

أثر توفر مقومات الرقابة على أداء العاملين بشركات التأمين (شركة شيكان للتأمين - دراسة تطبيقية) (2015 - 2021م)

أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال - كلية المعرفة
للعلوم والتكنولوجيا

د. معتز محمد سوركتي محمد

المستخلص:

هدفت الدراسة لمعرفة أثر الرقابة على أداء العاملين بشركات التأمين والوسائل والطرق الحديثة المتبعة في تنفيذ الرقابة والتعرف على مدى توفر مقومات الرقابة في شركات التأمين في السودان - بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين. ولقد تمثلت مشكلة الدراسة الرئيسية في الكشف عن مدى توفر مقومات الرقابة في شركات التأمين في السودان، واثراً على أداء العاملين والذي يؤدي إلى تحقيق أهداف هذه المنظمات الخدمية من خلال أدوات البحث المستخدمة. تكمن أهمية هذه الدراسة العلمية كونها إحدى الدراسات التي بحثت في واقع الرقابة في شركات التأمين في السودان وعلاقتها بأداء العاملين، محاولة لمعالجة موضوع إداري حيوي يؤثر في حياة الشركات والتنظيمات، ولقد بنيت الدراسة على الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفر مقومات الرقابة في شركات التأمين السوداني، والتي تنقسم إلى فرعين: (خصائص عملية تقويم الأداء، مدى تنوع الأساليب الرقابية المستخدمة) وبين أداء العاملين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي - التحليلي في إجرائها وذلك من خلال المصادر المتوفرة في المصادر الثانوية، والاستبانة الموجهة للعاملين ببرنامج SPSS، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر مقومات الرقابة وأداء العاملين، وأوضحت أن تنوع الأساليب الرقابية المستخدمة يؤثر إيجاباً على تطوير أداء العاملين.

الكلمات المفتاحية: مقومات الرقابة - أداء العاملين - قياس وتقويم الاداء - شركات التأمين.

The impact of Availability Ingredients of The Control On The Performance In The Insurance Companies (Shikan Health Insurance Company, an applied case study) (2015- 2021AD)

Dr.Mutaz Mohamed Sorkty Mohamed

Abstract:

The study aimed to know the impact of administrative control on the performance of workers in insurance companies and the modern means and methods used in implementing administrative control and to identify the availability of elements of administrative control in insurance companies in Sudan. Applying to the two Islamic insurance companies and Shikan Insurance. The main problem of the study was to reveal the availability of the elements of administrative control in insurance companies in Sudan, and its impact on the performance of employees, which leads to achieving the objectives of these service organizations through the research tools used. The importance of this scientific study lies in being one of the studies that examined the reality of administrative control in insurance companies in Sudan and its relationship to the performance of employees, an attempt to address a vital administrative issue that affects the lives of companies and organizations. The elements of administrative control in Sudanese insurance companies, which are divided into two branches: (characteristics of the performance appraisal process, the variety of control methods used) and the performance of employees. The study relied on the descriptive-analytical approach in conducting it through the available sources in the secondary sources, and conducting interviews with the senior management of the Islamic Insurance Company and Shikan Insurance Company, and the questionnaire directed to employees and the SPSS program. It provides the elements of administrative control and the performance of the employees, and it has clarified that the diversity of the control methods used positively affects the development of the employees' performance.

Keywords:Ingredients of the control, Employee performance, Performance measurement and evaluation, Insurance companies.

أولاً: الإطار المنهجي: المقدمة:

لقد تطور مفهوم الرقابة مع تطور حجم المؤسسات، وتعددت أنشطتها، وتطور علم الإدارة وثورة المعلومات، حيث ان تقل من مفهوم مرتبط بالنشاط المالي إلى مفهوم أعم وأشمل يتناول كافة أوجه النشاط سواء أكانت إدارياً، أم مالياً، أم قانونياً، أم فنياً، كما تطورت وظيفتها من وظيفة وقائية لحماية الأموال ومنع الأخطاء والتجاوزات والتحقق من صحة البيانات، إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة، وهو ما يطلق عليه اليوم (مفهوم الرقابة الشاملة). إن الجهود الحثيثة لعملية التنمية والتطوير الإداري للمؤسسات والقطاعات المختلفة يجعل من الواجب والضروري القيام بمثل هذه الدراسات الميدانية التي تقوم بتشخيص واقع الرقابة في قطاع التأمين ووضع الحلول، لتتجنب ان تصيب شركات التأمين حالة من الخلل الإداري؛ التي تبرز فيها مظاهر الضعف الإداري، وصولاً لكفاءة الأداء خاصة وان قطاع التأمين قطاع خدمي، لتحقيق أهداف معينة تحقق النفع العامل لمجتمع .

مشكلة الدراسة:

تأتي هذه الدراسة للكشف عن مدى توفر مقومات الرقابة في شركات التأمين في السودان، واثراً على أداء العاملين والذي يؤدي الى تحقيق أهدافها للمنظمات الخدمية، ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤالين: ماهو مستوى توفر مقومات الرقابة لدش ركات التأمين في السودان؟ مامدى فعالية الرقابة على أداء العاملين لهذه المؤسسات ؟
فرضيات الدراسة:الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفر مقومات الرقابة فيش ركات التأمين السوداني، والتي تنقسم الفرعين :
(عملية تقويم الأداء،مدى تنوع الأساليب الرقابية المستخدمة) وبين أداء العاملين.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية دور الرقابة في نجاح الخطط والاستراتيجيات المختلفة والتي تنعكس ايجاباً او سلباً على الخدمة التأمينية وتطوير اجهزة الرقابة وتقديم خدمة جيدة ومناسبة لجميع شرائح المجتمع من خلال تجديد وتحديث طرق العمل بالمؤسسة وتمكينها من أداء واجباتها بصورة مثلى.

أهداف الدراسة:وتهدف هذه الورقة الي معرفة أثر الرقابة على رفع أداء العاملين بشركات التأمين والوسائل والطرق الحديثة المتبعة في تنفيذ الرقابة والتعرف على مدى توفر مقومات الرقابة في شركات التأمين في السودان والخروج بمجموعة من التوصيات؛ التي يمكن أن تساعد في الارتقاء بمستوى الرقابة في شركات التأمين .

منهجية الدراسة:

إعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وأسلوب دراسة الحالة وبرنامج (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفروض.

مجال الدراسة: تمّ تحديد الفترة من العام (2015م-2021م) كمجال زمني للدراسة، وتمثل المجال المكاني للدراسة: ولاية الخرطوم- شركة شيكان للتأمين واعادة التأمين، وتمثل المجال البشري: العاملين بشركة شيكان للتأمين واعادة التأمين.

