مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور تبسيط الإجراءات في تحسين رضا المواطن دراسة ميدانية في مركز خدمة المواطن في مدينة اللاذقية
اسم الكاتب: د. حيان بركات، باسل خير بك
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5527
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 23:23 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

دور تبسيط الإجراءات في تحسين رضا المواطن
دراسة ميدانية في مركز خدمة المواطن في مدينة اللاذقية

الدكتور: حيان بركات*

باسل خير بك**

(تاريخ الإيداع 11 / 10 / 2020. قُبِل للنشر في 29 / 11 / 2020)

□ ملخّص □

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور تبسيط الإجراءات من خلال إعادة تصميمها وتحديثها بشكل مستمر لتلبي رغبات المواطن وتواكب التطورات والتغيرات في الأنظمة والقوانين، وكذلك التركيز على وضوحها وعدم تكرارها واقتصارها على ما يضيف قيمة مضافة للمعاملة، ومعرفة مدى أهمية الآلية التي تقدم فيها هذه الخدمة للمواطن من ناحية توفير الوسائل والمعلومات التي تعطي صورة واضحة للمواطن عن آلية تقديم الخدمة والفترة الزمنية التي يحتاجها للحصول على الخدمة في الوصول إلى تحقيق رضا المواطن.

تم توزيع استبانة على عينة مؤلفة من (50) مواطن من المواطنين الذين قصدوا مركز خدمة المواطن في مدينة اللاذقية للحصول على الخدمات التي يريدونها وذلك على مدى خمسة أيام بمعدل عشرة استبانات كل يوم وقد استردت الاستبانات جميعها، تم الاعتماد على برنامج Spss الإحصائي لتحليل البيانات وقد توصل الباحث إلى أن هناك علاقة معنوية وارتباط قوي بين حداثة الإجراءات ووضوحها وقصرها وبساطة النماذج المستخدمة للحصول عليها وبين رضا المواطن، في حين أنه لا توجد علاقة معنوية بين توافر المعلومات والوسائل المطلوبة لتقديم تلك الخدمات وبين رضا المواطن. وعليه فقد أوصى الباحث بضرورة تحديث إجراءات سير معاملات المواطنين وتقليل عددها قدر الإمكان، وإعداد أدلة توضح إجراءات سير كل معاملة بشكل واضح ودقيق، وتبسيط النماذج المعتمدة للحصول على الخدمة ، وإلغاء الموافقات الخارجية للحصول على الخدمة بما يقلل من الجهد والتكلفة التي يتحملها المواطن ويحسن من رضاه.

الكلمات المفتاحية: الإجراءات، تبسيط الإجراءات، حداثة الإجراءات، وضوح الإجراءات، رضا المواطن.

* مدرس – المعهد الوطني للإدارة العامة – دمشق.

** طالب شهادة عليا – الإدارة العامة – المعهد الوطني للإدارة العامة – دمشق.

The role of procedure simplification in improving citizen satisfaction: Field study in Citizen Service Center in Lattakia

Dr Hayan Barakat*
Basel kherbek**

(Received 11 / 10 / 2020. Accepted 29 / 11 / 2020)

□ ABSTRACT □

This paper studies the role of simplifying procedures through continuous redesigning and updating to meet the citizen's desires and keep up with with changes in laws and regulations, and being clear, not repeated and limited to what gives added value to the paperwork, as well as how important the mechanism in which this service is offered for the citizen in terms of providing means and information that give the citizen a clear image of how the service is offered and the time needed to achieve citizen's satisfaction.

A questionnaire has been distributed to a sample of 50 citizen who visited the Citizen's Service Centre in the Municipality of Lattakia Governorate to obtain the required services over the period of five days at the rate of ten questionnaire per day. All the questionnaire are collected, SPSS statistical software is utilized to analyses data, the researcher findo offers a moral relationship and a strong connection between the up-to-date, clear and short procedures using simple forms to obtain and the citizen's satisfaction .

Meanwhile, no moral relationship is found between the availability of means and information required to offer those services and the citizen's satisfaction.

Accordingly, the researcher recommended the necessity of updating the procedures for the conduct of citizens' transactions and reducing their number as much as possible, preparing guides explaining the procedures for each transaction in a clear and accurate manner, simplifying the approved forms for obtaining the service, and canceling external approvals to obtain the service in a way that reduces the effort and cost that the citizen should bear and improves his satisfaction.

Keywords: procedures, simplifying procedures, up- to- date procedures, citizen's satisfaction.

*Professor - Ina, Damascus – Syria.
**Bsc, High Diploma In Administration Student – Ina -Damascus –Syria.

