

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 - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

4.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5.....	1.1. المقدمة
6.....	1.2. مشكلة الدراسة
6.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
7.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
8.....	1.3. أهمية الدراسة
8.....	1.3.1. على المستوى النظري:
8.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
9.....	1.4. أسئلة الدراسة:
9.....	1.5. أهداف الدراسة:
10.....	1.6. فرضيات الدراسة
11.....	1.7. نموذج الدراسة
11.....	1.8. منهجية الدراسة
13.....	1.9. الدراسة الميدانية
15.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
17.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18.....	2.1. المقدمة:
20.....	2.2. المتغيرات المستقلة:
21.....	2.3. المتغير التابع:
21.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:
23.....	2.5. الخاتمة:

24.....ملحق الاستبانة

26.....أدوات البحث:

27.....المراجع:

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 تتسم 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.

1.4. أسئلة الدراسة:

- التساؤل الرئيسي للدراسة:

ما أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟

- الأسئلة الفرعية للدراسة:

1. كيف يؤثر تبسيط الإجراءات الإدارية على تقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات الحكومية؟
2. ما العلاقة بين تقليل التعقيدات الإدارية ورضا المستفيدين عن جودة الخدمات؟
3. ما مدى مساهمة الأتمتة الرقمية وتوظيف التقنيات الحديثة في تبسيط الإجراءات الإدارية؟
4. ما تأثير إعادة هيكلة العمليات الإدارية على كفاءة الأداء المؤسسي في الجهات الحكومية؟
5. كيف يمكن قياس أثر تبسيط الإجراءات على سرعة إنجاز المعاملات من خلال مؤشرات الأداء؟

1.5. أهداف الدراسة:

👉 الهدف الرئيسي للدراسة:

تحديد أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وتقديم توصيات عملية لتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.

👉 الأهداف الفرعية للدراسة:

1. تحليل العلاقة بين تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الزمن المستغرق في إنجاز المعاملات الحكومية.
2. قياس تأثير تبسيط الإجراءات على رضا المستفيدين وجودة الخدمات الحكومية.
3. دراسة دور الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في تسريع وإنجاز الإجراءات الإدارية.
4. تقييم أثر إعادة هيكلة العمليات الإدارية على كفاءة وفاعلية أداء الجهات الحكومية.
5. تقديم مؤشرات عملية لقياس وتحليل سرعة إنجاز المعاملات بعد تبسيط الإجراءات الإدارية.

1.6. فرضيات الدراسة

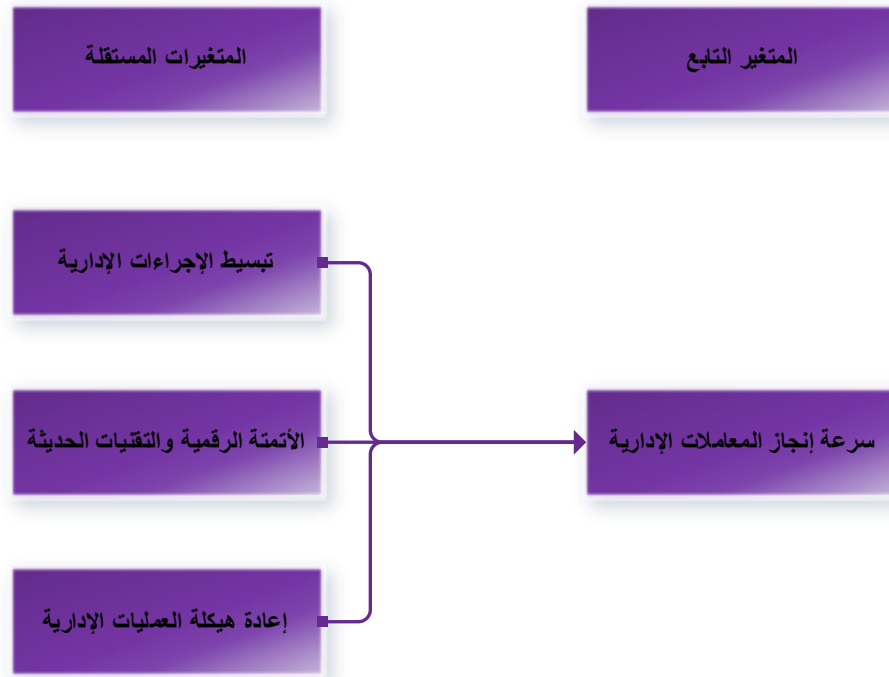
👉 الفرضية الرئيسية للدراسة:

تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملحوس على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالملكة العربية السعودية.

👉 الفرضيات الفرعية للدراسة:

1. هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.
2. تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الحكومية.
3. توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.
4. إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات.
5. وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يساهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر.

1.7. نموذج الدارسة



المصدر: إعداد الباحث

1.8. منهجية الدارسة

اعتمدت هذه الدارسة على المنهجية الكمية كأساس لإجراء البحث، نظراً لقدرتها على تقديم نتائج قابلة للقياس والتحليل الإحصائي، وهو ما يسهم في التحقق من صحة الفرضيات المتعلقة بأثر تبسيط الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات. ومن خلال المنهج الكمي، تم التركيز على قياس العلاقة بين المتغير التابع (سرعة إنجاز المعاملات) والمتغيرات المستقلة الثلاثة، وهي تبسيط الإجراءات الإدارية، الأتمتة الرقمية وإعادة هيكلة العمليات الإدارية. وتتيح هذه المنهجية وصف الظواهر الإدارية بشكل دقيق، واختبار الفرضيات العلمية، وتقديم نتائج يمكن تعميمها على الجهات الحكومية المختلفة، بما يسهم في صياغة توصيات عملية لتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

- مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من خدماتها داخل المملكة العربية السعودية، نظراً لارتباطهم المباشر بالإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات. ويهدف الحصول على بيانات دقيقة وقابلة للتحليل الإحصائي، تم اختيار عينة ممثلة بطريقة عشوائية طبقية، بحيث تشمل كافة الإدارات والدوائر الحكومية والفئات الوظيفية المختلفة، بالإضافة إلى المستفيدين من الخدمات. ويهدف اختيار العينة بهذه الطريقة إلى ضمان شمول النتائج لكافة المتغيرات ذات العلاقة، وتقديم صورة واضحة عن مدى تأثير تبسيط الإجراءات على سرعة المعاملات داخل بيئة العمل الحكومية، مع مراعاة التنوع في الإدارات وحجم المعاملات المنجزة.

- أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية، حيث تم تصميمه ليغطي جميع المتغيرات المستقلة والتابعة. وقد صُممت أسئلته لتقييم مستوى تبسيط الإجراءات الإدارية، ومدى فعالية استخدام الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة، وكفاءة إعادة هيكلة العمليات الإدارية، مع قياس سرعة إنجاز المعاملات من منظور الموظفين والمستفيدين على حد سواء. وتم اعتماد مقياس ليكرت من خمس درجات لتسهيل تحويل الإجابات إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي، ما يسمح بتطبيق اختبارات الارتباط والانحدار، وتحليل التأثير المباشر للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

- أساليب تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام البرمجيات الإحصائية الحديثة، بما في ذلك برنامج SPSS، لتطبيق التحليل الوصفي والتحليل inferential. تشمل التحليل دراسة المتوسطات والانحرافات المعيارية، واختبار علاقات الارتباط بين المتغيرات، وتحليل الانحدار لتحديد مدى تأثير كل متغير مستقل على سرعة إنجاز المعاملات. كما تم إجراء اختبارات الدلالة الإحصائية لضمان موثوقية النتائج، وتحديد الفروق بين الفئات المختلفة من الموظفين والمستفيدين. ويهدف هذا النهج التحليلي إلى تقديم نتائج دقيقة وموثوقة يمكن استخدامها كأساس لتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء المؤسسي في الجهات الحكومية.

