

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية دراسة ميدانية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية

أسم الطالب

الاسم / عبدالله عمران اللهيبي

الرقم الاكاديمي

251002712

مشروع تخرج- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
٩	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
٩	١,٣. أهمية الدراسة.....
٩	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
٩	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٠	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٠	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٠	١,٧. نموذج الدراسة.....
١١	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١١	١,٩. مخطط المشروع.....
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٣	٢,١. المقدمة:.....
١٣	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٣	٢,٣. المتغير التابع.....
١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٤	٢,٥. الخاتمة.....
	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
	٣,١. المقدمة.....
	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
	٣,٣. تصميم البحث.....
	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
	٣,٦. أنواع البيانات.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....

٣,٧	إجراءات التحليل الإحصائي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٣,٨	الخاتمة	١٥
٤	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	٢٨
4.1	المقدمة	٢٩
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	٢٩
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	٢٩
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	٣٠
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	٣٠
٤,٦	الخاتمة	٣٠
٥	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	٣١
٥,١	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	٣٢
٥,٢	توصيات الدراسة:	٣٢
٥,٣	الخاتمة:	٣٢
	قائمة المراجع	٣٣
	الملاحق	٣٤

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

١,٢. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة

يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

١,٤ . أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . الدراسة الميدانية

١,٩ . مخطط المشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُمثل هذا الفصل الإطار المنهجي الذي تقوم عليه الدراسة الحالية، إذ يتناول وصفًا تفصيليًا للإجراءات العلمية التي اتبعتها الباحثة للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها المتعلقة بدراسة أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها (المرونة الزمنية، البنية التقنية التحتية، الاتصال والتعاون الرقمي، وضوح السياسات والإجراءات) على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية. ويتضمن الفصل عرضًا للتعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث المعتمد، ومجتمع الدراسة وعينته، وأدوات جمع البيانات وطرق التحقق من صدقها وثباتها، فضلًا عن الإجراءات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واستخلاص النتائج. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهج العلمي الذي يضمن دقة النتائج وموضوعيتها وقابليتها للتعميم في حدود مجتمع الدراسة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير	التعريف الإجرائي
سياسات العمل عن بُعد (المتغير المستقل)	مجموعة الترتيبات والإجراءات التنظيمية التي تتيح للموظفين في الوكالة محل الدراسة أداء مهامهم الوظيفية من خارج مقر العمل الرسمي بالاعتماد على الوسائل الرقمية، وتُقاس من خلال أبعادها الأربعة في أداة الدراسة.
المرونة الزمنية	قدرة الموظف على تنظيم وقت العمل وتوزيع المهام بمرونة بما يتوافق مع متطلبات الإنجاز خارج إطار الدوام التقليدي، وتُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات هذا البُعد.
البنية التقنية التحتية	مدى توافر الأنظمة الإلكترونية والأجهزة وشبكات الاتصال الآمنة التي تدعم أداء الموظفين لمهامهم عن بُعد، وتُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات هذا البُعد.

الاتصال الرقمي والتعاون	فاعلية وسائل التواصل الإلكتروني المستخدمة في التنسيق بين الموظفين والإدارات وتبادل المعلومات والوثائق، وتُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات هذا البُعد.
وضوح السياسات والإجراءات	درجة وضوح اللوائح والتعليمات المنظّمة لتطبيق العمل عن بُعد ومعرفة الموظفين بحقوقهم وواجباتهم، وتُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات هذا البُعد.
سرعة إنجاز المعاملات الحكومية (المتغير التابع)	الزمن الفعلي الذي تستغرقه المعاملة منذ استلامها وحتى إصدار قرار نهائي بشأنها في الوكالة محل الدراسة، وتُقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات محور المتغير التابع في أداة الدراسة.

3.3. تصميم البحث (البوصلة البحثية)

اعتمدت الدراسة على تصميم بحثي محدد المعالم يوضّح المسار العلمي المتبع، ويمكن تلخيصه في البوصلة البحثية الآتية:

العنصر	التوصيف
فلسفة البحث	الفلسفة الوضعية (Positivism) القائمة على الموضوعية وقياس الظواهر كمياً.
منهج البحث	المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة كما هي ويحلل العلاقة بين متغيراتها.
مدخل البحث	المدخل الاستنباطي (Deductive Approach) المنطلق من الأدبيات النظرية لاختبار الفرضيات.
نوع البحث	بحث كمي. (Quantitative Research)
استراتيجية البحث	استراتيجية المسح الميداني (Survey) باستخدام الاستبانة.
الأفق الزمني	بحث مقطعي (Cross-sectional) يجمع البيانات في فترة زمنية محددة.