مقدمة:

إن الروتين والبيروقراطية من الصفات الغالبة على معاملات المواطنين في الجهات العامة، هذا يعود في قسم كبير منه الى العشوائية في تصميم الاجراءات، وعدم أخذ مبدأ القيمة المضافة بعين الاعتبار عند إضافة أي إجراء إلى المعاملة. أثر هذا الواقع مع الزمن على رضا المواطن، وجعله يفقد الثقة في صحة ودقة تلك الإجراءات نتيجة إشباعها بالتعقيدات غير الضرورية وعدم وضوح الصورة لديه عند اضطراره للحصول على الخدمة.

بناء على ما سبق ومن أجل استعادة ثقة المواطن المفقودة قام مجلس مدينة اللاذقية بتبسيط إجراءات قسم كبير من معاملاته، وإدراج تلك المعاملات المبسطة في مركز خدمة المواطن، وقد لاقى هذا استحسان واسع في أوساط المواطنين وزاد من درجة رضاهم ورغبتهم في تعميم تلك التجربة لتشمل كل معاملات الدولة، لأنها تقلل من الجهد والوقت المبذول ومن التكلفة المدفوعة للحصول على الخدمة.

1. الدراسات السابقة:

- **دراسة(Endang Pitaloka,2020): تحليل رضا المواطنين عن الوكالة الوطنية للرقابة على الأدوية والأغذية في جمهورية إندونيسيا Analysis of Citizen Satisfaction on National Agency of Drug and Food Control of Republic Indonesia (NADFC)**:أجريت هذه الدراسة في قسم الإدارة في جامعة بيمبانجونان في اندونيسيا، أصدرت الحكومة لائحة بأن تقوم كل مؤسسة خدمة عامة بإجراء مسح لرضا المواطنين ونشر نتائج هذا المسح ، وبالتالي هدفت هذه الدراسة إلى إجراء مسح عن رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها الوكالة الوطنية للرقابة على الأدوية والأغذية. قد خلصت هذه الدراسة إلى أن هناك ثلاث مؤشرات ذات أولوية لتحسين رضا المواطن تشمل معالجة الشكاوي وجعل اجراءات معالجة الشكاوي أكثر كفاءة وفعالية، ومتطلبات التسجيل حيث أن المواطن بحاجة إلى متطلبات تسجيل سهلة وبسيطة، ويجب تقييم كل شرط تسجيل لإزالة المستند غير الضروري ، ووقت تسوية الخدمة يجب العمل على توفير المزيد من الوقت من خلال تبسيط اجراءات الخدمة.

- **دراسة(Alabany,2019): أثر تبسيط الإجراءات في الحد من ضغوط العمل على الأفراد: دراسة حالة على مصرف الجمهورية فرع ترهونة The Impact of Simplifying Procedures on Reducing Work Pressures on Individuals: A Case Study on Al-Jumhouria Bank, a Mortgage Branch**: تظهر مشكلة الدراسة في أن الافتقار إلى تبسيط الإجراءات في مصرف الجمهورية فرع ترهونة يؤدي إلى ارتفاع ضغوط العمل على الأفراد العاملين بالمصرف، وقد هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تبسيط الإجراءات على ضغوط العمل، وتقديم مقترحات تسهم في تبسيط الإجراءات وتخفيض ضغوط العمل على الأفراد. تعد من ال وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك حاجة حتمية إلى تبسيط الإجراءات التي تعد من المتغيرات المؤثرة على ضغوط العمل للأفراد في إنجاز المعاملات وتحسين الخدمات المقدمة للجمهور وتوحيد أداء الأعمال المكتبية وتوفير الوقت والجهد والقيام بالإجراءات بأقل جهد وفي أقصر وقت مما يدل على حتمية تبسيط إجراءات العمل.

- **دراسة(Nour aldeen,2017) بعنوان جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء –دراسة ميدانية في المؤسسة الميتائية لسكيكدة:Quality of services and their impact on customer satisfaction** :ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات ونماذج تقيسها بالإضافة إلى ذكر مدى أهمية الإصغاء للعميل كمصدر لمعرفة حاجات وتوقعات العميل الذي بدوره يمكن من تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العميل، كما تناولت طرق قياس رضا العميل من أجل تحديد درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة و إيجاد الأساليب الكفيلة

لتحسن جودة الخدمات، وتم في الدراسة الميدانية تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء حيث تطرقت الدراسة إلى نظام إدارة الجودة المطبق بالمؤسسة ومساهمته في تحقيق الجودة في الخدمات. وقد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.

