

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية، من وجهة نظر منسوبيها

محمد عواض الطريس

كلية العلوم والدراسات الإنسانية بحريملاء، قسم الإدارة

الملخص:

تعد الرقابة الذاتية للعاملين في الإدارة ذات أهمية بالغة بسبب فاعليتها نحو تصويب تصرفاتهم الغير مشروعة وغير الملائمة دون تدخل جهة خارجية، إضافة الى ما تحتفظ به من الطابع الودي في حل المنازعات داخل الإدارة. حيث الرقابة الذاتية هي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته. وهي من أهم العوامل لنجاح العمل؛ لأنها تغني عن كثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق وغير ذلك. لذا في هذه الدراسة تم التعرف على دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية، من وجهة نظر منسوبيها. تم تصميم استبانة تكونت من أربعة أقسام، الأول منها ضم البيانات الأولية لعينة الدراسة، والقسم الثاني ضم فقرات لمعرفة الأسلوب الإشرافي ودوره في انضباط الموظفين، والقسم الثالث عبارة عن المحور الأول والذي يقيس أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية وفقاً لمقياس (ليكرت) الخماسي من خلال ٩ فقرات، أما القسم الرابع وهو المحور الثاني والذي يقيس دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية وفقاً لمقياس (ليكرت) الخماسي من خلال ٣١ فقرة. وتم استطلاع رأي ١٠٦ موظف إداري خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ١٤٣٩-١٤٤٠هـ. وبعد تحليل بيانات الاستبانة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتم عملية الرقابة الإدارية في جامعة شقراء دائما بنسبة ٦٠.٤ %.
- توجد رقابة إدارية منفصلة في كل إدارة بنسبة ٦٩.٨ %.

- يقع العبء كاملاً على المدير المباشر بنسبة ٨٣.٨ ٪ لكي يقوم بدور الرقابة والتي كان من أهدافها تنظيم سير العمل بنسبة ٣٤ ٪ وتصحيح أخطاء بنسبة ٣٠.٢ ٪ ورفع مستوى الأداء والانضباط بنسبة ٣٥.٨ ٪.
 - وجد أن اهتمام المسئول عن العمل الرقابي في الجامعة يتوزع على سلوك الموظف بنسبة ٢٢.٦ ٪ وعمل الموظف بنسبة ٤٥.٣ ٪ وبالاثنين معاً بنسبة ٣٢.١ ٪.
 - هناك التزام كامل بتوقعيات العمل داخل الإدارات المختلفة بجامعة شقراء.
 - جاءت استجابات عينة الدراسة بالنسبة لأداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية بدرجة موافقة كبيرة.
 - جاءت استجابات عينة الدراسة بدرجة موافقة كبيرة نحو دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.
 - وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الأول (أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية) تعزي لاختلاف متغير الجنس لصالح الذكور.
 - وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الثاني (دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية) تعزي لاختلاف متغير المؤهل.
 - وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الأول تعزي لاختلاف متغير الحالة الاجتماعية.
- الكلمات الدالة علي البحث :** الرقابة الذاتية – جودة العمل – جامعة شقراء

Abstract:

The self-monitoring of the employees of the administration is of great importance because of its effectiveness towards correcting their illegal and inappropriate behavior without the intervention of an external party, in addition to the friendly

nature it maintains in resolving disputes within the administration. Where self-control is the feeling of the employee and the worker that he is entrusted with performing the work and is entrusted with it, without the need for an official to remind him of his responsibility. It is one of the most important factors for the success of the business. Because it dispenses with many systems, directives, accounting, auditing, and so on. Therefore, in this study, the role of self-monitoring on improving the quality of work in the various departments at Shaqra University, Saudi Arabia, was identified from the point of view of its employees. A questionnaire was designed consisting of four sections, the first of which included the primary data of the study sample, and the second section included paragraphs to know the supervisory style and its role in employee discipline, and the third section is the first axis, which measures the performance of employees in different departments at Shaqra University, Saudi Arabia, according to the Likert scale.) five-point scale through 9 paragraphs, and the fourth section, which is the second axis, which measures the role of self-monitoring in improving the performance of employees in various departments at Shaqra University, Saudi Arabia, according to the five-point Likert scale through 31 paragraphs. The opinion of 106 administrative employees was surveyed during the second semester of the academic year 1439-1440 AH. After analyzing the questionnaire data, the study reached the following results:

- The administrative control process at Shaqra University is always carried out at a rate of 60.4%.
- There is a separate administrative control in each department with a rate of 69.8%.
- The burden falls entirely on the line manager by 83.8% in order to play the control role, whose objectives were to organize the workflow by 34%, correct errors by 30.2%, and raise the level of performance and discipline by 35.8%.
- It was found that the interest of the person in charge of the supervisory work at the university is distributed to the employee's behavior by 22.6%, the employee's work by 45.3%, and by both together by 32.1%.
- There is a full commitment to work timings within the various departments at Shaqra University.
- The responses of the study sample regarding the performance of employees in the various departments at Shaqra University, Saudi Arabia, came with a high degree of agreement.
- The responses of the study sample came with a high degree of approval towards the role of self-monitoring in improving the performance of employees in the various departments at Shaqra University, Saudi Arabia.
- There were statistically significant differences at the significance level of 0.05 from the point of view of the research sample on the first axis (performance of employees in different departments at

Shaqra University, Saudi Arabia) attributable to the difference in the gender variable in favor of males.

- There were statistically significant differences at the significance level of 0.05 from the point of view of the research sample members on the second axis (the role of self-monitoring in improving the performance of employees in different departments at Shaqra University, Saudi Arabia) due to the difference in the qualification variable.
- There were statistically significant differences at the significance level of 0.05 from the point of view of the research sample members on the first axis due to the difference in the social status variable.

Keywords : Self-censorship - quality of work - Shaqra University

المقدمة:

تعد الإدارة هي العملية التي تسيير العناصر البشرية في المؤسسات التربوية والتعليمية لتحقيق الأهداف المرسومة لها وفي المقابل تعتبر الجامعات من المؤسسات التربوية المهمة التي لها الأثر الإيجابي في تطور المجتمع وتقدمه لها ومن المعروف أن الجامعات هي مؤسسات متكاملة تتضمن هياكلها وحدات وأقسامًا وعاملون يعملون لأجل تحقيق أهداف هذه الجامعات، ومن هذه الوحدات الأقسام الإدارية المنوط بها أعمال إدارية كثيرة لأجل تحقيق رسالة الجامعة. وعامة تسعى الجامعات إلى أن تكون الإدارة بها على أحسن وجه، وأن تترجم دائما خطتها إلى واقع مرئي ينعكس بشكل مباشر على ناتج التعلم وبالتالي يظهر ذلك في المجتمع المحيط، فالإدارة هي منفذة للقوانين والقواعد المسيرة للعمل (الناصر، ٢٠١٠م).

تعد عملية الرقابة على الأداء من أهم مكونات العملية الإدارية، لأنها عملية متابعة دائمة ومتجددة وتمارسها الإدارة بنفسها أو بتكليف غيرها للتأكد من أن ما يجري عليه العمل داخل الوحدات الإدارية يتم وفقاً للخطط الموضوعة (شكري، ٢٠١٦م). وهي عنصر رئيس من عناصر العملية الإدارية وتظهر أهميتها في كونها إدارة تعمل على تحديد وقياس درجة النشاطات التي تتم في المنظمات من أجل تحقيق أهدافها (الفاعوري، ٢٠٠٨م). وفي المقابل تعتبر الرقابة الإدارية صورة من صور الرقابة على أعمال الإدارة، وبموجبها تقوم الإدارة بالتحقق من قانونية وملائمة أعمال موظفيها وأجهزتها المختلفة مع القانون والظروف المحيطة التي إقتضتها (زنكنة، ٢٠١٧م). وفي كل منشأة تجد إدارة أو إدارات وطاقم بشري متخصص في الرقابة على الأداء والإنجاز، والحضور والانصراف والانضباط داخل المنشأة، تتابع الموظفين، وتتابع سير الأعمال، وتراقب وتعاتب وتحاسب وتصدر التنظيمات واللوائح والتعليمات والقرارات تلو القرارات، ومع ذلك نجد أن الأثر قليل – بل ربما في بعض الأحيان وبعض الجهات، أن الإدارة المعنية بالمتابعة، والأفراد المنوطة بهم مهمة تفعيل الرقابة يحتاجون رقابة ومتابعة (المطروودي، ٢٠١٩م).

