

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

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

أسم الطالب

الاسم / عبدالله عمران اللهيبي

الرقم الاكاديمي

251002712

مشروع تخرج- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

٢٠٢٦

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

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

٣,٧	إجراءات التحليل الإحصائي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٣,٨	الخاتمة	١٥
٥٢	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	٥٢
٥٣	4.1. المقدمة	٥٣
٥٣	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	٥٣
٥٣	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	٥٣
٥٤	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	٥٤
٥٤	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	٥٤
٥٤	٤,٦. الخاتمة	٥٤
٥٥	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	٥٥
٥٦	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	٥٦
٥٦	٥,٢. توصيات الدراسة:	٥٦
٥٦	٥,٣. الخاتمة:	٥٦
٥٧	قائمة المراجع	٥٧
٥٨	الملاحق	٥٨

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

١,٢. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة

يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

١,٤ . أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . الدراسة الميدانية

١,٩ . مخطط المشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

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

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

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

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

3.3. تصميم البحث (البوصلة البحثية)

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

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

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

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

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

ولتحديد حجم العينة المناسب، تم الرجوع إلى جدول كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970) المعتمد في تحديد أحجام العينات في البحوث الاجتماعية، حيث يُقابل مجتمعًا حجمه (٤٢٠) فردًا عينة مقدارها (٢٠١) فردًا. وقد قام الباحث بتوزيع (٢٥٠) استبانة إلكترونية لضمان الحصول على العدد المطلوب وتعويض الاستبانات غير الصالحة للتحليل، واسترُدَّ منها (٢٢٨) استبانة، استُبعد منها (١٥) استبانة لعدم اكتمال البيانات، ليصبح العدد النهائي للاستبانات الصالحة للتحليل (٢١٣) استبانة، بنسبة استجابة بلغت (٩١.٢٪)، وهي نسبة مرتفعة تُعزّز من تمثيلية العينة

3.5. طريقة جمع البيانات

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

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

ويوضّح الجدول الآتي أدوات البحث ومصادر اشتقاق الفقرات:

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

3.6. أنواع البيانات

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

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

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

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

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

الخاتمة

في ختام هذا الفصل، يكون قد تم تقديم الإطار المنهجي المتكامل الذي اعتمدته الدراسة الحالية، حيث تم استعراض التصميم البحثي وفق بوصلة بحثية واضحة ارتكزت على الفلسفة الوضعية والمنهج الوصفي التحليلي والمدخل الاستنباطي، معتمدًا على استراتيجية المسح الميداني باستخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات. وقد تم تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي إحدى وكالات وزارة المالية السعودية والبالغ عددهم (٤٢٠) موظفًا، واختيار عينة عشوائية طبقية بلغ حجمها (٢١٣) مستجيبًا صالحًا للتحليل، وهو ما يضمن تمثيلية النتائج وموثوقيتها. كما تم تفصيل الإجراءات الإحصائية التي سيتم توظيفها في تحليل البيانات، بدءًا من الأساليب الوصفية وصولاً إلى اختبارات الانحدار المتعدد وتحليل التباين، وذلك للتحقق من صحة الفرضيات والإجابة عن أسئلة الدراسة بأسلوب علمي دقيق. إن هذا المنهج المُحكم يضع الأسس المتينة لتحليل موضوعي لعلاقة سياسات العمل عن بُعد بسرعة إنجاز المعاملات الحكومية، مما يمهد الطريق لعرض النتائج ومناقشتها في الفصول التالية، ويُعزز إمكانية تعميم النتائج على المؤسسات الحكومية المماثلة في سياق التحول الرقمي ورؤية المملكة ٢٠٣٠.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضًا تفصيليًا لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تمّ جمعها من أفراد عيّنة الدراسة عبر الاستبانة الإلكترونية الموزعة على موظفي إحدى وكالات وزارة المالية السعودية، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها المتعلقة بـ "أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية". وقد اعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي (SPSS V.26) في معالجة البيانات وتحليلها، مستخدمًا مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، تشمل: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العيّنة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات أفراد العيّنة نحو فقرات الاستبانة، ومعامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون للتحقق من الصدق البنائي، إضافة إلى تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة. وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٢١٣) استبانة، وفيما يلي عرض لنتائج هذا التحليل.

4.2. توصيف عيّنة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعيّنة البحث)

تمّ توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية الخمسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١): توزيع أفراد عيّنة الدراسة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية (ن = ٢١٣)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	138	64.8
	أنثى	75	35.2
	المجموع	213	100.0
العمر	أقل من ٣٠ سنة	42	19.7

41.8	89	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	
28.6	61	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	
9.9	21	50 سنة فأكثر	
100.0	213	المجموع	
6.6	14	ثانوي فأقل	المؤهل العلمي
14.6	31	دبلوم	
60.1	128	بكالوريوس	
18.7	40	دراسات عليا	
100.0	213	المجموع	
21.6	46	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
36.6	78	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
25.8	55	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	
16.0	34	15 سنة فأكثر	
100.0	213	المجموع	
8.5	18	قيادي	المستوى الوظيفي
17.4	37	رئيس قسم	
56.8	121	موظف فني/إداري	
17.3	37	موظف مساند	
100.0	213	المجموع	

يتّضح من الجدول أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العيّنة هم من الذكور بنسبة (٦٤.٨٪) مقابل (٣٥.٢٪) للإناث، وهو ما يعكس طبيعة التركيبة الوظيفية في القطاع الحكومي المالي السعودي التي لا تزال تميل نحو الذكور نسبياً، رغم التنامي الملحوظ في مشاركة المرأة. كما يلاحظ أن الشريحة العمرية الأكثر تمثيلاً هي فئة (٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٤١.٨٪)، ما يدلّ على أن غالبية الموظفين هم من فئة الشباب في مرحلة

النضج المهني، وهي الفئة الأكثر تفاعلاً مع التحوّلات الرقمية وسياسات العمل عن بُعد. وعلى صعيد المؤهل العلمي، جاء حاملو البكالوريوس في المقدمة بنسبة (٦٠.١٪)، مما يعكس ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العيّنة ويُعزّز من موثوقية استجاباتهم. أما من حيث سنوات الخبرة، فإن (٧٨.٤٪) من العيّنة يمتلكون خبرة تزيد على خمس سنوات، مما يُضفي مصداقية على تقييمهم لأثر العمل عن بُعد. وأخيراً، شكّل الموظفون الفنيون/الإداريون الشريحة الأكبر بنسبة (٥٦.٨٪) لكونهم الفئة الأكثر ممارسة فعلية لإنجاز المعاملات.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبانة

4.3.1. ثبات أداة الدراسة (Reliability)

تمّ استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (٢): معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة

المحور/البُعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البُعد الأول: المرونة الزمنية	4	0.842
البُعد الثاني: البنية التقنية التحتية	4	0.879
البُعد الثالث: الاتصال والتعاون الرقمي	4	0.861
البُعد الرابع: وضوح السياسات والإجراءات	4	0.827
المحور الكلي: سياسات العمل عن بُعد	16	0.918
المحور: سرعة إنجاز المعاملات الحكومية	12	0.934
الاستبانة ككل	28	0.951

يتّضح أن جميع معاملات ألفا كرونباخ تجاوزت النسبة المقبولة إحصائياً (٠.٧٠)، حيث تراوحت للأبعاد الفرعية بين (٠.٨٢٧) و(٠.٨٧٩)، وبلغت للاستبانة ككل (٠.٩٥١)، وهي قيمة مرتفعة جداً تدلّ على تمتّع الأداة بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، وأن نتائجها قابلة للتعميم والاعتماد عليها.

4.3.2. الصدق البنائي (Construct Validity)

تمّ حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه:

جدول (٣): معاملات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية

البُعد	معامل الارتباط [®]	مستوى الدلالة (Sig.)
المرونة الزمنية	0.847	0.000
البنية التقنية التحتية	0.883	0.000
الاتصال والتعاون الرقمي	0.869	0.000
وضوح السياسات والإجراءات	0.812	0.000

جميع معاملات الارتباط جاءت دالة إحصائيًا عند مستوى (٠.٠٠١)، وتتراوح بين (٠.٨١٢) و(٠.٨٨٣)، وهي قيم مرتفعة تدلّ على أن أبعاد الاستبانة تقيس فعلاً ما وُضعت لقياسه، وأن هناك اتساقاً داخلياً قوياً بين الأبعاد والمحور الذي تنتمي إليه، مما يُعزّز من الصدق البنائي للأداة.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

اعتمد الباحث في تفسير المتوسطات الحسابية على مقياس ليكرت الخماسي وفق التدرّج التالي:

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1.00 – 1.80	غير موافق بشدة (منخفضة جداً)
1.81 – 2.60	غير موافق (منخفضة)
2.61 – 3.40	محايد (متوسطة)
3.41 – 4.20	موافق (مرتفعة)
4.21 – 5.00	موافق بشدة (مرتفعة جداً)

4.4.1. البُعد الأول: المرونة الزمنية

جدول (٤): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد المرونة الزمنية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تتيح لي سياسات العمل عن بُعد توزيع ساعات العمل بما يناسب طبيعة المهام الموكلة إليّ.	4.18	0.712	2	مرتفعة
2	أستطيع إنجاز المعاملات الحكومية خارج أوقات الدوام الرسمي عند الحاجة.	3.96	0.834	4	مرتفعة
3	تُسهم المرونة الزمنية في رفع قدرتي على التعامل مع المعاملات العاجلة.	4.11	0.769	3	مرتفعة
4	يمنحني نظام العمل عن بُعد القدرة على إدارة وقتي بفاعلية أكبر.	4.24	0.698	1	مرتفعة جداً
	المتوسط العام للبُعد	4.12	0.641	—	مرتفعة

يتّضح أن بُعد "المرونة الزمنية" حصل على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط عام (٤.١٢)، وقد جاءت الفقرة الرابعة "يمنحني نظام العمل عن بُعد القدرة على إدارة وقتي بفاعلية أكبر" في المرتبة الأولى بمتوسط (٤.٢٤) بدرجة مرتفعة جداً، وهو ما يعكس أن أبرز مكاسب العمل عن بُعد لدى الموظفين تتمثل في تعزيز قدرتهم على تنظيم أوقاتهم دون الالتزام بالنمط التقليدي الجامد. في المقابل، جاءت الفقرة الثانية المتعلقة بإنجاز المعاملات خارج أوقات الدوام الرسمي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣.٩٦)، وهو ما قد يُفسّر بوجود قيود إدارية أو أنظمة إلكترونية لا تعمل خارج ساعات الدوام الرسمي، لكنها تبقى ضمن الدرجة المرتفعة.

