

أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين

– دراسة ميدانية على موظفي جوازات محافظة جدة –

كمال طاهر خوالدي

أحمد حسين آل طلحان

كلية الاقتصاد والإدارة || جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت الدراسة إلى استقصاء أثر الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وأخذت عينة عشوائية من مجتمع الدراسة المتمثل في جميع موظفي جوازات محافظة جدة، وقد صممت استبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على 113 موظفاً في جوازات محافظة جدة، وتم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء موظفي جوازات محافظة جدة، كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباط بين المعوقات الإدارية والبشرية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية وبين تحسين الأداء الوظيفي، وبينما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التكنولوجية والمعنوية المالية وبين تحسين الأداء الوظيفي، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة الاهتمام بوسائل الرقابة الإلكترونية لأثرها الإيجابي في تحسين الأداء الوظيفي، العمل على توظيف التكنولوجيا الحديثة في خدمة عمليات الرقابة الإلكترونية مواكبة لتطور التكنولوجي المستمر، توفير الاعتمادات المالية اللازمة لتفعيل وتطبيق الرقابة الإلكترونية وصيانة أجهزتها.

الكلمات المفتاحية: الرقابة، الرقابة الإلكترونية، أداء الموظفين، الإدارة الإلكترونية.

1- المقدمة:

يشهد العالم الآن تطورات في جميع مناحي الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، حيث يعيش العالم اليوم في عصر ثورة المعلومات والاتصالات، وأصبحت السرعة في أداء الخدمات هي السمة المميزة للقطاع العام والقطاع الخاص، وبدأت الكثير من الدول بتطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر مواقع أنشأتها خصيصاً لذلك، وفي ذات السياق استفادت الكثير من المنظمات العامة والخاصة من هذه الطفرة التكنولوجية في تسيير عملها وإدارة شؤونها.

لقد أصبحت المنظمات في سعيها للاستمرار في نجاحها وتطورها تستخدم تقنية المعلومات بشكل أوسع، فالإدارة التقليدية لم تعد قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته، ولقد انعكس هذا التطور التقني على وظائف الإدارة من التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

أدت الثورة التقنية لحدوث تغير في كثير من المفاهيم والنظريات وأساليب الإدارة العامة، وأصبح ذلك واقعاً تتعايش معه الدول وتحاول الاستفادة من إمكاناته، وتعد الرقابة الإلكترونية إحدى وظائف الإدارة الإلكترونية وهي من الموضوعات الحديثة ذات الأهمية في حقل الإدارة والتي تسعى المنظمات لممارستها رغبة في تحقيق أعلى فائدة منها؛ نظراً لمزاياها المتعددة.

وانطلاقاً من أهمية الدور التي تقوم به المديرية العامة للجوازات والخدمات التي تقدمها ولامستها لجميع شرائح المجتمع وسعيها الحثيث في تقديم خدمات ذات جودة عالية بكل يسر وسهولة؛ أصبحت تعتمد على استخدام التكنولوجيا في أداء العديد من المهام والأنشطة، واستشعاراً لأهمية النشاط الرقابي للتأكد من أن كل شيء يسير وفق

ما خطط له، وتصحيح الأخطاء، تتبع الجوازات عدة وسائل للرقابة على أداء موظفيها، ومن ذلك وسائل إلكترونية للرقابة، وستحاول هذه الدراسة معرفة أثر الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة.

مشكلة الدراسة:

تعد الرقابة من أهم عناصر العملية الإدارية لما لها من دور رئيسي في فعالية العمليات الإدارية الأخرى في تحقيق أهداف المنظمة، وقد تطورت أساليب ومعايير الرقابة لتتماشى مع طبيعة الدولة ووظيفتها في العصر الحديث الذي ترتب عليه زيادة مسؤولياتها وواجباتها، فلم تعد مهمة الرقابة في المنظمات تقتصر على التأكد من أن الأعمال تؤدي فحسب، بل التأكد من أنها تؤدي بأفضل طريقة تحت ظروف جيدة للموظفين، مما يفرض وجود أنواع مختلفة ومتعددة من الرقابة (السواط، سندي، الشريف، 2010، 169-171).

ولقد تناولت عدة دراسات موضوع الوسائل الإلكترونية المختلفة وأثرها على أنشطة المنظمات الإدارية، فقد أشارت دراسة (المريع، 2012) أن هناك قلة في التقنيات الحديثة اللازمة لمساعدة القادة الاستراتيجيين على أداء أعمالهم وتطوير قدراتهم، وقد أوصت دراسة (العجمي، 2014) بتفعيل أنظمة الرقابة والمحاسبة للحد من أخطاء المخرج النهائي للخدمة إضافة للتوجيه السليم والمراجعة والتدقيق من قبل الرؤساء المباشرين، ولقد قامت جوازات محافظة جدة بالاعتماد على التكنولوجيا في الكثير من أعمالها ومن ذلك النشاط الرقابي، مما قد يكون له أثر على أداء الموظفين، وعلى ضوء ما سبق تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين في جوازات محافظة جدة.

تساؤلات الدراسة

من خلال التساؤل الرئيسي تنبثق عدة تساؤلات فرعية وهي:

- 1- ما واقع الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟
- 2- ما طبيعة العلاقة بين واقع الرقابة الإلكترونية وأداء موظفي جوازات محافظة جدة؟
- 3- ما الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟
- 4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية (العمر، سنوات الخبرة، الرتبة، المؤهل العلمي)؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.
الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصعوبات (الإدارية، والبشرية، والتكنولوجية، والمالية) التي تواجه الرقابة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

1. التعرف على واقع تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة.
2. معرفة طبيعة العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء موظفي جوازات محافظة جدة.
3. معرفة الصعوبات الإدارية، والبشرية، والتكنولوجية، والمالية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية.

