

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية

مذكرة بعنوان

دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي وعمال بلدية المغير. ولاية المغير.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

يوسف بالنور

إعداد الطالبتين:

- جنيدي سليمة

- مازوزي شيماء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. شوقي مرابط	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	ممتحنا
د. يوسف بالنور	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	مشرفا ومقررا
د. سالم يعقوب	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الشهيد حمه لخضر-الوادي-	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2024/2023

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان

دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي وعمال بلدية المغير- ولاية المغير.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:
يوسف بالنور

إعداد الطالبتين:
- جنيدي سليمة
- مازوزي شيماء

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أستاذ محاضر - أ-	د. شوقي مرابط
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أستاذ محاضر - أ-	د. يوسف بالنور
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي-	أستاذ محاضر - أ-	د. سالم يعقوب

الموسم الجامعي: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بعد بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أهدي هذا العمل الصغير إلى كل ذوي القربة منهم والبعيدين وعلى رأسهم
الوالدين الكريمين أطال الله في عمريهما وأدامهم تيجاناً على رأسي، كما
اهدي هذا العمل إلى نفسي التي جاهدتها وحرمتها من عديد الأمور حتى
أتممت هذه المذكرة والتي أتمنى أن تكون دليلاً لمن هم بعدنا وسدد الله
خطانا وإياهم بالنجاح والاجتهاد والتفوق إن شاء الله.

الطالبة: ج/ سليمة

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

والصلاة والسلام على من "انزل عليه إقرأ باسم ربك"
فأنارت أبجديته دروب العلم أحمد الخلق صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ تسليمًا يليق بقدر رسالته.
أهدي هذا العمل لي أنا التي صبرت وناضلت وتحديت ليالي قاتمة في كثير
من الأحيان دافئة بالعلم المنيرة . كما أهديه لروح أمي رحمها الله وتغمدتها
برحمته وأسكنها فسيح جناته . كما أهديه لأبي الذي أعده السند وعنوان
للكد من أجلي . كما لا أنسى أن أهدي هذا العمل إلى أخوة وأصدقاء
وأقارب بهم كنت . كما أهديه لكل أستاذ ومعلم منه تعلمت حرفًا وازددت
حكمة.

الطالبة: مازوزي /ش

شكر وعرفان

الحمد لله والشكر لله نحمده ونستعينه ونثني عليه في كل شيء أما بعد :
وبعد الصلاة والسلام على سيد الأنبياء والمرسلين، نتوجه بهذا العمل إلى
كل من والدينا العزيزين نشكرهم جزيل الشكر على كل ما قدماه لنا من
دعم وتشجيع على الدراسة والعمل في نفس الوقت وإتمام الدراسة، كما
أتوجه بالشكر لإخوتنا الغاليين أيضا نتوجه بالشكر الموصول لزميلتي صفاء
وهيفاء وصديقتي مينا

كما نتوجه بأحر عبارات الشكر والعرفان إلى أساتذتنا الأعزاء على رأسهم
مشرفنا الفاضل الدكتور "يوسف بالنور" . وكذا كل من الدكاترة " سالم
يعقوب " و " شوقي مرابط " و " بلال بوترعة " . وإلى موظفي المؤسسة محل
الدراسة على جهوداتهم القيمة وتعاملهم الطيب والسلس أثناء فترة دراستنا
هذه، وإلى كل من ساهم معنا في إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد
وإلى لجنة المناقشة سلفا على قبولها مناقشة عملنا هذا.

ملخص الدراسة باللغة العربية

تركز هذه الدراسة على الرقابة الإدارية ودورها في الحد من مظاهر التسيب الوظيفي، حيث تم الانطلاق من تساؤل عام مفاده : كيف تساهم الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسيب الوظيفي لعمال بلدية المغير؟ والذي انبثق عنه جملة من الأسئلة الفرعية كالاتي :

- كيف تساهم الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت بالنسبة لعمال بلدية المغير ؟
- كيف تساهم الرقابة الإدارية في الحد من تراخي أداء العمال ببلدية المغير؟
- كيف تساهم الرقابة الإدارية في دفع العمال إلى تحمُّل مسؤولياتهم ببلدية المغير؟

أما عن منهج الدراسة فقد اعتمدنا المنهج الوصفي، واستخدامنا أداة الاستمارة لجمع البيانات، حيث وزعنا 50 استمارة وتم استرجاعها كلها .

وبعد التحليل والتفسير توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن الرقابة الإدارية تساهم في الحد من مظاهر التسيب الوظيفي لعمال بلدية المغير.

وبطبيعة الحال تم التأكد من تحقق الفرضيات الفرعية التالية :

- تعمل الرقابة الإدارية على الحد من إهدار الوقت من خلال احترام العاملين في أداء أعمالهم في الوقت المناسب ببلدية المغير.

- تساهم الرقابة الإدارية في الحد من تراخي أداء العمال في إنجاز أعمالهم ببلدية المغير.

- تساهم الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسؤولياتهم من خلال تعزيز الالتزام الوظيفي ببلدية المغير.

الكلمات المفتاحية : الرقابة- الإدارة- الرقابة الإدارية- التسيب- التسيب الوظيفي.

Study Summary in English:

This study focuses on administrative control and its role in reducing the manifestations of job abandonment, as it was based on a general question: How does administrative control contribute to reducing the manifestations of job abandonment among El-Megheir municipality workers?

From which a number of sub-questions emerged, as follows:

- How does administrative control contribute to reducing time wastage for El-Megheir municipality workers?
- How does administrative control contribute to reducing the lax performance of workers in the municipality of El-Megheir?
- How does administrative control contribute to pushing workers to assume their responsibilities in the municipality of El-Megheir?

As for the study methodology, we adopted the descriptive approach and used the questionnaire tool to collect data. We distributed 50 questionnaires and all of them were returned.

After analysis and interpretation, the study reached the following results: Administrative control contributes to reducing the manifestations of job abandonment among workers in the municipality of El-Megheir.

Naturally, the following sub-hypotheses were confirmed:

- Administrative control works to reduce wastage of time by respecting employees who perform their work in a timely manner in the municipality of El-Megheir.
- Administrative control contributes to reducing workers' lax performance in completing their work in the municipality of El-Megheir.
- Administrative control contributes to workers assuming their responsibilities by enhancing job commitment to the El-Megheir Municipality.

Keywords: Oversight-Management-Administrative Control - Departure - Job Departure.

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
-	اهداء
-	شكر وعرهان
8	ملخص الدراسة بالعربية
9	ملخص الدراسة بالأجنبية
11-10	فهرس الموضوعات
12-11	فهرس الجداول
12	فهرس الأشكال
17-13	مقدمة
الفصل الأول الأديبات النظرية والتطبيقية	
19	تمهيد
20	المبحث الأول: الأديبات النظرية
21-20	المطلب الأول: الرقابة الإدارية
22-21	المطلب الثاني: التسيب الوظيفي.
23	المبحث الثاني: علاقة الرقابة الإدارية بالتسيب الوظيفي
30-24	المبحث الثالث: الأديبات التطبيقية
28-24	المطلب الأول: الدراسات السابقة
30-28	المطلب الثاني: المقاربات النظرية.
31	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني الدراسة الميدانية	
33	تمهيد
38-34	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
34	المطلب الأول: الطريقة
38-34	المطلب الثاني: الأدوات
48-38	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

42-38	المطلب الأول: عرض وتحليل المعطيات
47-42	المطلب الثاني: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
48	الاستنتاجات والحلول
49	خلاصة الفصل
51	خاتمة
54-53	قائمة المصادر والمراجع
59-56	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
33	درجات اختبار ليكرت الثلاثي	.01
34	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	.02
34	معامل الارتباط بين محور دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت وفقراته	.03
35	معامل الارتباط بين محور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل وفقراته	.04
35	معامل الارتباط بين محور الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم وفقراته	.05
36	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	.06
37	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	.07
38	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي	.08
38	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	.09
39	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	.10
40	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للاستبيان.	.11
41	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت.	.12
42	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل	.13
43	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لمحور الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم	.14
44	يوضح معامل اختبار (T) دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت لدى عمال	.15

44	يوضح معامل اختبار (T) دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل	.16
45	يوضح معامل اختبار (T) دور الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسئوليتهم	.17

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
38	دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
39	دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	02
40	دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03
41	دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	03
41	دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل	04

مقدمة

1- توطئة:

إن للرقابة الإدارية دور حيوي في عملية الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال والذي يمكن اعتباره ناتج عن التطور المتسارع وغير المنظم للعمل داخل المؤسسات باختلاف أنواعها ، هذا الأخير الذي اثر بدوره على صيرورة العمل بالمؤسسات وتدني كفاءتها نتيجة هذا التسبب ، فنجد أن للرقابة الفعالة يد واثر في تحسين الكفاءة والإنتاجية وتقليل الفساد وتعزيز لبيئة عمل منظمة ومنضبطة مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وكفاءة.

2- إشكالية الدراسة :

اهتم علماء الإدارة والباحثين في علم أدبيات علم اجتماع التنظيم والعمل بدراسة العديد من القضايا والمشكلات الإدارية، حيث تعد الإدارة الركيزة الأساسية والقلب المحرك والعقل المسير والمنظم لمختلف الأمور الإدارية، وتعد العملية الرقابية واحدة من أهم الوظائف في المؤسسة، حيث تعتبر من الأنشطة الإدارية المنظمة والتي تهتم بالإشراف والتخطيط والمتابعة لمدى سير المؤسسة نحو الأهداف المسطرة، حيث كانت كل من وظيفتي التخطيط والتنظيم تحتصان بتحديد الأهداف وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، فان الرقابة الإدارية تختص بالتحقق من أن تلك الأهداف والخطط والسياسات والإجراءات إذا ما تم تنفيذها وفقا للخطط الموضوعة أم أنها قد اتخذت مسارا آخر، مما يحتم إعادة مراجعة عملية التقييم لإعادة مسار العمل الإداري إلى وضعه الطبيعي. فبالرقابة الإدارية يتم نوع من الاتصال التنظيمي الذي يضمن بدوره تحقيق المنظمة لأهدافها المنوطة بها كما هو مخطط ومرسوم لها.

وبهذا الاعتبار نجد انه ورغم وجود المشاكل وتعدد القضايا فإن إدارة الموارد البشرية القادرة عليها أن تمتلك من الوسائل والأساليب ما يمكنها من حل هذه المشاكل والقضايا وضبطها، ومن بين هذه الأساليب نجد الرقابة الإدارية، الذي حظي بالدراسة من قبل الكثير من الدارسين في هذا المجال، وذلك نظرا للدور الأساسي والمهم الذي تلعبه هذه العملية "الرقابية" بغية مواجهة العديد من المشاكل التي تعاني منها الإدارة داخل المؤسسات باختلاف أنواعها، ومن بين المشكلات التي عانيت بها الرقابة الإدارية ولا تزال تسعى لحلها هي مشكلة التسبب الوظيفي للعمال داخل المؤسسات، هذا السلوك السلبي المسمى "التسبب الوظيفي" والذي ينتج عن غياب عملية الرقابة التي تعتبر الأجدر بالاهتمام لما تكتسبه من أهمية في ضبط مسار العمل الإداري ، وطبعاً المؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات في العالم تعاني هي الأخرى بما يسمى بالتسبب الوظيفي الذي يكون معرقلاً لحسن أداء المؤسسات، وهذا نتيجة لإفتقار أغلب مؤسساتنا للنشاط الرقابي الحريص على الأداء الأمثل لمؤسساتنا.