- مبررات اختيار المنهجية الكمية

اختيار المنهجية الكمية لهذه الدراسة مبني على قدرتها على تقديم نتائج دقيقة قابلة للقياس والتحليل، مما يسهل اختبار الفرضيات العلمية. كما أنها تتيح تعميم النتائج على مجتمع الدراسة، وتوفر بيانات كمية يمكن استخدامها في تقييم أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات. ومن خلال هذا المنهج، يمكن الوصول إلى فهم علمي واضح للعوامل المؤثرة، وتحليلها بشكل منهجي، مما يساعد صناع القرار على تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء المؤسسي ورفع جودة الخدمات الحكومية.

1.9. الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الميدانية إلى جمع البيانات والمعلومات العملية المتعلقة بأثر تبسيط الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وتمثل الدراسة الميدانية خطوة محورية في البحث، إذ تربط بين الإطار النظري الذي يحدد المفاهيم والمتغيرات وبين الواقع العملي الذي تعيشه الجهات الحكومية والمستفيدين من خدماتها. من خلال هذه الدراسة، يمكن للباحث تقييم مدى تطبيق مبادئ تبسيط الإجراءات الإدارية، وقياس أثرها على سرعة إنجاز المعاملات، بما يوفر قاعدة علمية دقيقة للتحليل والاستنتاج.

- تصميم الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة الميدانية على منهجية كمية منظمة، استخدمت فيها الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من الموظفين والمستفيدين على حد سواء. وقد صُممت أسئلة الاستبيان لتغطي جميع المتغيرات المرتبطة بالدراسة، بما في ذلك تبسيط الإجراءات الإدارية، الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة، إعادة هيكلة العمليات الإدارية، وسرعة إنجاز المعاملات. وتم استخدام مقياس ليكرت 5 درجات لتقييم الإجابات، بحيث يمكن تحويلها إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي. وقد ركز تصميم الاستبيان على ضمان شمول جميع الجوانب العملية للمعاملات الإدارية، بدءاً من تقديم الطلب وصولاً إلى استلام الخدمة النهائية، مع مراعاة وجهة نظر كل من الموظف والمستفيد.

- مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

استهدفت الدراسة الميدانية جميع موظفي الجهات الحكومية والمستفيدين من خدماتها داخل المملكة العربية السعودية، نظراً لارتباطهم المباشر بالإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات. ولضمان تمثيل النتائج لجميع الجهات والفئات، تم اختيار عينة ممثلة بطريقة عشوائية طبقية، شملت مختلف الإدارات والوحدات الحكومية، بالإضافة إلى المستفيدين من الخدمات العامة. وقد تم تحديد حجم العينة بناءً على أسس إحصائية لضمان دقة النتائج وقابليتها للتعميم. كما تم مراعاة التنوع في الوظائف والمستويات الإدارية، بما يتيح دراسة الفروقات بين الموظفين من حيث تجربتهم العملية ومدى تعرضهم للتعامل مع المعاملات الإدارية المبسطة أو المعقدة.

- إجراءات جمع البيانات

تمت عملية جمع البيانات بعد الحصول على موافقات الجهات الرسمية، حيث تم توزيع الاستبيانات على الموظفين والمستفيدين بشكل مباشر وإلكتروني لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين. كما تم توضيح الهدف من الدراسة وضرورة المشاركة لضمان المصداقية والشفافية في الإجابات. وتضمنت عملية الجمع مراقبة دقيقة للتأكد من اكتمال الاستبيانات وتجنب التكرار أو الإجابات الناقصة. كما تم تدريب الباحثين الميدانيين على كيفية تقديم الاستبيان وشرح عناصره لضمان فهم المشاركين لجميع الأسئلة بدقة، مما يعزز جودة البيانات وموثوقيتها.

- معالجة البيانات وتحليلها

بعد جمع البيانات الميدانية، تم إدخالها إلى البرمجيات الإحصائية لتحليلها، مع تطبيق أساليب التحليل الوصفي والاستنتاجي. شمل التحليل قياس المتوسطات والانحرافات المعيارية، واختبار علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتحليل الانحدار لتحديد أثر كل متغير مستقل على سرعة إنجاز المعاملات. كما تم استخدام اختبارات الدلالة الإحصائية لضمان صحة النتائج وموثوقيتها، مع تحليل الفروق بين الإدارات المختلفة وبين وجهات نظر الموظفين والمستفيدين. وتتيح هذه التحليلات استنتاج درجة تأثير تبسيط الإجراءات الإدارية، الأتمتة الرقمية، وإعادة هيكلة العمليات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات، كما تساعد في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز جودة الخدمات الحكومية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

المرحلة	الأنشطة الرئيسية	الأهداف	المدة الزمنية	المخرجات المتوقعة
التحضير والتخطيط	مراجعة الأدبيات والمراجع العلمية	وضع خطة واضحة ومنهجية للدراسة	0.5 شهر	خطة بحثية مفصلة مع جدول زمني
	تحديد أدوات جمع البيانات	تصميم الاستبانة وأدوات القياس		أدوات جمع بيانات جاهزة للاستخدام
	التنسيق مع الجهات المشاركة	الحصول على الموافقات اللازمة		موافقات رسمية من المؤسسات المشاركة
جمع البيانات	توزيع الاستبانة على المشاركين	جمع بيانات ميدانية دقيقة وموثوقة	1 شهر	مجموعة بيانات مكتملة وصحيحة
	إجراء مقابلات مع خبراء مختارين	تعميق الفهم حول التحديات والفرص		ملاحظات ومعلومات نوعية داعمة
تحليل البيانات	تنظيف وترتيب البيانات	التأكد من جودة البيانات ودقتها	1 شهر	بيانات جاهزة للتحليل
	استخدام البرامج الإحصائية (SPSS) وغيرها	اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات		نتائج إحصائية تدعم أو ترفض الفرضيات
	إعداد الرسوم البيانية والتقارير التحليلية	توضيح النتائج وتفسيرها		جداول ورسوم بيانية وتفسيرية مفصلة
إعداد التقرير النهائي	صياغة نتائج الدراسة والتوصيات	تقديم بحث متكامل وموثق	1 شهر	تقرير نهائي متكامل يشمل كافة أجزاء الدراسة
	مراجعة التقرير وتنقيحه	ضمان دقة وسلاسة المحتوى		تقرير معد للنشر أو العرض

عرض النتائج	تقديم العرض في مؤتمرات أو ورش عمل	نشر المعرفة والاستفادة العملية	0.5 شهر	عرض تقديمي شامل + ملاحظات وردود فعل من الجمهور
	مناقشة نتائج الدراسة مع الجهات المعنية	الحصول على تقييمات وملاحظات لتحسين البحث		مخرجات نقاشية تعزز من جودة البحث وتطبيقه المستقبلي

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يعتبر الفصل الثاني من هذه الدراسة مرحلة جوهرية تهدف إلى تأسيس الإطار المفاهيمي والنظري الذي يحدد مسار البحث ويضع القارئ في صلب موضوع الدراسة. هذا الفصل يمثل نقطة الانطلاق العلمية التي تمكن الباحث من ربط الفرضيات البحثية بالواقع الإداري في الجهات الحكومية، ويعمل على توضيح المفاهيم الأساسية التي ستشكل أساس تحليل أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات. من خلال هذا الفصل، يتم تقديم خلفية معرفية متكاملة تساعد على فهم طبيعة الظواهر الإدارية التي يركز عليها البحث، وتوفر قاعدة علمية لتفسير العلاقات بين عناصر الدراسة المختلفة، مما يساهم في ضمان تماسك البحث وترابطه المنهجي.