4. التعرف إن كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية (العمر، سنوات الخبرة، الرتبة، المؤهل العلمي).

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة كونها تتناول موضوع الرقابة الإلكترونية وأثرها في أداء موظفي جوازات محافظة جدة، وتوضح أهمية الدراسة من جانبين هما:

الأهمية العلمية:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية في كونها تتناول موضوع الرقابة الإلكترونية وهو من المصطلحات الحديثة، حيث تلقي هذه الدراسة الضوء على أثر الرقابة الإلكترونية على الأداء الوظيفي ومعرفة الصعوبات التي قد تواجهها، كما يرى الباحثان أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت الرقابة الإلكترونية؛ وأن هذه الدراسة قد تسهم في إثراء المعرفة العلمية والمكتبة العربية خاصة.

الأهمية العملية:

تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من تسليطها الضوء على الرقابة الإلكترونية المتبعة في جوازات محافظة جدة وأثرها على أداء الموظفين، ومعرفة الصعوبات التي قد تواجهها، وما تسفر عنه الدراسة من نتائج وتوصيات، مما قد يتيح للقيادات اتخاذ قرارات مناسبة للاستفادة القصوى من الرقابة الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بتحسين أداء الموظفين للوصول للأهداف المنشودة.

حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: موظفي جوازات محافظة جدة (الضباط والأفراد).
- الحدود المكانية: إدارة جوازات محافظة جدة.
- الحدود الزمنية: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 1438/1439هـ.

مصطلحات الدراسة:

الرقابة:

عرفت بأنها "عملية متابعة دائمة تهدف أساساً إلى التأكد من أن الأعمال تسير في اتجاه الأهداف المخططة بصورة مرضية، كما تهدف للكشف عن الأخطاء والانحرافات ثم تصحيح تلك الأخطاء والانحرافات بعد تحديد المسؤول عنها ومحاسبته المحاسبة القانونية العادلة" (أبوسن، 2006: 139).

وتعرف إجرائياً بأنها: كل نشاط يهدف إلى التحقق من أن الأعمال تنجز وفق التعليمات والخطط المعدة سلفاً.

الرقابة الإلكترونية:

عرفت الرقابة الإلكترونية بأنها الرقابة التي تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية حيث أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير (يوسف، 2015: 84).

وتعرف إجرائياً بأنها: استخدام التقنية الحديثة في عملية الرقابة على أداء الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية وأن كل شيء يسير وفق المخطط له مسبقاً.

أداء الموظفين:

عرف الأداء بأنه "تحقيق الأعمال لأهدافها وإنجازها وفقاً للمعايير والأوقات المحددة، وقلة الأخطاء في العمل، والأداء ضمن معايير الكلفة المحددة، وعدم وجود شكاوى حول دقة سير العمل، ومراعاة التكامل والتنسيق وتحقيق الأهداف" (الطراونة، 2002: 76).

ويعرف إجرائياً بأنه: الجهد الذي يقوم به الموظفون باختلاف رتبهم ومستوياتهم الإدارية، ومدى إنتاجيتهم وتحقيقهم للأهداف المرجوة، ورضا المنظمة والمستفيدين من الخدمة عنهم.

الإدارة الإلكترونية:

عرفت بأنها العملية الإدارية التي تقوم على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على موارد وقدرات المنظمة لتحقيق أهدافها، (نجم، 2009: 158).

وتعرف إجرائياً بأنها: هي تحويل العمليات الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) وكذلك الخدمات المقدمة للمستفيدين إلى عمليات إلكترونية باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

2- المديرية العامة للجوازات:

أنشئ في عام 1343 هـ أول مكتب لمراقبة الأجانب في مكة المكرمة تابعا للشرطة تبعه إنشاء عدة مكاتب للجوازات بشرط المناطق، وفي عام 1356 هـ صدر أول نظام في المملكة لتنظيم إقامة الأجانب وفي عام 1358 هـ صدر أول نظام لجوازات السفر، ولقد مرت المديرية العامة للجوازات بعدة مراحل منذ أن أسست حتى وصلت لما هي عليه الآن (الضافي، 2006: 49).

مهام وواجبات المديرية العامة للجوازات:

- تهدف المديرية العامة للجوازات الى تحقيق ما يلي (الضافي، 2006: 58):
- تنظيم جميع ما يتعلق بإصدار جواز السفر للمواطنين السعوديين.
 - إصدار وتجديد رخص الإقامة طبقاً لأحكام نظام الإقامة ومنح تأشيرات الخروج والعودة والخروج النهائي وكافة ما يطرأ من تغيرات بأحوالهم الشخصية وأحوال إقامتهم لتوثيقها بقاعدة البيانات.
 - تسهيل عملية الدخول والخروج من وإلى المملكة عبر منافذها البرية والبحرية والجوية.
 - تسهيل قدوم ومغادرة حجاج بيت الله الحرام وقاصدي المشاعر المقدسة.
 - التأكد من تقييد المواطن والمقيم والزائر بالأنظمة المتبعة والتي من أبرزها نظام الإقامة والجوازات السفرية.
 - تنظيم عملية قدوم الوافدين ومراقبة مشروعية قدومهم من خلال التأكد من سلامة وثائق سفرهم وتأشيرات دخولهم.

- تطبيق احكام النظام بحق من يخالف نظام الإقامة ومكافحة أعمال التزوير.