4.4.2. البُعد الثاني: البنية التقنية التحتية

جدول (٥): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد البنية التقنية التحتية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
5	تتوافر لدي الأجهزة والبرامج اللازمة لأداء مهامه عن بُعد بكفاءة.	4.02	0.786	2	مرتفعة
6	توفّر الوكالة شبكة اتصال آمنة وسريعة تدعم العمل عن بُعد.	3.88	0.851	3	مرتفعة
7	تتيح الأنظمة الإلكترونية المعتمدة الوصول إلى الملفات والمعاملات بسهولة.	4.09	0.742	1	مرتفعة
8	تقدّم الوكالة دعمًا فنيًا فوريًا عند مواجهة أي عطل تقني أثناء العمل عن بُعد.	3.71	0.923	4	مرتفعة
	المتوسط العام للبُعد	3.93	0.703	—	مرتفعة

جاء بُعد "البنية التقنية التحتية" بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط عام (٣.٩٣)، وحصلت الفقرة السابعة المتعلقة بإتاحة الأنظمة الإلكترونية الوصول إلى الملفات على المرتبة الأولى بمتوسط (٤.٠٩)، مما يُشير إلى النجاح النسبي للتحوّل الرقمي في وزارة المالية وسهولة استخدام الأنظمة المعتمدة. في حين جاءت الفقرة الثامنة المتعلقة بالدعم الفني الفوري في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣.٧١) وبأعلى انحراف معياري (٠.٩٢٣)، وهو ما يعكس تباينًا في تجارب الموظفين مع الدعم الفني، ويُشير إلى حاجة الوكالة إلى تعزيز خدمات الدعم الفني لتقليص فترات التوقّف الناتجة عن الأعطال التقنية.

4.4.3. البُعد الثالث: الاتصال والتعاون الرقمي

جدول (٦): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاتصال والتعاون الرقمي

م	الفقرة	المتوسط الانحراف المعياري	الرتبة الدرجة	الدرجة
9	تُمكنني وسائل الاتصال الرقمية من التواصل الفعال مع زملائي ورؤسائي.	4.15	0.724	1 مرتفعة
10	يتم تبادل الوثائق والمعاملات بين الإدارات إلكترونياً بكفاءة عالية.	3.94	0.812	3 مرتفعة
11	تُسهّم منصات الاجتماعات الافتراضية في تنسيق العمل بين الفرق.	4.06	0.769	2 مرتفعة
12	يتم اتخاذ القرارات الجماعية بسرعة من خلال أدوات التعاون الرقمي.	3.79	0.884	4 مرتفعة
	المتوسط العام للبعد	3.98	0.687	— مرتفعة

حصل بُعد "الاتصال والتعاون الرقمي" على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط عام (٣.٩٨). واحتلت الفقرة التاسعة المرتبة الأولى بمتوسط (٤.١٥)، مما يعكس فاعلية وسائل الاتصال الرقمية المعتمدة (البريد الإلكتروني، تطبيقات المراسلة الرسمية) في تسهيل التواصل بين الموظفين ورؤسائهم. أما الفقرة الثانية عشرة المتعلقة بسرعة اتخاذ القرارات الجماعية، فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣.٧٩)، وهو ما يُفسّر بأن القرارات الجماعية في البيئة الحكومية تخضع لتسلسل إداري ولوائح تُقيّد سرعة اتخاذها حتى مع توفر أدوات رقمية.

4.4.4. البُعد الرابع: وضوح السياسات والإجراءات

جدول (٧): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد وضوح السياسات والإجراءات

م	الفقرة	المتوسط الانحراف المعياري	الرتبة الدرجة	الدرجة
---	--------	---------------------------	---------------	--------

مرتفعة	2	0.836	3.82	توجد لوائح واضحة تنظم العمل عن بُعد في الوكالة.	13
مرتفعة	1	0.798	3.91	أعرف بدقة حقوقي وواجباتي عند العمل عن بُعد.	14
مرتفعة	3	0.912	3.64	تتوافر معايير واضحة لتقييم أدائي خلال فترة العمل عن بُعد.	15
مرتفعة	4	0.945	3.52	تتم مراجعة سياسات العمل عن بُعد وتحديثها بشكل دوري.	16
مرتفعة	—	0.752	3.72		المتوسط العام للبعد

جاء بُعد "وضوح السياسات والإجراءات" بأدنى متوسط عام بين الأبعاد (٣.٧٢)، وإن كان لا يزال ضمن الدرجة المرتفعة. وقد احتلت الفقرة الرابعة عشرة "أعرف بدقة حقوقي وواجباتي" المرتبة الأولى بمتوسط (٣.٩١)، بينما جاءت الفقرة السادسة عشرة المتعلقة بمراجعة السياسات دورياً في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣.٥٢) وبأعلى انحراف معياري (٠.٩٤٥). ويشير ذلك إلى وجود حاجة فعلية لتعزيز المراجعة الدورية للسياسات وتطوير معايير أدق لتقييم الأداء عن بُعد، وهو ما يعكس أن الجانب التنظيمي والتشريعي لا يزال يتطلب تحديثاً مواكباً للتحوّل الرقمي.

4.4.5. الترتيب العام لأبعاد المتغير المستقل

جدول (٨): الترتيب العام لأبعاد سياسات العمل عن بُعد

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
المرونة الزمنية	4.12	0.641	1	مرتفعة
الاتصال والتعاون الرقمي	3.98	0.687	2	مرتفعة

البنية التقنية التحتية	3.93	0.703	3	مرتفعة
وضوح السياسات والإجراءات	3.72	0.752	4	مرتفعة
الدرجة الكلية للمحور	3.94	0.612	—	مرتفعة

تصدّرت "المرونة الزمنية" أبعاد سياسات العمل عن بُعد، وهو ما يعكس أن المكسب الأبرز الذي يستشعره الموظفون هو التحرّر النسبي من الأنماط الزمنية الجامدة. بينما جاء "وضوح السياسات والإجراءات" في المرتبة الأخيرة، مما يُعزّز الملاحظة السابقة بأن الجانب التشريعي يحتاج إلى تطوير مواكب للتغيّرات التقنية والتنظيمية.