أداة جمع البيانات	الاستبانة الإلكترونية المغلقة المصممة وفق مقياس ليكرت الخماسي.
أساليب التحليل	الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية باستخدام برنامج SPSS.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية، والبالغ عددهم (420) موظفًا وموظفة وفق آخر إحصائية رسمية صادرة عن إدارة الموارد البشرية في الوكالة محل الدراسة. ونظرًا لإمكانية الوصول إلى المجتمع الكلي، اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling) لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية والإدارات داخل الوكالة.

ولتحديد حجم العينة المناسب، تم الرجوع إلى جدول كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970) المعتمد في تحديد أحجام العينات في البحوث الاجتماعية، حيث يُقابل مجتمعًا حجمه (٤٢٠) فردًا عينة مقدارها (٢٠١) فردًا. وقد قام الباحث بتوزيع (٢٥٠) استبانة إلكترونية لضمان الحصول على العدد المطلوب وتعويض الاستبانات غير الصالحة للتحليل،

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمد الباحث على أسلوبين رئيسيين في جمع البيانات. تمثل الأسلوب الأول في البيانات الثانوية التي جُمعت من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة والكتب والدوريات العلمية والتقارير الرسمية الصادرة عن وزارة المالية السعودية، بهدف بناء الإطار النظري وتحديد أبعاد المتغيرات. أما الأسلوب الثاني فتمثل في البيانات الأولية التي جُمعت ميدانيًا من خلال استبانة إلكترونية صُممت خصيصًا لهذه الدراسة ووُزعت على أفراد العينة عبر البريد الإلكتروني الرسمي ومنصات التواصل الداخلي في الوكالة محل الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر يناير إلى شهر مارس.

وقد صُممت الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة = ٥، موافق = ٤، محايد = ٣، غير موافق = ٢، غير موافق بشدة = 1)، وتم التحقق من صدقها من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين، كما تم التحقق من ثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

ويوضّح الجدول الآتي أدوات البحث ومصادر اشتقاق الفقرات:

المحور	البُعد	عدد الفقرات	المصدر المرجعي
القسم الأول: البيانات الديموغرافية	الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي	5	إعداد الباحث
القسم الثاني: سياسات العمل عن بُعد (المتغير المستقل)	المرونة الزمنية	4	(Wróbel, 2023; Ng et al., 2022)
	البنية التقنية التحتية	4	(Ng et al., 2022; Edelmann et al., 2021)
	الاتصال والتعاون الرقمي	4	(Yang et al., 2022)
	وضوح السياسات والإجراءات	4	(Edelmann et al., 2021; Gorokhova et al., 2021)
القسم الثالث: سرعة إنجاز المعاملات الحكومية (المتغير التابع)	محور أحادي	12	(Gorokhova et al., 2021 وإعداد الباحث)
إجمالي فقرات الاستبانة		33 فقرة	

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات لضمان شمولية التحليل ودقة النتائج. يتمثل النوع الأول في البيانات الأولية (Primary Data) التي جُمعت مباشرة من أفراد عينة الدراسة عبر الاستبانة الإلكترونية المصممة لهذا الغرض، وتُعدّ هذه البيانات المصدر الرئيسي لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. أما النوع الثاني فيتمثل في البيانات الثانوية (Secondary Data) التي جُمعت من المصادر المنشورة كالكتب والمراجع العلمية والمقالات المحكّمة والرسائل الجامعية والتقارير الرسمية الصادرة عن وزارة المالية السعودية والجهات ذات الصلة، وقد أسهمت هذه البيانات في بناء الإطار النظري للدراسة ودعم تفسير نتائجها ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، وشملت الإجراءات الإحصائية الآتي:

١. الإحصاء الوصفي المتمثلاً في التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية.
٢. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وترتيبها.
٣. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار ثبات أداة الدراسة والتحقق من الاتساق الداخلي لفقراتها.
٤. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس صدق الاتساق الداخلي ومدى ارتباط الفقرات بالبُعد الذي تنتمي إليه.
٥. اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات.
٦. اختبار معامل تضخم التباين (VIF) للكشف عن مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة.

٧. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار أثر أبعاد سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.
٨. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل بشكل منفرد على المتغير التابع.
٩. اختبار (T-Test) للعينات المستقلة للكشف عن الفروق في الاستجابات تبعًا لمتغير الجنس.
١٠. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق في الاستجابات تبعًا للمتغيرات الديموغرافية متعددة المستويات (العمر، المؤهل، الخبرة، المستوى الوظيفي).
١١. اختبار شيفيه (Scheffe Test) للمقارنات البعدية في حال وجود فروق دالة إحصائية.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

يسرّ الباحث أن يضع بين يديكم هذه الاستبانة التي تأتي في إطار إجراء دراسة علمية بعنوان " أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية - دراسة ميدانية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على الدرجة العلمية.