جوازات محافظة جدة:

هي إحدى الإدارات التابعة إدارياً لجوازات منطقة مكة المكرمة، ومقرها الرئيسي مدينة جدة، وتشرف على العديد من الإدارات والشعب والأقسام، وتقوم إدارة جوازات محافظة جدة بكافة المهام المناطة بالمديرية العامة للجوازات فيما يدخل في اختصاصها المكاني (العجمي، 2014: 111).

وسائل الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة:

تعد المديرية العامة للجوازات رائدة في استخدام التقنية في أداء مهامها وأنشطتها، سواء في تعاملاتها مع طالبي الخدمة أو مع منسوبيها، تحقيقاً للاستفادة من إيجابيات التقنية، وفي إطار ذلك قامت المديرية العامة للجوازات انطلاقاً من شعورها بأهمية النشاط الرقابي بالاستعانة بعدة وسائل إلكترونية في القيام بمهامها الرقابية على أداء الموظفين كاستخدام نظام البصمة في الحضور والانصراف، ووجود عدد كبير من كاميرات المراقبة المنتشرة في مباني الجوازات، ومراقبة العمليات التي ينجزها الموظفين عن طريق الحاسب الآلي بواسطة أنظمة معدة لذلك: للتأكد من عدم قيام الموظف بعمليات وإجراءات خاطئة، إضافة لوجود كلمة مرور خاصة لكل مستخدم الحاسب الآلي وعدم إمكانية فتح جهاز الحاسب الآلي إلا بعد ورود رسالة نصية لهاتفه بها رمز التفعيل، إضافة لوجود بريد إلكتروني خاص لاستقبال الاقتراحات والشكاوى والاستفسارات، كل تلك الوسائل التقنية تستخدمها جوازات محافظة جدة للرقابة على أداء موظفيها بهدف الاستفادة مما توفره تلك الوسائل من مزايا جنباً إلى جنب مع الوسائل التقليدية المستخدمة ولازالت والتي تعتمد بشكل أساسي على الوثائق والمكاتب الرسمية.

3- الدراسات السابقة:

دراسة (Ben Ali, and Seifallah, 2017) بعنوان: دور اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكافحة الفساد في البلدان النامية. هدفت الدراسة إلى تقييم إمكانيات اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة قوية لمكافحة الفساد في البلدان النامية. وتسلط الضوء على المعوقات والتحديات الرئيسية التي قد تواجهها هذه البلدان في تنفيذ استراتيجيات مكافحة الفساد القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي.

ومن أهم توصيات الدراسة أنه ينبغي أن ننظر في الآثار المترتبة على الفساد وتأثيرها على التنمية الاقتصادية، وضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القضاء على الفساد، وعلى وجه الخصوص كيف يمكن أن تكون تكنولوجيا الإنترنت والهاتف النقالة فعالة في مكافحة الفساد.

دراسة (Ming and Mon, 2016) بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مكافحة الفساد في الصين. هدفت الدراسة إلى استكشاف ما إذا كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر إيجابي في مكافحة الفساد في الصين كما هو الحال في البلدان الأخرى. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان لها أثر إيجابي على إدارة المقاطعات في الصين.

أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيران مختلفان على مكافحة الفساد: الأول فقد ساعدت على اكتشاف قضايا الفساد، والثاني ساعدت في النهاية على الحد من الفساد. وكان من توصياتها ضرورة التوسع في

استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرقابة على أداء المقاطعات الحكومية في الصين نظراً لجدواها في مكافحة والقضاء على الفساد.

دراسة (العوران، 2016) بعنوان: أثر تطبيق الرقابة الإلكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء هذه الدراسة والتوصل إلى النتائج من خلال عينة عشوائية بلغت 125 فرداً من مجتمع الدراسة وهو موظفي البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن وتوصلت هذه الدراسة إلى:

مستوى تطبيق أنظمة الرقابة الإلكترونية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن كان مرتفعاً. وكان من توصيات هذه الدراسة التأكيد على أهمية الرقابة الإلكترونية في كافة المراحل، والتحديث المستمر للأجهزة والبرمجيات المستخدمة في الرقابة الإلكترونية.

دراسة (الزغبيني، 2015) بعنوان: دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية بالأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي لإجراء هذه الدراسة، واختار الاستبانة لجمع البيانات، واختار الباحث عينة عشوائية بلغت (248) فرد من مجتمع الدراسة وهو جميع موظفي الأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربية في الرياض وعددهم (702) فرداً، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تعطي قرارات إدارية أفضل من الإدارة التقليدية، وأنها تساهم في تقليل الإجراءات الروتينية المتبعة في إدارة كافة أنواع القرارات.

دراسة (العريفج، 2015) بعنوان: دور الرقابة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية. وهدفت الدراسة إلى التركيز على دور الرقابة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان أهمها وضع نظام خاص بالرقابة الإلكترونية بحيث يكون تحت إشراف هيئة مكافحة الفساد وتنفيذ هيئة الرقابة والتحقق والتي تساهم في الحد من ظاهرة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية.

دراسة (العجمي، 2014) بعنوان "تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة جوازات محافظة جدة وعلاقتها بجودة الخدمة"، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الخدمة المقدمة من جوازات محافظة جدة كما يراها العاملون والمستفيدون وطبيعة العلاقة بين جودة الخدمة وتطبيقات البرامج الإلكترونية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وكانت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي بلغت (205) من العسكريين، (405) من المستفيدين، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها:

- الحد من الأخطاء البشرية لمُدخلي البيانات من خلال التدريب والتوجيه والمراجعة والتدقيق من قبل الرؤساء المباشر وتفعيل أكثر لدور الرقابة.