تعتبر الرقابة الذاتية منطلقاً من الحديث الشريف عن ابن عمر عن النبي صلى الله عليه وسلم- أنه قال: (ألا كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته فالأمير الذي على الناس راع وهو مسئول عن رعيته والرجل راع على أهل بيته وهو مسئول عنهم والمرأة راعية على بيت بعلها وولده وهي مسئولة عنهم والعبد راع على مال سيده وهو مسئول عنه ألا فكلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته)، لذا تعد الرقابة الذاتية (self-control) للعاملين في الإدارة ذات أهمية بالغة بسبب فاعليتها نحو تصويب تصرفاتهم اللامشروعية وغير الملائمة دون تدخل جهة خارجية، إضافة إلى ما تحتفظ به من الطابع الودي في حل المنازعات داخل الإدارة. حيث الرقابة الذاتية هي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته. وهي من أهم العوامل لنجاح العمل؛ لأنها تعني عن كثير من النظم والتوجيهات والمحاسبة والتدقيق وغير ذلك. كما تعتبر الرقابة الذاتية أحد أهم السبل لمراجعة الموظف لمواقفه وتصويبها، والانتقال نحو الواقعية، شريطة

أن تتبثق هذه الرقابة من حرية الموظف في تفكيره وسلوكه والرقابة الذاتية تعتمد بشكل أساسي على الخبرات السابقة للفرد، والرقابة الذاتية، كصفة شخصية مميزة، من شأنها أن تساعد على الوصول للنتائج المرجوة من عمل الفرد (Zhu et al. , 2016). وفي أدبيات علم نفس الشخصية، يستخدم مصطلح "الرقابة الذاتية" للإشارة إلى القدرة على وضع الخطط وتنفيذها في مواجهة الصعوبات والتحديات (Vohs and Baumeister,2004). لذلك، تشمل الرقابة الذاتية جوانب مثل التفكير من خلال أهداف طويلة الأجل ومقاومة الإغراءات وتأخير الإنشباع والسيطرة على الدوافع العاطفية. لقد وثقت الدراسات السابقة اختلافات فردية كبيرة في قدرة الأفراد على ممارسة الرقابة الذاتية، خاصة عند تصنيفها كقدرة على تجاوز الإغراءات والامتناع عن العمل على الدوافع، من أجل تحقيق هدف طويل الأجل يستحق (Baumeister andTierney,2011). كما أن الرقابة الذاتية للإدارة تعد ذات أهمية بالغة بسبب فاعليتها نحو تصويب تصرفاتها اللامشروعة وغير الملائمة دون تدخل جهة خارجية عن الإدارة نفسها، ودون أن يكلف الأفراد المتظلمين أمام الإدارة جهود كبيرة ومصاريف أكبر، بالإضافة إلى ما تحتفظ به من الطابع الودي في حل المنازعات الإدارية (زنكنة، ٢٠١٧م). الأمر الذي أرتأينا على ضوءه البحث في هذا الموضوع المهم، حيث كان الهدف من الدراسة التعرف على دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية، من وجهة نظر منسوبيها.

المشكلة البحثية:

تعد الجامعات من المؤسسات التربوية المهمة التي لها الأثر الإيجابي في تطور أي مجتمع وتقدمه، وتتطلب العمليات الإدارية وجود كوادر بشرية تكون مسؤولة مسؤولة تامة عن العمل الإداري لرفع كفاءة العملية التعليمية وهذه المسؤولية تتطلب عمليات رقابة إدارية داخل الجامعة لإنتظام العمل بها، كما تتطلب وجود رقابة ذاتية للعاملين في الإدارة بسبب فاعليتها نحو تصويب التصرفات الغير مشروعة والغير ملائمة دون تدخل جهة رقابية أخرى، إضافة إلى أن الرقابة الذاتية تعمل على حل الخلافات داخل الإدارة الواحدة بطريق ودي، لأنها تعتبر إحساس الموظف

والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته. والرقابة الذاتية تغني عن كثير من الأوامر الإدارية المتعلقة بسير العمل. وقد تحددت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هو الأسلوب الإشرافي ودوره في انضباط الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية؟
- ما هو مستوى أداء الموظفين في الإدارات المختلفة في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية؟
- ما هو دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية؟
- ما مدى اختلاف وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في الإجابة عن أسئلتها باختلاف متغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العمر، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري ومستوى الدخل الشهري)؟

أهمية البحث:

يعتبر الإداريون في الجامعة من العناصر الرئيسية والفاعلة فيها، مما يلقي عليهم مسؤولية كبيرة لأداء رسالتهم ورسالة الجامعة من خلال ترسيخ الرقابة الذاتية وتعزيزها وتفعيلها، من خلال زرع قيمة الخوف من الله - عز وجل - في السر والعلن، والإيمان بقدرة الله عليه، وأن الله - سبحانه وتعالى - يراقبه في أعماله وسيحاسبه عليها، ومن خلال القدوة الحسنة، والتربية عليها، والنصح والتوجيه لها، إذ أن الرقابة الذاتية من المزايا العظيمة لديننا الإسلامي الحنيف، فمتى عظم الوازع الديني ارتقت الرقابة الذاتية، ومتى ضعف الوازع الديني لدى الفرد، ضعفت الرقابة الذاتية عنده (المطرودي، ٢٠١٩م). وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- الوقوف على بعض الخصائص الشخصية للمبجوثين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.

- التعرف على الأسلوب الإشرافي ودوره في انضباط الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.
- التعرف مستوى أداء الموظفين في الإدارات المختلفة في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.
- التعرف على دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية
- التعرف على وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في الإجابة عن أسئلتها باختلاف متغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العمر، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري ومستوى الدخل الشهري).

مصطلحات البحث:

جامعة شقراء

تعد جامعة شقراء من الجامعات السعودية الناشئة والتي صدر القرار الملكي بإنشائها، حيث صدر المرسوم الملكي الكريم رقم (٧٣٠٥/م ب وتاريخ ١٤٣٠/٩/٣هـ) بإنشاء جامعة شقراء، انطلاقاً من حرص حكومة المملكة وخدام الحرمين الشريفين -حفظه الله- على النهضة بمجال التعليم عامة والتعليم الجامعي خاصة.

الإدارة

هي عملية اجتماعية مستمرة تسعى إلى استثمار الموارد البشرية والإمكانات المادية من أجل تحقيق أهداف مرسومة بدرجة عالية من الكفاءة (الجبوعي، ٢٠٠٣م).

الرقابة الإدارية

"عملية يتم بموجبها التحقق من مدى تحقيق الأهداف المبتغاه والكشف عن المعوقات التي تعيق تحقيقها والعمل على تذليل هذه المعوقات في أقصر وقت ممكن" (المجذوب، ٢٠٠٣م)

الرقابة الذاتية

هي إحساس الموظف والعامل بأنه مكلف بأداء العمل ومؤتمن عليه، من غير حاجة إلى مسؤول يذكره بمسؤوليته. (العمر، ١٩٧٧م).

الموظف الإداري في الجامعة

تعتبر الوظيفة هي الخلية الأولى في كل تنظيم إداري داخل الوحدة الإدارية أيًا كانت التسمية التي تطلق عليها وزارة أو إدارة أو غيره، أو جامعة، وهذه الوظيفة يتم شغلها بشخص طبيعي هو الموظف. ويقصد بالموظف كل من يشغل وظيفة مدنية من وظائف الجهات الحكومية أيًا كانت طبيعة عمله أو مسمى وظيفته، ويتقاضى راتبًا من الدولة ويعمل في المجال الإداري داخل الجامعة.