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة ودراية بمجال العمل، فإن الباحث يأمل منكم التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبانة بكل دقة وموضوعية، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن وجهة نظركم. وتجدر الإشارة إلى أن جميع البيانات الواردة في هذه الاستبانة ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرًا ومقدّرًا لكم حُسن تعاونكم،،،

الباحث

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

١. الجنس ☐ ذكر ☐ أنثى
٢. العمر ☐ أقل من ٣٠ سنة ☐ من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة ☐ من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة ☐ ٥٠ سنة فأكثر
٣. المؤهل العلمي ☐ ثانوي فأقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
٤. سنوات الخبرة ☐ أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات ☐ من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة ☐ ١٥ سنة فأكثر
٥. المستوى الوظيفي ☐ قيادي ☐ رئيس قسم ☐ موظف فني/إداري ☐ موظف مساند

القسم الثاني: سياسات العمل عن بُعد

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	البُعد الأول: المرونة الزمنية					
1	تتيح لي سياسات العمل عن بُعد توزيع ساعات العمل بما يناسب طبيعة المهام الموكلة إليّ.					
2	أستطيع إنجاز المعاملات الحكومية خارج أوقات الدوام الرسمي عند الحاجة.					

					تُسهم المرونة الزمنية في رفع قدرتي على التعامل مع المعاملات العاجلة.	3
					يمنحني نظام العمل عن بُعد القدرة على إدارة وقتي بفاعلية أكبر.	4
						البُعد الثاني: البنية التقنية التحتية
					تتوافر لديّ الأجهزة والبرامج اللازمة لأداء مهامتي عن بُعد بكفاءة.	5
					توفّر الوكالة شبكة اتصال آمنة وسريعة تدعم العمل عن بُعد.	6
					تتيح الأنظمة الإلكترونية المعتمدة الوصول إلى الملفات والمعاملات بسهولة.	7
					تُقدّم الوكالة دعمًا فنيًا فوريًا عند مواجهة أي عطل تقني أثناء العمل عن بُعد.	8
						البُعد الثالث: الاتصال والتعاون الرقمي
					تُمكنني وسائل الاتصال الرقمية من التواصل الفعّال مع زملائي ورؤسائي.	9

					يتم تبادل الوثائق والمعاملات بين الإدارات إلكترونياً بكفاءة عالية.	10
					تُسهّم منصات الاجتماعات الافتراضية في تنسيق العمل بين الفرق.	11
					يتم اتخاذ القرارات الجماعية بسرعة من خلال أدوات التعاون الرقمي.	12
						البُعد الرابع: وضوح السياسات والإجراءات
					توجد لوائح واضحة تنظّم العمل عن بُعد في الوكالة.	13
					أُعرف بدقة حقوقي وواجباتي عند العمل عن بُعد.	14
					تتوافر معايير واضحة لتقييم أدائي خلال فترة العمل عن بُعد.	15
					تتم مراجعة سياسات العمل عن بُعد وتحديثها بشكل دوري.	16

القسم الثالث: سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتم إنجاز المعاملات الحكومية في الوقت المحدد لها.					
2	انخفض متوسط زمن إنجاز المعاملة بعد تطبيق العمل عن بُعد.					
3	تتم الموافقات الإدارية على المعاملات بسرعة مناسبة.					
4	تنتقل المعاملات بين الإدارات المختلفة دون تأخير ملحوظ.					
5	تُسهّم الأنظمة الإلكترونية في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة.					
6	يتم الرد على استفسارات المستفيدين بشأن المعاملات في وقت قصير.					
7	تُجَزّز المعاملات العاجلة بكفاءة عالية في ظل العمل عن بُعد.					
8	انخفض عدد المعاملات المتراكمة منذ تطبيق سياسات العمل عن بُعد.					
9	تتم متابعة سير المعاملات إلكترونياً بصورة دقيقة وفورية.					
10	يحقق نظام العمل عن بُعد مستويات إنجاز توازي أو تفوق العمل الحضوري.					

					11	تُعالج الأخطاء أو الملاحظات على المعاملات في زمن قياسي.
					12	يُسهم العمل عن بُعد في تحقيق رضا المستفيدين عن سرعة الخدمات المقدّمة.

٢,٦. الخاتمة

٣. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٣,١. المقدمة

٣,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٣,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٣,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٣,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٣,٦. الخاتمة

٤. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٤,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٤,٢. توصيات الدراسة:

٤,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق