



أثر الرقابة الإلكترونية على تقييم أداء الموظفين في دائرة الموازنة العامة

الدكتور صالح زكي أحمد عقابلة

الأستاذ محمد صبيح سليم الفريجات

الملخص

هدف هذا البحث إلى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية بأدواتها (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة، ولتحقيق هدف البحث واتبع الباحثين المنهج الوصفي والتحليلي وطبق دراسته على مجتمع مكون من الموظفين العاملين في مركز جمرك العمري في دائرة الموازنة العامة، وقام بتطوير استبانة تتناسب مع متغيرات البحث وتجب عن تساؤلاتها وتختبر فرضياتها، ثم قام بتحكيمة وتوزيعها إلكترونياً على عينة البحث المكونة من جميع العاملين في مركز جمرك العمري في دائرة الموازنة العامة وعددهم (155) موظفاً مستخدماً طريقة المسح الشامل لمجتمع البحث، وبعد استكمال المسح قام الباحثين بتحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وقد أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرقابة الإلكترونية بأدواتها مجتمعة على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة. وعليه فقد أوصى الباحثين بعدة توصيات كان أهمها: ضرورة الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة والمعدات في الدائرة وتحديثها بما يوافق تطورات السوق، وتوفير كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في الأجهزة والأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الرقابة لعمل الصيانة الدورية لها ومواجهة حالات الأعطال المفاجئة. الكلمات المفتاحية: الرقابة الإلكترونية، تقييم أداء الموظفين، دائرة الموازنة العامة.

The Impact of Electronic Control on Evaluating Employees Performance at Public budget

Abstract: The study aimed to identify the Impact of Electronic Control (devices and equipment, control programs, communications, complaints) on Evaluating Employees Performance in its dimensions (accuracy, speed, efficiency) in the Public budget. To achieve the goal of the study, the researcher followed the analytical and descriptive approach and applied his study to a community of employees working in the Omari Customs Center in the General Customs Department, Jordan. Of all the 155 employees of the Omari Customs Center in the Customs Department, using the comprehensive survey method for the study population. He designed a questionnaire that fits with the study variables, answers its questions and tests its hypotheses, then arbitrated and distributed it electronically to the study sample consisting of all employees of the Omari Customs Center in the Customs Department. After completing the survey, the researcher analyzed the data collected using the SPSS statistical analysis program, the results showed that there is a statistically significant effect of electronic control with all its dimensions on evaluating employees performance with its combined dimensions in the Public budget. Accordingly, the researcher recommended several recommendations, the most important of which were: the need to pay attention to the periodic maintenance of devices and equipment in the department, to update them in accordance with market developments, and to provide qualified and specialized human cadres in electronic devices and systems used in monitoring to perform periodic maintenance and to face sudden malfunctions.

Keywords: Electronic Control, Evaluating Employees Performance, Public budget.

1. المقدمة

نظرًا للتقدم الإلكتروني الملحوظ الذي شهده العالم في الأعوام الأخيرة في مختلف المجالات وقطاعات الأعمال، خاصة الأنشطة الإدارية منها حيث أصبحت الإدارات توظف الحاسوب بشكل كبير في إنتاج خدماتها، لذلك أصبح من الضروري تنشيط جميع وظائف الإدارة بما يتوافق مع هذا التطور والتقدم الإلكتروني الحاصل الذي يهدف إلى رفع مستوى أداء منظمات الأعمال واستخدام مواردها البشرية على أحسن وجه بما يكفل تحقيق الدقة والسرعة في نتائجها. تُعد الرقابة فعليًا عملية مقارنة بين التخطيط (الأهداف والمعايير) وبين التنفيذ (الأداء الفعلي) بحيث يتم التأكد من أن الأهداف والمعايير يتم تحقيقها، وتعد الرقابة الإلكترونية من أهم وأدق هذه الأنشطة نظرًا لما تؤديه من دور في الحد من وقوع الأخطاء والسيطرة عليها قبل حدوثها. حيث إن وضع نظام فاعل للرقابة الإدارية على مختلف الوظائف في المنظمات وخاصة مستويات الأداء للأفراد يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها وتحقيق التجانس بين كافة الوظائف وزيادة كفاءة وفعاليتها، ومن الضروري التحقق من ممارسة الأنشطة الرقابية في المنظمات باستمرار وفي مختلف الأوقات، حيث إن المهام والأعمال قد لا يتم في الغالب تنفيذها بشكل تام ومتقن، وذلك أن من يقوم بأداء المهام هم من البشر وهم متفاوتون في القدرات والدافعية والأمانة وغير ذلك من الخصائص التي تختلف من شخص لآخر مما ينعكس على كيفية أداء المهام (جليلة، 2017). ومن هنا يأتي أهمية تقييم أداء العاملين، والتي تعد من أهم العمليات التي يجب أن تهتم الإدارات بها في المنظمات، فمن خلال القياس والتقويم والمقارنة، فإن المنظمة تتمكن من الحكم على دقة سياساتها وبرامجها، وأيضًا تتمكن من تطوير هذه البرامج ومعالجة نقاط الضعف (والي، 2020)، وتقييم الأداء هو جزء أساسي من أعمال الإدارة، بالتحديد إدارة الموارد البشرية، حيث تقوم الإدارة من التأكد من حسن اختيارها للموظف ومكانه الذي يشغله بما يحقق الأهداف المراد تحقيقها، ومن الصعب تقييم أداء العاملين دون القيام بعملية رقابة إدارية فعلية ودقيقة، على اعتبار أن الرقابة الإدارية هي وسيلة لتقييم الأداء وليست غاية للمؤسسة. وقد انتهجت دائرة الموازنة العامة في السنوات الأخيرة الإبداع والمهنية في عملها وواكبت أحدث التقنيات المستخدمة في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية، لما وجدت بهذا التوجه من تعزيز الضبط والرقابة الإدارية وترسيخ مبادئ النزاهة والاحترافية في منظومة العمل الجمركي، إضافة إلى رفع جودة الأداء وتعزيز الرقابة الذاتية لدى الموظفين (alghad.com, 19, Nov, 2021). وهنا جاء هذا البحث للتعرف على أثر الرقابة الإلكترونية في تقييم أداء الموظفين العاملين في دائرة الموازنة العامة.

2. مشكلة البحث وأسئلته

يعد تقييم أداء العاملين من أكثر العمليات دقة والتي يمكن أن تواجهها الإدارة، وذلك لأن ناتج هذا التقييم سيكون له قرارات قد تكون مصيرية في ما يخص المسيرة المهنية للموظف، أو خط سير العمل، لذلك فمن الضروري الاهتمام بالمعايير المتبعة لتقييم الأداء والأساليب التي يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ مثل هذه القرارات المهمة، ولأن الباحثين لاحظوا من خلال عملهم في دائرة الموازنة العامة وجود ضعف في أساليب تقييم الأداء المتبعة حيث ترتب عليها وجود أشخاص في المكان غير المناسب، بالإضافة إلى إخفاء أو إهمال عقول نيرة كان يمكن الاستفادة منها في منظمات الأعمال، لم تُكتشف نتيجة لضعف التقييم في الأداء والذي تسبب به ضعف الأسلوب الرقابي المتبع فيها. وهذا يحتاج لضرورة لفت نظر الإدارات العليا في دائرة الموازنة العامة للدور الحساس والمهم للرقابة الإلكترونية بوصفها وسيلة لتقييم الموظفين والعاملين، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة منها في زيادة جودة تقديم الخدمة والمحافظة على الكفاءة نفسها. وعليه تتمثل مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

هل يوجد أثر للرقابة الإلكترونية بأدواتها (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر للأجهزة والمعدات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة؟
- هل يوجد أثر للبرامج الرقابية على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة؟
- هل يوجد أثر للاتصالات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة؟
- هل يوجد أثر للشكاوى على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة؟

3. أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيس لهذا البحث في التعرف إلى أثر الرقابة الإلكترونية بأدواتها مجتمعة (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة، ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف النوعية التالية:

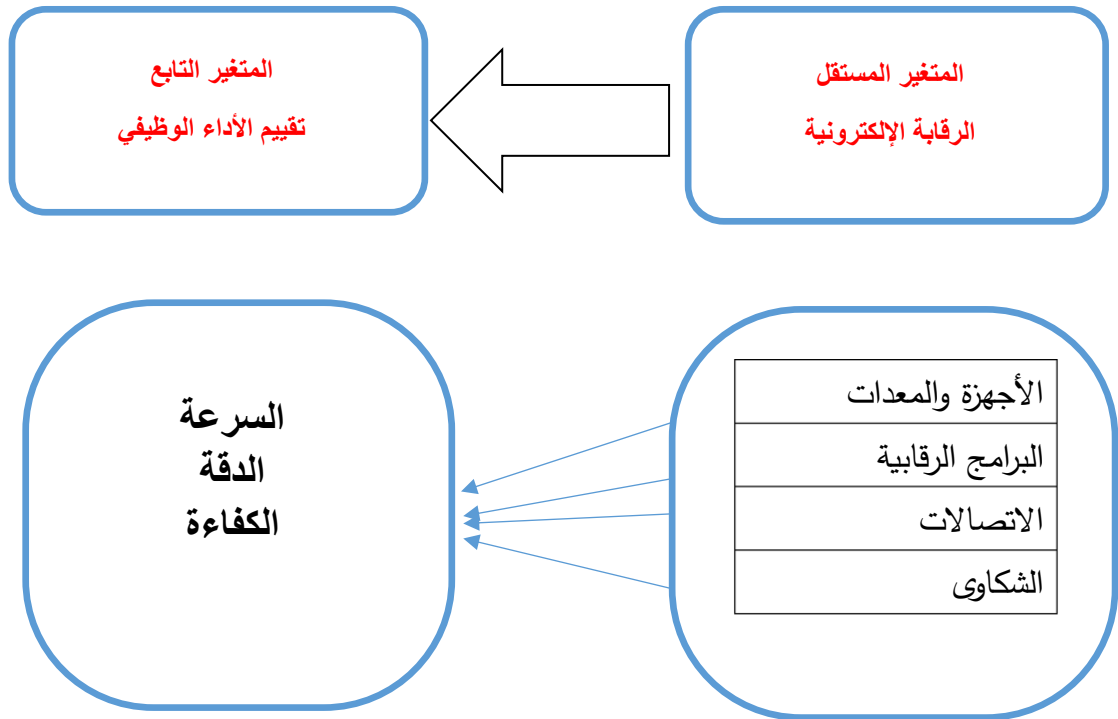
- دراسة أثر الأجهزة والمعدات على تقييم أداء الموظفين بأبعادهما مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.
- بيان أثر البرامج الرقابية على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.
- توضيح أثر الاتصالات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.
- التعرف إلى أثر الشكاوى على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.

4. أهمية البحث

يرى الباحثين أن هذا البحث ستشكل تراكمًا علميًا إضافيًا للباحثين في هذا المجال، لما جمعت من مواطن علمية حديثة ودراسات تخص المتغير المستقل (الرقابة الإلكترونية) وأثره على المتغير التابع (تقييم الأداء)، كما يمكن الاستفادة من أداة البحث المطورة والمحكمة بتطبيقها على مختلف المنظمات في قطاعات متعددة مع تغيير المجتمع والعينة، وقام البحث ببيان أثر الرقابة الإلكترونية على تقييم أداء الموظفين في دائرة الموازنة العامة، لوضع يد أصحاب القرار على أهم النتائج التي توصل إليها البحث بما يساهم في تحسين آلية الرقابة وتقييم الأداء، وبالتالي تحسين أداء العاملين بما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة من الرقابة بصفقتها وسيلة تقييم لتحسين أداء وليس غاية للمنظمة.

5. أنموذج ومتغيرات البحث

لتحقيق الغرض من البحث والوصول إلى أهدافه المحددة، فقد قام الباحثين بتطوير أنموذج افتراضي خاص بالبحث يجسد علاقات الارتباط واتجاهات التأثير بين متغيرات البحث وذلك بالاستناد إلى الدراسات والأدبيات السابقة. والشكل رقم (1) يوضح أنموذج البحث ومتغيراته.



المصدر: (من إعداد الباحثين بالاستعانة على الدراسات السابقة (شامي، 2018) و (Al Shobaki, et.al, 2018))

6. فرضيات البحث

في ضوء موضوع البحث ومشكلته واستجابة لمتطلبات تحقيق أهدافه قام الباحثين بصياغة الفرضيات التالية:
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الإلكترونية بأدواتها (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرامج الرقابية على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.
الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاتصالات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.
الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشكاوى على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.

7. حدود البحث.

تتمثل حدود البحث بالآتي:

- الحدود المكانية: طُبق هذا البحث في دائرة الموازنة العامة.
- الحدود البشرية: طُبق هذا البحث على الموظفين في دائرة الموازنة العامة/ مركز جمرك العمري، وعددهم (155) موظفًا.

8. التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث

وفقاً لأغراض هذا البحث، عرضت التعريفات الإجرائية لجميع متغيرات البحث كما يلي:

الرقابة الإلكترونية: استخدام التقنيات الحديثة من الأجهزة والبرامج وخطوط الاتصال وغيرها في عملية الرقابة الإدارية على أداء الموظفين العاملين في دائرة الموازنة العامة لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية والتأكد من أن كل شيء يسير وفق ما خطط له مسبقاً. وسوف تقاس من خلال الأبعاد التالية:

- الأجهزة والمعدات: مجموعة الأجهزة والأدوات المادية، كأجهزة الحاسوب والكاميرات وأجهزة الأشعة السينية التي يتم استخدامها في دائرة الموازنة العامة بهدف تفعيل أنظمة الرقابة الإدارية.
- البرامج الرقابية: هي مجموعة البرامج المطابقة لمعايير الرقابة الإدارية الداخلية بأنواعها والتي تستخدم داخل دائرة الموازنة العامة وتطبق على موظفيها جميعهم.
- الاتصالات: مجموعة العمليات التي يقوم بها العاملون في دائرة الموازنة العامة وفق خطوط السلطة الرسمية (الصاعدة والهابطة) (باتجاه واحد أو باتجاهين) وذلك للتواصل والاتصال مع الموظفين ضمن الدائرة.
- الشكاوى: الطريقة التي يتبعها متلقو خدمات دائرة الموازنة العامة في تقديم التغذية الراجعة أو الاعتراض لعدم الرضا عن خدمات الدائرة، أو أحد موظفيها، وتكون إما عن طريق الموقع الإلكتروني أو الاتصال على الرقم المجاني لها أو عن طريق نماذج الشكاوى الموجودة داخل الدائرة.
- تقييم الأداء: هو وسيلة تستخدمها دائرة الموازنة العامة في إصدار الأحكام الموضوعية على العاملين فيها بعد مراقبة أدائهم لمهامهم؛ والتأكد من قدرتهم على أداء المسؤوليات الوظيفية الخاصة بهم، والتحقق من طبيعة تصرفاتهم وسلوكهم في العمل، ومدى التحسن الظاهر على أسلوبهم في أداء مسؤولياتهم. وسوف يُقاس من خلال الأبعاد التالية:
- الأداء الوظيفي: هو الجهد الذي يقوم به موظفو دائرة الموازنة العامة على اختلاف رتبهم ومستوياتهم الإدارية ووفق الوصف الوظيفي لكل منهم، ومدى إنتاجيتهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة ورضا المستفيدين من الخدمات المقدمة ضمن هذه الوظيفة.

- الدقة: أداء الموظفين لمهامهم الموكلة إليهم بالشكل الكامل والتام دون حدوث أخطاء ضمن النسب المسموح بها في دائرة الموازنة العامة.
- السرعة: أداء الموظفين لمهامهم الموكلة إليهم بالشكل الكامل ضمن الوقت المحدد للمهمة من قبل الإدارة في دائرة الموازنة العامة.
- الكفاءة: قدرة الموظفين على أداء مهامهم الموكلة إليهم بالشكل الكامل والتام في الوقت المحدد ودون حدوث أخطاء في دائرة الموازنة العامة.

دائرة الموازنة العامة: هي مؤسسة حكومية ذات طابع اقتصادي تأسست عام 1922، مكلفة بمراقبة المبادلات التجارية على الحدود والمنافذ البرية والبحرية والجوية وتحصيل رسوم جمركية على الواردات، بما يتفق مع المعايير والاتفاقيات الدولية، وتلعب دوراً رئيساً في حماية المنتج المحلي والتصدي لعمليات التهريب.

9. الدراسات السابقة

قام الباحثين بالاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث وقد تم اختيار مجموعة من هذه الدراسات والبحوث المتعلقة بموضوع البحث، وفيما يلي استعراض لهذه الدراسات:

دراسة بوطالب (2019)، بعنوان:

"دور الرقابة الإدارية في تقييم أداء العاميين - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية: ابن زهر".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة الرقابة الإدارية ومحاولة فهم عن مدى تحقيق أهداف الرقابة الإدارية لأهداف تقييم الأداء، ولتحقيق هدف الدراسة استعانت الباحثة باستبانة تم تطويرها لتحقيق أهداف الدراسة بالإضافة إلى إجراء بعض المقابلات الشخصية، وتم تطبيق الدراسة على مجتمع مكون جميع الموظفين في المؤسسة الاستشفائية (ابن زهر) في ولاية قالمة في الجزائر وعددهم (310) موظفًا، وزعت أداة الدراسة على عينة مكونة من 154 موظفًا، حيث تم اختيار العينة بالطريقة القصدية لتوزيعها على (المرضى والإداريين) فقط في المؤسسة، وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، توصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن طبيعة الوظيفة هي التي تحدد طبيعة الرقابة وحجمها على الموظف، كما بينت الدراسة أن وضوح الأهداف الرقابية تساهم في زيادة فعالية تقييم الأداء، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالاطار القانوني لنظام الرقابة المتبع، بالإضافة إلى ضرورة وضع معايير عادلة لتقييم الأداء.

دراسة حياة (2019)، بعنوان:

"أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين في المؤسسة- دراسة حالة: الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين في الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام مسح كلي لمجتمع الدراسة والمقدر بـ (28) موظفًا، تم توزيع استبانة عليهم وتحليلها من خلال تفرغها في برنامج التحليل SPSS وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة تأثير إيجابية بين واقع الرقابة الإلكترونية وأداء الموظفين بالمؤسسة عينة الدراسة، كما وجدت الدراسة أن المؤسسة تواجه صعوبات بشرية في تطبيق الرقابة الإلكترونية. كما أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وواقع الرقابة الإلكترونية بالمؤسسة عينة الدراسة، وعلمها فقد أوصى الباحث بعدة

توصيات كان أهمها: ضرورة الاهتمام أكثر بتطبيق الرقابة الإلكترونية في المؤسسة عينة الدراسة بالإضافة إلى زيادة الوعي بأهمية الرقابة الإلكترونية لدى الموظفين وإقناعهم بفعاليتها.

دراسة حاج إدريس (2020)، بعنوان:

"أثر الرقابة الإلكترونية على كفاءة الأداء في المؤسسات العامة- دراسة حالة الهيئة القومية للطرق والجسور 2008-2018".

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية على كفاءة الأداء في المؤسسات العامة، وركزت على استخدام تقنية المعلومات والأجهزة الإلكترونية في عملية الرقابة الإدارية كجزء من الإدارة الإلكترونية وفحص مدى تأثيرها على تطوير أداء المؤسسات العامة، وتم تطبيقها على مجتمع الدراسة المكون من موظفي الهيئة القومية للطرق والجسور في السودان، واعتمدت الدراسة المنهج التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وزعتها على عينة تم اختيارها بالطريقة القصدية وبلغ عددها (90) موظفًا، وبعد جمع البيانات وتحليلها توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها، أن لنظام الرقابة الإلكترونية أثرًا ذا دلالة إحصائية على كفاءة الأداء في الهيئة، وأن مستوى فاعلية نظام الرقابة الإلكترونية أثرًا ذا دلالة إحصائية أيضًا على كفاءة الأداء في الهيئة وبنسبة أكبر، وأن هناك اهتمام من قبل الإدارة في تطوير نظام الرقابة الإلكترونية، وقد أوصت الدراسة بأن تهتم الهيئة بالعملية الإدارية الإلكترونية وتقوم بتطوير نظام الرقابة الإلكترونية ووضع خطة لإلغاء كافة أنظمة الرقابة التقليدية وتدريب وتشجيع العاملين بالهيئة لممارسة الرقابة الإلكترونية.

دراسة عابدين (2020)، بعنوان:

"أثر الرقابة على أداء العاملين بالتطبيق على شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الفترة من 2019-2020"

هدفت الدراسة إلى البحث في أثر الرقابة على أداء العاملين في شركة الخدمات المصرفية في أم درمان/ السودان، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام استبانة للحالة موضوع الدراسة، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتحليل نتائج الاستبانة باستخدام برنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن الرقابة الإدارية على أداء العاملين بالشركة فعالة، كما أن الرقابة الإدارية تساعد على تقييم الأداء الفعلي للعاملين، وأن الشركة تتمكن من خلال الرقابة الإدارية على تحديد خصائص الأداء المطلوب. وأوصى بعدة توصيات أهمها: ضرورة زيادة الاهتمام بجميع أنواع الرقابة الإدارية على الأداء بالشركة، وضرورة تنفيذ كافة الأنشطة بناء على الرقابة المسبقة على الأداء.

Stanton.J & Julian.A. (2020) "The impact of electronic monitoring on quality and quantity of performance"

"أثر المراقبة الإلكترونية على نوعية وكمية أداء الموظفين"

هدفت الدراسة إلى بيان أثر المراقبة الإلكترونية على أداء الموظفين من حيث النوعية والكمية، ولتحقيق الهدف قام الباحث بإجراء تجربة معملية لتقييم آثار الرقابة الإلكترونية على نوعية وكمية أداء المهام الكتابية في المنشآت المختلفة في ولاية شيكاغو، وولاية نيويورك، استخدم الباحث أسلوب المراقبة عن بعد وجمع ومعالجة المعلومات لتطوير تنبؤات حول أداء المهام والأهمية المتصورة للأداء من حيث الجودة والكمية. خرج الباحث بنتائج كان أهمها أن كمية مخرجات العمل تأثرت بالمراقبة حيث زادت من حيث الجودة والكمية، وأيضًا أظهر التحليل الاستكشافي الرضا عن المهمة والتحفيز أثناء المراقبة، وبما أنه من الصعب تعميم دراسة مدتها 35 دقيقة على دوام موظف كامل، فقد أوصت الدراسة بإجراء

دراسات أخرى تكون البيانات المجموعة فيها أكثر أهمية عن طريق المراقبة فيها بدوام كامل، كما أوصت بتكوين أنظمة مراقبة الكترونية تشجع زيادة الإنتاجية دون التأثير سلبيًا على رضا الموظفين.

Rudolf et al., (2020), "Impact of electronic monitoring on employees: a meta- analysis".

" أثر الرقابة الإلكترونية على الموظفين "

هدفت هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين الرقابة الإلكترونية وأداء الموظفين، عن طريق تحليل الرضا الوظيفي وتوتر الموظفين عند مراقبتهم أثناء أداءهم لمهامهم ، قام الباحثون بمراقبة عينة مكونة من (59) موظفًا في مواقع وظيفية مختلفة في عدد من دول العالم (الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، المملكة المتحدة، استراليا، المانيا، تركيا، جنوب افريقيا، باكستان، نيوزلندا، الصين) معظمهم من الولايات المتحدة الأمريكية، أشارت النتائج إلى وجود تأثيرات عشوائية سلبية على الموظفين أثناء العمل نتيجة مراقبتهم، كما ظهر تأثير إيجابي للمراقبة على الضغط الوظيفي، مع عدم وجود علاقة بين الرقابة والأداء بشكل عام، وتوصلت الدراسة إلى أنه قد يكون للرقابة تأثير سلبي وخيم على رفاهية الموظفين. كما أن الحفاظ على الأداء هو المبرر الرئيس لاستخدام المراقبة الإلكترونية، لكن العلاقة غير القائمة بين المراقبة والأداء تشكك في صحة هذا التبرير، لذلك أوصت الدراسة الممارسين وصناع القرار في المنظمات أن يضعوا في اعتبارهم كيفية تنفيذ واستخدام نظام المراقبة، وأي تدابير للموارد البشرية تتماشى مع المراقبة الإلكترونية.

Alder, Stoney, (2020), " Employee reactions to electronic performance monitoring: A consequence of organizational culture".

" ردود فعل الموظف على مراقبة الأداء الإلكتروني: نتيجة للثقافة التنظيمية "

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ردود أفعال الموظفين وكيفية أدائهم أثناء الرقابة الإلكترونية، مع اعتماد الثقافة التنظيمية كمتغير معدل، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام أسلوب الملاحظة وإجراء المقابلات، وقد قام بتطبيق الدراسة على الموظفين (الإداريين والأكاديميين) في جامعة نيفادا في ولاية لاس فيغاس وعددهم (422) موظفًا، وقد اختار عينة عشوائية بلغت (45) موظفًا، وبعد جمع البيانات وتحليلها توصل الباحث إلى عدة نتائج كان أهمها: وجود تأثير إيجابي للرقابة على أداء الموظفين في الجامعة، وجود أثر للثقافة التنظيمية الداعمة للرقابة على أداء الموظفين. وعليه فقد أوصت الدراسة بضرورة إشراك الموظفين في أنظمة الرقابة وتقييد المراقبة على الأنشطة المتعلقة بالأداء والتي تستدعي تحسين المواقف تجاه المراقبة في الثقافات الداعمة.