- دراسة (albaylany,2015) بعنوان أثر تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي على تكلفة الخدمة العامة – دراسة التجربة في لبنان: The effect of simplifying procedures in the government sector on the cost of public service Study of the experience in Lebanon: تبرز مشكلة الدراسة في معرفة أثر تبسيط الإجراءات الإدارية على التكلفة المباشرة وغير المباشرة للحصول على الخدمة من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات العامة من جهة، وللدولة من جهة أخرى، وذلك بالتطبيق على القطاع العام اللبناني. استخدمت الباحثة المنهج الاستنتاجي في دراسة ظاهرة واقعية والتوصل إلى استنتاجات بشأنها، استخدم المنهج الكمي في تحليل البيانات، وقياس التكاليف واحتساب الوفر في التكلفة، وقد توصلت الدارسة إلى عدد من النتائج، أهمها: أن تبسيط الإجراءات يحقق وفر كبير في التكاليف لكل من الدولة والمستفيدين، أوصت الدارسة بعدة مقترحات، أهمها: إنشاء وزارة ذات ملاك واستقلال مالي وإداري تعنى بشؤون التنمية الإدارية، إنشاء مديرية مستقلة في وزارة التنمية الإدارية تعنى بشؤون تبسيط الإجراءات والحكومة الإلكترونية، الإجازة للحكومة القادمة بإصدار مراسيم اشتراعية في كل ما تقترحه مديرية تبسيط الإجراءات في وزارة التنمية الإدارية من مشاريع تبسيط وحكومة إلكترونية يحتاج إقرارها إلى تشريع، استخدام نظام للتكاليف المعيارية في القطاع العام.

- دراسة (Abo mady,2015) بعنوان علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام في غزة: The relationship of citizen satisfaction with the performance of public sector institutions in the Gaza Strip : برز مشكلة الدراسة في أنه عندما أنشئت مؤسسات القطاع الفلسطينية كان دورها خدمة المواطن ولكن وقف في طريق هذه المؤسسات الكثير من العقبات التي تعيق عملها، لذلك كان لابد من بلورة مشكلة الدراسة في علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام في غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة رضا المواطن بأداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، كما هدفت إلى تطوير الجوانب المتعلقة برضا المواطن بما يخدم المجتمع الفلسطيني، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة التفصيلية حول الظاهرة موضوع الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن رضا المواطن عن الخدمات المقدمة بلغ 80,81% بشكل كلي وأوصى الباحث بتفعيل الوسائل الإلكترونية لتسهيل الاتصال مع المواطنين كما أوصى بإيجاد صالة انتظار مناسبة للمواطنين وتفعيل دور العلاقات العامة في هذه المؤسسات.

- دراسة (Kevin Poel 2014) Administrative Simplification and Economic Growth: A Cross Country Empirical Stud اجريت هذه الدراسة في كلية الاقتصاد التطبيقي، جامعة هاسيلت، بلجيكا، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التبسيط الإداري على النمو الاقتصادي وقد اتخذت هذه الدراسة عدد الإجراءات المطلوبة لبدء النشاط التجاري والوقت اللازم لإنجازها معبرا عنه بعدد الايام كمتغيرين لتقدير الأعباء الإدارية الناتجة عن مباشرة النشاط التجاري، اتخذت الدراسة عدد الإجراءات المطلوبة رسميا للحصول على التصريح والوقت الازم لإنجازها كمتغيرين لتقدير الأعباء الإدارية للتعامل مع التصريح، والعدد الكلي لمرات سداد الضرائب من قبل الشركات سنويا والوقت اللازم لإتمام هذه المدفوعات كمتغيرين لتقدير الأعباء الإدارية الناتجة عن تسديد الضرائب، وقد خلصت الدراسة إلى أن تقليل النفقات في مجالات معينة يحفز النمو الاقتصادي وخصوصا النفقات المتعلقة بافتتاح الأعمال ودفع

الضرائب تعزز النمو بشكل ملحوظ كما اظهرت الدراسة أن تقليل النفقات بمقدار 25% كان له أثر إيجابي على النمو بمقدار 1,62%.

- **دراسة (Aljehny,2009) بعنوان الإجراءات ودورها في تأخير تقديم الخدمة في القطاع الحكومي(دراسة ميدانية على إدارة الاحوال المدنية بمدينة جدة): provision of Procedures and their role in delaying the service in the government sector - a field study on civil status administration in Jeddah:** تنحصر مشكلة هذه الدراسة في معرفة "دور الإجراءات الروتينية في تأخير تقديم الخدمة في القطاع الحكومي" ، حيث تساهم البيروقراطيات في تدني مستويات الأداء في بعض منظمات القطاع الحكومي نتيجة تعقيد الإجراءات والتركيز على سير العمل في خطوات روتينية بطيئة تبدد الوقت والجهد، مما جعل الإجراءات المعقدة تعطل تقديم خدمات القطاع الحكومي للمواطنين، وقد هدفت الدراسة إلى تحليل الاجراءات ودورها في تقديم الخدمة في القطاع الحكومي وأثر استخدام التقنية الحديثة في تبسيط تقديم الخدمة في ادارة الاحوال المدنية بمدينة جده.