لهذا ولما تكتسبه العملية الرقابية من أهمية بالغة وأثرها على الجانب الإداري ومدى نجاح المؤسسة في أدائها الجيد ومدى تأثيره على مردود وكفاءة العمال، إرتأينا نحن مجموعة البحث بدراسة هذين المتغيرين المهمين وهما الرقابة الإدارية ودورها في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال داخل المؤسسة، هذا الأخير الذي لفت انتباهنا واستدعى منا دراسة هذا الموضوع ومحاولة الإحاطة بجوانبه وكذا محاولة فهمه، مما دفعنا إلى طرح الإشكال التالي: كيف تساهم الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي لعمال بلدية المغير؟

ويندرج تحت هذا الإشكال التساؤلات الفرعية الآتية:

- التساؤلات الفرعية:

- كيف تساهم الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت بالنسبة لعمال بلدية المغير؟
 - كيف تساهم الرقابة الإدارية في الحد من تراخي أداء العمال ببلدية المغير؟
 - كيف تساهم الرقابة الإدارية في دفع العمال إلى تحمّل مسؤولياتهم ببلدية المغير؟
- وللإجابة على هذه التساؤلات نطرح الفرضيات الآتية الذكر:

3- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

تساهم الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال ببلدية المغير.

الفرضيات الفرعية:

- تعمل الرقابة الإدارية على الحد من إهدار الوقت من خلال احترام العاملين في أداء أعمالهم في الوقت المناسب ببلدية المغير.

- تساهم الرقابة الإدارية في الحد من تراخي أداء العمال في إنجاز أعمالهم ببلدية المغير.

- تساهم الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسؤولياتهم من خلال تعزيز الالتزام الوظيفي ببلدية المغير.

4- مبررات اختيار الموضوع:

✓ مبررات ذاتية:

يكتسي الموضوع بطبيعته أهمية بالغة في سير المؤسسات باعتباره يمس بإستقرارها الوظيفي وسيورها الحسن، وكدارسين لعلم إجتماع التنظيم والعمل لنا أسباب ذاتية أردنا من خلالها الولوج إلى التعرف على واقع الحياة المهنية وحسن سيرها ضمن أحد أهم أساليبها الإدارية المتمثلة في الرقابة الإدارية وعلاقتها بالحد من مظاهر التسبب الوظيفي، وخاصة أن هذا المفهوم لسيق بمفاهيم أخرى كالفساد الإداري وما شابهه.

✓ مبررات موضوعية:

- توضيح دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي.
- إبراز مدى تأثير نظام الرقابة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات.
- قلة الدراسات السوسولوجية التي تناولت الرقابة الإدارية ودورها في ضبط مسار سير المؤسسات.

5- أهداف الدراسة وأهميتها:

• أهداف الدراسة: نسعى في الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة دور نظام الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي ببلدية المغير.
- التأكد من أن المؤشرات والأبعاد المتعلقة بالتسبب الوظيفي تتأثر فعلا بأسلوب الرقابة ببلدية المغير.

• أهمية الدراسة:

نظرا للدور الذي تلعبه الرقابة الإدارية والتي تلعب دورا بارزا في ضبط سلوك الفاعلين في المؤسسة، تتجلى أهمية هذه الدراسة حيث نجد العديد من الدراسات العلمية قد بينت دور أسلوب الرقابة الإدارية في القضاء على كثير من المظاهر السلبية التي تنتاب العمل الإداري بالمؤسسات من بينها التسبب الوظيفي .

6- حدود الدراسة:

لاشك أن أي دراسة علمية لا بد أن تحتوي على الحدود (الزمانية، المكانية، الموضوعية)، حيث تمثلت في الدراسة الحالية على النحو التالي:

- المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة الميدانية في بلدية المغير، وفيما يأتي التعريف بهذه البلدية وتوضيح مهامها. حيث "تعتبر بلدية المغير مؤسسة عمومية تدخل ضمن النطاق الإقليمي بولاية المغير. وكما هو معروف أن ولاية المغير على غرار عدة ولايات استفادت بالتقسيم الإداري الأخير، تبلغ مساحة بلدية المغير 1532 كم²، يحدّها شمالا بلدية أم الطيور وجنوبا بلدية سيدي خليل أما من الشرق فبلدية الحمراية ليحدها من الغرب بلدية أولاد جلال يبلغ عدد سكانها 70217 نسمة.

○ **الهيكل التنظيمي:** تشتمل البلدية على الأمانة العامة ، أربع مصالح ، سبع مكاتب وخمس فروع (انظر الملحق رقم 01)

○ **تعداد المستخدمين:** يصل عمال البلدية 220 عامل مقسمين إلى 133 عامل دائم و87 عامل متعاقد، هذا إضافة إلى 150 عون إدماج مهني واجتماعي .

- المجال الزمني: في الحقيقة كان لدينا نوع من التأخر في الشروع في إنجاز هذه الدراسة، وفعليا انطلقنا في إجراءات الدراسة في منتصف شهر أبريل 2024، وقد أتمنا الجانب النظري إلا أواخر شهر ماي 2024 وهذا التأخر كان لأسباب موضوعية، أما الجانب الميداني للدراسة، فقد كانت بداية إنجازه من شهر جوان 2024، حيث تم إنجاز استمارة الاستبيان وعرضها على الأستاذ المشرف وبعد التعديلات اللازمة، تم توزيعها بتاريخ 15 جوان 2024 على عمال الموظفين بلدية المغير، وتم استرجاعها في اليوم التالي، وبعدها شرعنا في تفرغ بياناتها وتحليلها، وتمت العملية إلى غاية 05 جويليا 2024، وبعدها تم تحرير النتائج العامة للدراسة.

7- منهج الدراسة:

إن طبيعة المشكلة المطروحة للدراسة تفرض على الباحث تبني منهج معين دون غيره تبعا لأهدافه التي يسعى لتحقيقها من هذه الدراسة، إذ يعتبر المنهج الطريقة التي يسلكها الباحث للإجابة على الأسئلة التي تنيرها المشكلة موضوع البحث.(إبراهيم، 2008، 65)

ونظرا لكون موضوع الدراسة الحالية يبحث في الرقابة الإدارية ودورها في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي لدى العاملين ببلدية المغير، ومن أجل الإجابة على تساؤلات الإشكالية واثبات صحة الفرضيات، تم الاعتماد

على المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه: طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم الوصول إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (مُجَد، 2019، 46) ولقد تم اختيار هذا المنهج للاعتبارات التالية:

- وصف مجتمع الدراسة.
- الحصول على معلومات دقيقة وموضوعية.
- زيادة معرفة وتعمق في موضوع الدراسة.

8- صعوبات الدراسة:

إن أي دراسة لا تخلوا مثلها مثل بقية الدراسات من بعض الصعوبات سواء في الجانب النظري أو الجانب التطبيقي مما يؤثر على الدراسة أو نتائجها، وأبرز صعوبة تلقيناها تمثلت في جمع المعلومات والمعطيات المتعلقة بدراستنا، وخاصة فيما يتعلق بتوزيع الإستمارة وإعادة جمعها.

9- هيكلية الدراسة:

احتوت هذه الدراسة على مقدمة والتي تم فيها طرح الإشكالية وفرضيات الدراسة واستعراض أسباب وأهداف وأهمية الدراسة بالإضافة إلى حدود ومنهج وصعوبات الدراسة، حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، يتضمن الفصل الأول ثلاث مباحث يمثل المبحث الأول الأدبيات النظرية، تم فيه عرض المفاهيم الأساسية لكل من الرقابة الإدارية والتسيب الوظيفي والتعريفات الإجرائية التابعة لها، أما المبحث الثاني فيمثل النظريات التي اهتمت بالرقابة الإدارية، أما المبحث الثالث تمثل في الأدبيات التطبيقية استعرضنا من خلاله الدراسات السابقة، كما تضمن الفصل الثاني الدراسة الميدانية تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول عرضنا فيه مجتمع الدراسة والمتغيرات وطرق قياسها بالإضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات، أما المبحث الثاني فتم فيه عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: الرقابة الإدارية

المطلب الثاني: التسبب الوظيفي.

المبحث الثاني: علاقة الرقابة الإدارية بالتسبب الوظيفي

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول: الدراسات السابقة

المطلب الثاني: المقاربات النظرية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة لكل من مفهومي الرقابة الإدارية والتسيب الوظيفي للعمال وكذا بعض المفاهيم المرتبطة بهما، كما تطرقنا في هذا الفصل إلى العلاقة بين الرقابة الإدارية والوظائف الأخرى ودورها في الحد من مظاهر التسيب الوظيفي، أيضا تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي اهتمت بدراسة نفس متغيرات الدراسة من قبل باحثين آخرين والتي كانت بمثابة الأساس للقيام بالدراسة وبناء فرضياتها وتحليل النتائج على ضوءها.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: الرقابة

1/ مفهوم الرقابة:

لغة: تعني عمل من يراقب الكتب أو الصحف قبل نشرها وفي الاقتصاد السياسي تتدخل الحكومة أو البنوك المركزية للتأثير في سعر الصرف (ابراهيم مصطفى، أحمد حسن الزيان، ج1، ص323).
وأصل كلمة رقابة هو "رqb يرقب رقوباً" أي حرس، انتظر، حاذر، رصد. راقب الله في أمره أي خافه (ابراهيم قلاطي، ص 205). وجاء في معجم آخر كلمة رقابة أصلها اللغوي " راقب، مراقبة أي حرسه، لاحظته" (أحمد زكي بدوي، يوسف محمود، ص394).

اصطلاحاً:

✓ تعرف بأنها: نشاط يراجع التقدم الفعلي الذي تحققه الخطط السابقة وهي اقتراح طرق تعديل الأنشطة لكي تصل الى المستوى المتوقع والمطلوب للأداء (مُجد صاحب سلطان، ص40).

✓ وتعني حسب ماكس فيبر "أنها العملية التي تعني ممارسة السلطة في الحياة اليومية" (الصباح عبد الرحمان، ص14)

✓ ويعرفها قاموس علم الاجتماع على أنها "تنظيم أو ضبط تحكيمي يوجه نحو عملية الاتصال في مجال الأفكار والمعلومات ويمارسه أفراد أو جماعات في مواقع القوة أو السلطة".

التعريف الإجرائي:

هي الوظيفة التي تسعى من خلالها المنظمة الى متابعة أداء المرؤوسين والتحقق من انجاز أعمالهم وفقاً للخطة الموضوعة مسبقاً، مع كشف الأخطاء والانحرافات الموجودة ومحاولة تصحيحها لضمان سير العمل وفق الأهداف المسطرة.

2/ مفهوم الإدارة:

لغة: أصلها من الفعل أدار، دار الشيء، نظمه، تعاظم الأمر، أحاط به، (عاطف غيث، ص 24).

اصطلاحاً:

✓ تعرف الإدارة على أنها "علم وفن توزيع الموارد البشرية والمالية والمادية والفنية بهدف وضع القرارات اللازمة لبلوغ هدف أو أهداف محددة في ظل بيئة متغيرة". (مُجد عبد الوهاب حسن عثمانوي، ص 13)

✓ حسب فريديريك تايلور " هي التحديد الدقيق لما يجب على الأشخاص عمله بأحسن وأكفاً الطرق"

✓ أما مدحت نبيل يرى أنها تلك العملية التي تتمثل بتحديد الأهداف التي تنبثق منها مجموعة من الأنشطة وبرامج العمل والسياسات والإجراءات مع تكيف كافة الجهود البشرية والموارد المادية المتاحة للوصول إلى النتائج المطلوبة خلال فترة زمنية وبيفاعلية.

التعريف الإجرائي:

← من خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن الإدارة عبارة عن ذلك الجهاز الذي يُعنى بتسيير شؤون المؤسسة ويشرف على أعمالها.

← ويمكن القول أنها ذلك الحيز الذي تدار فيه مختلف الأفكار والتشاورات من تخطيط وتنظيم وتحديد للأهداف المرغوب الوصول إليها من قبل رؤساء المؤسسات.

← كما يمكن تعريفها على أنها عملية تحقيق الأهداف المخطط لها مسبقا باستخدام الأمتل للموارد المتاحة.