ادوات ومصادر الدراسة: إتمدت الدراسة على: المصادر الأولية ومن أدواتها: الإستبيان، المصادر الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع، المجلات والأوراق العلمية.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

الرقابة:

مفاهيم الرقابة:

اختلفت الآراء حول تعريف الرقابة شأنهم في ذلك شأن كافة العلوم الإنسانية حيث تعددت التعريفات بشأن الرقابة، فهي تعني الاداة التي تعين الادارة على الكشف عن الانحرافات وتصحيحها ومعالجتها، ولكلمة رقابة مدلولات كثيرة مثل مراقبة، تفتيش، فحص، اشراف، ملاحظة، متابعة وبحث. وكلمة رقابة باللغة الانجليزية (CONTROL) لها عدة معاني مثل سلطة، تنظيم، فحص وضبط⁽¹⁾.

إن المعنى اللغوي لكلمة رقابة قد وردت عدة معاني لها في قواميس اللغة المختلفة، حيث وردت في قاموس لسان العرب⁽²⁾. كلمة رقب وفي اسماء الله تعالى الرقيب وهو الحافظ الذي لا يغيب عنه شيء. وفي الحديث الشريف «ارقبوا محمد في اهل بيته⁽³⁾. أي احفظوه فيهم وفي الحديث ايضا «ما من نبي الا اعطي سبعة نجباء رقباء»⁽⁴⁾. أي حفظة يكونون معه والرقيب بهذا المعنى يعني الحفيظ.

يرى الباحث ان الرقابة هي النشاط الذي تقوم به الادارة على اعمالها عن طريق التكامل مع الوظائف الاخرى لتوقع وكشف الانحراف عن المعايير الموضوعية وتقييمها ومعالجتها ودراستها وتحليلها لتحديد اسبابها والعمل على تجنب تكرارها مستقبلا.

أهمية الرقابة: تعد الرقابة احدى مكونات النشاط الاداري والافتقار للرقابة في أي مجال من مجالات العمل يمكن ان يؤدي الى عدم انضباط العمل والانحراف عن الاهداف⁽⁵⁾. وذلك لانه مهما كانت الخطة دقيقة جدا فلا بد من وجود نظام رقابة يعمل على التحقق من ان الاعمال تسير في الاتجاه الصحيح..

أهداف الرقابة:

تتنوع اهداف الرقابة بين اهداف عامة ترتبط بالدولة واهداف خاصة بكل جهاز اداري لوحده ولكن اهمها التأكد من الادارة ملتزمة بكافة القوانين والانظمة والتعليمات اثناء ممارستها لنشاطاتها وهذا ما يعرف بمبدأ الشرعية، كما لا يقتصر على تصيد الاخطاء ومعاينة مرتكبيها، واما يجب ان تعامل علانها اجراء آخر من اجراءات التقييم الذي يستهدف في المقام الاول تحقيق مصلحة العاملين جنباً الى جنب مع مصلحة التنظيم⁽⁶⁾.

انواع الرقابة:

هنالك العديد من انواع الرقابة ، ويمكننا التعرف عليها حسب المعيار المستخدم في تصنيفها ، مثلا حسب معيار الزمن ، حسب مستوياتها الادارية ومن حيث مصادرها⁽⁷⁾، فالرقابة من حسب معيار الزمن تعني توقيت حدوثها تشمل الرقابة الوقائية، الرقابة المتزامنة و الرقابة اللاحقة. الرقابة حسب المستوى الاداري تصنف الرقابة وفق هذا المعيار ضمن ثلاثة انواع هي⁽⁸⁾ الرقابة على مستوى الفرد (اداء العاملين) الرقابة على مستوى الوحدة الادارية (قياس الانجاز الفعلي لكل ادارة) الرقابة على مستوى المؤسسة ككل (معرفة مدى كفاءتها في تحقيق الاهداف مثل الربحية او الحصة السوقية وقدرتها التنافسية)⁽⁹⁾ . والرقابة من حيث مصادرها تشمل الرقابة الذاتية وتعني وهي رقابة الوجدان والضمير داخل الافراد العاملين في المؤسسة وتدفعهم الى الاخلاص في العمل مع اتقانه، وهي تنبع من ايمان عميق بالله سبحانه وتعالى ، ومعرفة كاملة بان الله يعلم السر والعلن. والرقابة الخارجية وهي الرقابة التي تمارسها هيئات خارجية على أنشطة المؤسسة، مثل المراجعة الخارجية، رقابة البنك المركزي، الرقابة الشرعية، البرلمان .

مراحل الرقابة :

تمر الرقابة بثلاث مراحل أو عناصر رئيسية هي⁽¹⁰⁾: مرحلة تحديد المعايير أو المقاييس، مرحلة قياس الأداء الفعلي طبقاً لهذه المعايير وهي ما يسمى بمرحلة تقييم الأداء وفقاً للمعايير و مرحلة تصحيح الإنحرافات، ولا بد لأي عملية رقابية أن تمر بهذه المراحل الثلاثة ، والعملية الرقابية تتم بعد عمليات التنفيذ أي تتم على الأداء الفعلي.

مقومات الرقابة:

هناك العديد من المقومات والعوامل التي يجب توافرها لكي تحقق الرقابة فاعليتها، ومن أهمها: نظم الرقابة الداخلية والأساليب الرقابية.

ان المفهوم الشامل لنظم الرقابة الداخلية في محتواه الواسع جميع اشكال الرقابة داخل اي منشأة ويشمل ذلك الرقابة المحاسبية والادارية وانظمة الضبط الداخلي اذ عرفت الرقابة الداخلية بانها⁽¹¹⁾: تشمل الخطة التنظيمية ووسائل التنسيق والمقاييس المتبعة في المشروع بهدف حماية اصوله وضبط ومراجعة البيانات المحاسبية والتأكد من وقتها ومدى الاعتماد عليها، وزيادة الكفاية الانتاجية وتشجيع العاملين على التمسك بالسياسات الادارية الموضوعة. ولكي تؤدي الرقابة وظائفها وتصل بالإدارة إلى أهدافها المرسومة لا بد من اساليب ووسائل ذات فعالية ، حيث يتوجب أن يزود المدراء بأدوات رقابية قوية يمكن عن طريقها تحقيق الأهداف التي أنيطت بهم⁽¹²⁾، وتنوعت لك الوسائل حسب طبيعة وظروف الأعمال الإدارية المشمولة بالرقابة، وهي تنقسم الى مجموعات على النحو الآتي⁽¹³⁾ الأساليب الوصفية منها : سجلات الدوام ، سجلات الزمن ، الرسوم البيانية ، التقارير الادارية ، خرائط غانت والتحليل المخبرية .