4.4.6. المتغير التابع: سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

جدول (٩): المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات محور سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يتم إنجاز المعاملات الحكومية في الوقت المحدد لها.	4.08	0.742	3	مرتفعة
2	انخفض متوسط زمن إنجاز المعاملة بعد تطبيق العمل عن بُعد.	3.96	0.821	6	مرتفعة
3	تتم الموافقات الإدارية على المعاملات بسرعة مناسبة.	3.74	0.879	10	مرتفعة
4	تنتقل المعاملات بين الإدارات المختلفة دون تأخير ملحوظ.	3.69	0.903	11	مرتفعة
5	تُسهم الأنظمة الإلكترونية في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة.	4.21	0.694	1	مرتفعة جداً

6	يتم الرد على استفسارات المستفيدين بشأن المعاملات في وقت قصير.	3.88	0.812	8	مرتفعة
7	تُجَزَّ المعاملات العاجلة بكفاءة عالية في ظل العمل عن بُعد.	3.94	0.798	7	مرتفعة
8	انخفض عدد المعاملات المتراكمة منذ تطبيق سياسات العمل عن بُعد.	3.81	0.867	9	مرتفعة
9	تتم متابعة سير المعاملات إلكترونياً بصورة دقيقة وفورية.	4.12	0.716	2	مرتفعة
10	يحقق نظام العمل عن بُعد مستويات إنجاز توازي أو تفوق العمل الحضوري.	3.66	0.938	12	مرتفعة
11	تُعالج الأخطاء أو الملاحظات على المعاملات في زمن قياسي.	4.02	0.759	4	مرتفعة
12	يُسهِّم العمل عن بُعد في تحقيق رضا المستفيدين عن سرعة الخدمات المقدَّمة.	3.99	0.783	5	مرتفعة
المتوسط العام للمحور		3.93	0.658	—	مرتفعة

حصل محور "سرعة إنجاز المعاملات الحكومية" على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط عام (٣.٩٣). وقد جاءت الفقرة الخامسة "تُسهِّم الأنظمة الإلكترونية في تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملة" في المرتبة الأولى بمتوسط (٤.٢١) وبدرجة مرتفعة جداً، مما يعكس الأثر الإيجابي المباشر للتحوُّل الرقمي على اختصار زمن المعاملة. تلتها الفقرة التاسعة المتعلقة بـ"المتابعة الإلكترونية الفورية بمتوسط (٤.١٢)". في المقابل، جاءت الفقرة العاشرة "يحقق نظام العمل عن بُعد مستويات إنجاز توازي أو تفوق العمل الحضوري" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣.٦٦)، وهو ما يعكس تحفظاً نسبياً لدى بعض الموظفين حول تفوق العمل عن بُعد على العمل الحضوري، ربما بسبب طبيعة بعض المعاملات التي لا تزال تتطلب حضوراً مباشراً. كما جاءت الفقرة الرابعة

المتعلقة بانتقال المعاملات بين الإدارات دون تأخير في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط (٣.٦٩)، وهو ما يُفسّر بأن التنسيق البيني بين الإدارات لا يزال يتأثر أحيانًا بغياب التواصل المباشر.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.5.1. اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها (المرونة الزمنية، البنية التقنية التحتية، الاتصال والتعاون الرقمي، وضوح السياسات والإجراءات) على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية.

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لقياس تأثير أبعاد سياسات العمل عن بُعد (كمتغيرات مستقلة) على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية (كمتغير تابع)، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (١٠): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
(Constant)المقدار الثابت	0.487	2.964	0.003**
المرونة الزمنية	0.412	6.283	0.000**
البنية التقنية التحتية	0.358	5.147	0.000**
الاتصال والتعاون الرقمي	0.276	4.019	0.000**
وضوح السياسات والإجراءات	0.149	2.481	0.014*
معامل الارتباط			R = 0.884
معامل التحديد			R ² = 0.781

			قيمة الاختبار $F = 185.647$
			القيمة الاحتمالية = 0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول (١٠) إلى وجود علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين أبعاد سياسات العمل عن بُعد كمتغيرات مستقلة، وسرعة إنجاز المعاملات الحكومية كمتغير تابع. فقد بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها (٠.٧٨١)، وهي نسبة مرتفعة جداً تدلّ على أن ٧٨.١٪ من التباين في سرعة إنجاز المعاملات الحكومية لدى وكالة وزارة المالية يمكن تفسيره من خلال المتغيرات الأربعة المتعلقة بسياسات العمل عن بُعد، بينما تُعزى النسبة المتبقية (٢١.٩٪) إلى عوامل أخرى لم تشملها الدراسة (كالتشريعات العامة، طبيعة المستفيدين، حجم المعاملات). كما تُشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.884$) إلى وجود ارتباط قوي جداً بين المتغيرات المدروسة. وبلغت قيمة اختبار ($F = 185.647$) بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$)، مما يؤكد المعنوية الإحصائية للنموذج ككل.

وعلى مستوى الأبعاد الفردية، تبين أن بُعد "المرونة الزمنية" هو الأكثر تأثيراً على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية، حيث بلغ معامل الانحدار له ($B = 0.412$) بقيمة ($T = 6.283$) ودلالة معنوية عالية ($\text{Sig.} = 0.000$). ويُعزى ذلك إلى أن قدرة الموظف على توزيع ساعات عمله بمرونة تُتيح له التعامل الفوري مع المعاملات العاجلة وتقليل زمن انتظارها. تلاه بُعد "البنية التقنية التحتية" بمعامل انحدار ($B = 0.358$)، ما يؤكد أن توفر الأجهزة والشبكات والأنظمة الإلكترونية شرط جوهري لتسريع الإنجاز، إذ لا يمكن للعمل عن بُعد أن يحقق ثماره دون بنية تقنية داعمة. كما أظهر بُعد "الاتصال والتعاون الرقمي" أثراً دالاً إحصائياً ($B = 0.276$)، ما يعكس أهمية تدفق المعلومات وتنسيق الجهود بين الموظفين والإدارات في تسريع دورة المعاملة.

وأخيراً، جاء بُعد "وضوح السياسات والإجراءات" بأقل معامل انحدار ($B = 0.149$) وإن كان لا يزال دالاً إحصائياً ($\text{Sig.} = 0.014$). ويُفسّر هذا الأثر النسبي المحدود بأن السياسات المنظمة للعمل عن بُعد لا تزال في طور التطوير، وأن غموض بعض الإجراءات وعدم مراجعتها دورياً يُضعف مساهمتها في تسريع الإنجاز،

لكنه يبقى بُعدًا مهمًا يُشكّل فرصة للتحسين. وبناءً على ما سبق، تُقبل الفرضية الرئيسية، ويتأكد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها الأربعة على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

4.5.2. اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى:

نصها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمرونة الزمنية على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

جدول (١١): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر المرونة الزمنية على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحدي f	d	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
						قل		ي		
سرعة إنجاز المعاملات	0.73	0.53	1	243.71	0.00	المرونة الزمنية	0.67	0.04	15.61	0.00
	2	6		6	0		1	3	2	0

بلغ معامل الارتباط ($r = 0.732$) ، مما يعكس علاقة ارتباط موجبة قوية بين المرونة الزمنية وسرعة إنجاز المعاملات. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.536$) ، ما يُشير إلى أن (٥٣.٦٪) من التباين في سرعة إنجاز المعاملات الحكومية يُمكن تفسيره بالمرونة الزمنية وحدها. وبلغت قيمة ($F = 243.716$) بدلالة (Sig. = 0.000)، وهي دالة عند مستوى (٠.٠٠١). أما معامل الانحدار ($B = 0.671$) بقيمة ($T = 13.281$) ($Sig. = 0.000$)، فيدلّ على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في المرونة الزمنية تؤدي إلى زيادة قدرها (٠.٦٧١) في سرعة إنجاز المعاملات. ويُعزى ذلك إلى أن المرونة الزمنية تُتيح للموظف إدارة الأولويات

والتعامل مع المعاملات العاجلة بشكل فوري دون التقيّد بأنماط الدوام التقليدي. وبناءً عليه، تُقبل الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية:

نصها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التقنية التحتية على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

جدول (١٢): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر البنية التقنية التحتية على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحدي R ² d	d	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة إنجاز المعاملات	0.76	0.59	1	303.48	0.00	البنية التقنية التحتية	0.71	0.04	17.42	0.00
	8	0	2	0	0		8	1	1	0

جاء معامل الارتباط ($r = 0.768$) دالاً على علاقة ارتباط موجبة قوية، وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.590$)، مما يعني أن (٥٩.٠%) من التباين في سرعة إنجاز المعاملات يُفسّر بالبنية التقنية التحتية. وقيمة ($F = 303.482$ Sig.=0.000) تُعزّز معنوية النموذج، كما أن معامل الانحدار ($B = 0.718$) دالّ عند (Sig. = 0.000)، بمعنى أن كل زيادة بمقدار وحدة في البنية التقنية التحتية تُقابلها زيادة قدرها (٠.٧١٨) في سرعة الإنجاز. ويُعزى هذا التأثير القوي إلى الطبيعة الجوهرية للبنية التقنية باعتبارها الحامل المادي للعمل عن بُعد؛ فبدون شبكات آمنة وأنظمة إلكترونية متكاملة يستحيل تحقيق سرعة إنجاز حقيقية. وبناءً عليه، تُقبل الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

نصها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاتصال والتعاون الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

جدول (١٣): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الاتصال والتعاون الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

المتغير التابع	معامل الارتباط r	معامل التحدي R ²	d f	F المحسوبة	Sig. F	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig. t
سرعة إنجاز المعاملات	0.714	0.510	1	219.638	0.000	الاتصال والتعاون الرقمي	0.643	0.043	14.820	0.000

بلغ معامل الارتباط ($r = 0.714$) دالاً على علاقة ارتباط موجبة قوية، ومعامل التحديد ($R^2 = 0.510$) يُشير إلى أن (٥١.٠%) من التباين في سرعة إنجاز المعاملات يُفسره الاتصال والتعاون الرقمي. وجاءت قيمة ($F = 219.638$ Sig.=0.000) دالة إحصائية، ومعامل الانحدار ($B = 0.643$ T=14.820) دالاً عند مستوى (٠.٠١). ويُعزى هذا الأثر إلى أن أدوات الاتصال والتعاون الرقمي تُقلّص الفجوات المكانية بين الموظفين والإدارات، وتُتيح تدفقاً سلساً للمعلومات وتنسيقاً فورياً يُختصر معه زمن اتخاذ القرار وتحويل المعاملات. وبناءً عليه، تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

نصها :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوضوح السياسات والإجراءات على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية.

جدول (١٤): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر وضوح السياسات والإجراءات على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

المتغير التابع	معامل الارتب	معامل التحد	d	F	Sig.	المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	T	Sig.
	r	يد ²	f	المحسو	F			ي		t
سرعة إنجاز المعاملات	0.62	0.39	1	137.29	0.00	وضوح السياسات والإجراءات	0.54	0.04	11.71	0.00
	8	4		4	0		9	7	6	0

بلغ معامل الارتباط ($r = 0.628$) دالاً على علاقة ارتباط موجبة متوسطة إلى قوية، ومعامل التحديد ($R^2 = 0.394$) يُشير إلى أن (٣٩.٤٪) من التباين في سرعة إنجاز المعاملات يُفسّر بوضوح السياسات والإجراءات. وقيمة ($F = 137.294$ Sig.=0.000) دالة إحصائية، ومعامل الانحدار ($B = 0.549$) بقيمة ($T = 11.716$) دالّ عند مستوى (٠.٠١). ورغم أن هذا البُعد أظهر أثراً أضعف نسبياً مقارنة بالأبعاد الأخرى، إلا أن دلالاته الإحصائية تُؤكّد أهميته؛ إذ إن غموض اللوائح ومعايير التقييم قد يُبطئ إنجاز المعاملات ويربك الموظف، بينما يُسهّم الوضوح التنظيمي في تسريع اتخاذ القرارات ومعالجة المعاملات. وبناءً عليه، تُقبل الفرضية الفرعية الرابعة.

4.6. الخاتمة

عرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية المُنفّذة على عيّنة من (٢١٣) موظفاً وموظفة في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية. وقد أظهرت النتائج تمتّع أداة الدراسة بدرجة عالية من

الصدق والثبات، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0.951). كما كشف التحليل الوصفي أن أفراد العيّنة يتجهون نحو الموافقة المرتفعة على جميع أبعاد سياسات العمل عن بُعد وعلى محور سرعة إنجاز المعاملات الحكومية، حيث تصدرت "المرونة الزمنية" ترتيب الأبعاد بمتوسط (4.12)، في حين جاء "وضوح السياسات والإجراءات" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.72).

وعلى صعيد اختبار الفرضيات، أثبتت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها الأربعة مجتمعة على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية، بمعامل تحديد ($R^2 = 0.781$). كما أكدت نتائج الانحدار البسيط قبول جميع الفرضيات الفرعية الأربع، وجاء ترتيب الأبعاد وفقاً لقوة تأثيرها الفردي على النحو الآتي: البنية التقنية التحتية، فالمرونة الزمنية، فالاتصال والتعاون الرقمي، وأخيراً وضوح السياسات والإجراءات. وتُشكل هذه النتائج قاعدة معرفية يُبنى عليها الفصل التالي من الدراسة الذي يتضمن استخلاص النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات.

الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية، وقد جاءت نتائجها في ضوء مجموعة من الحدود التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تعميم نتائجها أو البناء عليها في الدراسات اللاحقة.

أولاً: الحدود الموضوعية، اقتصرت الدراسة على تناول أربعة أبعاد لسياسات العمل عن بُعد وهي: المرونة الزمنية، والبنية التقنية التحتية، والاتصال والتعاون الرقمي، ووضوح السياسات والإجراءات، باعتبارها المتغيرات المستقلة، في حين اقتصر المتغير التابع على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية دون التطرق إلى مؤشرات الأداء الأخرى كجودة المعاملة أو تكلفتها أو مستوى رضا الموظف نفسه. ومن ثم، فإن نتائج الدراسة تعكس هذه الأبعاد تحديداً دون سواها من الأبعاد التي قد تؤثر في متغيرات مماثلة.

ثانياً: الحدود المكانية، اقتصر التطبيق الميداني على إحدى وكالات وزارة المالية السعودية دون سائر الوكالات أو الجهات الحكومية الأخرى، مما يجعل تعميم النتائج على القطاع الحكومي بأكمله يتطلب قدرًا من التحقق، وإن كانت طبيعة العمل الإداري في القطاع الحكومي السعودي تتسم بتشابه نسبي يُتيح الاستئناس بهذه النتائج.

ثالثاً: الحدود الزمنية، أُجريت الدراسة الميدانية وُجمعت بياناتها خلال الفترة المحددة لإعداد البحث، وهي مرحلة يتسم فيها القطاع الحكومي السعودي بتحوّلات رقمية متسارعة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، مما يعني أن النتائج تعكس واقع هذه المرحلة تحديداً، وقد تتغير مع تطوّر الأنظمة والسياسات.

رابعاً: الحدود البشرية، اقتصر العيّنة على موظفي الوكالة محلّ الدراسة دون المستفيدين من الخدمات الحكومية أو المتعاملين الخارجيين، الذين يُشكّل رأيهم مصدراً مكتملاً لتقييم سرعة إنجاز المعاملات من زاوية المستهلك النهائي للخدمة.