يشكل هذا الفصل أهمية كبيرة من حيث بناء تصور شامل للعوامل المؤثرة على الأداء المؤسسي في الجهات الحكومية، إذ يوفر للباحث والأطراف المستفيدة رؤية متكاملة حول كيفية تفاعل العناصر المختلفة في بيئة العمل الإداري. كما يتيح الفصل فرصة لتوضيح طبيعة العلاقات النظرية بين المكونات الإدارية دون الدخول في التفاصيل التطبيقية أو النتائج الميدانية، ما يعزز فهم القارئ للعوامل الأساسية التي يمكن أن تؤثر على سرعة إنجاز المعاملات. ومن خلال شرح هذه الأسس النظرية والمفاهيمية، يتم تمهيد الطريق لتطوير نموذج مفاهيمي واضح للدراسة، يربط بين مختلف المكونات بطريقة منهجية ومنطقية، ويتيح لاحقاً اختبار هذه العلاقات على أرض الواقع.

أهمية هذا الفصل تتجلى أيضاً في أنه يضع أسساً واضحة لربط النظرية بالتطبيق العملي، حيث يمكن للباحث التعرف على الفجوات المعرفية والمفاهيمية التي تعيق فهم أثر تبسيط الإجراءات الإدارية، وكذلك تحديد نقاط القوة والضعف في الأدبيات السابقة المتعلقة بالإدارة البيروقراطية وتحسين سرعة إنجاز المعاملات. كما يساعد الفصل في تقديم مبررات علمية لاختيار المتغيرات المحددة في الدراسة وقياس العلاقة بينها بشكل منهجي، مع توضيح الأسس النظرية التي تدعم العلاقة بين هذه المتغيرات، بما يضمن توجيه البحث في اتجاه منهجي دقيق ومنظم.

يمثل الفصل الثاني حجر الزاوية الذي يربط بين النظرية والممارسة، حيث يوفر إطاراً يسمح بفهم العمليات الإدارية بشكل أكثر وضوحاً وموضوعية. كما يساهم في إعداد الأرضية اللازمة لمرحلة الدراسة الميدانية والتحليل الكمي للبيانات، ويتيح للباحث صياغة استنتاجات وتوصيات قائمة على فهم علمي شامل. وفي النهاية، يشكل هذا الفصل أداة أساسية لفهم السياق

الإداري الذي تعمل فيه الجهات الحكومية، ويضمن أن تكون النتائج المستخلصة من البحث قائمة على أساس متين من المفاهيم النظرية والعلاقات المنطقية بين العناصر المختلفة.

2.2. المتغيرات المستقلة:

- المتغير المستقل الأول: تبسيط الإجراءات الإدارية

يُعرف تبسيط الإجراءات الإدارية بأنه عملية إعادة تصميم الإجراءات بحيث يتم تقليل الخطوات غير الضرورية، دمج العمليات المتشابهة، وإزالة التعقيدات البيروقراطية مع الحفاظ على الرقابة والمتطلبات القانونية. يركز هذا المتغير على مدى وضوح وسلاسة العمليات الإدارية، ومرونة الإجراءات، وتقليص التعامل الورقي أو الروتيني.

ويهدف تبسيط الإجراءات إلى تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإنجاز المعاملات، وزيادة رضا المستفيدين من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات. ويعتمد قياس هذا المتغير على عناصر مثل عدد الخطوات المطلوبة لإتمام المعاملة، درجة وضوح الإجراءات، مدى تكرار المعاملات الإدارية، وسهولة الوصول إلى المعلومات والإرشادات (Alshawabkeh, 2025).

- المتغير المستقل الثاني: الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة

الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة تمثل عاملاً رئيسياً في تعزيز سرعة إنجاز المعاملات، إذ توفر حلولاً تقنية تقلل التدخل اليدوي وتسرع العمليات الإدارية. يشمل هذا المتغير استخدام نظم المعلومات الحكومية، المنصات الإلكترونية مثل "أبشر"، قواعد البيانات الرقمية، وأنظمة متابعة الإجراءات في الوقت الحقيقي.