الأساليب الكمية منها : الميزانيات التقديرية، بطاقة الجرد المستمر وتحليل النسب .

الأساليب الميدانية مثل الجولات التفتيشية (الزيارات المفاجئة) .

الأساليب الشبكية منها : طريقة بيرت والمسار المحرج .

أداء العاملين:

مفهوم الاداء :

يشكل الأداء السلوك الوظيفي للعاملين في المنظمة لتحقيق أهدافها وبالتالي تبرز أهمية تحديد واجبات ومسئوليات الوظيفة لكي يتسنى للموظف معرفة واجباته وحقوقه، ومن ثم ممارسة الصلاحيات والاختصاصات المحددة لوظيفته وتحمل المسؤولية الناجمة عنها، وتشمل انظمة الاداء على مقياس كل من السلوكيات «مايفعله الموظف» والنتائج «نتائج سلوك الموظف»⁽¹⁴⁾، ويعرف بأنه « ناتج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين ويرى بعض الإداريين أن الأداء هو وسيلة لتحقيق غاية وهي النتائج وبهذا فإن الأداء هو الترجمة العملية لكافة مراحل التخطيط والناجحة عن تفاعل عدد من العوامل المتداخلة⁽¹⁵⁾.

أهمية الأداء:

يحظي موضوع الأداء بشكل عام، والأداء الإداري بشكل خاص، باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، وأصبح مؤكداً أن نمو الدخل الحقيقي ورفع مستوى المعيشة يعتمد أساساً على رفع كفاءة الأداء، ، لأن رفع معدلات الأداء بها سوف يساعد في النهاية على تحقيق معدلات سريعة للتنمية الاقتصادية الشاملة⁽¹⁶⁾. وبالتالي، فإن أهمية الأداء من وجهات نظر الفرد والتنظيم والدولة بصفة عامة على النحو التالي⁽¹⁷⁾: على مستوى الفرد كمدير، على مستوى التنظيم وعلى المستوى القومي.

قياس وتقويم الاداء:

وجود فروق و اختلافات بين الأفراد لها تأثيرها على صلاحية الفرد للعمل و حجم العمل و جودة أدائه، و من ثم استمراريته في العمل أو تركه، كل هذه الفروق جعلت التعرف على طريقة أداء العاملين و سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل أمراً ضرورياً.

فقياس وتقويم الاداء هي عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة و الضعف في الجهود التي يبذلها الفرد و السلوكيات التي يمارسها في موقف معين و في تحقيق هدف معين خططت له المنظمة مسبقاً⁽¹⁸⁾.

هنالك عدة مداخل لقياس الاداء مثل المدخل المقارن و مدخل الخصائص والسمات، اما تقويم الاداء تتعدد طرق تقويم الأداء في المنظمات مثل⁽¹⁹⁾: طريقة التدرج البياني ، طريقة الترتيب ، طريقة الوقائع الحرجة، طريقة الاختيار و طريقة التقرير المكتوب.

ثالثاً: الدراسة التطبيقية والميدانية:

الدراسة التطبيقية :

شركة شيكان للتأمين و إعادة التأمين المحدودة :

النشأة و التأسيس :

شركة شيكان للتأمين و إعادة التأمين المحدودة هي إحدى شركات الهيئة الاقتصادية الوطنية التابعة لوزارة الدفاع الوطني ، تم تأسيسها في العام 1983م و تعتبر أكبر شركات تأمين في السودان²⁰.

تزاوّل الشركة نشاطاتها وفق أحكام الشريعة الإسلامية و يشرف علي رقابة أعمالها من النواحي الشرعية نفر كريم من علماء الشريعة و القانون و الاقتصاد .

تقوم الشركة بالتأمين علي ممتلكات القطاع العام و تتعدى بخدماتها هذا القطاع لتشمل كذلك شركات القطاع الخاص و الأفراد حيث تحتل المرتبة الأولى في تأمينها بالسودان .

التأمين وفق أحكام الشريعة الإسلامية يقتضي ان يكون تأميننا تعاونياً و هو أساس العمل بالشركة حيث تعتبر الأقساط المدفوعة تبرعاً في المحفظة التعاونية للشركة من قبل أصحاب الممتلكات المؤمنة ((حملة وثائق التأمين)) و يتم توزيع فوائض التأمين عليهم كما انهم يمثلون بأعضاء في مجلس إدارة الشركة و يتحملون جانباً من الخسائر عند حدوثها .

تسهم الشركة بفعالية في مجالها الأساسي المتمثل في التأمين و التعويض عن الخسائر ، و لديها ودائع استثمارية و اسهم في مؤسسات مالية معتبرة ، و تقوم بأجراء الدراسات و المسوحات الفنية لتقليل الخسائر كما ان لديها تسعة وعشرون فرعاً في الولايات المختلفة ، و هي الشركة الأولى في مجال التكافل بالبلا و أضافت تغطيات تأمينية شتى في مجال تأمين الثروة الحيوانية و التأمين الزراعي إضافة للتأمين الطبي كأول شركة تأمين سودانية تطرق هذا المجال .

فلسفة شركة شيكان للتأمين: الولاء الدائم و الإهتمام المطلق لحملة الوثائق فهم ملاك كامل لنشاط و أموال و فوائض تأمين بالشركة.

شغف الإبتكار و تقديم كل جديد يعكس إلتزامنا الثابت نحو تحقيق متطلبات و رغبات عملائنا و تعظيم مزايا و جودة و تميز منتجاتنا و خدماتنا.

الإلتزام برعاية مصالح حملة الوثائق و المساهمين معاً فإننا أن نحرص أشد الحرص على عدم إتخاذ أى إجراء في أى مجالات عملنا قد يعرض تلك المصالح لأقل درجات الخطر.

إن النمو المتواصل يمثل القوة المحركة للشركة فإننا نسعى دائماً لرفع مؤشرات أدائنا في كافة أوجه عملنا و الإنتشار محلياً و إقليمياً و عالمياً.