- أن العلاقة بين تطبيقات البرامج الإلكترونية ومستوى جودة الخدمة يتمثل في زيادة فعالية الرقابة الإدارية.

دراسة (العربي، 2012) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية"، وذلك من خلال دراسة حجم الأداء، ونوعية الأداء، وكفاءة الأداء، وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل، وقد أجريت الدراسة على جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره في أداء الموظفين، ولقد أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي تعزى إلى متغيرات الجنس والمستوى التعليمي، بينما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي تعزى إلى متغيرات السن والأقدمية المهنية والفئة الوظيفية.

دراسة (القحطاني، 2011) بعنوان: تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات، هدفت الدراسة لمعرفة الخدمات الإلكترونية التي قامت المديرية العامة للجوازات بإحلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تقديمها للمستفيدين، ومعرفة وجهة نظرهم في الانعكاسات الإيجابية والسلبية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية أثناء حصولهم على الخدمات المقدمة لهم إلكترونياً من المديرية العامة للجوازات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد أجريت الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة الذي يشمل جميع المترددين على المديرية العامة للجوازات للاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وكان من أهم توصيات الدراسة رفع تأهيل العاملين بالجوازات فنياً لتلافي الأخطاء، ومراجعة تكاليف الحصول على الخدمة الإلكترونية.

دراسة (الكساسبة، 2011) بعنوان: أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على شبكة الإنترنت، الرقابة على أمن البيانات والملفات) في جودة الخدمات الداخلية بأبعادها (العناصر الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية، المهنية) في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، من خلال توزيع استبانة على عينة عشوائية من العاملين في البنوك الإسلامية في الأردن وعددها 3، حيث تم توزيع 180 استبانة واسترداد 159 منها، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات للتوصل للنتائج المرجوة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن مستوى تقييم العاملين في البنوك الإسلامية لأبعاد الرقابة الإلكترونية كان مرتفعاً إضافة إلى أن مستوى تقييم العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية لأبعاد الجودة كان مرتفعاً أيضاً. كما توصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة الإلكترونية بأبعادها في جودة الخدمات الداخلية في البنوك الإسلامية الأردنية.

مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

من خلال استعراض تلك الدراسات نجد أن جميعها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، كما أن الدراسات التي تناولت تأثير الرقابة الإلكترونية لم تتناول أثرها على الأداء الوظيفي إنما على جوانب أخرى، كدراسة (العريفج، 2015) والتي ركزت على دور الرقابة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري. وهناك دراسات أخرى ركزت على أثر الرقابة الإلكترونية على جودة الخدمة كدراسة (الكساسبة، 2011) ودراسة (العوران، 2016)، كما نجد أيضاً أن بعض الدراسات قد تناولت الرقابة الإلكترونية بشكل غير مباشر كدراسة الإدارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية وتأثيرها على متغيرات عديدة، فدراسة (القحطاني، 2011) هدفت إلى معرفة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية وانعكاس ذلك على الخدمات التي تقدمها المديرية العامة للجوازات، ودراسة (العجمي، 2014) فقد ركزت على معرفة أثر تطبيقات البرامج الإلكترونية على جودة الخدمة في إدارة جوازات محافظة جدة، ودراسة (الزغبى، 2015) والتي تهدف إلى التعرف على دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية.

وركزت دراسة (Ming and Mon, 2016) على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مكافحة الفساد. كذلك دراسة (Ben Ali, 2017) والتي ركزت على تقييم إمكانيات اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة قوية لمكافحة الفساد في البلدان النامية.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة، واستخدام أسلوب العينة العشوائية لجمع بيانات الدراسة، بينما تختلف عن الدراسات السابقة في أنها تركز على أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين، إضافة لدراسة الصعوبات التي تواجه الرقابة الإلكترونية.

وتمت الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد المنهجية التي تتناسب مع هذه الدراسة وإثراء الإطار النظري للدراسة من خلال الأدبيات التي اشتملت عليها الدراسات السابقة، من خلال الاستفادة من بعض المراجع العلمية التي تضمنتها تلك الدراسات وكذلك النتائج والتوصيات التي توصلت إليها تلك الدراسات.

4- منهجية الدراسة وأبعادها:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبانة كأداة للحصول على البيانات الأولية، وتمت الاستفادة من الكتب والدوريات والمجلات العلمية في الإطار النظري لهذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يتكون من موظفي جوازات محافظة جدة (الضباط والأفراد) البالغ عددهم (496).

عينة الدراسة:

أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة بلغ حجمها (113)، وفيما يلي توصيف عينة البحث بحسب الخصائص الديمغرافية (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، العمر والرتبة)، كما هو موضح بالجدول التالية:

جدول رقم (1) توصيف عينة الدراسة بحسب الخبرة العملية

النسبة المئوية %	العدد	الخبرة العملية بالسنوات
9.7	11	أقل من 5 سنوات
28.3	32	من 5- إلى 15 سنة
44.2	50	من 16- إلى 25 سنة
17.7	20	أكثر من 25 سنة
100.0%	113	المجموع

تبين النتائج بالجدول رقم (1) توصيف أفراد عينة الدراسة من موظفي الجوازات المشاركين في الدراسة الحالية وفقاً لسنوات الخبرة العملية، حيث يتضح أن 9.7% من أفراد العينة سنوات خبرتهم العملية أقل من 5 سنوات، بينما 28.3% تراوحت سنوات خبرتهم ما بين (5- 15) سنة، في حين 44.2% تراوحت سنوات خبرتهم العملية ما بين (16- 25) سنة، بينما 17.7% سنوات خبرتهم أكثر من 25 سنة، وبالتالي فإن غالبية موظفي الجوازات بمدينة جدة المشاركين في الدراسة تراوحت سنوات خبرتهم ما بين (16- 25) سنة وهي تعد سنوات خبرات جيدة.

جدول رقم (2) توصيف عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
35.4	40	ثانوي أو أقل
38.1	43	بكالوريوس
14.1	16	دبلوم عالي
12.4	14	ماجستير فأعلى
100.0%	113	المجموع

يتضح من الجدول رقم (2) أن 35.4% من أفراد العينة مستواهم التعليمي ثانوي فأقل، بينما 38.1% من أفراد العينة مستواهم التعليمي بكالوريوس، في حين أن هناك 14.1% مستواهم التعليمي دبلوم عالي، بينما كان 12.4% يحملون درجة الماجستير فأعلى، وبالتالي كانت غالبية أفراد العينة من خريجي الجامعات من درجة البكالوريوس فأعلى حيث يشكلون نسبة 64.6% من إجمالي العينة.

جدول رقم (3) توصيف عينة الدراسة بحسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	العدد	الفئة العمرية
8.0	9	أقل من 25 سنة
31.9	36	من 25- إلى 35 سنة
44.2	50	من 35- إلى 45 سنة
15.9	18	أكثر من 45 سنة
100.0%	113	المجموع

يتضح من الجدول رقم (3) أن أفراد العينة المشاركين في الدراسة الحالية بنسبة 8.0% أعمارهم أقل من 25 سنة، بينما 31.9% تراوحت أعمارهم ما بين (25- إلى 35) سنة، في حين أن الغالبية وبنسبة 44.2% تراوحت أعمارهم ما بين (36- إلى 45) سنة، بينما هناك 15.9% أعمارهم أكثر من 45 سنة.

جدول رقم (4) توصيف عينة الدراسة وفقاً للرتبة

النسبة المئوية %	العدد	الرتبة
31.0	35	من جندي إلى وكيل رقيب
32.7	37	من رقيب إلى رئيس رقباء
15.9	18	من ملازم إلى رائد
20.4	23	مقدم فأعلى
100.0%	113	المجموع

يوضح الجدول رقم (4) أن 31.0% من أفراد العينة برتبة جندي إلى وكيل رقيب، بينما 32.7% برتبة رقيب إلى رئيس رقباء، في حين أن 15.9% يحملون الرتبة من ملازم إلى رائد، بينما هناك 20.4% في رتبة مقدم فأعلى.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات المطلوبة وتم تصميمها لتغطي أهداف وتساؤلات الدراسة، وقد اشتملت على ثلاث محاور رئيسية، وهي: المحور الأول: واقع الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة، والمحور الثاني: أثر الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة، والمحور الثالث: الصعوبات الإدارية، البشرية، التكنولوجية، المالية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية، كما اشتملت الاستبانة على عدد من المتغيرات المستقلة الخاصة بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة وهي: (سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، العمر، والرتبة).

صدق أداة الدراسة:

- الصدق الظاهري: عرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة في مجال البحث العلمي، حيث أبدى السادة المحكمون ملاحظاتهم وتم أخذها في الحسبان.

- صدق الاتساق الداخلي: ويهدف إلى قياس درجة ارتباط كل فقرة من فقرات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، ولقد جاءت نتائج الاتساق الداخلي كمؤشر لقياس صدق الأداة، كما هو مبين بالجدول (5) حيث اتضح أن كل فقرة من فقرات أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الصدق مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، حيث تراوحت من (0.572-0.862)، كما يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01)، وبالتالي نستنتج مما سبق أن جميع فقرات أداة الدراسة تحقق أهداف القياس المرجوة منها، وهذا مؤشر جيد على صدق الاستبانة.

جدول رقم (5) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

المحور الثالث: الصعوبات الإدارية، البشرية، التكنولوجية، المالية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية		المحور الثاني: أثر الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة		المحور الأول: واقع الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
19	0.580**	6	0.814**	1	0.704**
20	0.572**	7	0.851**	2	0.767**
21	0.591**	8	0.840**	3	0.634**
22	0.677**	9	0.774**	4	0.736**
23	0.673**	10	0.761**	5	0.735**
24	0.659**	11	0.862**		
25	0.618**	12	0.857**		
26	0.664**	13	0.809**		
27	0.616**	14	0.804**		
28	0.670**	15	0.802**		
29	0.640**	16	0.836**		
30	0.612**	17	0.851**		
		18	0.788**		

** تشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

ثبات أداة الدراسة:

تم قياس درجة الثبات لأداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، كما هو مبين بالجدول رقم (6) وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات الكلي (0.923)، وبالتالي حققت الاستبانة درجة عالية من الثبات.

جدول رقم (6) يوضح معاملات ألفا كرونباخ لثبات المحاور والثبات الكلي لأداة الدراسة

معاملات ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحاور
0.751	5	المحور الأول: واقع الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة
0.959	13	المحور الثاني: أثر الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة
0.860	12	المحور الثالث: الصعوبات الإدارية، البشرية، التكنولوجية، المالية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية
0.923	30	الثبات الكلي للأداة

5- عرض ومناقشة النتائج:

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

التساؤل الأول: ما واقع الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأفراد العينة حول واقع استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية بجوازات محافظة جدة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	قيمة كا ²
1	تهتم الإدارة بتطبيق وسائل الرقابة الإلكترونية.	4.07	0.84	2	100.54**
2	بيئة العمل مهيأة تماماً لتطبيق الرقابة الإلكترونية فيها.	3.38	1.05	4	41.29**
3	حققت الرقابة الإلكترونية نتائج إيجابية باكتشافها الأخطاء والتجاوزات.	4.23	0.94	1	95.10**
4	هنالك قبول من الموظفين بتطبيق الرقابة الإلكترونية بدلاً عن الرقابة التقليدية الورقية.	3.54	1.05	3	45.19**
5	تعقد دورات تدريبية للعاملين على الرقابة الإلكترونية.	3.19	1.39	5	5.36
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.68	0.76		

يتضح من الجدول (7) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام لعبارات هذا المحور بلغت (3.68) وانحراف معياري قدره (0.76)، وجاءت العبارة رقم (3) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح (4.23) وانحراف معياري (0.94)، وجاءت العبارة رقم (5) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مرجح (3.19) وانحراف معياري (1.39).

التساؤل الثاني: ما طبيعة العلاقة بين واقع الرقابة الإلكترونية وأداء موظفي جوازات محافظة جدة؟
جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لآراء أفراد العينة حول أثر الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	قيمة ك ²
6	يؤدي تطبيق الرقابة الإلكترونية إلى سرعة إنجاز المعاملات.	3.84	0.95	6	72.27**
7	تعمل الرقابة الإلكترونية على تقليل الأخطاء وزيادة دقة الأعمال المنجزة.	3.99	1.02	5	72.09**
8	تحقق الرقابة الإلكترونية زيادة في مستوى جودة الخدمات المقدمة.	3.81	0.95	8	59.17**
9	تقلل الرقابة الإلكترونية وقت انتظار طالبي الخدمة.	3.79	1.01	10	57.58**
10	تسهل الرقابة الإلكترونية في تبسيط إجراءات العمل.	3.54	1.05	12	42.35**
11	تؤدي الرقابة الإلكترونية إلى استغلال ساعات العمل في إنجاز المعاملات.	3.82	0.99	7	54.66**
12	تساعد الرقابة الإلكترونية في زيادة مستوى انضباط الموظفين.	4.14	0.95	2	82.35**
13	الرقابة الإلكترونية تساعد في اكتشاف الأخطاء بشكل أسرع.	4.28	0.99	1	106.87**
14	الرقابة الإلكترونية تساعد في تصحيح الأخطاء بشكل أسرع.	4.08	0.97	4	77.66**
15	تساهم الرقابة الإلكترونية في سرعة عملية صنع القرارات.	4.09	0.96	3	74.57**
16	تؤدي الرقابة الإلكترونية للاستفادة من الموارد المتاحة بشكل أفضل.	3.70	1.01	11	54.92**
17	تساعد الرقابة الإلكترونية في زيادة الشفافية والوضوح في العمل.	3.80	1.02	9	44.92**
18	يؤدي تطبيق الرقابة الإلكترونية إلى خفض تكلفة العمل.	3.48	1.02	13	47.13**
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.87	0.82		

أظهرت النتائج بالجدول (8) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام لعبارات هذا المحور بلغت (3.87) وانحراف معياري قدره (0.82)، وجاءت العبارة رقم (13) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح (4.28) وانحراف معياري (0.95)، وجاءت العبارة رقم (18) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مرجح (3.48) وانحراف معياري (1.02)،

وكانت نتائج اختبار مربع كاي (χ^2) تشير إلى أن هناك علاقة بين تطبيق الرقابة الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين بجوازات محافظة جدة، حيث يتضح أن جميع قيم اختبار مربع كاي دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

التساؤل الثالث: ما الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول الصعوبات الإدارية، البشرية، التكنولوجية، المالية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية بجوازات محافظة جدة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	قيمة χ^2
الصعوبات الإدارية					
19	يوجد عدم إدراك من الإدارة بأهمية استخدام الرقابة الإلكترونية.	2.65	1.33	11	12.09*
20	يوجد ضعف في مستوى الثقة بمخرجات نظام الرقابة الإلكتروني.	2.76	1.23	10	12.00*
21	تتساهل الإدارة في التعاطي مع مخرجات الرقابة الإلكترونية.	2.48	1.21	12	22.18**
الصعوبات البشرية					
22	القناعة لدى بعض المدراء بعدم فاعلية الرقابة الإلكترونية.	2.76	1.33	9	5.27
23	النقص في العناصر البشرية المؤهلة للتعامل مع التقنيات الإلكترونية لممارسة الرقابة الإلكترونية.	3.70	1.08	4	38.11**
24	توجد قناعة لدى الموظفين بعدم فاعلية الرقابة الإلكترونية في تطوير العمل وتحسين مستوى أدائهم.	3.19	1.24	8	11.56*
الصعوبات التكنولوجية					
25	النقص في المختصين في الأجهزة والأنظمة عند حدوث الأعطال.	4.06	0.98	1	84.66**
26	عدم القدرة على توظيف التكنولوجيا الحديثة في خدمة عمليات الرقابة الإلكترونية.	3.75	1.08	3	46.34**
27	عدم مواكبة التطور السريع في التكنولوجيا.	3.81	1.01	2	56.69**
الصعوبات المالية					
28	ضعف الموارد المالية المرصودة لتطبيق الرقابة الإلكترونية.	3.61	1.19	5	26.60**
29	ارتفاع أسعار الأجهزة الإلكترونية المستخدمة.	3.50	1.04	7	43.15**
30	ارتفاع تكلفة صيانة أجهزة الرقابة الإلكترونية.	3.51	1.04	6	49.34**
	المتوسط الحسابي المرجح العام	3.32	0.73		

يتضح من الجدول رقم (9) أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح العام بلغت (3.32) وانحراف معياري قدره (0.73)، وبالتالي يستنتج من ذلك أن هناك مؤشرات إيجابية تبين وجود بعض الصعوبات تواجه تطبيق واستخدام الرقابة الإلكترونية.

