

Final Project

Code: MGM 496-PMG496

Course Syllabus

Faculty of Management
Midocean University

دور إدارة المكاتب التنفيذية في تعزيز الكفاءة التشغيلية بالجهات الحكومية: دراسة تحليلية

أسم الطالب

عبدالله بن عبدالرحمن الكرييري

رقم الطالب الاكاديمي

٢٢١٠٠٠٧٠٩

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٥

المحتويات

٤	المقدمة:
٥	مشكلة الدراسة:
٦	1.1.1 الفجوات على المستوى النظري
٦	1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي
٧	السؤال الرئيسي للدراسة:
٧	أهمية الدراسة:
٨	أسئلة الدراسة:
٩	أهداف الدراسة:
٩	فرضيات الدراسة:
١٠	نموذج الدراسة:
١٢	منهجية الدراسة:
١٣	الدراسة الميدانية:
١٥	مخطط المشروع المقترح:

المقدمة:

شهدت المنظومات الإدارية في القطاع الحكومي خلال العقد الأخير تحولات جوهرية تركز على تحسين الأداء العام ورفع كفاءة استخدام الموارد، وذلك في إطار الاستجابة للضغوط المتزايدة نحو تحقيق نتائج ملموسة تخدم المواطنين وتواكب تطلعات التنمية المستدامة، وأصبحت الكفاءة التشغيلية هدفاً استراتيجياً تسعى الجهات الحكومية إلى تحقيقه، لضمان الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية والتكنولوجية، وتحقيق التكامل بين الخطط الاستراتيجية والتنفيذية (عمري، ٢٠٢٢).

وتُعد إدارة المكاتب التنفيذية أحد أبرز الأدوات التنظيمية التي نشأت استجابة لهذه التحديات، حيث تمثل حلقة الوصل بين القيادة العليا والوحدات التنفيذية، وتسهم في ضبط العمليات الإدارية اليومية وتوجيهها بما يتماشى مع الأهداف العامة للمؤسسة، فالمكاتب التنفيذية تُعنى بمتابعة تنفيذ البرامج والمبادرات، وقياس الأداء، وضمان مواءمة القرارات الإدارية مع السياق الاستراتيجي العام، مما يجعلها عنصراً حيوياً في بناء الكفاءة التشغيلية (بيلي وداود، ٢٠٢٣).

وفي ظل التحول الرقمي الذي تشهده الجهات الحكومية، أصبح من الضروري أن تكون المكاتب التنفيذية منصات رقمية ذكية، تعتمد على نظم تحليل البيانات ولوحات التحكم الإلكترونية، وترتبط بين أهداف المؤسسة والعمليات التشغيلية بصورة آلية، أن دمج التحول الرقمي في آليات إدارة المكاتب التنفيذية يعزز كفاءتها بدرجة ملحوظة، ويساعد على استباق المشكلات التشغيلية واتخاذ قرارات أكثر فاعلية (Al-Saudi & Flayyih, 2024).

وتشير التجارب العربية والدولية إلى أن الجهات التي طورت إدارة مكاتبها التنفيذية سواء من حيث البنية التنظيمية أو الكوادر البشرية أو الأنظمة الرقمية - تمكنت من تحقيق نتائج تشغيلية متميزة، لا سيما في ما يتعلق بسرعة إنجاز المعاملات، وتخفيض الفاقد الإداري، وتحسين التنسيق الداخلي. وقد أثبتت دراسة تطبيقية على مؤسسات صناعية عربية أن وجود وحدة تنفيذية فعالة يسهم بنسبة تتجاوز ٤٠٪ في تحسين الكفاءة التشغيلية العامة للمؤسسة (محمود وعثمان، ٢٠٢٤).

