

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	قائمة الجداول
7	فهرس الأشكال
9	المستخلص
10	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
11	1.1. المقدمة
12	1.2. مشكلة الدراسة
12	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
13	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
14	1.3. أهمية الدراسة
14	1.3.1. على المستوى النظري:
14	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
15	1.4. أسئلة الدراسة:
15	1.5. أهداف الدراسة:
16	1.6. فرضيات الدراسة
17	1.7. نموذج الدراسة
17	1.8. منهجية الدراسة
19	1.9. الدراسة الميدانية
21	1.10. مخطط المشروع المقترح
23	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
24	2.1. المقدمة:
26	2.2. المتغيرات المستقلة:
27	2.3. المتغير التابع:

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:	27
2.5. الخاتمة:	29
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة	30
3.1. المقدمة:	31
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:	33
3.3. تصميم البحث:	33
3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة:	34
3.5. طريقة جمع البيانات:	35
3.6. أنواع البيانات:	36
3.7. إجراءات التحليل الإحصائي:	36
3.8. الخاتمة:	38
4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	40
4.1. المقدمة:	41
4.2. توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة الدراسة):	43
4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات:	45
4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث):	46
4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:	86
4.6. الخاتمة	96
ملحق الاستبانة	98
أدوات البحث:	100
المراجع:	101

قائمة الجداول

45	جدول 1 : التحليلات الإحصائية.....
46	جدول 2 : ملخص التحليلات الإحصائية.....
46	جدول 3 : اختبار الثبات والموثوقية.....
47	جدول 4 : التحليل الإحصائي للعمر.....
48	جدول 5 : التحليل الإحصائي للجنس.....
50	جدول 6 : التحليل الإحصائي للدرجة العلمية.....
51	جدول 7 : التحليل الإحصائي لعمل الجهة الحكومية على مراجعة الإجراءات الإدارية بشكل دوري بهدف تبسيطها.....
53	جدول 8 : التحليل الإحصائي لتقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية كلما أمكن ذلك.....
54	جدول 9 : التحليل الإحصائي لاتسام الإجراءات الإدارية في الجهة الحكومية بالوضوح وسهولة الفهم.....
56	جدول 10 : التحليل الإحصائي للتخلص من الإجراءات غير الضرورية التي تعيق إنجاز المعاملات.....
57	جدول 11 : التحليل الإحصائي لدعم الإدارة العليا مبادرات تبسيط الإجراءات الإدارية.....
59	جدول 12 : التحليل الإحصائي لمساهمة الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية.....
60	جدول 13 : التحليل الإحصائي لإتاحة الأنظمة الإلكترونية لإنجاز المعاملات بسهولة وسرعة.....
62	جدول 14 : التحليل الإحصائي لمساعدة الخدمات الرقمية على تقليل الحاجة إلى المراجعات الورقية.....
63	جدول 15 : التحليل الإحصائي لمساهمة التقنيات الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المعاملات.....
65	جدول 16 : التحليل الإحصائي لتوفير الجهة الحكومية الدعم الفني اللازم للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية.....
66	جدول 17 : التحليل الإحصائي لمساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات.....
68	جدول 18 : التحليل الإحصائي لأداء تبسيط الإجراءات إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات للمستخدمين.....
69	جدول 19 : التحليل الإحصائي لمساعدة تبسيط الإجراءات على تقليل الأخطاء المرتبطة بالمعاملات الإدارية.....
71	جدول 20 : التحليل الإحصائي لمساهمة تبسيط الإجراءات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.....
72	جدول 21 : التحليل الإحصائي لأداء تبسيط الإجراءات إلى رفع مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الحكومية.....
74	جدول 22 : التحليل الإحصائي لتمييز الجهة الحكومية بسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالفترات السابقة.....
75	جدول 23 : التحليل الإحصائي لمساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات بشكل عام.....
77	جدول 24 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. وتبسيط وتطوير الإجراءات الإدارية.....
78	جدول 25 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. والتحول الرقمي والأتمتة الإدارية.....
80	جدول 26 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. ودعم الإدارة العليا لتبسيط الإجراءات.....

81	جدول 27 : ملخص النموذج
82	جدول 28 : تحليل التباين
82	جدول 29 : معاملات تحليل الانحدار المتعدد
85	جدول 30 : اختبار التباين الأحادي
86	جدول 31 : ملخص نموذج معامل بايز
	جدول 32 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملمووس على تحسين سرعة إنجاز
86	المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
	جدول 33 : اختبار تي للعينه الواحدة للفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملمووس على تحسين سرعة إنجاز
87	المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
	جدول 34 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملمووس على تحسين سرعة
87	إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
	جدول 35 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات،
88	حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.
	جدول 36 : اختبار تي للعينه الواحدة للفرضية: هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات،
89	حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.
	جدول 37 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز
89	المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.
	جدول 38 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة
90	الخدمات الحكومية.
	جدول 39 : اختبار تي للعينه الواحدة للفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة
90	الخدمات الحكومية.
	جدول 40 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة
90	الخدمات الحكومية.
	جدول 41 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى
91	تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.
	جدول 42 : اختبار تي للعينه الواحدة للفرضية: توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى
91	تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.

- جدول 43 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير. 92
- جدول 44 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات. 93
- جدول 45 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات. 93
- جدول 46 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات. 93
- جدول 47 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر. 94
- جدول 48 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر. 94
- جدول 49 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر. 95

فهرس الأشكال

- شكل توضيحي 1 : التمثيل البياني للعمر 47
- شكل توضيحي 2 : التمثيل البياني للجنس 49
- شكل توضيحي 3 : التمثيل البياني للدرجة العلمية 50
- شكل توضيحي 4 : التمثيل البياني لعمل الجهة الحكومية على مراجعة الإجراءات الإدارية بشكل دوري بهدف تبسيطها 52
- شكل توضيحي 5 : التمثيل البياني لتقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية كلما أمكن ذلك 53
- شكل توضيحي 6 : التمثيل البياني لاتسام الإجراءات الإدارية في الجهة الحكومية بالوضوح وسهولة الفهم 55
- شكل توضيحي 7 : التمثيل البياني للتخلص من الإجراءات غير الضرورية التي تعيق إنجاز المعاملات 56
- شكل توضيحي 8 : التمثيل البياني لدعم الإدارة العليا بمبادرات تبسيط الإجراءات الإدارية 58
- شكل توضيحي 9 : التمثيل البياني لمساهمة الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية 59
- شكل توضيحي 10 : التمثيل البياني لإتاحة الأنظمة الإلكترونية لإنجاز المعاملات بسهولة وسرعة 61
- شكل توضيحي 11 : التمثيل البياني لمساعدة الخدمات الرقمية على تقليل الحاجة إلى المراجعات الورقية 62
- شكل توضيحي 12 : التمثيل البياني لمساهمة التقنيات الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المعاملات 64
- شكل توضيحي 13 : التمثيل البياني لتوفير الجهة الحكومية الدعم الفني اللازم للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية 65
- شكل توضيحي 14 : التمثيل البياني لمساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات 67
- شكل توضيحي 15 : التمثيل البياني لأداء تبسيط الإجراءات إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين 68
- شكل توضيحي 16 : التمثيل البياني لمساعدة تبسيط الإجراءات على تقليل الأخطاء المرتبطة بالمعاملات الإدارية 70
- شكل توضيحي 17 : التمثيل البياني لمساهمة تبسيط الإجراءات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة 71
- شكل توضيحي 18 : التمثيل البياني لأداء تبسيط الإجراءات إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية 73
- شكل توضيحي 19 : التمثيل البياني لتميز الجهة الحكومية بسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالفترات السابقة 74
- شكل توضيحي 20 : التمثيل البياني لمساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات بشكل عام 76
- شكل توضيحي 21 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. وتبسيط وتطوير الإجراءات الإدارية 77
- شكل توضيحي 22 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. والتحول الرقمي والأتمتة الإدارية 79
- شكل توضيحي 23 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. ودعم الإدارة العليا لتبسيط الإجراءات 80

- شكل توضيحي 24 : شكل الانتشار للبواقي 83
- شكل توضيحي 25 : مصفوفة شكل الانتشار 84

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، من خلال قياس مستوى تطبيق ممارسات تبسيط الإجراءات الإدارية وتحليل أثرها في سرعة إنجاز المعاملات. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة بلغت (254) موظفًا من العاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، واستخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من تطبيق تبسيط الإجراءات الإدارية، كما بينت وجود مستوى مرتفع لسرعة إنجاز المعاملات، إضافة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات، حيث أسهم تقليل التعقيدات الإدارية، وتطوير الإجراءات، والتوسع في استخدام الأنظمة الرقمية، وتحسين التنسيق الإداري في رفع كفاءة الأداء وتسريع تقديم الخدمات الحكومية. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بالاستمرار في مراجعة الإجراءات الإدارية وتطويرها بصورة مستمرة، والتوسع في تطبيق التحول الرقمي والأتمتة، وتعزيز تدريب العاملين، واعتماد مؤشرات أداء لقياس سرعة الإنجاز، ودعم ثقافة التحسين المستمر داخل الجهات الحكومية بما يحقق مستويات أعلى من الكفاءة والتميز المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: تبسيط الإجراءات الإدارية، سرعة إنجاز المعاملات، الأداء المؤسسي، الجهات الحكومية، التحول الرقمي، الكفاءة الإدارية، المملكة العربية السعودية.

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.

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

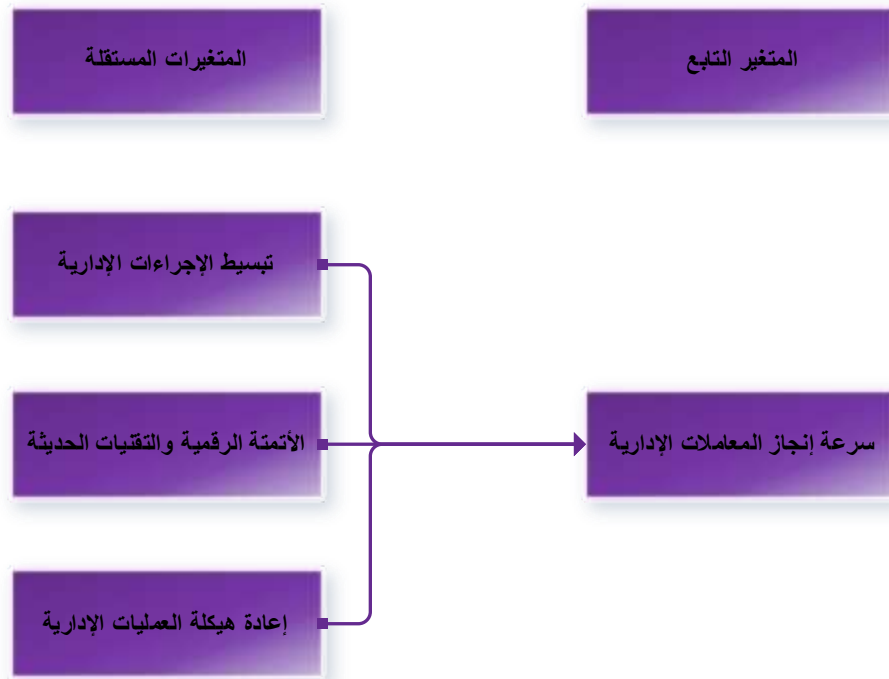
👉 الفرضية الرئيسية للدراسة:

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.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة:

يمثل هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة، إذ يُعد الركيزة الأساسية التي تستند إليها عملية البحث العلمي في جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج بصورة علمية دقيقة. وتنبع أهمية هذا الفصل من كونه يحدد المسار الذي اتبعه الباحث للوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، وذلك من خلال عرض المنهجية العلمية المتبعة بصورة منظمة ومنطقية تضمن تحقيق أعلى درجات الموضوعية والموثوقية. فالمنهجية العلمية لا تقتصر على كونها مجموعة من الإجراءات الفنية، وإنما تمثل منظومة متكاملة من الخطوات التي تضمن سلامة تصميم الدراسة، ودقة القياسات المستخدمة، وإمكانية الاعتماد على النتائج التي يتم التوصل إليها عند تفسير الظاهرة محل الدراسة والمتمثلة في أثر تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

ويكتسب هذا الفصل أهمية خاصة في ضوء طبيعة الدراسة الحالية التي تتناول أحد الموضوعات الإدارية ذات الارتباط المباشر بجهود الإصلاح الإداري والتحول المؤسسي، إذ إن دراسة العلاقة بين تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات تتطلب بناءً منهجيًا متماسكًا يراعي خصائص البيئة التنظيمية للقطاع الحكومي، ويضمن الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع الممارسات الإدارية كما هي في الميدان. ومن هذا المنطلق، يوضح الفصل الأسس العلمية التي استند إليها الباحث في تنفيذ الدراسة الميدانية، مع بيان المبررات العلمية لاختيار المنهج المناسب، وآلية تطبيق أدوات البحث، والإجراءات التي اتبعت لضمان جودة البيانات ودقتها، بما يعزز من قوة النتائج ويزيد من قابليتها للتعميم والاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي.

كما يسهم هذا الفصل في توضيح الكيفية التي تم من خلالها الانتقال من الجانب النظري الذي تناولته الفصول السابقة إلى الجانب التطبيقي، وذلك من خلال بناء إطار منهجي يربط بين المفاهيم النظرية والواقع العملي داخل الجهات الحكومية. ويبرز هذا الربط أهمية الالتزام بالمنهج العلمي في جميع مراحل الدراسة، ابتداءً من تحديد المفاهيم الإجرائية التي تساعد على قياس المتغيرات بصورة دقيقة، مرورًا باختيار التصميم البحثي الملائم، ووصولاً إلى تحديد المجتمع المستهدف واختيار العينة المناسبة، وآليات جمع البيانات، وتصنيفها، ومعالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية التي تتلاءم مع طبيعة البيانات وأهداف الدراسة.

وتبرز أهمية هذا الفصل أيضًا في توفير درجة عالية من الشفافية العلمية، حيث يتيح للقارئ والباحثين الآخرين التعرف إلى جميع الإجراءات المنهجية التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، الأمر الذي يسهل تقييم جودة البحث، ويعزز من إمكانية إعادة تطبيقه في بيئات تنظيمية أخرى أو في فترات زمنية مختلفة. كما أن توثيق الخطوات المنهجية بصورة دقيقة يسهم في تعزيز مصداقية النتائج ويؤكد أن الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة لم تكن ناتجة عن اجتهادات شخصية، وإنما جاءت استنادًا إلى إجراءات علمية منظمة ومعايير بحثية معترف بها في الدراسات الإدارية.

يعكس هذا الفصل اهتمام الدراسة بضمان جودة القياس والتحليل، من خلال توضيح الآليات التي تم الاعتماد عليها للتحقق من صلاحية أدوات البحث، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات والعلاقات المراد اختبارها، بما يسهم في الوصول إلى نتائج تتمتع بدرجة مرتفعة من الدقة والموضوعية. كما يسهم ذلك في تعزيز الثقة في التوصيات التي ستقدمها الدراسة لاحقًا، باعتبار أنها تستند إلى نتائج تم التوصل إليها وفق إجراءات منهجية واضحة ومتكاملة.

يمثل هذا الفصل حلقة الوصل بين الأساس النظري للدراسة والتطبيق الميداني، ويشكل المرجعية المنهجية التي انطلقت منها جميع مراحل التحليل اللاحقة، بما يضمن سلامة بناء الدراسة وتحقيق أهدافها العلمية والعملية، ويعزز من قيمة النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها في الفصل التالي، وصولًا إلى تقديم توصيات علمية قابلة للتطبيق تسهم في دعم جهود تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

أولاً: المتغير المستقل

- تبسيط الإجراءات الإدارية

يقصد بتبسيط الإجراءات الإدارية في هذه الدراسة مجموعة الممارسات التنظيمية التي تتبناها الجهات الحكومية بهدف تقليل التعقيد الإداري، واختصار عدد الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملات، وإزالة الإجراءات غير الضرورية، وتوحيد النماذج والتعليمات، والاعتماد على الأنظمة الإلكترونية والتقنيات الرقمية بما يسهم في تسهيل سير العمل ورفع كفاءة العمليات الإدارية. ويُقاس هذا المتغير إجرائيًا من خلال الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة عند استجابتهم لفقرات الاستبانة المتعلقة بمستوى تطبيق ممارسات تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجهات الحكومية.

ثانيًا: المتغير التابع

- سرعة إنجاز المعاملات

يقصد بسرعة إنجاز المعاملات في هذه الدراسة قدرة الجهة الحكومية على إتمام المعاملات الإدارية خلال فترة زمنية قصيرة وبأعلى مستوى من الكفاءة والدقة، مع تقليل التأخير والروتين الإداري، وتحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين. ويُقاس هذا المتغير إجرائيًا من خلال متوسط درجات استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تقيس مستوى سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية.

3.3. تصميم البحث:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الكمي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها، وذلك لقدرته على قياس العلاقات بين المتغيرات بصورة موضوعية تعتمد على البيانات الرقمية والأساليب الإحصائية. ويهدف هذا المنهج إلى توفير أدلة علمية دقيقة حول أثر تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية في

المملكة العربية السعودية، من خلال جمع البيانات من عدد مناسب من أفراد المجتمع المستهدف وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات والإجابة عن تساؤلات الدراسة.

واستندت الدراسة إلى التصميم الوصفي التحليلي، الذي يعد من أكثر التصاميم استخدامًا في الدراسات الإدارية، نظرًا لقدرته على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وتحليل العلاقات القائمة بين المتغيرات دون تدخل الباحث في بيئة الدراسة. ويتيح هذا التصميم التعرف على مستوى تطبيق تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجهات الحكومية، بالإضافة إلى قياس مستوى سرعة إنجاز المعاملات، ثم اختبار طبيعة العلاقة والأثر بين المتغيرين باستخدام التحليل الإحصائي، بما يوفر نتائج يمكن الاستناد إليها في تفسير الواقع الإداري واقتراح الحلول المناسبة لتطوير الأداء المؤسسي.

كما راعى الباحث عند تصميم الدراسة تحقيق التكامل بين الجانب النظري والجانب الميداني، حيث استند بناء أداة الدراسة إلى الأدبيات السابقة والنماذج النظرية المرتبطة بالإدارة العامة وتطوير الإجراءات الإدارية، بما يضمن أن تكون محاور الاستبانة قادرة على قياس المتغيرات بصورة دقيقة. كذلك تم تصميم الدراسة بما يسمح بجمع بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، الأمر الذي يعزز من موضوعية النتائج ويحد من التحيزات الشخصية في تفسير البيانات، ويسهم في الوصول إلى استنتاجات علمية يمكن تعميمها بدرجة مناسبة على المجتمع محل الدراسة.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بالجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية ممن ترتبط طبيعة أعمالهم بالإجراءات الإدارية وإنجاز المعاملات اليومية، سواء كانوا من القيادات الإدارية أو المشرفين أو الموظفين التنفيذيين. ويعد هذا المجتمع الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة، نظرًا لكون أفرادهم يمارسون بصورة مباشرة الإجراءات الإدارية ويملكون الخبرة العملية التي تمكنهم من تقييم مستوى تبسيط الإجراءات ومدى انعكاس ذلك على سرعة إنجاز المعاملات داخل جهات عملهم. ونظرًا لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع الأصلي بسبب اتساع نطاق الجهات الحكومية وتعدد مواقعها الجغرافية، فقد تم الاعتماد على أسلوب العينة باعتباره الأسلوب الأكثر كفاءة في الدراسات الميدانية. وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة

العشوائية البسيطة، بما يتيح توفير فرص متكافئة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة، ويقلل من احتمالات التحيز عند اختيار المشاركين، ويزيد من قدرة النتائج على تمثيل المجتمع الأصلي بدرجة مناسبة.

وقد بلغ حجم عينة الدراسة (254) موظفًا من العاملين في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وهو حجم مناسب لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة وتحقيق مستوى جيد من الدقة في النتائج. كما روعي أن تضم العينة أفرادًا من مستويات وظيفية مختلفة وخبرات متنوعة بما يساهم في الحصول على بيانات أكثر شمولًا وتوازنًا، ويعكس بصورة أفضل واقع تطبيق الإجراءات الإدارية داخل الجهات الحكومية.

3.5. طريقة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لما تتميز به من قدرة على جمع قدر كبير من المعلومات خلال فترة زمنية مناسبة، فضلًا عن سهولة توزيعها على عدد كبير من أفراد العينة، وإمكانية تحويل استجابات المشاركين إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي. كما تعد الاستبانة من أكثر أدوات البحث استخدامًا في الدراسات الإدارية التي تستهدف قياس الاتجاهات والآراء والممارسات التنظيمية.

وقد تم إعداد الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، بحيث اشتملت على مجموعة من الفقرات التي تقيس مستوى تبسيط الإجراءات الإدارية ومستوى سرعة إنجاز المعاملات، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على فقرات الاستبانة، بما يوفر درجة مناسبة من الدقة في قياس اتجاهات المبحوثين.

وقبل التطبيق النهائي، تمت مراجعة الاستبانة للتأكد من سلامة الصياغة ووضوح العبارات وترابطها، بما يضمن فهم أفراد العينة لجميع الفقرات بصورة صحيحة، ويقلل من احتمالات التفسير الخاطئ للأسئلة. وبعد ذلك تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة، ثم جمعها ومراجعتها واستبعاد الاستبانات غير المكتملة، وتجهيز البيانات للإدخال إلى البرنامج الإحصائي تمهيدًا لإجراء عمليات التحليل واستخراج النتائج.

3.6. أنواع البيانات:

أولاً: البيانات الأولية

تمثلت البيانات الأولية في المعلومات التي جُمعت مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، حيث تضمنت استجابات العاملين في الجهات الحكومية حول مستوى تطبيق تبسيط الإجراءات الإدارية ومدى انعكاسه على سرعة إنجاز المعاملات. وقد مثلت هذه البيانات المصدر الأساسي للتحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً: البيانات الثانوية

تمثلت البيانات الثانوية في الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية، والأنظمة واللوائح الحكومية، إضافة إلى المصادر الإلكترونية الموثوقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والتي استفاد منها الباحث في بناء الإطار النظري، وصياغة أداة الدراسة، وتفسير النتائج ومناقشتها.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الإجراءات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وأهداف البحث، حيث تم في البداية مراجعة الاستبانات والتأكد من اكتمالها وخلوها من الأخطاء، ثم ترميز البيانات وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) تمهيداً لمعالجتها واستخراج النتائج. وقد أسهمت هذه المرحلة في ضمان جودة البيانات وتقليل احتمالات الخطأ أثناء عملية التحليل، بما يعزز من دقة النتائج التي تم التوصل إليها.