أولاً: الصعوبات الإدارية

يتضح من جدول رقم (9) أن العبارة رقم (20) جاءت في المرتبة الأولى من بين الصعوبات الإدارية، بقيمة المتوسط حسابي مرجح (2.76) وانحراف معياري (1.23)، وجاءت العبارة رقم (19) في المرتبة الثانية بقيمة متوسط حسابي مرجح (2.65) وانحراف معياري (1.33)، وجاءت العبارة رقم (21) في المرتبة الأخيرة من بين المعوقات الإدارية، بقيمة متوسط حسابي مرجح (2.48) وانحراف معياري (1.21).

ثانياً: الصعوبات البشرية

يوضح الجدول رقم (9) أن العبارة رقم (23) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرجح (3.70) وانحراف معياري (1.08)، بينما نالت العبارة رقم (24) المرتبة الثانية من بين الصعوبات البشرية بمتوسط حسابي مرجح (3.19) وانحراف معياري (1.24)، وجاءت العبارة رقم (22) في المرتبة الأخيرة بين الصعوبات البشرية، بينما حازت على المرتبة التاسعة بين الصعوبات ككل، بقيمة متوسط حسابي مرجح بلغت (2.76) وانحراف معياري (1.33).

ثالثاً: الصعوبات التكنولوجية

يكشف الجدول رقم (9) أن العبارة رقم (25) حازت على المرتبة الأولى بين الصعوبات التكنولوجية، بينما نالت المرتبة الأولى على مستوى الصعوبات بقيمة متوسط حسابي مرجح بلغ (4.06) وانحراف معياري قدره (0.98)، وجاءت العبارة رقم (27) على المرتبة الثانية من بين الصعوبات التكنولوجية وعلى المستوى الكلي بقيمة متوسط حسابي مرجح بلغ (3.81) وانحراف معياري (1.01)، كما أن العبارة رقم (26) نالت المرتبة الثالثة بين الصعوبات التكنولوجية وعلى المستوى الكلي للصعوبات، بقيمة متوسط حسابي مرجح بلغ (3.75) وانحراف معياري قدره (1.08).

رابعاً: الصعوبات المالية

أظهرت النتائج في الجدول رقم (9) أن العبارة رقم (28) جاءت في المرتبة الأولى من بين الصعوبات المالية، بينما نالت المرتبة الخامسة بين الصعوبات ككل بقيمة متوسط حسابي مرجح (3.61) وانحراف معياري قدره (1.19)، وحازت العبارة رقم (30) على المرتبة الثانية بين الصعوبات المالية، بينما نالت الترتيب السادس بين الصعوبات ككل بقيمة متوسط حسابي مرجح (3.51) وانحراف معياري (1.04).

التساؤل الرابع: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية (العمر، سنوات الخبرة، الرتبة، المؤهل العلمي)؟

للإجابة عن هذا التساؤل تم إجراء اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للتحقق من مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين العاملين بجوازات محافظة جدة، تبعاً لمتغيرات (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، العمر، والرتبة).

جدول رقم (10) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لدلالة الفروق بين استجابات أفراد العينة حول أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين تعزى لاختلاف سنوات الخبرة

الدلالة الإحصائية	قيمة F المحسوبة	المتوسطات الحسابية باختلاف سنوات الخبرة			
		أقل من 5 سنوات	5- إلى 15	من 15- إلى 25	أكثر من 25 سنة
0.23	1.467	4.06	3.71	3.83	4.15
الدلالة الإحصائية	قيمة F المحسوبة	المتوسطات الحسابية باختلاف المؤهل العلمي			
		ثانوي أو أقل	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير فأعلى
0.19	1.615	3.83	3.94	4.12	3.50
الدلالة الإحصائية	قيمة F المحسوبة	المتوسطات الحسابية باختلاف العمر			
		أقل من 25 سنة	25- إلى 35	من 35- إلى 45	أكثر من 45
0.14	1.849	4.02	3.74	3.81	4.25
الدلالة الإحصائية	قيمة F المحسوبة	المتوسطات الحسابية باختلاف الرتبة			
		جندي إلى وكيل رقيب	من رقيب إلى رئيس رقباء	من ملازم إلى رائد	مقدم فأعلى
0.89	0.204	3.81	3.89	3.84	3.97

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة، تعزى لاختلاف سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، العمر، والرتبة.

ثانياً: نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار هذه الفرضيات تم إجراء اختبار معامل الارتباط بيرسون:

نتيجة اختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء موظفي جوازات محافظة جدة.

جدول رقم (11)

استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية		المتغيرات
الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	تحسين الأداء الوظيفي
0.00	0.700**	

**تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

يتضح من نتائج الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين بلغت (0.700) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01)، وبالتالي يتضح وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء موظفي جوازات محافظة جدة.

نتيجة اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية، البشرية، التقنية، المالية، التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء موظفي جوازات محافظة جدة.

جدول رقم (12)

تحسين أداء الموظفين		المعوقات أو الصعوبات
الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	
0.525	0.06	المعوقات الإدارية
0.266	0.106	المعوقات البشرية
0.03	0.200*	المعوقات التقنية (التكنولوجية)
0.00	0.387**	المعوقات المالية

**تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.01).

*تشير إلى أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.05).