3/ الرقابة الإدارية:

عُرِّفَت الرقابة الإدارية على أنها "مجموعة من التطبيقات المستخدمة من أجل الوصول إلى الكفاءة الإدارية، وتعتبر جزءا من نظام التحكم الداخلي في المؤسسات وتهدف إلى دعم تنفيذ كافة الأعمال في الأوقات المناسبة، والمرتبطة مع السياسات الإدارية، وأيضا تعرف الرقابة الإدارية بأنها الأفعال أو القوة التي تحقق السيطرة على العمل، وهي من الوسائل القانونية المستخدمة في التنظيم والتوجيه الإداري" (علي عباس، ص-ص 22-23)

كما عُرِّفت بأنها: "جهد منتظم يهدف إلى وضع معايير الأداء المتعلقة بالأهداف المخططة، وتصميم أنظمة المعلومات المرتدة، ومقارنة الأداء الفعلي مع معايير الأداء وتحديد ما إذا كان هناك انحراف أم لا، وتقرير مدى أهمية هذا الانحراف واتخاذ القرارات والتصرفات المناسبة التي تضمن استخدام موارد المنظمة بطريقة فعالة وكفاءة" (علي مصيلحي شريف وآخرون، ص 245).

وقد عرفها عالم الاجتماع الفرنسي "هنري فايول" بأنها: "التحقق من أن كل شيء يحدث طبقا للخطة الموضوعة والتعليمات الصادرة والمبادئ المحددة وأن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف والأخطاء قصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها كما أنها تطبق على كل شيء (صلاح الدين مُجَّد عبد الباقي، ص 16).

التعريف الإجرائي:

ومما سبق يمكن القول بان الرقابة الإدارية هي عبارة عن عملية المراقبة والتقييم لأداء الموظفين لمختلف أنشطتهم الإدارية داخل المؤسسة، فهي تساعد على تحديد الأخطاء ومعرفة مختلف النواقص وكذا التقصيرات والتسببات ومعالجتها لضمان الامتثال للقوانين والحفاظ على النزاهة والشفافية داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: التسبب الوظيفي والمصطلحات المتعلقة به

1) مفهوم التسبب:

لغةً: هو ترك الشيء يسير على رسله، والسائبة هي الناقة التي كانت تُسبب في الجاهلية لنذر أو نحوه والسائبة أيضا هو العبد كان الرجل إذا أعتق عبدا إذا قال لعبده أنت سائبة عتق ولا يكون ولاؤه له (أيمن أحمد شعبان، ص 198)

أما في اللغة الفرنسية يقصد بمفهوم التسبب والذي يدل على الإهمال والتهاون وعدم الاكتراث (الصيرفي مُجَّد، ص 272).

ويقصد بالتسيب أيضا غياب الإدارة والقوة والطاقة لإنجاز عمل معين.
اصطلاحاً:

هو مؤشر لسلوك ولتصرف غير سوي يصدر من الموظفين وهو دليل على عدم الانضباط والإهمال للأعمال الموكلة، ويتنبأ به من خلال التقارير اليومية وعدم الاحترام للوائح والمناشير والقوانين الداخلية المنصوص عليها..... إلخ (طارق الساطي، ص102).

✓ ويعرف على انه "تخلي العاملين وانصرافهم عن القيام بأداء واجباتهم جزئياً أو كلياً وعدم بذل المفترض والمتوقع منهم من مجهود مما يؤدي إلى عدم انتظام العمل وتدني مستويات الكفاءة والكفاية الإنتاجية (مُجَّد عثمان الجعلي ومهدي مُجَّد أمين، ص13)

التعريف الإجرائي:

يمكن تعريف التسيب بإعتباره سلوك منحرف يدل على الإهمال وانعدام الضوابط أو ضعف الالتزام بالأنظمة المعمول بها في نطاق المؤسسة.

(2) تعريف الوظيفة:

يعرفها "راد كليف براون" بأنها الإسهام الذي يقدمه النشاط الجزئي بالنسبة للنشاط العام فوظيفة العادة الاجتماعية الجزئية هي إسهامها في الحياة الاجتماعية ككل (رحمانية حياه، ص12)

(3) التسيب الوظيفي

اصطلاحاً:

أرتبط التسيب الوظيفي في الإدارة بمسألة الغياب والتأخير عن العمل ويشمل التسيب العديد من الممارسات السلبية للموظفين أثناء تأدية مهامهم الرسمية مثل الهروب من أداء الأعمال والمعاملات المختلفة وكذلك عدم المسؤولية والوساطة في انجاز الأعمال واستغلال المركز الوظيفي والإهمال الواضح في العلاقات العامة، وربما في بعض الحالات يكون راجعاً لإنعدام الحوافز المادية والمعنوية التي من المفترض تجرى للعاملين، كما يعتبر التسيب الإداري من أبرز الأسباب المؤدية للفساد الإداري، فإنعدام الحس بالمسؤولية وإهمال العامل للعمل وتهربه منه يفسر ذلك عدم رضاه عن العمل وبالتالي يقوده التسيب إلى سلوكيات تنعدم فيها الأخلاق المهنية (حمزة حسين خضر الطائي، مازن ليلو راضي، ص 21)

التعريف الإجرائي:

ومما سبق يمكن القول أن ظاهرة تسيب العاملين في محيط العمل والمنظمات الإدارية بأنها تخلي العاملين وانصرافهم عن القيام بأداء واجباتهم جزئياً أو كلياً وعدم بذل المفترض والمتوقع منهم من مجهود مما يؤدي إلى عدم انتظام العمل والى تدني مستويات الكفاءة التنظيمية.

المبحث الثاني: علاقة الرقابة الإدارية بالحد من مظاهر التسبب الوظيفي .

تعتبر الرقابة الإدارية من أهم الحلقات العملية في الإدارة، فبالإضافة لعمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه، تساهم وظيفة الرقابة في التأكد من أن التنفيذ يتم وفق ما هو مخطط له، والتأكد من دقة الاتجاه نحو الهدف. كما تعد الرقابة الإدارية من أبرز المواضيع التي تتعلق بالتنظيمات الحديثة التي احتلت مكانة بارزة في مجتمعنا المعاصر ، حيث أصبح ينظر إلى التنظيمات كسمة بارزة من سمات هذا العصر .

كما يعتبر موضوع التسبب الوظيفي من المواضيع التي لها انعكاسات على الفعالية التنظيمية وعلى العلاقة التي تربط بين أعضاء المنظمة ، لذا فان أهمية الرقابة الإدارية تكمن في كونها احد الوظائف الإدارية الأساسية لأنه من خلالها فقط يمكن التأكد من مدى تنفيذ الأهداف المرسومة للمؤسسة فهي وسيلة مراجعة لإصلاح الأخطاء الموجودة في التنظيم (علي شريف والديب مدحت ،ص245).

كما تعمل الرقابة الإدارية على التقليل من التكاليف المالية والمادية وإنجاز الأعمال على أكمل وجه وبأفضل الطرق وفي أسرع وقت، فمثلا في حال عدم وجود رقابة مباشرة بالمؤسسة وحدث خلل وهذا الخلل قد يؤثر على الوظائف الأخرى، مما يؤدي إلى تراكم المشاكل وزيادة التكاليف المادية، وربما يؤدي إلى وجود نزاعات شخصية بين العاملين نتيجة للمتابعات والملاحقات الرسمية من طرف القائمين بعمل الرقابة، لذا فان ضعف تطبيق النظام والقوانين الرقابية ينتهي إلى عدم تحقيق المؤسسة لأهدافها هذا الأخير الذي ينتج عن انخفاض الروح المعنوية لدى عمال المؤسسة نتيجة وجود التوتر والصراعات بها (مُجد موفق ،الإدارة العامة،2007،ص36).

كما يتمثل دور الرقابة الإدارية أيضا في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي من خلال وضع معدلات الأداء ووحدات القياس، وذلك بوضع معايير موضوعية لقياس الانجازات التي تتحقق والتي تعبر عن أهداف المؤسسة، وهذه المعايير توضع على أساس تحديد كمية العمل المطلوب إنجازها والمستوى النوعي لها والزمن اللازم لأدائها، فهذه المعدلات تتحدد على أساس الكم والكيف والوقت بالطريقة اللازمة والصحيحة بعد ذلك يتم قياس الأعمال وتقييمها ، والهدف من ذلك مقارنة النتائج المحققة بتلك الموضوعية سلفا لمعرفة أداء انجاز العمل .

والجدير بالذكر أن الفترة اللازمة لتقييم الأداء وقياسه تختلف من حالة إلى أخرى وذلك حسب طبيعة النشاط، فبغض النظر عن المنظمات ذات الأهداف الإستراتيجية قد تكون عملية القياس أو الرقابة كل سنة إلى ستة أشهر وبعض العمليات تتم يوميا(علي شريف مرجع سابق ،ص-ص369-370)....بتصرف.

هذا التقييم يمكن أن يتم عن طريق العديد من الوسائل نذكر منها مثلا التقارير الإدارية، كشوف الحضور، المراقبة المباشرة.... الخ، يتم وضعها لتقدير كفاية الأعمال الإدارية وضبط سيرها ، ويعتبر هذا الأسلوب من أهم أساليب الرقابة الإدارية لما يتسم به من وضوح ودقة عن حقيقة مجريات الأمور في المؤسسة ، ويتضمن هذا الأسلوب تواجد البيانات المحدد عن طريق العمل الإداري ، ولا بد أن تكون هذه البيانات واضحة حتى يتمكن من خلالها الوقوف على مدى تنفيذ البرامج وفقا لما ينتهي إليه التقرير من حيث الكم والكيف والزمن المحدد للتنفيذ وطبيعة الانحرافات ومسؤولياتها(علي شريف مرجع سابق ،ص-ص126)

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة احد المراجع الهامة والضرورية لأي بحث علمي أو دراسة جديدة. فهي تساعد الباحثين على فهم الموضوع بشكل أفضل وتحديد الإشكاليات المرتبطة به كما تقدم مراجعا للأدلة والنتائج التي تم الوصول إليها سابقا، يمكن استخدام الدراسات السابقة لتحليل النتائج والمقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الجديدة، بالإضافة إلى ذلك تساعد الدراسات السابقة في تقديم الإطار النظري للبحث ودقته وبناء الفرضيات للدراسة. وسنعرض الدراسات السابقة التي استطعنا الحصول عليها وذلك بهدف الوقوف على الجوانب التشابه والاختلاف بينها وبين الموضوع الدراسة الحالية وتحديد مدى الاستفادة منها:

➤ الدراسة الأولى:

دراسة غلوسي دلال سنة 2014 بعنوان الرقابة الإدارية والتسيب الإداري في المؤسسة أجريت بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بتبسة "وتتمحور إشكالية هذه الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده إلى أي حد تساهم الرقابة الإدارية في الحد من التسيب الإداري في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز؟ واتبعت الباحثة في دراستها للمنهج الوصفي بالاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات والمتمثلة في الملاحظة المباشرة المقابلة والاستمارة وخلصت الباحثة إلى مجموعة من النتائج وهي:

- ← وجود نسبة متوسطة من التسيب الإداري بالنسبة للأبعاد المتعلقة باحترام مواقيت العمل في عمله.
- ← يسمح للعامل بإبداء آرائه في العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات وهذا يؤدي إلى الرضا عن العمل ورفع الروح المعنوية مما يسمح ببناء الثقة بين المسؤول والعامل.
- ← في المقابل إتباع المسؤولين أسلوب الرقابة الصارمة بتحديد حجم العمل والإشراف على أداءه وتتبع النتائج وتصحيح الأخطاء ثم اتخاذ الإجراءات الجزائية اللازمة بشأن مختلف الانحرافات في العمل.

➤ التعقيب على الدراسة:

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في كثير من النقاط حيث تعرضت بالبحث في الموضوع الرقابة الإدارية والتسيب الإداري وهو نفس الموضوع الذي عالجنه، واعتمدت على المنهج الوصفي وقد كانت موفقة في اختيار طبيعة هذا المنهج لأنه يتناسب مع بحثها وهو نفس المنهج الذي اعتمدناه في دراستنا الحالية، لم تلجأ الباحثة الى إتباع أسلوب العينة نظرا لصغر حجم مجتمع البحث والمقدر بـ 120 عاملا فقط .