كما تم استخدام الإحصاء الوصفي لوصف خصائص أفراد العينة والمتغيرات محل الدراسة، من خلال استخراج التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بما يساعد في تكوين صورة واضحة عن مستوى تطبيق تبسيط الإجراءات الإدارية ومستوى سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية. كذلك تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يضمن صلاحية الاستبانة لقياس المتغيرات بدقة وموثوقية.

وللإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، تم تطبيق مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي، ومن أبرزها معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات، بالإضافة إلى اختبار مستوى الدلالة الإحصائية عند (0.05) للحكم على معنوية النتائج. وقد أتاحت هذه الإجراءات الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير العلاقة بين المتغيرات، واستخلاص الاستنتاجات، وصياغة التوصيات التي تسهم في تطوير الأداء الإداري داخل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

3.8. الخاتمة:

تناول هذا الفصل الإطار المنهجي الذي استندت إليه الدراسة في تنفيذ الجانب الميداني، حيث عرض بصورة متكاملة الأسس العلمية والإجراءات المنهجية التي تم اتباعها لضمان تنفيذ الدراسة وفق معايير البحث العلمي الرصين. وقد أسهم هذا الفصل في توضيح الآليات التي اعتمد عليها الباحث في بناء الدراسة التطبيقية، ابتداءً من تحديد المفاهيم الإجرائية بصورة تساعد على قياس المتغيرات بدقة، مروراً باختيار التصميم المنهجي الملائم لطبيعة الدراسة وأهدافها، وانتهاءً بالإجراءات الخاصة بجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يضمن الوصول إلى نتائج تتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق والموضوعية.

كما أبرز الفصل أهمية الالتزام بالمنهجية العلمية في جميع مراحل تنفيذ الدراسة، إذ إن سلامة النتائج تعتمد بصورة كبيرة على جودة الإجراءات المنهجية المتبعة ودقة تطبيقها. وقد أظهر هذا الفصل أن اختيار المجتمع المستهدف والعينة المناسبة، إلى جانب الاعتماد على أدوات قياس ملائمة، يمثل أساساً مهماً لضمان تمثيل الواقع الإداري داخل الجهات الحكومية بصورة دقيقة، وهو ما يسهم في بناء نتائج يمكن الوثوق بها والاستفادة منها في تطوير السياسات والممارسات الإدارية.

ومن الجوانب المهمة التي أكد عليها هذا الفصل أن جمع البيانات لا يمثل غاية في حد ذاته، وإنما يعد مرحلة محورية ضمن منظومة بحثية متكاملة تهدف إلى إنتاج معرفة علمية دقيقة يمكن الاستناد إليها في تفسير العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات المطروحة. كما أن تصنيف البيانات ومعالجتها وفق إجراءات إحصائية مناسبة يعزز من دقة التحليل، ويقلل من احتمالات التحيز أو الخطأ، ويزيد من قوة الأدلة العلمية التي تستند إليها الدراسة عند تفسير النتائج.

وأظهر الفصل كذلك أن اعتماد إجراءات منهجية واضحة يسهم في رفع مستوى الشفافية العلمية، حيث يتيح للباحثين إمكانية تقييم جودة الدراسة وإعادة تطبيقها في بيئات تنظيمية أخرى أو مقارنتها بنتائج دراسات مشابهة، الأمر الذي يعزز من تراكم المعرفة العلمية في مجال الإدارة العامة وتطوير الأداء الحكومي. كما أن توثيق جميع الخطوات المنهجية يسهم في تعزيز موثوقية النتائج، ويؤكد أن الاستنتاجات التي ستعرض في الفصل التالي تستند إلى بيانات جُمعت وحُللت وفق أسس علمية دقيقة.

وبذلك يكون هذا الفصل قد أسس بصورة منهجية متكاملة للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي سيعرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، مستنداً إلى البيانات التي تم جمعها والإجراءات المنهجية

التي تم تطبيقها في هذا الفصل. ومن ثم، فإن جودة الإطار المنهجي الذي تضمنه هذا الفصل تمثل الضمان الرئيس لمصداقية النتائج، وتعزز من القيمة العلمية للدراسة وإمكانية الإفادة من مخرجاتها في دعم جهود تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية، بما ينسجم مع توجهات التطوير الإداري والتحول المؤسسي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة:

يمثل هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة، إذ يُعد الركيزة الأساسية التي تستند إليها عملية البحث العلمي في جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج بصورة علمية دقيقة. وتنبع أهمية هذا الفصل من كونه يحدد المسار الذي اتبعه الباحث للوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، وذلك من خلال عرض المنهجية العلمية المتبعة بصورة منظمة ومنطقية تضمن تحقيق أعلى درجات الموضوعية والموثوقية. فالمنهجية العلمية لا تقتصر على كونها مجموعة من الإجراءات الفنية، وإنما تمثل منظومة متكاملة من الخطوات التي تضمن سلامة تصميم الدراسة، ودقة القياسات المستخدمة، وإمكانية الاعتماد على النتائج التي يتم التوصل إليها عند تفسير الظاهرة محل الدراسة والمتمثلة في أثر تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

ويكتسب هذا الفصل أهمية خاصة في ضوء طبيعة الدراسة الحالية التي تتناول أحد الموضوعات الإدارية ذات الارتباط المباشر بجهود الإصلاح الإداري والتحول المؤسسي، إذ إن دراسة العلاقة بين تبسيط الإجراءات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات تتطلب بناءً منهجيًا متماسكًا يراعي خصائص البيئة التنظيمية للقطاع الحكومي، ويضمن الحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع الممارسات الإدارية كما هي في الميدان. ومن هذا المنطلق، يوضح الفصل الأسس العلمية التي استند إليها الباحث في تنفيذ الدراسة الميدانية، مع بيان المبررات العلمية لاختيار المنهج المناسب، وآلية تطبيق أدوات البحث، والإجراءات التي اتبعت لضمان جودة البيانات ودقتها، بما يعزز من قوة النتائج ويزيد من قابليتها للتعميم والاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي.

كما يسهم هذا الفصل في توضيح الكيفية التي تم من خلالها الانتقال من الجانب النظري الذي تناولته الفصول السابقة إلى الجانب التطبيقي، وذلك من خلال بناء إطار منهجي يربط بين المفاهيم النظرية والواقع العملي داخل الجهات الحكومية. ويبرز هذا الربط أهمية الالتزام بالمنهج العلمي في جميع مراحل الدراسة، ابتداءً من تحديد المفاهيم الإجرائية التي تساعد على قياس المتغيرات بصورة دقيقة، مرورًا باختيار التصميم البحثي الملائم، ووصولًا إلى تحديد المجتمع المستهدف واختيار العينة المناسبة، وآليات جمع البيانات، وتصنيفها، ومعالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية التي تتلاءم مع طبيعة البيانات وأهداف الدراسة.

وتبرز أهمية هذا الفصل أيضًا في توفير درجة عالية من الشفافية العلمية، حيث يتيح للقارئ والباحثين الآخرين التعرف إلى جميع الإجراءات المنهجية التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة، الأمر الذي يسهل تقييم جودة البحث، ويعزز من إمكانية إعادة تطبيقه في بيئات تنظيمية أخرى أو في فترات زمنية مختلفة. كما أن توثيق الخطوات المنهجية بصورة دقيقة يساهم في تعزيز مصداقية النتائج ويؤكد أن الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة لم تكن ناتجة عن اجتهادات شخصية، وإنما جاءت استنادًا إلى إجراءات علمية منظمة ومعايير بحثية معترف بها في الدراسات الإدارية.

يعكس هذا الفصل اهتمام الدراسة بضمان جودة القياس والتحليل، من خلال توضيح الآليات التي تم الاعتماد عليها للتحقق من صلاحية أدوات البحث، واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة المتغيرات والعلاقات المراد اختبارها، بما يساهم في الوصول إلى نتائج تتمتع بدرجة مرتفعة من الدقة والموضوعية. كما يساهم ذلك في تعزيز الثقة في التوصيات التي ستقدمها الدراسة لاحقًا، باعتبار أنها تستند إلى نتائج تم التوصل إليها وفق إجراءات منهجية واضحة ومتكاملة.

يمثل هذا الفصل حلقة الوصل بين الأساس النظري للدراسة والتطبيق الميداني، ويشكل المرجعية المنهجية التي انطلقت منها جميع مراحل التحليل اللاحقة، بما يضمن سلامة بناء الدراسة وتحقيق أهدافها العلمية والعملية، ويعزز من قيمة النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها في الفصل التالي، وصولًا إلى تقديم توصيات علمية قابلة للتطبيق تساهم في دعم جهود تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة الدراسة):

تكشف القراءة الأولية للمقاييس الوصفية العامة عن ملامح ديموغرافية وسلوكية بالغة الأهمية لعينة الدراسة البالغة مائتان وأربعة وخمسون مفرداً؛ إذ يشير المتوسط الحسابي للعمر البالغ 3.02 بانحراف معياري قدره 1.350 إلى توزيع متوازن يميل قليلاً نحو الفئات العمرية المتوسطة والمتقدمة؛ ويؤكد ذلك قيمة الالتواء السالبة الخفيفة البالغة -0.075 التي تعني تراجعاً طفيفاً في تكرارات الفئات الشابة لصالح ذوي الخبرة. تظهر البيانات تجانساً واضحاً في توزيع الجنس بمتوسط 1.51 وانحراف 0.501؛ في حين تسجل المتغيرات المتعلقة بتبسيط الإجراءات والتحول الرقمي مستويات توافق مرتفعة تتقارب متوسطاتها حول 3.55 و3.65 وبانحرافات معيارية تدور حول 1.40. يعكس هذا التقارب الإحصائي وجود شبه إجماع بين الباحثين على أهمية مراجعة الآليات الإدارية وتقليص الخطوات؛ وربما يعزى تشتت الآراء الطفيف المرصود عبر الانحرافات المعيارية إلى تباين طبيعة المهام بين الإدارات الحكومية المختلفة أو اختلاف مستويات الوعي التقني بين الموظفين؛ فضلاً عن أن قيم التفرطح السالبة لجميع العبارات تؤكد أن التوزيعات أكثر تفلطحاً من التوزيع الطبيعي؛ مما يعني غياب التطرف الحاد في الإجابات وتمركزها حول خيارات محددة تدعم في مجملها توجهات التطوير الإداري.

Statistics									
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Std. Deviation	Median	Std. Error of Mean	Mean	N	
								Missing	Valid
.304	-1.183	.153	-.075	1.350	3.00	.085	3.02	0	254
.304	-2.014	.153	-.048	.501	2.00	.031	1.51	0	254
.304	-.899	.153	-.276	1.243	3.00	.078	3.37	0	254
.304	-1.203	.153	-.475	1.427	4.00	.090	3.55	0	254
.304	-1.028	.153	-.575	1.413	4.00	.089	3.60	0	254

.304	-1.169	.153	-.536	1.467	4.00	.092	3.55	0	254	تتسم الإجراءات الإدارية في الجهة الحكومية بالوضوح وسهولة الفهم.
.304	-1.398	.153	-.333	1.503	4.00	.094	3.38	0	254	يتم التخلص من الإجراءات غير الضرورية التي تعيق إنجاز المعاملات.
.304	-1.173	.153	-.465	1.408	4.00	.088	3.52	0	254	تدعم الإدارة العليا مبادرات تبسيط الإجراءات الإدارية.
.304	-1.193	.153	-.558	1.484	4.00	.093	3.59	0	254	تسهم الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية.
.304	-1.123	.153	-.580	1.455	4.00	.091	3.58	0	254	تتيح الأنظمة الإلكترونية إنجاز المعاملات بسهولة وسرعة.
.304	-1.240	.153	-.587	1.514	4.00	.095	3.62	0	254	تساعد الخدمات الرقمية على تقليل الحاجة إلى المراجعات الورقية.
.304	-.994	.153	-.618	1.397	4.00	.088	3.65	0	254	تسهم التقنيات الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المعاملات.
.304	-.998	.153	-.601	1.398	4.00	.088	3.64	0	254	توفر الجهة الحكومية الدعم الفني اللازم للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية.
.304	-1.043	.153	-.588	1.421	4.00	.089	3.61	0	254	يسهم تبسيط الإجراءات الإدارية في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات.
.304	-1.492	.153	-.324	1.593	4.00	.100	3.31	0	254	أدى تبسيط الإجراءات إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين.
.304	-.916	.153	-.628	1.341	4.00	.084	3.70	0	254	يساعد تبسيط الإجراءات على تقليل الأخطاء المرتبطة بالمعاملات الإدارية.

يسهم تبسيط الإجراءات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.	254	0	3.60	.090	4.00	1.440	-.607	.153	-1.064	.304
أدى تبسيط الإجراءات إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.	254	0	3.60	.094	4.00	1.494	-.615	.153	-1.117	.304
تتميز الجهة الحكومية بسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالفترات السابقة.	254	0	3.55	.098	4.00	1.554	-.611	.153	-1.204	.304
يسهم تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات بشكل عام.	254	0	3.63	.087	4.00	1.390	-.613	.153	-.969	.304

جدول 1 : التحليلات الإحصائية

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات:

تظهر نتائج معالجة البيانات ثباتاً داخلياً وموثوقية فائقة لأداة الدراسة ؛ إذ بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.908 و 20 فقره خضعت للتحليل ؛ وهي قيمة مرتفعة جداً تتجاوز بكثير الحد الأدنى المقبول في البحوث الاجتماعية والإدارية البالغ 0.70؛ مما يثبت تجانس العبارات وقدرتها العالية على قياس الظاهرة المستهدفة دون تشتت. يوضح ملخص المعالجة أن عدد الحالات الصحيحة تماماً بلغ مائتان وأربعة وخمسون مفرداً بنسبة 100% دون وجود أي حالات مستبعدة أو بيانات مفقودة ؛ وهذا الاكتمال الرقمي يعزز من جودة المدخلات الإحصائية ويؤكد جدية المبحوثين في استيفاء الاستمارات؛ وربما يعود هذا التناسق العالي لتوحيد صياغة العبارات ووضوح المفاهيم المطروحة؛ مما يجعل الأداة صالحة للاعتماد عليها في تعميم النتائج والتنبؤ بالسلوك الإداري المستقبلي المرتبط بمتغيرات التبسيط والتطوير.

Case Processing Summary			
%	N		
100.0	254	Valid	Cases

.0	0	Excluded ^a	
100.0	254	Total	
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 2: ملخص التحليلات الإحصائية

Reliability Statistics	
N of Items	Cronbach's Alpha
20	.908

جدول 3: اختبار الثبات والموثوقية

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث):

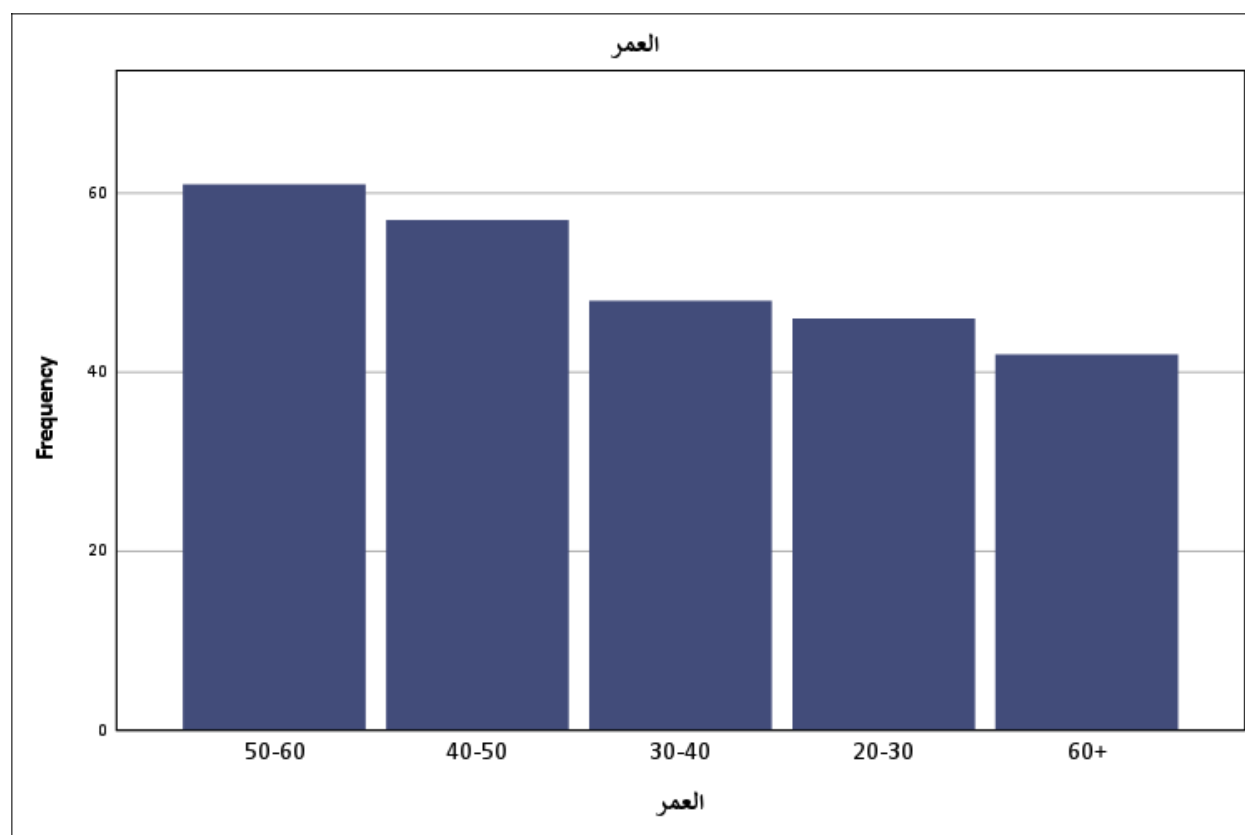
• عمر المشاركين في التجربة

تبين المؤشرات التكرارية لمتغير السن أن الفئة العمرية الممتدة بين خمسين وستين عاماً تأتي في الصدارة بـ 61 تكراراً ونسبة 24%؛ وتليها مباشرة الفئة من أربعين إلى خمسين عاماً بنسبة 22.4%؛ مما يمنح الدراسة ثقلاً كبيراً نظراً لأن ما يقارب نصف العينة يمثلون القيادات الوسطى والعليا وذوي الخبرات الطويلة في العمل الحكومي. تتوزع النسب الباقية بشكل متناقص تدريجياً؛ إذ تشكل الفئة من ثلاثين إلى أربعين عاماً نسبة 18.9%؛ ثم الفئة الشابة من عشرين إلى ثلاثين عاماً بنسبة 18.1%؛ وأخيراً الفئة التي تجاوزت ستين عاماً بنسبة 16.5%. يمنح هذا التنوع العمري عمقاً تحليلياً كبيراً؛ فالتوازن بين جيل الخبرة التقليدي الذي عاصر الإجراءات القديمة وجيل الشباب الأكثر شغفاً بالتقنية يسهم في تقديم رؤية موضوعية حول أثر التبسيط؛ وقد يفسر هذا التركيب السكاني مستويات التحفظ أو الحماس المرصودة في العبارات اللاحقة؛ حيث يميل الموظفون الأكبر سناً عادة إلى استقرار الإجراءات بينما يدفع الشباب نحو تسريع وتيرة الأتمتة الإدارية.

العمر				
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	

24.0	24.0	24.0	61	50-60	Valid
46.5	22.4	22.4	57	40-50	
65.4	18.9	18.9	48	30-40	
83.5	18.1	18.1	46	20-30	
100.0	16.5	16.5	42	60+	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 4: التحليل الإحصائي للعمر



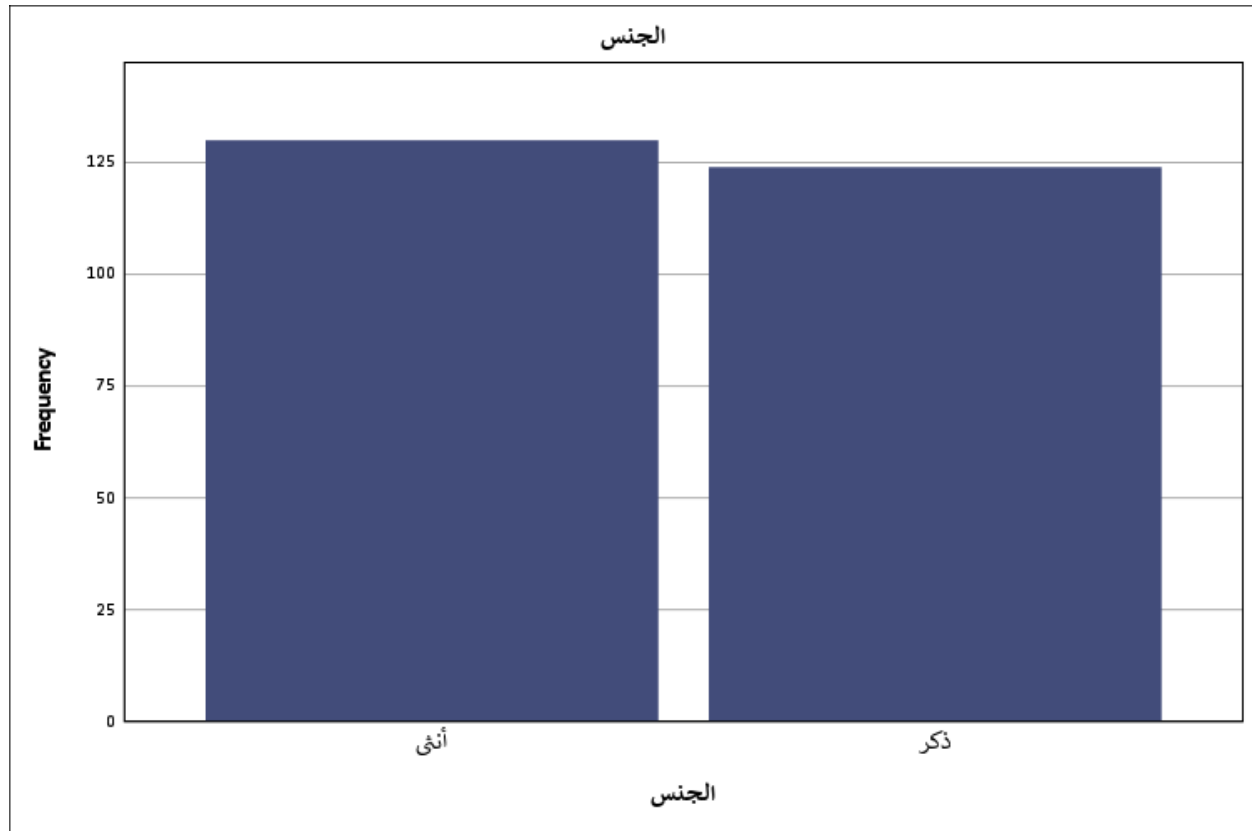
شكل توضيحي 1: التمثيل البياني للعمر

• جنس المشاركين في التجربة

تظهر التوزيعات التكرارية لمتغير الجنس تقارباً شديداً يقترب من حد التطابق بين الذكور والإناث داخل العينة المستهدفة؛ إذ بلغ تكرار الإناث مائة وثلاثين مفردة بنسبة قدرها 51.2%؛ مقابل مائة وأربعة وعشرين من الذكور بنسبة بلغت 48.8%. تكتسب هذه النتيجة دلالة عملية وثيقة الصلة بطبيعة التغيرات الهيكلية في البيئة الإدارية بالمملكة العربية السعودية؛ فالتقارب العددي يعكس بوضوح تنامي مشاركة المرأة في العمل الحكومي ووجودها في مختلف المستويات التنفيذية؛ ويضمن في الوقت ذاته عدم انحياز نتائج الدراسة لتوجهات جنس دون آخر؛ وربما يسهم هذا التماثل في توحيد الرؤية حول معوقات العمل ومحفزات التطوير؛ فالإجراءات البيروقراطية المعقدة تؤثر على انسيابية الأداء بغض النظر عن جنس الموظف؛ ولعل هذا التجانس يفسر غياب التشتت الحاد في الإجابات العامة؛ حيث تتطابق الاحتياجات المهنية والبيئية لتسهيل المعاملات بين جميع العاملين في القطاع.