إحترامنا للعاملين يوحد لهم فرص الترقى في الشركة و تشجيعهم على تحسين جودة عملهم و زيادة إنتاجيتهم من خلال الحوافز التي تعطى بصفة عامة، و لمن يتقدمون بمبادرات متميزة بصفة خاصة نعمل دائماً على نشر الوعي التأميني بين أفراد المجتمع لتعزيز التضامن و التعاون رؤية شركة شيكان للتأمين : أن نكون المثل الذي يحتدى به و القدوة الحسنة في صناعة التأمين الإسلامي و التكافلي و بكافة أنواعه من خلال التميز في مجال إبتكار المنتجات و تعظيم عائدات حملة وثائق التأمين و المساهمين و تنمية الموارد البشرية و تطويرها

رسالة شركة شيكان للتأمين: أن نحقق أعلى العائدات و المنافع لحملة وثائق التأمين و المساهمين من خلال تقديم منتجات و خدمات التأمين و التكافل مبتكرة و شاملة بأسعار تنافسية و مهنية عالية ترضى زبائننا و توفر لهم و لممتلكاتهم أجود و أميز مستويات الحماية و الضمان و الوقوف بجانبهم عند الحاجة و إسعادهم .

الدور الاقتصادي والاجتماعي :

ظلت الشركة تقوم بدورها في دعم النشاط الاقتصادي بالبلاد من خلال حصولها علي اتفاقيات إعادة تأمين ذات طاقات استيعابية عالية و كلفة مالية معقولة مما قلل من صادر العملات الصعبة للخارج. إضافة الي ذلك فقد قامت الشركة بدورها في تقديم التعويضات المالية للوحدات الإنتاجية المختلفة و الأفراد الذين تعرضوا لخسائر مادية نتيجة لحدوث الأخطار المؤمن ضدها ، مما جعل تلك الجهات تعاود نشاطها الاقتصادي في أسرع وقت ممكن و يمثل هذا الدور التعويضي مهمتها الأساسية .

ساهمت الشركة منذ نشأتها و بفعالية في كافة اوجه النشاط الاجتماعي في البلاد وفق إمكانياتها المتاحة وذلك بتبني المشاريع الاجتماعية و الصحية و الدعم المباشر لمن يستحق الدعم و المؤازرة .

اجراءات الدراسة الميدانية :

تضمنت الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها في الدراسة الميدانية، وشمل ذلك تصميم أداة الدراسة، ووصف مجتمع وعينة البحث، وإجراء اختبارات الثبات والصدق لأداة الدراسة للتأكد من صلاحيتها والأساليب الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج. ونتطرق إلى إجراءات الدراسة التطبيقية بالتفصيل فيما يلي:

مجتمع وعينة الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحثون لتعميم النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة عليها، يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة، حيث تم اخذ عينة قصدية تتمثل في رؤساء الاقسام، مدراء الادارات، مساعدي المدير العام و نواب المدير العام البالغ عددهم 102 شخص، تم توزيع عدد (93) إستبانة على مجتمع الدراسة وتم استرجاع (90) إستبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (96.7)%

وصف أداة الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات اللازمة لدراسة دور الرقابة على أداء العاملين في شركات التأمين السودانية. وتتكون استمارة الدراسة من قسمين:

القسم الأول:

ويشتمل على البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة: وهي البيانات المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي: والعمر وعدد سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي والمؤهل العلمي.

القسم الثاني:

وتشمل عبارات الدراسة الأساسية: وهي المحاور والتي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة . ويشتمل هذا القسم من عدد (35) عبارة تمثل محاور الدراسة وفقاً لما يلي:

جدول (1) توزيع محاور الدراسة

عدد العبارات	الفقرات	محاور الدراسة	
7	14-8	تقويم الاداء	2
7	21-15	الأساليب الرقابية	3
7	35-29	اداء العاملين	5
21		المجموع	

المصدر : إعداد الباحث 2022م

كما تم قياس درجة الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، والذي يتراوح من لا أوافق بشدة إلى اوافق بشدة، كما هو موضح في جدول رقم (1).

جدول (2) مقياس درجة الموافقة

الوزن	درجة الموافقة
5	أوافق بشدة
4	أوافق
3	لأرأي
2	لا أوافق
1	لا أوافق بشدة

المصدر: إعداد الباحث 2022م

وعليه فأن الوسط الفرضي للدراسة كالآتي:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات $(1+2+3+4+5)/5 = (15/5) = 3$. وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة، وعلية كلما زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة، أما إذا انخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على عدم موافقة أفراد العينة على العبارة.

فيما يلي نتائج اختبارات الثبات والصدق لجميع محاور الدراسة:

المحور الأول: تقويم الاداء

جدول (3) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارات محور تقويم الأداء

الفأ كرنباخ	العبارات
0.67	1/ يتم تعديل معايير الأداء إذا تطلب الأمر ذلك .
0.62	2/ يتم تحديد معايير رقابية لمتابعة الأداء في الشركة.
0.58	3/ معايير الأداء مفهومة لجميع العاملين.

العبارات	الفأ كرنباخ
4/تساهم تقارير الأداء في تطوير الأداء.	0.63
5/ تعدد تقارير الأداء بشكل وصفي (أي يعبر عنها بصورة إنشائية).	0.78
6/ تعدد تقارير الأداء بشكل كمي (أي يعبر عنها بصورة رقمية).	0.69
7/ تتميز معايير الأداء المستخدمة بالموضوعية.	0.60
اجمالي العبارات	0.82

المصدر : إعداد الباحث 2022م.

من الجدول (3) نتائج اختبار الثبات أن قيم الفأ كرنباخ لجميع عبارات محور:تقويم الاداء اكبر من (60 %) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا» من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة الفأ كرنباخ للمقياس الكلي (0.82) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات محور الدراسة الاول (تقويم الاداء) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

المحور الثاني:الاساليب الرقابية

جدول (4) نتائج اختبار الفأ كرنباخ لمقياس عبارات محور الأساليب الرقابية

العبارات	الفأ كرنباخ
1/يستفاد من الخطط كأداة رقابية في الشركة.	0.70
2/تساعد التقارير في تطوير أساليب العمل.	0.73
3/تستخدم الموازنة في عملية الرقابة.	0.73
4/يستخدم الاشراف الاداري كأداة رقابية.	0.74
5/تؤدي الملاحظة الشخصية إلى تحسين الأداء.	0.75
6/يستخدم التحليل المالي كأداة رقابية.	0.72
7/هنالك صناديق شكاوى في الشركة.	0.81
اجمالي العبارات	0.77

المصدر : إعداد الباحث 2022م.