أداء العاملين

الأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (الغالبى وإدريس، ٢٠٠٩م)، كما ضمن جميعي وبوصيدة (٢٠١٦م) في دراستهما عدة تعاريف لأداء الموارد البشرية على أنه تحقيق أهداف المؤسسة بمستوى من الفاعلية وذلك من خلال استخدام المدخلات المناسبة للحصول على مخرجات، ويعرف الأداء أيضًا بأنه هو المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بعمله من حيث الكمية وجودة العمل المقدم من طرفه. أو هو مجموعة السلوكيات الإدارية، ذات علاقة معبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل المسؤوليات وهي تتضمن جودة الأداء وحسن تنفيذ الخبرة الفنية المطلوبة. كما يعرف بأنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي تندرج ضمن عمله. وفي هذه الدراسة يعرف أداء العاملين بأنه كل ما يتطلب منه من أعمال إدارية تتعلق بمهام وظيفته بحيث هذه الأعمال تتم بجودة مقبولة وتنفذ بالخبرة الفنية الإدارية المكتسبة من العمل وهذا الأداء له محددات.

تقييم الأداء

يعتبر تقييم أداء الموارد البشرية من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي منظمة، ويلعب تقييم الأداء دورًا مهمًا في التعريف بكم ونوع مستوى الإنجاز والتأكد من صلاحية أداء العاملين وسلوكياتهم، وتصرفاتهم أثناء العمل على مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوب ادائهم، وعلى معاملتهم مع زملائهم، ومرؤوسيههم، وعملية تقييم الأداء عملية مستمرة ومنظمة تلازم الأفراد طول حياتهم المهنية بطريقة

نظامية وغير نظامية للوقوف على جوانب القوة والضعف بقصد تدعيم وتصحيح المهارات والسلوكيات واتخاذ القرار (جميعي وبوصيدة، ٢٠١٦م) وفي هذه الدراسة يقصد بتقييم الأداء بأنه تقييم شخص من العاملين في المنظمة من خلال معايير محددة سلفاً في نموذج بشأن ما تم انجازه من عمل إداري خلال فترة زمنية معينة ويتعلق التقييم بسلوكيات العامل مع من يعملون معه ومن أهداف التقييم تشخيص المشكلات التي يواجهها الموظف في أدائه للوظيفة لتصحيح أدائه.

الإطار النظري للبحث:

الدراسات السابقة

دراسة القرني (٢٠٠٨م) والتي تناولت تأثير الرقابة الذاتية على أداء العاملين في حرس الحدود في منطقة نجران من منظور إسلامي – المملكة العربية السعودية وقد هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مفهوم الرقابة الذاتية بالإضافة إلى معرفة أثر الرقابة الذاتية على أداء العاملين في حرس الحدود في منطقة نجران، حيث خلصت الدراسة إلى أن هناك مؤشرات لتأثير الرقابة الذاتية على قناعة العاملين في حرس الحدود وأدائهم، وإن الترغيب والترهيب والتذكير الدائم بمراقبة الله تعالى لعباده تلعب دوراً مهماً في الرقابة الذاتية، ومن التوصيات التي توصلت إليها الدراسة ضرورة إعطاء الدورات والتوجيهات للتعريف بالرقابة الذاتية ومدى أهميتها للعمل في حرس الحدود، وتركيز إدارة الحدود على الرقابة الذاتية والعمل على تطبيقها .

دراسة صالح (٢٠١٤م) والتي بينت نظام الرقابة الذاتية للاستاذ الجامعي لتحسين جودة التعليم العالي، حيث هدف البحث إلى التعريف بنظام الرقابة الذاتية، وكيفية تفعيل هذا النظام في الأستاذ الجامعي، وذلك لوضع أسس نحو الارتقاء بمستوى التعليم العالي، وتحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية وركز البحث على أهم الأسباب التي تسبب انخفاض مستوى الرقابة الذاتية للأستاذ الجامعي، على اعتبار إن تشخيص هذه الأسباب سيساعد على معالجة المشاكل التي يتعرض لها، ومن ثم تفعيل نظام الرقابة الذاتية. وقد

توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها عدم وجود برامج وخطط جادة تهدف إلى تطوير واقع الأستاذ الجامعي وحتى بعد حصوله على شهادة الدكتوراه أو بعد حصوله على الترقية العلمية إضافة إلى عدم توفر الموارد المالية الكافية لسير العملية التعليمية وفق الشكل الذي يجب أن يكون عليه سواء من حيث أجور التدريسيين أو الموارد المخصصة لدعم البحوث والدورات التطويرية والمشاركة في المؤتمرات.

دراسة ياسين (٢٠١٤م) والتي هدفت إلى التعرف على درجة فاعلية الرقابة الإدارية ودرجة تطبيق الأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الحكومية الأساية ومديراتها في محافظات الضفة الغربية، فلسطين من وجهة نظر المعلمين والاقاة بينهما وبينت النتائج أن فاعلية الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي كبيرة ومرتفعة وهناك علاقة طردية إيجابية قوية بين فاعلية الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي.

دراسة جودة وآخرون (٢٠١٥م) والتي تناولت دور الرقابة الذاتية الإسلامية في أداء الأطباء والمرضى العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية بالإضافة إلى دراسة أثر العوامل الديمغرافية على أداء الأطباء والمرضى في هذه المستشفيات. ولتحقيق غايات الدراسة، تم اختيار عينة مناسبة وزعت عليها 400 استبانة، استرجع منها ٣٧٠ استبانة، أي ما يعادل 92.5% من مجموع الاستبانات الموزعة، حيث كانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمتغير مبادئ الرقابة الذاتية الإسلامية في أداء الأطباء والمرضى في تلك المستشفيات. بالإضافة إلى ذلك أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية في إجابات المستهدفين بالدراسة فيما يتعلق بأداء الأطباء والمرضى يمكن أن تعزى إلى متغيرات العمر أو الخبرة الوظيفية، بينما كانت هناك فروق معنوية يمكن أن تعزى إلى المؤهل العلمي أو المهنة الوظيفية. وقدمت الدراسة عدة توصيات من أهمها ضرورة اهتمام المديرين بتعزيز تطبيق العاملين لمبادئ الرقابة الذاتية في الإسلام في المنظمات التي يعملون فيها.

دراسة شكرى (٢٠١٦م) والتي هدفت إلى التعرف عن الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم. حيث بينت النتائج أن هناك مستوى مرتفع جداً للرقابة الإدارية ولواقع الأداء الوظيفي ووجد أن هناك ارتباط بين عملية الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي بمعامل ارتباط ٠.٦٨٦. وكان هناك تأثير لمتغير الجنس لصالح الإناث دون الذكور على دقة الرقابة الإدارية ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٥٪ بين متوسطات درجة الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي تعزى للمؤهل العلمي وسنوات الخبرة الإدارية والمديرية وموقع المدرسة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

انطلاقاً من أهداف البحث والبيانات المراد الحصول تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة ميدانياً، كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، بالإضافة إلى أن هذا المنهج يعمل على استقصاء مظاهر الظاهرة وتحليلها. وشملت حدود الدراسة ما يلي:

١. الحدود المكانية: تم توزيع الاستبانة يدوياً على أفراد عينة الدراسة.
٢. الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة على منسوبي الإدارة في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.
٣. الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٣٩/١٤٤٠ هـ.
٤. الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على الوقوف على بعض الخصائص الشخصية للمبحوثين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية والتعرف على دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية، من وجهة نظرهم.

مجتمع البحث

تم توزيع الاستبيان يدوياً على منسوبي الإدارة في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية، وتم تجميع ١٠٦ استبانة صالحة للتحليل.

