Naif Arab University for Security Sciences
Arab Journal for Security Studies
المجلة العربية للدراسات الأمنية
https://nauss.edu.sa
https://journals.nauss.edu.sa/index.php/ajss
AJSS

Electronic Monitoring and its Success Factors from the Viewpoints of Personnel Working in Passports Department of Jeddah

الرقابة الإلكترونية وعوامل نجاحها من وجهة نظر العاملين في جوازات محافظة جدة

أحمد حسين سفر آل طلحان*
جوازات منطقة مكة المكرمة، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية

Ahmed Hussain Safar Altalhan*
Passports Department of Makkah Region, Makkah, Sausi Arbaia

Received 4 Apr. 2020; Accepted 5 May 2020; Available Online 15 Jun. 2020

Abstract

The study aims to find the most important factors related to the human, organizational and material factors that help in the success of the application of electronic monitoring in the passports department of Jeddah. The descriptive analytical method was used. A random sample was taken from the study community. A questionnaire was designed as a data collection tool and distributed to 36 employees. The results of the study found that factors associated with the success of the application of electronic monitoring were moderately available. Also, the study revealed that there is no statistically important differences between the mathematical averages of the responses of the sample members according to different years of service, educational qualification, and rank. Based on the reached, the study puts forward several recommendations: Attention to the success factors of electronic monitoring, keeping up with developments in the field of electronic monitoring, granting incentives to monitor staff electronically and train them, reorganization of monitoring units, Update some regulations and instructions

Keywords: *Security Studies, Monitoring, Electronic Monitoring, Success Factors, Jeddah Passports Department*

المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل المرتبطة بالجوانب البشرية، والتنظيمية، والمادية التي تساعد في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة، ولتحقيق هذا الهدف اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغت 36 ضابطًا من مجتمع الدراسة البالغ عددهم 92 ضابطًا، وتم تطبيق أداة الدراسة خلال شهر شعبان من عام 1439هـ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن العوامل (البشرية، والتنظيمية، والمادية) المرتبطة بنجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية كانت متوافرة في جوازات محافظة جدة بدرجة متوسطة، كما تم التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بناءً على المتغيرات الشخصية (الرتبة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج فقد أوصت الدراسة بعدة توصيات منها: الحرص على تطبيق الرقابة الإلكترونية مع الاهتمام بعوامل نجاحها، خاصة العوامل البشرية، وتوفير الحوافز المناسبة للقائمين على الرقابة الإلكترونية، إلحاق الموظفين بدورات تدريبية في الأساليب الحديثة للرقابة، تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة عمليات الرقابة الإلكترونية، تغيير بعض اللوائح والتعليمات

الكلمات المفتاحية: الدراسات الأمنية، الرقابة، الرقابة الإلكترونية، عوامل نجاح، جوازات محافظة جدة

Production and hosting by NAUSS

* Corresponding Author: Ahmed Hussain Safar Altalhan
Email: a_talhan@hotmail.com
doi: 10.26735/LIAW9796

1319-1241© 2020. AJSS. This is an open access article, distributed under the terms of the Creative Commons, Attribution-NonCommercial License.

لتتواكب مع الرقابة الإلكترونية ومتطلباتها، رصد ميزانية مناسبة من أجل تطبيق الرقابة الإلكترونية وتوفير وسائلها وصيانتها بشكل دوري.

to keep pace with electronic monitoring, appropriate budget monitoring for the application and maintenance of electronic monitoring.

1. المقدمة

لقد أصبحت المنظمات في سعيها للاستمرار في نجاحها وتطورها تعتمد على تقنية المعلومات بشكل أوسع، ولقد انعكس هذا التطور التقني على وظائف الإدارة من التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وقامت الثورة التقنية بإحداث تغيير في كثير من المفاهيم والنظريات وأساليب الإدارة العامة، وأصبح ذلك واقعًا تتعايش معه المنظمات، وتحاول الاستفادة من إمكاناته، وتعد الرقابة الإلكترونية إحدى وظائف الإدارة الإلكترونية، وهي من الموضوعات الحديثة ذات الأهمية في حقل الإدارة.

وانطلاقًا من أهمية الدور التي تقوم به المديرية العامة للجوازات والخدمات التي تقدمها وملامستها 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، واستشعارًا لأهمية النشاط الرقابي للتأكد من أن كل شيء يسير وفق ما خطط له، وتصحيح الأخطاء، تتبع الجوازات عدة وسائل للرقابة على الأنشطة والمهام، ومن ذلك استخدام وسائل رقابية إلكترونية، وستحاول هذه الدراسة معرفة عوامل نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة.

مشكلة الدراسة

تمثل الرقابة إحدى الوظائف الإدارية التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، وقد تطورت أساليب الرقابة لتتماشى مع طبيعة الدولة ووظيفتها في العصر الحديث الذي ترتب عليه زيادة مسؤولياتها، فلم تعد الرقابة في المنظمات تقتصر على التأكد من أن الأعمال تؤدى فحسب، بل التأكد من أنها تؤدى بأفضل طريقة؛ ما يفرض وجود أنواع مختلفة من الرقابة (السواط، سندي والشريف، 2010).

وقد أصبحت المنظمات في الوقت لراهن أكثر اعتمادًا على تقنية المعلومات مواجهة ومواكبة للتغيرات المتسارعة التي تواجهها؛ لذلك فقد أحدثت تقنية المعلومات الكثير من التغيرات في أداء المهام والأنشطة الإدارية، ولقد قامت جوازات محافظة جدة بالاعتماد على التقنية في الكثير من مهامها ووظائفها، ومن ذلك النشاط الرقابي، وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما مدى توافر العوامل التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟

أسئلة الدراسة

هناك عدة أسئلة فرعية تنبثق من السؤال الرئيسي وهي؛ ما مدى توافر العوامل البشرية التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟، وما مدى توافر العوامل التنظيمية التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟، وما مدى توافر العوامل المادية التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟، وهل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية: (الرتبة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على عوامل نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية المرتبطة بالجوانب البشرية والتنظيمية والمادية، ومعرفة هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية الرتبة، المؤهل العلمي وسنوات الخدمة.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية: تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من كونها تتناول موضوع الرقابة الإلكترونية، وهو من المصطلحات الحديثة، حيث تلقي هذه الدراسة الضوء عليها وعلى عوامل نجاحها، كما يرى الباحث 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 خلال تسليطها الضوء على العوامل التي قد تسهم في تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة بشكل فعال، وفيما يمكن أن تسفر عنه من نتائج وتوصيات؛ ما قد يتيح للقيادات اتخاذ قرارات مناسبة للاستفادة القصوى منها.

حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة كلاً من الحدود الموضوعية والتي تقتصر الدراسة على معرفة العوامل التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية. والحدود البشرية المتمثلة في ضباط جوازات محافظة جدة، والحدود المكانية في إدارة جوازات محافظة جدة، والحدود الزمنية حيث طبقت الدراسة في شهر شعبان من عام 1439هـ.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

2. 1. مصطلحات الدراسة

الرقابة: هي «وظيفة إدارية تعمل على التأكد من سلامة العملية الإدارية من بدايتها إلى نهايتها من أي انحراف أو خطأ، أي بمعنى آخر هي التأكد من أن ما تم عمله كان وفقًا للمعايير والأنظمة الواجب اتباعها والعمل بموجبها في المنشأة» (الأشعري، 2017، ص. 30).

التعريف الإجرائي: كل نشاط يهدف إلى التحقق من أن الأعمال تنجز وفق التعليمات والخطط المعدة سلفًا.

الرقابة الإلكترونية: عرفت الرقابة الإلكترونية بأنها «الرقابة على جميع أنشطة المنظمة بشكل مستمر، بواسطة أنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت؛ ما يمكن من معرفة ما يجري في المنظمة» (العمار، 2008، ص. 202).

وتعرف إجرائيًا بأنها: استخدام وسائل رقابية إلكترونية على أنشطة ومهام المنظمة للتأكد من أن كل شيء يسير وفق المخطط له سلفًا.

2. 2. الرقابة الإلكترونية

تعد الرقابة الإلكترونية إحدى الطرق الحديثة لحل المشكلات التي نتجت عن التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الأخطاء التي قد تحدث؛ وذلك باستخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل مراقبة النشاط داخل المنظمة للوصول إلى تحقيق النتائج والأهداف المنشودة مع الكفاءة في الجهد والوقت والتكلفة (الحيت والكساسبة، 2013).

وتعتمد الرقابة الإلكترونية على تقنية المعلومات؛ حيث أصبحت الآن أكثر قدرة على معرفة متغيرات التنفيذ في الوقت الحقيقي، بحيث تكون لدى المدير بشكل فوري (يوسف، 2015).

وقد عرفت الرقابة الإلكترونية بأنها «توظيف التقنية الحديثة في إنشاء نظام رقابي متكامل على أجهزة الحاسب الآلي؛ وذلك لممارسة العملية الرقابية لتحقيق الأهداف والنتائج المرجوة بأقل وقت وجهد وتكلفة وبدقة عالية» (العريفج، 2015).

من سلبيات الرقابة التقليدية أنها موجهة للماضي؛ لذلك فهي لا تستطيع سرعة اكتشاف أخطاء التنفيذ، وعلى الجانب الآخر فإن المعلومات والأنشطة تسجل فور التنفيذ في الرقابة الإلكترونية؛ ما يجعل بالإمكان اكتشاف الأخطاء بشكل أسرع؛ ما يساعد على اتخاذ ما يلزم لتصحيح الأخطاء، إضافة إلى أنها تقوم على الثقة بشكل أكبر، بينما الرقابة التقليدية تقوم على العلاقات والمساءلة الرسمية؛ لذلك بدا واضحًا الآن أن التوجه أصبح يتزايد نحو استخدام وسائل الرقابة الإلكترونية (كورتل ويوب، 2016).

ومما لا شك فيه أن الرقابة الإلكترونية تحقق استخدامًا فعالًا للتكنولوجيا، سواء في الفحص أو التدقيق في كل وقت، وشاملة لكل مكان وبتكلفة ووقت محدودين (نجم، 2009).

فأهمية الرقابة الإلكترونية تنبع من خصائصها ومزاياها؛ ما جعلها أكثر فاعلية وكفاءة في تحقيق أهداف العملية الرقابية، بل أسهمت في تجاوز العديد من عيوب الرقابة التقليدية.

2. 2. 1. مزايا الرقابة الإلكترونية

يرى الباحث أن استخدام الرقابة الإلكترونية في المنظمات يوفر عدة مزايا منها السرعة في الحصول على نتائج الأداء والتنفيذ وإيصالها لمن يلزم. ودقة النتائج لاعتمادها على التقنية. وشعور العاملين بأن ما يقومون به هو تحت الرقابة الآنية المستمرة؛ ما قد يعوض نقص الرقابة الذاتية، ويجعلهم أشد حرصًا على تلافي الأخطاء.

نطاق الرقابة الإلكترونية أكثر اتساعًا من الرقابة التقليدية. كما أن هناك مزايا أخرى أشار لها (القدوة، 2010) مثل انخفاض الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة عليه. أصبحت الرقابة قائمة على الثقة عوضًا عن الصلاحيات. تمكنت الرقابة من التركيز على الحاضر أكثر من كونها رقابة على ما مضى. الشفافية وسرعة الوصول إلى نتائج الرقابة. توفر الرقابة الإلكترونية مستوى عاليًا من السيطرة؛ نظرًا لسرعة اكتشاف الخلل وتصحيحه. التوجه نحو رقابة النتائج بدلًا من الرقابة على المدخلات والأنشطة.

2. 2. 2. عيوب الرقابة الإلكترونية

كما أن للرقابة الإلكترونية مزايا فإن هناك مآخذ وعيوبًا تصاحب عملية الرقابة الإلكترونية أشار لها (نجم، 2009) إذ تفتقر الرقابة الإلكترونية إلى التفاعل الإنساني، فهو أساس كل تطوير في المنظمات و إحساس الموظفين بأن الإدارة تراقب أنشطتهم عن بعد وأولًا بأول ومن دون علمهم والمشكلات الأمنية كاحتمال تعرض أنظمة المنظمة ومعلوماتها للاختراق والعبث. واخيرا مخاطرة الاعتماد الزائد على التكنولوجيا؛ فذلك ليس كافيًا، فالعمل الرقابي يظل عملًا إداريًا يستوجب إعادة تقييم ما يجب الرقابة عليه والمعايير المعتمدة في الرقابة.

2. 2. 3. معوقات الرقابة الإلكترونية

نظرًا لاعتماد الرقابة الإلكترونية على التكنولوجيا فإنها تواجه العديد من الصعوبات والمعوقات التي تحول دون فاعليتها، ونستطيع القول: إن معوقات الرقابة الإلكترونية تتقاطع بشكل كبير مع معوقات

الإدارة الإلكترونية، ويمكن تقسيمها إلى معوقات إدارية، ومعوقات بشرية، ومعوقات فنية وتقنية ومالية على النحو.

المعوقات التنظيمية: (مدحت، 2016) ضعف اهتمام المنظمة بتطبيق وسائل الرقابة الإلكترونية. عدم التنسيق بين الأجهزة الرقابية. الإجراءات الإدارية الطويلة، الأمر الذي قد يعرقل تطبيقها. عدم وجود التدريب على كيفية تطبيق واستخدام وسائل الرقابة الإلكترونية. اختلاف طرق وأساليب العمل داخل المنظمة.

المعوقات البشرية: (مدحت، 2016) قلة العناصر البشرية المؤهلة للتعامل مع الوسائل الرقابية الإلكترونية. عدم وجود الحوافز الكافية لإنجاح عملية تحويل الرقابة إلى إلكترونية. مقاومة الموظفين للتغيير خوفًا من فقدان وظائفهم. ندرة الكفاءات الراغبة في العمل في مجال الرقابة.قلة معرفة القيادات بأهمية وفوائد تحويل الرقابة إلى إلكترونية لوجود اتجاه سلبي من قبل البعض نحو استخدام التقنية الحديثة في الرقابة.

المعوقات الفنية والتقنية: (الدوسري، 2010) قلة الاستعانة بالمختصين في مجال تقنية المعلومات للمساعدة في تطبيق الرقابة الإلكترونية. استمرارية صيانة الأجهزة وتشغيلها لضمان عمل هذه الأجهزة بالشكل المطلوب وسرعة إصلاحها عند تعطلها. عدم توافر البنية التحتية الملائمة، سواء من توافر شبكات ونظم اتصالات إلكترونية مناسبة للبدء في إنشاء نظام رقابي إلكتروني متكامل. التطور المستمر والمتسارع للتقنية؛ الأمر الذي يستوجب متابعة ذلك التطور ومواكبته ضمانًا للوصول لأفضل النتائج بشكل فعال وأكثر كفاءة.

المعوقات المالية: وتشمل عدم وجود المخصصات المالية الكافية لإنشاء نظام رقابي إلكتروني وتدريب العاملين. وارتفاع تكلفة برامج وأجهزة الرقابة الإلكترونية وصيانة هذه الأجهزة. والنظر إلى الرقابة الإلكترونية من زاوية تكلفتها دون الاهتمام بمخرجاتها وإيجابياتها.

2. 2. 4. متطلبات الرقابة الإلكترونية

إن الانتقال من الرقابة التقليدية إلى الرقابة الإلكترونية له عدة متطلبات كشأن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ومن تلك المتطلبات اقتناع الإدارة العليا بتطبيق الرقابة الإلكترونية وتوفير الدعم اللازم لها. توفير البنية التحتية من شبكات اتصال وأجهزة الرقابة الإلكترونية. توضيح وتوثيق جميع إجراءات العمل وتعميمها على الموظفين. تدريب وتأهيل الموظفين المكلفين بالعمل على أجهزة الرقابة الإلكترونية. قيام الإدارة العليا بإيضاح أهمية هذا النوع من الرقابة وإسهامه في تحقيق أهداف المنظمة.

وتضيف (العوران، 2016) أن متطلبات الرقابة الإلكترونية المتطلبات التنظيمية وتشمل بناء تنظيمي مناسب للعمل الإلكتروني، فاستخدام التقنية مع عدم وجود تنظيم إداري مناسب وواضح للعمل الإلكتروني قد يؤدي إلى عدم نجاح تطبيقها. ثقافة تنظيمية ملائمة للوصول إلى رقابة إلكترونية فاعلة. وضوح أهداف المنظمة وتوفير قنوات اتصال بين الوحدات الإدارية؛ ما يحقق رقابة فاعلة. توجيه المستفيدين قبل البدء في تطبيق أسلوب الرقابة الإلكترونية لضمان نجاحه.

كذلك المتطلبات التكنولوجية وتشمل حواسيب آلية وشبكات حاسب آلي وأجهزة ومعدات ملائمة لاستخدام الرقابة الإلكترونية. برامج رقابية قادرة على معالجة البيانات واستخلاص المعلومات للوصول للأهداف الرقابية. وجود مختصين في تقنية المعلومات للقيام بصيانة هذه الأجهزة وإصلاحها. البنية التحتية الملائمة لتطبيق النشاط الرقابي الإلكتروني من حيث توافر الشبكات ووسائل الاتصال. تحديد الاحتياجات الفعلية للبرامج الرقابية ذات القدرة على إجراء العمليات الرقابية المطلوبة. تأهيل وتدريب الموظفين المكلفين باستخدام الوسائل الإلكترونية للرقابة. الاهتمام بأمن المعلومات وتوفير برامج للحماية.

أخيرا المتطلبات الأمنية وتشمل كلمات المرور مع إيضاح أهمية أن تكون قوية وصعبة التخمين. التحقق بواسطة المقاييس الحيوية. تشفير البيانات. تحديث أنظمة التشغيل والبرامج. جدار الحماية.

2. 3. الفرق بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية

وفي ضوء ما سبق فإن الدراسة توضح بعض الفروق بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية في الجدول 1.

2. 4. المديرية العامة للجوازات

هي أحد قطاعات وزارة الداخلية في المملكة العربية السعودية تعنى بتقديم خدمات عدة للمواطنين والمقيمين وفق ما نصت عليه الأنظمة. ففي عام 1343هـ أسس أول مكتب لمراقبة الأجانب في مكة المكرمة، وكان تابعًا للشرطة آنذاك، ولقد مرت المديرية العامة للجوازات بعدة مراحل منذ أن أنشئت حتى صدر الأمر السامي الكريم رقم 21633 وتاريخ 15 رمضان 1402هـ القاضي بالموافقة على قرار اللجنة العليا للإصلاح الإداري رقم 3/ع وتاريخ 15 رجب 1402هـ المتضمن فصل قطاع الجوازات عن وكالة وزارة الداخلية والأحوال المدنية واستقلالها في قطاع مستقل تحت مسمى المديرية العامة للجوازات اعتبارًا من 1 رجب 1403هـ (الضاحي، 2006).

2. 4. 1. مهام وواجبات المديرية العامة للجوازات

تقوم المديرية العامة للجوازات بالعديد من المهام والأنشطة منها ما يلي (الضاعي، 2006):

- القيام بإصدار وتجديد جوازات السفر للمواطنين.
- إصدار وتجديد الإقامة للوافدين، وكذلك إصدار تأشيرات الخروج والعودة والخروج النهائي.
- تسهيل عملية الدخول والخروج من وإلى المملكة من خلال منافذها البرية والبحرية والجوية.
- تسهيل قدوم ومغادرة الحجاج وقاصدي العمرة.
- تنظيم عملية قدوم الوافدين والتأكد من صحة وثائق سفرهم وتأشيرات دخولهم.
- مكافحة أعمال تزوير واستعمال الوثائق والمستندات، والعمل على تطويرها بما يحد من تزويرها.
- إصدار العقوبات لمخالفي أنظمة الإقامة ووثائق السفر.

2. 4. 2. جوازات منطقة محافظة جدة

هي إحدى إدارات جوازات منطقة مكة المكرمة، وتشرف على العديد من الإدارات والشعب والأقسام، وتقوم بكافة الأنشطة والمهام المنوطة بالمديرية العامة للجوازات فيما يدخل في اختصاصها المكاني (العجمي، 2014).

2. 4. 3. 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، تحقيقًا للاستفادة من إيجابيات التقنية، وفي إطار ذلك قامت المديرية العامة للجوازات، انطلاقًا 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 الموظفون عن طريق الحاسب الآلي بواسطة أنظمة معدة للتأكد من عدم قيام الموظف بعمليات وإجراءات خاطئة كنظام قاعدة البيانات العامة الذي تم إنشاؤه لتمكين العاملين في وحدات مراقبة إنتاجية الحاسب الآلي من أداء أعمالهم الرقابية بواسطته للتأكد من عدم وجود تجاوز من أحد مشغلي الحاسب الآلي، وأن جميع الصلاحيات المعطاة لهم تستخدم وفق التعليمات المطلوبة، إضافة لوجود كلمة مرور خاصة لكل مستخدمي الحاسب الآلي، وعدم إمكانية فتح جهاز الحاسب الآلي إلا بعد ورود رسالة نصية لهاتفه بها رمز التفعيل، كما يوجد عدة وسائل إلكترونية لاستقبال الاقتراحات والشكاوى والاستفسارات، سواء عن طريق تويتر أو تخصيص بريد إلكتروني خاص بذلك، كل تلك الوسائل التقنية تستخدمها جوازات محافظة جدة للرقابة على أداء موظفيها بهدف الاستفادة مما توفره تلك الوسائل من مزايا جنبًا إلى جنب مع الوسائل التقليدية المستخدمة وما زالت والتي تعتمد بشكل أساسي على الوثائق والمكاتبات الرسمية.

2. 5. الدراسات السابقة

في حدود علم الباحث ومن خلال اطلاعه على العديد من الدراسات والبحوث في هذا الموضوع لم يعثر على موضوع تناول عوامل نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية، ولكن هناك دراسات تناولت موضوع الرقابة الإلكترونية من أوجه أخرى كالتالي:

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 وتم التوصل إلى النتائج من خلال عينة عشوائية بلغت 125 فردًا من مجتمع الدراسة، وهم موظفو البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن وتوصلت هذه الدراسة إلى ارتفاع مستوى تطبيق أنظمة الرقابة الإلكترونية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن، وكان من توصيات هذه الدراسة: تأكيد أهمية الرقابة الإلكترونية في كافة المراحل، والتحديث المستمر للأجهزة والبرمجيات المستخدمة في الرقابة الإلكترونية.

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، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وتوصلت إلى مجموعة من التوصيات، كان أهمها وضع نظام خاص بالرقابة الإلكترونية بحيث يكون تحت إشراف هيئة مكافحة الفساد وتنفيذ هيئة الرقابة والتحقيق يسهم في الحد من ظاهرة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية.

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، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للتوصل للنتائج المرجوة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها: ارتفاع مستوى تقييم العاملين في البنوك الإسلامية لأبعاد الرقابة الإلكترونية، إضافة إلى ارتفاع مستوى تقييم العاملين في البنوك الإسلامية الأردنية لأبعاد الجودة. كما تم التوصل إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرقابة الإلكترونية بأبعادها في جودة الخدمات الداخلية في البنوك الإسلامية الأردنية.

دراسة (الضافي، 2006) بعنوان: مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على المزايا المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات، وتحديد مدى وعي العاملين بخصائص الإدارة الإلكترونية، والتعرف على أهم مبررات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وتحديد أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيقها، وأهم المقترحات التي من شأنها تسهيل تطبيقها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وبلغت عينة الدراسة 242 مفردة من مجتمع الدراسة البالغ 304 مفردة، وكان من النتائج التي تم التوصل إليها: وجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال من أهمها: عدم وجود الدورات التدريبية، ضعف البنية التحتية، شيوع الأمية التقنية، كما أوصت الدراسة بضرورة توفير هياكل تنظيمية مرنة وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتوفير قنوات اتصال مفتوحة وكافية بين العاملين، ونظام أمني لحماية المعلومات.

دراسة (القحطاني، 2006): وكانت بعنوان: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، وهدفت إلى معرفة مدى إدراك القيادات لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية، ومعرفة مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيقها، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وكانت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وبلغت عينة الدراسة 223 تمثل 74% من مجتمع الدراسة، ومن النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة أن توفير نظام أمني لحماية البيانات وتدريب الكوادر البشرية هي أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، بينما كان نقص الإمكانات الفنية، وضعف الدعم المالي، ونقص الدورات التدريبية هي أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2. 6. مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

من خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أن جميعها قامت باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، فدراسة (العريفج، 2015) ركزت على دور الرقابة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، بينما ركزت دراسة (الكساسبة، 2011) ودراسة (العوران، 2016) على أثر الرقابة الإلكترونية على جودة الخدمة، أما دراسة (الضافي، 2006) ودراسة (القحطاني، 2006) فقد تناولتا مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها والمعوقات التي تحول دون ذلك.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي والاستبانة، واستخدام أسلوب العينة العشوائية لجمع بيانات الدراسة، بينما تختلف عن الدراسات

جدول 1 - الفرق بين الرقابة التقليدية والإلكترونية

Table 1 - *The differences between traditional and electronic monitoring*

معيار المقارنة	الرقابة التقليدية	الرقابة الإلكترونية
وقت الوصول للنتائج	تستغرق وقتًا طويلًا للوصول للنتائج لاعتمادها على السجلات والوثائق	الحصول على النتائج بوقت وجيز
الدقة والفاعلية	أقل دقة	أكثر دقة وفاعلية
الكفاءة	أقل كفاءة	أكثر كفاءة
الوثائق والوسائل المستخدمة	الأوراق والمكاتبات والوثائق الورقية والسجلات	وسائل إلكترونية (برامج حاسب آلي، كاميرات، بصمة حضور)
الوصول للبيانات	صعبة لاعتمادها على المستندات والأوراق	أكثر سهولة لاستخدامها أجهزة إلكترونية ولحصولها عليها من قواعد البيانات
طبيعة التفاعل بين الأطراف	مباشرة بين الموظف والمراقب	لا توجد علاقة مباشرة، فالوسائل الإلكترونية أصبحت وسيطًا

السابقة في أنها تركز على معرفة العوامل التي تسهم في نجاح تطبيق 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 عدة مراجع علمية تضمنتها تلك الدراسات، وكذلك النتائج والتوصيات التي توصلت إليها تلك الدراسات.

3. الإجراءات المنهجية للدراسة

3. 1. منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وذلك للتعرف على الرقابة الإلكترونية وعوامل نجاحها من وجهة نظر العاملين في جوازات محافظة جدة، واستعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وللإجابة أيضًا عن أسئلة الدراسة وتحليلها لاستخلاص النتائج بناء على البيانات التي تم جمعها بواسطة استبانة صممت لهذه الدراسة، وقد عرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه «مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادًا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج» (مطاوع والخليفة، 2014، ص. 111)،

3. 2. مجتمع وعينة الدراسة

يشتمل مجتمع الدراسة جميع ضباط جوازات محافظة جدة، وهو مجتمع متجانس إلى حد كبير؛ لذلك فقد تم أخذ عينة عشوائية بلغت 36 من مجتمع الدراسة الكلي: 92 ضابطًا، وفيما يلي توصيف عينة الدراسة بحسب الخصائص الديموغرافية (الرتبة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) كما هو موضح بالجداول 2، 3 و 4.

يلاحظ من خلال جدول 2 أن 41.67% من أفراد عينة الدراسة رتبهم العسكرية (رائد – مقدم)، وهم يمثلون النسبة الكبرى بين أفراد عينة الدراسة، بينما كان 30.55% من العينة فئة رتبهم العسكرية (عقيد فأعلى)، أما من رتبهم العسكرية (ملازم – نقيب) فكانوا 27.78% من العينة.