من الجدول (4) نتائج اختبار الثبات أن قيم الفأ كرنباخ لجميع عبارات محور: الاساليب الرقابية اكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا» من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة الفأ كرنباخ للمقياس الكلي (0.77) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات محور الدراسة الثاني (الاساليب الرقابية)تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

المحور الثالث: أداء العاملين:

جدول (5) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارات محور أداء العاملين

ألفا كرنباخ	العبارات
0.83	1/ إجراءات العمل مفهومة من قبل العاملين.
0.87	2/ يساعد التدريب في زيادة انتاجية العاملين.
0.84	3/ يوجد وصف وظيفي واضح للعاملين في الشركة.
0.82	4/ يتم تشخيص المشاكل الادارية بسرعة وفعالية.
0.83	5/ يتم إذالة كافة المعوقات التي تعترض سير العمل.
0.89	6/ الخدمات الاجتماعية تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين.
0.84	7/ تستخدم طرق حديثة في تقييم أداء العاملين.
0.86	اجمالي العبارات

المصدر : إعداد الباحث 2022م.

من الجدول (5) نتائج اختبار الثبات أن قيم ألفا كرنباخ لجميع عبارات محور أداء العاملين أكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جداً من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة ألفا كرنباخ للمقياس الكلي (0.86) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقياس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس محور الدراسة الثالث (أداء العاملين) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث واختبار فروض الدراسة، تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:
(1) إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة المكونة من جميع البيانات باستخدام « كل من:

أ. اختبار الصدق الظاهري. للتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوم ما «معينا» تقيس بالفعل هذا المفهوم ولاتقي إبعاد أخرى ويتميز هذا التحليل بقدرته على توفير مجموعة من المقاييس التي تحدد مدى انطباق البيانات للنموذج الذي تم الكشف عنه واستبعاد أي نماذج أخرى بديلة يمكن أن تفسر العلاقة بين عبارات المقياس بناء على استجابة مفردات عينة الدراسة.

ب. معامل إلفا كرونباخ» (Cronbach,s Alpha): وتم استخدامه لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الدراسة للتحقق من صدق الأداء .

(2) أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان

الوسط الحسابي للعبارة اكبر من الوسط الفرضي (3)، وتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وإذا كان الانحراف المعياري للعبارة يقترب من الواحد الصحيح فهذا يدل على تجانس الإجابات بين أفراد العينة.

(3)- تحليل الانحدار:

وتم استخدام تحليل الانحدار (البسيط والمتعدد) الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة تغير وحدة واحدة من المتغير المستقل. كما يتم الاعتماد على معامل التحديد (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات أيضاً يتم الاعتماد على اختبار (T) لقياس قوة التأثير بين المتغيرات ووفقاً « لهذا الاختبار يتم مقارنة القيمة الاحتمالية (Prob) للمعلمة المقدره مع مستوى المعنوية 5% فإذا كانت القيمة الاحتمالية اكبر من 0.05 يتم قبول فرض العدم وبالتالي تكون المعلمة غير معنوية إحصائياً , إما إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن النتيجة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. و يتم الاعتماد على قيمة بيتا (B) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل. بينما يتم استخدام اختبار (F) للتعرف على معنوية النموذج ككل.

(4)-اختبار F: وتم استخدام تحليل التباين (اختبار F) لاختبار الدلالة الاحصائية للفروق عند مستوى معنوية 5% ويعنى ذلك انة اذا كانت قيمة (F) المحسوبة عند مستوى معنوية اقل من 5% يرفض فرض العدم ويكون الفرض البديل (وجود فروق ذات دلالة احصائية). اما اذا كانت قيمة (F) عند مستوى معنوية اكبر من 5% فذلك معناه قبول فرض العدم وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية.

خامساً: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة (البيانات الشخصية):

في هذه الجزئية تم تحليل البيانات الشخصية الواردة في القسم الأول من الإستبيان كما هي موضحة في النواحي الآتية:

1. توزيع أفراد العينة حسب العمر:

أوضحت الدراسة أن غالبية أفراد العينة من من تزيد أعمارهم عن (50 سنة) حيث بلغت نسبتهم (42.2) % من أفراد العينة الكلية بينما بلغت نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30-40) سنة (32.2) % إما أفراد العينة والذين تتراوح أعمارهم ما بين (40-50) سنة فقد بلغت نسبتهم (24.2) % ونسبة (1.1) % للذين تقل أعمارهم عن (اقل من 30) سنة من اجمالي العينة المبحوثة. يتضح من كل ذلك أن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (50 سنة فأكثر) مما يدل على جودة العينة وقدرة أفرادها على فهم عبارات الاستبانة والإجابة عليها.

2. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

أوضحت الدراسة أن غالبية أفراد العينة تزيد سنوات خبرتهم عن (15 فأكثر) حيث بلغت نسبتهم (60) % من أفراد العينة الكلية بينما بلغت نسبة الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5-

15 سنة) (36.7) % إما أفراد العينة والذين تقل سنوات خبرتهم عن 5 سنة فقد بلغت نسبتهم (1.1) % من اجمالي العينة المبحوثة. ويتضح من ذلك أن معظم أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (15 سنة فأكثر) وهذه دلالة على مدى نضج أفراد العينة مما يمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبانة بشكل موضوعي.

3. توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي:

أوضحت الدراسة أن غالبية أفراد العينة من رؤساء الاقسام والمدراء حيث بلغت نسبتهم (88.9) % من أفراد العينة الكلية بينما بلغت نسبة مساعد مدير عام في العينة (8.9) % إما أفراد العينة من نائب مدير عام فقد بلغت نسبتهم (2.2) % فقط من اجمالي العينة المبحوثة. ويتضح من كل ذلك أن غالبية أفراد العينة المبحوثة من رؤساء الاقسام وهذه دلالة على مدى معرفة وإدراك أفراد العينة بطبيعة موضوع الدراسة وهم الفاعلين الاكثر معرفة بموضوع الدراسة.

4. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

أوضحت الدراسة أن غالبية أفراد العينة من المستوى التعليمي الجامعي (البكالوريوس) حيث بلغت نسبتهم (51.1) % من أفراد العينة بينما بلغت نسبة حملة التعليم فوق الجامعي (ماجستير، دكتوراه) في العينة (41.1) % إما المستوى التعليمي الثانوي والدبلوم فقد بلغت نسبتهم (7.8) %. من اجمالي العينة المبحوثة. ويتضح من كل ذلك أن غالبية أفراد العينة ممن يحملون درجات جامعية وفوق الجامعية حيث بلغت نسبتهم (92.2) % مما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

سادسا: الاحصاء الوصفي لعبارات متغيرات الدراسة:

حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة اكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وإذا كان الانحراف المعياري للعبارة يقترب من الواحد الصحيح فهذا يدل على تجانس الإجابات بين أفراد العينة.