أدوات البحث وطرق جمع البيانات

في هذه الدراسة تم إعداد استبانة للتعرف على الوقوف على بعض الخصائص الشخصية للمبحوثين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية والتعرف على دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية، من وجهة نظر منسوبيها. واستخدمت هذه الاستبانة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث، وتم تقسيم الاستبانة إلى أربعة أقسام، القسم الأول عبارة عن الخصائص الشخصية (متغيرات البحث) وهي الجنس، المؤهل، العمر، الخدمة في الجامعة، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري ومستوى الدخل الشهري. وتناول القسم الثاني عبارات لمعرفة الأسلوب الإشرافي ودوره في انضباط الموظفين من خلال ٦ أسئلة، أما القسم الثالث فهدف إلى قياس أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية من خلال ٩ فقرات ذات تدرج خماسي، أما القسم الرابع فهدف إلى قياس دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية من خلال ٣١ فقرة ذات تدرج خماسي. وأعطيت الاستجابات تقديرات كمية هي على التوالي (١،٢،٣،٤،٥) وبعد استخراج المتوسطات الحسابية لجميع الاستجابات، تم وضع معيار للحكم على درجة المعرفة ودرجة الموافقة، كما هو موضح في جدول (١).

جدول (١) مقياس ليكارت الخماسي في تقدير المتوسطات الناتجة.

التقدير في التعليق على النتائج	التقدير في الاستبانة	المتوسط المرجح	مجال المتوسط الحسابي
درجة موافقة ضعيفة جداً	غير موافق بشدة	١	١.٧٩-١
درجة موافقة ضعيفة	غير موافق	٢	٢.٥٩-١.٨٠
درجة موافقة إلى حد ما	إلى حد ما	٣	٣.٣٩-٢.٦٠
درجة موافقة كبيرة	موافق	٤	٤.١٩-٣.٤

درجة موافقة كبيرة جدًا	موافق بشدة	٥	٥-٤.٢٠
------------------------	------------	---	--------

تم جمع نتائج الاستبانة وتحليلها بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences) واختصارها SPSS، واستخراج النتائج، وإجراء المقارنات مع المتوسطات بالإطار العام للمقياس المستخدم عند وضع الاحتمالات للإجابات (جدول ١)، ثم تم إجراء الإحصاءات الوصفية، كالنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. ومن أجل اختبار فرضيات البحث، تم استخدام اختبار تحليل التباين (analysis of variance) (ANOVA)، حيث أنه مجموعة من النماذج الإحصائية وما يرتبط بها من خطوات وتم حساب معامل الارتباط الخطي لمعرفة مدى قوة الارتباط بين الفقرات ومتوسطها وبين متوسطات الفقرات بعضها البعض.

صدق أداة الدراسة:

الصدق الظاهري

بعد أن قام الباحث بتصميم الاستبانة، قام بعرضها في صورتها الأولية على عدد من أعضاء هيئة التدريس بكلية إدارة الأعمال بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية لتحديد مدى وضوح فقراتها، ومدى مناسبتها لأهداف الدراسة، وبعد جمع الملاحظات، والتعديلات التي اقترحها المحكمون، قام الباحث بحذف الفقرات التي قلت نسبة الموافقة عليها عن ٧٠٪، كما تم حذف بعض الفقرات التي تكررت بأسلوب آخر، كما تم تعديل وصياغة بعض الفقرات حتى خرجت الاستبانة في صورتها النهائية التي طبقت فيها. ومن ثم قام الباحث بقياس ثبات أداة الدراسة للوصول إلى دقة متغيرات الاستبيان للظاهرة المدروسة، فقد تم استخدام طريقة الإختبار وإعادة الإختبار Test-Retest Reliability فقام الباحث بإختبار أولي لمتغيرات الدراسة على عينة مؤلفة من ٢٠ موظف ومن ثم تم إعادة الإختبار بعد فترة وتبين أن التطابق في إجابات أفراد العينة بلغ حوالي ٨٩٪، وهي نسبة تدل على درجة عالية من ثبات الإستبيان إذ أصبحت بصفتها النهائية قبل التوزيع، وللتأكد من دقة هذه النسبة فقد تم استخدام اختبار Reliability Alpha لبيان الإتساق الداخلي Internal Consistency والمقصود به مدى الإعتماد على أداة القياس في إعطاء ذات النتائج أو نتائج مقاربة فيما لو تم

تكرار عمليات القياس في ظروف مشابهة على العينة نفسها أو على عينة مماثلة، فقد تم حساب معامل الثبات (الفا كرويناخ) (Cronbach's alpha) لإختبار درجة ثبات أداة القياس في هذه الدراسة وهو معامل أو مؤشر لثبات الاختبار للاستبانة، حيث تعتبر المصدقية والثبات من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج. وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات وفي هذه الدراسة جاءت قيم معامل الثبات (الفا كرويناخ) كما في جدول (٢) حوالي ٠.٨٠٣ لفقرات الاستبانة كلها، وهي مرتفعة الأمر الذي يشير إلى أن أداة الدراسة صالحة للتطبيق.

جدول (٢) معامل الثبات (الفا كرويناخ) لفقرات الاستبانة والفقرات كلها.

المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات (الفا كرويناخ)
أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية	٩	0.617
دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية	٣١	0.٧٨٩
الفقرات كلها	40	0.803

الاتساق الداخلي

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات القسم ومتوسط الفقرات لذات القسم. و جدول (٣) يبين معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات القسم الثالث ومتوسط الفقرات له، بينما جدول (٤) يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات القسم الرابع ومتوسط الفقرات له، من الجداول (٣) و(٤) يتضح أن جميع الفقرات دالة إحصائياً عند مستوى ١٪ من الثقة، الأمر الذي يدل على صدق فقرات الاستبانة. ويتضح أن هناك ارتباطاً إيجابياً يتراوح ما بين ضعيف إلى متوسط القوة بين كل فقرة من فقرات الاستبانة، ومتوسط الفقرات للقسم المرتبطة به.

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ...

د/ محمد عواض الطريس

جدول (٣) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات قياس أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ومتوسط الفقرات لها.

م	الفقرة	معامل الارتباط
Q1	التزم بتعليمات الدوام الرسمي	0.741**
Q2	أحافظ على التوقيع في الحضور والانصراف	0.652**
Q3	اتقيد بمواعيد الحضور والانصراف	0.256**
Q4	أتعامل بمصادقية وشفافية وعدالة مع زملائي في الإدارة التابع لها والإدارات الأخرى	0.219*
Q5	أراعى المرونة اللازمة في الإدارة التي أعمل بها	0.394**
Q6	أراعى أسلوب إداري متميز بسهولة الفهم لمن يعملون معي	0.501**
Q7	أسمح بتقييم أدائي الوظيفي من قبل المعنيين دون تعمد إخفاء أية معلومات	0.697**
Q8	أقدر الظروف التي تواجه مديري المباشر عند توقيع جزاء على	0.461**
Q9	أعمل على تعزيز العلاقة بيني وبين زملائي في الإدارة الواحدة والإدارات الأخرى	0.488**

جدول (٤) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات قياس دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية ومتوسط الفقرات لها.

م	الفقرة	معامل الارتباط
W1	أجد علاقات إنسانية بيني وبين مديري المباشر	0.486**
W2	أتمسك بأخلاقيات المهنة التي أمارسها في الجامعة	0.635**
W3	أفتخر بجامعة شقراء عند الحديث عنها مع الآخرين	0.495**
W4	مناخ العمل ملائم للقيام بأقصى ما أستطيع من جهود	0.245*
W5	قلة الإمكانات في الإدارة لا تمنعني من القيام بعمل على أكمل وجه	0.410**
W6	عدم وجود التنظيم الإداري في الإدارة لا يمنعني من القيام بعمل على أكمل وجه	0.509**
W7	انعدام الاتصال بيني وبين مديري المباشر في الإدارة لا يمنعني من القيام بعمل على أكمل وجه	0.517**
W8	أجد نفسي في المكانة الوظيفية المناسبة لمستوى التعليمي	0.581**
W9	أحاول إضافة بعض القيم الإنسانية لزملائي في الإدارة وخارجها	0.383**
W10	أحاول إضافة بعض القيم الأخلاقية لزملائي في الإدارة وخارجها	0.359**
W11	أطور من نشاطاتي وأفكاري لتنمية العمل الإداري في مجال تخصصي	0.490**
W12	أقدم النصح لعلاج خلل ما في الإدارة التي أعمل بها	0.315**
W13	أحلل ما يصلني من أوامر إدارية قبل تنفيذها	0.585**
W14	أنظم وقتي في العمل لإنهاء المهام المكلف بها في يوم واحد	0.491**
W15	أتابع توصيات إدارة الجامعة فيما يخص العمل الإداري	0.468**
W16	أسعى للحصول على فرص تدريبية لتحسين عملي الإداري	0.560**