ويلعب الدور القيادي للمكتب التنفيذي أن يتمتع القائمون عليه بمهارات تحليلية وتخطيطية عالية، إلى جانب إلمامهم بالتقنيات الحديثة وأدوات المتابعة المؤسسية. وهذا ما أكدته دراسة أجنبية حديثة أشارت إلى

أن خبرة المدير التنفيذي ومهارات فريق المكتب التنفيذي في استخدام نظم المعلومات لها تأثير مباشر في تعزيز الكفاءة وتحسين اتخاذ القرار. (Al-Shammari et al., 2022)

وفي إطار تطبيق نظم إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، تؤدي المكاتب التنفيذية دوراً محورياً في ضمان توثيق العمليات ونقل المعرفة بين الإدارات، مما يقلل من الاعتماد على الأشخاص ويرفع من مستوى الأداء المؤسسي المستدام. (Hussan & Hussan, 2023)

كما أن المكاتب التنفيذية تتيح بيئة تنظيمية مرنة لتبني مؤشرات الأداء، وضبط الإنفاق، وتحسين التنسيق بين الأقسام، وقد لوحظ أن تلك الجهات التي تدمج تقارير المكاتب التنفيذية في عملية صنع القرار تحقق مستويات أعلى من التكامل والشفافية، بما يسهم في تقليل الفجوة بين السياسات العامة والتنفيذ الفعلي على أرض الواقع. (Javeed et al., 2021)

وفي ظل التحديات التي تواجه الجهات الحكومية، مثل البيروقراطية، وضعف التنسيق، وتكرار الإجراءات، فإن المكاتب التنفيذية تمثل فرصة جوهرية لإحداث نقلة نوعية في الأداء الحكومي، من خلال توفير آليات إشراف دقيقة، وتحليل الفجوات، وتسريع المعالجات الإدارية، وهو ما يؤهلها لتكون الذراع الاستراتيجي للقيادة في تحقيق الرشادة الإدارية والتطوير المؤسسي. (Alotaibi, 2024)

وعليه، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تسليط الضوء على الدور الحقيقي الذي تلعبه إدارة المكاتب التنفيذية في تعزيز الكفاءة التشغيلية بالجهات الحكومية، من خلال تحليل العلاقة بين البنية المؤسسية للمكتب التنفيذي، وآليات عمله، ومدى تأثيره على مؤشرات الأداء التشغيلي.

مشكلة الدراسة

تسعى الجهات الحكومية في العصر الحديث إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق أفضل مستويات الأداء، وذلك من خلال تبني ممارسات إدارية حديثة تُسهم في رفع كفاءة العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتُعد إدارة المكاتب التنفيذية أحد المكونات الجوهرية في الهيكل الإداري للجهات الحكومية، حيث تضطلع بأدوار محورية في دعم متخذي القرار، وتنظيم المعلومات، وتنسيق العمل بين الوحدات، مما يجعلها عنصراً فاعلاً في سلسلة الكفاءة التشغيلية. إلا أن هذا الدور لم يُستثمر بالشكل الأمثل في كثير

من المؤسسات الحكومية، كما أن الدراسات المتعلقة بإدارة المكاتب التنفيذية وارتباطها المباشر بالكفاءة التشغيلية لا تزال محدودة (الشعيل، ٢٠٢٣؛ Al-Harthy & Al-Shammari, 2022)..

1.1.1 الفجوات على المستوى النظري

تُظهر مراجعة الأدبيات وجود فجوات نظرية واضحة، أبرزها أن العديد من الدراسات تناولت مفهوم "إدارة المكاتب" من زاوية تقليدية تقتصر على المهام الإدارية اليومية مثل الأرشفة والتنسيق والسكرتارية، دون تحليل شامل لدورها الاستراتيجي في دعم الأداء المؤسسي والكفاءة التشغيلية، كما ركزت بعض الدراسات على العوامل المؤثرة في الكفاءة التشغيلية مثل القيادة، والتحول الرقمي، والهيكل التنظيمي، دون دمج دور المكاتب التنفيذية كعنصر تنظيمي حاسم في هذه المعادلة (الحربي، ٢٠٢١؛ Hasan et al., 2022).

و تقتصر الأدبيات إلى نماذج تفسيرية تربط بين مكونات إدارة المكاتب التنفيذية (مثل إدارة الوقت، وتحليل البيانات، وتدقيق المعلومات) وبين مؤشرات الكفاءة التشغيلية مثل تقليل التكاليف، وتسريع الإجراءات، وتحسين الاتصال الإداري (Al-Ali, 2023).

1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، تُواجه العديد من الجهات الحكومية تحديات في تفعيل دور المكاتب التنفيذية كرافد أساسي لتعزيز الكفاءة التشغيلية. في كثير من الأحيان، تُمارس هذه الإدارات أدواراً تقليدية لا تتجاوز التنسيق اللوجستي وجدولة الاجتماعات، دون أن تشارك فعلياً في عمليات التحليل والتخطيط ومتابعة الأداء (الشهري، ٢٠٢٢؛ El-Sayed & Abdelrahman, 2021) ويُلاحظ كذلك أن أغلب المكاتب تقتصر إلى نظم تقييم أداء واضحة، أو برامج تدريبية متخصصة في إدارة المكاتب التنفيذية الحديثة، خاصة في ظل التطورات الرقمية.

كما أظهرت دراسات ميدانية أن ضعف التنسيق بين المكاتب التنفيذية وبقية الإدارات، وغياب التكامل مع الأنظمة الرقمية الداعمة، يؤدي إلى فقدان فرص حقيقية لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتكرار الإجراءات، وتأخر اتخاذ القرار. (Almalki, 2022).

السؤال الرئيسي للدراسة

بناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما دور إدارة المكاتب التنفيذية في تعزيز الكفاءة التشغيلية في الجهات الحكومية؟

أهمية الدراسة :

مع التوجه المتزايد نحو تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة التشغيلية في القطاع الحكومي، تُصبح الحاجة ماسة إلى استكشاف وتفعيل دور الإدارات المساندة التي تؤثر بشكل غير مباشر في سير العمل، ومن أبرزها إدارة المكاتب التنفيذية. ورغم الأهمية المتصاعدة لهذه الإدارات في التنسيق، والدعم، والمساعدة على اتخاذ القرار، إلا أن البحوث الأكاديمية المتعلقة بتحليل دورها في تعزيز الكفاءة التشغيلية، خاصة في البيئة الحكومية، ما تزال محدودة، مما يُبرز أهمية هذه الدراسة على المستويين النظري والتطبيقي..

أولاً: الأهمية العلمية

تسعى هذه الدراسة إلى سد فجوة معرفية قائمة في الأدبيات الإدارية، من خلال الربط بين مفهومي "إدارة المكاتب التنفيذية" و"الكفاءة التشغيلية" في القطاع الحكومي.

تساهم الدراسة في إثراء النظرية الإدارية من خلال تقديم إطار مفاهيمي يمكن استخدامه لاحقاً في دراسات أوسع، يتضمن محاور واضحة لتقييم فاعلية المكاتب التنفيذية كوظيفة إدارية لها تأثير مباشر على العمليات اليومية والتنظيمية.

تساعد الدراسة الباحثين على تطوير فهم أعمق لخصائص عمل المكاتب التنفيذية في البيئة الحكومية، التي تتميز بتعقيدات بيروقراطية وبُطء في الإجراءات أحياناً، مما يجعل البحث في آليات تسريع الأداء وتحسين الكفاءة من خلال هذه الوحدات أمراً بالغ الأهمية .

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

- تُقدّم رؤية تطبيقية قابلة للاستفادة من قبل صناع القرار ومديري الإدارات العليا في القطاع الحكومي. فمن خلال النتائج التي ستُتوصل إليها، يمكن توجيه الجهود نحو تحسين البنية التنظيمية للمكاتب التنفيذية، ووضع معايير أداء واضحة، واعتماد تقنيات رقمية ذكية تُسهم في دعم دور هذه المكاتب في تعزيز الكفاءة التشغيلية.
- تُساعد الدراسة في تحديد الاحتياجات التدريبية والتأهيلية للعاملين في هذه الوحدات، بما يُسهم في رفع جاهزيتهم لتأدية أدوارهم بكفاءة عالية .
- تأتي أهمية الدراسة من توافقها مع الاتجاهات الإدارية الحديثة التي تؤكد على ضرورة التكامل بين المكونات التنظيمية كافة، وعدم تجاهل الأدوار الإدارية المساندة باعتبارها عناصر فاعلة في تحقيق الأهداف المؤسسية.
- تفتح نتائج هذه الدراسة المجال لإجراء دراسات مستقبلية مقارنة، سواء بين جهات حكومية سعودية مختلفة، أو بين القطاعين العام والخاص، مما يُعزز بناء قاعدة معرفية علمية يمكن أن تُسهم في تطوير مهنة إدارة المكاتب التنفيذية بشكل مؤسسي ومهني على أسس علمية راسخة..

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي التالي :ما أثر إدارة المكاتب التنفيذية على الكفاءة التشغيلية في الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية؟

وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية:

- ما أثر إدارة المكاتب التنفيذية على سرعة إنجاز المهام في الجهات الحكومية بالمملكة؟
- ما أثر إدارة المكاتب التنفيذية على تقليل التكاليف التشغيلية؟
- ما أثر إدارة المكاتب التنفيذية على جودة تنفيذ العمليات التشغيلية في الجهات الحكومية؟
- ما أثر إدارة المكاتب التنفيذية على تحسين استخدام الموارد داخل الجهات الحكومية؟
- ما أثر إدارة المكاتب التنفيذية على رضا المستفيدين الداخليين في بيئة العمل الحكومي؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المكاتب التنفيذية على الكفاءة التشغيلية بأبعادها (سرعة إنجاز المهام، تقليل التكاليف التشغيلية، جودة تنفيذ العمليات، تحسين استخدام الموارد، رضا المستفيدين الداخليين) في الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

وتتفرع عدة أهداف فرعية:

- دراسة أثر إدارة المكاتب التنفيذية على سرعة إنجاز المهام في الجهات الحكومية بالمملكة.
- تحليل أثر إدارة المكاتب التنفيذية على تقليل التكاليف التشغيلية.
- استكشاف أثر إدارة المكاتب التنفيذية على جودة تنفيذ العمليات التشغيلية.
- تقييم أثر إدارة المكاتب التنفيذية على تحسين استخدام الموارد في الجهات الحكومية.
- قياس أثر إدارة المكاتب التنفيذية على رضا المستفيدين الداخليين في بيئة العمل الحكومي.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المكاتب التنفيذية على الكفاءة التشغيلية في الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية .

الفرضيات الفرعية:

✓ H_1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المكاتب التنفيذية على سرعة إنجاز المهام في الجهات الحكومية في المملكة.

✓ H_2 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المكاتب التنفيذية على تقليل التكاليف التشغيلية.

✓ H_3 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المكاتب التنفيذية على جودة تنفيذ العمليات التشغيلية.

✓ H_4 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المكاتب التنفيذية على تحسين استخدام الموارد داخل الجهات الحكومية.

✓ H_5 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المكاتب التنفيذية على رضا المستفيدين الداخليين في بيئة العمل الحكومي.

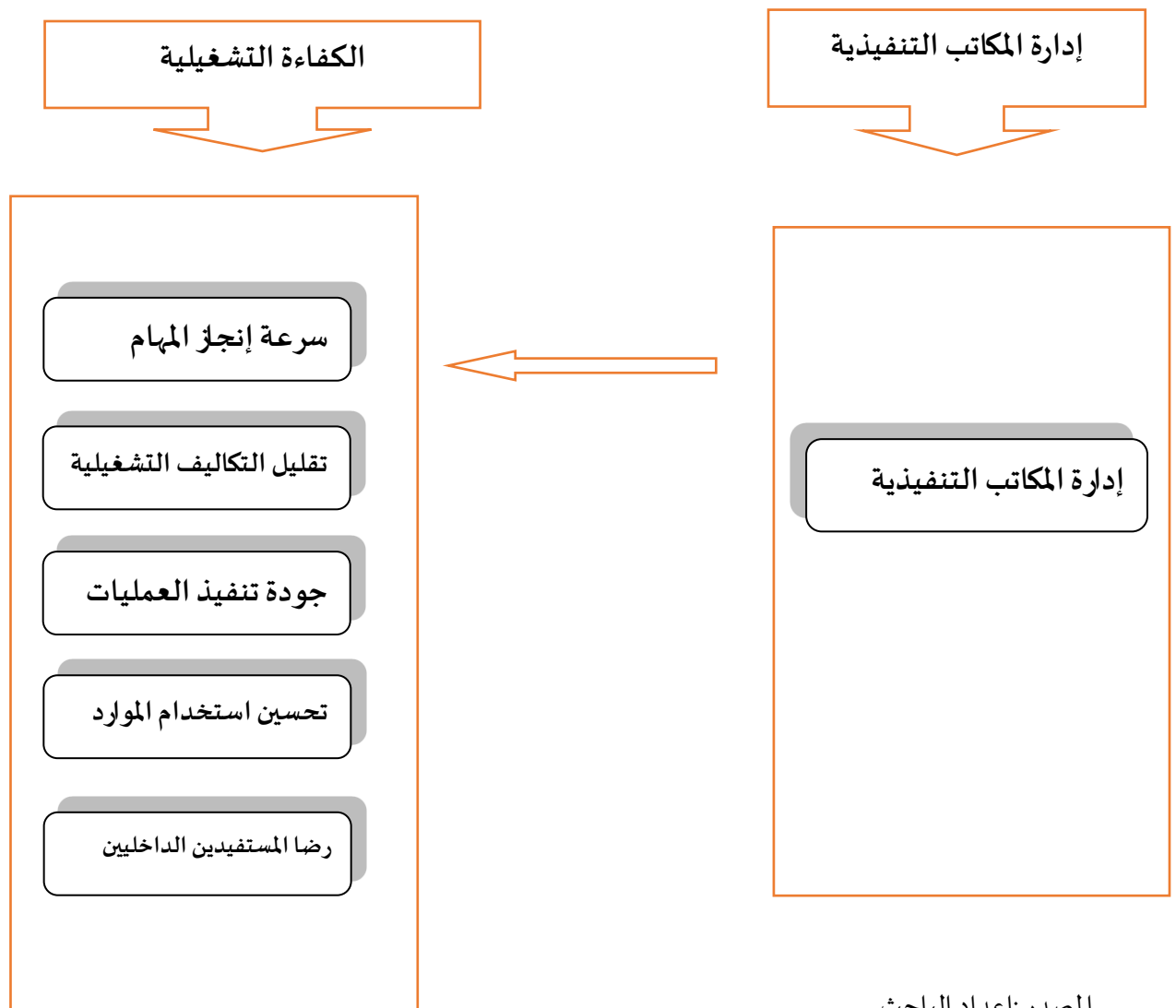
نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة المقترحة على تحليل العلاقة بين متغير مستقل واحد ومتغير تابع متعدد الأبعاد، وذلك بناءً على الخلفية النظرية والأدبيات السابقة ذات الصلة، ويتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في "إدارة المكاتب التنفيذية"، والذي يُنظر إليه كعامل مؤثر في تحسين الأداء التنظيمي والتنسيقي داخل الجهات الحكومية، ويُقاس هذا المتغير بوصفه أحادي المحور يعكس مستوى تفعيل وتكامل إدارة المكتب التنفيذي مع العمليات الإدارية.

أما المتغير التابع فيتمثل في "الكفاءة التشغيلية"، والتي تُعد من المفاهيم الأساسية في تقييم أداء المؤسسات الحكومية، ويتم التعبير عنها في هذه الدراسة من خلال خمسة أبعاد رئيسية تعكس مختلف جوانب الأداء التشغيلي، وهي:

- سرعة إنجاز المهام
- تقليل التكاليف التشغيلية
- جودة تنفيذ العمليات
- تحسين استخدام الموارد
- رضا المستفيدين الداخليين

ويهدف النموذج المفاهيمي إلى اختبار مدى تأثير "إدارة المكاتب التنفيذية" على كل بعد من أبعاد "الكفاءة التشغيلية"، وذلك من خلال تحليل علاقات التأثير باستخدام أدوات القياس الكمية.



المصدر: إعداد الباحث

منهجية الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى تحليل أثر إدارة المكاتب التنفيذية على الكفاءة التشغيلية في الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية. ويُعد هذا المنهج مناسبًا لدراسة الظواهر كما هي في الواقع، وتحليل العلاقات القائمة بين المتغيرات دون التدخل في ضبطها، مما يُسهم في الوصول إلى استنتاجات دقيقة ومدعومة بالبيانات.

وسيتم استخدام الأسلوب الكمي من خلال تصميم أداة استبانة مغلقة يتم تطويرها لتشمل فقرات تقيس المتغير المستقل (إدارة المكاتب التنفيذية) باعتباره متغيرًا أحادي المحور، بالإضافة إلى فقرات تقيس المتغير التابع (الكفاءة التشغيلية) من خلال أبعاده الخمسة: (سرعة إنجاز المهام، تقليل التكاليف التشغيلية، جودة تنفيذ العمليات، تحسين استخدام الموارد، رضا المستفيدين الداخليين)، وسيتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي في جميع فقرات الأداة لقياس درجة استجابة المشاركين.

وسيتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية بسيطة من موظفي الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ممن لهم ارتباط مباشر أو غير مباشر بإدارة المكاتب التنفيذية، وسيتم تحديد حجم العينة المناسبة بالرجوع إلى معادلة كرجسي ومورغان، بما يضمن تمثيلًا كافيًا لمجتمع الدراسة ويعزز من موثوقية النتائج.

أما على صعيد التحليل الإحصائي، فسيتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة مثل: التحليل الوصفي لعرض الخصائص الديموغرافية، واختبار كرونباخ ألفا لقياس صدق وثبات الأداة، وتحليل الانحدار الخطي (البسيط والمتعدد) لاختبار الفرضيات وقياس أثر إدارة المكاتب التنفيذية على كل بُعد من أبعاد الكفاءة التشغيلية.

وسيتّم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام برامج متخصصة مثل SPSS ، لضمان دقة النتائج وتفسيرها بصورة علمية تمكن من تعميمها على بيانات مماثلة في المملكة العربية السعودية.

الدراسة الميدانية

سُجّرت الدراسة الميدانية في بيئة العمل الحكومي داخل المملكة العربية السعودية، وهي بيئة تتميز بتنوع مؤسسي واسع، وبتفاوت في الهياكل التنظيمية والوظائف الإدارية، مما يوفّر فرصًا مثالية لفحص العلاقة بين إدارة المكاتب التنفيذية والكفاءة التشغيلية في سياقات واقعية.

وبناءً على طبيعة الدراسة وأهدافها، فقد تم تحديد أماكن التطبيق المقترحة وفق ثلاثة مسارات تنظيمية رئيسية تمثل أطيافاً مختلفة من العمل الحكومي:

أولاً: الوزارات والهيئات المركزية

تُعدّ الوزارات والهيئات الحكومية المركزية من أكثر البيئات التي تظهر فيها الأدوار التنظيمية والتنسيقية للمكاتب التنفيذية بشكل واضح، حيث تعمل هذه المكاتب كحلقة وصل مباشرة بين القيادة العليا والإدارات المختلفة.

وسيتّم اقتراح التطبيق الميداني في وزارات مثل:

- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
- وزارة التعليم
- وزارة الاقتصاد والتخطيط
- الهيئة العامة للمنافسة

- هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية

وتم اختيار هذه الجهات نظراً لاحتوائها على مكاتب تنفيذية نشطة، وارتباطها المباشر بعمليات تخطيط السياسات ومتابعة تنفيذ الأهداف الاستراتيجية، مما يجعلها مناسبة لدراسة أثر هذه الإدارة على أبعاد الكفاءة التشغيلية.

ثانياً: إمارات المناطق والإدارات العليا الإشرافية

تمثل إمارات المناطق في المملكة نموذجاً إدارياً مركزياً على مستوى المناطق الجغرافية، وتضم في بنيتها التنظيمية مكاتب تنفيذية تُعنى بتسيير الأعمال اليومية للقيادات الإدارية، وتنظيم الملفات ومتابعة الأداء بين المحافظات والجهات التابعة.

ومن المقترح أن يشمل التطبيق إمارات مثل:

- إمارة منطقة الرياض

- إمارة منطقة مكة المكرمة

- إمارة المنطقة الشرقية

وتبرز أهمية هذه الجهات في أنها تعمل كجسور تنفيذية بين السياسات المركزية والتطبيقات المحلية، ما يُعزّز أهمية فحص كفاءة المكاتب التنفيذية فيها على مستوى جودة وسرعة تنفيذ المهام الحكومية.

ثالثاً: الجهات الخدمية والمؤسسات التشغيلية

تشمل هذه الفئة المؤسسات الحكومية التي تقدم خدمات مباشرة للمواطنين، وتتميز ببيئات عمل ديناميكية تعتمد على سلاسة الإجراءات وكفاءة التنسيق الداخلي، ما يجعل إدارة المكتب التنفيذي عنصراً محورياً في ضمان استمرارية الأداء.

ومن أبرز المؤسسات المقترحة:

- أمانة منطقة الرياض
 - المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
 - هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
 - الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية (مدن)
- وتوفر هذه الجهات بيئة مناسبة لتقييم مدى مساهمة المكاتب التنفيذية في تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين إدارة الموارد، ورفع مستوى رضا المستفيدين الداخليين.

مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1.1. مقدمة
- 1.2. مشكلة الدراسة
- 1.3. فرضيات الدراسة
- 1.4. نموذج الدراسة
- 1.5. منهجية الدراسة
- 1.6. الدراسة الميدانية (أماكن التطبيق المقترحة)
- 1.7. مخطط المشروع المقترح
- 1.8. حدود الدراسة
- 1.9. مصطلحات الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- 2.1. مفهوم إدارة المكاتب التنفيذية
- 2.2. أهمية ودور إدارة المكاتب التنفيذية في الجهات الحكومية
- 2.3. مفهوم الكفاءة التشغيلية وأبعادها
- 2.4. العلاقة بين إدارة المكاتب التنفيذية والكفاءة التشغيلية
- 2.5. الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)
- 2.6. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 3.1. منهج الدراسة
- 3.2. مجتمع الدراسة وعينتها
- 3.3. أداة الدراسة وخصائصها
- 3.4. صدق وثبات الأداة
- 3.5. أساليب التحليل الإحصائي

الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج

- 4.1. التحليل الوصفي لبيانات العينة
- 4.2. اختبار فرضيات الدراسة
- 4.3. مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

5.1. ملخص لأبرز النتائج

5.2. التوصيات العملية

5.3. مقترحات لدراسات مستقبلية

قائمة المراجع:

- محمود، رحاب عبدالمنعم أحمد، و عثمان، أحمد محمد حسن. (٢٠٢٤). تأثير ممارسات الاستدامة في سلاسل الامداد على الكفاءة التشغيلية للشركات: الدور الوسيط للتحويل الرقمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في البورصة المصرية. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، مج ٣، ع ١١٤ ، ١٨٨٥ - ١٩٧٤.
- عمري، سامي. (٢٠٢٢). أثر رأس المال البشري على الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي: دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة: ولايات الشرق نموذجاً. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مج ٩، ع ٢ ، ١٧٢ - ١٩٢.
- غدير، باسم غدير، إسبر، لمى فيصل، و الجهني، كرم. (٢٠٢٤). تأثير نظام معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية: دراسة ميدانية في سوق هال اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج ٤٦، ع ١٤ ، ٢٩٦ - ٣١٦.
- شكوري، محمد فوزي سليمان، و الرايسي، نزار بن عمارة. (٢٠٢٣). أثر حاضنات الأعمال في قطاع التقنية على الكفاءة التشغيلية: دراسة حالة الشركات الناشئة بالمملكة العربية السعودية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج ١٤، ع ٤٤ ، ٦٣٠ - ٦٥٨.
- بيلي، مريم آدم عمر، و داود، سناء داود ذكي. (٢٠٢٣). أثر كفاءة إدارة رأس المال العامل في رفع الكفاءة التشغيلية: دراسة تطبيقية على شركات المواد الأساسية المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودي. أماراباك، مج ١٣، ع ٤٥ ، ٢٧ - ٥١.

- Al-Shammari, M. A., Banerjee, S., Shah, T. R., Doty, H., & Al-Shammari, H. (2022). The value of expertise: How chief executive officer and board corporate social responsibility expertise enhance the financial effects of firms' corporate social responsibility initiatives. *Society and Business Review*, 18(1), 1-27.
- Javeed, S. A., Latief, R., Jiang, T., San Ong, T., & Tang, Y. (2021). How environmental regulations and corporate social responsibility affect the firm innovation with the moderating role of Chief executive officer (CEO) power and ownership concentration?. *Journal of Cleaner Production*, 308, 127212
- Hussan, R. H., & Hussan, N. H. (2023). A Review of Enhancing Government Offices Experience and Operational Efficiency of Knowledge Management Systems depending on Information Technologies. *Mustansiriyah Journal of Pure and Applied Sciences*, 1(3), 134-147.
- Al-Saudi, N. H., & Flayyih, H. H. (2024). The Impact of Digital Transformation on Office Management Efficiency. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 30(142), 645-661.