ويتضح من خلال جدول 3 أن نسبة الحاصلين على درجة البكالوريوس بلغت 61.11% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم النسبة الكبرى بين أفراد عينة الدراسة، في حين وجد أن 38.89% من أفراد عينة الدراسة حاصلون على درجة (ماجستير/دكتوراه). ويبين جدول 4 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقًا لمتغير سنوات الخدمة، فنجد أن 36.11% من أفراد عينة الدراسة كانت سنوات خدمتهم (من 10 سنوات إلى 20 سنة)، في حين أن 33.33% من أفراد عينة الدراسة كانت سنوات خدمتهم (أكثر من 20 سنة)، بينما 30.56% كانت سنوات خدمتهم أقل من 10 سنوات.

3. 3. أداة الدراسة

بعد الاطلاع على عدة دراسات سابقة تم إعداد استبانة مناسبة للدراسة وأهدافها، وتكونت من جزأين؛ الجزء الأول خصص لجمع البيانات والمتغيرات الشخصية والوظيفية: الرتبة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة. والجزء الثاني تكون من ثلاثة محاور رئيسة، وكل محور تكون من عدة فقرات لقياس ما يهدف إليه، وهي:

المحور الأول: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب البشرية، وقد احتوى على 8 فقرات.

المحور الثاني: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب التنظيمية، وقد احتوى على 8 فقرات.

المحور الثالث: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية، وقد احتوى على 8 فقرات.

وقد اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الثلاثي متوافر، متوافر إلى حد ما وغير متوافر وأعطيت الأوزان التالية 3، 2 و1.

صدق أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة للتحقق من صدق أداة الدراسة على طريقتين، الأولى: الصدق الظاهري؛ حيث عرضت الأداة على عدة محكمين خبراء في هذا المجال، وتمت الاستفادة من ملاحظاتهم وآرائهم، أما الطريقة الثانية: فهي الاتساق الداخلي، حيث حسبت معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، كما في الجدول 5 الذي يتضح من خلاله أن قيم معاملات الارتباط بين درجة المحور والدرجة الكلية للاستبانة كانت قيمًا عالية تراوحت بين0.664 0.8292 –ما يعكس درجة عالية من الصدق لمحاور الاستبانة.

ولتحديد علاقة كل عبارة بالمحور الذي تنتمي إليه تم حساب معامل ارتباط بيرسون؛ لإيجاد قيمة الارتباط بين كل عبارة بالمحور الذي تنتمي إليه، حيث تراوحت بين 0.822 – 0.598 وهي قيم عالية؛ ما يشير إلى تمتع العبارات جميعها بصدق اتساق داخلي جيد مع محاورها كما يظهر في الجدول 6.

ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة فقد تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات للمحاور بين

جدول 2 - توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

Table 2 - *Distribution of the sample according to rank*

الرتبة	التكرارات	النسبة المئوية %
ملازم – نقيب	10	27.78
رائد – مقدم	15	41.67
عقيد فأعلى	11	30.55
المجموع	36	100

جدول 3 - توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

Table 3 - *Distribution of the sample according to qualification*

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية %
بكالوريوس	22	61.11
دراسات عليا	14	38.89
المجموع	36	100.0

جدول 4 - توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

Table 4 - *Distribution of the sample according to years of service*

سنوات الخدمة	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من 10 سنوات	11	30.56
من 10 سنوات إلى 20 سنة	13	36.11
أكثر من 20 سنة	12	33.33
المجموع	36	100.0

جدول 5 - معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة. ن=36

Table 5 - *Pearson correlation coefficients between the score of each axis and the overall degree of resolution. N=36*

المحور	معامل الارتباط
المحور الأول: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب البشرية	0.671**
المحور الثاني: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب التنظيمية	0.664**
المحور الثالث: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية	0.829**

** دالة إحصائياً عند مستوى 0.01

جدول 6 - معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه. ن=36

Table 6 - *Pearson correlation coefficients for calculating internal consistency. N=36*

المحور الأول: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب البشرية		المحور الثاني: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب التنظيمية		المحور الثالث: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.598**	1	0.747**	1	0.735**
2	0.605**	2	0.807**	2	0.790**
3	0.649**	3	0.782**	3	0.812**
4	0.789**	4	0.754**	4	0.750**
5	0.787**	5	0.632**	5	0.798**
6	0.822**	6	0.740**	6	0.719**
7	0.727**	7	0.726**	7	0.729**
8	0.717**	8	0.608**	8	0.773**

** دالة إحصائياً عند مستوى 0.01

جدول 7 - معامل كرونباخ ألفا لثبات الأداة وفقًا لأبعادها

Table 7 - *Alpha Cronbach coefficient of the questionnaire*

المحور	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا
المحور الأول: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب البشرية	8	0.861
المحور الثاني: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب التنظيمية	8	0.867
المحور الثالث: عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية	8	0.895
الاستبانة ككل	24	0.888

جدول 8 - توزيع الفئات للتدرج المستخدم في الاستبانة

Table 8 - *Distribution of categories used in the questionnaire*

درجة التوافر	القيمة	الفئة	الدرجة
متوافر	3	3 – 2.34	عالية
متوافر إلى حد ما	2	2.33 – 1.67	متوسطة
غير متوافر	1	1.66 – 1	ضعيفة

0.895 – 0.861 وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة 0.888 كما هو موضح في الجدول 7، وتدل هذه القيم العالية على الثبات العالي للاستبانة وصلاحيتها للتطبيق الميداني.

4. نتائج الدراسة وتحليلها

فيما يلي عرض لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة الدراسة ووفقًا لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد تم ترتيبها تنازليًّا بناء على قيمة المتوسط الحسابي، واعتمد في تفسيرها على تدرج المقياس المستخدم كما في الجدول 8.

4. 1. السؤال الأول

ما مدى توافر العوامل البشرية التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟، للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، ويوضح الجدول 9 نتائج الإجابة عن هذا السؤال، أن متوسطات عبارات المحور الأول (عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب البشرية) تراوحت بين 2.87–1.53، إذ جاء تقبل العاملين للرقابة الإلكترونية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.78،

جدول 9 - العوامل البشرية التي تسهم في نجاح عمليات الرقابة الإلكترونية. ن=36

Table 9 - *Human factors that contribute to the success of electronic controls. N=36*

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة	درجة التوافر: متوافر	متوافر إلى حد ما	غير متوافر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الرتبة
1	يتقبل العاملون الرقابة الإلكترونية	ك	29	6	1	2.87	0.485	عالية	1
		%	80.6	16.7	2.8				
2	تتوافر قناعة لدى العاملين بأهمية تطبيق الرقابة الإلكترونية	ك	26	8	2	2.67	0.586	عالية	2
		%	72.2	22.2	5.6				
3	يلم العاملون بوحدات الرقابة بأسس الرقابة الإلكترونية	ك	15	18	3	2.33	0.632	متوسطة	3
		%	41.7	50	8.3				
4	يتم التعرف بصفة مستمرة على الاحتياجات التدريبية للعاملين في مجال الرقابة الإلكترونية	ك	3	21	12	1.75	0.604	متوسطة	4
		%	8.3	58.3	33.3				
6	تنشر برامج التدريب الثقافة الإلكترونية بين العاملين	ك	2	20	14	1.67	0.586	ضعيفة	5
		%	5.6	55.6	38.9				