المحور الاول: تقويم الأداء :

فيما يلي جدول يوضح الوسط والانحراف المعياري والاهمية النسبية للعبارات التي تقيس محور تقويم الاداء بعد التركيز على مقابلة احتياجات العاملين وترتيبها وفقا « لاجابات المستقصى منهم .

الإحصاء الوصفي لعبارات محور تقويم الأداء:

جدول (6) الإحصاء الوصفي لعبارات محور تقويم الأداء

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
2	عالية	%74.4	3.72	0.88	1/ يتم تعديل معايير الأداء إذا تطلب الأمر ذلك .
4	عالية	%72.2	3.61	1.02	2/ يتم تحديد معايير رقابية لمتابعة الأداء في الشركة.
7	متوسطه	%59.2	2.96	1.11	3/ معايير الأداء مفهومة لجميع العاملين .
3	عالية	%72.6	3.63	1.13	4/ تساهم تقارير الأداء في تطوير الأداء.
6	متوسطة	%66.6	3.33	1.06	5/ تعد تقارير الأداء بشكل وصفي (أي يعبر عنها بصورة إنشائية).
1	عالية	%78	3.90	0.93	6/ تعد تقارير الأداء بشكل كمي (أي يعبر عنها بصورة رقمية).
5	متوسطة	%69.6	3.48	1.05	7/ تتميز معايير الأداء المستخدمة بالوضوح .
	عالية	70.2%	3.51	1.02	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي 2022م

يتضح من الجدول رقم (6) ما يلي:

1. أن جميع العبارات التي تعبر عن محور (تقويم الأداء) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس (تقويم الأداء).
2. أهم عبارة من عبارات محور (تقويم الأداء) هي العبارة (تعد تقارير الأداء بشكل

كمي (أي يعبر عنها بصورة رقمية). حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.90) بانحراف معياري (0.93) وأهمية نسبية (78%)
 تليها في المرتبة الثانية العبارة (يتم تعديل معايير الأداء إذا تطلب الأمر ذلك) حيث بلغ متوسط العبارة (3.72) بانحراف معياري (0.88) وأهمية نسبية مقدارها (74.4%).
 3. وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (معايير الأداء مفهومة لجميع العاملين) حيث بلغ متوسط العبارة (2.96) بانحراف معياري (1.11) وأهمية نسبية (59.2%).
 4. كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.51) بانحراف معياري (1.02) وأهمية نسبية (70.2%) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون بدرجة عالية جدا على جميع العبارات التي تقيس عبارات محور (تقويم الأداء).

المحور الثاني: الأساليب الرقابية :

فيما يلي جدول يوضح المتوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية للعبارات التي تقيس محور الأساليب الرقابية بعد التركيز على العميل وترتيبها وفقا لاجابات المستقصى منهم

جدول (7) الاحصاء الوصفي لعبارات محور الأساليب الرقابية

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
6	عالية	%76.2	3.81	0.91	1/ يستفاد من الخطط كأداة رقابية في الشركة.
5	عالية	%78.4	3.92	0.92	2/ تساعد التقارير في تطوير أساليب العمل.
1	عالية جدا	%82.2	4.11	0.74	3/ تستخدم الموازنة في عملية الرقابة.
2	عالية جدا	%82.2	4.11	0.81	4/ يستخدم الاشراف الاداري كأداة رقابية.
3	عالية	%79.8	3.99	0.90	5/ تؤدي الملاحظة الشخصية إلي تحسين الأداء.
4	عالية	%79.8	3.99	0.88	6/ يستخدم التحليل المالي كأداة رقابية.
7	عالية	%74	3.70	1.10	7/ هنالك صناديق شكاوى في الشركة.
	عالية	78.8%	3.94	0.89	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الاحصائي 2022م

يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:

1. أن جميع العبارات التي تعبر عن محور (الاساليب الرقابية) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس (الاساليب الرقابية).
2. أهم عبارة من عبارات محور (الاساليب الرقابية) هي العبارة (تستخدم الموازنة في عملية الرقابة) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.11) بانحراف معياري (0.74) وأهمية نسبية (82.2)%.
3. وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (هنالك صناديق شكاوى في الشركة) حيث بلغ متوسط العبارة (3.70) بانحراف معياري (1.10) وأهمية نسبية (74)%.
4. كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.94) بانحراف معياري (0.89) وأهمية نسبية (78.8)% وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون بدرجة عالية على جميع العبارات التي تقيس عبارات محور (الاساليب الرقابية).

المحور الثالث: أداء العاملين :

فيما يلي جدول يوضح المتوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية للعبارات التي تقيس محور تنمية الموارد البشرية وترتيبها وفقاً لاجابات المستقصى منهم .

جدول (8) الاحصاء الوصفي لعبارات محور أداء العاملين

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
3	عالية	74%	3.70	1.04	١/ إجراءات العمل مفهومة من قبل العاملين.
1	عالية جداً	90.4%	4.52	0.70	٢/ يساعد التدريب في زيادة انتاجية العاملين.
5	متوسطة	68.2%	3.41	1.05	٣/ يوجد وصف وظيفي واضح للعاملين في الشركة.
6	متوسطة	64.2%	3.21	1.07	٤/ يتم تشخيص المشاكل الادارية بسرعة وفعالية.
٤	متوسطة	68.4%	3.42	1.05	٥/ يتم إذالة كافة المعوقات التي تعترض سير العمل.
٢	عالية جداً	85.2%	4.26	0.79	٦/ الخدمات الاجتماعية تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين.
٧	متوسطة	60.4%	3.02	1.02	٧/ تستخدم طرق حديثة في تقويم أداء العاملين.
	عالية	72,8%	٣,٦٤	٠,٩٦	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الاحصائي 2022م

يتضح من الجدول رقم (8) ما يلي:

1/ أن جميع العبارات التي تعبر عن محور (اداء العاملين) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على جميع العبارات التي تقيس (اداء العاملين).

2/ أهم عبارة من عبارات محور (اداء العاملين) هي العبارة (يساعد التدريب في زيادة انتاجية العاملين) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.52) بانحراف معياري (0.70) وأهمية نسبية (90.4)%.

تليها في المرتبة الثانية العبارة (الخدمات الاجتماعية تساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين) حيث بلغ متوسط العبارة (4.26) بانحراف معياري (0.79) وأهمية نسبية مقدارها (85.2)%.

3/ وأقل عبارة من حيث الموافقة هي العبارة (تستخدم طرق حديثة في تقويم أداء العاملين) حيث بلغ متوسط العبارة (3.02) بانحراف معياري (1.02) وأهمية نسبية (60.4)%.

4/ كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.64) بانحراف معياري (0.96) وأهمية نسبية (72.8)% وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يوافقون بدرجة عالية على جميع العبارات التي تقيس عبارات محور (اداء العاملين).

سابعاً: اختبار فروض الدراسة: يتناول الباحث مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال المعلومات التي أسفرت عنها جداول تحليل البيانات الإحصائية وكذلك نتائج التحليل الاحصائي لاختبار الفروض . وفروض الدراسة هي:

الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة ارتباطية بين مقومات الرقابة في شركات التأمين السودانية واداء العاملين وتتفرع منها الفروض الفرعية التالية:

- 1/ هنالك علاقة ارتباطية بين عملية تقويم الاداء في شركات التأمين السودانية واداء العاملين.
- 2/ هنالك علاقة ارتباطية بين تنوع الاساليب الرقابية المستخدمة في شركات التأمين السودانية واداء العاملين.

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين (توفر مقومات الرقابة واداء العاملين)

توفر مقومات الرقابة	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار B	اختبار (T)	المعنوية	نتيجة العلاقة
عملية تقويم الاداء	0.66	0.44	0.78	8.35	0.000	قبول
الاساليب الرقابية المستخدمة	0.55	0.31	0.69	6.31	0.000	قبول

المصدر : إعداد الباحث من نتائج التحليل 2022م

يتضح من الجدول رقم (9):

1/هنالك ارتباط طردي قوي بين توفر مقومات الرقابة واداء العاملين في شركات التأمين السودانية ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:

*تتراوح قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين توفر مقومات الرقابة واداء العاملين (0.55-0.73). وقيمة معامل الانحدار مابين (0.64-0.78)، وهذه القيمة الموجبة لمعامل الانحدار تدل على أن هنالك ارتباط طردي بين توفر مقومات الرقابة واداء العاملين في شركات التأمين السودانية.

2. كما تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (13) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (توفر مقومات الرقابة) على المتغير التابع (اداء العاملين) حيث بلغ معامل التحديد مابين (0.31-0.54) وهذه النتيجة تدل على أن متغير (توفر مقومات الرقابة) يؤثر على اداء العاملين بشركات التأمين السودانية موضع الدراسة بنسبة تتراوح مابين (0.31-0.54).

3. كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (اداء العاملين) والمتغير المستقل (توفر مقومات الرقابة) وفقاً لاختبار (t) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار لمتغير مقومات الرقابة مابين (6.31-10.1) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية 5%. مما يعنى ذلك رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل والذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين توفر مقومات الرقابة في شركات التأمين السودانية واداء العاملين.

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الرئيسية والتي نصت على (توجد علاقة ارتباطية بين توفر مقومات الرقابة في شركات التأمين السودانية واداء العاملين) تم التحقق من صحتها في جميع الفروض الفرعية لعناصر الفرضية.

خاتمة :

تتوقف سهولة أو صعوبة العملية الرقابية على الاقسام والإدارات على مدي وضوح الأعمال الموكلة لكل قسم أو إدارة، كذلك في حالة وجود الأعمال المتوازنة إدارياً كالأعمال المتشابهة التي تقوم بها أقسام متعددة في فروع مختلفة كالفروع التي تقوم بنفس النشاط في مناطق مختلفة أو الصناعة التي تكون بها وحدات إنتاجية في مناطق مختلفة حيث يسهل في هذه الحالة وضع معايير للأداء ومقارنته بالنتائج الفعلية من قسم لآخر كذلك تؤثر عمليات التداخل بين الأقسام وينبغي أن نوضح العملية الرقابية تتأثر بنوع التنظيم وحجم نشاطه وللمنظمة أن توازن في تحديد شكل التنظيم هل يبني على الوظائف الإدارية الأخرى من تخطيط وتنظيم وتوجيه واتخاذ قرارات وقيادة واتصال وتنمية وكفاءات حيث أن المنظمة تسعى لتحقيق الأهداف، وتشبه المنظمة بجسم الإنسان وإن الرقابة بمثابة الجهاز العصبي للمنظمة حيث أن ما تسفر عنه من نتائج يعتبر مؤشراً لاتخاذ قرارات قد تكون توجيهية أو علاجية في سبيل تحقيق الهدف الذي تنشده المنظمة. كما يعمل تقويم الأداء على تطوير وتحسين أداء العاملين بالمنظمة كما ويرفع من روحهم المعنوية

ويزيد من كفاءتهم باعتباره يضع أساساً مقبولاً لتقييم القدرات والكفاءات، بالإضافة إلى أنه يعمل على تحسين عملية توزيع الاختصاصات المختلفة للوظائف وينسق بين مجهوداتها المتعددة وفي عملية التقييم تتم المقارنة بين الأداء الفعلي والأداء المخطط؛ من أجل معرفة مدى قربه أو بعده عن المعايير التي تم تحديدها مسبقاً، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لعلاج الانحراف إن وجد.

ثامناً: النتائج:

في ضوء التحليل الذي تمّ إجرائه على بيانات الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها في الآتي:

1. تتوفر لدى شركات التأمين مقومات الرقابة بمستوى جيد، يؤثر إيجاباً على أداء العاملين.
2. كما أن عملية تقويم الأداء تتم بطريقة سليمة، حيث يتم تحديد معايير رقابية موضوعية لمتابعة الأداء، كما تساهم تقارير الأداء بشقيها الوصفي والكمي في تطوير أداء العاملين .
3. تنوع الأساليب الرقابية المستخدمة، الخطط، التقارير، الموازنات، الملاحظة، الإشراف الإداري وصناديق الشكاوي يساعد على الوقوف على مواضع الخلل واتخاذ الاجراءات التصحيحية على أداء العاملين.
4. ومن الأسباب التي أدت إلى هذه النتائج الايجابية، عملية اختيار العينة، حيث تم اختيار عينة قصدية تمثلت في الوظائف التي تقوم بدور الرقابة على أداء العاملين، ويتمتع الطاقم الإداري بمستوى علمي عال.