الجنس					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
أنثى	130	51.2	51.2	51.2	Valid
ذكر	124	48.8	48.8	100.0	
Total	254	100.0	100.0		

جدول 5: التحليل الإحصائي للجنس



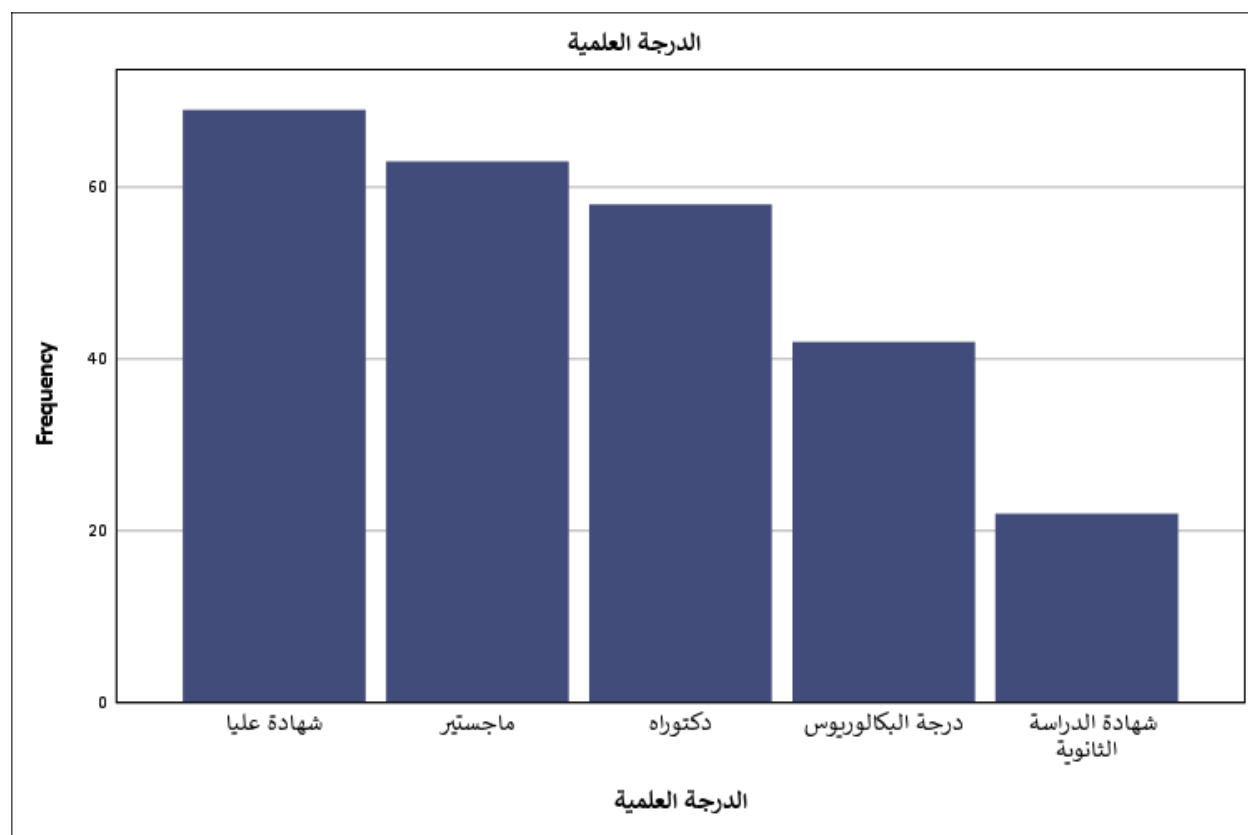
شكل توضيحي 2: التمثيل البياني للجنس

• الدرجة العلمية

تتسم عينة الدراسة بخصائص تعليمية رفيعة المستوى ترفع من مصداقية الآراء المستطلعة؛ فالشهادات العليا تأتي في المرتبة الأولى بـ 69 تكراراً ونسبة 27.2%؛ ويضاف إليها حملة الماجستير بنسبة 24.8% وحملة الدكتوراه بنسبة 22.8%؛ مما يعني أن أكثر من 74% من المبحوثين يمتلكون تأهيلاً أكاديمياً متقدماً يسهم في فهمهم العميق للنظريات الإدارية وآليات الهيكلة التنظيمية. تنخفض التكرارات بشكل ملحوظ عند درجة البكالوريوس التي سجلت نسبة 16.5%؛ وتراجع أكثر لدى حملة الشهادة الثانوية بنسبة 8.7% فقط. يحتمل أن ينعكس هذا الارتفاع في المستوى التعليمي على وعي العينة بأهمية الأساليب الحديثة في التبسيط؛ فالموظف المؤهل عالياً يكون أكثر قدرة على رصد العيوب الهيكلية في تدفق المعاملات وأكثر مرونة في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية المستحدثة؛ وربما تكون هذه الخلفية المعرفية هي المحرك الأساسي وراء النقد البناء الموجه للإجراءات الورقية أو المعقدة التي تؤخر الإنجاز.

الدرجة العلمية					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
27.2	27.2	27.2	69	شهادة عليا	Valid
52.0	24.8	24.8	63	ماجستير	
74.8	22.8	22.8	58	دكتوراه	
91.3	16.5	16.5	42	درجة البكالوريوس	
100.0	8.7	8.7	22	شهادة الدراسة الثانوية	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 6: التحليل الإحصائي للدرجة العلمية



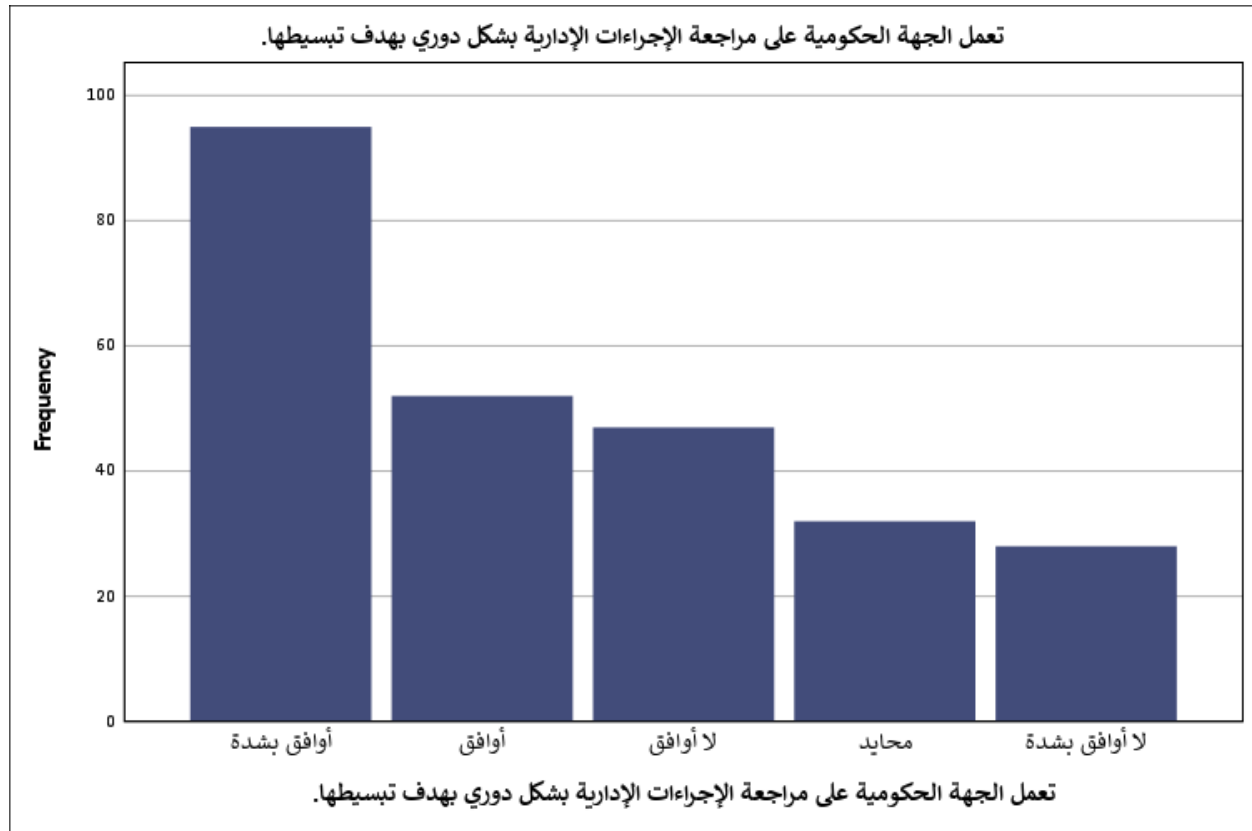
شكل توضيحي 3: التمثيل البياني للدرجة العلمية

• تعمل الجهة الحكومية على مراجعة الإجراءات الإدارية بشكل دوري بهدف تبسيطها.

يسجل المبحوثون ميلاً واضحاً نحو تأييد قيام الجهات الحكومية بالمراجعة الدورية للإجراءات ؛ إذ بلغت فئة "أوافق بشدة" مائة وخمسة وتسعين تكراراً بنسبة 37.4%؛ وتلتها فئة "أوافق" بنسبة 20.5% ؛ مما يشير إلى أن غالبية الموظفين يلمسون جهوداً فعلية أو رغبة تنظيمية في التحديث المستمر. يظهر في المقابل تيار معارض يضم فئة "لا أوافق" بنسبة 18.5% وفئة "لا أوافق بشدة" بنسبة 11%؛ بينما وقفت فئة المحايد عند نسبة 12.6%. يفسر الانحراف المعياري المرصود في الجدول العام والبالغ 1.427 هذا التباين في وجهات النظر ؛ ويبدو أن المراجعة الدورية لا تتم بذات الزخم أو الفاعلية في جميع الإدارات؛ فقد تكون ملموسة في القطاعات ذات الاحتكاك المباشر بالجمهور وغائبة في الإدارات الداخلية المساندة؛ ومثل هذا التفاوت يفرض على متخذي القرار توحيد معايير التطوير التنظيمي لضمان شمولية التبسيط الإداري.

تعمل الجهة الحكومية على مراجعة الإجراءات الإدارية بشكل دوري بهدف تبسيطها.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
37.4	37.4	37.4	95	أوافق بشدة	Valid
57.9	20.5	20.5	52	أوافق	
76.4	18.5	18.5	47	لا أوافق	
89.0	12.6	12.6	32	محايد	
100.0	11.0	11.0	28	لا أوافق بشدة	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 7: التحليل الإحصائي لعمل الجهة الحكومية على مراجعة الإجراءات الإدارية بشكل دوري بهدف تبسيطها.



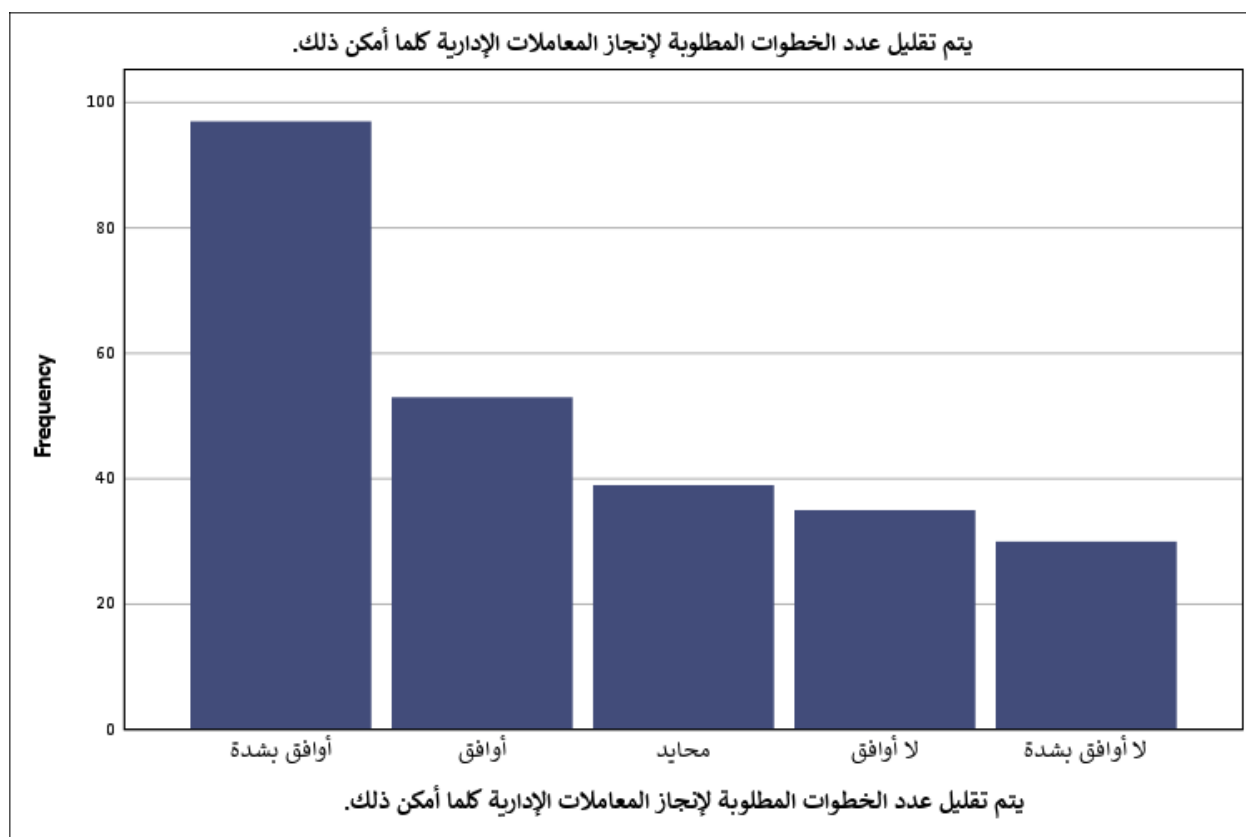
شكل توضيحي 4: التمثيل البياني لعمل الجهة الحكومية على مراجعة الإجراءات الإدارية بشكل دوري بهدف تبسيطها.

- يتم تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية كلما أمكن ذلك.

تؤيد النسبة الأكبر من العينة التوجه القائم على تقليص خطوات تدفق المعاملات الإدارية؛ حيث استحوذ خيار "أوافق بشدة" على سبعة وتسعين تكراراً بنسبة 38.2%؛ وجاء خيار "أوافق" بنسبة 20.9%؛ مما يبرهن على وجود خطوات ملموسة لدمج المهام وإلغاء التكرار البيروقراطي. يقابل هذا التأييد وجود فئة غير موافقة سجلت إجمالاً يقترب من 25% بين عدم الموافقة المطلقة والعادية؛ في حين بلغت نسبة المحايدین 15.4%. يشير الانحراف المعياري البالغ 1.413 إلى وجود تشتت نسبي في الاستجابات؛ وربما يرجع هذا إلى اختلاف طبيعة المعاملات نفسها؛ فبعض المعاملات المالية أو القانونية المعقدة قد تفرض سلطات رقابية متعددة تمنع اختصار الخطوات حفاظاً على سلامة الإجراء؛ مما يجعل الموظف في تلك الوحدات يشعر بثبات الدورة المستندية وعدم مرونتها مقارنة بالمعاملات الخدمية البسيطة.

يتم تقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية كلما أمكن ذلك.					
	Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
Valid	38.2	38.2	38.2	97	أوافق بشدة
	59.1	20.9	20.9	53	أوافق
	74.4	15.4	15.4	39	محايد
	88.2	13.8	13.8	35	لا أوافق
	100.0	11.8	11.8	30	لا أوافق بشدة
		100.0	100.0	254	Total

جدول 8: التحليل الإحصائي لتقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية كلما أمكن ذلك.



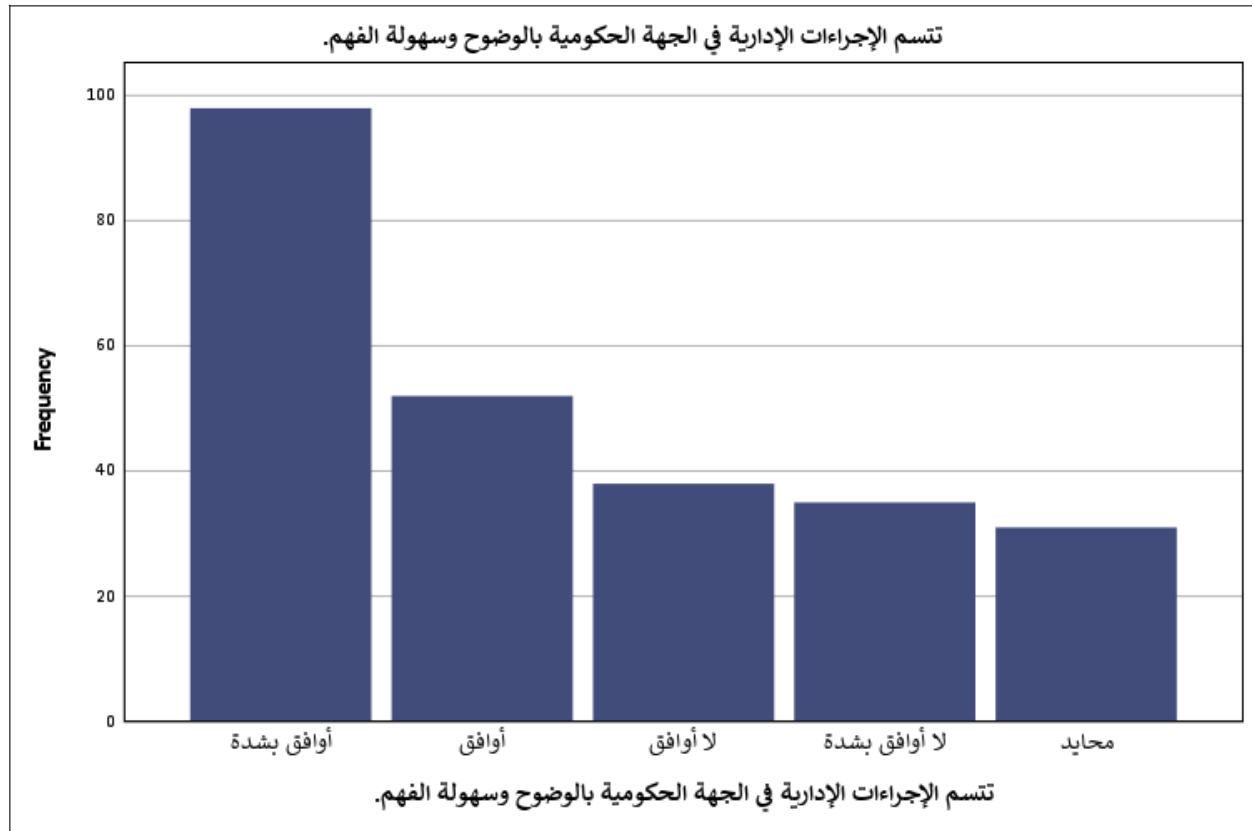
شكل توضيحي 5: التمثيل البياني لتقليل عدد الخطوات المطلوبة لإنجاز المعاملات الإدارية كلما أمكن ذلك.

• تتسم الإجراءات الإدارية في الجهة الحكومية بالوضوح وسهولة الفهم.

تتجه آراء غالبية المشاركين نحو إثبات وضوح الإجراءات وسهولة استيعابها داخل المنظومة الحكومية ؛ إذ حصدت فئة "أوافق بشدة" ثمانية وتسعين تكراراً بنسبة 38.6%؛ وأيدها خيار "أوافق" بنسبة 20.5%؛ وهو ما يعكس اهتماماً بصياغة أدلة إجرائية واضحة للموظفين والمستفيدين على حد سواء. تنقسم بقية الآراء بين فئة "لا أوافق" بنسبة 15% وفئة "لا أوافق بشدة" بنسبة 13.8%؛ مع وجود 12.2% في منطقة الحياد. يبدو من خلال الانحراف المعياري المرتفع نسبياً والبالغ 1.467 أن هناك فجوة معرفية يحتمل صلتها بآليات التدريب أو حداثة الأنظمة ؛ فالأنظمة المستحدثة قد تبدو غامضة في المراحل الأولى لتطبيقها؛ وربما يتطلب هذا التشتت الإحصائي تكثيف الجهود الإعلامية والتدريبية داخل الجهات لضمان وصول التحديثات الإجرائية وتفسيرها بشكل موحد لجميع العاملين تجنباً للاجتهادات الشخصية.

تتسم الإجراءات الإدارية في الجهة الحكومية بالوضوح وسهولة الفهم.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
38.6	38.6	38.6	98	أوافق بشدة	Valid
59.1	20.5	20.5	52	أوافق	
74.0	15.0	15.0	38	لا أوافق	
87.8	13.8	13.8	35	لا أوافق بشدة	
100.0	12.2	12.2	31	محايد	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 9: التحليل الإحصائي لاتسام الإجراءات الإدارية في الجهة الحكومية بالوضوح وسهولة الفهم.