➤ الدراسة الثانية :

دراسة رحمانية حياة سنة 2018 بعنوان "دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسيب الوظيفي أجريت بمديرية المصالح الفلاحية لولاية -قائمة-" تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده ما دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسيب الوظيفي ؟

واتبعت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات كالمقابلة والملاحظة والاستمارة وخلصت الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ ان للرقابة الإدارية خصائص جوهرية تساهم في تحقيق أهداف المنظمة .
- ✓ انه توجد أنماط رقابية ناجحة تدفع بالموظف للتخلي بالانضباط.
- ✓ ان للرقابة الإدارية دور أساسي في ضبط سلوك الموظفين من انضباط وتحمل المسؤولية من خلال الكشف عن الانحرافات والأخطاء المرتكبة .

➤ التعقيب على الدراسة:

وجدنا ان هذه الدراسة لها العديد من نقاط الاتفاق مع دراستنا واهمها تجلى فيما يأتي :

- ان للرقابة دور أساسي في ضبط سلوك العامل للمؤسسة مما يساهم في تحسين المردود العام لها.
- ان للرقابة سياسات وطرق تدفع بالعامل الى الالتزام بالعمل في وقته، مما يقلل من عملية التسبب الوظيفي.
- ان للنظم الرقابية دور في سير المؤسسة نحو أهدافها بشكل سلس من خلال الزام العامل بالتنفيذ كل مهامه بدقة وموضوعية .
- ان الرقابة العادلة تجعل العامل يتحمل المسؤولية نتيجة شعوره بالانتماء للمؤسسة.

➤ الدراسة الثالثة :

دراسة أحمد بن صالح بن عقيل الحربي سنة 2003 ، تحت عنوان " الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء " والتي أجريت على المراقبين الجمركيين وجمرك مطار الملك خالد الدولي، الرياض " وتتمحور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل التالي: ما علاقة الرقابة الإدارية بكفاءة أداء المراقبين الجمركيين وجمرك مطار الملك خالد الدولي؟ وتندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات العربية التالية:

- ما هي أساليب وأدرك الرقابة الإدارية على أداء المراقبين الجمركيين وجمرك مطار البلاد خالد الدولي؟
- ما أهم متطلبات الرقابة الإدارية الفعالة لجمرك مطار الملك خالد الدولي لرفع مستوى أداء المراقبين الجمركيين؟
- أحمد بن صالح بن خليل الحربي الرقابة الإدارية و علاقتها بكفاءة الأداء، دراسة تطبيقية لجمرك مطر الملك خالد الدولي، (مذكرة 1 ماجستير منشورة). تخصص علوم ادارية الرياض السعودية .2003
- العلاقة بين الأساليب الرقابية و مستوى كفاءة الأداء لدى المراقبين الجمركيين وجمرك مطار الملك خالد

الدولي.

واتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي وعلى مجموعة من الأدوات لجمع البيانات كالاستمارة ، والأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي الانحراف المعياري، معامل ارتباط سبيرمان، ومعامل ارتباط بيرسون، وتم تطبيق الدراسة كأسلوب المسح الشامل على جميع مفردات مجتمع الدراسة

الذي يتكون من 232 موظف أي إدارات المراقبة والتفتيش على الركاب والبضائع، وتوصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية.

← يتم ممارسة أنواع مختلفة من الأساليب والأدوات الرقابية على أداء المراقبين الجمركيين وجمرك مطار الملك

خالد الدولي .

← إن بحث ومناقشة مشكلات العمل مع العاملين عند حدوثها لا يتم بشكل فعال لجمرك المطار ويمثل هذا

الجانبا أحد أبرز الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقابة الإدارية الفعالة على أداء المراقبين الجمركيين

← تدني متابعة الأداء لجمرك مطار الملك خالد الدولي للكشف المستمر عن سر السل للتأكد من أنه يسير

وفقا لخطط الموضوع.

← عدم فعالية عالمية الأساليب و الأدوات الرقابية لجمرك مطار الملك خالد الدولي في رفع مستوى أداء

المراقبين الجمركيين.

← فعالية الأسلوب و الأدوات الرقابية لجمرك مطار الملك خالد الدولي على الأداء تتمثل في إنضباط العاملين

في الأداء

← عدم إسهام الرقابة الإدارية لجمرك المطار في الحفاظ على سلامة الأجهزة و المعدات .

← أن الرقابة الإدارية تركز على صيد الأخطاء دون الاهتمام بتقديم الأخطاء والانحرافات الناجمة عن الأداء.

← أن ممارسة وظائف الرقابة الإدارية لجمرك المطار تتم كالأسلوب التلطيف في المراقبة

← قلة اهتمام الرقابة الإدارية للمحافظة على أمن وسلامة العاملين .

← أن الأساليب الرقابية المتبعة لجمرك المطار لا تركز على تطوير الأداء الرقابي على الدراسة.

➤ التعقيب على الدراسة:

ربط الباحث في هذه الدراسة بين متغيرين أساسيين وهما الرقابة الإداري و كفاءة الأداء وأراد من خلال

دراسته هذه معرفة العلاقة بين المتغيرين و استخدم أسلوب المسح الشامل لأن عدد الموظفين لجمرك مطار الملك

خالد الدولي - الرياض. هو 323 موظف وقد وفق الباحث في استخدام هذا الأسلوب باعتبار أن عدد الموظفين

معقول و لو وأستخدم الاستمارة كأداة لجمع البيانات لأنها ملائمة للحصول على معلومات أكثر دقة، كما

استخدم الأساليب الإحصائية من أجل الحصول على معلومات أدق ذات مصداقية مثل المتوسط الحسابي،

والانحراف المعياري، معامل ارتباط سيبرمان، وبيرسون، لمعرفة معدل الارتباط بين متغيري الدراسة في الرقابة الإدارية

و كفاءة الأداء .

● أوجه الشبه الموجودة في هذه الدراسة ودراستنا أن كليهما يهدفان إلى معرفة أنجح الأساليب الرقابية

● أما أوجه الاختلاف يكمن في أن هذه الدراسة تزود من معرفة الأسلوب الذي يحقق كفاءة الأداء في حين

كان الهدف من دراستنا هو معرفة الأساليب الرقابية التي تحقق كفاءة الأداء في حين كان الهدف من

دراستنا هو معرفة الأساليب الرقابية التي تساعد في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي، إضافة إلى تلك هو أن كل من هذه الدراسة ودراستنا تم فيها الاعتماد على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي .

➤ الدراسة الرابعة :

دراسة حسن محسن أبو عمرة سنة 2010، تحت عنوان "عوامل التسبب الوظيفي في الكليات التقنية من وجهة نظر الإدارة العليا و التي أجريت بمحافظة غزة" وتتمحور إشكالية هذه الدراسة حول ما هي العوامل المؤثرة في التسبب الوظيفي لدى الموظفين في الكليات التقنية بمحافظة غزة من وجهة نظر الإدارة العليا؟ انطلاقاً من هذا التساؤل بني الباحث الفرضيات الآتية :

- توجد علاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين وبين النسب الوظيفي في الكليات التقنية لمحافظة غزة
 - توجد علاقة بين ضغوط العمل وبين التسبب الوظيفي في الكليات التقنية بمحافظة غزة حسن محسن أبو عمرة: عوامل التسبب الوظيفي في القمة من وجهة نظر الإدارة و دراسة ميدانية 1 بمحافظات غزة مذكرة ماستر منشورة ، تخصص إدارة الأعمال، غزة فلسطين، 2
 - توجد علاقة بين نظام الثواب و العقاب وبين التسبب الوظيفي في الكليات التقنية وتوجد علاقة بين ظروف وبيئة العمل وبين التسبب الوظيفي .
 - لا توجد فروق بين اتجاهات أفراد العينة حول عوامل التسبب الوظيفي غزة إلى كل متغير الجلسة، السر، المؤهلات العلمية، الخبرة)، واتبع دراسته المنهج الوصفي التحليلي وأعتمد على الاستمارة، المقابلة والملاحظة واستخدم أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وتوصل الباحث إلى النتائج الآتية:
- ← أظهرت الدراسة أن الوازع الديني والأخلاقي متوفر لدى موظفي الكليات التقنية بمحافظة غزة بيّنت الدراسة أنه يوجد رضا وظيفي لدى موظفي الكليات التقنية في محافظات غزة بالإضافة إلى وجود ضغوط عمل بدرجة متوسطة. الثقافة التنظيمية لدى موظفي الكليات التقنية في محافظات غزة جيدة، إضافة إلى أن أنظمة الثواب والعقاب متوفرة بشكل بسيط .

← كما أن الظروف وبيئة العمل متوفرة بشكل جيد أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة عكسية بين عوامل التسبب الوظيفي (الوازع الديني والأخلاقي والرضا الوظيفي، أنظمة الثواب والعقاب، ظروف وبيئة السلطة وبين مستوى التسبب الوظيفي، وعلاقة طردية بين ضغوط العمل و بين مستوى التسبب الوظيفي في الكليات التقنية في محافظات غزة.

➤ التعقيب على الدراسة:

أراد الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على العوامل المؤثرة في التسيبات الوظيفية لدى الموظفين، حيث تشترك هذه الدراسة مع دراستنا فيما يخص موضوع التسبب الوظيفي لكن يكمن الاختلاف في مؤشرات التسبب الوظيفي حيث أن مؤشرات التسبب الوظيفي في هذه الدراسة هو ضعف الوازع الديني والأخلاقي. أدوات الدراسة التي استعملها الباحث كانت كافية حيث اعتمد على الملاحظة، الاستمارة والمقابلة، وتقريباً هي نفس الأدوات التي اعتمدنا عليها في دراستنا الراهنة، وقد استخدم أسلوب الحصر الشامل في التحقق من نتائج دراسته.

المطلب الثاني: المقاربة النظرية: نظرية البيروقراطية ل"ماكس فيبر"

حسب موضوع هذه الدراسة رأيت مجموعة البحث أن أقرب المقاربات النظرية التي يمكن توظيفها في تحليل متغيرات البحث هي نظرية البيروقراطية ل"ماكس فيبر"، وخاصة أن البحث يبني على أبرز أسس هذه النظرية ألا وهو متغير الرقابة الإدارية ودورها في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي، طبعاً يعتبر العالم الألماني "ماكس فيبر" أول من استخدم وطور مفهوم البيروقراطية محدداً من خلالها مواصفات المنظمة المثالية، حيث يرى الكثير من العلماء أن نموذج المثالي عن البيروقراطية من أبرز دراساته العلمية وأهم معالم نظريته في المعرفة، وقد استهدف "فيبر" من خلال هذا المصطلح أن يوصف الجهاز الإداري البيروقراطي ويحدد في ضوء ذلك السمات التي ينبغي أن يتصف بها سلوك المنظمة البيروقراطية، حيث اعتبر البيروقراطية على أنها نظام رسمي للتنظيم والإدارة لضمان الكفاءة والفاعلية، ذلك التنظيم الضخم المعقد الذي يوجد لتحقيق أهداف المنظمة، وأن الأفراد العاملون فيها يتم اختيارهم للعمل وفقاً لمبدأ التخصص، ويكونون فيما بينهم تنظيمياً هرمياً تحكمه قواعد معينة، وتحدد فيه الاختصاصات والواجبات والمسؤوليات (ثابت، 2005، 390)، ويعتقد "فيبر" أن المنظمة البيروقراطية من أفضل أشكال التنظيمات الإدارية، وأكثرها قدرة على تحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة، هذا إلى جانب تمتعها بصفة العقلانية في معالجة المشكلات الإدارية، واعتمادها على العمل المكتبي وأساليب التخصص الإداري، وقد افترض "فيبر" في المنظمة البيروقراطية صفات متعددة منها الدقة، السرعة، الوضوح، الإلمام الكامل بالمتطلبات، انصياع المرؤوسين بشكل تام إلى المسئول الإداري الأعلى، وتقليل الاحتكاك بالمستويات الإدارية المختلفة، وقد أراد "فيبر" من خلال افتراضاته، التوصل إلى نموذج عقلاني للمنظمة البيروقراطية، ينطلق أساساً من القيم الفكرية والنظريات التي سادت الوسط الإداري الذي تعمل فيه المنظمات بشكل عام.

وكما هو معروف أن العمل الإداري الجيد لا يتوقف فقط على وجود إجراءات إدارية روتينية، بل أيضاً يعتمد نجاح المنظمات على وجود جهاز إداري قوي يتكلف بالمتابعة والمراقبة والحيلولة دون الاستمرار في العمل بطريقة خاطئة، وبناء على ذلك يرى الكثير أنه من الضروري على الإدارة الناجحة كي تحقق أهدافها أن تقوم على أساس وجود ثلاثة عناصر رئيسية تكمل بعضها البعض، العنصر الأول هو القيادة الإدارية التي تعتمد على الخبراء والمختصين التي تضع البرامج والخطط، والعنصر الثاني هو العمل التنفيذي الذي يقوم فيه العمال التنفيذيون بتجسيد البرامج التي أقرتها القيادة الإدارية إلى أعمال ملموسة، أما العنصر الثالث فيتمثل في جهاز المتابعة

والرقابة وهذا للتعرف على المشاكل والتحديات التي تواجهها المنظمة، وكتابة التقارير إلى المسؤولين لكي يقوموا بالمراجعة وإدخال التعديلات اللازمة على البرامج التي يتبين أن فيها ثغرات وجب التخلص منها، وهذا كله بغية تحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة.

- وكما هو معلوم يقوم النموذج البيروقراطي عند "فير" على الخصائص التالية (طلعت، 2007، 39-40) :

* **التخصص وتقسيم العمل:** يظهر هذا من خلال تقسيم المهام بشكل دقيق بين العمال مما يساهم في تحديد المسؤوليات بوضوح ما يقلل من فرص التسبب حيث يعرف كل عامل ما هو مطلوب منه بالتحديد ويكون مسئولا عن نتائجه.

* **الهيكل التنظيمي الهرمي:** فوجود هيكل تنظيمي واضح يحدد مستويات الإدارة ومسؤوليات كل مستوى يساعد في متابعة الأداء وتقييمه بفعالية وكذا ضمان الالتزام بالواجبات الوظيفية وأداء العمل بشكل تام وكما يجب نتيجة مراقبة المشرفون والمديرون لسير العمل .

* **القواعد والإجراءات الرسمية:** يمكن تقسيم هذا المبدأ لشقين :

أ. إجراءات موحدة: وذلك من خلال وضع سياسات وإجراءات رسمية مكتوبة تحدد بوضوح معايير الأداء وسلوك الموظفين ما يضمن أن الجميع يفهمون التوقعات والنتائج المترتبة عن التسبب الوظيفي .
ب. تقييم الأداء بناء على معايير محددة: وتعني استخدام معايير موضوعية لتقييم أداء الموظفين العدالة والشفافية في التعامل مع مختلف حالات التسبب الوظيفي .

* **العلاقات غير الشخصية:** يظهر دور الرقابة في هذا الجانب من خلال فصل العلاقات الشخصية عن العمل على أن يتم التعامل مع جميع الموظفين بنفس الطريقة الأمر الذي يقلل من فرص ومجال التحيز ويعزز الالتزام بالسياسات والإجراءات.

■ **علاقة المقاربة النظرية بموضوع البحث:** وفي الأخير ووفقا لما سبقت الإشارة إليه وباعتبار نظرية البيروقراطية كإطارا للتنظيم الإداري، يمكن لنا الإنطلاق منها كمقاربة نظرية وتحليلية للتعرف على كيفية إدارة بلدية المغير لموظفيها وتنظيمها لأعمالها، حيث يمكن ربط النتائج العامة لدراستنا ببلدية المغير بالنظرية البيروقراطية من خلال ما يأتي في نقاط التالية:

- بحكم أن التنظيم البيروقراطي يركز على الإدارة المنظمة والرقابة الدقيقة على العمليات والإجراءات حيث تتماشى الرقابة المباشرة في بلدية المغير مع هذا المفهوم إذ يتم رصد التجاوزات بشكل آني لضمان الامتثال للقواعد والإجراءات.

- بحكم أن التنظيم البيروقراطي يعتمد على وجود هياكل وقواعد صارمة لضبط السلوك التنظيمي ما يتجسد في الأجواء الرقابية المختلفة المستخدمة من طرف المسؤولين ببلدية المغير ما يعكس النهج البيروقراطي في فرض النظام والانضباط.

- بحكم أن التنظيم البيروقراطي يشدد على ضرورة العدالة في التعامل مع الموظفين ما يضمن شعورهم بالأمان والرضا وهذا ما يظهر في توجُّه بلدية المغير نحو العدالة ما يعزز الانتماء ويقلل من التسبب.
 - الالتزام بالمواعيد والنظام الزمني جزء أساسي من مبادئ التنظيم البيروقراطي ويتضح هذا من خلال النظم الرقابية المطبقة ببلدية المغير والتي تساهم في تعزيز الالتزام بأوقات العمل.
 - وبما أن الهدف الأساسي للبيروقراطية هو تحقيق الكفاءة في التنظيم للوصول إلى الأهداف المسطرة، وهذا ما تسعى إليه بلدية المغير من خلال الرقابة الإدارية الفعالة.
 - تأكيد التنظيم البيروقراطي على أهمية التخطيط والتنظيم المسبق لضمان فعالية الإدارة وهذا ما أظهره التخطيط المسبق للرقابة ببلدية المغير والذي يعزز من كفاءتها .
 - ومن الأمور التي تعزز الالتزام الوظيفي حسب "فير" مبدأ التقديرات والمكافآت حيث تتبنى بلدية المغير هذا المبدأ لتحفيز موظفيها بالدرجة الأولى كإجراء يعمل على الحد أو التقليل من التسبب الوظيفي .
 - من أهداف البيروقراطية هو حماية حقوق العامل وضمان سلامتهم ويتجلى هذا في النظام الرقابي في بلدية المغير والذي يساهم في التقليل من حوادث العمل وحفظ حقوق موظفيها .
- ومنه ومن خلال ما سبق ذكره يتضح لنا أن النتائج العامة للدراسة يتماشى والمبادئ الأساسية للنظرية البيروقراطية ل"فير" .

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأن الرقابة الإدارية تعد عنصرا أساسيا يساهم في ضبط مسار المؤسسة، وتساعد على تحسين موقع الفرد في المنظمة وتزيد من فاعليته تجاه مؤسسته، كما تشكل أداة مهمة في الحد من التسبب الوظيفي وإهدار لموارد المؤسسة عموما .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المطلب الأول: الطريقة

المطلب الثاني: الأدوات

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المطلب الأول: النتائج

المطلب الثاني: نتائج اختبار تساؤلات الدراسة

مناقشة وتفسير النتائج

الاستنتاجات والحلول

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد تطرقنا للفصل الأول الذي تم فيها عرض الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة من المفاهيم والدراسات السابقة حول المتغيرات الدراسة، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الدراسة الميدانية وذلك بهدف الوصول إلى التحقق من الفرضيات والوصول بالنتائج الأخيرة للبحث .

المبحث الأول: الطريقة والأدوات**المطلب الأول: الطريقة****1. مجتمع وعينة الدراسة:**

لقيام بأي دراسة ميدانية لابد من تحديد مجتمع الدراسة لإجراء البحث، بحيث تشتمل بلدية المغير على 220 عامل، مقسمين إلى 133 عامل دائم و87 عامل متعاقد، هذا إضافة إلى 150 عون إدماج مهني واجتماعي أي في المجموع نجد أن المجتمع الكلي لبلدية المغير هو 370 عامل، في هذا الإطار تم اختيار العينة العشوائية لمناسبتها للدراسة، وقد حددنا نحن مجموعة البحث نسبة العينة في حدود 16% من المجتمع الكلي، بما يعني أن عينة الدراسة ستشكل من 60 مفردة.

2. تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

يساهم تحديد المتغيرات الدراسة بشكل صحيح دورا كبيرا في الوصول إلى النتائج الصحيحة للبحث العلمي، ويوجد هناك من أنواع متغيرات في البحث العلمي وهي كالتالي:

حيث يعرف المتغير المستقل بأنه "المتغير الذي يؤثر في كافة المتغيرات الأخرى ولكنه لا يتأثر بأي متغير منها" أما المتغير التابع هو "المتغير الذي يكون تابعا للمتغير المستقل، حيث أن المتغيرات التي يقوم بها المتغير المستقل تنعكس بشكل رئيس على المتغير تابع". (عمار، واخرون، 2019، 18-19)

وعليه فالمتغير المستقل في دارستنا الحالية يتمثل في الرقابة الإدارية، أما المتغير التابع فتمثل في التسبيب الوظيفي.

ولقياس متغيرات الدراسة اعتمدنا على القياس الكمي المتمثل في الإحصاء الوصفي حيث يختص هذا نوع: إلى إدماج وتلخيص البيانات الرقمية بغية تحويلها من مجرد كم من الأرقام إلى شكل أو صورة أخرى يمكن فهمها واستيعابها بمجرد النظر معا حساب بعض المقاييس الإحصائية (مُجَّد، 2013، 31)

المطلب الثاني: الأدوات:**1. أدوات جمع البيانات:**

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في الدراسة الميدانية، حيث يعرف الاستبيان: احد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من اجل حصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو اتجاهاتهم ودوافعهم أو معتقداتهم، ويضم مجموعة من الفقرات المصاغة استفهامية أو خبرية، يقوم كل مشارك في عينة الدراسات بالإجابة عنها بنفسه دون مساعدة من احد أو استشارة احد. (سيف الإسلام، 2009، 87)

وبعد توزيع الاستبيان على عينة المستهدفة، تم حصر وتجميع البيانات اللازمة ومعالجة البيانات المتحصل عليها باستعمال أدوات التحليل الإحصائي المناسبة وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS 22 ، وقد قسمنا الاستبيان إلى أربع محاور:

- **المحور الأول:** وتضمن البيانات الشخصية ويحتوى على الجنس، السن، المستوى الدراسي، الوظيفة، الأقدمية في العمل. وتبدأ الأسئلة من 1 إلى 5 .
- **المحور الثاني:** وتمثل في دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت، وتتكون من 08 عبارات محددة من 06 الى 13 .
- **المحور الثالث:** وتمثل في دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل، وتتكون من 08 عبارات محددة من 14 الى 21.
- **المحور الرابع:** وتمثل في الرقابة الإدارية وتحميل العمال لمسئوليتهم، وتتكون من 08 عبارات محددة من 22 الى 29.

2- طريقة التصحيح

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي التفرع لقياس استجابات المبحوثين عبارات الاستبيان دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسيب الوظيفي للعمال، وإعطاء درجات متدرجة من 01 الى 03 في الفقرات، والجدول التالي يوضح ذلك

جدول الرقم (01) : درجات اختبار ليكرت الثلاثي

الاستجابات	لا	محايد	نعم
الدرجة	1	2	3

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات الواردة في نموذج الدراسة، لتحديد درجة التأثير حددنا ثلاث مستويات منخفضة متوسط مرتفع) باتباع المعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}) / \text{عدد المستويات.}$$

$$\text{طول الفئة} = (1-3) / 3 = 3/2 = 0.66$$

درجة تأثير منخفضة من 1 إلى 1.66

درجة تأثير متوسطة من 1.67 إلى 2.33.

درجة تأثير مرتفع من 2.34 إلى 3

✓ الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

- الثبات:

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصادقته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من (0.600)، كلما كان الاستبيان صالحاً للدراسة

الجدول رقم(02):معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	محاور الاستبيان
0.897	دور الرقابة الإدارية في الحد من اهدار الوقت
0.892	دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل
0.946	الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم
0.920	استبيان دور الرقابة الادارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي (0.920) بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل (0.60) ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك ثبات في الابعاد وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان دور الرقابة الادارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال يتميز بالثبات.

✓ صدق استبيان دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال

✓ الصدق البنائي (الاتساق الداخلي):

تم حساب صدق الاستبيان ايضا عن طريق الاتساق الداخلي (صدق التكوين)، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط الخطي ل بيرسون (Pearson) بين فقراته والدرجة الكلية لكل محور، وقد كانت النتائج على النحو الموضح في الجداول التالية:

جدول رقم (03): معامل الارتباط بين محور دور الرقابة الإدارية في الحد من اهدار الوقت وفقراته

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	0.712	دال عند 0.01
02	0.757	
03	0.563	
04	0.363	
05	0.729	
06	0.623	

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة ومحورها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي 06/06 من المجموع الكلي الممثلة لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت.

جدول رقم (04): معامل الارتباط بين محور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل وفقراته

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
07	0.589	دال عند 0.01
08	0.561	
09	0.574	
10	0.840	
11	0.624	
12	0.784	
13	0.608	
14	0.579	
15	0.665	

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة ومحورها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي 09/09 من المجموع الكلي الممثلة لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل.

جدول رقم (05): معامل الارتباط بين محور الرقابة الإدارية وتحمل العمال مسؤوليتهم وفقراته

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
16	0.341	دال عند 0.01
17	0.667	
18	0.524	
19	0.650	
20	0.495	
21	0.586	
22	0.422	
23	0.583	

يتضح من هذا الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة ومحورها دالة عند مستوى (0.01)، أي عدد الفقرات الدالة هي 08/08 من المجموع الكلي الممثلة لمحور الرقابة الإدارية وتحمل العمال مسؤوليتهم وهذا دليل على وجود الاتساق الداخلي لمحور الرقابة الإدارية وتحمل العمال مسؤوليتهم.

3 - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

تم استخدام برنامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 22) لتفريغ البيانات ومعالجتها واعتمدت من خلاله على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات : التكرارات تعني تكرار الأشياء أو الأحداث بشكل متكرر أو متتالي، في العديد من السياقات، يمكن أن تشير التكرارات إلى نمط متكرر يحدث في مجال معين، يُستخدم مصطلح "التكرارات" لوصف العملية التي تتكرر فيها نفس العملية أو القيم بشكل متكرر.

- النسب المئوية: تشير إلى النسبة المئوية أو النسبة المئوية التي تستخدم لتمثيل العلاقة بين جزء من الشيء والكل.
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل مجال والاستبيان.
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو فقرة
- معامل الارتباط بيرسون: ومقياس يُستخدم في الإحصاءات لتقدير العلاقة بين متغيرين. يقيس هذا المعامل درجة الارتباط أو الترابط بين المتغيرين.
- الفا كرونباخ: يستخدم معامل ألفا كرونباخ لتقدير مدى موثوقية المقياس كأداة قياس.
- اختبار (T) لعينة واحدة: يتم استخدام مثل هذا النوع من الاختبار لمقارنة بين المتوسط الافتراضي ومتوسط الاستبيان.

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل المعطيات

➤ محور البيانات الشخصية

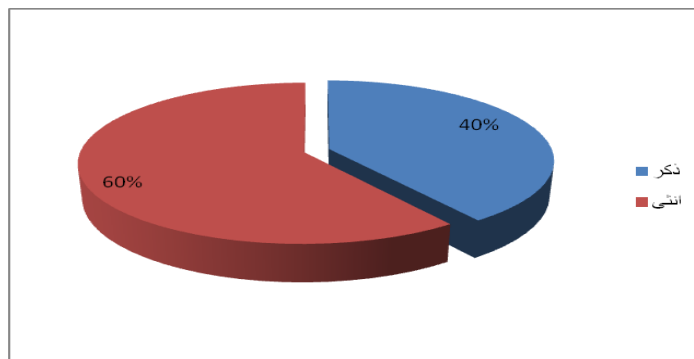
1-حسب الجنس :

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكر	24	40
انثى	36	60
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

الشكل الرقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث أن أفراد عينة الدراسة يتكونون أكثرهم من الإناث عددهم 36 بنسبة 60% يليها الذكور عددهم 24 بنسبة 40%.

ويعود سبب هذا التفاوت بين نسب الجنسين أو بالأحرى علو نسبة الإناث على نسبة عدد الذكور ربما إلى طبيعة العمل والذي يتطلب نوع من الصبر وطول النفس والبال الأمر الذي تتميز به جنس الإناث وليس لدى الذكور ، أو ربما لكون طلبات العمل بهذا المجال مسبقا قبل التنصيب كانت لجنس الإناث مقارنة بالذكور .

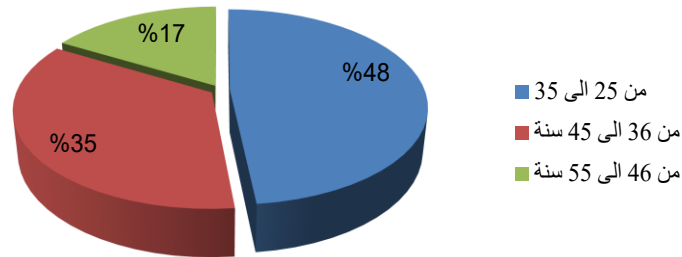
2- حسب العمر :

جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

العمر	التكرارات	النسبة %
من 25 الى 35 سنة	29	48
من 36 الى 45 سنة	21	35
من 46 الى 55 سنة	10	17
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

الشكل الرقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، ان أفراد عينة الدراسة يتكونون من فئة السن من 25 الى 35 سنة المقدر عددهم 29 بنسبة 48% وهي الاعلى من بين الفئات الاخرى، تليها الفئة من 36 الى 45 سنة كان عددهم 21 بنسبة 35%، وفي الاخير كانت الفئة من 46 الى 55 سنة وعددهم 10 بنسبة 17%.

نفسر سبب هذا الاختلاف في السن وحيازة نسبة الشباب للنسبة الأكبر والتي كانت من نصيب فئة السن من 25 الى 35 سنة الى ان كون ان هذا النوع من الاعمال يتطلب نوع من الجهد الفكري والعضلي الكبيرين الامر الذي يتوفر نوعا ما في هذه الفئة بنسبة أكبر مقارنة بالفئات الأخرى التي قد يكون لديها ربما نوع من الصبر وليس هناك الطاقة اللازمة لذلك .

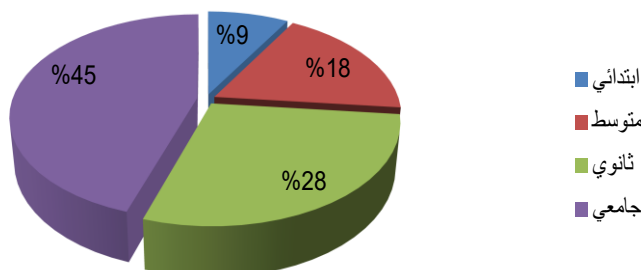
3- حسب المستوى العلمي :

جدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي.

النسبة %	التكرارات	المستوى العلمي
09	05	ابتدائي
18	11	متوسط
28	17	ثانوي
45	27	جامعي
%100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

الشكل الرقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي، أن أفراد عينة الدراسة يتكونون من فئة جامعي عددهم 27 بنسبة 45% وهي الأعلى من بين الفئات الأخرى، تليها الفئة ثانوي وعددهم 17 بنسبة 28%، وفي المرتبة الثالثة كانت الفئة متوسط وعددهم 11 بنسبة 18%، وفي الأخير كانت فئة ابتدائي وعددهم 05 بنسبة 09%.

يعود هذا الاختلاف في المستويات العلمية لدى عمال المؤسسة محل الدراسة لكونه هناك صنف من الأعمال يحتاج إلى الكفاءة والمستوى العلمي العالي والخبرة المهنية الكافية للقيام به الأمر الذي يفسر سبب ارتفاع نسبة الجامعيين على الفئات الأخرى، لتتوزع باقي النسب على المستويات الأخرى بالترتيب من الأعلى مستوى فالأدنى.

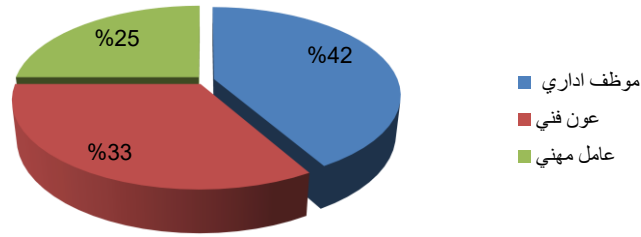
4- حسب الوظيفة :

جدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.

النسبة %	التكرارات	الوظيفة
42	25	موظف إداري
33	20	عون فني
25	15	عامل مهني
%100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

الشكل الرقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة، حيث ان أفراد عينة الدراسة يتكونون اكثرهم من فئة موظف اداري وعددهم 25 بنسبة 42%، يليها الفئة عون فني عددهم 20 بنسبة 33%، وفي الاخير كانت الفئة عامل مهني عددهم 15 بنسبة 25%. يرجع سبب ارتفاع العمال الإداريين على الفئات الأخرى لكون الطابع الغالب على المؤسسة محل الدراسة هو ال الإداري الخدماتي والذي يستلزم اكبر عدد من العمال للقيام به مقارنة بالعمال الأخرى ، كما لا ننسى نسبة الاعوان الفنيين الذين يقومون بالاعمال الإدارية الداخلية والتي تتسم بالطابع الفني خاص بالادارة داخليا ، لتلي نسبة العمال المهنيين الذين لهم أهمية هم أيضا لكن ليس بنفس الدرجة التي تكتسبها الفئات الأخرى.

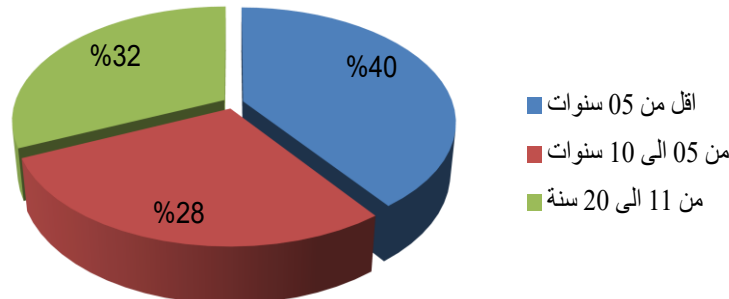
5- حسب الأقدمية في العمل:

جدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية في العمل.

النسبة %	التكرارات	الأقدمية في العمل
40	24	اقل من 05 سنوات
28	17	من 05 الى 10 سنوات
32	19	من 11 الى 20 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

الشكل الرقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل، حيث ان أفراد عينة الدراسة يتكونون أكثرهم من فئة اقل من 05 سنوات وعددهم 24 بنسبة 40%، يليها الفئة من 11 الى 20 سنة عددهم 19 بنسبة 32%، وفي الأخير كانت الفئة من 05 الى 10 سنوات عددهم 17 بنسبة 28%.

نفسر هذا التباين في متغير الأقدمية الى التوزيع المتوازن نسبيا بين الفئات المختلفة من سنوات الخبرة ما يعكس تنوعا في مستويات الخبرة داخل المؤسسة محل الدراسة، أيضا قد يعود سبب نسبة العمال الأقل خبرة في العمل الى سياسات التوظيف النشطة للأفراد الجدد مع الحفاظ على الموظفين ذوي الخبرة الطويلة مما قد يعزز من ديناميكية واستدامة المؤسسة محل الدراسة واستمراريتها.

المطلب الثاني: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المطلب اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

- عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة نحو استبيان دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال .

ويتم قياسه من خلال إجابات على محاور الاستبيان، وعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، ثم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام وجاءت على النحو التالي:

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام للاستبيان.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب	المحاور
2.252	0.498	محايد	3	دور الرقابة الإدارية في الحد من اهدار الوقت
2.313	0.493	محايد	2	دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل
2.356	0.285	نعم	1	الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم
2.307	0.353	محايد		الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لمحاور استبيان دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال بلغ (2.307) والانحراف المعياري بقدر ب (0.353) وقد كان الاتجاه العام لمحاور استبيان دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال محايد، حيث كان المتوسط الحسابي لمحور الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم بمتوسط حسابي (2.356) هو الأعلى والانحراف معياري (0.285). يليها

المتوسط الحسابي لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل (2.313)، والانحراف المعياري (0.4693)، وفي المرتبة الأخيرة محور دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت والمقدر (2.252) والانحراف المعياري (0.498)، وسيتم تفصيل إجابات الأفراد على المحاور كما يلي :

➤ محور دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت:

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام محور دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت.

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
4	محايد	0.915	2.10	هل الرقابة الإدارية مستمرة لديكم طيلة الدوام ؟
5	محايد	0.812	1.983	هل الرقابة الإدارية الدائمة تحفزكم على احترام مواعيت العمل؟
1	نعم	0.609	2.733	هل يوجد لديكم سجل لتقييد الحضور او جهاز الكتروني لذلك؟
6	محايد	0.743	1.916	هل ظروف العمل تساعدكم في ضبط اعمالكم في الوقت المحدد؟
2	نعم	0.770	2.516	هل هناك حالات من التغيب لدى العاملين دون مبرر؟
3	محايد	0.880	2.266	هل أسباب التأخر والتغيب عن العمل عادة تكون أسباب موضوعية ؟
	محايد	0.498	2.252	محور دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من اهدار الوقت بلغ (2.252) والانحراف المعياري بقدر ب (0.498) وقد كان الاتجاه العام لعبارات محور دور الرقابة الإدارية في الحد من اهدار الوقت محايد، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة هل يوجد لديكم سجل لتقييد الحضور او جهاز الكتروني لذلك؟ (2.733) وهو الاعلى والانحراف معياري (0.609)، فيما كانت في المرتبة الاخيرة فقرة هل ظروف العمل تساعدكم في ضبط اعمالكم في الوقت المحدد؟ بمتوسط حسابي (1.916) والانحراف معياري (0.743).

➤ محور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل:

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام محور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
7	محايد	0.898	2.150	هل يحرص مسئولو الرقابة بأداء مهامكم في وقتها؟
5	محايد	0.773	2.333	هل يلجأ المراقبون إلى الصرامة في التوجيه في حال الحفاظ أداء العمل؟
6	محايد	0.816	2.333	هل تقع حالات يتجمع فيها العمال في مكان واحد؟
3	نعم	0.829	2.416	هل يقوم مسئولو الرقابة بجولات دورية للرقابة؟
2	نعم	0.645	2.416	هل يحدث وان يتم الاتفاق بين العمال والمراقبين على تعويض أوقات الغياب؟
4	نعم	0.785	2.400	هل يتم اتخاذ إجراءات عقابية عند التأخر أو الغياب عن العمل؟
9	محايد	0.791	2.016	هل يلاحق المراقبون على الدوام حالات التراخي عن العمل؟
1	نعم	0.628	2.666	هل يشعركم وجود المسئولين عن الرقابة بالقلق؟
8	محايد	0.671	2.083	هل تقومون بالترويج عن أنفسكم أثناء العمل في حالات ضغوط العمل؟
	محايد	0.493	2.313	محور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسط العام لمحور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل بلغ (2.313) والانحراف المعياري بقدر ب (0.493) وقد كان الاتجاه العام لعبارات محور دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل محايد، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة "هل يشعركم وجود المسئولين عن الرقابة بالقلق؟" (2.666) وهو الأعلى والانحراف معياري (0.628)، فيما كانت في المرتبة الأخيرة الفقرة هل يلاحق المراقبون على الدوام حالات التراخي عن العمل؟ بمتوسط حسابي (2.016) والانحراف معياري (0.791). ومن خلال ما سبق يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها إلى انه هناك نوع من التقصير والإهمال في العمل الأمر الذي تسعى الإدارة غالى الحد منه وذلك من خلال ما يسمى بالعملية الرقابية داخلها وهذا من اجل تحقيق تحسن شامل في الأداء الوظيفي للعمال ، والنتائج هذه خير دليل على أن للرقابة الإدارية اثر في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

➤ محور الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم:

رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام محور الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
8	محايد	0.683	2.200	هل تساهم الرقابة الإدارية في زيادة انضباط العمال؟
5	محايد	0.640	2.283	هل تتكيفون بسرعة مع توجيهات المراقبين؟
3	نعم	0.650	2.483	هل تلتزمون بتنفيذ الأوامر والتعليمات الآتية من المراقبين؟
7	محايد	0.666	2.216	هل قواعد ومعايير الرقابة واضحة لديكم؟
6	محايد	0.548	2.266	هل تتحملون أي مسؤولية ناتجة عن الإهمال المتعمد؟
2	نعم	0.596	2.483	هل يزعجكم الوجود المتكرر للمسؤولين عن الرقابة؟
1	نعم	0.622	2.550	هل يؤدي عدم فهم العمال لواجباتهم إلى حالات التغيب؟
4	نعم	0.688	2.366	هل هناك تعاون بين مسؤولي الرقابة والعمال؟
	نعم	0.285	2.356	محور دور الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط العام لمحور دور الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم بلغ (2.356) والانحراف المعياري بقدر ب (0.285) وقد كان الاتجاه العام لعبارات محور دور الرقابة الإدارية وتحمل العمال لمسئوليتهم نعم، حيث كان المتوسط الحسابي لفقرة هل يؤدي عدم فهم العمال لواجباتهم إلى حالات التغيب؟ (2.550) وهو الأعلى والانحراف معياري (0.622)، فيما كانت في المرتبة الأخيرة الفقرة هل تساهم الرقابة الإدارية في زيادة انضباط العمال؟ بمتوسط حسابي (2.200) والانحراف معياري (0.683).

يمكن تفسير هذه الأخير ان للرقابة دور جد فعال في الكشف عن بعض الأخطاء المطبات والتي من شأنها أن عدلت واو صححت وتم التوجيه الجيد لها ان ترفع أكثر من كفاءة ومستويات العمل الى الأفضل وهذا ما تظهره النتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه واثبت ان للرقابة اثر في الإحاطة بمختلف الجبايا داخل الإدارات والمساهمة في القضاء عليها من الجذور .

- نتائج اختبار فرضيات الدراسة .

1. نتائج اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية: تساهم الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت لدى عمال بلدية المغير

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا تساهم الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت لدى عمال بلدية المغير

الفرضية البديلة (H_1): تساهم الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت لدى عمال بلدية المغير
ولصحة هذا الفرض استخدمنا اختبار (T) لعينة واحدة لحساب الفروق بين متوسطات متغيري الدراسة حيث
كان المتوسط الافتراضي يساوي (02) ودلالتهما كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (15): يبين معامل اختبار (T) دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت لدى عمال

المتوسط الافتراضي = 02				
المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل اختبار (T)	مستوى الدلالة
دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت لدى عمال	2.252	0.4981	3.931	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ معامل اختبار (T) والمقدرة ب (3.931)، حيث نجد أن هذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على أنه الرقابة الإدارية تساهم في الحد من إهدار الوقت لدى عمال بلدية المغير، وبالتالي قبول الفرضية. وهذه النتيجة تتطابق مع نتائج الدراسة الأولى والثانية من الدراسات السابقة.

- بناء على قرار اختبار الفرضية الأولى: نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) أي تساهم الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت لدى عمال بلدية المغير.

2. نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية الثانية: تساهم الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل لدى عمال بلدية المغير
نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا تساهم الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل لدى عمال بلدية المغير

الفرضية البديلة (H_1): تساهم الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل لدى عمال بلدية المغير

ولصحة هذا الفرض استخدمنا اختبار (T) لعينة واحدة لحساب الفروق بين متوسطات متغيري الدراسة حيث
كان المتوسط الافتراضي يساوي (02) ودلالتهما كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول (16): يبين معامل اختبار (T) دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل

المتوسط الافتراضي = 02				
المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل اختبار (T)	مستوى الدلالة
دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل	2.313	0.493	4.914	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ معامل اختبار (T) والمقدرة ب (4.914)، حيث نجد أن هذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على انه الرقابة الإدارية تساهم في الحد من التراخي عن العمل لدى عمال بلدية المغير، وبالتالي قبول الفرضية الثانية. وهذه النتيجة تتطابق مع نتائج الدراسة الأولى والثانية من الدراسات السابقة.

- بناء على قرار اختبار الفرضية الثانية: نقبل الفرضية البديلة (H1) ونرفض الفرضية الصفرية (H0) أي تساهم الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل لدى عمال بلدية المغير.

3. نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية الثالثة: تساهم الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسؤوليتهم لدى عمال بلدية المغير نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

الفرضية الصفرية (H₀): لا تساهم الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسؤوليتهم لدى عمال بلدية المغير
الفرضية البديلة (H₁): تساهم الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسؤوليتهم لدى عمال بلدية المغير

ولصحة هذا الفرض استخدمنا اختبار (T) لعينة واحدة لحساب الفروق بين متوسطات متغيري الدراسة حيث كان المتوسط الافتراضي يساوي (02) ودلالتهما كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول (17): يبين معامل اختبار (T) دور الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسؤوليتهم

المتوسط الافتراضي = 02				
المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل اختبار (T)	مستوى الدلالة
دور الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسؤوليتهم	2.356	0.285	9.668	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS22

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ معامل اختبار (T) والمقدرة ب (9.668)، حيث نجد أن هذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يؤكد على أن الرقابة الإدارية تساهم في تحمل العمال لمسؤوليتهم لدى عمال بلدية المغير، وبالتالي قبول الفرضية الثالثة. وهذه النتيجة تتطابق مع نتائج الدراسة الأولى والثانية من الدراسات السابقة.

- بناء على قرار اختبار الفرضية الثالثة: نقبل الفرضية البديلة (H1) ونرفض الفرضية الصفرية (H0) أي تساهم الرقابة الإدارية في تحمل العمال لمسؤوليتهم بلدية .

النتائج العامة الدراسة

- تستعمل مؤسسة بلدية المغير رقابة مباشرة على عمالها الأمر الذي يسمح لها برصد مختلف التجاوزات بشكل آني يشعر العمال بالمراقبة المستمرة والتقليل من مختلف التسيبات.
- لبلدية المغير العديد من الطرق والأدوات للرقابة على عمالها وذلك للحد من السلوكيات السيئة للعمال وضبطهم أثناء أداء مهامهم الأمر الذي قد يولد نوع من الضغط وربما شعور العمال بقلّة الثقة مما يؤدي بهم إلى عدم التوازن نتيجة التوتر و الضغط المطبقين .
- إن عدل بلدية المغير أثناء تطبيق مختلف العمليات الرقابية يجعل العامل يشعر بالاطمئنان والرضا وكذا الانتماء مما يقلل بدوره من التسيب الوظيفي وتحسين الأداء العام لهم .
- تساهم النظم العملية الرقابية في الحد من مظاهر التسيب من خلال دفع العمال للالتزام بأوقات العمل.
- تتبع بلدية المغير أسلوب رقابي يساهم في نجاحها يتجلى في المحافظة على الحقوق من خلال التأكيد على تنفيذ المهام وتحقيق أهداف المؤسسة.
- تخضع عملية الرقابة إلى تخطيط مسبق ويظهر من خلال برامج موضوعة ما يجعلها أكثر فاعلية وكفاءة.
- تعزز بلدية المغير الالتزام الوظيفي لديها من خلال المراقبة وكذا اعتماد المكافآت المتنوعة من ترقية وتقديرات مما يخفض نسبة التسيب الوظيفي .
- يساهم نظام العملية الرقابية ببلدية المغير في التقليل من حوادث العمل والحفاظ على حقوق العمال وعلاقتهم فينا بينهم.