10. الرقابة الادارية

تعد الرقابة من أهم الوظائف الإدارية في المؤسسة، وهي وظيفة مكملة لباقي الوظائف الإدارية لما لها من دور في متابعة وقياس وتقييم أداء الموظفين وتحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة وأيضًا تقييم الخطط وآليات تنفيذها، ويرتبط نجاح المؤسسة بنجاح النظام الرقابي فيها (شامي، 2018). وأيضًا لها علاقة وثيقة بالأراء وينظر إليها على أنها حجر الأساس في الأداء، لأنها تعمل على إظهار الانحراف على مستوياته لما ينعكس على سرعة تصحيح الأجهزة الرقابية في المجال الإداري. وعليه فإن الرقابة تعد الحلقة الأخيرة من حلقات العملية الإدارية، فبعد القيام بعمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه تأتي وظيفة الرقابة للتأكد من أن التنفيذ يتم وفق ما هو مخطط له، والتأكد من دقة الاتجاه نحو الهدف ومن صحة السير نحوه (عابدين، 2020).

الرقابة الإلكترونية.

مفهوم الرقابة الإدارية: هي نشاط إداري منظم تقوم به الإدارة المسؤولة عن طريق الملاحظة المستمرة للأداء وتسجيله وقياس أساليبه ثم مقارنته بالمعايير المحددة مسبقاً، ثم القيام بتحديد الانحرافات لتجنبها وتحديد مواطن القوة وتطويرها، بحيث تصل المؤسسة إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أهدافها (شامي، 2018). كما تتمثل الرقابة الإدارية في عمليات السيطرة التنظيمية المستمرة على تنفيذ خطط المنظمة بصورة فعالة وكفؤة تضمن تحقيق أهدافها مع الاستغلال الأمثل للموارد المادية والمالية والبشرية. وعليه يمكن تحديد مفهوم الرقابة على أنها ذلك النظام الذي يساعد الإدارة في تقويم مدى تحقيق المنظمة لأهدافها وتحديد المجالات التي تحتاج إلى اهتمام وتطوير بشكل أكبر. ومن الممكن النظر إلى عملية الرقابة الإدارية على أنها عملية تقييم جميع مجالات العمل الداخلية والخارجية (جاد الرب، 2017). وتعرف الرقابة بشكلها التقليدي على أنها عملية القيام بمتابعة العمل وقياس الأداء والإنجاز الفعلي ثم القيام بمقارنته بما هو مخطط له عن طريق معايير رقابية معدة مسبقاً تحدد الإنجازات التي يجب تدعيمها والانحرافات التي يجب تلافئها بالتالي الوصول إلى تحقيق الأهداف المرسومة (الدهان وآخرون، 2018)

ويرى الباحثين أن الرقابة الإدارية هي عما تقوم به الإدارة من عمليات مقارنة بين ما تم تنفيذه وما هو مخطط له.

مفهوم الرقابة الإلكترونية

عرف (العرايشي، 2017) الرقابة الإلكترونية على أنها الرقابة الأكثر مقدرة على تعريف المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي، حيث إنها تسجل المعلومات فور التنفيذ لدى الإدارة، بحيث يتم الاطلاع على سير تنفيذ النشاط وإلغاء الفجوة الزمنية لتحقيق الرقابة باستمرار.

كما عرفتها (روميل، 2019) بأنها تتمثل في ممارسة العملية الرقابية باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات المتخصصة، عن طريق ملاحظة سير العمل ومتابعة الأنشطة والعاملين بهدف مساعدة متخذي القرار على رصد الانحرافات وتصحيحها بأقل وقت ممكن وتحقيق النتائج المرجوة بدقة.

ويعتقد الباحثين أنه بالرغم من أهمية الرقابة الإلكترونية وتميزها عن الرقابة التقليدية، إلا أنه لا يمكن الاستغناء عن الرقابة التقليدية نظراً لتعاملها مع عنصر بشري، لا يمكن الحكم المطلق على تصرفاته وفق معايير محددة بشكل كامل، فالرقابة التقليدية قد تملك عنصر المرونة الذي يساعد المدير على استغلال المساحة المتاحة لمراعاة بعض الظروف الخاصة بالعنصر البشري.

أهمية الرقابة الإلكترونية

تبرز أهمية الرقابة في كونها وسيلة فعالة لزيادة قدرة الإدارة على تعديل وتصويب خططها بشكل مستمر، وبما يتناسب مع التغيرات المستمرة للبيئة الخارجية. فهي بذلك تعكس حالة تكيف المنظمة مع بيئتها الداخلية والخارجية والاستجابة للتغيرات واختبار مدى ملاءمة الخطط والسياسات والبرامج لهذه التغيرات، وعليه فإنه يمكن تحديد أهمية الرقابة الإدارية حسب (Adalety & Thoomkuchy, 2019) فيما يلي:

- ✓ تساعد الرقابة الإدارية في تحقيق الأهداف، حيث إنها تقف على تنفيذ الخطط والكشف عن الصعوبات والمشاكل التي تواجه تنفيذ الخطط أول بأول وتوجيه الإدارة إلى ضرورة اتخاذ الإجراءات المناسبة لتفادي هذه المشاكل.
- ✓ تسهم الرقابة في تعديل وتطوير الخطط والبرامج عن طريق مقارنة ظروف العمل الفعلي بالعوامل المؤثرة فيه أثناء تطبيق الخطط وبالتالي تعديل الخطط عن طريق تحديد الإجراءات اللازمة لوضع الأمور في مسارها الصحيح قبل تفاقم الانحرافات بشكل أكبر.

- ✓ تضمن حسن سير العمل، عن طريق وضع الجهات والأجهزة المسؤولة على مدى ما حققته الوحدات والقطاعات من أهداف، وكل ذلك عن طريق الرقابة الداخلية والخارجية.
 - ✓ تحقيق العدالة، حيث إن الرقابة الإلكترونية تتمتع بالشفافية والحياد، فيتم من خلالها معرفة المقصرين مهما كان موقعهم وأيضا تشجيع الموظفين الذين يقومون بمهامهم على أكمل وجه، مما يرفع مستوى العمل وتنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف كما هو مخطط له من قبل الإدارة.
 - ✓ تزويد جميع الإدارات في دوائر الموارد البشرية والموارد المادية بالمعلومات الكافية التي تضعهم على طريق متابعة مستوى العمل ومتابعة العاملين سواء بشكل يومي أم أسبوعي أم شهري.
 - ✓ المساعدة في تصحيح الأخطاء ومنع الانحرافات وكشف مواطنها بشكل سريع وأيضا تطوير الأداء الجيد ودعمه.
- بناء على ما سبق يرى الباحثين أن أهمية الرقابة بشكل عام تكمن في قدرتها على تزويد الإدارة العليا في دائرة الموازنة العامة بالتغذية الراجعة لتحديد فيما إذا كانت الخطط مناسبة ومتناسقة مع الأهداف الموضوعة مسبقاً أم يجب تعديلها.

مزايا الرقابة الإلكترونية عن الرقابة التقليدية

ويمكن تحديد أهم مزايا الرقابة الإلكترونية فيما يلي (عبود، 2019):

- تدني نسبة المفاجآت في الرقابة نتيجة استمرارية الرقابة بدل من الرقابة الدورية.
- توسيع نطاق الرقابة لتشمل شبكة الأعمال الخارجية.
- تحفيز العلاقات الإنسانية القائمة على الثقة، مما يقلل الجهد المطلوب في الرقابة.
- تساعد على انخراط الجميع في معرفة ما يحدث في المنظمة، وفهم المطلوب منهم.

عناصر وأبعاد الرقابة الإدارية الإلكترونية الحديثة.

تتميز عناصر الرقابة الإدارية الإلكترونية الحديثة عن الرقابة التقليدية بالآتي:

- رقابة إدارية بلا ورق:

وهنا تقوم بترشيد الاستخدام الكثيف للورق والتعويض بتطبيق المتابعة الآلية، واستخدام الأدلة والمفكرات الإلكترونية بدلا من الورقية، وإدارة الملفات بدلا من حفظها، بهدف الوصول إلى الشفافية في التعامل، وزيادة فرص العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، لخفض الكلف وتحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ، وتطبيق مفهوم (إدارة بلا ورق) في كافة المعاملات (Hashim & Emaduldeen, 2019).

- رقابة إدارية بلا جمود:

وحتى يتم تنفيذ أعمال الرقابة الإلكترونية دون وجود تنظيمات جامدة فإن المنظمة تحتاج إلى ما يلي كما جاء في (أبو النصر، 2017):

- البنى التحتية والأجهزة والمعدات اللازمة.
- البرمجيات المطلوبة بمختلف أنواعها حسب المنظمة العاملة.
- خطوط وبرامج الاتصالات.
- نظم المعلومات التكنولوجية وقواعد البيانات.

- الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع التقنيات التكنولوجية.
 - التوعية بالبرامج الحاسوبية واستخداماتها، وطرق الإرشاد عليها.
- الرقابة الإدارية بلا مكان (عن بعد):
- أصبحت المؤسسات متعددة الفروع والأجزاء، وتتوزع في مواقع جغرافية متعددة بدلاً من موقع واحد، في البلد نفسه، أو عدة بلدان. ولن يتمكن المدير أن يكون موجوداً في كل الأماكن في الوقت نفسه، كما أن طبيعة العمل وطبيعة المهام التي ازدادت تعقيداً، وهذا يجعل من الرقابة التقليدية عملاً صعباً غير فعال ويبطئ معدلات الإنجاز العام. لذلك فإن الرقابة عن بعد، أصبحت أمراً حتمياً بحيث يخلق المدير بيئة عمل تستطيع تحقيق التوازن بين الأطر والمعايير دون تهاون، مع إعطاء مساحة من حرية التصرف والقرار، والرأي والمبادرة (أمل، 2017).
- الرقابة الإدارية بلا زمان (بالزمن المفتوح):
- وحيث إن العمل أصبح مع التحول الإلكتروني 24 ساعة في اليوم دون الارتباط بالليل والنهار، وليس ساعات عمل محددة، فإن الرقابة أصبحت مرتبطة بمتابعة الإنجازات بدلاً من متابعة ساعات الدوام (أمل، 2017).
- ### أشكال الرقابة الإلكترونية
- للرقابة عدة أشكال من بينها كما وردت في (بوطورة وسمايلى، 2018) و (الدهان وآخرون، 2018):
- ❖ الرقابة على شبكة الاتصالات (الانترنت) وتطبيقاتها: تقوم المنظمات بمحاولة توظيف مختلف الإجراءات والتدابير الوقائية من أجل حماية محتوى الانترنت الذي تستخدمه من الاعتراض أو الاطلاع عليه أو الاستخدام غير المشروع له، وذلك يعتمد على طبيعة كل منظمة واستخداماتها للبرامج والتطبيقات المتاحة.
 - ❖ الرقابة على العاملين: والهدف من هذا النوع من الرقابة هو إعطاء صورة واضحة عن التزام العاملين أثناء تأديتهم لوظائفهم، ويعد أداة فعالة لأصحاب العمل والإدارات العليا بما فيه من ضمان لكفاءة وفعالية الموظفين في العمل، بالرغم من أنه قد يثير التخوف لدى العاملين وعدم الارتياح بسبب استمرارية المراقبة طول الوقت.
 - ❖ الرقابة على الأنظمة الحاسوبية: ويهدف هذا النوع من الرقابة إلى حماية أمن وسلامة المعلومات الموجودة على أجهزة الحاسوب، من الوصول غير المشروع أو تعريض المعلومات لخطر الاختراق أو ادخال الفيروسات إلى الأجهزة مما يؤدي إيقاف نظام المراقبة أو فقدان جزء أو كل البيانات عنه، ومن أهم إجراءات الرقابة على الأنظمة الحاسوبية ما يلي:
- الرقابة التنظيمية: والتي تهتم بالأمور الإدارية والتنظيم والإشراف، والموارد البشرية، وكل ما يتعلق بالعقود والخطط والميزانيات وغيرها.
- الرقابة على البرمجيات: وهي كل ما يتعلق باستخدام البرامج وتحديد صلاحيات الوصول لغير المصرح لهم.
- الرقابة على المعدات: وتشمل عملية حماية الأجهزة بالتأكد من حمايتها من الرطوبة أو درجات الحرارة المرتفعة أو التعرض للحرائق، بالإضافة إلى متابعة صيانة الأجهزة والتأكد من صلاحيتها للعمل.
- الرقابة على عمليات الحاسوب: التأكد من صحة سير عمليات الحاسوب في معالجة البيانات وتخزينها والنسخ الاحتياطية ونسخها وغير ذلك بما يضمن صحة واستمرارية العمل.