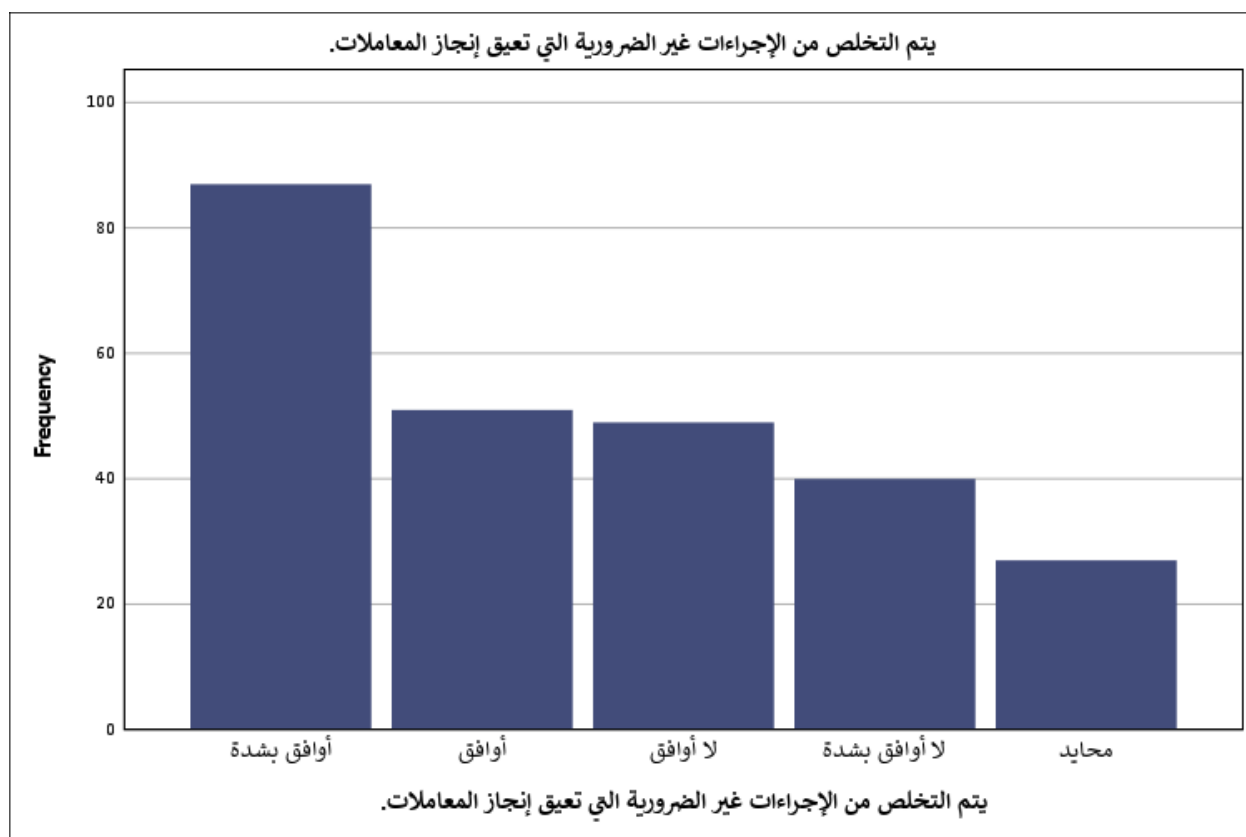
شكل توضيحي 6: التمثيل البياني لاتساق الإجراءات الإدارية في الجهة الحكومية بالوضوح وسهولة الفهم.

- يتم التخلص من الإجراءات غير الضرورية التي تعيق إنجاز المعاملات.

يظهر التحليل الوصفي لهذه العبارة انخفاضاً نسبياً في مستويات التأييد الحاد مقارنة بالعبارات السابقة ؛ ورغم أن فئة "أوافق بشدة" نالت سبعة وثمانين تكراراً بنسبة 34.3% وفئة "أوافق" بنسبة 20.1% ؛ إلا أن فئة "لا أوافق" وفئة "لا أوافق بشدة" حققتا معاً نسبة قدرها 35%. يسجل الانحراف المعياري هنا أعلى مستوياته بـ 1.503 ليؤكد الانقسام الواضح في آراء العينة ؛ ويحتمل أن يعود هذا التباين إلى بقاء بعض العادات الإدارية التقليدية أو التمسك بمسارات توقيعات غير مبررة في بعض المستويات التنظيمية؛ فالتخلص من الهدر الإجرائي يتطلب شجاعة إدارية لمواجهة مقاومة التغيير؛ وربما تعكس هذه النتائج حاجة ماسة لتدخل فرق الهندسة الإدارية (الهندرة) لإعادة فحص المسارات وتحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة حقيقية للخدمة والعمل على إزالتها نهائياً.

يتم التخلص من الإجراءات غير الضرورية التي تعيق إنجاز المعاملات.					
	Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
Valid	34.3	34.3	34.3	87	أوافق بشدة
	54.3	20.1	20.1	51	أوافق
	73.6	19.3	19.3	49	لا أوافق
	89.4	15.7	15.7	40	لا أوافق بشدة
	100.0	10.6	10.6	27	محايد
		100.0	100.0	254	Total

جدول 10: التحليل الإحصائي للتخلص من الإجراءات غير الضرورية التي تعيق إنجاز المعاملات.



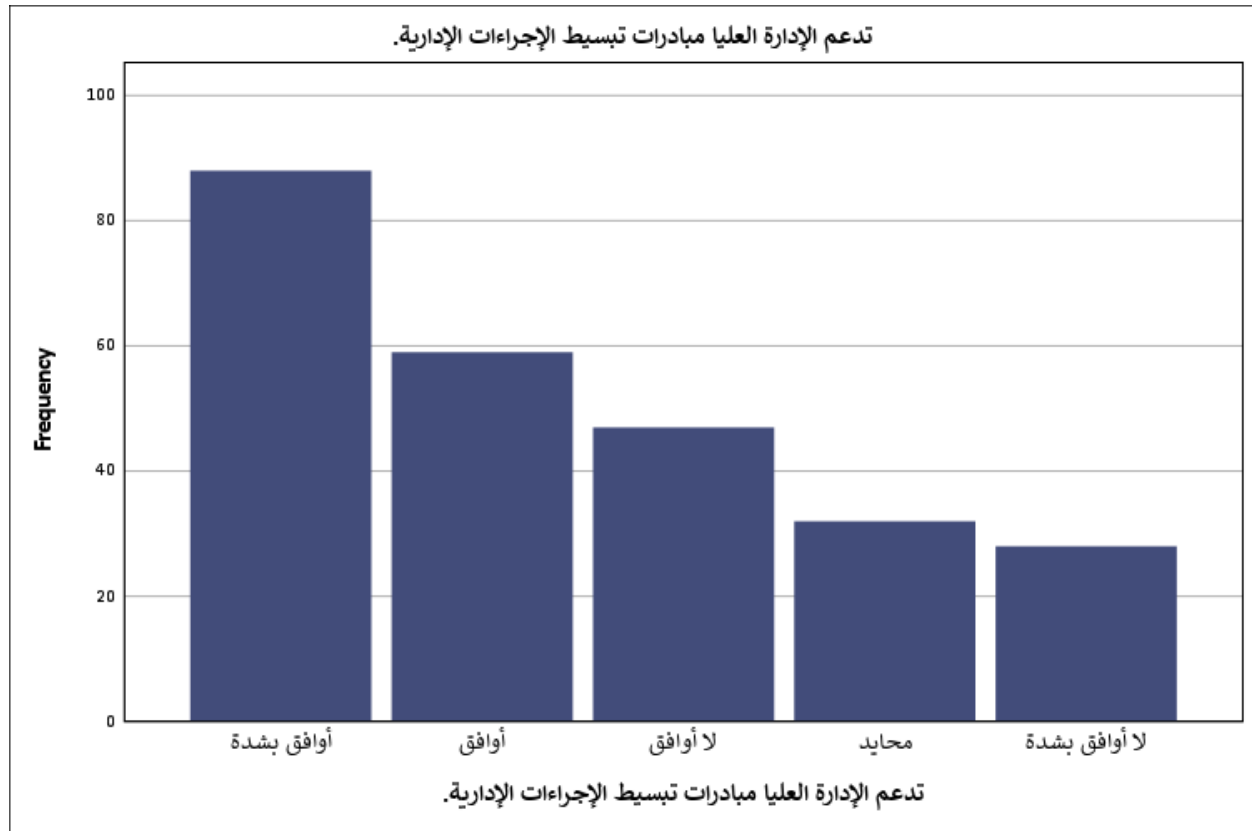
شكل توضيحي 7: التمثيل البياني للتخلص من الإجراءات غير الضرورية التي تعيق إنجاز المعاملات.

• تدعم الإدارة العليا مبادرات تبسيط الإجراءات الإدارية.

تؤكد البيانات الإحصائية دور القيادة الإدارية في تبني خطط التطوير؛ حيث أفاد 34.6% من المبحوثين بـ "أوافق بشدة" حول دعم الإدارة العليا؛ وأضاف 23.2% خيار "أوافق"؛ مما يمنح هذه المبادرات غطاءً تنظيمياً قوياً يساهم في تذليل العقبات وتوفير الموارد. تمثلت الفئات المعارضة في 18.5% لعدم الموافقة و11% لعدم الموافقة الشديدة؛ مع حياد 12.6%. يشير الانحراف المعياري البالغ 1.408 إلى تماسك نسبي في استئشار هذا الدعم؛ ويبدو أن القناعة بأهمية التبسيط نابعة من الهرم القيادي؛ وقد يعزى عدم رضا الفئات المعارضة إلى ضعف قنوات الاتصال الصاعدة والهابطة؛ حيث قد يعجز بعض المديرين في الخطوط الأمامية عن نقل التوجهات الاستراتيجية للإدارة العليا بشكل دقيق؛ مما يشعر الموظف التنفيذي بغياب الدعم الفعلي لمهامه اليومية.

تدعم الإدارة العليا مبادرات تبسيط الإجراءات الإدارية.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
34.6	34.6	34.6	88	أوافق بشدة	Valid
57.9	23.2	23.2	59	أوافق	
76.4	18.5	18.5	47	لا أوافق	
89.0	12.6	12.6	32	محايد	
100.0	11.0	11.0	28	لا أوافق بشدة	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 11: التحليل الإحصائي لدعم الإدارة العليا مبادرات تبسيط الإجراءات الإدارية.



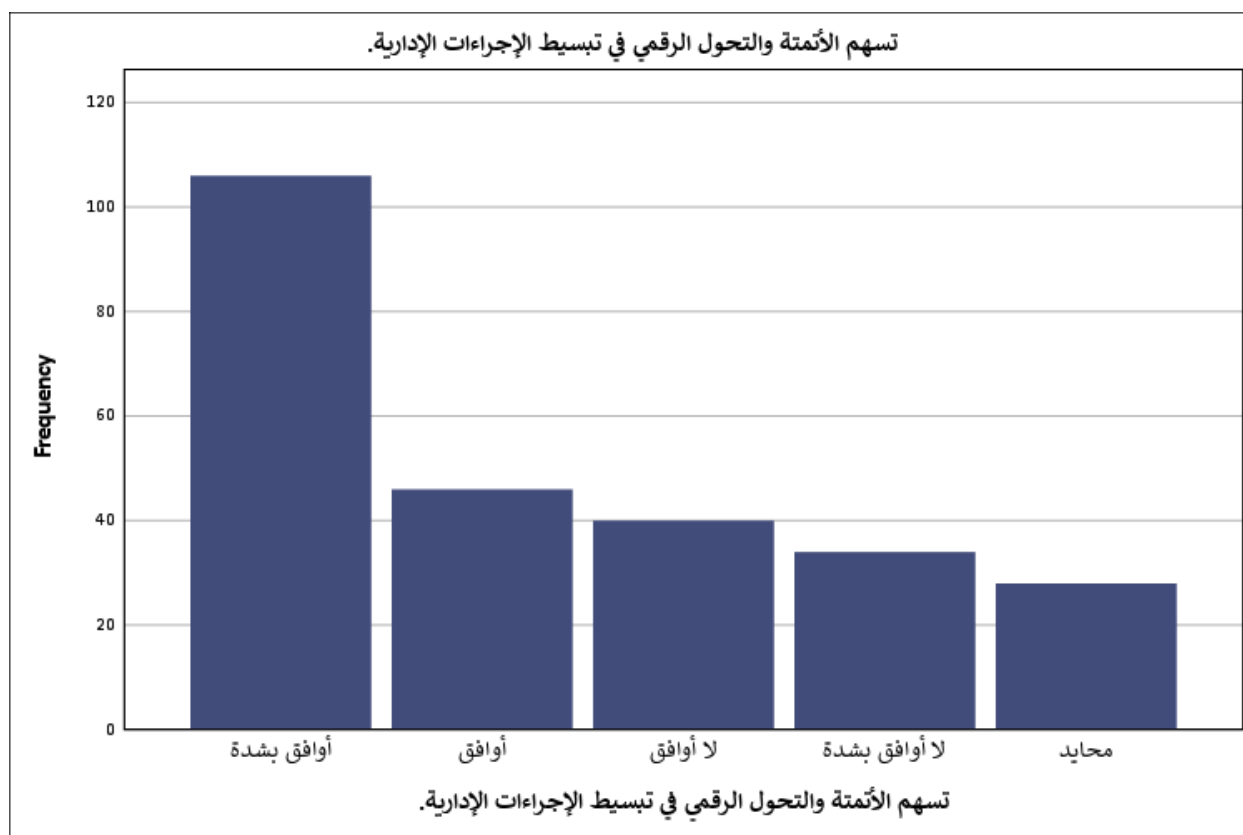
شكل توضيحي 8 : التمثيل البياني لدعم الإدارة العليا مبادرات تبسيط الإجراءات الإدارية.

• تسهم الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية.

تحوز هذه العبارة تأييداً كبيراً جداً يتضح من تصدر فئة "أوافق بشدة" بمائة وستة تكرارات ونسبة بلغت 41.7% ؛ وتلها فئة "أوافق" بنسبة 18.1% ؛ مما يبرهن على أن دمج التقنية يمثل حجر الزاوية في مشاريع التطوير المعاصرة. بلغت نسبة الراضين لهذا الطرح حوالي 29.1% موزعة بين الرضا العادي والشديد؛ بينما استقرت فئة المحايد عند 11%. يظهر التشتت الإحصائي عبر الانحراف المعياري البالغ 1.484 تباين القنوات التقنية بين الأفراد ؛ وربما يرتبط هذا التباين بالصعوبات التقنية المؤقتة كالعطل المفاجئ للأنظمة أو عدم مواءمة البرمجيات لجميع أنواع المعاملات؛ فالموظف يربط بين كفاءة النظام الإلكتروني وسهولة عمله اليومي؛ مما يتطلب استقرار البيئة التقنية لتعزيز هذه القنوات الإيجابية.

تسهل الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية.					
	Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
Valid	41.7	41.7	41.7	106	أوافق بشدة
	59.8	18.1	18.1	46	أوافق
	75.6	15.7	15.7	40	لا أوافق
	89.0	13.4	13.4	34	لا أوافق بشدة
	100.0	11.0	11.0	28	محايد
		100.0	100.0	254	Total

جدول 12: التحليل الإحصائي لمساهمة الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية.



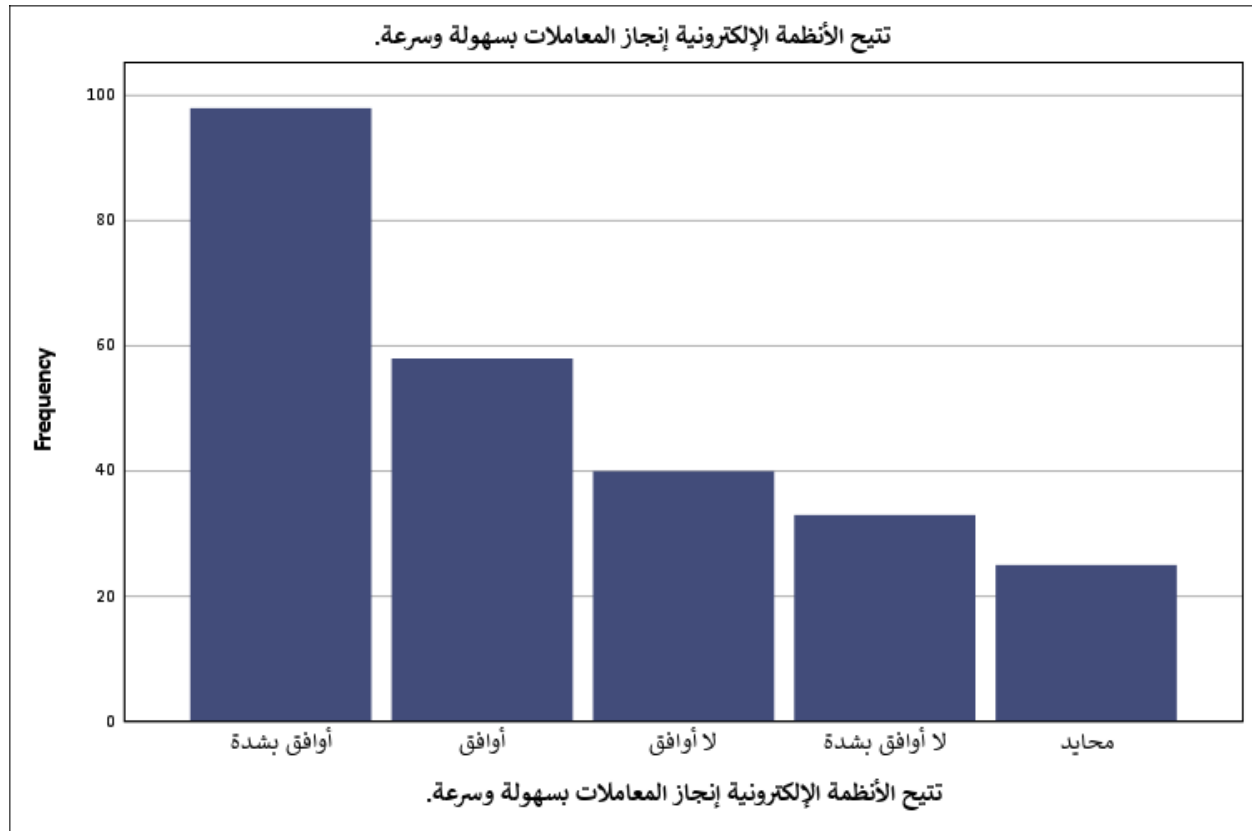
شكل توضيحي 9: التمثيل البياني لمساهمة الأتمتة والتحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية.

• تتيح الأنظمة الإلكترونية إنجاز المعاملات بسهولة وسرعة.

تتقارب نتائج هذه العبارة مع سابقتها لتؤكد الأثر المباشر للتقنية على عامل الوقت ؛ حيث سجلت فئة "أوافق بشدة" ثمانية وتسعين تكراراً بنسبة 38.6%؛ متبوعة بـ "أوافق" بنسبة 22.8% ؛ مما يعني أن أكثر من ستين بالمائة من العينة يجدون في الأنظمة الإلكترونية أداة فاعلة لتسريع الأداء وتوفير المجهود البشري. انحصرت النسب المتبقية في 15.7% لـ "لا أوافق" و 13% لـ "لا أوافق بشدة"؛ وحياد بنسبة 9.8%. يعكس الانحراف المعياري البالغ 1.455 وجود تباين تحتل صياغته بناءً على مستوى البنية التحتية لكل إدارة ؛ فالسرعة والسهولة ترتبطان بجودة شبكات الاتصال وسرعة استجابة الخوادم؛ وربما يفسر هذا سبب وجود فئة لم تحقق الاستفادة الكاملة من السهولة المفترضة نتيجة معوقات تقنية تشغيلية.

تتيح الأنظمة الإلكترونية إنجاز المعاملات بسهولة وسرعة.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
38.6	38.6	38.6	98	أوافق بشدة	Valid
61.4	22.8	22.8	58	أوافق	
77.2	15.7	15.7	40	لا أوافق	
90.2	13.0	13.0	33	لا أوافق بشدة	
100.0	9.8	9.8	25	محايد	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 13 : التحليل الإحصائي لإتاحة الأنظمة الإلكترونية إنجاز المعاملات بسهولة وسرعة.



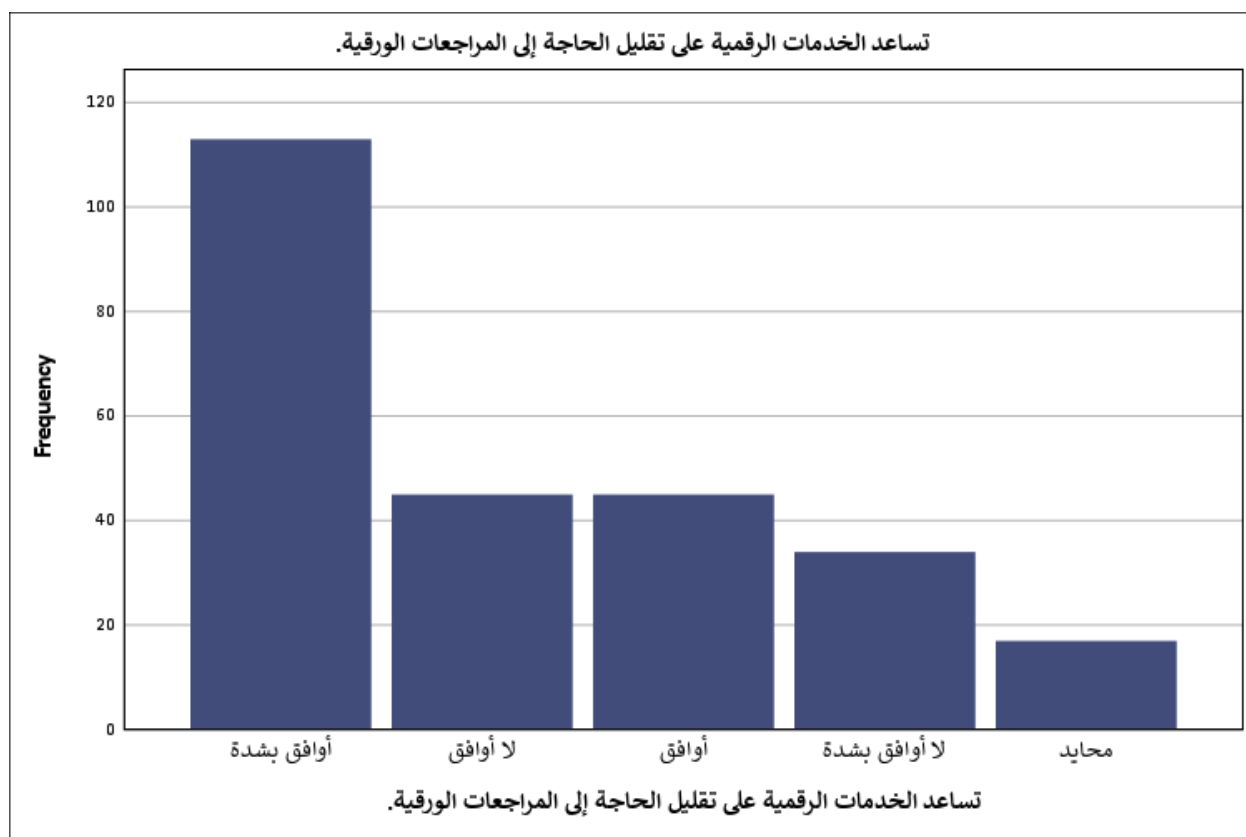
شكل توضيحي 10 : التمثيل البياني لإتاحة الأنظمة الإلكترونية إنجاز المعاملات بسهولة وسرعة.

