الفرق بين الرّقابة ونظامها وتمييزها عن المصطلحات الشبيهة

د. علي محمد أبو العز

من أبرز المشكلات التي تواجه الإطار المعلوماتي والعملي لأي مهنة أو علم، كثرة المصطلحات المستخدمة في التعبير عن مفاهيمها، وعدم توفر الشفافيّة أو الإيضاحات اللازمة لمضامينها.

الرّقابة مثلاً؛ بعضهم يراها مجرد آليّات عمل أو أنشطة خدميّة تمارسها فئة ممتهنة من ذوي التخصص والكفاءات لأجل التوصل إلى استنتاج أو تأكد معقول، وهي كأي نشاط مهني تحتاج إلى جملة من القواعد والضوابط المهنيّة المنظمة لعمله، بينما يرى آخرون أن الرقابة نظام يشتمل على مجموعة من المقوِّمات والعناصر العاملة وفق ترتيب معين لتحقيق هدف محدد.

وعلى الرغم ما للرّقابة من أهميّة لدى الباحثين والممارسين المهنيين، فإنَّ الرقابة نظراً لتميزها بتعدد واتساع ميادينها وتنوع نشاطها ووظائفها، واختلاف وسائلها وأساليبها، لا يزال مفهومها محل خلاف للأسباب التالية:

١. اختلاف المعنى في ذهن الباحث أو الممارس عن المعنى الذي قد يفهمه غيرهما من الباحثين أو الممارسين، بل كثيراً ما نجد تعارضاً صارخاً فيما بين تلك المعاني، وذلك لعدم وجود إطار علمي متماسك أو نظريّة للرقابة تتوحد في بنيتها الأسماء والمضامين، وتترابط في محيطها جميع العناصر المكونة للمفهوم.

٢. قصور الألفاظ المستخدمة عن تحديد المعنى المراد وافتقارها إلى الدقة والموضوعيّة، حيث ركّز كثير منها على الجانب الإجرائي للرّقابة، في حين تقتضي المنهجيّة العلميّة تحديد المصطلح بتعريف منضبط للمعنى المقصود من خلال مفردات متماسكة مختصرة، وكافية لتمييزه عن غيره، وإفراده بدلالة (فاصلة) لا يشاركه فيها مصطلح آخر.

كما أنَّ عملية ضبط المصطلحات تعتمد بدرجة كبيرة على كميّة المعلومات الرقابيّة المتراكمة، والقدرة على تنظيمها في بنى هيكليّة متَّسقة، كما تتطلب البحث عن أسس منطقيّة مدروسة لإعداد وتحديد مصطلحات رقابيّة ذات مفاهيم ومضامين ثابتة نسبياً، ولا يمكن بلوغ الأهداف المنشودة من توحيد المعارف والمصطلحات الرقابيّة إلا إذا تضافرت جهود الباحثين والممارسين من خلال أعمال منظمة ومدروسة ومدارة بعناية.

تمييز الرّقابة عن المصطلحات الشبيهة:

لكي تتحدّد ماهية مصطلح الرّقابة لا بد من موازنته بالمصطلحات المشابهة وتمييزه عنها، وتوضيح مدى علاقة بعضها ببعض على النحو الآتي:

أولاً: تمييز الرّقابة عن نظامها:

لا بد من الفصل بين مفهوم الرّقابة ومفهوم النظام الرقابي والتمييز بينهما؛ لأنهما لا يحملان مضموناً واحداً، ومن الضروري تحديد مضمونهما بشكل علمي وعملي؛ أي في إطار معرفي متكامل، ورغم اختلاف مفهومهما عن بعضهما بعضاً، فإنهما متلازمان؛ إذ لا وجود للرقابة بإطارها المعرفي دون وجود أنظمة رقابيّة، كما أنه لا وجود لأنظمة رقابيّة دون وجود إطار معرفي سليم، فالنظام هو الأداة العمليّة التي تستخدم المعارف والمضامين والأُطر العلميّة لتحقيق غاية الرّقابة في الواقع.