- الرقابة على أمن البيانات: عن طريق مراقبة الملفات الخاصة والحساسة أنها ليست في متناول أي شخص غير مصرح له بالعمل بها أو الوصول إليها.
- الرقابة على التنفيذ: ويشمل التنفيذ عمليات تطوير الأنظمة ومشاركة المستخدم والإدارة في كل مرحلة حسب الاختصاص، وكذلك وضع ضوابط وتقنيات لضمان جودة البرامج وتطويرها وتحديث النظام بشكل كامل وتوثيق العمليات على الأنظمة.
- الرقابة الإدارية: وتأتي أهمية هذا النوع من الرقابة بأنها تعطي طابعاً رسمياً للمعايير والقواعد والإجراءات المعمول بها.
- ❖ الرقابة على التطبيقات: وتتضمن الإجراءات الرقابية المحددة مسبقاً للتحقق من صحة تشغيل البيانات وتبادلها، ومن تصنيفاتها:
 - الرقابة على مدخلات البيانات: حيث تم التأكد من أن البيانات المدخلة صحيحة ودقيقة خالية من التزوير أو التحريف، وتكون الرقابة هنا عن طريق وضع كلمات مرور أو تحديد صلاحيات المستخدمين.
 - الرقابة على تشغيل البيانات: حيث يجب التأكد من أن تشغيل البيانات إلكترونياً يتم تنفيذه حسب الغرض منه، وتكون الرقابة هنا حسب برامج تطبيقية تقرأ المدخلات وتختبرها وتكشف عن وجود بعض الأخطاء بها مثل النقص أو الازدواجية.
 - الرقابة على مخرجات البيانات: وهذا النوع من الرقابة يهدف للتأكد من صحة النتائج وأن المخرجات تامة ويتم تسليمها للأشخاص المخولين، ثم مقارنتها مع المدخلات وتسوية أي انحرافات أو فروق غير صحيحة.

11. تقييم الأداء

مفهوم تقييم الأداء

عرف (العقيلي، 2017) تقييم الأداء على أنه نظام رسمي تقوم إدارة الموارد البشرية بتصميمه بناء على مجموعة من الأسس والقواعد والتعليمات التي يتم عن طريقها تقييم أداء العاملين في المنظمة بمختلف مواقعهم على الهيكل التنظيمي من قمة الهرم مروراً بجميع المستويات الإدارية وحتى قاعدة الهرم. وعرفه (الدهان، وآخرون، 2018) على أنه عملية دورية مستمرة تجمع الرؤساء بمرؤوسهم في فترات محددة لاستعراض التقييم والنتائج المحققة، بالإضافة إلى مناقشة الإجراءات الواجب اتخاذها بهدف تنمية الموظف وتطويره أو تغيير مجريات الخطة للعمل. كما عرفه (شامي، 2018) على أنه العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود الأفراد العاملين، ومقارنة إنجازاتهم مع ما هو مخطط له، ومعالجة الانحرافات الحاصلة وتوجيه العاملين نحو خدمة أهداف المنظمة. ويرى الباحثين أنه عبارة عن تقييم جهد الفرد العامل بعد مقارنة أدائه الفعلي بالأداء المطلوب وفق خطة الدائرة، واتخاذ القرارات المبنية على هذا التقييم بعد ذلك كالترقيات والحوافز أو الخصومات والجزاءات. أهمية تقييم الأداء.

تستهدف عملية تقييم الأداء تحقيق غايات أساسية حسب ثلاثة مستويات يتم تطبيقها فيها قام (والي، 2020) بإجمالها كما يلي:

أولاً: أهمية تقييم الأداء على مستوى المنظمة:

- إيجاد مناخ ملائم من التعامل الأخلاقي والثقة بين العاملين تجاه المنظمة.
 - رفع مستوى أداء العاملين والاستفادة من قدراتهم بهدف تحقيق أهداف المنظمة والتقدم والتطور فيها.
 - تقييم البرامج والسياسات في إدارة الموارد البشرية عن طريق تحليل النتائج النهائية لتطبيقها.
 - مساعدة المنظمة على وضع معايير أداء دقيقة ومناسبة ومرنة قابلة للتحديث والتطوير.
- ثانياً: أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين:
- دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم وقدراتهم الإبداعية للوصول إلى نتائج تقويم موضوعية لأداء الموظفين المسؤولين منهم.
 - قيام المديرين بتطوير علاقاتهم مع المرؤوسين والتعرف عليهم والتقرب منهم عن طريق معرفة المشاكل والصعوبات التي تواجههم في عملهم.
- ثالثاً: أهمية تقييم الأداء على مستوى العاملين:
- زيادة شعور العاملين بالمسؤولية وذلك بسبب الشعور بالعدالة في المعاملة، وبأن الجميع يتم متابعتهم بالنظام نفسه ووفق المعايير الموضوعية نفسها.
 - عامل التحفيز الذي يدفع العامل للاجتهاد والإخلاص في العمل، حيث إن نتيجة الرقابة ستقيم أداءه بالتقدير والاحترام من قبل رؤسائه معنوياً ومادياً.
- حظي موضوع تقييم أداء العاملين بأهمية واسعة في إطار إدارة الموارد البشرية، حيث يتم عن طريقه متابعة الأنشطة في المنظمة والتأكد من إنجاز الأفراد العاملين لمسؤولياتهم وواجباتهم وفق الوصف الوظيفي لهم (الكردي، 2017)، وتكمن أهمية تقييم الأداء في تحقيقها للنقاط الآتية حسب:

❖ تخطيط الموارد البشرية:

يعد نظام تقييم الأداء الفعال من أسس نجاح خطط الموارد البشرية وتحقيق أهدافها، لاسيما إذا كانت المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الأداء بشكل دوري لتحديد الحاجات المستقبلية للمنظمة من موارد مادية أو قوى البشرية، أيضاً يرتبط بتقدير وتحديد السياسات التنظيمية من حيث استقطاب الموارد البشرية الكفؤة وتدريبها وتطويرها واستثمار قدراتها لما فيه مصلحة المنظمة، وعليه فإن وضع الخطط والسياسات التشغيلية وأسس التطوير والتدريب مرتبط بشكل مباشر بالأسس الناجحة لعملية تقييم الأداء للأفراد العاملين (الطائي والعبادي، 2018).

❖ تحسين أداء العاملين:

تساهم عملية تقييم الأداء الفعالة في تحسين أداء الموظفين وتطويره، فعملية التقييم الفاعلة تساعد الإدارة العليا في معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين لديها، ثم ابلاغ هؤلاء الأفراد بمستوى تقييمهم بشكل دوري من قبل الإدارة وهذا من شأنه أن تحفز الأفراد العاملين ويدعو كل منهم إلى استثمار

جوانب القوة لديهم بالشكل الأفضل، بالإضافة إلى تعريف الأفراد الذين لوحظ النقص في أدائهم سواء على المستوى المهني أم الإداري، فإن الإدارة ستسعى لتطويرهم وتدريبهم في المجالات التي برز الضعف فيها لديهم. بالتالي ينعكس ذلك إيجابياً على مستوى الأداء العام للعاملين في تحقيق أهداف المنظمة (الكردي، 2017).

❖ تحديد الاحتياجات التدريبية :

إن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية وتحديدها بالاستناد إلى الحاجات الحقيقية التي يتطلبها تحسين أداء العاملين في المنظمة (علاوي، 2019).

❖ وضع نظام عادل للمكافآت والحوافز:

يبين التقييم العادل للأداء مستوى الإنجاز الفعلي للأفراد العاملين، ويوضح مدى قدرته على تحقيق متطلبات وواجبات العمل بدقة، لذا فإن الحوافز والمكافآت التي تقدم للعاملين تعتمد على الجهد الفعلي المبذول من قبلهم وهذا ما يعزز لدى العاملين عدالة التوزيع للحوافز والمكافآت من قبل الإدارة العليا في المنظمة، كما تعمق الولاء والانتماء للمنظمة وتشعر الفرد العامل بأن الإدارة العليا تعترف بفضل العاملين في قيامهم بالإنجاز السليم وعدالتهم بالتقييم، وعلى الصعيد الآخر فإنها تتخذ بشأن ذوي الكفاءات المتدنية بعض الإجراءات كحرمانهم من العلاوات الدورية أو إيقاع بعض العقوبات التأديبية وغيرها (علاوي، 2019).

❖ إنجاز عمليات النقل والترقية :

أن تقييم الأداء الفعال من شأنه أن يساعد الإدارة العليا بمعرفة حقيقة الأفراد العاملين لديها من حيث المهارات والقدرات والإمكانيات لديهم، حيث يساهم التقييم الموضوعي بمعرفة الحاجة من الموارد البشرية من ناحية ويمكن الإدارة بنقل أو ترقية الموظفين العاملين ذوي الكفاءات العلمية لمواقع أو مراكز وظيفية ينسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الأداء من ناحية أخرى، مما يمكن الإدارة العليا من التصرف في عمليات النقل والترقيات بديارية دون هدر مواردها (الكردي، 2017).

❖ الإحاطة بالانحرافات ومعوقات العمل:

يساهم تقييم الأداء الفعال للعاملين بتعريف الإدارة العليا بنقاط الضعف ومواقع الخلل في السياسات والبرامج والمعايير والإجراءات المطبقة في العمل بالتالي السيطرة على نقاط الضعف أيضاً في المعدات والأجهزة والألات، أي أن التقييم يكشف مكامن القوة والضعف عموماً في جميع العناصر الإنتاجية وبالتالي يمكن للمنظمة من تحسين أو تطوير قدرات هؤلاء الأفراد من خلال الإجراءات المطلوبة في جميع البرامج والسياسات والإجراءات وغيرها من المتطلبات التي تسهم في تحقيق إنجاز العاملين بفاعلية وكفاءة عالية (علاوي، 2019).

خصائص تقييم الأداء.

تتوفر في عملية تقييم الأداء للأفراد العاملين عدة خصائص، أهمها كما جاء في (بوطالب، 2019):

- أنها عملية مخططة ومنظمة وممنهجة.
- عملية ديناميكية دورية ومستمرة.
- تعتمد على تحليل النتائج وتحديد أسباب ومواقع الانحرافات
- تقوم بتحديد المهام ومواقعها بين المستويات الوظيفية
- تضع التوصيات والبيانات بين يد متخذي القرار لتحقيق الأهداف المرجوة.
- الشمولية والعمومية، حيث تشمل جميع العاملين من رؤساء ومرؤوسين وفي كافة المستويات الإدارية.

■ مواعيد تقييم الأداء معروفة ومحددة مسبقاً والجميع على علم بها.

عوامل تقييم أداء العاملين.

هناك العديد من العوامل التي يمكن الاستعانة بها لتقييم أداء العاملين، نسردها من أهمها كما جاء في (الطائي والعبادي، 2018):

- عامل الشخصية: ويمكن الاستدلال على هذه العوامل من خلال ملاحظة السلوك ومتابعة النتائج المحققة.
- عوامل السلوك: ويتم معرفتها من خلال القيادة، والتخطيط، حل المشكلات واتخاذ القرارات، والعلاقات الشخصية وخطوط الاتصال بين الموظفين والإدارة.
- النتائج: وهي النتائج النهائية للأداء، والتي تحكمها كفاءة الموظف في النتيجة النهائية للمهمة، وهي الهدف الأساسي للتقييم، ويمكن قياسها بسهولة من حيث كمية الإنتاج وجودته وتكاليفه.

معايير تقييم الأداء.

يتم تحديد آلية وكيفية تقييم الأداء مسبقاً أثناء وضع خطط الإدارة، ويتم ذلك عن طريق وضع معايير محددة تقوم المنظمة على أساسها وبالتعاون مع إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى بتحديد ما إذا كان أداء العاملين محل التقييم مطابقاً لهذه المعايير أم لا لتتم عملية تقييم أداؤهم واتخاذ ما ينبغي من إجراءات بعدها، وقد تم إجمال هذه المعايير بالمعايير الأساسية التالية (علاوي، 2019):

أولاً: المعايير الشخصية: وتركز هذه المعايير على السمات الشخصية والخصائص التي يجب أن تتوفر في شخصية الفرد العامل حتى يتمكن من أداء عمله بالمستوى المطلوب، مثل: الانتماء، مهارات الاتصال والتواصل، القيادية، وغيرها، وهذه المعايير تتعلق بشخصية الفرد العامل وليس بما يقوم به من عمل، وفي أثناء ملاحظة مثل هذه المعايير يجب على الإدارة أن تكون حذرة، فهذه الصفات والخصائص ليس من السهل الاستدلال عليها واتخاذ القرارات بناء على ما يتم ملاحظته فيها.

ثانياً: المعايير السلوكية: أما المعايير السلوكية فهي ما يمكن ملاحظته أثناء قيام الفرد العامل بعمله، مثل: سرعة التصرف واتخاذ القرار، احترام مواعيد العمل، تحديد أولويات العمل، وغيرها مما ينطوي على السلوك الذي يجب أن يقوم به العامل. وهذه المعايير تبين جوانب القوة والضعف في أداء الفرد العامل والإداري على حد سواء، ويتم اتخاذ الإجراءات والقرارات بناء على ملاحظتها.