0.257**	تتوزع المهام الإدارية على منسوبي الإدارة بعدالة حسب تخصصاتهم	W17
0.501**	أستفيد من الإمكانيات المادية الموجودة بالإدارة على أكمل وجه لتنفيذ المهام الإدارية	W18
0.425**	أتبع التعليمات داخل الإدارة لتسيير العمل على أكمل وجه	W19
0.374**	عند حدوث مشكلة أثناء العمل أرجع لمديري المباشر فقط	W20
0.345**	عند حدوث اختلاف في وجهة نظر ما خاصة بالعمل أتشاور مع الزملاء قبل العرض على المدير المباشر	W21
0.090	أري في الترتيبات التحفيزية في الجامعة وسيلة لزيادة دافعيي للعمل	W22
0.086	أحفظ السجلات والملفات في المكان المناسب وأوتقها في سجل الصادر والوارد	W23
0.347**	أرفع التقارير الإدارية كلما طلب مني في الوقت المناسب	W24
0.034	أقدم تغذية راجعة عن مهام عملي حتى لو لم يطلب مني ذلك	W25
0.188	يقوم المدير المباشر بتغذية راجعة مناسبة حول أدائي بشكل دوري	W26
0.415**	تستخدم الجامعة معايير كافية وشاملة لتقييم الأداء	W27
0.445**	تحديد الدورات تدريبية التي سيلتحق بها المرؤوسين تتم بالمشاركة بين الرؤساء والمرؤوسين	W28
0.082	يساعدني التحفيز المادي فقط على تحقيق إنجاز مهمي بشكل أفضل	W29
0.428**	أقبل الملاحظات والاقتراحات الصادرة من إدارة الجامعة حتى لو كانت تضرني مادياً	W30
0.290**	أقوم بتقديم معروض يشرح موقفي لمديري المباشر لكل ما يتخذ ضدي من إجراءات عقابية	W31

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: الخصائص الشخصية للمبحوثين

يوضح الجدول (٥) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث تم تقسيم أفراد العينة ذكر وأنثي، ويتبين من جدول (٥) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الذكور بنسبة 53.8٪، ومن الإناث بنسبة 46.2٪. وجدول (٦) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل، حيث كان من حاصل على الثانوية 17.9٪ ونسبة الحاصلون على الدبلوم 26.4٪ ونسبة الحاصلون على مؤهل جامعي 48.1٪ ونسبة الحاصلون على دراسات عليا 7.5٪ ومؤهلات أخرى بنسبة 0٪. وجدول (٧) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، حيث النسبة الأكبر من الفئة العمرية من 25-30 عام بنسبة 43.4٪ وجدول (٨) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة، حيث النسبة الأكبر من كان لديهم خبرة أكثر من 3 سنوات بنسبة 59.4٪، وجدول (٩) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية، حيث النسبة الأكبر كانت أعزب بنسبة 44.3٪، وجدول (١٠) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الإداري، حيث النسبة الأكبر كانت لموظف منفذ بنسبة 42.5٪، والأخرى في المستوى الإداري كانت 6٪ وهي تعنى الموظفين الإداريين اللذين ليسوا على ملاك الجامعة، وجدول (١١)

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ...

د/ محمد عواض الطريس

يوضح توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل الشهري ، حيث النسبة الأكبر كانت لمستوى الدخل أكثر من ٥٠٠ ريال بنسبة 41.5% .

جدول (٥) توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
53.8	57	ذكر
46.2	49	انثى
100	106	الكلي

جدول (٦) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل.

النسبة المئوية (%)	التكرار	المؤهل
17.9	19	ثانوي
26.4	28	دبلوم
48.1	51	جامعي
7.5	8	دراسات عليا
0.0	0	أخرى
100	106	الكلي

جدول (٧) توزيع أفراد العينة حسب العمر.

النسبة المئوية (%)	التكرار	العمر
27.4	29	من ٢٠-٢٥ عام
43.4	46	من ٢٥-٣٠ عام
29.2	31	أكثر من ٣٠ عام
100	106	الكلي

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ...

د/ محمد عواض الطريس

جدول (٨) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الإدارية.

النسبة المئوية (%)	التكرار	الخبرة الإدارية
2.8	3	لا يوجد
3.8	4	١ - ٢ سنة
34.0	36	٢ حتى ٣ سنوات
59.4	63	أكثر من ٣ سنوات
100	106	الكلي

جدول (٩) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية (%)	التكرار	الحالة الاجتماعية
43.4	46	متزوج
44.3	47	أعزب
7.5	8	مطلق
4.7	5	أرمل
100	106	الكلي

جدول (١٠) توزيع أفراد العينة حسب المستوى الإداري.

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى الإداري
42.5	45	موظف منفذ
30.2	32	مدير مباشر
21.7	23	مدير إدارة
5.7	6	أخرى
100	106	الكلي

جدول (١١) توزيع أفراد العينة حسب مستوى الدخل الشهري.

النسبة المئوية (%)	التكرار	مستوى الدخل الشهري
0.0	0	١٥٠٠ ريال فأقل
4.7	5	١٥٠٠-٢٥٠٠ ريال
19.8	21	٢٥٠٠-٣٥٠٠ ريال
34.0	36	٣٥٠٠-٥٠٠٠ ريال
41.5	44	أكثر من ٥٠٠٠ ريال
100	106	الكلي

ثانياً: نتائج عبارات لمعرفة الأسلوب الإشرافي ودوره في انضباط الموظفين

وللإجابة على هذا السؤال، استخدم الباحث التكرارات والنسب المئوية، كما يراها أفراد البحث. وجدول (١٢) يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات لمعرفة الأسلوب الإشرافي ودوره في انضباط الموظفين. وكانت عبارة هل تتم عملية الرقابة الإدارية في الجامعة مكونة من ثلاثة إجابات حصلت الإجابة دائماً على نسبة ٦٠.٤ ٪ نعم لكون أن هناك ربط بين نظام البصمة الخاصة في حضور والانصراف وبين النظام المالي للموظف، لذلك هناك عمل آلي يضبط عملية الرقابة وحصلت الإجابة أحياناً على نسبة ٣٣ ٪ وحصلت الإجابة نادراً على نسبة ٦.٦ ٪ ويتبين تفاوت الإجابات ، حيث يري أغلبية العينة أن الرقابة الإدارية في الجامعة تتم دائماً، بينما يري منهم أنها نادراً ما تحدث، مما يستلزم وضع خطط عاجلة لتظهر الرقابة لكل العاملين في الإدارة الجامعية بجامعة شقراء من خلال تفعيل دورها في المراقبة ليشعر به العاملين. أما عبارة هل هناك رقابة موجودة في الإدارة التي تنتمي إليها؟ فكانت الإجابة بنعم حوالي ٦٩.٨ ٪ والإجابة بلا حوالي ٣٠.٢ ٪، مما يبين أنه على مستوى الإدارة الواحدة تظهر الرقابة الإدارية للعاملين بها. وكان من أجابوا بنعم حوالي ٧٤ فرد من أصل ١٠٦ وتوزعت عملية الرقابة ما بين المدير المباشر بنسبة ٨٣.٨ ٪ وبين جهاز متخصص (إدارة المتابعة) بنسبة ١٦.٢ ٪، مما يدل على أهمية دور المدير المباشر في عملية الرقابة الإدارية. وفي جامعة شقراء توجد إدارة المتابعة والتي تعتبر جهاز متخصص في أعمال الرقابة الإدارية ، وتتولى الإدارة من خلال مراقبيها الميدانيين القيام بإجراءات الرقابة والتحريرات اللازمة في مختلف أقسام الجامعة ، القيام بحملات متابعة (تفتيشية) لمختلف الجهات والوحدات، فحص الشكاوى التي تحال إليها وفقاً للصلاحيات حول المخالفات الإدارية وغيرها من المخالفات، مراقبة انتظام دوام موظفي وموظفات الجامعة والجهات التابعة لها وإجراء ما يلزم في حال ظهور أي قصور والرفع للجهة المسؤولة بذلك، التخاطب مع هيئة الرقابة والتحقيق في كل ما يختص بأعمال الهيئة ذات العلاقة، وفقاً للصلاحيات المفوضة والعمل على تنمية وتقوية مفهوم الرقابة الذاتية لدى الموظفين والموظفات