وتفترق الرّقابة عن نظامها من نواحي مُتعدّدة؛ فالعناصر التي تتكوّن منها الرّقابة كإطار فكري تختلف عن العناصر المكونة للنظام الرقابي، فالرقابة عناصرها مفاهيم ومصطلحات، أما النظام الرقابي فيتشكل من مجموعة من المقوِّمات الماديّة والمعنويّة (عناصر بشريّة، ومستندات ومجموعة دفتريّة، وتعليمات إجرائيّة، ومعايير استرشاديّة كافية، وعمليّات مراجعة وتأكد ومتابعة دوريّة)، كما أن المفهوم لا تملك إدارة المؤسّسات والمشاريع تغييره أو تطويره، لأن هذه العمليّة تحتاج إلى تضافر جهود هيئات وجهات مختلفة من المؤسّسات العلميّة والمهنيّة، بحيث تختص المؤسّسات العلميّة الأكاديميّة بالدراسات والبحوث الاستقرائيّة والاستنباطيّة لتحديد المصطلحات وحقائقها بتجرد، واستكمال نقائصها، واستنتاج ما يمكن أن يسهم في تطويرها فكرياً وعملياً، وذلك بالاستعانة بالمؤسّسات المهنيّة لئلا يكون الإطار الفكري بعيداً عن واقع الممارسة، ثم بعد ذلك تبدأ مهمة المؤسّسات المهنيّة في استخدام الاستنتاجات والمصطلحات والمضامين النهائيّة المكتملة، ومن ثم تأتي مهمة التنسيق مع الهيئات الحكوميّة وشبه الحكوميّة لإصدار التشريعات والقرارات والتعليمات اللازمة، لئلا يقع التصادم الذي يعرقل استخدام النتائج التي تمَّ التوصل إليها على أرض الواقع.

أما النظام الرقابي فإن إدارة المؤسّسات والمشاريع تستطيع تعديله وتغييره وتحديثه حسب التغيرات الحاصلة في بيئة العمل.

وأود أنْ أضرب مثالاً بسيطاً يوضح بسهولة الفرق بين مفهومي الرّقابة والنظام؛ فالطب مثلاً تمثل مصطلحاته العلميّة ومضامينها التي تختص بمعرفة المرض الكامنة وراءه أعراضاً معينة، وإعطائه اسماً محدداً، الإطار الفكري

والمفاهيمي، لأن معرفة اسم المرض وفهم التفسير الوظيفي له هو الأساس الذي يترتب عليه إيجاد العلاج المناسب، أما دور العلاج من خلال الأطباء، والتجهيزات الطبيّة، ومعايير العمل، والفحص السريري في المستشفيات والمراكز العلاجية، وإجراء الفحوصات الطبيّة أو التصويريّة، ومتابعة حالة المريض بشكل مستمر عن طريق قياس سرعة نبضه، ومعدل ضغطه، ودرجة حرارته، وتشخيص حالته، والتدخل لتصحيح وضعه بشكل فعال، فهي عناصر تكوِّن بمجموعها نظاماً متكاملاً للعلاج، وهي تتكامل مع بعضها بعضاً لبلوغ هدف محدد، وهو رعاية المريض والتأثير إيجابياً في تحسين حالته الصحيّة.

فهذا النظام عبارة عن مجموعة من العناصر التي تعمل مجتمعة في سبيل تحقيق هدف معين، وعناصر هذا النظام وأي نظام يمكن تحديدها بمدخلات وعمليّات ومخرجات، فمدخلاته هي الإنسان المريض الذي يبحث عن علاج، والعمليات هي الفحوصات الهادفة إلى تشخيص المرض واتخاذ الإجراء اللازم، وأما المخرجات فهي إنسان معافى من مرضه، وهنا يلاحظ أنه لا يمكن عد النظام علماً ولا عد علم الطب نظاماً.

وكذلك يتألف نظام الرقابة من مدخلات هي المنشأة بأعمالها وعمليّاتها المختلفة، ومن عمليات هي الأدوات والوسائل والمناهج والمبادئ العلمية والأسس العمليّة والاختبارات المكثفة التي تستخدم في تحديد العمليّات والأعمال التي يجب مراجعتها ومراقبتها، ومن مخرجات هي التقارير النهائيّة التي يجب أنْ تخدم أصحاب المصالح في المنشأة لمساعدتهم في اتخاذ القرارات المناسبة.

ثانياً: تمييز الرّقابة عن التدقيق:

يخلط بعض الباحثين والممارسين أحياناً بين الرقابة والتدقيق الذي هو أحد العناصر التي تتكون منها العمليّة الرقابيّة؛ فالتدقيق هو تقييم منتظم (دوري) لقياس وتحديد مخاطر الأعمال وانحرافاتها بعد تنفيذها، بينما تستخدم الرّقابة آليّاتها لإدارة وضبط المخاطر والانحرافات قبل وبعد العمليّات.