ثالثاً: المعايير الموضوعية: وهذه المعايير هي المرتبطة بطبيعة العمل وتعبير عن مستلزماته، متمثلة بالسرعة، والدقة، والكفاءة لدى الموظف في أداء مهامه، كالمعرفة بالعمل ومطالبه ودرجة الإلمام بتفاصيل وإجراءات العمل وكيفية أدائه، بالإضافة إلى جودة الإنتاج أو الخدمة التي يقدمها العامل ومراعاته لقواعد الأمن والسلامة أثناء القيام بعمله وغير ذلك.

مؤشرات تقييم الأداء.

هناك مجموعة من المؤشرات والقيم التي يمكن من خلالها تقييم أداء كل ما يحدث في المنظمة ككل، من الأهداف والخطة أو أداء المهام، أو الأقسام أو أداء الموظفين، وتوفر هذه المؤشرات نقاط قياس رئيسية يمكن من خلالها مقارنة الأداء والجهد الفعلي بما هو مطلوب وفق المخطط له، وهناك عدة أنواع لمؤشرات الأداء يمكن إيجاز أهمها مقسمة حسب وظيفتها إلى ما يلي حسب (بربر، 2020):

❖ مؤشرات مرتبطة بالعاملين في المنظمة، مثل:

- سرعة الأداء: وترتبط السرعة المطلوبة هنا بالإنجاز، حيث يتم أداء المهام الموكلة في أقصر وقت ممكن مع مراعاة الدقة والكفاءة في الإنجاز.
- دقة الأداء: وترتبط الدقة المطلوبة بالنتائج النهائية للعمل، حيث يجب مراعاة درجة معينة من مطابقة النتيجة النهائية للهدف المرسوم لأداء المهمة.
- كفاءة الأداء: ويمكن حصرها في مجموعة السلوكيات القابلة للملاحظة والقياس، وتتكون من المهارات والمعارف والقدرات لدى العامل والتي تمكنه من أداء مهامه بفعالية لتحقيق الأهداف المرجوة.
- ❖ مؤشرات خاصة بالخطة التسويقية، مثل:
 - رضا العملاء.
 - نشاط حركة المبيعات والربحية للمنظمة.
 - الحصة السوقية والميزة التنافسية للمنظمة.
- ❖ مؤشرات مرتبطة بالخطة والأهداف:
 - التقدم باتجاه تحقيق رؤية المنظمة.
 - تطور المنظمة وتطور أداء الأقسام وتحسين الإنتاجية وارتفاع الأرباح.
 - فاعلية الخطة التشغيلية

أثر الرقابة الإلكترونية على فعالية تقييم أداء العاملين

- اتسعت أحجام المنظمات وتعددت أنشطتها ومهامها وخدماتها مما أدى إلى زيادة أهمية العملية الرقابية فيما للتأكد من حسن سير العمل، واكتشاف الانحرافات ومعالجتها وتصحيحها بغرض تحقيق الأهداف الموضوعية للمنظمة، والرقابة الفعالة تؤدي إلى تقييم عادل للأفراد العاملين والمنظمة ككل، وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة (بربر، 2020):
- وهناك بعض الآثار الإيجابية لتقييم أداء العاملين من خلال الرقابة الفعالة يمكن ان تتمثل بما يلي:
- توفر نتائج تقييم الأداء تغذية راجعة عن أداء جميع العاملين في المنظمة، بحيث يعرف الفرد من خلالها حقيقة أدائه من حيث الإيجابيات والسلبيات لديه، بحيث يصبح لديه دافع ورغبة لتطوير أدائه وتحسينه، وذلك بسبب معرفته المسبقة بأن مستقبله الوظيفي مرتبط بهذه النتائج.
 - تعد نتائج تقييم الأداء وما تظهره من جوانب ضعف أو تدني في أداء الموارد البشرية أداة مقنعة للمديرين والرؤساء المقيمين في تبرير توجيهاتهم ونصائحهم لمؤسسيهم أثناء التطوير وتحسين أدائهم بشكل مستمر.
 - يعد التواصل بين الرؤساء والمؤسسين عن طريق الاتصال والتواصل المستمر بينهم، أمراً أساسياً في عملية الإدارة يساعد على إتمام عمليات الإشراف والتوجيه بشكل خاص، وهنا تأتي أهمية عملية تقييم الأداء من خلال قيام الرؤساء بمتابعة أداء مؤسسيهم باستمرار وجمع المعلومات عنهم، ومن ثم تقييمهم بعد تحليل هذه المعلومات، وفي ضوء نتائج هذا التقييم تصدر التوجيهات والنصائح للمؤسسين.
- وبالرغم من ذلك إلا أن هناك آثاراً سلبية لتقييم الأداء الناتج عن عملية الرقابة، يمكن ملاحظتها في ردود فعل بعض العاملين وذلك لأسباب منها:
- عدم وضوح المعايير الرقابية بالشكل المطلوب، وعدم وضوح أهميتها وقيمتها ومبرراتها لديهم.
 - عدم ملائمة معايير الرقابة للتقييم الفعلي للفرد العامل، أو سطحيته أو عدم تمثيلها لكل جهود الفرد او المجموعة.

- تركيز عملية قياس الأداء على معرفة الانحرافات عن الخطة لتحقيق الأهداف، دون الاهتمام الكافي بالجهود المبذولة في تحقيقها أو البحث عن الجوانب الإيجابية وتنميتها.
 - شعور العاملين بالحساسية اتجاه القرارات الرقابية التصحيحية.
12. منهجية البحث.

اتباع البحث المنهج الوصفي والتحليلي لملاءمته لطبيعة البحث، حيث قام الباحثين بوصف أثر الرقابة الإلكترونية كمتغير مستقل على تقييم الأداء للموظفين العاملين في دائرة الموازنة العامة كمتغير تابع.

مجتمع البحث

تكون مجتمع البحث من الموظفين في مركز جمرك العمري في دائرة الموازنة العامة وعددهم (155) موظفاً كما هو مذكور في موقع الموسوعة الجمركية لدائرة الموازنة العامة.

عينة البحث

قام الباحثين باختيار طريقة المسح الشامل لمجتمع البحث والمكون من موظفي مركز جمرك العمري جميعهم، وعددهم (155) موظفاً. وتم بتوزيع استبانة الكترونية عليهم، وبعد استرداد البيانات وتفريغها تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

أداة البحث

قام الباحثين بتصميم أداة مناسبة لتحقيق أهداف البحث وقاما بتطويرها بما يتناسب مع متغيرات البحث بالاستعانة بالأدبيات والدراسات السابقة، ولتغطي كافة فرضيات البحث وتجب على أسئلته، واستخدم الباحثين عبارات تقييم وتحدد أهمية إجابات عينة البحث. وتم ذلك باعتماد مقياس ليكارت الخماسي والذي يقوم بتحديد درجة الأهمية النسبية لكل فقرة من فقرات الاستبانة كالتالي: (موافق بشدة 5 علامات، موافق 4 علامات، محايد 3 علامات، غير موافق علامتان، غير موافق بشدة علامة واحدة).

وقد تكونت الاستبانة من جزأين رئيسيين هما:

الجزء الأول: وتكون من أسئلة تسعى للتعرف على العوامل الديمغرافية لأفراد العينة، مثل: (الوضع الاجتماعي، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة الوظيفية، المسمى الوظيفي، عدد الموظفين تحت مسؤوليتك، استخدام الحاسوب في المهام الوظيفية).

الجزء الثاني: وهذا الجزء يشتمل العبارات التي تغطي متغيرات البحث، والتي تقيس أثر الرقابة الإلكترونية كمتغير مستقل على تقييم الأداء للموظفين العاملين في دائرة الموازنة العامة كمتغير تابع.

صدق الأداة

وقام الباحثين بتوزيع الاستبانة وعرضها في صورتها الأولية على نخبة من الأساتذة وذوي الخبرة والاختصاص في علم إدارة الأعمال للاطلاع عليها وتقييم مدى صلاحيتها كأداة تصلح لجمع البيانات المطلوبة، ومناسبة أسئلتها لقياس متغيرات البحث، وبعد استرجاعها، تم العمل على التعديلات المقترحة قبل إعادة توزيعها على عينة البحث.

ثبات الأداة

لمعرفة ثبات الأداة وإمكانية الحصول على البيانات نفسها عند إعادة البحث باستخدام أداة البحث نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظرف واحد ولاختبار ثبات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف البحث،

فقد تم استخدام مقياس الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لقياس درجة المصدقية لإجابات مجتمع البحث على أسئلة الاستبانة.

ويمكن تفسير ألفا على أنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات ولذا فإن قيمتها تتراوح بين (صفر-1) وأن القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس هي 60% فأكثر (Sekaran, 2016). وقد أظهرت نتائج احتساب هذا المعامل أن ثبات الفقرات كان مقبولاً، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على الاستبانة في اختبار الفرضيات، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (1) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

المجالات	الاتساق الداخلي	عدد الفقرات
الأجهزة والمعدات	0.807	7
البرامج الرقابية	0.852	7
الاتصالات	0.860	7
الشكاوى	0.876	7
السرعة	0.830	4
الدقة	0.806	4
الكفاءة	0.837	4

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يبين الجدول أعلاه أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لجميع أبعاد فقرات أداة البحث (الاستبانة) قد تراوحت ما بين (0.806-0.876)، حيث إن النسبة المقبولة لتعميم نتائج مثل هذه الدراسات هي 60% (Sekaran, 2016). وقد افترض (Sekaran & Bougie, 2010) أن الحد الأدنى لمعامل الثبات هو (0.70)، بالتالي فإن قيم الاختبار تعد مؤشراً على ثبات أداة البحث، واتساق فقراتها وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

اختبار التوزيع الطبيعي.

قام الباحثين بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات البحث باعتماد قيمة معامل الالتواء، وذلك لفحص إذا كانت البيانات المستخدمة في التحليل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وقد أظهرت النتائج الواردة في الجدول الآتي أن جميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي كما يلي:

الجدول رقم (2) اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على قيمة معامل الالتواء

المتغيرات	معامل الالتواء
الأجهزة والمعدات	-1.482
البرامج الرقابية	-1.291
الاتصالات	-1.365
الشكاوى	-1.358
السرعة	-1.602
الدقة	-1.577
الكفاءة	-1.356

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن قيمة معامل الالتواء (Skewness) لكافة فقرات الاستبانة كانت أقل من واحد مما يعني أن بيانات البحث تتبع التوزيع الطبيعي.

اختيار ملاءمة نموذج البحث للأساليب الإحصائية المستخدمة.

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل، وذلك باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factory) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات البحث، حيث يجب أن تكون أبعاد المتغير المستقل للأنموذج مستقلة فيما بينها، مع مراعاة أن لا يتجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وأن تكون قيمة اختبار التباين المسموح أكبر من (0.05)، وهذا ما يؤكد عدم وجود ارتباط عال بين مجالات المتغير المستقل المتنبأ بها، وبحساب المعاملات السابقة للمتغيرات، كانت النتائج المتحصل عليها كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (3) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات البحث المستقلة

المتغيرات	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
الأجهزة والمعدات	0.329	3.040
البرامج الرقابية	0.337	2.965
الاتصالات	0.268	3.726
الشكاوى	0.317	3.153

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

بين الجدول أعلاه إلى أن قيم اختبار تضخم التباين لجميع المتغيرات أقل من (10)، كما بين أن قيمة اختبار التباين المسموح به لجميع المتغيرات أكبر من (0.05)، وعليه فإنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات، وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة للبحث، وبذلك يمكن القول بأنه يمكن استخدام هذه المتغيرات في الأنموذج، كما جاء في (Gujarati, 2004). ولتعزيز نتائج اختبارات الارتباط الخطي فقد تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل، لتأكيد عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين المتغيرات الفرعية في المتغير المستقل، وقد كانت النتائج كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم (4) مصفوفة ارتباط بيرسون للمتغيرات الفرعية في المتغير المستقل

	الأجهزة والمعدات	البرامج الرقابية	الاتصالات	الشكاوى
الأجهزة والمعدات	1			
البرامج الرقابية	**0.775	1		
الاتصالات	**0.725	**0.734	1	
الشكاوى	**0.700	**0.664	**0.785	1

** ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يبين الجدول (3-4) أن أعلى ارتباط بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل هو (0.785) بين المتغيرين (الاتصالات) و(الشكاوى)، في حين أن قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى كان أقل من ذلك، وهذا يدل على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل، إذا جاءت كلها أقل من واحد وعليه فإن العينة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي (Gujarati, 2004).

أساليب التحليل الإحصائي.

نظراً لأن الأسلوب الملائم في التحليل يعتمد بشكل رئيس على نوع البيانات المراد تحليلها، فقد تم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية وباستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS (Statistical Package for Social Sciences، وذلك من أجل توظيف البيانات التي تم الحصول عليها لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياتها، وفي ضوء طبيعة متغيرات البحث وأساليب القياس وأغراض التحليل فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أولاً: اختبار درجة المصدقية والثبات لبيانات أداة البحث.

ثانياً: مقاييس النزعة المركزية: إن مقاييس النزعة المركزية هي عبارة عن قيم تنزع إلى مركز معين، أي أنها تتجه نحو قيمة معينة تقع في المركز أو تقترب منه، وذلك حسب المقياس المدروس، لتعطي دلالة معينة عن مجتمع ما، من خلال بيانات العينة المحسوبة منه (باسم، 2003)، وقد تم استخدام الوسط الحسابي كأحد هذه المقاييس:

- الوسط الحسابي: تم استخدام الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة البحث على الاستبانة لاختبار أسئلة البحث. ثالثاً: مقاييس التشتت: تبين مقاييس التشتت مدى انتشار البيانات الإحصائية بشكل كمي، أي مدى ابتعادها عن المركز، إذ تقيس انحرافات أو اختلاف المفردات عن أحد المستويات أو المعايير الذي هو عادة أحد الأوساط الحسابية، هذا وقد تم استخدام أهم هذه المقاييس وهي:

- الانحراف المعياري: ويسمى في بعض الأحيان بالانحراف القياسي، ويعد عن مقدار تشتت القيم عن وسطها الحسابي مقاساً بوحدة المتغير نفسه، ويعتبر من أهم مقاييس التشتت ويقف في مقدمتها عند التطبيق. رابعاً: الانحدار المتعدد: ويستخدم هذا الاختبار في حالة وجود عدة متغيرات مستقلة ومتغير تابع واحد، حيث يستخدم لقياس أثر كل متغير مستقل لوحدة على المتغير التابع وكذلك قياس أثر كل المتغيرات المستقلة مع بعض على المتغير التابع.

التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

نتائج تحليل عينة البحث

الجدول رقم (5) التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات البحث

النسبة	التكرار	الفئات	
88.4	137	ذكر	النوع الاجتماعي
11.6	18	انثى	
100	155		المجموع
33.5	52	اقل من 30 سنة	الفئة العمرية
41.9	65	30-40 سنة فأقل	
22.6	35	41-50 سنة فأقل	
1.9	3	51 سنة فأكثر	
100	155		المجموع
13.5	21	ثانوية عامة أو أقل	المستوى التعليمي
25.2	39	دبلوم	
47.1	73	بكالوريوس	
14.2	22	دراسات عليا	
100	155		المجموع
30.3	47	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات

34.2	53	5-10 سنوات فأقل	الخبرة الوظيفية
18.7	29	10-15 سنة فأقل	
16.8	26	15 سنة فأكثر	
100	155		المجموع
6.5	10	مدير فرع	المسمى الوظيفي
14.2	22	مدير قسم	
38.1	59	موظف إداري	
41.3	64	موظف ميداني	
100	155		المجموع
67.7	105	لا يوجد	عدد الموظفين تحت مسؤوليتك
23.9	37	10-1	
3.9	6	20-11	
4.5	7	أكثر من 20	
100	155		المجموع
51	79	استخدام كلي	استخدام الحاسوب في المهام الوظيفية
43.2	67	استخدام جزئي	
5.8	9	لا يتم استخدامه	
100	155		المجموع

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يبين الجدول أعلاه التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث، والتي تظهر ما يلي:

- ✓ بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي، يظهر أن الذكور هم الأكثر تكراراً؛ إذ بلغ (137) بنسبة مئوية (88.4%)، بينما الإناث هن الأقل تكراراً والذي بلغ (18) وبنسبة مئوية (11.6%)، يعزو الباحثين الزيادة في عدد الذكور إلى طبيعة العمل في دائرة الموازنة العامة.
- ✓ بالنسبة لمتغير الفئة العمرية، يظهر أن الذين عمرهم (30 – 40 سنة فأقل) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (65) بنسبة مئوية (41.9%)، بينما الذين عمرهم (50 سنة فأكثر) هم الأقل تكراراً الذي بلغ (3) وبنسبة مئوية (1.9%)، ويعتقد الباحثين أن زيادة عمر الشباب (30-40 فأقل) بسبب طبيعة العمل دائرة الموازنة العامة وما تحتاجه من جهد في متابعة الشحنات وساعات العمل الطويلة.
- ✓ بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، يظهر أن الذين مستوى تعليمهم (بكالوريوس) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (73) بنسبة مئوية (47.1%)، بينما الذين مستوى تعليمهم (ثانوية عامة أو أقل) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (21) وبنسبة مئوية (13.5%)، ويعزو الباحثين الزيادة في نسبة مستوى التعليم (البكالوريوس) أن هذه الفئة هي الأكثر اشغالاً للوظائف الحكومية بشكل عام.
- ✓ بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة الوظيفية، يظهر أن الذين خبرتهم (5 - 10 سنوات فأقل) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (53) بنسبة مئوية (34.2%)، بينما الذين خبرتهم (أكثر من 15 سنة) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (26) وبنسبة مئوية (16.8%)، ويُعدّ سنوات الخبرة (5-10 فأقل) متناسباً مع عدد الموظفين من الإدارة التنفيذية الذين استجابوا للاستبانة.
- ✓ بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي، يظهر أن الذين وظيفتهم (موظف ميداني) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (64) بنسبة مئوية (41.3%)، بينما الذين وظيفتهم (مدير فرع) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (10) وبنسبة مئوية (6.5%)، وذلك نظراً لطبيعة العمل في دائرة الموازنة العامة.

- ✓ بالنسبة لمتغير عدد الموظفين تحت مسؤوليتك، يظهر أن الذين (لا يوجد موظفون تحت مسؤوليتي) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (105) بنسبة مئوية (67.7%)، بينما (11-20 موظف) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (6) وبنسبة مئوية (3.9%)، وهذا يتناسب مع عدد المديرين الذين استجابوا للاستبانة.
- ✓ بالنسبة لمتغير استخدام الحاسوب في المهام الوظيفية، يظهر أن الذين يستخدمون الحاسوب استخداماً كلياً هم الأكثر تكراراً وبلغ عددهم (79) بنسبة مئوية (51%)، بينما الذين لا يستخدمون الحاسوب هم الأقل تكراراً وبلغ عددهم (9) وبنسبة مئوية (5.8%)، ويعزى هذا الارتفاع في استخدام الحاسوب إلى التحول الإلكتروني الذي اعتمدته دائرة الموازنة العامة كباقي الدوائر الحكومية في الأردن منذ نهايات القرن الماضي.

13. نتائج تحليل متغيرات البحث وتفسيراتها.

مجالات المتغير المستقل: الرقابة الإلكترونية.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث عن الرقابة الإلكترونية وكانت على النحو الآتي:

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالرقابة الإلكترونية

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
3	الاتصالات	3.91	0.724	1	مرتفعة
2	البرامج الرقابية	3.86	0.612	2	مرتفعة
4	الشكاوى	3.83	0.692	3	مرتفعة
1	الأجهزة والمعدات	3.70	0.68	4	مرتفعة
	الرقابة الإلكترونية	3.825			مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يتضح من الجدول أعلاه أن البرامج الرقابية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.86) وانحراف معياري قدره (0.612) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الاتصالات بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.724) وبأهمية نسبية مرتفعة. ويرى الباحثين أن تطور البرامج الرقابية المستخدمة في دائرة الموازنة العامة، وارتباطها الوثيق بنجاح باقي مجالات الرقابة الإلكترونية هو السبب في ارتفاع الأهمية النسبية لمجالات البرامج الرقابية. كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد الرقابة الإلكترونية على حده، والجدول الآتي يبين ذلك.

البعد الأول: الأجهزة والمعدات.

الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالأجهزة والمعدات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	1	تتوفر في أجهزة الحاسوب المستخدمة مساحات كافية لعملية التخزين	4.29	0.822	مرتفعة
2	2	تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب مع احتياجات الرقابة الإلكترونية في الدائرة	4.13	0.762	مرتفعة

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
3	5	استخدام أجهزة الكترونية مثل (جهاز البصمة) زادت من فعالية تطبيق الرقابة الإلكترونية	3.97	0.946	مرتفعة
4	3	تتوفر وسائل معالجة وإخراج بيانات تتناسب مع احتياجات الرقابة الإلكترونية في الدائرة	3.90	0.847	مرتفعة
5	6	تتوفر وسائل دورية لصيانة الأجهزة والمعدات الرقابية المختلفة.	3.67	0.942	متوسطة
6	7	يتم تحديث الأجهزة والمعدات وفقاً لتطورات السوق	3.66	0.986	متوسطة
7	4	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إنجازه	2.33	0.997	منخفضة
		الأجهزة والمعدات	3.70	0.68	مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يتضح من الجدول أدناه أن الأهمية النسبية لفقرات الأجهزة والمعدات قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.70) وانحراف معياري قدره (0.68)، وقد جاءت الفقرة رقم (1) التي تنص على " تتوفر في أجهزة الحاسوب المستخدمة مساحات كافية لعملية التخزين " بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.29) وانحراف معياري قدره (0.822) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على " تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إنجازه " بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (0.997) وبأهمية نسبية منخفضة. وقد يكون هذا الانخفاض بسبب الفترة التي تم توزيع الاستبانة بها على العاملين في دائرة الموازنة العامة، حيث تميزت بارتفاع ضغط العمل مما زاد العبء على الأجهزة والمعدات الموجودة في الدائرة وبالتالي أثر على استجابات المبحوثين.

البعد الثاني: البرامج الرقابية.

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبرامج الرقابية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	5	استخدام أجهزة الكترونية مثل (جهاز البصمة) زادت من فعالية تطبيق الرقابة الإلكترونية	4.11	0.769	مرتفعة
2	3	تتوفر وسائل معالجة وإخراج بيانات تتناسب مع احتياجات الرقابة الإلكترونية في الدائرة	4.1	0.788	مرتفعة
3	4	تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إنجازه	4.01	0.843	مرتفعة
4	7	يتم تحديث الأجهزة والمعدات وفقاً لتطورات السوق	3.98	0.812	مرتفعة
5	1	تتوفر في أجهزة الحاسوب المستخدمة مساحات كافية لعملية التخزين	3.88	0.857	مرتفعة
6	2	تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب مع احتياجات الرقابة الإلكترونية في الدائرة	3.54	0.893	متوسطة

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
7	6	تتوفر وسائل دورية لصيانة الأجهزة والمعدات الرقابية المختلفة.	3.40	0.914	متوسطة
		البرامج الرقابية	3.86	0.612	مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يتضح من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية لفقرات البرامج الرقابية قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.86) وانحراف معياري قدره (0.612)، وقد جاءت الفقرة رقم (5) التي تنص على "استخدام أجهزة الكترونية مثل (جهاز البصمة) زادت من فعالية تطبيق الرقابة الإلكترونية" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.11) وانحراف معياري قدره (0.769). وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على "تتوفر وسائل دورية لصيانة الأجهزة والمعدات الرقابية المختلفة" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (0.914). وبأهمية نسبية متوسطة. وقد يُعزى ذلك إلى طبيعة العقود أو الاتفاقيات مع الشركات الخاصة بصيانة الأجهزة والمعدات الرقابية في الدائرة، والتي قد لا يكون العاملون على دراية بها مما أثر على استجاباتهم لهذا البند.

البعد الثالث: الاتصالات.

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالاتصالات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	6	يوجد صيانة دورية لشبكة الاتصالات في الدائرة	4.01	0.879	مرتفعة
1	7	يوجد موظفون متخصصون وموجودون دائماً في حالة حدوث أي عطل في شبكة الاتصالات	4.00	0.977	مرتفعة
3	1	تتناسب الشبكات المتاحة في الدائرة مع احتياجات الرقابة الإلكترونية	3.97	0.837	مرتفعة
4	3	تتوفر تقنيات اتصال حديثة في الدائرة	3.94	1.046	مرتفعة
5	2	شبكة الاتصالات المستخدمة في الدائرة تعمل بصورة دائمة	3.88	1.006	مرتفعة
6	5	تهتم الإدارة العليا باستقبال وتوصيل اقتراحات وأراء العاملين في الدائرة	3.79	1.006	مرتفعة
7	4	توجد شبكة اتصالات احتياطية في الدائرة لحالات الطوارئ	3.76	1.094	مرتفعة
		الاتصالات	3.91	0.724	مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يتضح من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية لفقرات الاتصالات قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.91) وانحراف معياري قدره (0.724)، وقد جاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على "يوجد صيانة دورية لشبكة الاتصالات في الدائرة" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.01) وانحراف معياري قدره (0.879). وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة رقم (4) التي تنص على "توجد شبكة اتصالات احتياطية في الدائرة لحالات الطوارئ" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (1.094) وبأهمية نسبية مرتفعة. ويرى الباحثين أن سبب ارتفاع الأهمية النسبية لمجال الاتصالات مرتبط بالتطور الحاصل في هذا المجال على مستوى العالم وعلى مستوى المملكة أيضاً وهذا التطور الذي تواجبه دائرة الموازنة العامة في جميع أعمالها وباستمرار.

البعد الرابع: الشكاوى.

الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالشكاوى مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	7	توجد شبكة اتصالات احتياطية في الدائرة لحالات الطوارئ	4.10	0.877	مرتفعة
2	5	توفر الدائرة نماذج تقديم شكاوى ضمن برامجها الرقابية	3.97	0.904	مرتفعة
3	1	يتفهم العاملون في قسم الرقابة الإلكترونية احتياجات الدائرة المختلفة من المعلومات	3.95	0.889	مرتفعة
4	4	تعتمد الدائرة الشكاوى كأداة رقابية	3.86	0.920	مرتفعة
5	3	يتمتع العاملون في الدائرة بعلاقات جيدة مع العاملين في قسم الرقابة الإلكترونية	3.70	0.857	مرتفعة
6	2	يجيب القسم الفني المختص بالرقابة الإلكترونية على الاستفسارات بسرعة	3.68	0.980	مرتفعة
7	6	تهتم الدائرة بمعالجة الشكاوى بطريقة موضوعية	3.52	0.961	متوسطة
		الشكاوى	3.83	0.692	مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2022)

يتضح من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية لفقرات الشكاوى قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.83) وانحراف معياري قدره (0.692)، وقد جاءت الفقرة رقم (7) التي تنص على "توجد شبكة اتصالات احتياطية في الدائرة لحالات الطوارئ" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.10) وانحراف معياري قدره (0.877) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على "تهتم الدائرة بمعالجة الشكاوى بطريقة موضوعية" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.52) وانحراف معياري (0.961) وبأهمية نسبية متوسطة. ويعزى ذلك في اعتقاد الباحثين لاختلاف وجهات النظر لدى المبحوثين حول رأيهم بالطريقة التي تعالج بها الدائرة موضوع الشكاوى. مجالات المتغير التابع: تقييم الأداء الوظيفي.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث عن تقييم الأداء الوظيفي على النحو الآتي:

الجدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بتقييم الأداء الوظيفي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	السرعة	4.00	0.695	1	مرتفعة
3	الكفاءة	3.99	0.783	2	مرتفعة
2	الدقة	3.89	0.690	3	مرتفعة
	تقييم الأداء الوظيفي	3.96	0.637		مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2022)

يتضح من الجدول أعلاه أن السرعة جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.00) وانحراف معياري قدره (0.695) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الدقة بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.690) وبأهمية نسبية مرتفعة. إن ارتفاع الأهمية النسبية لجميع مجالات تقييم الأداء الوظيفي باعتقاد الباحثين يعود لارتباط هذه

المجالات بمعيار تقييم الأداء، فلا غنى عن أحدها حتى يتم التقييم الناجح ولا يمكن تفضيل إحداها على الأخرى إلا بنسبة بسيطة ترجع لاختلاف آراء المبحوثين بشكل بسيط فقط.
كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد تقييم الأداء الوظيفي على حده، وفيما يلي بيان ذلك:
البعد الأول للمتغير التابع: السرعة.
الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالسرعة مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	4	العاملون ملتزمون بأوقات الدوام الرسمي.	4.10	0.846	مرتفعة
2	1	يتميز العاملون في الدائرة ببذل الجهد لإنجاز العمل اليومي	4.02	0.826	مرتفعة
3	3	تؤدي الرقابة الإلكترونية إلى استغلال ساعات العمل في إنجاز المهام	4.00	0.866	مرتفعة
4	2	تسرع الرقابة الإلكترونية إنجاز المعاملات	3.90	0.876	مرتفعة
		السرعة	4.00	0.695	مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يتضح من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية لفقرات السرعة قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (4.00) وبانحراف معياري قدره (0.695)، وقد جاءت الفقرة رقم (4) التي تنص على "العاملون ملتزمون بأوقات الدوام الرسمي." بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.10) وبانحراف معياري قدره (0.846) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة رقم (2) التي تنص على "تسرع الرقابة الإلكترونية إنجاز المعاملات" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.90) وبانحراف معياري (0.876). وبأهمية نسبية مرتفعة. وقد يكون السبب بارتفاع الأهمية النسبية لجميع بنود مجال السرعة في اعتقاد الباحثين إلى اقتناع المبحوثين بأهمية الرقابة الإلكترونية وأثرها على توظيف معايير تقييم الأداء بشكل أكثر عدالة.

البعد الثاني للمتغير التابع: الدقة.

الجدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالدقة مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	2	تعمل الرقابة الإلكترونية على تقليل الأخطاء واكتشافها بشكل أسرع	4.03	0.836	مرتفعة
2	1	ينجز العاملون الأعمال بإتقان في الوقت المطلوب	4.00	0.855	مرتفعة
3	3	يتحقق النظام الرقابي المعتمد من دقة تنفيذ المهام ومطابقتها	3.86	0.878	مرتفعة
4	4	يتحقق النظام الرقابي من تكامل البيانات المدخلة	3.67	0.901	متوسطة
		الدقة	3.89	0.690	مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

يتضح من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية لفقرات الدقة قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.89) وبانحراف معياري قدره (0.69)، وقد جاءت الفقرة رقم (2) التي تنص على "تعمل الرقابة الإلكترونية على تقليل الأخطاء واكتشافها بشكل أسرع" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.03) وبانحراف معياري قدره (0.836). وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة رقم (4) التي تنص على "يتحقق النظام الرقابي من تكامل البيانات المدخلة بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.67) وبانحراف معياري (0.901). وبأهمية نسبية متوسطة. ويعزى ذلك إلى أن بعضهم يعد النظام الرقابي موجهاً بشكل فردي، فهو يراقب جميع الموظفين لكن المتابعة تكون فردية، لذلك فإن تكامل البيانات المدخلة لا تكون ذات أهمية مرتفعة بالنسبة لهم.

البعد الثالث للمتغير التابع: الكفاءة.

الجدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالكفاءة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	4	يستفيد العاملون في الدائرة من البرامج التدريبية في مجال عملهم	4.12	0.900	مرتفعة
2	2	العاملون في الدائرة يميلون للاهتمام بالأفكار الجديدة	4.03	1.009	مرتفعة
3	1	يتميز العاملون في الدائرة بالقدرة على اتخاذ القرار	3.99	0.960	مرتفعة
4	3	يخضع العاملون في كل قسم لبرامج تدريبية محددة	3.80	0.950	مرتفعة
		الكفاءة	3.99	0.783	مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2022)

يتضح من الجدول أعلاه أن الأهمية النسبية لفقرات الكفاءة قد جاءت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (3.99) وبانحراف معياري قدره (0.783)، وقد جاءت الفقرة رقم (4) التي تنص على "يستفيد العاملون في الدائرة من البرامج التدريبية في مجال عملهم" بالمرتبة الأولى من بين الفقرات بمتوسط حسابي قدره (4.12) وبانحراف معياري قدره (0.900). وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة رقم (3) التي تنص على "يخضع العاملون في كل قسم لبرامج تدريبية محددة" بالمرتبة الأخيرة بين الفقرات وبمتوسط حسابي (3.80) وبانحراف معياري (0.950). وبأهمية نسبية مرتفعة. فمعيار الكفاءة برأي الباحثين هو أهم معيار يجب مراعاته عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالتقييم، لذلك فإن جميع بنود معيار الكفاءة جاءت بأهمية نسبية مرتفعة.

14. اختبار الفرضيات.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة.

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية، فقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر الرقابة الإلكترونية على تقييم الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (15) تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر الرقابة الإلكترونية على تقييم الأداء الوظيفي

المتغير التابع	ملخص النموذج	تحليل التباين	جدول المعاملات
----------------	--------------	---------------	----------------

Coefficient				ANOVA			Model summary			
Sig. t	t	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	درجات الحرية DF	F المحسوبة	R2 معامل التحديد		R معامل الارتباط
.005	2.829	.081	.230	الأجهزة والمعدات	.000	4	64.407	.632	.795	تقييم الأداء الوظيفي
.839	.204	.089	.018	البرامج الرقابية						
.260	1.130	.084	.095	الاتصالات						
.000	5.630	.081	.456	الشكاوى						

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2022)

وتشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرقابة الإلكترونية على تقييم الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (R=0.795) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) والمتغير التابع (تقييم الأداء الوظيفي) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد (R2=0.632) مما يشير إلى أن الرقابة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة فسرت ما نسبته 63.2% من التباين في (تقييم الأداء الوظيفي) في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة (F=64.407) عند مستوى حرية تساوي (sig=0.000) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$).

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند الأجهزة والمعدات قد بلغت (.230). وأن قيمة (t) كانت (2.829) وبدلالة إحصائية بلغت (0.005) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في الأجهزة والمعدات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في تقييم الأداء الوظيفي بمقدار (.230).

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند البرامج الرقابية قد بلغت (.018). وأن قيمة (t) كانت (.204) وبدلالة إحصائية بلغت (0.839) مما يشير إلى أن هذا الأثر غير معنوي.

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند الاتصالات قد بلغت (.095). وأن قيمة (t) كانت (1.130) وبدلالة إحصائية بلغت (0.260) مما يشير إلى أن هذا الأثر غير معنوي.

ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند الشكاوى قد بلغت (.456). وأن قيمة (t) كانت (5.630) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في بعد الشكاوى بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في تقييم الأداء الوظيفي بمقدار (.456).

وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية العدمية الرئيسة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة" وقبول الفرضية البديلة ونصها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة" الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لأثر الأجهزة والمعدات على تقييم الأداء الوظيفي في دائرة الموازنة العامة، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (16) نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الأجهزة والمعدات على تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الموازنة العامة

جدول المعاملات Coefficient				تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summary		المتغير التابع	
Sig. t	T	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	درجات الحرية DF	F	R2		R
.000	11.564	.056	.643	الأجهزة والمعدات	.000	1	133.723	.466	.683	تقييم الأداء الوظيفي

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

وتشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات على تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الموازنة العامة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.683$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات)، والمتغير التابع (تقييم الأداء الوظيفي) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.466$) مما يشير إلى أن (الأجهزة والمعدات) فسّر ما نسبته 68.3% من التباين الحاصل في تقييم الأداء الوظيفي في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=133.723$) عند مستوى حرية تساوي ($\text{sig}=0.000$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$). ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند الأجهزة والمعدات قد بلغت (0.643) وأن قيمة (t) كانت (11.564) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في الأجهزة والمعدات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في تقييم الأداء الوظيفي للعاملين بمقدار (0.643). وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة" وقبول الفرضية البديلة ونصها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة".

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرامج الرقابية على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة.

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لأثر البرامج الرقابية على تقييم الأداء الوظيفي في دائرة الموازنة العامة، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (17) نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر البرامج الرقابية على تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الموازنة العامة

جدول المعاملات Coefficient				تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model summary		المتغير التابع
Sig. t	T	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	درجات الحرية	F	R2	

الدلالة الإحصائية				البرامج الرقابية	الدلالة الإحصائية	DF	معامل التحديد	معامل الارتباط	تقييم الأداء الوظيفي
.000	9.637	.066	.640		.000	1	92.867	.374	.615

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

وتشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبرامج الرقابية على تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الموازنة العامة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.615$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغير المستقل (البرامج الرقابية)، والمتغير التابع (تقييم الأداء الوظيفي) وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.374$) مما يشير إلى أن (البرامج الرقابية) فسّر ما نسبته 37.4% من التباين الحاصل في تقييم الأداء الوظيفي في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F=92.867$) عند مستوى حرية تساوي ($\text{sig}=0.000$) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$). ويظهر من جدول المعاملات أن قيم (B) عند البرامج الرقابية قد بلغت (9.637) وأن قيمة (t) كانت (9.637) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي وهذا يعني أن الزيادة في البرامج الرقابية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى الزيادة في تقييم الأداء الوظيفي للعاملين بمقدار (9.637). وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) للبرامج الرقابية على تقييم الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة" وقبول الفرضية البديلة ونصها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) للبرامج الرقابية على تقييم الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة". الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) للاتصالات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة. للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة، فقد تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لأثر الاتصالات على تقييم الأداء الوظيفي في دائرة الموازنة العامة، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (18) نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الاتصالات على تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الموازنة العامة

ملخص النموذج Model summary		جدول المعاملات Coefficient			تحليل التباين ANOVA			المتغير التابع	
R	R ²	البيان	B	الخطأ المعياري	درجات الحرية DF	F	معامل التحديد	معامل الارتباط	تقييم الأداء الوظيفي
.699	.489	الاتصالات	.615	.051	1	146.150	.489	.699	

المصدر: (من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS, 2022)

وتشير النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاتصالات على تقييم الأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الموازنة العامة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.699$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغير المستقل (الاتصالات

مجتمعة في دائرة الموازنة العامة " وقبول الفرضية البديلة ونصها " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للشكاوى على تقييم الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة "

15. النتائج

بناءً على البحث الميدانية التي قام بها الباحثين حول أثر الرقابة الإلكترونية على تقييم أداء الموظفين في دائرة الموازنة العامة، وبعد أن تم تحليل البيانات الخاصة بها، والإجابة على أسئلتها، واختبار الفرضيات التي وردت فيها، فقد خلص هذا البحث لمجموعة من النتائج، وأوصى بمجموعة من التوصيات، والتي كانت كما يلي:

مناقشة النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل.