تابع جدول 9

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة التوافر: متوافر	متوافر إلى حد ما	غير متوافر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الرتبة
5	تعطي المنظمة أولوية لتدريب العاملين على الأساليب الحديثة في الرقابة الإلكترونية	ك	2	18	16	1.61	0.599	ضعيفة	6
		%	5.6	50	44.4				
8	تهتم الإدارة بتدريب العاملين على تحديد الحلول المناسبة للمشكلات التي تظهر أثناء تطبيق الرقابة الإلكترونية	ك	2	16	18	1.56	0.607	ضعيفة	7
		%	5.6	44.4	50				
7	هناك حوافز لتفعيل الرقابة الإلكترونية	ك	2	15	19	1.53	0.609	ضعيفة	8
		%	5.6	41.7	52.8				
المتوسط العام						1.9861	0.42022	متوسطة	

جدول 10 - العوامل التنظيمية التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية. ن=36

Table 10 - *Organizational factors that contribute to the success of electronic controls. N=36*

رقم العبارة	العبارة	التكرار والنسبة	درجة التوافر: متوافر	متوافر إلى حد ما	غير متوافر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الرتبة
4	يشتمل الهيكل التنظيمي على وحدة تهتم بالرقابة الإلكترونية	ك	23	12	1	2.61	0.549	عالية	1
		%	63.9	33.3	2.8				
3	يتوافر مناخ تنظيمي ملائم لتطبيق الرقابة الإلكترونية	ك	19	16	1	2.53	0.560	عالية	2
		%	52.8	44.4	2.8				
1	وضوح أهداف الرقابة الإلكترونية من قبل القائمين عليها	ك	20	15	1	2.5	0.561	عالية	3
		%	55.6	41.7	2.8				
2	تهتم الرقابة الإلكترونية بجميع مكونات المنظمة	ك	20	12	4	2.44	0.695	عالية	4
		%	55.6	33.3	11.1				
6	المهام والمسئوليات موزعة حسب التخصصات لتهيئة بيئة تنظيمية مناسبة	ك	13	21	2	2.31	0.577	متوسطة	5
		%	36.1	58.3	5.6				
7	هناك نظام اتصالات فعال يسمح بالتواصل حول جميع المسئوليات الإدارية	ك	4	20	12	1.78	0.637	متوسطة	6
		%	11.1	55.6	33.3				

تابع جدول 10

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة التوافر			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الرتبة
		النسبة	متوافر	متوافر إلى حد ما	غير متوافر				
5	اللوائح والأنظمة مرنة وتساعد على تطبيق الرقابة الإلكترونية	ك	3	22	11	1.78	0.591	متوسطة	7
		%	8.3	61.1	30.6				
8	تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة عمليات الرقابة الإلكترونية	ك	4	12	20	1.56	0.695	ضعيفة	8
		%	11.1	33.3	55.6				
	المتوسط العام					2.1875	0.43966	متوسطة	

جدول 11 - العوامل المادية التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية

Table 11 - *Material factors that contribute to the success of electronic controls. N=36*

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة التوافر			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الرتبة
		النسبة	متوافر	متوافر إلى حد ما	غير متوافر				
3	متطلبات الأمن والسلامة للمبنى	ك	22	13	1	2.58	0.554	عالية	1
		%	61.1	36.1	2.8				
5	تتوافر الأجهزة والأدوات اللازمة لتطبيق الرقابة الإلكترونية	ك	22	13	1	2.58	0.554	عالية	2
		%	61.1	36.1	2.8				
1	يتلاءم المبنى الحالي ومرافقه مع متطلبات تطبيق الرقابة الإلكترونية	ك	21	14	1	2.56	0.558	عالية	3
		%	58.3	38.9	2.8				
7	تتوافر شبكات اتصال تقنية بالمبنى	ك	18	16	2	2.44	0.607	عالية	4
		%	50	44.4	5.6				
2	تتوافر صيانة للمبنى بشكل دوري بما يتناسب مع متطلبات الرقابة الإلكترونية	ك	18	16	2	2.31	0.668	متوسطة	5
		%	50	44.4	5.6				
4	يتم إيصال الأوامر والمقترحات بسرعة ووضوح باستخدام التقنية الحديثة	ك	7	17	12	1.86	0.723	متوسطة	6
		%	19.4	47.2	33.3				
8	يوجد موقع إلكتروني للمنظمة يُغذى باستمرار بالأنظمة والتعليمات	ك	2	23	11	1.75	0.554	متوسطة	7
		%	5.6	63.9	30.6				
6	توجد ميزانية تشغيلية تقوم المنظمة من خلالها بتطبيق الرقابة الإلكترونية	ك	3	20	13	1.72	0.615	ضعيفة	8
		%	8.3	55.6	36.1				
	المتوسط العام					2.2257	0.46080	متوسطة	

يليه توافر قناعة لدى العاملين بأهمية تطبيق الرقابة الإلكترونية بمتوسط حسابي 2.67، في حين حصلت أربع فقرات على مستوى ضعيف من هذا المحور؛ حيث جاءت حوافز تفعيل الرقابة الإلكترونية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.53، كما كان المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات المحور الأول 1.9861 بدرجة موافقة (متوسطة) وهو أقل محاور الدراسة في معدل المتوسط الحسابي؛ ما يشير إلى عدم توافر العوامل البشرية اللازمة لنجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية بالشكل المأمول من وجهة نظر أفراد العينة، وبلغ الانحراف المعياري 0.42022؛ ما يدل على عدم تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة، وموافقتهم على ما جاء بعبارات المحور.

4. 2. السؤال الثاني

ما مدى توافر العوامل التنظيمية التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟، يظهر الجدول 10 أن متوسطات عبارات المحور الثاني (عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب التنظيمية) تراوحت بين 1.56 - 2.61، وبلغ المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات المحور الثاني 2.1875 بانحراف معياري 0.43966 ودرجة موافقة (متوسطة)؛ ما يدل على عدم تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة، وموافقتهم على ما جاء بعبارات المحور؛ حيث إن اشتمال الهيكل التنظيمي على وحدة تهتم بالرقابة الإلكترونية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.61، تلاه توافر مناخ تنظيمي ملائم لتطبيق الرقابة الإلكترونية بمتوسط حسابي 2.53، وفي المرتبة الأخيرة جاء تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة عمليات الرقابة الإلكترونية بمتوسط حسابي 1.56.

4. 3. السؤال الثالث

ما مدى توافر العوامل المادية التي تسهم في نجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية في جوازات محافظة جدة؟، يبين جدول 11 أن متوسطات عبارات المحور الثالث (عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية) تراوحت بين 2.58-1.72 بدرجة موافقة (متوسطة)، وبلغ المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات المحور الثالث 2.22 انحراف معياري 0.46080 ودرجة موافقة (متوسطة)؛ ما يدل على عدم تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة، وموافقتهم على ما جاء بعبارات المحور، كما جاءت متطلبات الأمن والسلامة للمبنى، وكذلك توافر الأجهزة والأدوات اللازمة لتطبيق الرقابة الإلكترونية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.58، بينما جاء تواجد ميزانية تشغيلية تقوم المنظمة من خلالها بتطبيق الرقابة الإلكترونية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 1.72.

جدول 12 - نتائج اختبار كروسكال واليس لمعرفة الفروق في محاور الدراسة وفقًا لمتغير الرتبة

Table 12 - *Kruskal-Wallis test results for the significance of the differences in the study axes according to the rank variable*

المحور	الرتبة	العدد	متوسط الرتب	قيمة الاختبار	الدلالة الإحصائية
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب البشرية	ملازم - نقيب	10	20.60	1.348	0.510 (غير دالة إحصائيًّا)
	رائد - مقدم	15	16.13		
	عقيد فأعلى	11	19.82		
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب التنظيمية	ملازم - نقيب	10	19.30	0.083	0.960 (غير دالة إحصائيًّا)
	رائد - مقدم	15	18.27		
	عقيد فأعلى	11	18.09		
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية	ملازم - نقيب	10	14.55	7.189	0.027 (دالة إحصائيًّا عند مستوى 0.05)
	رائد - مقدم	15	16		
	عقيد فأعلى	11	25.50		
الدرجة الكلية	ملازم - نقيب	10	16.30	2.472	0.290 (غير دالة إحصائيًّا)
	رائد - مقدم	15	16.93		
	عقيد فأعلى	11	22.64		

4. 4. السؤال الرابع

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية (الرتبة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟.

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخدام عدة اختبارات، ويوضح الجدول 12 نتائج اختبار كروسكال واليس غير المعلمي لدراسة الفروق في محاور الدراسة وفقًا لمتغير الرتبة، فبالنسبة للمحورين الأول (العوامل البشرية) والثاني (العوامل التنظيمية) نجد أن قيم الاختبار لهما جاءت صغيرة، وأن مستويات الدلالة الإحصائية وهي 0.510 و0.960 على التوالي جاءت أكبر من مستوى المعنوية 0.05؛ ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكل من المحور الأول والمحور الثاني وفقًا لمتغير الرتبة. بالنسبة للمحور الثالث (العوامل المادية)، نجد أن قيمة الاختبار بلغت 7.189 بمستوى دلالة بلغ 0.027، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05؛ ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول المحور الثالث (العوامل المادية) وفقًا لمتغير الرتبة، ولتحديد صالح الفروق في عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية بين كل فئتين من فئات الرتبة فقد تم استخدام اختبار دان البعدي.

ويتضح من الجدول 13 وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة من رتبة عقيد فأعلى وأفراد العينة من رتبة (ملازم ـ نقيب) لصالح أفراد العينة من رتبة عقيد فأعلى عند مستوى المعنوية 0.05، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة من رتبة عقيد فأعلى وأفراد العينة من رتبة (رائد ـ مقدم) لصالح أفراد العينة من رتبة عقيد فأعلى عند مستوى المعنوية 0.05، ويتضح ذلك في الفرق بين متوسط الرتب، بمعنى أنهم يرون أن العوامل المادية متوافرة بدرجة أعلى، الأمر ساعدهم في ذلك الخبرة الطويلة المكتسبة لديهم ووجود معظم هذه الرتب في المناصب القيادية.

ويوضح الجدول 14 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05. ويوضح الجدول 15 أن جميع قيم الاختبار للمحاور الثلاثة جاءت صغيرة، وأن جميع مستويات الدلالة الإحصائية للمحاور الثلاثة وهي: 0.830 و0.581 و0.065 على التوالي جاءت أكبر من مستوى المعنوية 0.05؛ ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

جدول 13 - نتائج اختبار دان للمقارنات البعدية

Table 13 - *Dunn's* Pairwise Comparisons of rank

المحور	الفرق بين		فرق متوسط الرتب	اختبار Z	الدلالة الإحصائية
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية	(ملازم ـ نقيب)	(رائد ـ مقدم)	-1.450	-0.339	0.735
	(ملازم ـ نقيب)	(عقيد فأعلى)	-10.950	-2.393	0.017
	(رائد ـ مقدم)	(عقيد فأعلى)	-9.500	-2.285	0.022

جدول 14 - نتائج اختبار مان وتني لمعرفة الفروق في محاور الدراسة وفقًا لمتغير المؤهل العلمي

Table 14 - Mann-Whitney test results for the significance of the differences in the study axes according to the Qualification variable

المحور	المؤهل العلمي	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة U	الدلالة الإحصائية
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب البشرية	بكالوريوس	22	18.50	407	154	1.00
	دراسات عليا	14	18.50	259		
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب التنظيمية	بكالوريوس	22	19.07	419.50	141.5	0.683
	دراسات عليا	14	17.61	246.50		
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية	بكالوريوس	22	21.02	462.50	98.5	0.070
	دراسات عليا	14	14.54	203.50		
الدرجة الكلية	بكالوريوس	22	19.57	430.50	130.5	0.455
	دراسات عليا	14	16.82	235.50		

جدول 15 - نتائج اختبار كروسكال واليس لاختبار الفروق في محاور الدراسة وفقًا لمتغير سنوات الخدمة

Table 15 - Kruskal-Wallis test results for the significance of the differences in the study axes according to the Qualification variable

المحور	سنوات الخدمة	العدد	متوسط الرتب	قيمة الاختبار	الدلالة الإحصائية
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب البشرية	أقل من 10 سنوات	11	20	0.372	0.830 (غير دالة إحصائيًّا)
	من 10 إلى 20 سنة	13	18.27		
	أكثر من 20 سنة	12	17.38		
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب التنظيمية	أقل من 10 سنوات	11	18.05	1.086	0.581 (غير دالة إحصائيًّا)
	من 10 إلى 20 سنة	13	20.77		
	أكثر من 20 سنة	12	16.46		
عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية	أقل من 10 سنوات	11	14.50	5.452	0.065 (غير دالة إحصائيًّا)
	من 10 إلى 20 سنة	13	16.69		
	أكثر من 20 سنة	12	24.13		
الدرجة الكلية	أقل من 10 سنوات	11	15.45	1.331	0.514 (غير دالة إحصائيًّا)
	من 10 إلى 20 سنة	13	19.73		
	أكثر من 20 سنة	12	19.96		

يوضح الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العينة حول محاور الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث جاءت جميع مستويات الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05.

4. 5. نتـــائج الدراسة

أوضحت الدراسة أن 41.67% من أفراد عينة الدراسة رتبهم العسكرية (رائد - مقدم)، وهم النسبة الكبرى بين أفراد عينة الدراسة، بينما كان 30.56% من العينة رتبهم العسكرية (عقيد فأعلى)، وكذلك الحال لأفراد العينة ممن رتبهم العسكرية (ملازم - نقيب) 27.78%، بمعنى أن العينة كانت ممثلة لمختلف الرتب العسكرية. وكان الحاصلون على مؤهل علمي (بكالوريوس) يمثلون ما نسبته 61.11% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وهم النسبة الكبرى بين أفراد عينة الدراسة، في حين كان 38.89% من أفراد عينة الدراسة يحملون درجة في الدراسات العليا (ماجستير/ دكتوراه)؛ ما يشير إلى أن مجتمع الدراسة على قدر كبير من التأهيل العلمي، وحرص المديرية العامة للجوازات على تأهيل وزيادة التحصيل العلمي لمنسوبيها.

وبينت النتائج كذلك أن أفراد عينة الدراسة الذين كانت سنوات خدمتهم (من 10 سنوات إلى 20 سنة) بلغت نسبتهم 36.11% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، في حين وجد أن نسبة أفراد عينة الدراسة الذين كانت سنوات خدمتهم (أكثر من 20 سنة) بلغت 33.33% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، بينما الذين كانت سنوات خدمتهم (أقل من 10 سنوات) بلغت نسبتهم 30.56%؛ ما يشير إلى أن العينة اشتملت على جميع الفئات بدرجة متقاربة. وأظهرت النتائج أن العوامل البشرية من وجهة نظر أفراد العينة متوافرة بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدره 1.98 وهي الأقل توافرًا بين العوامل الأخرى؛ ما يحتم زيادة الاهتمام نحو توفير بعض هذه العوامل البشرية كالعمل على توفير الحوافز المناسبة واللازمة لنجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية والاهتمام بتدريب العاملين على الأساليب الحديثة في الرقابة الإلكترونية.

واتضح من خلال نتائج الدراسة أن العوامل التنظيمية اللازمة لنجاح الرقابة الإلكترونية متوافرة بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدره 2.18، الأمر الذي يشير إلى أن جوازات محافظة جدة راغبة ومستعدة كمنظمة لتطبيق الرقابة الإلكترونية. وبينت الدراسة أن عوامل النجاح المرتبطة بالجوانب المادية متوافرة بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي قدره 2.22، وبالتالي فإن أفراد العينة يرون أن العوامل المادية متوافرة بدرجة أعلى من العوامل الأخرى، وذلك عائد إلى قيام جوازات محافظة جدة بالاهتمام بتوفير العوامل المادية اللازمة لنجاح تطبيق الرقابة الإلكترونية؛ رغبة منها في الحصول على النتائج المرجوة منها.

كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين آراء العينة حول توافر العوامل البشرية والتنظيمية

تعزى إلى الرتبة. وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين آراء العينة حول توافر (الجوانب المادية) وفقًا لمتغير الرتبة، وهذه الفروق لصالح الرتبة (عقيد فأعلى). وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين آراء العينة حول توافر العوامل البشرية والتنظيمية والمادية تعزى إلى المؤهل العلمي، سنوات الخدمة.

5. التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يمكن عرض التوصيات التالية:

- زيادة الاهتمام والحرص على تطبيق الرقابة الإلكترونية والعمل على تدريب العاملين في هذا المجال على أسس ومتطلبات الرقابة الإلكترونية والمهارات اللازمة. مواكبة التطورات التقنية في مجال الرقابة الإلكترونية، والعمل على الحصول على أحدث التقنيات والبرامج الخاصة بالرقابة الإلكترونية وتحديثها بشكل مستمر. إيجاد مستوى من التنسيق بين القائمين على الرقابة الإلكترونية بعقد اجتماعات دورية وورش عمل لتبادل المعرفة والخبرات. وإعادة تنظيم الوحدات التنظيمية الرقابية وجعلها تحت إدارة واحدة تنبثق منها تلك الوحدات سعيًا لتحقيق الأهداف العملية الرقابية بشكل فعال وكفء.
- العمل على ترسيخ ثقافة قبول الموظفين لتطبيق الرقابة الإلكترونية وتوعيتهم بأهميتها في الحد من وقوعهم في تجاوزات واكتشاف الأخطاء فور وقوعها وتصحيحها؛ نظرًا لجسامة المخالفات المتعلقة بتلك الأخطاء وما قد يترتب عليها. العمل على تحديث بعض اللوائح والتعليمات لتتواكب مع التطور التقني في أساليب العمل ومع الرقابة الإلكترونية ومتطلباتها. ،رصد ميزانية مناسبة من أجل تطبيق الرقابة الإلكترونية وتوفير وسائلها وصيانتها بشكل دوري، وتدريب العاملين في وحدات الرقابة. الاهتمام بتحفيز العاملين في المجال الرقابي لتشجيعهم من أجل تطوير مهاراتهم في الأنظمة الإلكترونية.

المصادر والمراجع

الأشعري، أحمد بن داود المزجاجي. (2017). المنارة في شرح بعض مصطلحات الإدارة، جدة: خوارزم العلمية.

الحيت، أحمد فتحي.، والكساسبة، محمد مفضي. (2013). تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنوك في الأردن، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد2، العدد4: 11-20.

الدوسري، دنيا سعود. (2010). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل، الدمام: دار الكفاح.

السواط، طلق بن عوض الله، وسندي، طلعت عبد الوهاب.، والشريف، طلال مسلط. (2010). الإدارة العامة المفاهيم والوظائف والأنشطة، ط3، جدة: دار حافظ.

الضافي، محمد عبد العزيز. (2006). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

العجمي، حمد محمد. (2014). تطبيقات البرامج الإلكترونية في إدارة الجوازات بمحافظة جدة وعلاقتها بجودة الخدمة، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

العريفج، محمد بن صالح بن محمد. (2015). دور الرقابة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري في المملكة العربية السعودية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الأردن: جامعة اليرموك.

العمار، عبد الله سليمان. (2008). الإدارة التقليدية والتحول الإلكتروني، الرياض: مكتبة العبيكان.

العوران، إسراء عدنان. (2016). أثر تطبيق الرقابة الإلكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الأردن: جامعة مؤتة.

القحطاني، شائع سعد. (2006). مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

القدوة، محمود. (2010). الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

الكساسبة، عماد على سلامة. (2011). أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة)، عمان: جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.

كورتل، فريد.، ويوب، آمال. (2016). تكنولوجيا المعلومات ودورها في العمل الإداري والتسويقي، عمان: زمزم ناشرون وموزعون.

مدحت، محمد. (2016). الحكومة الإلكترونية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

مطاوع، ضياء الدين محمد.، والخليفة، حسن جعفر. (2014). مبادئ البحث ومهاراته في العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية، الرياض: مكتبة المتنبي.

نجم، نجم عبود. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمجالات، عمان: دار اليازوري العلمية.

يوسف، عواطف أمين. (2015). الحكومة الإلكترونية، جدة: خوارزم العلمية.