ومن مهامها والقيام بجولات رقابية للتأكد من تواجد الموظفين اثناء الدوام الرسمي وأدائهم لمهامهم حسبما تقتضي به الأنظمة والتعليمات وتقوم الادارة بالعمل على معالجة أي قصور إداري سواء كان ذلك القصور صدر من موظف أم من جهة داخل الجامعة وذلك بالتنسيق والتواصل مع جميع المعنيين وتقوم بالتأكد من أن جميع إجراءات العمل الإدارية داخل الجامعة تتم وفق لوائح وأنظمة وزارة الخدمه المدنية وأن العمل المقدم يخدم من يوجه له. وعبارة في رأيك ما هي الفائدة من إجراء العملية الرقابية توزعت ما بين تنظيم سير العمل بنسبة ٣٤ ٪ وتصحيح أخطاء بنسبة ٣٠.٢ ٪ ورفع مستوى الأداء والانضباط بنسبة ٣٥.٨ ٪. وفي المقابل كانت عبارة هل يساهم المدير المباشر على انضباطك داخل الإدارة موزعة بين يساهم بنسبة ٥٩.٤ ٪ وبين لا يساهم بنسبة ٢٤.٥ ٪ وبين إلى حد ما بنسبة ١٦ ٪ ومن هذه النتيجة يتبين دور المدير المباشر في زيادة انضباط المنسوبين داخل الإدارة، وكانت عبارة بماذا يهتم المسئول عن العمل الرقابي في الجامعة موزعة على سلوك الموظف بنسبة ٢٢.٦ ٪ وعمل الموظف بنسبة ٤٥.٣ ٪ وبالاثنتين معًا بنسبة ٣٢.١ ٪، وهذا مؤشر جيد، حيث عادة الرقابة تنصب على عمل الموظف. وبينت عبارة هل أنت ملتزم بتوقيت العمل أن ما نسبته ٨٥.٨ ٪ قالوا نعم لكون أن هناك ربط بين نظام البصمة الخاصة في حضور والانصراف وبين النظام المالي للموظف، لذلك هناك عمل آلي يضبط عملية الرقابة ومانسبته ١٤.٢ ٪ قالوا لا.

جدول (١٢) عبارات لمعرفة الأسلوب الإشرافي ودوره في انضباط الموظفين.

النسبة المئوية (%)	التكرار	العبارة
هل تتم عملية الرقابة الإدارية في الجامعة		
٦٠.٤	٦٤	دائمًا
٣٣.٠	٣٥	أحيانًا
٦.٦	٧	نادرًا
100	106	الكلي
هل هناك رقابة موجودة في الإدارة التي تنتمي إليها؟		
٦٩.٨	٧٤	نعم
٣٠.٢	٣٢	لا
100	106	الكلي

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ...

د/ محمد عواض الطريس

في حالة الإجابة بنعم في ماذا تتمثل؟		
٨٣.٨	٦٢	المدير المباشر
١٦.٢	12	جهاز متخصص
0.0	0	أخرى
١٠٠	٧٤	الكلية
في رأيك ما هي الفائدة من إجراء العملية الرقابية؟		
٣٤.٠	٣٦	تنظيم سير العمل
٣٠.٢	٣٢	تصحيح أخطاء
٣٥.٨	٣٨	رفع مستوى الأداء والانضباط
0.0	0	أخرى
١٠٠	106	الكلية
هل يساهم المدير المباشر على انضباطك داخل الإدارة؟		
59.4	٦٣	يساهم
24.5	٢٦	لا يساهم
16.0	17	إلى حد ما
١٠٠	106	الكلية
بماذا يهتم المسئول عن العمل الرقابي في الجامعة؟		
22.6	24	سلوك الموظف
45.3	48	عمل الموظف
32.1	34	بالاتنين معاً
١٠٠	106	الكلية
هل أنت ملتزم بتوقيت العمل؟		
85.8	91	نعم
14.2	15	لا
١٠٠	106	الكلية

ثالثاً: قياس أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية

وللإجابة على هذا السؤال، استخدم الباحث التكرارات والنسب المئوية، وذلك لترتيب الفقرات تبعاً لدرجة الموافقة، كما يراها أفراد البحث. وجدول (١٣) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية. يتضح من جدول (١٣) أن درجة الموافقة هي درجة كبيرة بمتوسط

مقداره ٣.٨٠ للفقرات كلها، كما يلاحظ في جدول (١٣) أن أقل متوسط حسابي بلغ (3.38)، وأكبر متوسط حسابي بلغ (4.31)، مما يشير إلى أن الفرق بين أعلى متوسط وأقل متوسط هو (٠.٩٣) وهذا يدل على تباعد في استجابات أفراد العينة حول أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية. وبالنظر في المتوسطات الحسابية للفقرات التي تضمنها جدول (١٣) يلاحظ أن فقرة رقم Q3 وهي " أتقيد بمواعيد الحضور والانصراف " هي أعلى الاستجابات من وجهة نظر أفراد البحث، مما يدل على وعي المنسوبيين بأهمية العمل. أما أقل الاستجابات فهي للفقرة رقم Q6 " أراعى أسلوب إداري متميز بسهولة الفهم لمن يعملون معي"، مما يدل على اختلاف أسلوب الإدارة بين كل إدارة وأخرى. كما يتضح من جدول (١٣) إن عدد الفقرات كلها ٩ فقرات منهم ٧ فقرات ذات موافقة بدرجة كبيرة، أي بنسبة ٧٨٪، ويوجد فقرة بدرجة موافقة كبيرة جداً بنسبة ١١٪، بينما الفقرات التي كانت درجة الموافقة إلى حد ما كانت فقرة واحدة بنسبة ١١٪.

جدول (١٣) التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية.

الفقرة	غير موافق بشدة		موافق		إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
Q1	0	0.0	51	48.1	15	14.2	3	2.8	37	34.9	درجة كبيرة
Q2	3	2.8	53	50.0	35	33.0	3	2.8	12	11.3	درجة كبيرة
Q3	0	0.0	51	48.1	11	10.4	0	0.0	44	41.5	درجة كبيرة جدا
Q4	0	0.0	41	38.7	26	24.5	0	0.0	39	36.8	درجة كبيرة
Q5	0	0.0	32	30.2	41	38.7	1	0.9	32	30.2	درجة كبيرة
Q6	0	0.0	38	35.8	40	37.7	18	17.0	10	9.4	إلى حد ما
Q7	3	2.8	32	30.2	27	25.5	20	18.9	24	22.6	درجة كبيرة
Q8	0	0.0	29	27.4	43	40.6	11	10.4	23	21.7	درجة كبيرة
Q9	3	2.8	45	42.5	25	23.6	14	13.2	19	17.9	درجة كبيرة
درجة كبيرة									٣,٨٠	٠.437	درجة كبيرة

رابعاً: ما هو دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.