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي المتعلق بالمتغير المستقل (الرقابة الإلكترونية) توصل البحث إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

- ✓ وجود أثر إيجابي لتوفر الأجهزة والمعدات المستخدمة في عملية الرقابة الإلكترونية كأجهزة الحاسوب بمساحات كافية للتخزين ومتناسبة وحاجات الرقابة الإلكترونية، مما أثر على تقييم أداء الموظفين في دائرة الموازنة العامة.
- ✓ ضعف الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة والمعدات في الدائرة وعدم تحديثها بما يوافق تطورات السوق.
- ✓ سرعة الأجهزة والمعدات المتوفرة في الدائرة لا تتناسب وحجم العمل المطلوب إنجازه مما يضعف سرعة الإنجاز في الوقت المطلوب
- ✓ وجود أثر إيجابي لاستخدام البرامج الرقابية المحدثة بما يناسب حجم العمل ومتطلباته مثل جهاز متابعة الدوام (البصمة) حيث ارتفعت معها نسبة التزام العاملين بالدوام الرسمي وإنجازهم للمهام اليومية بالتالي التأثير بارتفاع تقييم أداء الموظفين في دائرة الموازنة العامة.
- ✓ ضعف وسائل الصيانة الدورية للبرامج الرقابية المختلفة مما يعطل سير العمل ويؤثر في دقة النتائج.
- ✓ وجود أثر إيجابي لاستخدام تقنيات اتصالات حديثة تعمل بصورة دائمة ويتم صيانتها، بالإضافة إلى توفر شبكة اتصالات تغطي احتياجات العمل في الدائرة، حيث استفاد العاملون من البرامج التدريبية الموجودة على شبكة الاتصالات وارتفع اهتمامهم بالأفكار الجديدة مما أثر على تقييم أداء الموظفين في دائرة الموازنة العامة.
- ✓ وجود أثر إيجابي لاعتماد دائرة الموازنة العامة على الشكاوى كأداة رقابية يتفهمها العاملون والمتعاملون مع الدائرة، مما قلل من الأخطاء وزاد من نسبة دقة واتقان العمل، وهذا ما أثر على تقييم الأداء الوظيفي في دائرة الموازنة العامة.
- ✓ ضعف اهتمام الدائرة بمعالجة الشكاوى المقدمة لها بطريقة موضوعية مما يضعف الاستفادة من التغذية الراجعة ويقلل من كفاءة المخرجات.

مناقشة النتائج المتعلقة بالمتغير التابع.

- في ضوء نتائج التحليل الإحصائي المتعلق بالمتغير التابع (تقييم الأداء) توصل البحث إلى مجموعة من النتائج كما يلي:
- ✓ ارتفاع الأهمية النسبية لجميع مجالات تقييم الأداء الوظيفي ويعزى باعتقاد الباحثين لارتباط هذه المجالات بمعيار تقييم الأداء، فلا غنى عن أحدها حتى يتم التقييم الناجح ولا يمكن تفضيل أحدها على الأخرى إلا بنسبة بسيطة ترجع لاختلاف آراء المبحوثين بشكل بسيط فقط.

- ✓ بينت النتائج أن الأهمية النسبية لفقرات السرعة قد جاءت مرتفعة. وقد يكون السبب بارتفاع الأهمية النسبية لجميع بنود مجال السرعة إلى اقتناع المبحوثين بأهمية الرقابة الإلكترونية وأثرها على توظيف معايير تقييم الأداء بشكل أكثر عدالة.
- ✓ أما الدقة فقد جاءت فقراتها مرتفعة، نتيجة لأن بعضهم يعد النظام الرقابي موجهًا بشكل فردي، فهو يراقب جميع الموظفين لكن المتابعة تكون فردية، لذلك فإن تكامل البيانات المدخلة لا تكون ذات أهمية مرتفعة بالنسبة لهم.
- ✓ وجاءت فقرات الكفاءة مرتفعة أيضًا، فمعيار الكفاءة هو أهم معيار يجب مراعاته عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالتقييم، لذلك فإن جميع بنود معيار الكفاءة جاءت بأهمية نسبية مرتفعة.

مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات البحث

في ضوء اختبار الفرضيات توصل البحث إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

- ✓ رفض الفرضية العدمية الرئيسية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) للرقابة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة" وقبول الفرضية البديلة ونصها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) للرقابة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرامج الرقابية، الاتصالات، الشكاوى) على تقييم أداء الموظفين بأبعاده (الدقة، السرعة، الكفاءة) في دائرة الموازنة العامة".
- ✓ رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة" وقبول الفرضية البديلة ونصها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة".
- ✓ رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرامج الرقابية على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة" وقبول الفرضية البديلة ونصها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرامج الرقابية على تقييم الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة".
- ✓ رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاتصالات على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة" وقبول الفرضية البديلة ونصها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاتصالات على تقييم الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة".
- ✓ رفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشكاوى على تقييم أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة" وقبول الفرضية البديلة ونصها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشكاوى على تقييم الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة في دائرة الموازنة العامة".

16. التوصيات

وبناء على النتائج التي توصل إليها البحث فإن الباحثين يوصون ببعض التوصيات كما يلي:

- ضرورة الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة والمعدات في الدائرة تحديثها بما يوافق تطورات السوق.
- توفير أجهزة ذات سرعات تتناسب وحجم العمل المطلوب لإنجازه لإنجاز العمل في الوقت المطلوب.
- توفير كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في الأجهزة والأنظمة الإلكترونية المستخدمة في الرقابة لعمل الصيانة الدورية لها ومواجهة حالات الأعطال المفاجئة.
- توفير مستلزمات الرقابة الإلكترونية ضمن الاعتمادات المالية والخطط المالية المعتمدة للدائرة والمعدة مسبقاً.
- الاهتمام بالتقويم الموضوعي المبني على التغذية الراجعة لأداء العاملين (تحديث أساليب ومعايير التقييم بما يتناسب مع أساليب الرقابة الإلكترونية الحديثة).
- الاهتمام بتوعية كوادر العاملين والموظفين في مختلف الأقسام بأهمية الرقابة الإلكترونية، وبيان أثرها على تحسين أداء العاملين بالتالي تحسين مستوى تقييمهم وترقياتهم.
- تشكيل لجان مسحية مختصة بمتابعة تطورات السوق فيما يخص التحديثات التكنولوجية وعمل قوائم أسعار وتكاليف يتم اعتمادها أثناء عمل الخطط المالية السنوية للدائرة.
- اجراء مزيد من الدراسات والأبحاث والأوراق العلمية في مجال الرقابة الإلكترونية وأثارها.

17. المصادر المراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية.

- أبو النصر، مدحت محمد، (2017)، التدريب عن بعد، بواباتك لمستقبل أفضل، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- آل طلاحان، احمد حسين، وخوالدي، كمال طاهر، (2018)، أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين -دراسة ميدانية على موظفي جوازات محافظة جدة- مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد 10، المجلد 2، ص 70-87.
- أمل، ليلى، (2017)، الإدارة عن بعد مذهب جديد في مؤسسات الأعمال، تم الاطلاع في 2021/2/24 <https://qafilah.com/ar>
- بربر، كمال، (2020)، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، الأردن.
- بوطالب، بشرى، (2019)، دور الرقابة الإدارية في تقييم أداء العاملين، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 45 قلمة، الجزائر.
- بوطورة، فضيلة وسمايلي، نوفل (2018)، واقع تطبيق أساليب الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية، دراسة ميدانية لوكالات البنوك العمومية الجزائرية ولاية تبسة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد (13)، ص 104-120.
- جاد الرب، سعيد جاد الرب، (2017)، أثر استخدام مستلزمات الرقابة الإلكترونية على أداء العاملين في البنوك التجارية السودانية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- جلييلة، تاجوري (2017)، الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال: دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة بريد الجزائر- أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- حاج إدريس، عائشة محمد، (2020)، أثر الرقابة الإلكترونية على كفاءة الأداء في المؤسسات العامة، دراسة حالة الهيئة القومية للطرق والجسور، مجلة كلية التنمية البشرية- العدد التاسع، الجزء الأول.
- حافظ، ناصر، (2017)، تأثير الرقابة الإدارية على تقييم أداء العاملين، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد (14)، مجلد (2)، ص 30.

- الحسيني، عائشة والخيال، شذا (2019)، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة- جامعة الأزهر (17) (4).
- الدهان، أميمة والشيخ سالم، فؤاد ورمضان، زياد ومخامرة، محسن، (2018)، المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، ط3، عمان – الأردن.
- رويمل، حياة، (2019)، أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين في المؤسسة، دراسة حالة: الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب ANSEJ مسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- شامي، محسن، (2018) أثر الرقابة الإدارية على تقييم أداء العاملين، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف-المسيلة-، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- شاهين، سمير محمد، (2017)، واقع الرقابة الإدارية الإلكترونية في المنظمات الأهلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- صديق، حسين، (2020)، تقويم الأداء في المؤسسات الاجتماعية، مجلة جامعة دمشق، مجلد 28، العدد1.
- الطائي، يوسف حجيم، والعبادي هاشم فوزي، (2018)، إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن
- عابدين، محمد بابكر، (2020)، بعنوان: "أثر الرقابة على أداء العاملين بالتطبيق على شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الفترة من 2019-2020"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم والتقانة، السودان.
- عبود، نجم، (2019)، الإدارة الإلكترونية، ط2، دار المريخ للنشر-الرياض-السعودية.
- العرايشي، حسن عفيف، (2017)، واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية الشق المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة.
- العقيلي، عمر وصفي، (2017)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان-الأردن.
- علاوي، عبد الفتاح، (2019)، التغيير والتطوير التنظيمي في منظمات الأعمال، مدخل الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد-الأردن.
- الكردي، احمد سيد، (2017)، تقييم الأداء المؤسسي وعلاقته بالإصلاح الإداري، مقال منشور في موسوعة التنمية البشرية.
- والي، عدنان ماشي، (2020)، تقييم الأداء الوظيفي، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العالمي لإدارة الأعمال، العراق.
<https://kenanaonline.com/users/EBENALRAFDEN/downloads/36443>
- موقع الكتروني <http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=10286> تم الاطلاع في 2024/1/27.
- موقع الكتروني، <https://alghad.com>، تم الاطلاع في 2024/03/25.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Abraham, Martin ; Niessen, Cornelia ; Schnabel, Claus; Lorek, Kerstin; Grimm, ; Kathrin, Möslein and Wrede, Matthias . (2019) "Electronic monitoring at work: The role of attitudes, functions, and perceived control for the acceptance of tracking technologies". Human resource management journal, Volume29, Issue4 , Pages 657-675
- Adaletey, E. Jennifer & Thoomkuchy J. George, (2019), The Relevance of Monitoring, Supervision And Evaluation of Stakeholder Participation In Electronic Governance Projects Implemented In Public Sector Institutions: A Review of Literature. IORS Journal of Humanities and social science. Vol.24, Issue4. Limkokwing University , Malaysia

- Alder, Stoney, (2020), " Employee reactions to electronic performance monitoring: A consequence of organizational culture" the journal of high technology management research, university of Nevada, Las Vegas.
- Hashim , Mohammad & Emaduldeen, Matheel, (2019), Document Image Retrieval from Incomplete Queries Using Texture Features. Al-Mansour Journal. Issue 22. Pp 25- 43.
- Rudolf Siegel, Cornelius J. Konig, and Veronika Lazar. (2021) "Impact of electronic monitoring on employees: a meta-analysis". Saarland University.
- Stanton, Jeffrey, & Julian, Amanda, (2020) ,The impact of electronic monitoring on quality and quantity of performance" Academia Article in press, computers in Human behavior. p. 17 .
- Shaju, M. & Subhashini, D. (2017) "A Study on the Impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees Working in Automobile Industry." Journal of Management Research (09725814) . Vol. 17 Issue 2, p74-83. 10p.
- Al Shobaki, Mazen; Abu-Naser, Samy ; Salama, Ashraf; AlFerjany, Abed Alfetah; & Abu Amuna, Youssef, (2018), "The Role of Measuring and Evaluating Performance in Achieving Control Objectives- Case Study of "Islamic University" International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS) 2 (1):106-118.