أظهرت النتائج بالجدول رقم (12) عدم وجود علاقة ارتباط بين المعوقات الإدارية والبشرية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء موظفي جوازات محافظة جدة، بينما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التقنية والمعوقات المالية.

6- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

- أظهرت الدراسة أن هناك مؤشرات تبين أن هناك تطبيق واستخدام للرقابة الإلكترونية بجوازات محافظة جدة بدرجة إيجابية.
- بينت النتائج أن تطبيق الرقابة الإلكترونية قد حقق نتائج إيجابية باكتشافها الأخطاء والتجاوزات.
- أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين استخدام وتطبيق الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء موظفي جوازات محافظة جدة، وهذا يعني أن تطبيق الرقابة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين.
- أظهرت الدراسة أنه لا توجد علاقة ارتباط بين المعوقات الإدارية والبشرية التي تواجه استخدام الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء موظفي جوازات محافظة جدة.
- بينما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التكنولوجية والمعوقات المالية، وبين تحسين الأداء الوظيفي، وهذا يبين أن هناك بعض أنواع الخلل في الجانب التكنولوجي والمالي.
- أوضحت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول أثر تطبيق الرقابة الإلكترونية على أداء موظفي جوازات محافظة جدة، تعزى لاختلاف سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، العمر، والرتبة، وهذا يبين مدى أهمية الرقابة الإلكترونية لكافة شرائح الموظفين باختلاف متغيراتهم الديمغرافية.

7- توصيات الدراسة

- على ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثان بما يلي:
- ضرورة الحفاظ والاهتمام بتطبيق واستخدام الرقابة الإلكترونية بجوازات محافظة جدة.
- العمل على ترسيخ ثقافة قبول الموظفين لتطبيق الرقابة الإلكترونية بدلاً عن الرقابة التقليدية الورقية عن طريق الدورات التثقيفية بأهمية الرقابة الإلكترونية.
- توفير الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في الأجهزة والأنظمة والإلكترونية المستخدمة في الرقابة لمواجهة حالات الأعطال المفاجئة.
- مواكبة التطور السريع في التكنولوجيا، والعمل على توظيف التكنولوجيا الحديثة في خدمة عمليات الرقابة الإلكترونية بإدارات الجوازات المختلفة.
- توفير الاعتمادات المالية اللازمة لتفعيل وتطبيق وصيانة أجهزة وتطبيقات الرقابة الإلكترونية.

8- الدراسات المستقبلية المقترحة:

- يقترح الباحثان القيام بدراسة حول سبل الحد من المعوقات التي تواجه الرقابة الإلكترونية، وكذلك القيام بدراسات وبحوث مماثلة عن تطبيقات الرقابة الإلكترونية على منظمات القطاع العام بالمملكة العربية السعودية من خلال محاور أخرى غير التي تناولتها الدراسة الحالية.

المراجع:

- أبوسن، أحمد إبراهيم (2006) الإدارة في الإسلام، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
- الزغبى، سعد بن محمد (2015) دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- السواط، طلق بن عوض الله، وسندي، طلعت عبدالوهاب، والشريف، طلال مسلط (2010) الإدارة العامة المفاهيم والوظائف والأنشطة، ط3، جدة: دار حافظ.
- الضافي، محمد عبدالعزيز (2006) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الطراونة، محمد أحمد (2002) إدارة الوقت والأداء الوظيفي، بحث منشور، الأردن: مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 17، ع1. العجى، حمد محمد (2014) تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة الخدمة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- العجى، حمد محمد (2014) تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة الخدمة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- العربي، عطية (2012) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية، الجزائر: جامعة ورقلة، مجلة الباحث، عدد 10.
- العريفيج، محمد بن صالح بن محمد (2015) دور الرقابة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، الأردن: جامعة اليرموك.

- القحطاني، سعيد بن محمد (2011) تطبيقات الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على المستفيدين من خدمات المديرية العامة للجوازات بمدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الكساسبة، عماد على سلامة (2011) أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير، عمان: جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.
- المرعي، صالح سعد (2012) القيادة الاستراتيجية ودورها في تطوير الثقافة التنظيمية بالأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- نجم، نجم عبود (2009) الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمجالات، عمان: دار اليازوري العلمية.
- يوسف، عواطف أمين (2015) الحكومة الإلكترونية، جدة: خوارزم العلمية.
- Ben Ali, Mohamed Sami and Seifallah Sassi (2017) The role of ICT adoption in curbing corruption in developing countries, Catalyzing Development.
- Ming – Hsuan Lee, and Mon-Chili (2016) The impact of information and communication technology on public governance and corruption in China, information Development, Vol.32, Issue2, 2016.

The Effect of The Electronic Control on Staff Performance

-A field Study on Staff of Jeddah Passports Department-

Abstract: The main objective of this study is to illustrate the impact of the electronic control on the staff performance among employees in Jeddah passports department. The study used the descriptive analytical method. A random sample was taken from the study group. A questionnaire was designed as a data collection tool and distributed to 113 employees. The results of the study found the presence of an effect for the electronic control on staff performance. Also, the study found that the financial and technology difficulties effect on the staff performance. On the other hand, there is not any effect of the administrative and human difficulties on the performance. In the light of the results reached, the study recommended various advice, first, necessity of provide electronic control's devices and maintenance them because of its positive effect on the performance. Second, taking advantage of modern technology to develop electronic control. Finally, providing the necessary financial resources for the application of electronic control.

Keywords: control, electronic control, electronic administrative, staff performance.