وللإجابة على هذا السؤال، استخدم الباحث التكرارات والنسب المئوية، وذلك لترتيب الفقرات تبعاً لدرجة الموافقة، كما يراها أفراد البحث. وجدول (١٤) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية. يتضح من جدول (١٤) أن درجة الموافقة هي درجة كبيرة بمتوسط مقداره ٣.٤٥ للفقرات كلها، كما يلاحظ في جدول (١٤) أن أقل متوسط حسابي بلغ (3.09)، وأكبر متوسط حسابي بلغ (4.35)، مما يشير إلى أن الفرق بين أعلى متوسط وأقل متوسط هو (١.٢٦) وهذا يدل على تباعد ملحوظ في استجابات أفراد العينة حول دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية. وبالنظر في المتوسطات الحسابية للفقرات التي تضمنها (جدول ١٤) يلاحظ أن فقرة رقم W15 وهي "أتابع توصيات إدارة الجامعة فيما يخص العمل الإداري" هي أعلى الاستجابات من وجهة نظر أفراد البحث ويبين ذلك حرص العاملين على إنجاز الأعمال بالصورة المرضية، وهذا يعود على العمل الإداري بالانتظام وتحمل المسؤولية. أما أقل الاستجابات فهي للفقرة W26 وهي "يقوم المدير المباشر بتغذية راجعة مناسبة حول أدائي بشكل دوري"، مما يدل على عدم رضا منسوبي الإدارات في الجامعة عن نظام تقييمهم، مما يستلزم إعادة النظر فيه حتى يخلق روح جديدة بينهم في الفترة القادمة. كما يتضح من جدول (١٤) إن عدد الفقرات كلها ٣١ فقرة منهم ١٩ فقرة ذات موافقة بدرجة كبيرة، أي بنسبة ٦٢٪، وفقرة بدرجة موافقة كبيرة جداً بنسبة ٣٪، بينما الفقرات التي كانت درجة الموافقة إلى حد ما كانت ١١ فقرة أي بنسبة ٣٥٪.

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ...

د/ محمد عواض الطريس

جدول (١٤) التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية.

الفقرة	غير موافق بشدة		موافق		إلى حد ما		غير موافق		غير موافق بشدة		درجة الموافقة
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
W1	3	2.8	41	38.7	16	15.1	1	0.9	45	42.5	0.92
W2	3	2.8	52	49.1	37	34.9	4	3.8	10	9.4	0.83
W3	3	2.8	53	50.0	32	30.2	8	7.5	10	9.4	0.87
W4	3	2.8	34	32.1	36	34.0	18	17.0	15	14.2	1.02
W5	8	7.5	40	37.7	32	30.2	13	12.3	13	12.3	1.09
W6	5	4.7	38	35.8	30	28.3	15	14.2	18	17.0	1.08
W7	7	6.6	28	26.4	38	35.8	15	14.2	18	17.0	1.12
W8	1	0.9	24	22.6	37	34.9	20	18.9	24	22.6	1.07
W9	2	1.9	32	30.2	31	29.2	23	21.7	18	17.0	1.07
W10	4	3.8	43	40.6	26	24.5	10	9.4	23	21.7	1.04
W11	5	4.7	24	22.6	41	38.7	8	7.5	28	26.4	1.10
W12	3	2.8	59	55.7	10	9.4	9	8.5	25	23.6	0.96
W13	2	1.9	63	59.4	29	27.4	0	0.0	12	11.3	0.72
W14	2	1.9	56	52.8	33	31.1	9	8.5	6	5.7	0.81
W15	2	1.9	43	40.6	9	8.5	0	0.0	52	49.1	0.79
W16	1	0.9	43	40.6	28	26.4	10	9.4	24	22.6	0.95
W17	11	10.4	33	31.1	49	46.2	0	0.0	13	12.3	1.05
W18	1	0.9	45	42.5	39	36.8	0	0.0	21	19.8	0.79
W19	2	1.9	35	33.0	46	43.4	3	2.8	20	18.9	0.89
W20	5	4.7	54	50.9	32	30.2	8	7.5	7	6.6	0.91
W21	2	1.9	25	23.6	28	26.4	13	12.3	38	35.8	1.12

إلى حد ما	1.02	3.22	7	6.6	44	41.5	24	22.6	27	25.5	4	3.8	W22
إلى حد ما	0.81	3.39	7	6.6	39	36.8	51	48.1	6	5.7	3	2.8	W23
درجة كبيرة	0.86	3.65	15	14.2	48	45.3	37	34.9	3	2.8	3	2.8	W24
درجة كبيرة	1.16	3.51	31	29.2	14	13.2	42	39.6	15	14.2	4	3.8	W25
إلى حد ما	1.06	3.09	9	8.5	30	28.3	37	34.9	22	20.8	8	7.5	W26
إلى حد ما	0.83	3.14	1	0.9	42	39.6	34	32.1	29	27.4	0	0.0	W27
إلى حد ما	1.02	3.32	15	14.2	28	26.4	43	40.6	16	15.1	4	3.8	W28
درجة كبيرة	1.07	3.58	28	26.4	23	21.7	38	35.8	16	15.1	1	0.9	W29
إلى حد ما	1.17	3.20	13	12.3	34	32.1	31	29.2	17	16.0	11	10.4	W30
درجة كبيرة	1.09	3.46	20	18.9	32	30.2	37	34.9	11	10.4	6	5.7	W31
درجة كبيرة	0.364	3.45	الكل										

تم إيجاد معامل الارتباط بين محوري الدراسة، ووجد أن مقداره ٠.٣١٦ عند مستوى الدلالة 1٪، وهي قيمة دالة إحصائياً موجبة، أي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند 1٪ بين أداء الموظفين وبين دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية. وفي الدراسة الحالية نجد أن الارتباط منخفض مما يدفعنا إلى القول بأن العلاقة الارتباطية بينهما ضعيفة، مما يرجح أن منسوبي الإدارات بجامعة شقراء على قناعة تامة بأن أداء العاملين ودور الرقابة الذاتية في تحسين أداءهم ارتباطهم ضعيف، مما يستلزم وضع نظام رقابي صارم يتيح تحسين الأداء في الفترة القادمة.

خامساً: النتائج المتعلقة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٥٪ في وجهة نظر أفراد عينة البحث حول دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل الإدارية في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغيرات الجنس، المؤهل، العمر، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري ومستوى الدخل الشهري؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين لدراسة أثر الجنس، المؤهل، العمر، الخبرة الإدارية، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري ومستوى الدخل

الشهري على محوري الدراسة. ويتضح من جدول (١٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الأول (أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية) تعزي لاختلاف متغير الجنس لصالح الذكور، حيث متوسط المحور للذكور حوالي ٣.٩١ وانحراف معياري ٠.٣٢٥ وللإناث ٣.٦٨ وانحراف معياري ٠.٥١٥٨. ويتضح من جدول (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الثاني (دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية) تعزي لاختلاف متغير الجنس.

جدول (١٥) نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لأثر الجنس تجاه محوري الدراسة.

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المحور الأول	بين المجموعات	١	1.375	1.375	7.639	0.007
	داخل المجموعات	١٠٤	18.717	0.180		
المحور الثاني	بين المجموعات	١	.062	0.062	.467	0.496
	داخل المجموعات	١٠٤	13.839	0.133		

ويتضح من جدول (١٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الأول تعزي لاختلاف متغير المؤهل، بينما من ذات الجدول يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الثاني تعزي لاختلاف متغير المؤهل ولمعرفة مصدر هذا الفرق تم استخدام التحليل البعدي (Post Hoc)، واستخدام اختبار شيفيه للكشف عن دلالة الفروق بين متغير المؤهل حول محور دور الرقابة الذاتية في تحسين أداء الموظفين في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية السعودية (أنظر جدول 17). ويتضح من جدول (١٧) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية (٥٪) في وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الثاني بين من مؤهله ثانوي ومن هم مؤهلاتهم دبلوم وجامعي وذلك لصالحهم، وربما

يعود السبب في ذلك لاختلاف نوعية الدراسة في التعرف على دور الرقابة الذاتية. ويتضح من جدول (١٨) وجدول (١٩) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول محوى الدراسة الأول تعزي لاختلاف متغيري العمر والخبرة الإدارية، على الترتيب. يتضح من جدول (20) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الأول تعزي لاختلاف متغير الحالة الاجتماعية ولمعرفة مصدر هذا الفرق تم استخدام التحليل البعدي (Post Hoc)، واستخدام اختبار شيفيه للكشف عن دلالة الفروق بين متغير الحالة الاجتماعية (أنظر جدول ٢١). ويتضح من جدول (٢١) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية (٥٪) في وجهة نظر أفراد عينة البحث حول المحور الأول بين من حالته الاجتماعية متزوج وحالته الاجتماعية أعزب وذلك لصالح المتزوج، وربما يعود السبب في ذلك للاستقرار الأسري والتفاعل مع الوظيفة بشكل عام لأنها مصدر الدخل للموظف. بينما من جدول (٢٠) يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول محور الدراسة الثاني تعزي لاختلاف متغير الحالة الاجتماعية. ويتضح من جدول (٢٢) وجدول (٢٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠.٠٥ من وجهة نظر أفراد عينة البحث حول محوري الدراسة تعزي لاختلاف متغيري المستوى الإداري ومستوى الدخل.