تاسعاً: التوصيات:

- إعتماداً على نتائج الدراسة التي تمّ إستخلاصها من عملية التحليل الإحصائي للبيانات وإختبار الفرضيات خلّصت الدراسة إلى التوصيات التالية:
1. إن توفر مستوى جيد لمقومات الرقابة اليوم لا يعني أن تلك المقومات ستكون مناسبة فيالمستقبل، لذلك لابد من التحديث والتطوير المستمر للنظم الرقابية المستخدمة، وأساليب التطوير للمؤسسة والعاملين فيها، كذلك لابد من التحديث المستمر في الوسائل والأساليب الرقابية المستخدمة وفق ما تتطلبه طبيعة العمل، وقد يتطلب الأمر الاستفادة من التطور التكنولوجي والمعلوماتي في العالم من أجل تطوير الرقابة للمؤسسات .
 2. العمل على استحداث طرق ووسائل لتقويم أداء العاملين تتناسب مع الخطط والاهداف الموضوعية للمؤسسة .
 3. الاهتمام بتطوير التقارير الرقابية حيث أن تقرير الرقابة هو الناتج النهائي للعمل الرقابي؛ ولكي يسهل عملية الرقابة والمقارنة في مراحل مختلفة.
 4. تعزيز مفهوم الرقابة الذاتية، وذلك للمحافظة على رسالة شركات التأمين المجتمعية، وهذا يتعزز من خلال ممارسة التخطيط الهادف، وإشراك الموظفين في إعداد الخطط.

الهوامش:

- (1) عبدالغني بسيوني , اصول علم الادارة العامة (القاهرة: دار الفكر العربي 1987) ص 346 .
- (2) ابن منظور, لسان العرب (بيروت: مكتبة لبنان د . ت) ص699 .
- (3) رواه البخاري .
- (4) رواه الترمزي .
- (5) احمد شوقي محمود مبادئ الادارة العامة (الخرطوم: مكتبة النو،1991م) ص 165.
- (6) المجلة العربية للادارة .المجلد الثامن والعشرون ، العدد الثاني (القاهرة:المنظمة العربية للتنمية الادارية 2008م).ص 120.
- (7) عمر خليل , الوجيز في ميادين الادارة (عمان:دار زهران للطباعة والنشر 1991 م) ص 6.
- (8) المرجع السابق. ص 562.
- (9) علي عباس ، الرقابة الادارية على المال والاعمال في الشركات المساهمة (عمان:دارجامعة الزرقاء 1995م) ص14.
- (10) عبدالعزيزعبدالرحيم سليمان وزكي مكي اسماعيل نظم الرقابة الادارية ،مرجع سابق ص 51.
- (11) المرجع السابق ،ص 15،
- (12) المرجع السابق ،ص 13.
- (13) النمر وآخرون .الادارة العامة والاسس والوظائف الطبعة الثالثة . (الرياض: مطابع الفرزدق التجارية1994م) ص 303 .
- (14) هيرمان اقيونس إدارة الأداء: ترجمة سامح عبدالمنظلب عامر ، دار الفكر ، (عمان : 2011م) ص 112 .
- (15) عبد الكريم درويش، وليلي تكلا أصول الإدارة العامة القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1980، ص280
- (16) مجلة البحوث التجارية ،كلية التجارة ،جامعة الزقازيق ،(المجلد الثاني والعشرون:العددالثاني،الجزء الثاني يوليو 2000م) ص 72
- (17) محي الدين الازهري ،الادارة من وجهة نظر سلوكية ،(القاهرة: دار الفكر العربي،1979م)،ص 238.
- (18) المرجع السابق، ص 199.
- (19) مدني عبدالقادرعلاقي , ادارة الموارد البشرية , مرجع سبق ذكره ص314.
- (20) شركة شيكان للتأمين واعادة التأمين،(التقرير السنوي 2012م).

المصادر المراجع:

القرآن الكريم

- (1) عبدالغني بسيوني , اصول علم الادارة العامة (القاهرة: دار الفكر العربي 1987).
- (2) ابن منظور, لسان العرب (بيروت: مكتبة لبنان د . ت).
- (3) منير البعلبكي :المورد قاموس عربي انجليزي (بيروت:دار العلم للملايين1997م).
- (4) يس حميدة ابراهيم الرقابة الادارية في السودان نحو منهج اسلامي (الخرطوم:شركة مطابع السودان للعملة 2005).
- (5) احمد شوقي محمود مبادئ الادارة العامة (الخرطوم: مكتبة النو،1991م) ص 165.
- (6) فؤاد العطار . القضاء الاداري (د.م.د.ت 1997م).
- (7) المجلة العربية للادارة .المجلد الثامن والعشرون ، العدد الثاني (القاهرة:المنظمة العربية للتنمية الادارية 2008م).
- (8) عمر خليل،الوجيز في ميادين الادارة (عمان:دار زهران للطباعة والنشر1991 م) .
- (9) علي عباس ، الرقابة الادارية على المال والاعمال في الشركات المساهمة (عمان:دارجامعة الزرقاء 1995م).
- (10) عبدالعزيز عبدالرحيم سليمان وزكي مكي اسماعيل نظم الرقابة الادارية ،منشورات جامعة السودان المفتوحة الطبعة الاولى (الخرطوم:دار جامعة السودان المفتوحة للنشر) 2007م.
- (11) محمد فريد الصحن ،سعيد محمد، إدارة الأعمال،(الإسكندرية:الدارالجامعية للنشر، 1998م).
- (12) سيد محمد جاد الرب،تنظيم وإدارة منظمات الأعمال،منهج متكامل في إطار الفكر الإداري الت قليديوالمعاصر،(الإسماعيلية:مطبعةالعشري2005م).
- (13) سعود النمر وآخرون .الادارة العامة والاسس والوظائف الطبعة الثالثة . (الرياض: مطابع الفرزدق التجارية1994م) .
- (14) هيرمان اقيونس إدارة الأداء: ترجمة سامح عبدالمنظبل عامر ، دار الفكر ، (عمان : 2011م) .
- (15) عبد الكريم درويش، ولبلي تكلا أصول الإدارة العامة القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1980.
- (16) مجلة البحوث التجارية ،كلية التجارة ،جامعة الزقازيق ،(المجلد الثاني والعشرون: العدد الثاني،الجزء الثاني يوليو 2000 م) .
- (17) محي الدين الازهري ،الادارة من وجهة نظر سلوكية ،(القاهرة: دار الفكر العربي،1979م).
- (18) أثر القيم التنظيمية على الأداء الكلي www.univ-bouira.dz

(19) عز عبدالفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، القاهرة: دار النهضة العربية، 1981م.

(20) Gary Dessler, Human Resource Management, (Essex, England: Person Edacation Limited, 2013) P131-132.