يساهم هذا المتغير في تحسين الكفاءة المؤسسية من خلال تقليل الأخطاء البشرية، تسريع تدفق المعلومات بين وحدات العمل المختلفة، وتوفير أدوات قياس وتحليل أداء المعاملات. ويتم تقييم هذا المتغير عبر مؤشرات مثل نسبة المعاملات الإلكترونية، مدى تكامل الأنظمة الرقمية، وزمن الاستجابة للمعاملات الرقمية (Chen, 2025).

- المتغير المستقل الثالث: إعادة هيكلة العمليات الإدارية

إعادة هيكلة العمليات الإدارية هي عملية تنظيمية تهدف إلى تحسين كفاءة سير العمل من خلال إعادة توزيع المهام، تبسيط التسلسل الهرمي، وإعادة تعريف الصلاحيات والمسؤوليات. يركز هذا المتغير على تصميم الهيكل الإداري بشكل يقلل من الازدواجية، ويضمن تسلسل منطقي للمعاملات، ويتيح للموظفين القدرة على اتخاذ قرارات أسرع وأكثر فعالية.

وتؤثر إعادة الهيكلة على سرعة إنجاز المعاملات بشكل مباشر، حيث تقلل من العقوبات التنظيمية، وتحد من التأخير الناتج عن التنقل بين وحدات متعددة. يمكن قياس هذا المتغير من خلال عدد المستويات الإدارية المشاركة في المعاملة، درجة وضوح المسارات التنظيمية، ومدى كفاءة توزيع المهام والمسؤوليات (Al-Hajri، 2024).

2.3. المتغير التابع:

- سرعة إنجاز المعاملات الإدارية

سرعة إنجاز المعاملات الإدارية تمثل المتغير التابع الأساسي في الدراسة، وهو مؤشر رئيسي يعكس كفاءة الجهات الحكومية في تقديم الخدمات للمستفيدين. ويشير هذا المتغير إلى المدة الزمنية اللازمة لإتمام المعاملة بدءاً من تقديم الطلب وحتى استلام الخدمة النهائية، مع مراعاة دقة الإجراءات وسلاستها. ويُعد قياس سرعة إنجاز المعاملات مهماً لتقييم فعالية السياسات الإدارية المتبعة، حيث إن البطء أو التعقيد يؤدي إلى زيادة التكلفة التشغيلية، انخفاض رضا المستفيدين، وتأخر تنفيذ الخطط الاستراتيجية. ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من المؤشرات العملية، مثل زمن إنجاز المعاملة باليوم أو الساعة، عدد الخطوات الإدارية المطلوبة لإتمام المعاملة، وعدد المعاملات التي تم إنجازها ضمن الإطار الزمني المحدد. كما يمكن استخدام الاستبيانات لتقييم إدراك الموظفين والمستفيدين حول سرعة وكفاءة الإجراءات (Falce، 2019).

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

يعكس نموذج الدراسة أن سرعة إنجاز المعاملات الإدارية تعتمد على مجموعة من العوامل التي تمثل المتغيرات المستقلة الثلاثة، حيث يُفترض أن تبسيط الإجراءات الإدارية، الأتمتة الرقمية، وإعادة هيكلة العمليات الإدارية جميعها تؤثر بشكل إيجابي على المتغير التابع.

- تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في تقليل الخطوات البيروقراطية، وبالتالي يقلل الزمن المستغرق في المعاملات.

- الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة تدعم تسريع المعاملات من خلال تقليل التدخل اليدوي، وتعزيز التكامل بين وحدات العمل.

- إعادة هيكلة العمليات الإدارية تعمل على تحسين تنظيم المهام وتقليل التعقيد، ما يعزز فاعلية إنجاز المعاملات.