جدول (١٦) نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لأثر المؤهل تجاه محوري الدراسة.

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المحور الأول	بين المجموعات	3	0.330	0.110	٠.568	٠.638
	داخل المجموعات	102	19.762	0.194		
المحور الثاني	بين المجموعات	3	1.133	0.378	3.018	٠.033
	داخل المجموعات	102	12.768	0.125		

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ...

د/ محمد عواض الطريس

جدول (١٧) نتائج اختبار شيفيه للكشف عن الفروق بين متوسطات المؤهل لأفراد العينة للمحور الثاني .

الدلالة الإحصائية	متوسط الفرق (I-J)	(J) المؤهل	(I) المؤهل
0.073	.28147	دبلوم	ثانوي
0.065	.25983	جامعي	

* الفرق دال عند مستوى ٥٪.

جدول (١٨) نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لأثر العمر تجاه محوري الدراسة.

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المحور الأول	بين المجموعات	2	.635	0.317	1.680	.191
	داخل المجموعات	103	19.457	0.189		
المحور الثاني	بين المجموعات	2	0.715	0.358	2.794	.066
	داخل المجموعات	103	13.186	0.128		

جدول (١٩) نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لأثر الخبرة الإدارية تجاه محوري الدراسة.

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المحور الأول	بين المجموعات	3	.533	0.178	.926	.431
	داخل المجموعات	102	19.559	0.192		
المحور الثاني	بين المجموعات	3	.090	0.030	.223	.881
	داخل المجموعات	102	13.811	0.135		

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ...

د/ محمد عواض الطريس

جدول (٢٠) نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لأثر الحالة الاجتماعية تجاه محوري الدراسة.

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المحور الأول	بين المجموعات	3	2.417	0.806	4.649	0.004
	داخل المجموعات	102	17.675	0.173		
المحور الثاني	بين المجموعات	3	.871	0.290	2.272	0.085
	داخل المجموعات	102	13.030	0.128		

جدول (٢١) نتائج اختبار شيفيه للكشف عن الفروق بين متوسطات الحالة الاجتماعية لأفراد العينة لمحور الدراسة الأول.

المحور	الحالة (I) الاجتماعية	الحالة (J) الاجتماعية	متوسط الفرق (I-J)	الدلالة الإحصائية
الأول	متزوج	عازب	0.29171*	0.012

* الفرق دال عند مستوى ٥٪.

جدول (٢٢) نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لأثر المستوى الإداري تجاه محوري الدراسة.

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المحور الأول	بين المجموعات	3	.763	0.254	1.341	0.265
	داخل المجموعات	102	19.329	0.190		
المحور الثاني	بين المجموعات	3	0.363	0.121	0.911	0.439
	داخل المجموعات	102	13.538	0.133		

جدول (٢٣) نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق لأثر مستوى الدخل تجاه محوري الدراسة.

المحور	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
المحور الأول	بين المجموعات	3	1.286	0.429	2.325	0.079
	داخل المجموعات	102	18.806	0.184		
المحور الثاني	بين المجموعات	3	.331	0.110	0.829	0.481
	داخل المجموعات	102	13.570	0.133		

التوصيات:

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها يوصي الباحث بالتوصيات التالية:

- تعميق مفهوم الرقابة الذاتية من خلال تنفيذ برامج تدريبية على كافة المستويات الإدارية وتوضيح أبعاد وأهداف الرقابة الذاتية في حالة تطبيقها.
- الاهتمام بوسائل وأساليب الرقابة الإدارية المتبعة والتنوع فيها ومواكبة التطورات العلمية والأساليب الرقابية الحديثة بصورة مستمرة وبما يتفق مع العمل الجامعي.
- الاستفادة من نتائج الدراسة لتحسين طبيعة العلاقة بين عملية الرقابة الذاتية والأداء الوظيفي.
- الكشف عن المعوقات التي تعيق عمليات الرقابة الإدارية وتذليلها لتحقيق أهداف العمل.
- تعزيز العلاقة بين المنسوبين في الإدارة الواحدة والإدارات الأخرى داخل الجامعة.

المراجع:

- الجضي، خالد سعد (٢٠٠٦م). الإدارة: النظريات والوظائف، الرياض، المملكة العربية السعودية
جميبي، فاتن ولبنى بوسيدة (٢٠١٦م). دور تطبيق الإدارة بالأهداف في تحسين أداء المورد
البشري في المؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة حالة: شركة إسمنت تبسة. مذكرة مقدمة
لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية.
جودة، محفوظ، ذياب، صلاح وقرعوش، كايد (٢٠١٥م). أثر تطبيق مبادئ الرقابة الذاتية في الإسلام
على أداء الأطباء والمرضى: دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية الأردنية" المجلة
الأردنية للعلوم التطبيقية: سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٥، العدد ١، الصفحات ٦٥-٨٢
زنكنة، امساعيل نجم الدين (٢٠١٧م). الرقابة الذاتية على أعمال الإدارة) ماهيتها وطرق تحريكها). The
Scientific Journal of Cihan University – Sulaimanyia Vol. (1) Issue PP: 56-73
شكري، مرص طاهر (٢٠١٦م). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس
الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم. رسالة
ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية بنابلس، فلسطين.
صالح، وليد خالد (٢٠١٤م) تفعيل نظام الرقابة الذاتية للاستاذ الجامعي لتحسين جودة التعليم العالي
مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ٦، الإصدار 12: الصفحات 555-542 :
العمر، فؤاد عبد الله (١٩٩٧م). أخلاق العمل وسلوك العاملين. المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب
في البنك الإسلامي للتنمية، الطبعة الأولى.
الغالي، طاهر حسن منصور ووائل محمد صبحي إدريس (٢٠٠٩م). أساسيات الأداء وبطاقة
الأداء المتوازن. دار وائل للنشر والتوزيع، ط١، عمان، الأردن.
الفاعوري، محمد (٢٠٠٨م). الإدارة بالرقابة. دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
القرني، عوض (٢٠٠٨م). تأثير الرقابة الذاتية على أداء العاملين في حرس الحدود في منطقة
نجران من منظور إسلامي - المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير، جامعة
الأمير نايف للعلوم الأمنية - قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية.
المجنوب، طارق (٢٠٠٣م). الإدارة العامة: العملية الإدارية والوظيفية والإصلاح الإداري.
منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
المطرودي، سليمان بن صالح (٢٠١٩م). الرقابة الذاتية. صحيفة الجامعة السعودية الإلكترونية. 9
مايو ٢٠١٩ م، الخميس ٤ رمضان ١٤٤٠ هـ . <https://www.seu.edu.sa>
الناصر، علاء حاكم محسن (٢٠١٠م). إدارة الجودة الشاملة: إنموذج في الإدارة الجامعية بية وعلم
النفس. مجلة الإدارة والإقتصاد، العدد ٨٠، الصفحات ٣٩-٧٨.

دور الرقابة الذاتية على تحسين جودة العمل في الإدارات المختلفة بجامعة شقراء، المملكة العربية ...

د/ محمد عواض الطريس

ياسين، إسراء (٢٠١٤). فاعلية الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديي المدارس الحكومية الأساسية في محافظات الضفة الغربية من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية بنابلس، فلسطين.

Baumeister, R.F, J. Tierney Willpower (2011). Rediscovering the greatest human strength Penguin, New York.

Vohs, K.D. and R.F. Baumeister (2004). Self-control C. Spielberger (Ed.), Encyclopedia of applied psychology, vol. 3, Academic Press, San Diego (2004), pp. 369-373.

Zhu, Y., W. Au and G. Yate (2016). University students' self-control and self-regulated learning in a blended course. The Internet and Higher Education, 30: 54-62.