توصيات:

- إخضاع القائم على الرقابة سواء كان فردا أو مجموعة إلى تكوين مستمر ودائم .
- الإجراءات المتخذة من طرف القائم على الرقابة تكون أكثر سلاسة وبعيد عن التسلط الإداري والتفاضل في المعاملة وشفافة.
- لامركزية الرقابة في المؤسسة ذات المصالح المتعددة أكثر نجاعة، حيث توزع الرقابة كل حسب المصالح الإدارية.
- استخدام أكثر من أسلوب في الرقابة الإدارية يساعد في الإلمام بالخروقات والتهاون المتعلقة بالموظف من حيث الوقت والمردودية سواء الصخرية أو السماوية .
- إتباع أكثر من نمط بخصوص الرقابة الإدارية يساعد على اختيار الأنجح منها والفعال.
- إجراء المزيد من الدراسات التعرف على معوقات الرقابة الإدارية على المؤسسات .

خلاصة الفصل:

ومنه يمكن القول ان أهمية الترقيات الوظيفية كأسلوب من اساليب نظام الحوافز، سواء أكانت الترقيات الدورية المستحقة ضمن الفترة الزمنية التي يقضي منها الموظف حسب نظام وقوانين المنظمة، أو الترقيات الاستثنائية التي يتم منحها للموظفين نظير التميز في الاداء الوظيفي، أو نتيجة المسابقات الداخلية التي تنظمها بعض المنظمات للعاملين فيها في التنافس على وظيفة عليا فهي تأثر بشكل مباشر في جودة الحياة الوظيفية.

الخاتمة

تعرضنا في هذه الدراسة إلى ظاهرة من التسبب الوظيفي التي تواجه المجتمعات في الدول النامية خاصة أنها تقف عائقا أمام التنفيذ الأمثل لخطط التنظيم على مستوى المنظمات، وهي ظاهرة التسبب الوظيفي ولقد حاولنا من خلال هذا العمل أنركز على اهم اثار تلك الظاهرة والعوامل التي كانت سببا في ظهورها وتفشيها فقمنا بمحاولة دراسة الدور الهام الذي تلعبه الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي، على اعتبارها أحد أهم الوظائف الإدارية التي تكشف عن الانحرافات والأخطاء التي يرتكبها الموظفون أثناء العمل وعلى هذا الأساس أمرا واضحا مدى تأثيرها على أبعاد ومؤشرات ظاهرة التسبب الوظيفي.

وقد تمت هذه الدراسة من خلال انتقاء جميع الجوانب النظرية الخاصة بالموضوع من جهة ثانية، تم تدعيم هذه الدراسة بالتحليل الكمي للبيانات التي تم الحصول عليها بعد الخروج الى الميدان والقيام بدراسة ميدانية بمؤسسة بلدية المغير .

ولقد توصلنا من خلال دراستنا إلى أن تطبيق الرقابة الإدارية يساهم في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي، وبالتالي تفعيل أداء الموظفين من خلال التحلي بالانضباط وتحمل المسؤولية، وهذا ما يزيد من فرص نجاحهم وتحقيق الأهداف التي سطرها البلدية من اجل خدمة مواطنيها سواء كانت أهداف قريبة المدى أو بعيدة المدى، لذلك وجب على إدارة البلدية أن تضع خطط مسبقة ومضبوطة لتطبيق الوظيفة الرقابية على أكمل وجه، والحد من ظاهرة التسبب الوظيفي وبالتالي الوصول إلى الأداء الفعال لتمكين من تقديم خدمات ذات جودة عالية.

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أن هذا البحث يمكن أن يكون مرحلة تمهيدية لمواضيع بحث مستقبلية وخاصة أن الجانب الرقابي، وكذا أخلاقيات المهنة لا تزال من المواضيع الجديدة التي لم تلقى الاهتمام الكافي الى يومنا هذا.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

— براش ابراهيم، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، الطبعة الاولى، دار الشروق لنشر وتوزيع، عمان، 2008.

— البيللاوي حسن حسين واخرون، الجودة الشاملة في التعليم، مؤشرات تميز معايير الاعتماد، دار المسيرة للنشر وتوزيع، الطبعة الاول، عمان، 2008.

— القوصي مُجّد مفيد، الاحصاء الوصفي والاستدلالي، ب ط مركز الكتاب، عمان، 2013.

— بدوي احمد زكي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، ب ط، دار مكتبة، لبنان، بيروت، 1978.

— بوحوش عمار، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، الطبعة الاول، مركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية وسياسية واقتصادية، برلين المانيا، 2009.

— ثابت عبد الرحمن إدريس، إدارة الأعمال - نظريات ونماذج وتطبيقات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.

— حزي بشار، الاتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، ب ط، 2020.

— سرحان محمد علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الطبعة الثانية، دار الكتب، صنعاء، 2019.

— سيد مُجّد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الاعمال العصرية، ب ط، مصر دار النهضة العربية للنشر وتوزيع .

— عمر سيف الاسلام سعد، الموجز في منهج البحث العلمي في التربية والعلوم الانسانية، الطبعة الاول، دار الفكر، دمشق، 2009 .

— عمر عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارات ادارة ضغوط العمل، الطبعة الاولى، نيوليتك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015.

— فيله فاروق عبده، السيد مُجّد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، ب ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة

المجلات:

— بلعاني عبد الكريم، نظام الترقية في الوظيفية العمومية، مجلة الدراسات في الوظيفة العامة، العدد الاول ديسمبر 2013.

— بريقة سهيلة، اساليب الاتصال التنظيمي ودوره في تفعيل الموارد البشرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد (24)، 2016.

— بوعطيط سفيان، خروطي صالح، نظام الترقية واثراه في اداء الموارد البشرية، مجلة دراسات في علم الاجتماع المنظمات، العدد (01)(13)، 2019.

- رقام ليندة ،مساهمة سياسية الترقية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي ولاية سطيف ،مجلة دراسات في الاقتصاد وادارة الاعمال ،العدد (04)(02)،2021.
- ساحلي نسرين ،ونذيراليزيد ،مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في تحسين الاداء الوظيفي لعمال مديرية المصالح الفلاحية، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية ،العدد (04)(02) بولاية ام البواقي ، 2021.
- صليح المسعود ،الترقية في الوظيفية العمومية بالجزائر ،مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفة والانسانية المعمقة ،العدد (11)،افريل 2022.
- غضببان ليلي، دور الترقية في تحسين الاداء الموارد البشرية ،مجلة دراسات ،وابحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد(07)(02)،2020.
- قاضي امنية ،سياسية الترقية بين الاصيل القانوني وتحقيق الرضى الوظيفي ،مجلة البحوث العلمية القانونية والسياسية ،العدد(16)،13فيفري2021.
- مدثر حسين سالم عز الدين ،امير مُجَّد علي المؤمن ،دور سياسة الترقية والنقل في رفع اداء العاملين ، مجلة العربية للإدارة ،دراسة الحالة ،جامعة دنقلا بجمهورية السودان، العدد (39) (3)،2019.
- ناصر مطلق عبد الله، جودة الحياة وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية، مجلة كلية الادب بقنا (دورية اكااديمية علمية محكمة)العدد(55).افريل2022.
- وراس امنية ،اثر الترقية على المسار المهني في المنظمة ،مجلة دراسات انسانية واجتماعية ،العدد(2)،16مارس2021.
- الاطروحات:**
- هويد علي ،مُجَّد المدان ،جودة الحياة العمل واثرها على الاستغراب الوظيفي ،الدور الوسيط لراس المال النفسي ، الرسالة ماجستير ،السودان قسم ادارة الاعمال ،2018.
- الريس عادل حسين الحسيني علي ،الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات ذات الاثر الاشعاعي ،نوع الرسالة الماجستير في الادب قسم علم الاجتماع ، د ت .
- برسي مُجَّد حسين صالح عبد الغفور ،نموذج مقترح لقياس تأثير جودة الحياة الوظيفية على العاملين في شركات مصر للطيران ،نوع الرسالة دكتورا ،جامعة قناة السويس،2011.
- المحاضرات:**
- علي مروه ،محاضرات في برنامج الاحصاء SPSS V22،قسم الاقتصاد ،المرحلة الثانية .

الملاحق



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع



الإستبيان

تحية طيبة وبعد :

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علم إجتماع تنظيم وعمل تحت عنوان : " دور الرقابة الإدارية في الحد من مظاهر التسبب الوظيفي للعمال - دراسة ميدانية على عينة من موظفي وعمال بلدية المغير"، ونأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستمارة وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب .

مع العلم أن المعلومات المتحصل عليها ستبقى لأغراض علمية فقط وستحظى بالسرية التامة .

لكم منا فائق التقدير والاحترام شاكرين لكم تعاونكم معنا .

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الأولية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن : من 20 إلى 25 من 26 إلى 35 من 36 إلى 45
من 46 إلى 55 من 56 سنة فما فوق
- 3- المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي
- 4- الرتبة أو الوظيفة : إداري عامل فني عامل مهني
- 5- الأقدمية : أقل من 05 من 06 إلى 10 من 11 إلى 15
من 16 إلى 20 أكثر من 20

المحور الثاني: دور الرقابة الإدارية في الحد من إهدار الوقت

التقييم	العبارة	نعم	لا	أحيانا
06	الرقابة الإدارية مستمرة لديكم طيلة الدوام.			
07	هناك معايير مطبقة خاصة بالرقابة الإدارية.			
08	الرقابة الإدارية الدائمة تحفزكم على احترام مواقيت العمل.			
09	يحرص مسئولو الرقابة في أداء مهامكم في وقتها.			
10	تقييد حضوركم يتم بشكل تقليدي أم يتم بجهاز الكتروني.			
11	تحدث حالات من التغيب لدى العاملين دون مبرر.			
12	حالات التأخر والتغيب عن العمل عادة ما تحدث لأسباب موضوعية.			
13	ظروف العمل تساعدكم في ضبط أعمالكم في الوقت المحدد.			

المحور الثالث: دور الرقابة الإدارية في الحد من التراخي عن العمل

التقييم	العبارة	نعم	لا	أحيانا
14	تقوم الإدارة بدراسة الظروف المسببة لحالات التغيب.			
15	تقع حالات تنقل العمال من مصلحة لأخرى دون مبرر.			
16	تقومون بالترويج على أنفسكم أثناء الدوام في حالات ضغوط العمل.			

			تتم من طرف المراقبين متابعة التسبب الإداري وضعف الأداء.	17
			يلجأ المراقبون إلى الصرامة في التوجيه في حال انخفاض أداء العمل.	18
			يتم الاتفاق بين العمال والمراقبين على تعويض أوقات الغياب.	19
			يتم اتخاذ إجراءات عقابية في حالات التراخي عن العمل.	20
			يشعر كم الوجود المتكرر للمسؤولين عن الرقابة بالقلق.	21
المحور الرابع: دور الرقابة الإدارية في زيادة تحمل العمال لمسئوليتهم				
التقييم	العبارة	نعم	لا	أحيانا
22	قواعد ومعايير الرقابة واضحة لديكم.			
23	يؤدي عدم فهم العمال لواجباتهم إلى حالات من التغيب.			
24	تساهم الرقابة الإدارية في زيادة انضباط العمال.			
25	تلتزمون بتنفيذ الأوامر والتعليمات الآتية من المراقبين.			
26	تتكيفون بسرعة مع توجيهات المراقبين.			
27	تتحملون أي مسؤولية ناتجة عن الإهمال المتعمد.			
28	هناك تعاون بين مسؤولي الرقابة والعمال.			
29	الرقابة الصارمة تزيد من أداء العاملين.			

الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية المغير

دائرة المغير

بلدية المغير

المداولة رقم: 93/25 المؤرخة في 1993/07/17 المصادق عليها تحت رقم 93/74 بتاريخ

1993/07/24 من طرف رئيس دائرة المغير ولاية الوادي

التنظيم الهيكلي لمصالح بلدية المغير