2.5. الخاتمة:

يختتم الفصل الثاني من الدراسة بتأكيد دوره المحوري في بناء الإطار النظري والمفاهيمي للبحث، حيث تمكن القارئ من فهم الأسس العلمية التي يستند إليها تحليل أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على سرعة إنجاز المعاملات. وقد ساهم الفصل في توضيح طبيعة العلاقات التي تربط بين العناصر المختلفة في البيئة الإدارية للجهات الحكومية، مع تقديم شرح متكامل لكيفية تأثير هذه العوامل على الأداء المؤسسي. وعلى الرغم من أن الفصل لم يتطرق إلى ذكر المتغيرات بشكل مباشر أو مفصل، إلا أنه قدم الأسس النظرية والمفاهيمية التي تُعد ضرورية لفهم طبيعة الظواهر الإدارية، وكيفية قياس أثرها بطريقة منهجية قابلة للتحقق والتحليل.

تتمثل أهمية هذا الفصل في كونه يؤسس لفهم عميق للهيكل الإداري وعناصره المختلفة، ويوفر رؤية شاملة للعوامل التي قد تؤثر على العمليات والقرارات داخل الجهات الحكومية. كما يعزز الفصل قدرة الباحث على صياغة نموذج مفاهيمي متكامل، يوضح العلاقات بين المكونات المختلفة ويبيّن الأرضية لتطبيق المنهجية الميدانية وتحليل البيانات الكمية فيما بعد. ومن خلال هذا الشرح النظري، يمكن التعرف على الأسس التي تُمكن من تفسير النتائج الميدانية لاحقًا، وربطها بالفرضيات البحثية، مما يزيد من مصداقية الدراسة ويجعل استنتاجاتها أكثر موثوقية ودقة.

يُبرز الفصل الثاني الأهمية العلمية والعملية لإطار الدراسة، حيث يوفر مراجع نظرية متينة تدعم تطوير أدوات القياس المستخدمة لاحقًا، وتتيح للباحث فهم الفجوات النظرية والتطبيقية التي يمكن معالجتها من خلال الدراسة الميدانية. كما يتيح هذا الفصل للقارئ إدراك السياق العام الذي يتم فيه تقييم الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات، مما يساهم في تقديم تفسير علمي متكامل للروابط والعلاقات بين عناصر البيئة الإدارية المختلفة، ويضمن أن تكون التحليلات والاستنتاجات النهائية مستندة إلى أسس مفاهيمية ومنهجية سليمة.

إن الفصل الثاني يمثل الركيزة الأساسية التي تركز عليها الدراسة، حيث وفر الإطار الفكري والمنهجي الذي يُمكن من الانتقال بسلاسة إلى الفصل العملي، مع الحفاظ على وضوح الرؤية حول طبيعة العلاقات بين عناصر البيئة الإدارية وأثرها على الأداء. كما يعكس هذا الفصل مدى أهمية توظيف النظرية في توجيه البحث التطبيقي، ويؤكد على الدور الأساسي للإطار المفاهيمي في دعم اتخاذ القرارات العلمية وتحليل النتائج بشكل منهجي، بما يساهم في تعزيز جودة الدراسة وفاعلية توصياتها المستقبلية.

ملحق الاستبانة

الإجابة					الأسئلة
					1- الأسئلة العامة
60+	60-50	50-40	40-30	30-20	العمر
			أنثى	ذكر	الجنس
دكتوراه	ماجستير	شهادة عليا	درجة البكالوريوس	شهادة الدراسة الثانوية	الدرجة العلمية
					2- أسئلة الإستبيان
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تعمل الجهة الحكومية على مراجعة الإجراءات الإدارية بشكل دوري بهدف تبسيطها.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يتم تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية كلما أمكن ذلك.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تتسم الإجراءات الإدارية في الجهة الحكومية بالوضوح وسهولة الفهم.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يتم التخلص من الإجراءات غير الضرورية التي تعيق إنجاز المعاملات.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تدعم الإدارة العليا مبادرات تبسيط الإجراءات الإدارية.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تتيح الأنظمة الإلكترونية إنجاز المعاملات بسهولة وسرعة.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تساعد الخدمات الرقمية على تقليل الحاجة إلى المراجعات الورقية.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم التقنيات الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المعاملات.
أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق ولا أرفض	لا أوافق	لا أوافق بشدة	توفر الجهة الحكومية الدعم الفني اللازم للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية.