- تساعد الخدمات الرقمية على تقليل الحاجة إلى المراجعات الورقية.

تحقق هذه العبارة أعلى معدلات الموافقة الشديدة ضمن المتغيرات التقنية ؛ إذ بلغت نسبة فئة "أوافق بشدة" 44.5% بمائة وثلاثة عشر تكراراً ؛ وتساوت فئتا "أوافق" و"لا أوافق" بنسبة 17.7% لكل منهما؛ بينما بلغت فئة "لا أوافق بشدة" 13.4% مع أدنى نسبة حياد بلغت 6.7%. يبرز الانحراف المعياري البالغ 1.514 حاداً نحو التخلص من الأرشيف والملفات التقليدية ؛ ويبدو أن التوجه نحو بيئة عمل بلا ورق يسير بخطى حثيثة؛ وقد يعود سبب اعتراض الفئات الراضية إلى بقاء بعض اللوائح القانونية التي تشترط الاحتفاظ بأصول المستندات أو التوقيعات الحية؛ مما يعيق الموظف عن تفعيل الرقمية الكاملة ويجبره على الجمع بين المسارين الورقي والإلكتروني في ذات المعاملة.

تساعد الخدمات الرقمية على تقليل الحاجة إلى المراجعات الورقية.					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	أوافق بشدة	44.5	44.5	44.5	113
	لا أوافق	17.7	17.7	62.2	45
	أوافق	17.7	17.7	79.9	45
	لا أوافق بشدة	13.4	13.4	93.3	34
	محايد	6.7	6.7	100.0	17
	Total	254	100.0		

جدول 14: التحليل الإحصائي لمساعدة الخدمات الرقمية على تقليل الحاجة إلى المراجعات الورقية.



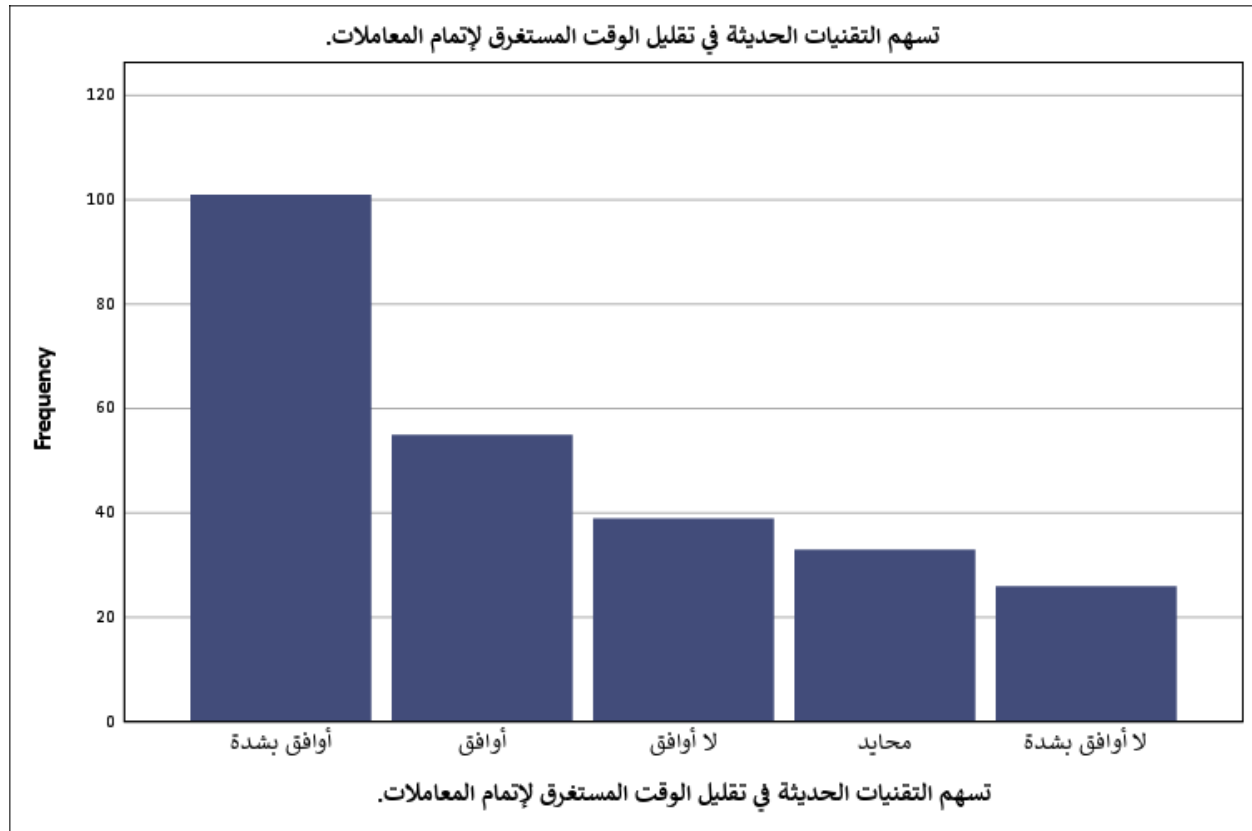
شكل توضيحي 11: التمثيل البياني لمساعدة الخدمات الرقمية على تقليل الحاجة إلى المراجعات الورقية.

• تسهم التقنيات الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المعاملات.

تتطابق آراء العينة بشكل ملحوظ حول دور التقنية في ضغط الزمن الإداري ؛ إذ نال خيار "أوافق بشدة" مائة ومفردة واحدة بنسبة 39.8%؛ وأضاف خيار "أوافق" نسبة 21.7% ؛ وهو ما يعزز القول بأن الزمن هو المعيار الحقيقي لكفاءة أي نظام تبسيط. وقفت فئة عدم الموافقة عند 15.4% وفئة عدم الموافقة الشديدة عند 10.2%؛ وحياد بنسبة 13%. يسجل الانحراف المعياري قيمة قدرها 1.397 وهي من القيم المنخفضة نسبياً في هذه الدراسة ؛ مما يدل على تقارب كبير في الإجابات وضيق مساحة الاختلاف؛ ويحتمل أن تكون السرعة الناتجة عن التقنيات الحديثة قد أصبحت واقعاً معاشاً يلمسه الموظف في المهام الروتينية اليومية كالإرسال والاستقبال الإلكتروني وتدفق المعاملات اللحظي عبر الشبكات الداخلية.

تسهم التقنيات الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المعاملات.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
39.8	39.8	39.8	101	أوافق بشدة	Valid
61.4	21.7	21.7	55	أوافق	
76.8	15.4	15.4	39	لا أوافق	
89.8	13.0	13.0	33	محايد	
100.0	10.2	10.2	26	لا أوافق بشدة	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 15 : التحليل الإحصائي لمساهمة التقنيات الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المعاملات.



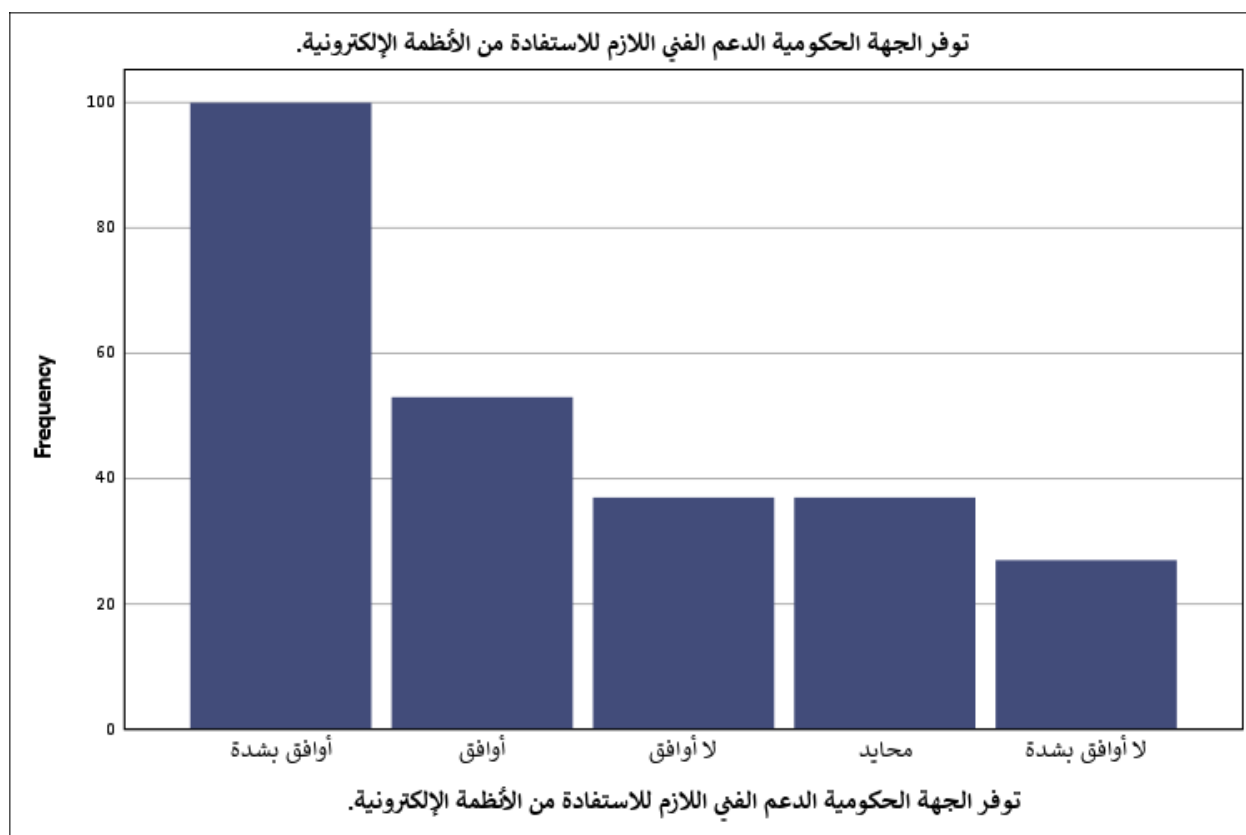
شكل توضيحي 12 : التمثيل البياني لمساهمة التقنيات الحديثة في تقليل الوقت المستغرق لإتمام المعاملات.

• توفر الجهة الحكومية الدعم الفني اللازم للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية.

يكشف التوزيع الإحصائي لاستجابات المبحوثين عن مستويات جيدة من الرضا عن خدمات الدعم والمساندة التقنية ؛ إذ نال خيار "أوافق بشدة" مائة تكرار ونسبة 39.4%؛ وجاء خيار "أوافق" بنسبة 20.9%؛ مما يوضح إدراك المؤسسة الحكومية بأن إطلاق الأنظمة لا يكفي دون وجود فرق صيانة واستجابة فورية للأعطال. توزعت النسب الأخرى بين 14.6% لـ "لا أوافق" ومثلها تماماً لـ "محايد"؛ بينما بلغت نسبة "لا أوافق بشدة" 10.6%. يشير الانحراف المعياري البالغ 1.398 إلى اتساق طيب في الآراء ؛ وربما يعزى رضا الغالبية إلى تفعيل مراكز اتصال الدعم الفني الداخلي أو منصات المساعدة الرقمية؛ في حين قد يعود تدمير البعض الآخر إلى تأخر الاستجابة في أوقات الذروة أو غياب الدعم المباشر في الفروع النائية للجهات الحكومية.

توفر الجهة الحكومية الدعم الفني اللازم للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية.					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	أوافق بشدة	100	39.4	39.4	
	أوافق	53	20.9	60.2	
	لا أوافق	37	14.6	74.8	
	محايد	37	14.6	89.4	
	لا أوافق بشدة	27	10.6	100.0	
	Total	254	100.0	100.0	

جدول 16: التحليل الإحصائي لتوفير الجهة الحكومية الدعم الفني اللازم للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية.



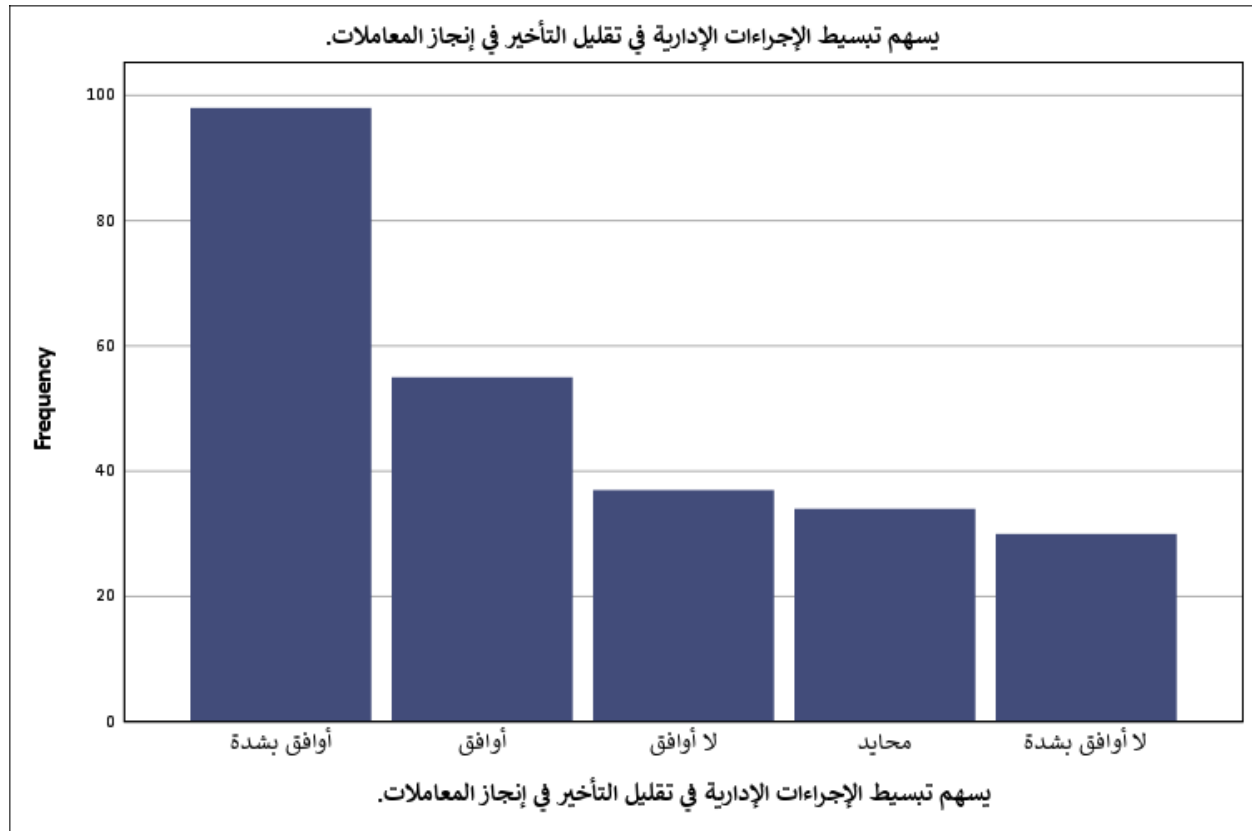
شكل توضيحي 13: التمثيل البياني لتوفير الجهة الحكومية الدعم الفني اللازم للاستفادة من الأنظمة الإلكترونية.

• يسهم تبسيط الإجراءات الإدارية في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات.

تبرهن النتائج على وجود وعي سبي متقدم لدى الموظفين يربط بين هيكلية الإجراء وزمن الخدمة ؛ حيث استحوذت فئة "أوافق بشدة" على ثمانية وتسعين تكراراً بنسبة 38.6%؛ وتلتها فئة "أوافق" بنسبة 21.7% ؛ مما يؤكد أن التبسيط يمثل العلاج الحاسم لظاهرة تكدس المعاملات. بلغت فئة عدم الموافقة 14.6% وعدم الموافقة الشديدة 11.8%؛ مع وقوف 13.4% في منطقة الحياد. يوضح الانحراف المعياري البالغ 1.421 تباعداً يسيراً في التقديرات ؛ ويبدو أن التقليل من التأخير يظهر بوضوح عند تبسيط المعاملات ذات المسار الموحد؛ بينما قد يقل الأثر في المعاملات المشتركة بين جهات حكومية متعددة؛ حيث يتطلب الأمر تنسيقاً خارجياً يتجاوز صلاحيات الإدارة الواحدة ويؤدي لاستمرار بعض مظاهر التأخير الرأسمالي.

يسهم تبسيط الإجراءات الإدارية في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
38.6	38.6	38.6	98	أوافق بشدة	Valid
60.2	21.7	21.7	55	أوافق	
74.8	14.6	14.6	37	لا أوافق	
88.2	13.4	13.4	34	محايد	
100.0	11.8	11.8	30	لا أوافق بشدة	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 17 : التحليل الإحصائي لمساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات.



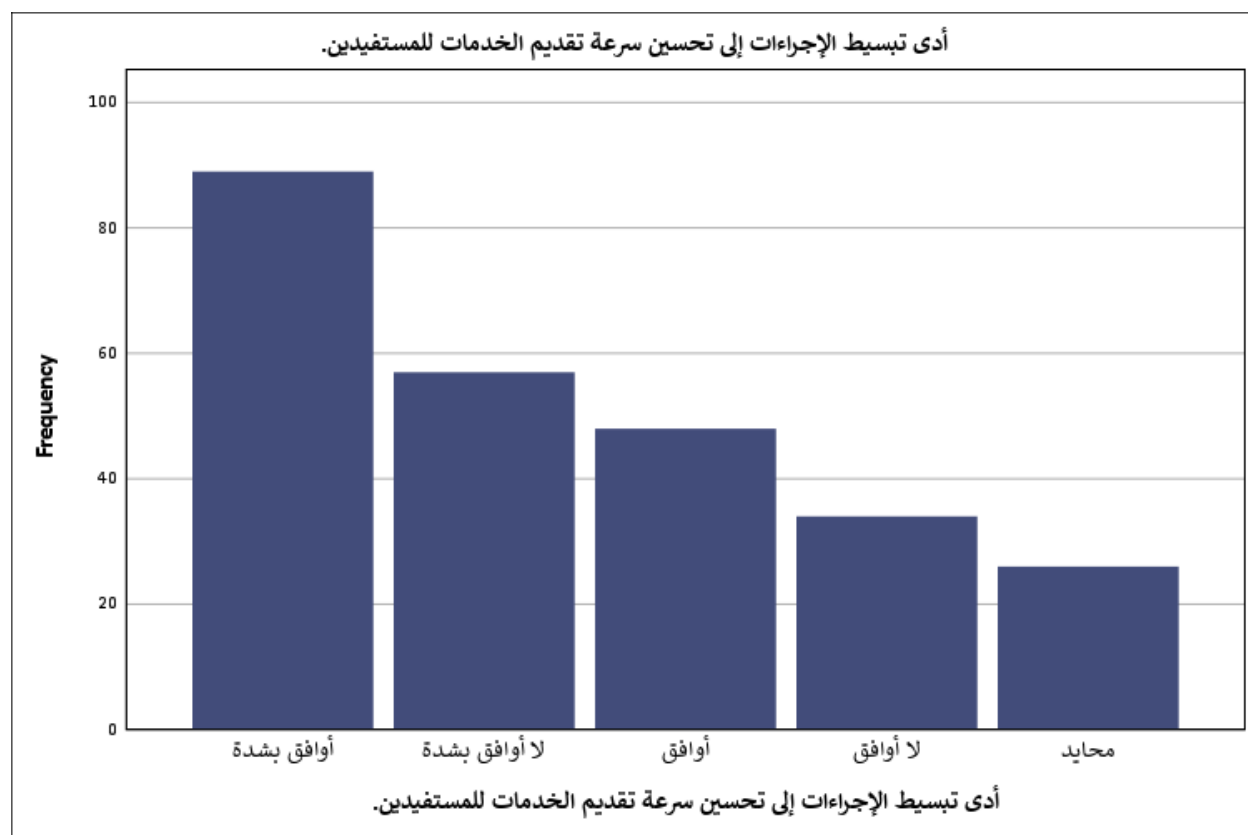
شكل توضيحي 14 : التمثيل البياني لمساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في تقليل التأخير في إنجاز المعاملات.

• أدى تبسيط الإجراءات إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين.

يتجه المنظور التحليلي هنا نحو قياس المخرج النهائي للعملية الإدارية وهو رضا المستفيد ؛ فرغم تصدر فئة "أوافق بشدة" بـ 89 تكراراً ونسبة 35% ؛ إلا أن فئة "لا أوافق بشدة" سجلت قفزة ملحوظة بحلولها ثانياً بـ 57 تكراراً ونسبة 22.4% ؛ وتلتها فئة "أوافق" بنسبة 18.9%. يفسر هذا التوزيع الشاذ القيمة المرتفعة جداً للانحراف المعياري البالغة 1.593 وهي الأعلى في الدراسة ؛ مما يثبت انقساماً راديكالياً بين المبحوثين؛ ويحتمل أن يكون هذا الشرح الإحصائي ناتجاً عن تباين قنوات تقديم الخدمة؛ فالمستفيدون عبر المنصات الرقمية الذاتية يحصلون على الخدمة فوراً؛ بينما قد يواجه المستفيدون عبر المراجعة الحضورية صعوبات ناتجة عن عدم مواكبة الموظفين الميدانيين لآليات التبسيط؛ مما ينعكس سلباً على تقييم سرعة الخدمة الإجمالية.

أدى تبسيط الإجراءات إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين.					
	Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
Valid	35.0	35.0	35.0	89	أوافق بشدة
	57.5	22.4	22.4	57	لا أوافق بشدة
	76.4	18.9	18.9	48	أوافق
	89.8	13.4	13.4	34	لا أوافق
	100.0	10.2	10.2	26	محايد
		100.0	100.0	254	Total

جدول 18: التحليل الإحصائي لأداء تبسيط الإجراءات إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين.



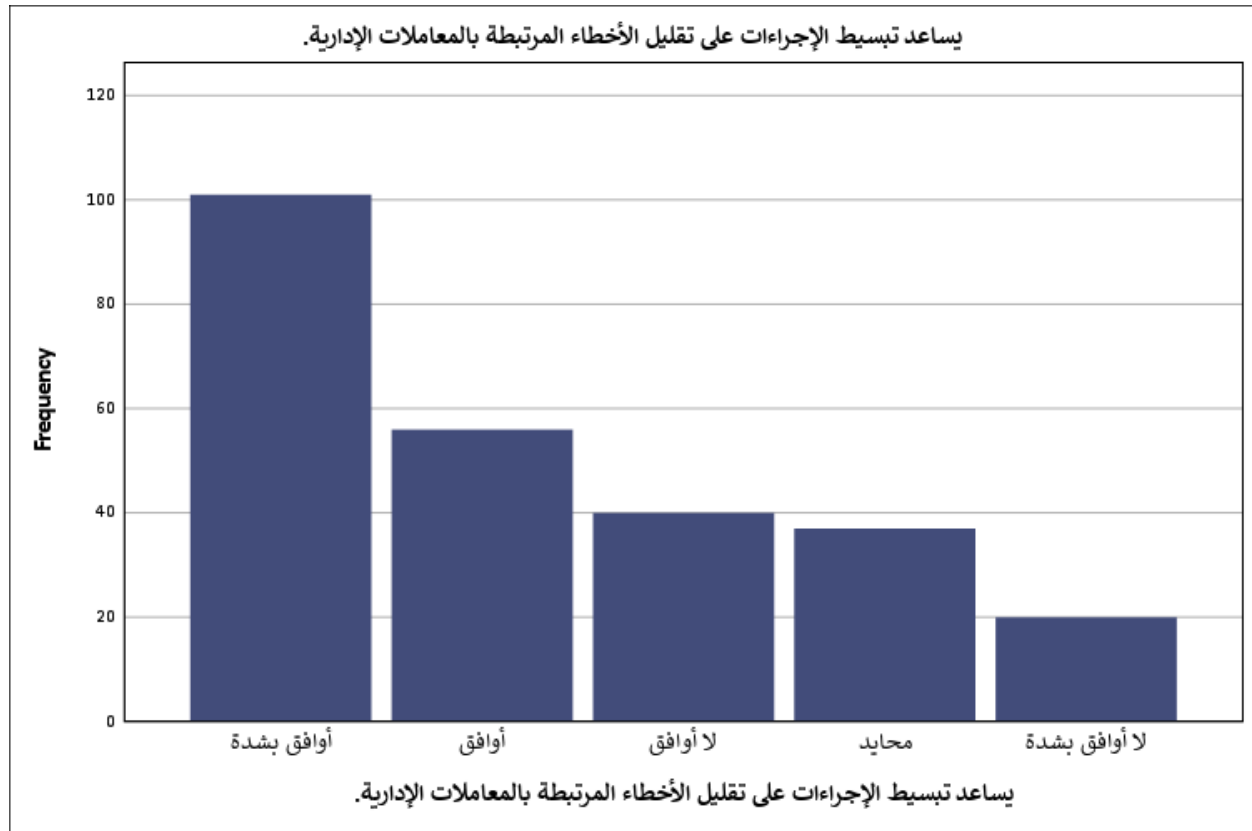
شكل توضيحي 15: التمثيل البياني لأداء تبسيط الإجراءات إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات للمستفيدين.

• يساعد تبسيط الإجراءات على تقليل الأخطاء المرتبطة بالمعاملات الإدارية.

تؤيد العينة وبقوة الأثر الحمائي لتبسيط المسارات الإدارية في خفض معدلات الخطأ البشري التنفيذي ؛ إذ حقق خيار "أوافق بشدة" مائة ومفردة واحدة بنسبة 39.8%؛ وأضاف خيار "أوافق" نسبة 22% ؛ مما يثبت أن تقليص المحطات الإدارية يقلل تلقائياً من احتمالات التفسير الخاطئ للوائح أو السهو في استيفاء المرفقات. انحصرت الفئات المعارضة في 15.7% لعدم الموافقة و7.9% فقط لعدم الموافقة الشديدة وهي أدنى نسبة رفض مطلق تسجلها عبارات الدراسة؛ مع حياد 14.6%. يؤكد الانحراف المعياري البالغ 1.341 انخفاض التشتت والاتجاه العام نحو الإجماع ؛ وربما يعود هذا التوافق إلى أن العمليات المبسطة تعتمد غالباً على نماذج نمطية وحقول إجبارية في الأنظمة الإلكترونية تمنع الموظف من الانتقال للخطوة التالية قبل استيفاء الشروط؛ مما يحجم الأخطاء بفاعلية.

يساعد تبسيط الإجراءات على تقليل الأخطاء المرتبطة بالمعاملات الإدارية.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
39.8	39.8	39.8	101	أوافق بشدة	Valid
61.8	22.0	22.0	56	أوافق	
77.6	15.7	15.7	40	لا أوافق	
92.1	14.6	14.6	37	محايد	
100.0	7.9	7.9	20	لا أوافق بشدة	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 19: التحليل الإحصائي لمساعدة تبسيط الإجراءات على تقليل الأخطاء المرتبطة بالمعاملات الإدارية.



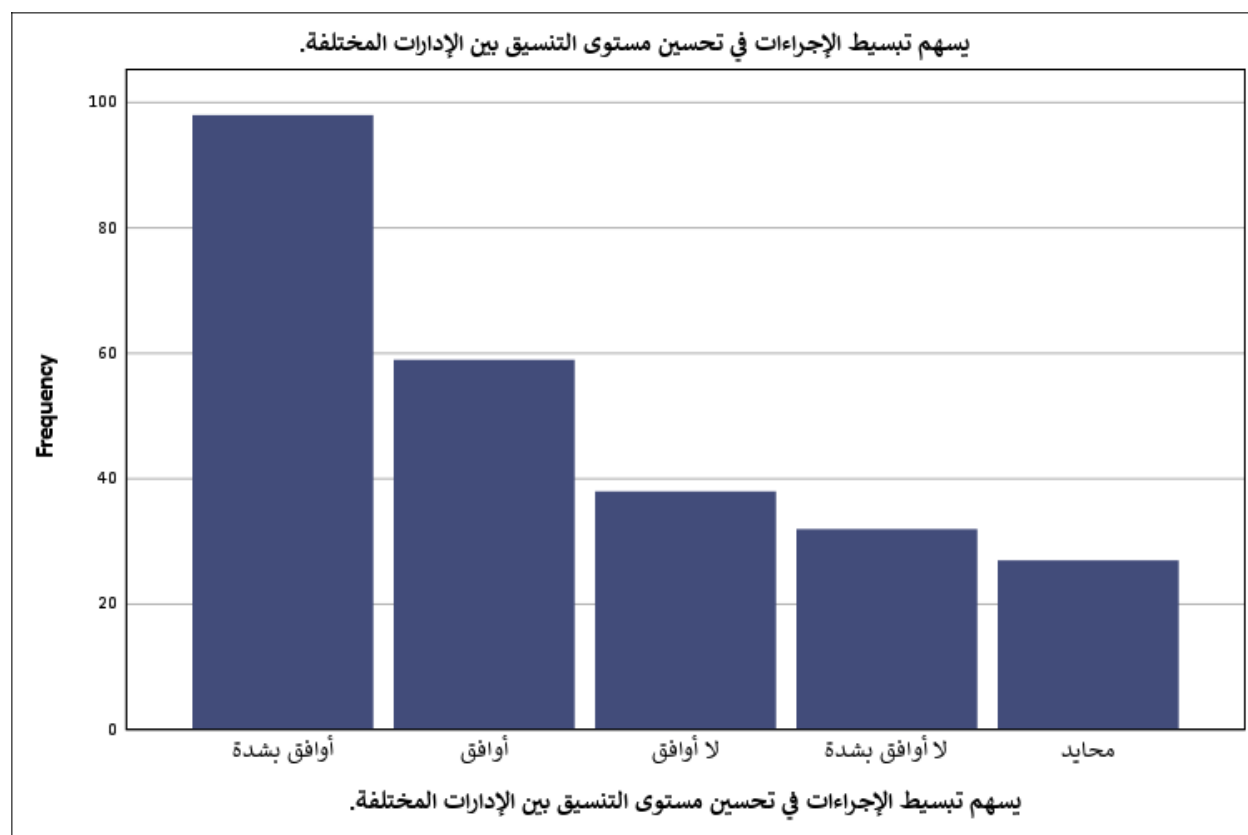
شكل توضيحي 16: التمثيل البياني لمساعدة تبسيط الإجراءات على تقليل الأخطاء المرتبطة بالمعاملات الإدارية.

- يسهم تبسيط الإجراءات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.

تشير البيانات الوصفية إلى أن تحسين الاتصال الأفقي بين الوحدات التنظيمية يعد أحد المكتسبات الأساسية للتبسيط ؛ فقد وافق بشدة 38.6% من المشاركين على هذا الأثر؛ ووافق 23.2% منهم ؛ مما يوضح أن هدم الصوامع الإدارية (Silos) يسهل تدفق المعلومات والوثائق بين الأقسام المتتابعة. مثلت فئة "لا أوافق" 15% وفئة "لا أوافق بشدة" 12.6%؛ مع حياد بنسبة 10.6%. يوضح الانحراف المعياري البالغ 1.440 وجود تباين في التقدير ؛ ويبدو أن التنسيق البيئي يظل محكوماً بالرغبة الشخصية لمديري الإدارات أو مدى تكامل الأنظمة الإلكترونية بين تلك الأقسام؛ فإذا غابت الربط الآلي المشترك يحتمل أن تظل المعاملات معلقة بين الإدارات بالرغم من تبسيط الإجراءات الداخلية لكل إدارة بشكل منفرد.

يسهم تبسيط الإجراءات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.					
	Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
Valid	38.6	38.6	38.6	98	أوافق بشدة
	61.8	23.2	23.2	59	أوافق
	76.8	15.0	15.0	38	لا أوافق
	89.4	12.6	12.6	32	لا أوافق بشدة
	100.0	10.6	10.6	27	محايد
		100.0	100.0	254	Total

جدول 20: التحليل الإحصائي لمساهمة تبسيط الإجراءات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.



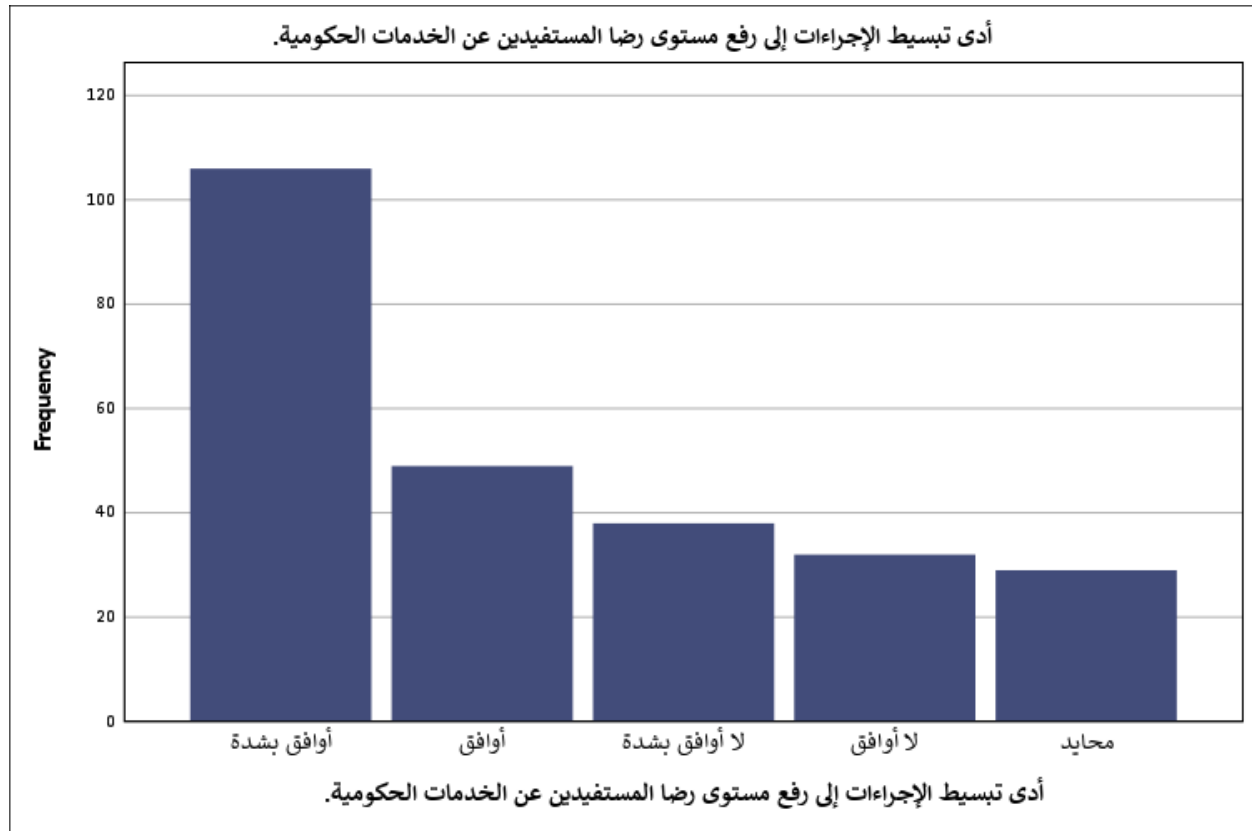
شكل توضيحي 17: التمثيل البياني لمساهمة تبسيط الإجراءات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة.

• أدى تبسيط الإجراءات إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.

تظهر نتائج التحليل التكراري توافقاً واسعاً حول ارتباط جودة الخدمة برضا متلقيها ؛ حيث حصّد خيار "أوافق بشدة" مائة وستة تكرارات بنسبة 41.7% ؛ وحل خيار "أوافق" بنسبة 19.3% ؛ مما يثبت أن اختصار وقت المعاملة ووضوح شروطها ينعكسان مباشرة على الانطباع العام للمستفيدين. سجلت فئة "لا أوافق بشدة" نسبة 15% وتلتها فئة "لا أوافق" بنسبة 12.6%؛ وحيد يقدر بـ 11.4%. يعكس الانحراف المعياري البالغ 1.494 تشتتاً تفسيرياً يحتمل ربطه بارتفاع سقف توقعات المستفيدين ؛ فكلما زادت مستويات التبسيط يتطلع الجمهور إلى مستويات أسرع وأرقى؛ وربما يرى بعض الموظفين أن الرضا لم يتحقق بالكامل لأن المستفيد يظل يطالب بإلغاء كافة القيود الرقابية حتى لو كانت ضرورية للنظام العام.

أدى تبسيط الإجراءات إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
41.7	41.7	41.7	106	أوافق بشدة	Valid
61.0	19.3	19.3	49	أوافق	
76.0	15.0	15.0	38	لا أوافق بشدة	
88.6	12.6	12.6	32	لا أوافق	
100.0	11.4	11.4	29	محايد	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 21: التحليل الإحصائي لأداء تبسيط الإجراءات إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.



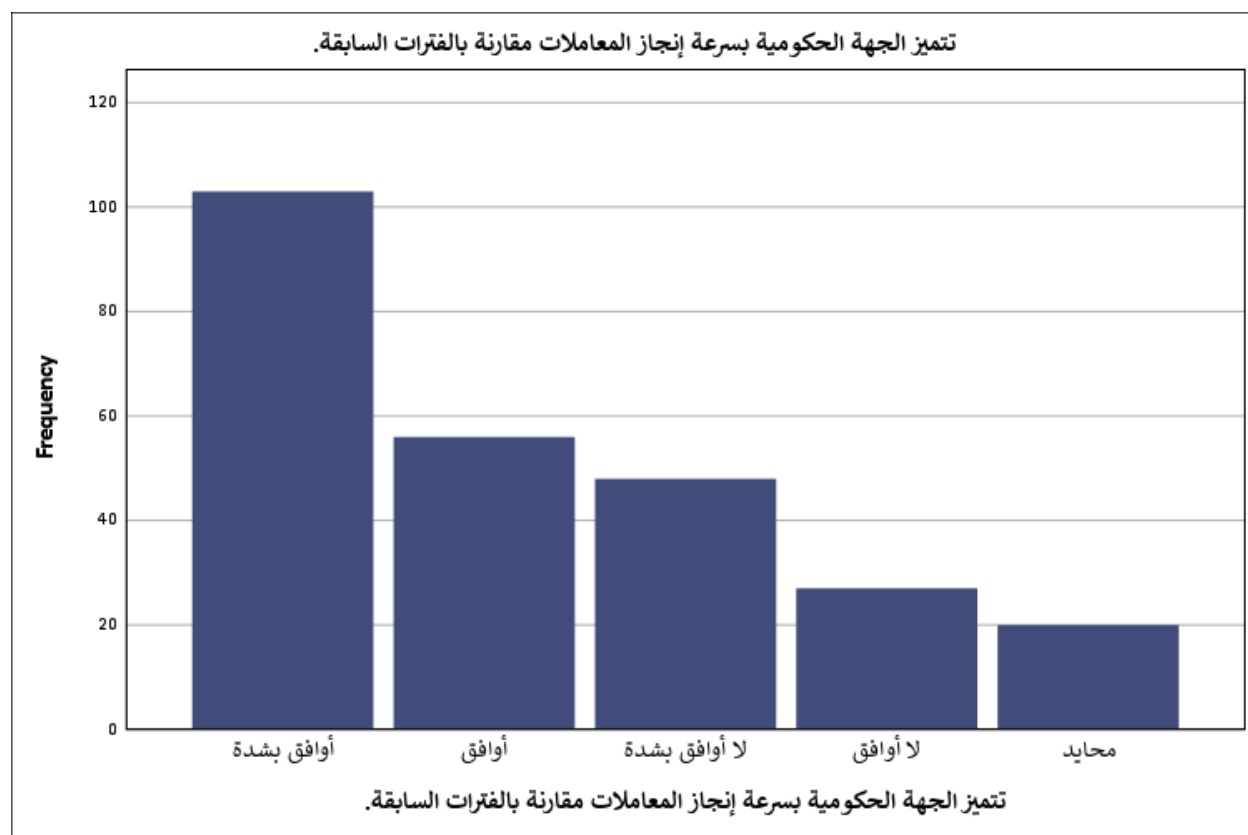
شكل توضيحي 18: التمثيل البياني لأداء تبسيط الإجراءات إلى رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.

- تتميز الجهة الحكومية بسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالفترة السابقة.

تعزز التوزيعات الإحصائية فرضية حدوث طفرة زمنية إيجابية في الأداء الحالي مقارنة بالماضي ؛ حيث أفاد 40.6% من العينة بـ "أوافق بشدة" حول تميز السرعة الحالية؛ وأضاف 22% خيار "أوافق" ؛ مما يعد مؤشراً قوياً على نجاح خطط التطوير التراكمية في إحداث فارق ملموس. تمثلت المعارضة في 18.9% لـ "لا أوافق بشدة" و 10.6% لـ "لا أوافق"؛ مع حياد محدود بنسبة 7.9%. يظهر الانحراف المعياري البالغ 1.554 تفاوتاً كبيراً في تقييم هذه المقارنة التاريخية ؛ ويبدو أن الموظفين القدامى الذين عايشوا الفترات السابقة هم الأكثر شعوراً بالفارق والسرعة الحالية؛ بينما قد يرى الموظفون الجدد أو أولئك الذين يعملون في أقسام تعاني من تراكم مزمن في المعاملات أن السرعة لم تتغير بالشكل المطلوب.

تتميز الجهة الحكومية بسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالفترات السابقة.					
	Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
Valid	40.6	40.6	40.6	103	أوافق بشدة
	62.6	22.0	22.0	56	أوافق
	81.5	18.9	18.9	48	لا أوافق بشدة
	92.1	10.6	10.6	27	لا أوافق
	100.0	7.9	7.9	20	محايد
		100.0	100.0	254	Total

جدول 22: التحليل الإحصائي لتمييز الجهة الحكومية بسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالفترات السابقة.



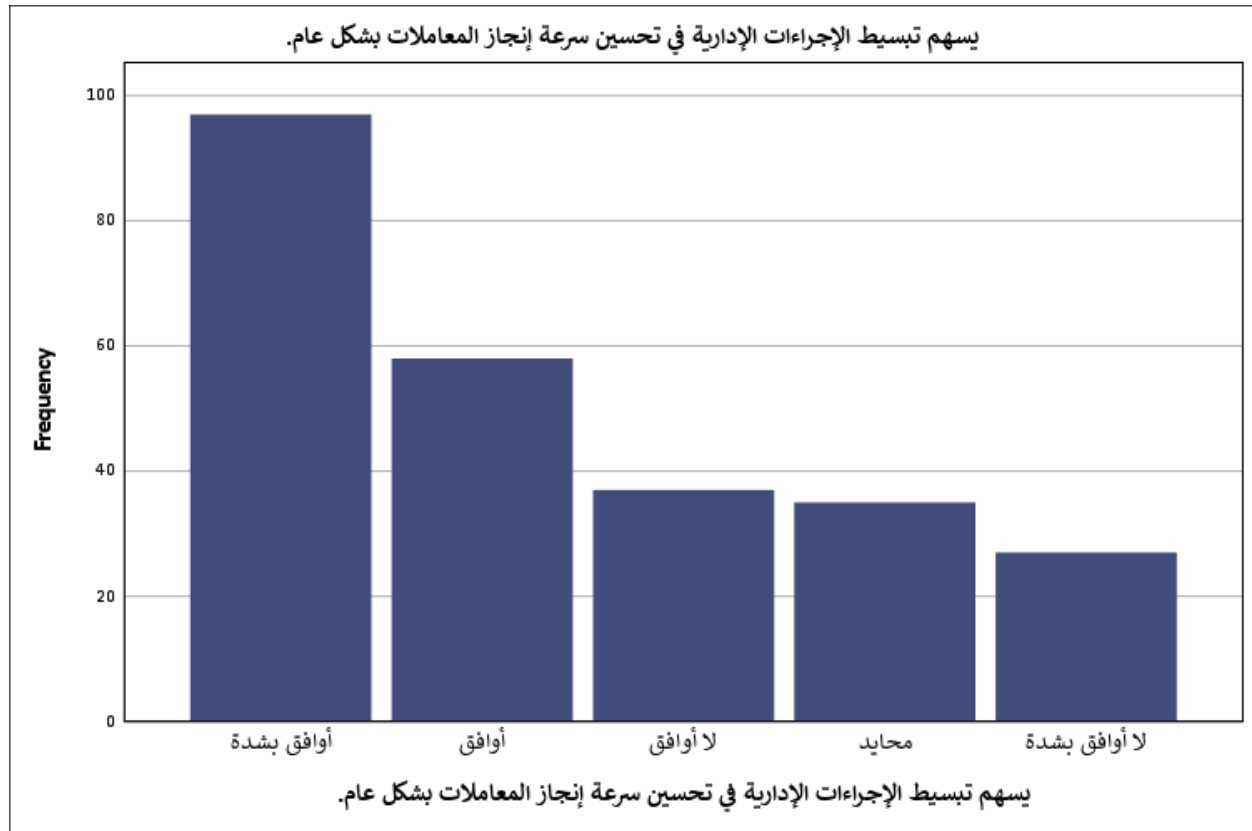
شكل توضيحي 19: التمثيل البياني لتمييز الجهة الحكومية بسرعة إنجاز المعاملات مقارنة بالفترات السابقة.

- يسهم تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات بشكل عام.

تأتي هذه العبارة الختامية لتلخص الموقف الكلي للعيننة وتؤكد المحور الرئيسي للدراسة ؛ حيث سجل خيار "أوافق بشدة" سبعة وتسعين تكراراً بنسبة 38.2%؛ وجاء خيار "أوافق" بنسبة 22.8%؛ ليتجاوز إجمالي التوافق حاجز ستين بالمائة من عيننة الدراسة. وقفت فئة عدم الموافقة عند 14.6% وعدم الموافقة الشديدة عند 10.6%؛ مع حياد بنسبة 13.8%. يشير الانحراف المعياري البالغ 1.390 وهو من أدنى القيم المسجلة في المحور إلى اتساق إحصائي عالٍ ؛ مما يبرهن على القناعة الراسخة بأن تبسيط البناء الإجرائي يمثل القناة الشرعية والوحيدة لتحقيق الطفرات الزمنية في العمل الإداري؛ وربما تمنح هذه النتيجة المتماسكة ضوءاً أخضر لصناع القرار للاستمرار في تفكيك البنى البيروقراطية القديمة وإعادة صياغتها.

يسهم تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات بشكل عام.					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
38.2	38.2	38.2	97	أوافق بشدة	Valid
61.0	22.8	22.8	58	أوافق	
75.6	14.6	14.6	37	لا أوافق	
89.4	13.8	13.8	35	محايد	
100.0	10.6	10.6	27	لا أوافق بشدة	
	100.0	100.0	254	Total	

جدول 23 : التحليل الإحصائي لمساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات بشكل عام.



شكل توضيحي 20 : التمثيل البياني لمساهمة تبسيط الإجراءات الإدارية في تحسين سرعة إنجاز المعاملات بشكل عام.

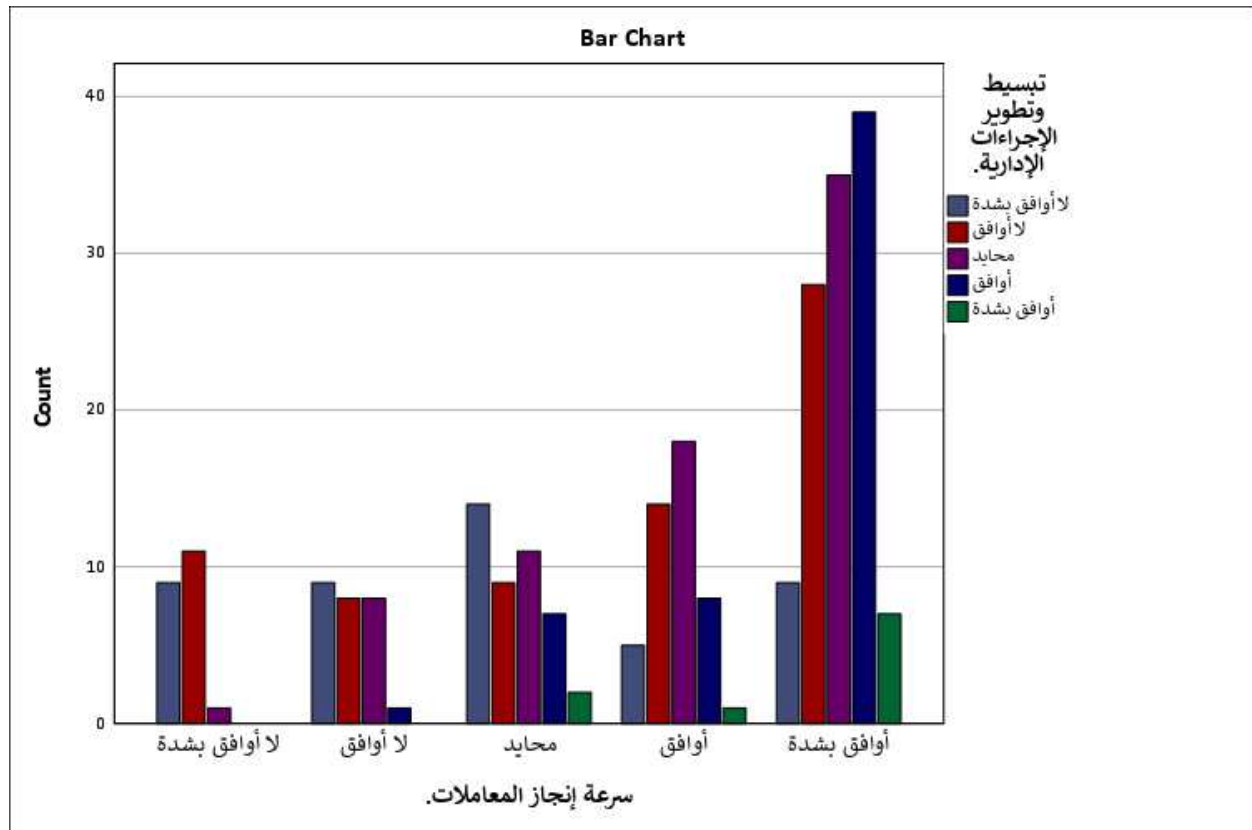
• تحليل الجداول المتقاطعة لمتغيرات الدراسة:

- اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. وتبسيط وتطوير الإجراءات الإدارية.

تكشف نتائج اختبار كاي تربيع عن وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية قوية بين المتغيرين ؛ حيث بلغت قيمة اختبار بيرسون 56.710 عند درجات حرية قدرها 16 ومستوى دلالة احتمالي بلغ 0.000 وهو أقل بكثير من مستوى المعنوية القياسي 0.05. يدعم هذا التوجه قيمة النسبة الاحتمالية البالغة 63.755 وقيمة الرابط الخطي الخطي البالغة 43.250 بمستوى دلالة صفر ومفرد. تؤكد هذه الأرقام رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة؛ ويبدو من الناحية العملية أن تسريع الدورة المستندية للمعاملات ليس حدثاً عشوائياً بل هو نتيجة مباشرة ومنطقية لعمليات الهندسة الإدارية وتبسيط المسارات؛ ورغم إشارة الملاحظة إلى وجود ثماني خلايا تمتلك تكرارات متوقعة أقل من خمسة بنسبة 32% ؛ إلا أن القيمة الإجمالية تظل محتفظة بقوتها التفسيرية التي تربط بين التطوير الهيكلي والسرعة الزمنية في البيئة التنظيمية.

Chi-Square Tests			
Asymptotic Significance (2-sided)	df	Value	
.000	16	56.710 ^a	Pearson Chi-Square
.000	16	63.755	Likelihood Ratio
.000	1	43.250	Linear-by-Linear Association
		254	N of Valid Cases
a. 8 cells (32.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .83.			

جدول 24: اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. وتبسيط وتطوير الإجراءات الإدارية.



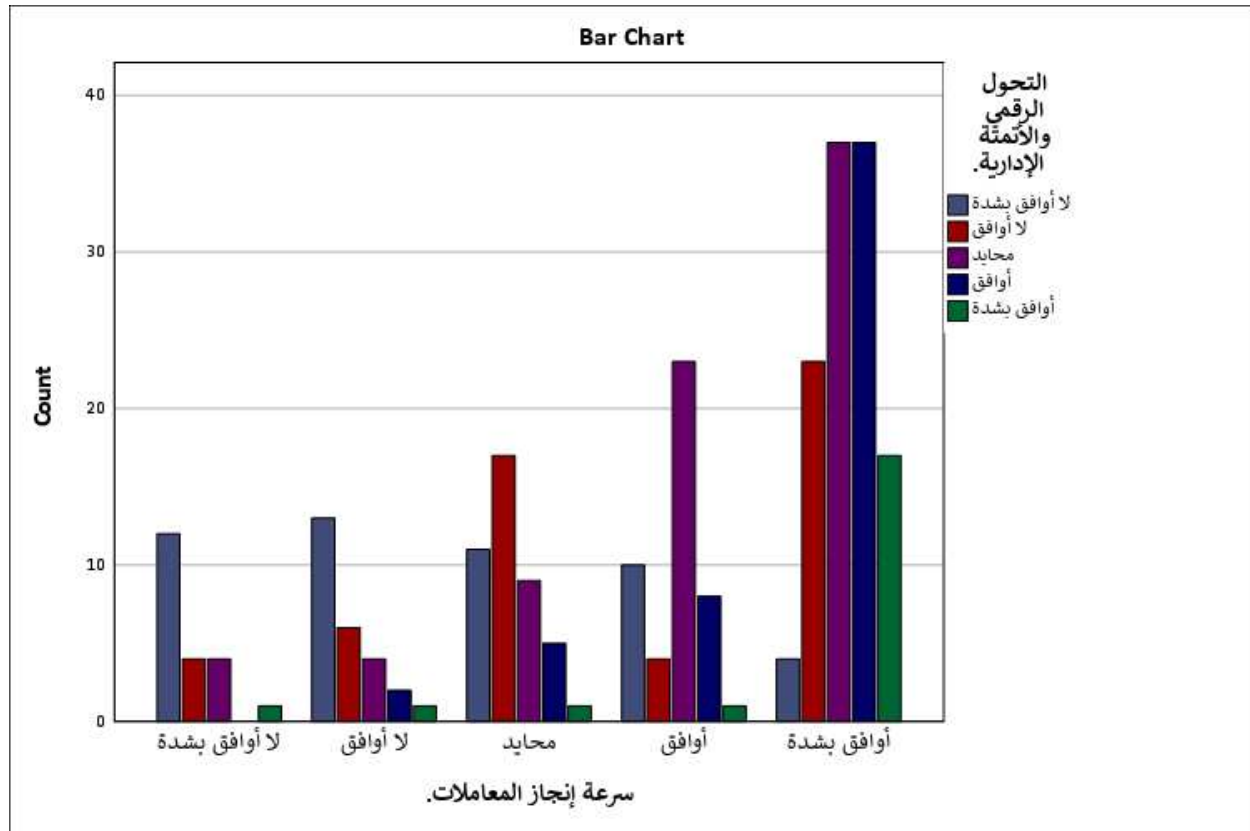
شكل توضيحي 21: المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. وتبسيط وتطوير الإجراءات الإدارية.

- اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. والتحول الرقمي والأتمتة الإدارية.

تؤكد المعطيات الرقمية لاختبار كاي تربيع المتعاضم قوة تأثير المتغير التقني في تسريع وتيرة العمل الإداري ؛ إذ سجلت قيمة بيرسون 89.543 عند 16 درجة حرية وبدلالة معنوية بلغت 0.000 ؛ وهي قيمة مرتفعة تشير إلى ارتباط وثيق لا يمكن إرجاعه للصدفة الإحصائية. تعزز قيمة نسبة الاحتمالية المقدرة بـ 93.655 وقيمة الارتباط الخطي البالغة 58.089 هذه النتيجة التفسيرية بوضوح. يحتمل واقعياً أن الأتمتة تسهم في اختصار الحيز المكاني والزمني لنقل المعاملات؛ مما يجعل العلاقة بين التطور الرقمي وسرعة الإنجاز علاقة طردية حتمية؛ وتظهر الملاحظة وجود سبع خلايا فقط بتكرار متوقع أقل من خمسة بنسبة 28% ؛ وهي نسبة مقبولة لا تؤثر على الكفاءة الكلية للاختبار وتؤكد متانة الاعتماد على التحول الرقمي كقائد أساسي لتسريع الخدمات الحكومية.

Chi-Square Tests			
Asymptotic Significance (2-sided)	df	Value	
.000	16	89.543 ^a	Pearson Chi-Square
.000	16	93.650	Likelihood Ratio
.000	1	58.089	Linear-by-Linear Association
		254	N of Valid Cases
a. 7 cells (28.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.74.			

جدول 25: اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. والتحول الرقمي والأتمتة الإدارية.



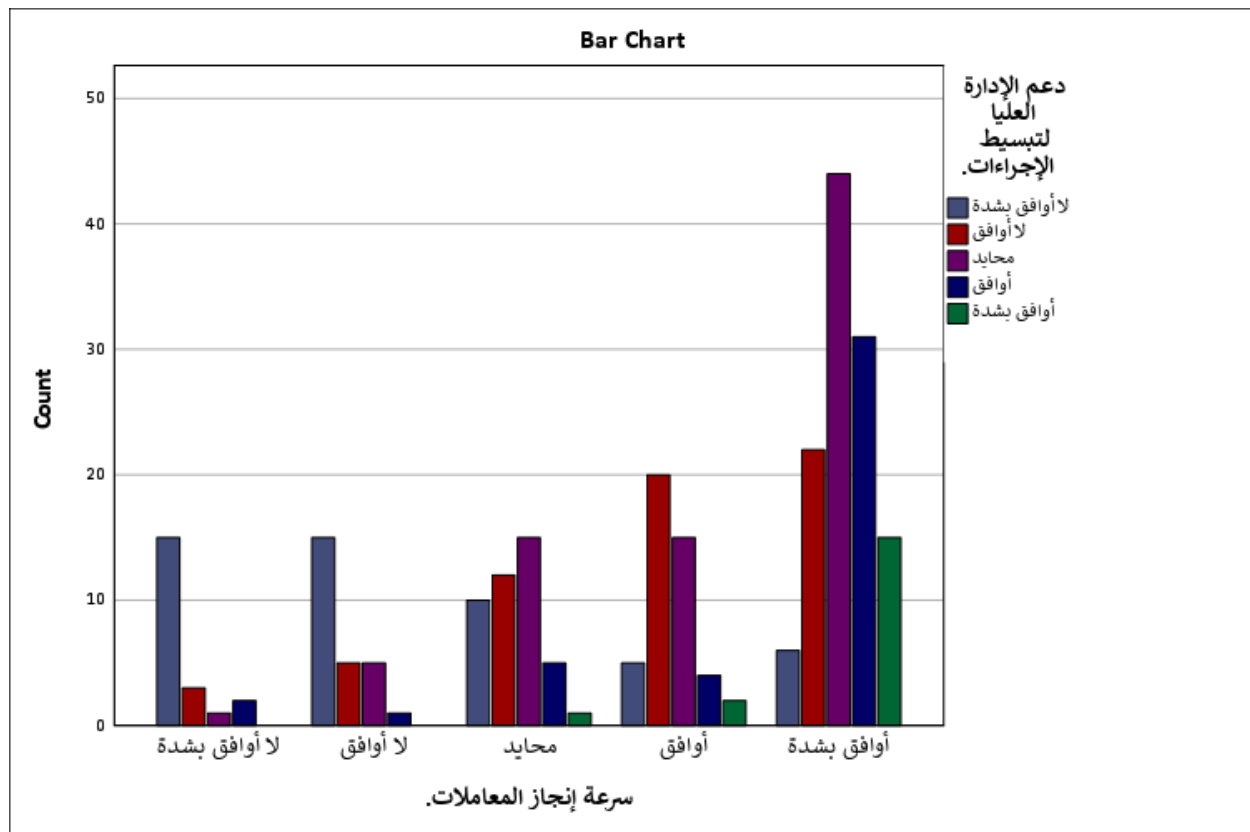
شكل توضيحي 22 : المقاييس المتمثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات . والتحول الرقمي والأتمتة الإدارية.

- اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. ودعم الإدارة العليا لتبسيط الإجراءات.

يسجل هذا الاختبار أعلى قيمة لكاي تربيع بين الاختبارات الثنائية ؛ حيث بلغت قيمة بيرسون 100.961 بـ 16 درجة حرية ومستوى دلالة تام قدره 0.000 ؛ مما يبرهن إحصائياً على أن المتغير القيادي يمثل العامل الحاسم والأكثر تأثيراً في نجاح دورة المعاملات. تطابقت قيمة نسبة الاحتمالية بـ 95.397 والارتباط الخطي بـ 63.869 مع ذات المستوى الصفري للدلالة. يبدو من التفسير المنطقي أن الموظفين التنفيذيين يستمدون قدرتهم على تجاوز المعوقات والسرعة في الأداء من الثقافة التنظيمية التي تزرعها القيادة العليا؛ فحين يشعر الموظف بأن الإدارة تدعم المرونة وتنفيذ البيروقراطية يتحرر من الخوف من الوقوع في الخطأ الإجرائي ويتجه نحو الإنجاز السريع؛ وتؤكد النسبة المنخفضة للخلايا الضعيفة البالغة 28% السلامة البنيوية للاختبار وقدرته التنبؤية العالية.

Chi-Square Tests			
Asymptotic Significance (2-sided)	df	Value	
.000	16	100.961 ^a	Pearson Chi-Square
.000	16	95.397	Likelihood Ratio
.000	1	63.869	Linear-by-Linear Association
		254	N of Valid Cases
a. 7 cells (28.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.49.			

جدول 26: اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. ودعم الإدارة العليا لتبسيط الإجراءات.



شكل توضيحي 23: المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين سرعة إنجاز المعاملات. ودعم الإدارة العليا لتبسيط الإجراءات.

• اختبار الانحدار المتعدد لمتغيرات الدراسة

تظهر مؤشرات ملخص النموذج والتحليلات المصاحبة قدرة تفسيرية متميزة للمتغيرات المستقلة المجتمعة ؛ إذ بلغ معامل الارتباط المتعدد 0.654؛ وسجل معامل التحديد قيمة قدرها 0.427 ؛ مما يعني أن تبسيط الإجراءات والتحول الرقمي ودعم الإدارة العليا يفسرون معاً ما نسبته 42.7% من التباين الحاصل في سرعة إنجاز المعاملات الحكومية؛ بينما تعود النسبة الباقية لمتغيرات أخرى خارج نموذج الدراسة. تؤكد نتائج تحليل التباين (ANOVA) المعنوية العالية للنموذج بالكامل؛ حيث بلغت قيمة فاء المحسوبة 62.127 وبدلالة إحصائية 0.000. عند تفكيك المعاملات يتبين أن دعم الإدارة العليا هو الأثر الأكبر بمعامل بيتا القياسي البالغ 0.369 وقيمة تاء 7.331؛ ويليه التحول الرقمي ببيتا 0.303 وتاء 5.845؛ ثم تبسيط الإجراءات ببيتا 0.234 وتاء 4.572. تشير جميع هذه المعاملات ذات الدلالة الصفرية إلى أن النموذج يسير في اتجاه طردي متناسق؛ وربما يفرض هذا الترتيب على المخطط الإداري التركيز أولاً على تهيئة البيئة القيادية ثم التكنولوجيا ثم الهيكلية لضمان الحصول على أعلى مستويات السرعة في تقديم الخدمات.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654 ^a	.427	.420	1.013
a. Predictors: (Constant), تبسيط وتطوير, دعم الإدارة العليا لتبسيط الإجراءات, التحول الرقمي والأتمتة الإدارية.				
b. Dependent Variable: سرعة إنجاز المعاملات.				

جدول 27: ملخص النموذج

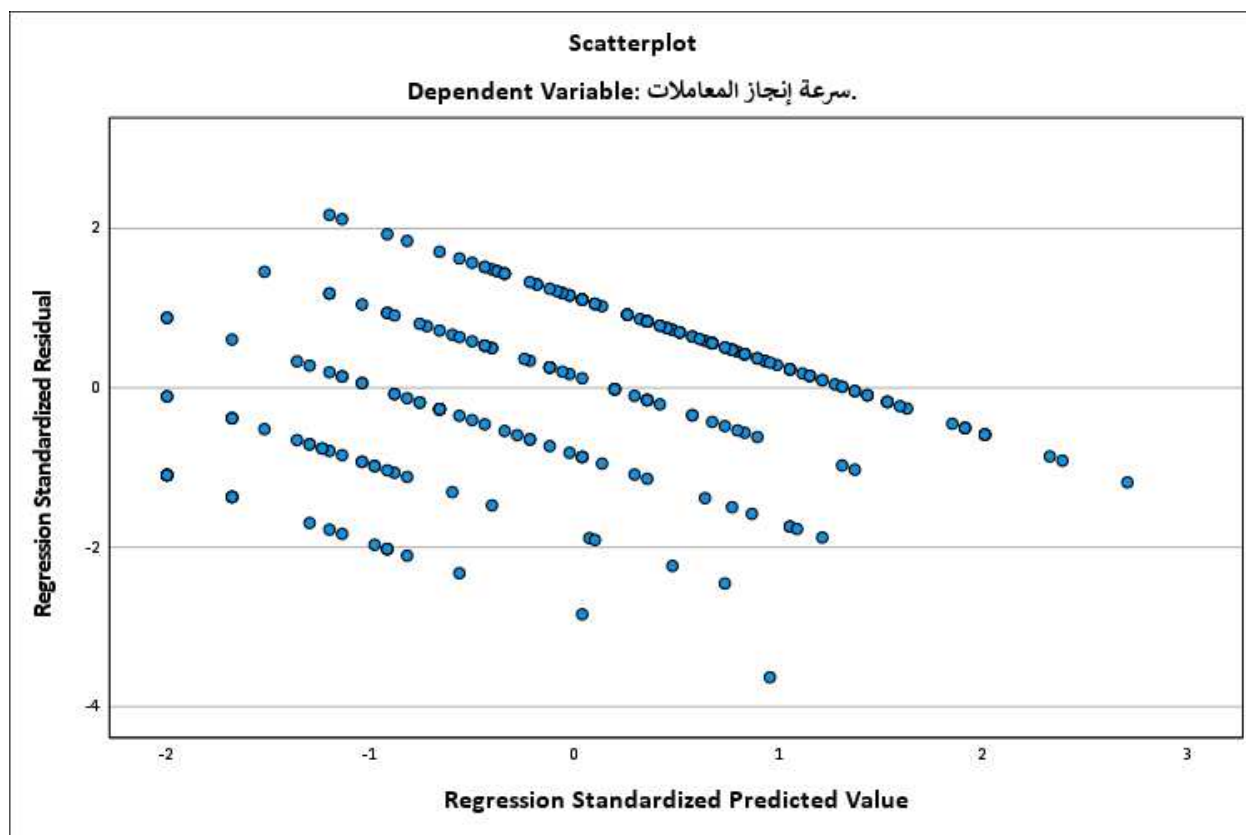
ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	191.216	3	63.739	62.127	.000 ^b	Regression
	256.485	250	1.026			Residual

			253	447.701	Total	
a. Dependent Variable: سرعة إنجاز المعاملات.						
b. Predictors: (Constant), تبسيط وتطوير الإجراءات., التحول الرقمي والأتمتة الإدارية.						

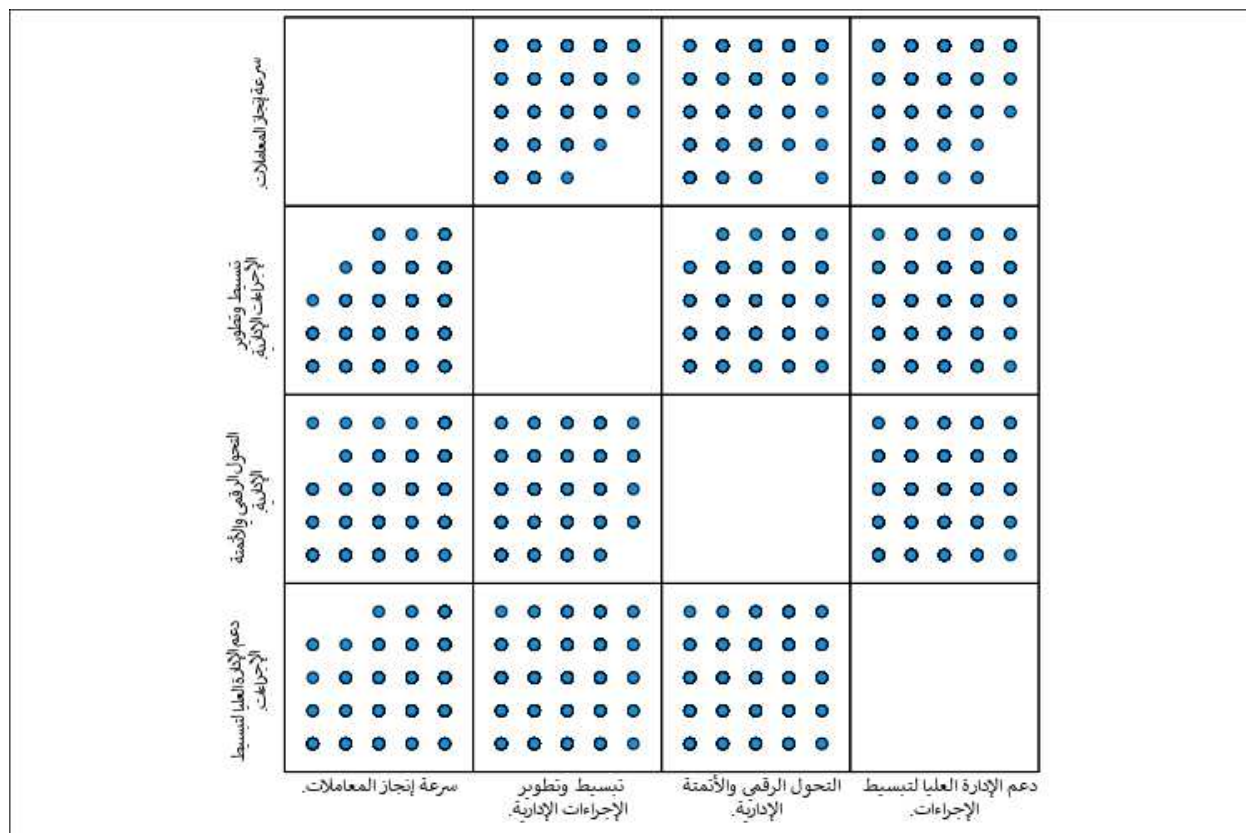
جدول 28: تحليل التباين

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
.000	5.076		.214	1.085	(Constant)	1
.000	4.572	.234	.061	.277	تبسيط وتطوير الإجراءات الإدارية.	
.000	5.845	.303	.057	.331	التحول الرقمي والأتمتة الإدارية.	
.000	7.331	.369	.057	.415	دعم الإدارة العليا لتبسيط الإجراءات.	
a. Dependent Variable: سرعة إنجاز المعاملات.						

جدول 29: معاملات تحليل الانحدار المتعدد



شكل توضيحي 24: شكل الانتشار للبقايا



شكل توضيحي 25: مصفوفة شكل الانتشار

• اختبار التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

تكشف نتائج تحليل التباين الأحادي للنموذج الكلي عن دلالات إحصائية بالغة الأهمية حول تماسك البناء التنبؤي للدراسة ؛ فقد بلغت قيمة فاء المحسوبة 19.873 بمستوى دلالة معنوي تام قدره 0.000 ؛ مما يبرهن على غياب العشوائية في الفروق المسجلة بين المتغيرات التفسيرية. توضح القراءة المعمقة للمربعات أن مجموع المربعات للانحدار بلغ 222.672 بدرجات حرية 12 ؛ بينما وقف مجموع المربعات للبواقي عند 225.028 بدرجات حرية 241. يشير هذا التقارب النسبي بين المربعات المفسرة وغير المفسرة إلى أن النموذج يمتلك مرونة واقعية عالية؛ ويبدو أن التفاعل المشترك بين أبعاد التبسيط والتحول الرقمي والدعم القيادي يخلق بيئة تنظيمية متكاملة تتجاوز في تأثيرها الفردي الآثار الجزئية لكل متغير؛ وربما يفسر هذا التناسق الاتجاه العام المستقر لعينة الدراسة نحو تركيز المسارات التطويرية الشاملة بدل الأنشطة المجزأة.

ويقدم تحليل معامل بايز دليلاً علمياً حاسماً وقاطعاً يؤيد متانة النموذج التفسيري المقترح مقارنة بالنموذج الصفري ؛ إذ بلغت قيمة المعامل رقماً فلكياً يتجاوز كل الحدود القياسية للقبول ؛ مما يعني أن احتمالية صدق النموذج الذي يضم المتغيرات الثلاثة (التبسيط، التحول الرقمي، دعم الإدارة) تفوق احتمالية النموذج البديل بملايين المرات. تتطابق هذه النتيجة الفائقة مع مؤشرات الارتباط البالغة 0.705 ومعامل التحديد المقدر بـ 0.497 ومعامل التحديد المعدل البالغ 0.472 ؛ مع انخفاض الخطأ المعياري للتقدير إلى 0.97. تمنح هذه المؤشرات البيزية الباحثين يقيناً إحصائياً تاماً بصلاحية النتائج وقابليتها الكبيرة للتعميم على القطاع الحكومي؛ وربما تؤكد أن هذه الأبعاد الثلاثة تشكل معاً النواة الصلبة لأي مشروع وطني يستهدف رفع كفاءة الجهاز الإداري وتسريع وتيرة الخدمات العامة.

ANOVA ^{a,b}					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Source
.000	19.873	18.556	12	222.672	Regression
		.934	241	225.028	Residual
			253	447.701	Total
a. Dependent Variable: سرعة إنجاز المعاملات.					
b. Model: (Intercept), تبسيط وتطوير الإجراءات الإدارية, دعم الإدارة العليا لتبسيط, الإجراءات, التحول الرقمي والأتمتة الإدارية.					

جدول 30: اختبار التباين الأحادي

Bayes Factor Model Summary ^{a,b}				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Bayes Factor ^c
.97	.472	.497	.705	27357555706726057000000000.000
a. Method: JZS				

b. Model: (Intercept), تبسيط وتطوير الإجراءات الإدارية، دعم الإدارة العليا لتبسيط الإجراءات، التحول الرقمي والأتمتة الإدارية.

c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).

جدول 31: ملخص نموذج معامل بايز

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

- فرضيات الدراسة: تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملاموس على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

تكشف نتائج اختبار تي للعينة الواحدة عن تأييد مطلق وصارم لصحة الفرضية الأولى للدراسة ؛ حيث سجل المتوسط الحسابي للإجابات قيمة مرتفعة جداً بلغت 4.58 وانحراف معياري قدره 0.957 ؛ مما يدل على تركيز حاد في آراء العينة نحو الموافقة التامة وغياب التشتت. بلغت قيمة تاء المحسوبة 76.309 عند درجة حرية 253 وبدلالة إحصائية بلغت 0.000 ؛ مما يدعم الرفض الكامل للفرضية الصفرية. يوضح حجم التأثير المقاس عبر معامل كوهين دي البالغ 0.957 وتصحيح هيدجز البالغ 0.960 وجود أثر ضخم جداً للمتغير المستقل في المتغير التابع. يبدو من القراءة الواقعية أن هذا الإجماع يعكس نجاح رؤية المملكة في تحديث البيانات الإدارية؛ حيث يلمس الموظفون تحولاً حقيقياً في سرعة تدفق المعاملات نتيجة لتطبيق آليات التبسيط التي اختصرت الأوقات الطويلة القديمة وحولتها إلى دقائق معدودة.

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.060	.957	4.58	254	تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملاموس على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

جدول 32: التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملاموس على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

One-Sample Test						
Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df		t
Upper	Lower					
4.70	4.46	4.583	.000	253		76.309

جدول 33 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملاموس على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

One-Sample Effect Sizes					
95% Confidence Interval		Point Estimate	Standardizer ^a		
Upper	Lower				
5.222	4.353	4.788	.957	Cohen's d	تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملاموس على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
5.207	4.340	4.774	.960	Hedges' correction	

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the sample standard deviation.

Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

جدول 34 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية له أثر إيجابي وملاموس على تحسين سرعة إنجاز المعاملات في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

- فرضيات الدراسة: هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.

تثبت المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية وجود إدراك عميق وموحد بطبيعة العلاقة العكسية بين التعقيد والوقت ؛ إذ استقر المتوسط الحسابي عند 3.63 وانحراف معياري قدره 1.290 ؛ وهي قيمة تؤكد الميول الإيجابية نحو صحة الطرح. سجل اختبار تاء المحسوب قيمة بلغت 44.898 بفارق متوسط قدره 3.634 وضمن حدود ثقة ممتازة تتراوح بين 3.47 و 3.79 وبدلالة احتمالية صفرية. يظهر حجم التأثير قيماً قياسية مرتفعة؛ حيث سجل كوهين دي 1.290 وهيدجز 1.294 وهي من القيم التي تصنف إحصائياً بأنها فائقة الأثر. تحتل الصياغة التنظيمية لهذه النتيجة أن فك الاشتباك بين الصلاحيات المتداخلة وإلغاء التوقيعات المتكررة يعمل كمسرع زمني؛ فكلمنا تخلصت المعاملة من القيود التعقيدية انسابت بسلاسة عبر المسار التنظيمي؛ مما يحقق الهدف المزدوج في خفض الزمن الكلي ورفع الإنتاجية.

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.081	1.290	3.63	254	هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.

جدول 35 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.

One-Sample Test							
Test Value = 0							
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df			t
Upper	Lower						

3.79	3.47	3.634	.000	253	44.898	هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.
------	------	-------	------	-----	--------	--

جدول 36 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.

One-Sample Effect Sizes					
95% Confidence Interval		Point Estimate	Standardizer ^a		
Upper	Lower				
3.091	2.542	2.817	1.290	Cohen's d	هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.
3.082	2.535	2.809	1.294	Hedges' correction	
a. The denominator used in estimating the effect sizes.					
Cohen's d uses the sample standard deviation.					
Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.					

جدول 37 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: هناك علاقة سلبية بين تعقيد الإجراءات الإدارية وزمن إنجاز المعاملات، حيث يقل الزمن كلما تم تبسيط الإجراءات.

- فرضيات الدراسة: تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الحكومية.
- تؤكد نتائج اختبار الفرضية الثالثة وجود ارتباط وثيق بين مخرجات التبسيط والمشاعر الإيجابية للمتعاملين مع الأجهزة الحكومية ؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.71 وانحراف معياري 1.251 ؛ وهي قيمة تعكس توافقاً جيداً جداً بين أفراد العينة. بلغت قيمة تاء المحسوبة 47.293 عند مستوى دلالة 0.000 وفارق متوسط بلغ 3.713. تدعم مؤشرات حجم التأثير هذا التوجه بقوة؛ إذ سجل كوهين دي 1.251 وهيدجرز 1.255 ليؤكدوا الحجم البالغ للأثر التنظيمي. يبدو من التفسير المنطقي أن المستفيد لا يعنيه البناء البيروقراطي الداخلي بقدر ما يعنيه الحصول على خدمته بوضوح وسرعة وبأقل مجهود؛ وحين ينجح التبسيط في تحقيق ذلك فإن انطباع المستفيد يتغير إيجابياً نحو جودة الأداء المؤسسي ككل؛ مما يساهم في رفع التقييم العام للجهة الحكومية.

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.079	1.251	3.71	254	تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الحكومية.

جدول 38 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الحكومية.

One-Sample Test					
Test Value = 0					
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t
Upper	Lower				
3.87	3.56	3.713	.000	253	47.293
تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الحكومية.					

جدول 39 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الحكومية.

One-Sample Effect Sizes					
95% Confidence Interval		Point Estimate	Standardizer ^a		
Upper	Lower				
3.253	2.681	2.967	1.251	Cohen's d	تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الحكومية.
3.243	2.673	2.959	1.255	Hedges' correction	

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the sample standard deviation.

Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.

جدول 40 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: تبسيط الإجراءات الإدارية يساهم في زيادة رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الحكومية.

- فرضيات الدراسة: توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.

تسفر المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية عن قبول واضح للبديل الطردي التقني ؛ حيث سجلت الاستجابات متوسطاً حسابياً مقداره 3.60 وانحرافاً معيارياً بلغ 1.224 ؛ مما يبرهن على ثقة العينة في الآثار الزمنية للتكنولوجيا. حقق اختبار تاء المحسوب قيمة بلغت 46.854 عند درجة حرية 253 وبمستوى معنوية احتمالي 0.000. تعزز مؤشرات حجم التأثير المرتفعة جداً لكوهين دي البالغة 1.224 وتصحيح هيدجز البالغة 1.228 متانة هذا الفرض. يحتمل واقعياً أن الأتمتة تلغي التدخل البشري الروتيني وتستعيز عنه بمعالجات خوارزمية فورية؛ مما يقضي تماماً على الفترات البينية الراكدة التي كانت تقضيها المعاملة الورقية فوق مكاتب الموظفين؛ ويؤدي في النهاية لإنجاز فوري يتطابق مع معايير الحوكمة الرقمية الحديثة.

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.077	1.224	3.60	254	توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.

جدول 41 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.

One-Sample Test					
Test Value = 0					
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t
Upper	Lower				
3.75	3.45	3.598	.000	253	46.854
توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.					

جدول 42 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.

One-Sample Effect Sizes					
95% Confidence Interval		Point Estimate	Standardizer ^a		
Upper	Lower				
3.223	2.655	2.940	1.224	Cohen's d	توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.
3.214	2.647	2.931	1.228	Hedges' correction	
a. The denominator used in estimating the effect sizes.					
Cohen's d uses the sample standard deviation.					
Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.					

جدول 43: حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: توظيف الأتمتة الرقمية والتقنيات الحديثة في الإجراءات الإدارية يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات بشكل كبير.

- فرضيات الدراسة: إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات.

تظهر القراءة التحليلية للمؤشرات الإحصائية موافقة قوية على أهمية الهندسة التنظيمية المستمرة؛ حيث استقر المتوسط الحسابي عند 3.57 وبانحراف معياري قدره 1.236؛ وهو ما يشير إلى قناعة العينة بأن التبسيط الجزئي لا يكفي دون إعادة هيكلة شاملة للمسارات. سجل اختبار تاء قيمة محسوبة بلغت 46.002 وبمستوى دلالة صفر ومفرد وفارق متوسط قيمته 3.567. تعكس قيم حجم التأثير (كوهين دي 1.236 وهيدجز 1.239) قوة تفسيرية بالغة الأثر. يبدو من المنظور الإداري أن إعادة الهيكلة تعمل على مواءمة الصلاحيات مع الوظائف وتلغي الجزر المنعزلة داخل المؤسسة؛ مما يقلل تلقائياً من الفاقد الزمني الناتج عن ارتداد المعاملات بين الأقسام؛ ويضمن تفتيت العقبات البيروقراطية المزمنة وتحقيق الانسيابية التدفقية المطلوبة.

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	

إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات.	254	3.57	1.236	.078
---	-----	------	-------	------

جدول 44 : التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات.

One-Sample Test						
Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3.72	3.41	3.567	.000	253	46.002	إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات.

جدول 45 : اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات.

One-Sample Effect Sizes					
95% Confidence Interval		Point Estimate	Standardizer ^a		
Upper	Lower				
3.166	2.606	2.886	1.236	Cohen's d	إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات.
3.156	2.598	2.878	1.239	Hedges' correction	
a. The denominator used in estimating the effect sizes.					
Cohen's d uses the sample standard deviation.					
Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.					

جدول 46 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: إعادة هيكلة العمليات الإدارية تؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الزمن الضائع في المعاملات.

- فرضيات الدراسة: وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر.

تحظى الفرضية الأخيرة في الدراسة بدعم إحصائي كبير يؤكد دور الرقابة التقييمية في استدامة التطوير؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.65 وانحراف معياري قدره 1.239؛ مما يبرهن على إدراك الموظفين بأن ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته ولا يمكن تبسيطه. حقق اختبار تاء المحسوب قيمة قدرها 46.911 بفارق متوسط 3.646 ودلالة احتمالية بلغت 0.000. يسجل حجم التأثير قيم كوهين دي بـ 1.239 وهيدجز بـ 1.242 ليؤكد الأثر الحاسم للمؤشرات. يحتمل تفسير ذلك بأن وجود لوحات تحكم رقمية (Dashboards) تقيس زمن كل خطوة يضع الموظف والمسؤول أمام مسؤولياتهم المباشرة؛ ويسهم في رصد مكامن الخلل والتأخير بشكل لحظي؛ مما يدفع نحو علاجها الفوري ويضمن بقاء الإجراءات في أعلى مستويات التبسيط والكفاءة الزمنية.

One-Sample Statistics				
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
.078	1.239	3.65	254	وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر.

جدول 47: التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية: وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر.

One-Sample Test						
Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3.80	3.49	3.646	.000	253	46.911	

جدول 48: اختبار تي للعينة الواحدة للفرضية: وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر.

One-Sample Effect Sizes					
95% Confidence Interval		Point Estimate	Standardizer ^a		
Upper	Lower				
3.227	2.659	2.943	1.239	Cohen's d	وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر.
3.218	2.651	2.935	1.242	Hedges' correction	
a. The denominator used in estimating the effect sizes. Cohen's d uses the sample standard deviation. Hedges' correction uses the sample standard deviation, plus a correction factor.					

جدول 49 : حجم التأثير في العينة الواحدة للفرضية: وجود مؤشرات قياس دقيقة لسرعة إنجاز المعاملات يسهم في تقييم أثر تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء المستمر.

4.6. الخاتمة

تناول هذا الفصل الإطار المنهجي الذي استندت إليه الدراسة في تنفيذ الجانب الميداني، حيث عرض بصورة متكاملة الأسس العلمية والإجراءات المنهجية التي تم اتباعها لضمان تنفيذ الدراسة وفق معايير البحث العلمي الرصين. وقد أسهم هذا الفصل في توضيح الآليات التي اعتمد عليها الباحث في بناء الدراسة التطبيقية، ابتداءً من تحديد المفاهيم الإجرائية بصورة تساعد على قياس المتغيرات بدقة، مروراً باختيار التصميم المنهجي الملائم لطبيعة الدراسة وأهدافها، وانتهاءً بالإجراءات الخاصة بجمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يضمن الوصول إلى نتائج تتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق والموضوعية.

كما أبرز الفصل أهمية الالتزام بالمنهجية العلمية في جميع مراحل تنفيذ الدراسة، إذ إن سلامة النتائج تعتمد بصورة كبيرة على جودة الإجراءات المنهجية المتبعة ودقة تطبيقها. وقد أظهر هذا الفصل أن اختيار المجتمع المستهدف والعينة المناسبة، إلى جانب الاعتماد على أدوات قياس ملائمة، يمثل أساساً مهماً لضمان تمثيل الواقع الإداري داخل الجهات الحكومية بصورة دقيقة، وهو ما يسهم في بناء نتائج يمكن الوثوق بها والاستفادة منها في تطوير السياسات والممارسات الإدارية.

ومن الجوانب المهمة التي أكد عليها هذا الفصل أن جمع البيانات لا يمثل غاية في حد ذاته، وإنما يعد مرحلة محورية ضمن منظومة بحثية متكاملة تهدف إلى إنتاج معرفة علمية دقيقة يمكن الاستناد إليها في تفسير العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات المطروحة. كما أن تصنيف البيانات ومعالجتها وفق إجراءات إحصائية مناسبة يعزز من دقة التحليل، ويقلل من احتمالات التحيز أو الخطأ، ويزيد من قوة الأدلة العلمية التي تستند إليها الدراسة عند تفسير النتائج.

وأظهر الفصل كذلك أن اعتماد إجراءات منهجية واضحة يسهم في رفع مستوى الشفافية العلمية، حيث يتيح للباحثين إمكانية تقييم جودة الدراسة وإعادة تطبيقها في بيئات تنظيمية أخرى أو مقارنتها بنتائج دراسات مشابهة، الأمر الذي يعزز من تراكم المعرفة العلمية في مجال الإدارة العامة وتطوير الأداء الحكومي. كما أن توثيق جميع الخطوات المنهجية يسهم في تعزيز موثوقية النتائج، ويؤكد أن الاستنتاجات التي ستعرض في الفصل التالي تستند إلى بيانات جُمعت وحُللت وفق أسس علمية دقيقة.

وبذلك يكون هذا الفصل قد أسس بصورة منهجية متكاملة للانتقال إلى الفصل الرابع، الذي سيعرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، مستنداً إلى البيانات التي تم جمعها والإجراءات المنهجية

التي تم تطبيقها في هذا الفصل. ومن ثم، فإن جودة الإطار المنهجي الذي تضمنه هذا الفصل تمثل الضمان الرئيس لمصداقية النتائج، وتعزز من القيمة العلمية للدراسة وإمكانية الإفادة من مخرجاتها في دعم جهود تبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين سرعة إنجاز المعاملات داخل الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية، بما ينسجم مع توجهات التطوير الإداري والتحول المؤسسي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

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>