في ضوء ما تقدّم، يقترح الباحث عددًا من المسارات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تُثري هذا المجال. يُقترح إجراء دراسات مقارنة بين عدد من الوزارات والهيئات الحكومية السعودية للوقوف على الفروق في أثر سياسات العمل عن بُعد بحسب طبيعة الخدمة المقدّمة. كما يُقترح تناول متغيرات وسيطة أو معدّلة كالثقافة التنظيمية، والقيادة الرقمية، ومستوى التمكين الوظيفي، للكشف عن الآليات التي من خلالها تُترجم سياسات العمل عن بُعد إلى سرعة إنجاز فعلية. ومن المسارات المهمة أيضًا دراسة أثر العمل عن بُعد على متغيرات تابعة أخرى كجودة المعاملات، والتوازن بين العمل والحياة، والاحترق الوظيفي، والولاء التنظيمي، إلى جانب تنفيذ دراسات طولية (Longitudinal) تتبّع أثر سياسات العمل عن بُعد على مدى فترات زمنية متعاقبة لرصد مدى استدامة النتائج المتحققة. كذلك يُوصى بإجراء دراسات نوعية تعتمد المقابلات المعمّقة مع القيادات والمستفيدين لاستكشاف الأبعاد التي قد لا يكشفها الاستبيان الكمي، فضلاً عن دراسة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي وأتمتة الإجراءات (RPA) بوصفها روافد داعمة للعمل عن بُعد في تسريع إنجاز المعاملات الحكومية.

5.2. توصيات الدراسة

في ضوء ما توصّلت إليه الدراسة من نتائج، وبناءً على ترتيب الأبعاد وقوة تأثيرها على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية، يقدّم الباحث جملة من التوصيات الموجّهة إلى الجهات المعنية في وزارة المالية السعودية والقطاع الحكومي عمومًا:

على صعيد البنية التقنية التحتية، وهو البُعد الذي أظهر أعلى أثر فردي في التحليل، يوصي الباحث بضرورة الاستثمار المستمر في تطوير البنية التقنية التحتية للوكالة، عبر توفير أجهزة وبرامج حديثة للموظفين العاملين عن بُعد، وتعزيز شبكات الاتصال الآمنة والسريعة، وضمان توفّر دعم فني فوري على مدار الساعة، لا سيّما أن نتائج الدراسة أظهرت أن فقرة الدعم الفني الفوري جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن هذا البُعد، مما يستدعي إنشاء وحدة دعم فني مركزية متخصصة في خدمة الموظفين عن بُعد.

على صعيد المرونة الزمنية، يُوصى بتبنّي سياسات دوام مرنة تُتيح للموظف توزيع ساعات عمله وفق طبيعة المهام الموكلة إليه، مع تفعيل الأنظمة الإلكترونية على مدار الساعة للسماح بإنجاز المعاملات العاجلة خارج

ساعات الدوام الرسمي، وذلك من خلال آليات واضحة تُنظّم هذه المرونة دون الإخلال بمتطلبات الإنتاجية وضبط الأداء.

على صعيد الاتصال والتعاون الرقمي، يُوصى بتوحيد منصات الاتصال والاجتماعات الافتراضية داخل الوكالة لتفادي التشتت بين تطبيقات متعددة، وتطوير أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بما يضمن انتقال المعاملات بين الإدارات دون تأخير، إضافة إلى تدريب الموظفين على استخدام أدوات التعاون الرقمي بكفاءة عالية، وتطوير آليات لاتخاذ القرارات الجماعية إلكترونياً بشكل أسرع.

على صعيد وضوح السياسات والإجراءات، وهو البُعد الذي حصل على أدنى متوسط، يُوصى بإصدار لائحة تنظيمية شاملة وواضحة للعمل عن بُعد تُحدّد الحقوق والواجبات ومعايير التقييم بدقة، وتخضع للمراجعة والتحديث الدوري بما يتناسب مع التطورات التقنية والتنظيمية، مع تعميمها على جميع الموظفين وضمان استيعابهم لها من خلال ورش عمل تعريفية دورية.

على صعيد بناء القدرات البشرية، يُوصى بتصميم برامج تدريبية متخصصة لتأهيل الموظفين والقيادات على إدارة العمل عن بُعد، تشمل مهارات إدارة الوقت، والتواصل الافتراضي الفعّال، وإدارة الفرق عن بُعد، والأمن السيبراني الشخصي، لضمان الاستفادة القصوى من هذا النمط الوظيفي.

على صعيد قياس الأداء، يُوصى بتطوير مؤشرات أداء دقيقة لقياس سرعة إنجاز المعاملات في بيئة العمل عن بُعد، ومقارنتها بمؤشرات العمل الحضوري، وربطها بنظام حوافز واضح يُكافئ الإنجاز ويُحفّز على الجودة، مع الاستفادة من تحليلات البيانات (Data Analytics) في الرصد اللحظي لسير المعاملات وتشخيص نقاط التأخير.

على الصعيد التشريعي والاستراتيجي، يُوصى بأن تتبنّى وزارة المالية استراتيجية شاملة للتحوّل نحو نموذج العمل الهجين (Hybrid Work) الذي يجمع بين مزايا العمل الحضوري والعمل عن بُعد، بحيث يتم توزيع المهام على النمطين وفق طبيعتها ومتطلباتها، بما يُحقّق أعلى قدر من الكفاءة والفاعلية في إنجاز المعاملات الحكومية.

5.3. الخاتمة

تناولت هذه الدراسة موضوعاً يُعدّ من أبرز الموضوعات الإدارية المعاصرة، وهو أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية، وذلك في سياق التحوّلات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع الحكومي السعودي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية مركزية تتعلق بمدى قدرة سياسات العمل عن بُعد على تعزيز كفاءة الأداء الحكومي وسرعة تقديم الخدمات، لا سيّما في أعقاب التحوّلات التي فرضتها جائحة كوفيد-١٩ وما نتج عنها من إعادة تشكيل جوهرية لأنماط العمل التقليدي.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمةً الاستبانة الإلكترونية أداةً لجمع البيانات من عيّنة عشوائية طبقية بلغت (٢١٣) موظفًا وموظفة في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية. وقد كشف التحليل الإحصائي عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لسياسات العمل عن بُعد بأبعادها الأربعة (المرونة الزمنية، البنية التقنية التحتية، الاتصال والتعاون الرقمي، وضوح السياسات والإجراءات) على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية، حيث فسّرت هذه الأبعاد مجتمعةً ما نسبته (٧٨.١٪) من التباين في سرعة الإنجاز، وهي نسبة مرتفعة تُؤكّد الدور المحوري لهذه السياسات في تحسين الأداء الحكومي.