يسهم تبسيط الإجراءات الإدارية في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
أدى تبسيط الإجراءات إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
يساعد تبسيط الإجراءات على تقليل الأخطاء المرتبطة بالمعاملات الإدارية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
يسهم تبسيط الإجراءات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
أدى تبسيط الإجراءات إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
تتميز الجهة الحكومية بسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالفترات السابقة.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة
يسهم تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات بشكل عام.	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق ولا أرفض	أوافق بشدة

- <https://forms.gle/Wv1u2N36Phcwxfjox6>

أدوات البحث:

م	أداة البحث	الهدف من استخدامها	عدد الفقرات	طريقة القياس
1	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس مستوى تبسيط الإجراءات الإدارية من حيث وضوح الإجراءات وسهولة تطبيقها وتقليل التعقيدات التنظيمية	5	ليكرت الخماسي
2	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس مستوى التحول الرقمي في تنفيذ الإجراءات والمعاملات الحكومية	5	ليكرت الخماسي
3	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس مدى تقليل الخطوات والمتطلبات الإدارية اللازمة لإنجاز المعاملات	5	ليكرت الخماسي
4	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس سرعة إنجاز المعاملات الحكومية من حيث الزمن المستغرق وكفاءة تقديم الخدمة	5	ليكرت الخماسي
5	الاستبيان المغلق (مقياس ليكرت الخماسي)	قياس أثر تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات ورفع مستوى رضا المستفيدين	5	ليكرت الخماسي

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

Adjorlolo, G. (2025). Evaluating Corruption-Prone Public Procurement Stages for Blockchain Integration Using AHP Approach. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2079-8954/13/4/267>

Al-Hajri, A. (2024). A Systematic Literature Review of the Digital Transformation in the Arabian Gulf's Oil and Gas Sector. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/15/6601>

Alshawabkeh, F. A. (2025). The role of modern technology in administrative control governance: A legal analytical study of the impact of digital transformation on administrative efficiency. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/395050682_he_role_of_modern_technology_in_administrative_control_governance_A_legal_analytical_study_of_the_impact_of_digital_transformation_on_administrative_efficiency

Bellastuti, D. B. (2025). Building Good Urban Governance Through Bureaucratic Reform: Best Practices From Surabaya, Indonesia. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/398279290_Building_Good_Urban_Governance_Through_Bureaucratic_Reform_Best_Practices_From_Surabaya_Indonesia

Chen, Z. (2025). A systematic review of academic literature for blockchain application in government and public service. Retrieved from <https://www.emerald.com/jeim/article-abstract/39/1/381/1271291/A-systematic-review-of-academic-literature-for?redirectedFrom=fulltext>

Falce, C. v. (2019). A data-driven public sector: Enabling the strategic use of data for productive, inclusive and trustworthy governance. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/364119468_A_data-driven_public_sector_Enabling_the_strategic_use_of_data_for_productive_inclusive_and_trustworthy_governance

- Gobba, R. M. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/347541323_Administrative_simplification_strategy_with_reference_to_the_Egyptian_case
- Goiana-da-Silva, F. (2025). Addressing Bureaucratic Burdens on the Portuguese National Health Service: A Simplification Experience Aiming for Value-Based Healthcare. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/390516050_Addressing_Bureaucratic_Burdens_on_the_Portuguese_National_Health_Service_A_Simplification_Experience_Aiming_for_Value-Based_Healthcare
- Nazuk, A. (2025). Exploring the potential and challenges of E-Governance in Pakistan. Retrieved from
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666188825010330>