ثالثاً: تمييز الرّقابة عن نظام الحسبة:

الحسبة رقابة إداريّة عامّة تعهد الدولة بموجبها إلى لجنة أو جهاز أو هيئة تنفيذيّة مشكلة لهذا الغرض، بمتابعة الأعمال والتصرفات، وضمان تنفيذ القوانين أو القرارات التنظيميّة بالحدود المطلوبة لتنفيذها، وتعديل وإلغاء ومحاسبة ما يكون من تلك التصرفات مخالفاً للقانون أو لا يتلاءم مع مبادئه وأحكامه، وذلك بما يحافظ على سلامة سير المرافق العامّة بصورة تحقق المصلحة العامّة التي هي الهدف الأساسي لهذا النشاط.

وتختلف الحسبة عن الرّقابة بشموليّة موضوعها الذي يتسع لجميع التصرفات والسلوكيّات العامّة الدائرة في المجتمع، وعلى الرغم من التشابه الوظيفي بينهما إلا أن مكونات أو ماهية كل منهما وكذلك أساليبهما وأهدافهما وسلطاتهما ومسؤوليّاتهما مختلفة تماماً.

رابعاً: تمييز الرّقابة عن التخطيط:

يبحث التخطيط عن كيفيّة إيجاد هياكل تنظيميّة متناسقة ومستمرة للتشغيل، مع التركيز على الأهداف النهائيّة واختيار الوسائل الأكثر ملاءمة لتحقيقها، وبدونه تصبح التصرّفات أنشطة عشوائيّة غير منسقة، والقرارات تحكميّة لا تحقق في مجتمع الأعمال سوى الفوضى، والتخطيط وحده لا يمكن أنْ يكون فعالاً وأنْ يسهم في نجاح المنشأة وتحقيق الأهداف ما لم يتحد ويتكامل مع وظائف الإدارة الأخرى وعلى رأسها الرقابة، ولا يمكن الفصل بينهما، بل إن الرقابة تصبح بلا فائدة دون مخطّطات بصفتها معايير قياس للأداء، حيث تعمل الرقابة على فحص الخطط، وتقييم الأداء ومتابعته والتأكد من مطابقته للخطط المرسومة، وتحليل النتائج المحققة، والتعرف على مدلولاتها، ثم اتخاذ ما يلزم من إجراء لتنمية تحقيق الأهداف، ومعالجة أي قصور، وتحسين الأوضاع غير المقبولة.

خامساً: تمييز الرّقابة عن تقييم الأداء:

تقييم الأداء شكل من أشكال الرّقابة أو جزء لا يتجزأ منها، حيث يركز على تحليل النتائج الفعليّة للأداء التي تم التوصل إليها من كافّة الجهود المبذولة بمختلف المستويات الإداريّة، ومقارنة تلك النتائج بسياسات وخطط وأهداف المنشأة، وتحديد درجة الفعاليّة الكليّة للأداء.

وعليه تعد الرقابة حجر الزاوية في الأداء؛ وذلك لأنها تعمل على إظهار نقاط الضعف وأوجه الانحراف في مستوياته المختلفة بما يسهم في سرعة تصحيحها.

سادساً: تمييز الرّقابة عن التنظيم:

يقصد بالتنظيم رسم الهيكل التنظيمي للمنشأة، وتحديد الأنشطة وأوجه العمل اللازمة لتحقيق أهدافها، وتقسيم العمل عن طريق تجميع الأنشطة وأنواع العمل المطلوبة في وحدات عمل مستقلّة، وإقامة الروابط التنسيقيّة بينها، وتخصيص مدير لكل وحدة، وتفويض السلطات المناسبة له، وترتيب التسلسل الرئاسي والعلاقات الوظيفيّة ومستويات اتخاذ القرار، وتلافي الازدواجيّة في الاختصاصات والصلاحيّات وعلاقات العمل، وإنشاء إدارات جديدة، أو دمج الإدارات بعضها ببعض، أو إلغاء ما لا داعي لوجوده منها، وإدارة الوقت

بما يعمل على تقليص الزمن المطلوب للإنتاج، وتحديد مركز كل فرد ودوره، وتوزيع الأعمال حسب المزايا والقدرات والمهارات.