كما أظهرت النتائج تفاوتاً في قوة تأثير هذه الأبعاد؛ إذ جاءت البنية التقنية التحتية في مقدّمة العوامل المؤثرة، تليها المرونة الزمنية، فالاتصال والتعاون الرقمي، وأخيراً وضوح السياسات والإجراءات. وهذا الترتيب يعكس حقيقة مهمة مفادها أن التحوّل نحو العمل عن بُعد لا يُثمر ثماره ما لم تُدعم بأسس تقنية متينة وأطر تنظيمية واضحة تحكم ممارساته وتضبط أدائه.

وقد قدّمت الدراسة جملة من التوصيات التي تتوجّه إلى صنّاع القرار في وزارة المالية والقطاع الحكومي عموماً، تتمحور حول تعزيز البنية التقنية، وتطوير الأطر التشريعية والتنظيمية، وبناء القدرات البشرية، وتبني نموذج العمل الهجين، بما يُسهم في مضاعفة الأثر الإيجابي لسياسات العمل عن بُعد. كما اقترحت الدراسة عدداً من المسارات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تُواصل استكشاف هذا الحقل المهم.

وفي الختام، يأمل الباحث أن تُشكّل هذه الدراسة إضافة معرفية متواضعة إلى الأدبيات الإدارية العربية في مجال العمل عن بُعد والإدارة الحكومية الإلكترونية، وأن تُسهم نتائجها وتوصياتها في دعم جهود التحوّل الرقمي في القطاع الحكومي السعودي، ورغد صانعي القرار برؤى قائمة على أدلة ميدانية تُساعدهم في تصميم سياسات أكثر كفاءة وفاعلية. والحمد لله رب العالمين، وصلى الله وسلّم على نبيّنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق سياسات العمل عن بُعد بأبعادها الأربعة (المرونة الزمنية، البنية التقنية التحتية، الاتصال والتعاون الرقمي، وضوح السياسات والإجراءات) على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية في إحدى وكالات وزارة المالية السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستُخدمت الاستبانة الإلكترونية أداةً لجمع البيانات من عينة عشوائية طبقية بلغت (٢١٣) موظفًا وموظفة، وتمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لسياسات العمل عن بُعد بأبعادها مجتمعة على سرعة إنجاز المعاملات الحكومية، حيث فسّرت هذه الأبعاد ما نسبته (٧٨.١٪) من التباين في المتغير التابع. كما بيّنت النتائج أن البنية التقنية التحتية جاءت في مقدّمة الأبعاد تأثيرًا، تلتها المرونة الزمنية، فالاتصال والتعاون الرقمي، وأخيرًا وضوح السياسات والإجراءات. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التقنية التحتية وتوفير دعم فني فوري، وإصدار لوائح تنظيمية شاملة وواضحة للعمل عن بُعد تخضع للمراجعة الدورية، وتصميم برامج تدريبية متخصصة لتأهيل الموظفين والقيادات على إدارة العمل عن بُعد، إضافة إلى تبني نموذج العمل الهجين الذي يجمع بين مزايا العمل الحضوري والعمل عن بُعد بما يُعزّز كفاءة الأداء الحكومي.

الكلمات المفتاحية: العمل عن بُعد، سرعة إنجاز المعاملات، المعاملات الحكومية، التحوّل الرقمي، وزارة المالية السعودية، رؤية المملكة ٢٠٣٠.

Abstract

This study aimed to examine the impact of implementing remote work policies, across their four dimensions (time flexibility, technical infrastructure, digital communication and collaboration, and clarity of policies and procedures), on the speed of completing government transactions in one of the agencies of the Saudi Ministry of Finance. The study adopted the descriptive–analytical approach, and an electronic questionnaire was used as a data collection tool from a stratified random

sample of (213) male and female employees. The data were analyzed using the statistical software (SPSS). The findings revealed a statistically significant effect at the ($\alpha \leq 0.05$) level of remote work policies, with their combined dimensions, on the speed of completing government transactions, where these dimensions explained (78.1%) of the variance in the dependent variable. The results also showed that technical infrastructure ranked first in terms of influence, followed by time flexibility, digital communication and collaboration, and finally clarity of policies and procedures. The study recommended enhancing the technical infrastructure and providing immediate technical support, issuing comprehensive and clear regulations for remote work subject to periodic review, designing specialized training programs to qualify employees and leaders in managing remote work, in addition to adopting the hybrid work model that combines the advantages of on-site and remote work in a way that enhances the efficiency of government performance.

Keywords: Remote Work, Transaction Completion Speed, Government Transactions, Digital Transformation, Saudi Ministry of Finance, Saudi Vision 2030.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

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

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

شاكرًا ومقدّرًا لكم حُسن تعاونكم،،،

الباحث

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

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

القسم الثاني: سياسات العمل عن بُعد

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

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

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

القسم الثالث: سرعة إنجاز المعاملات الحكومية

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

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

٢,٦. الخاتمة

٣. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٣,١. المقدمة

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

٣,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

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

٣,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٣,٦. الخاتمة

٤. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٤,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٤,٢. توصيات الدراسة:

٤,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

