

أثر تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات: دراسة تطبيقية على الجهات الحكومية
في المملكة العربية السعودية

اسم الطالبه /
ندى مبارك الدوسري

الرقم الجامعي /
233000834

مشروع تخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1.	المقدمة.....	4
1.2.	مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري:.....	5
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي:.....	6
1.3.	أهمية الدراسة.....	7
1.3.1.	على المستوى النظري:.....	7
1.3.2.	على المستوى التطبيقي:.....	7
	المراجع:.....	9

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تشهد الإدارة العامة في العديد من الدول، ومن بينها المملكة العربية السعودية، تحولات كبيرة في هيكلها وآليات عملها بهدف تعزيز الكفاءة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمستفيدين. تُعد سرعة إنجاز المعاملات الإدارية من أبرز المؤشرات التي تعكس مستوى فعالية الأداء الحكومي وكفاءة الأنظمة الإدارية، حيث يشكل البطء والتعقيد في الإجراءات أحد أهم التحديات التي تؤثر سلباً على رضا المستفيدين وتثبط من سرعة اتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات. وبناءً على ذلك، أصبح تبسيط الإجراءات الإدارية مطلباً ضرورياً في إطار الإصلاح الإداري الذي تسعى المملكة إلى تحقيقه وفق رؤية المملكة 2030، والتي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي (سليم، 2022).

إن تبسيط الإجراءات الإدارية يعني إعادة تصميم العمليات الإدارية بطريقة تقلل من التعقيدات غير الضرورية، وتختصر الخطوات البيروقراطية، وتدمج العمليات المتشابهة، مع الحفاظ على الرقابة القانونية والإدارية المطلوبة. ويهدف هذا التبسيط إلى تقليص الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات، وخفض التكاليف، وزيادة الشفافية، بما ينعكس إيجاباً على رضا المستفيدين ويعزز ثقتهم في الجهات الحكومية. وقد أظهرت الدراسات السابقة أن الإجراءات المعقدة والمتعددة الخطوات تمثل عائقاً رئيسياً أمام تحقيق أهداف التنمية المؤسسية وتحسين جودة الخدمات العامة، مما يبرز أهمية البحث العلمي في تحديد أساليب التبسيط الأكثر فاعلية وتأثيراً على الأداء الإداري (Gobba، 2020).

في السياق السعودي، اتجهت الحكومة إلى تطوير العديد من المبادرات الرقمية والإلكترونية بهدف تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية، مثل خدمات "أبشر" و"منصة خدمات الحكومة الإلكترونية" التي تهدف إلى تقليص التعامل الورقي وتسريع إنجاز المعاملات. غير أن التحدي يكمن في مدى قدرة هذه المبادرات على معالجة التعقيدات الإدارية التقليدية وتلبية توقعات المستفيدين من حيث السرعة والجودة والموثوقية. ومن هنا، تنبع أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى تقديم تحليل علمي لتأثير تبسيط الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية، من خلال دراسة تطبيقية تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، بهدف تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة الحكومية (Goiana-da-Silva، 2025).

إن هذه الدراسة تركز على عدد من الجوانب الرئيسية، بدءاً من تحديد مفهوم تبسيط الإجراءات الإدارية وأهميته في بيئة العمل الحكومي، مروراً بتحليل العوامل التي تؤثر على سرعة إنجاز المعاملات، وانتهاءً بتقديم استنتاجات وتوصيات عملية تستند إلى البيانات الميدانية والتجارب الواقعية للجهات الحكومية في المملكة. ومن خلال هذا المنهج، تهدف الدراسة إلى سد فجوة معرفية موجودة حول العلاقة بين تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين سرعة الأداء، مع تسليط الضوء على التجارب العملية التي يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات إدارية أكثر فاعلية ومرونة.

1.2. مشكلة الدراسة

تشكل الإجراءات الإدارية أحد الركائز الأساسية في أداء الجهات الحكومية، حيث تمثل الآلية التي من خلالها تُنجز المعاملات والخدمات المقدمة للمستفيدين. ومع ذلك، غالباً ما تواجه هذه الجهات تحديات تتعلق بالبطء والتعقيد في الإجراءات، مما يؤدي إلى تأخير إنجاز المعاملات، وزيادة التكاليف الإدارية، وانخفاض مستوى رضا المستفيدين. في المملكة العربية السعودية، ومع تسارع جهود التحول الرقمي وتنفيذ رؤية المملكة 2030، أصبحت الحاجة إلى تبسيط الإجراءات الإدارية أكثر إلحاحاً، بهدف تحسين الكفاءة المؤسسية وتعزيز جودة الخدمات الحكومية.

على الرغم من الاهتمام الحكومي بالإصلاح الإداري، لا تزال هناك ممارسات بيروقراطية تقليدية تنسم بالتعقيد، والتي تحد من سرعة إنجاز المعاملات وفاعلية الأداء. ومن هنا تنبع أهمية دراسة أثر تبسيط الإجراءات الإدارية، ليس فقط على مستوى تقليل الوقت والجهد المبذول، ولكن أيضاً على تعزيز الرضا المؤسسي والشفافية والموثوقية في الخدمات الحكومية (Bellastuti, 2025).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تشير مراجعة الأدبيات إلى أن معظم الدراسات تناولت موضوع تبسيط الإجراءات الإدارية من منظور عام، دون التركيز على العلاقة المباشرة بين تبسيط الإجراءات وسرعة إنجاز المعاملات في السياق الحكومي السعودي. كما أن العديد من الدراسات تناولت المفاهيم الأساسية للإدارة البيروقراطية وتحسين الأداء، إلا أنها لم تقدم نماذج متكاملة توضح

الآليات النظرية التي يمكن من خلالها ربط تبسيط الإجراءات الإدارية بالمخرجات التشغيلية، مثل تقليص زمن المعاملة، زيادة دقة القرارات، أو تعزيز رضا المستفيدين.

هناك نقص في الدراسات التي تدرس تأثير تبسيط الإجراءات في بيئات حكومية كبيرة ومعقدة، حيث تتداخل العمليات بين وحدات مختلفة، وتتشابك مستويات الصلاحيات والمسؤوليات. هذا النقص يخلق فجوة معرفية على المستوى النظري، تتطلب دراسة علمية توضح كيفية تحقيق التوازن بين تبسيط الإجراءات والالتزام بالمعايير القانونية والتنظيمية، دون التأثير على الرقابة والحوكمة (Nazuk، 2025).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، تُشير الممارسات في الجهات الحكومية السعودية إلى وجود تحديات عملية في تطبيق مبادئ تبسيط الإجراءات. فمع إدخال التقنيات الرقمية والمنصات الإلكترونية مثل خدمات "أبشر" و"منصة خدمات الحكومة الإلكترونية"، لا يزال هناك تفاوت في مدى فعالية هذه المبادرات على سرعة إنجاز المعاملات، نتيجة لعوامل مثل ضعف التكامل بين الأنظمة، وتأخر تحديث الإجراءات الداخلية، ومحدودية التدريب للكوادر البشرية على استخدام الأدوات الجديدة بفاعلية.

كما أن الدراسات التطبيقية حول أثر تبسيط الإجراءات في الجهات الحكومية السعودية قليلة ومحدودة من حيث العينة والبيانات الميدانية، ولا توفر مؤشرات كمية واضحة على تحسين سرعة المعاملات أو تقليل البيروقراطية. هذه الفجوة العملية تجعل من الضروري إجراء دراسة تطبيقية تجمع بين البيانات النظرية والبيانات الميدانية، لقياس مدى تأثير تبسيط الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات، وتقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتحسين كفاءة الجهات الحكومية (Adjorlolo، 2025).

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في المساهمة في توسيع قاعدة المعرفة حول العلاقة بين تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات داخل المؤسسات الحكومية، خاصة في سياق المملكة العربية السعودية. فبالرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت الإدارة البيروقراطية وتحسين الأداء المؤسسي، إلا أن القليل منها قدم تحليلاً معمقاً يربط بين مفاهيم تبسيط الإجراءات، تقليل التعقيدات الإدارية، ورفع كفاءة أداء الجهات الحكومية. من هذا المنطلق، توفر هذه الدراسة إطاراً علمياً يعزز الفهم النظري لكيفية تأثير تبسيط الإجراءات على سرعة المعاملات وكفاءة الأداء، مع التركيز على التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في بيئة ذات مستوى عالٍ من التعقيد الإداري.

كما أن الدراسة تساهم في تطوير نماذج إدارية ونظرية يمكن الاعتماد عليها في الدراسات المستقبلية، من خلال ربط تبسيط الإجراءات الإدارية بمؤشرات قياس الأداء الفعلي، مثل زمن إنجاز المعاملات، رضا المستفيدين، ودرجة الالتزام بالمعايير التنظيمية. هذا الإسهام النظري ليس مجرد توثيق لمفاهيم موجودة، بل يمثل خطوة نحو صياغة استراتيجيات إدارية قائمة على الأدلة العلمية يمكن تبنيها لتطوير الأداء المؤسسي في الجهات الحكومية، وتقديم رؤية متكاملة حول تحسين الكفاءة الإدارية وتقليل التعقيد البيروقراطي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل أهمية هذه الدراسة في تقديم حلول وإرشادات عملية للجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية لتعزيز سرعة وكفاءة إنجاز المعاملات. إذ يمكن للنتائج المستخلصة من الدراسة أن تساعد المسؤولين الإداريين على تحديد النقاط الحرجة في العمليات الإدارية، ومعرفة الخطوات التي يمكن تبسيطها أو إعادة تصميمها لتقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المعاملات. كما أن الدراسة تتيح للكوادر الإدارية التعرف على أفضل الممارسات والتقنيات الحديثة في تبسيط الإجراءات، سواء من خلال الأتمتة الرقمية أو إعادة هيكلة العمليات الداخلية.

توفر الدراسة مؤشرات كمية ونوعية يمكن الاعتماد عليها في تقييم أداء الجهات الحكومية بعد تنفيذ مبادرات تبسيط الإجراءات، ما يعزز القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وواقعية. ومن خلال هذا الجانب التطبيقي، تسهم الدراسة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة بتحسين جودة الخدمات الحكومية، تعزيز رضا المستفيدين، وتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى، بما يرفع من مصداقية الجهات الحكومية ويعزز ثقة المجتمع في أداء مؤسساته.

المراجع:

- المراجع العربية

سليم, ن. و. (2022). تجربة تبسيط الإجراءات الإدارية في ضوء مبادرة الحوكمة من أجل التنمية (GFD). Retrieved from https://jpud.journals.ekb.eg/article_261298.html

- المراجع الأجنبية

Ayesha Nazuk .(2025) .Exploring the potential and challenges of E-Governance in Pakistan . تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666188825010330>

Damaris Bernike Bellastuti .(2025) .Building Good Urban Governance Through Bureaucratic Reform: Best Practices From Surabaya, Indonesia . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/398279290_Building_Good_Urban_Governance_Through_Bureaucratic_Reform_Best_Practices_From_Surabaya_Indonesia

Francisco Goiana-da-Silva .(2025) .Addressing Bureaucratic Burdens on the Portuguese National Health Service: A Simplification Experience Aiming for Value-Based Healthcare . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/390516050_Addressing_Bureaucratic_Burdens_on_the_Portuguese_National_Health_Service_A_Simplification_Experience_Aiming_for_Value-Based_Healthcare

Gideon Adjorlolo .(2025) .Evaluating Corruption-Prone Public Procurement Stages for Blockchain Integration Using AHP Approach . تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2079-8954/13/4/267>

Reem Mostafa Gobba .(2020) .Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/347541323_Administrative_simplification_strategy_with_reference_to_the_Egyptian_case