وهذه الأعمال التنظيميّة أساسيّة وتسبق الرّقابة، وبذلك يمكن للرّقابة أنْ تتعرّف على دور كل عامل ممّن تخضع أعمالهم للرقابة، وموقعه في الهيكل التنظيمي، وخطوط مسؤوليّاته وصلاحيّاته، وعمّا إذا كان هناك خلل في موقع أحد الوحدات الإداريّة في الهيكل التنظيمي، وفي مدى التجانس بين سلطاتها ومسؤوليّاتها، أو وقوع الازدواجيّة بينها وبين وحدة أخرى مما يعرقل العمل، ويشتّت المسؤوليّة، وغيرها من المجالات التي تتدخّل فيها الرّقابة تدخلاً يكفل تسيير الأعمال في قنواتها المختلفة بانسيابيّة.

سابعاً: تمييز الرّقابة عن القيادة:

من الخلط بين الأمور المتباينة اعتبار الرقابة مرادفة للقيادة، إذ لكل من الاصطلاحين مدلوله ومجاله بما لا يدع مجالاً للخلط بينهما، فالقيادة مصطلح عام يعبر عن الطريقة أو الأسلوب الذي يستخدمه الشخص من خلال التصرفات المتاحة له في تحفيز العاملين تحت إشرافه وشحذ هممهم على توليد أفكار جديدة، وإحداث تغييرات إيجابيّة، وترسيخ الشعور بالمسؤوليّة الجماعيّة، وتوجيههم لإنجاز الأعمال وتحقيق الغايات بصورة جيدة مهما كانت المهام الموكلة إليهم شاقّة أو كثيرة، بينما الرّقابة عمل متخصص، وهو فرع منها وجزء من مفهومها العام، لأن من اتَّصف بِسمة القيادة كان مؤهلاً للقيام بالعديد من أنواع المهام أو العمليّات ومن بينها عمليّة الرّقابة.

ثامناً: تمييز الرّقابة عن إدارة المخاطر:

تعنى إدارة المخاطر بتقليل المخاطر المحتملة والمتوقع حدوثها خلال عمر المنشأة قدر الإمكان، وقياس مدى تأثيرها على أهداف المنشأة، واتخاذ الإجراءات التحوطيّة أو المضادة لمواجهتها أو تفاديها، ومراقبتها باستمرار، وتقييم فعالية السياسات والاستراتيجيّات المتعلّقة بإدارتها.

بينما تُعنى الرّقابة بوضع أنظمة ضبط ورقابة داخلية تتضمن مراقبة مدى التزام المنشأة بسياسة إدارة المخاطر، وإجراءات التعامل معها، وحدود المخاطر بكافة أنواعها، وتقييم السياسة والإجراءات المتبعة، وتوضيح مدى كفاءتها وفعاليتها، وتبليغ المعنيين بأي تجاوزات جوهريّة، واقتراح الوسائل التي من شأنها تحسين وزيادة فعاليّة إدارة المخاطر، وبناءً عليه؛ فإنَّ إدارة المخاطر أحد العمليّات أو الإدارات الخاضعة لتقييم الأجهزة الرقابيّة داخل المنشأة.

تاسعاً: تمييز الرّقابة عن الإشراف والتوجيه:

الإشراف ومثله التوجيه عمليّة يوميّة تستوعب تفصيلات العمل وجزئيّاته المختلفة، ولذا فهي لا تمنع من حدوث الأخطاء، وقد لا تكشف عن بعض الأخطاء؛ لأن الهدف منهما هو متابعة سير العمل وجهود العاملين وتوجيهها الوجهة السليمة عن طريق الأوامر والتعليمات والإرشادات، والتأكد من أنَّ العمل يؤدى بانتظام واطراد في نطاق التعليمات الموضوعة له، وبالأساليب المقررة، أما ما قد يقع أثناء العمل من أخطاء فنية أو مخالفات ماليّة أو إداريّة فكثيراً ما يفوت على المشرف اكتشافها، فلزم لذلك تفعيل الدور الرقابي لقدرته على رصد هذه الأخطاء وتصحيحها، وتلافي تكرارها مستقبلاً.

أرجو أنْ تكون الإيضاحات السابقة للفروق بين الرقابة والمصطلحات المشابهة لها، خاصة مصطلح (نظام الرقابة)، قد أزالت اللبس والخلط الذي قد يقع بين الباحثين والممارسين عند تداولهم للمصطلحات الرقابيّة ومفاهيمها.

(قل هذه سبيلي أدعو إلى الله على بصيرة) والحمد لله رب العالمين.