تم اعتماد المنهج الوصفي المسحي في الدراسة حيث استخدمت الدارسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة عشوائية بلغت (27%) من مجتمع الدراسة. توصلت إلى عدد من النتائج من أهمها: أن استخدام وسائل التقنية الحديثة وتدريب العاملين عليها وتوفير الدعم المالي لهم يساهم في تبسيط الإجراءات في إدارة الأحوال المدنية بمدينة جده وكذلك يحقق تحسين في إنتاجية العاملين.

مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لبعض المتغيرات (تبسيط الإجراءات– رضا المواطن) ولكن الدراسة الحالية التي ربطت بين هذين المتغيرين فالدراسات السابقة كانت تربط كل متغير من هذين المتغيرين بمتغيرات أخرى.

كما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث الحدود المكانية التي تم تطبيق الدراسة فيها فضلا عن عينة الدراسة التي شملت مجموعة من المواطنين الذين قصدوا مركز خدمة المواطن في مجلس مدينة اللاذقية للحصول على الخدمات التي يقدمها المركز.

2. مشكلة البحث:

يعاني المواطن الذي يرغب في الحصول على الخدمات التي تقدمها الجهات العامة مثل (التراخيص الإدارية، براءات الذمة، المعاملات التي تتعلق بالعقارات التي يملكونها) من صعوبة وتعقيد الإجراءات التي يجب أن يقوم بها من أجل الحصول على تلك الخدمات ولدى دراسة سير إجراءات بعض المعاملات والتعرف على الوضع الحالي المطبق على أرض الواقع للحصول على التراخيص الادارية مثلا تبين أن هناك كثير من الإجراءات التي لا تضيف قيمة مضافة للمعاملة وبالتالي يمكن حذفها والاستغناء عنها .

في هذا البحث سوف ندرس مدى الدور الذي يمكن أن يلعبه تبسيط الإجراءات من خلال التحديث المستمر للإجراءات، والتركيز على أن تكون هذه الإجراءات واضحة ومفهومة للمواطن طالب الخدمة بحيث يستطيع تحديد مدى قدرته على تحقيق الشروط اللازمة للحصول على الخدمة أو لا منذ بداية المعاملة، كذلك حذف الإجراءات غير الضرورية والعمل على أن تكون عدد إجراءات المعاملة أقصر ما يمكن، وكذلك توفير كل المعلومات والوسائل المطلوبة لتقديم الخدمة بالسرعة المناسبة للمواطن، واعتماد نماذج بسيطة واضحة في زيادة رضا المواطن ويمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤال التالي: هل يساعد تبسيط الإجراءات على تحسين رضا المواطن؟

3. أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

<u>الأهمية النظرية</u>: تنبع أهمية هذا البحث من خلال دراسة الدور الفعال الذي يمكن أن يحققه تبسيط الإجراءات من خلال التحديث المستمر للإجراءات والعمل على أن تكون واضحة وبسيطة وغير معقدة وتقديم كل الوسائل والمعلومات التي تساعد على تحقيق ذلك في تحسين رضا المواطن واستعادة ثقته في الخدمات التي تقدمها الجهات العامة.

<u>الأهمية العملية</u>: يمكن أن يسهم البحث في مساعدة الجهات العامة على التخلص من تعقيد إجراءاتها و تقليص عدد الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة المقدمة في مركز خدمة المواطن بما يساهم في زيادة رضاه وتعزيز ثقته في الجهات العامة.

هدف البحث:

يسعى الباحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد دور المراجعة الدورية للإجراءات وتحديثها في زيادة رضا المواطن .
- تحديد دور وضوح اجراءات المعاملة والمستندات اللازمة للحصول على الخدمة في زيادة رضا المواطن.
- تحديد أهمية قصر الإجراءات والابتعاد عن الروتين والبيروقراطية في زيادة رضا المواطن.
- تحديد دور توفر المعلومات والوسائل التي تسهل تقديم الخدمة في زيادة رضا المواطن.
- تحديد دور بساطة النماذج المستخدمة للحصول على الخدمة في زيادة رضا المواطن.

نموذج البحث وفرضياته:

يركز البحث على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل(تبسيط الإجراءات) والمتغير التابع المتمثل في رضا المواطن.

المتغير المستقل

تبسيط الإجراءات
حداثة الإجراءات
وضوح الإجراءات
قصر الإجراءات
توافر المعلومات
بساطة النماذج المستخدمة

المتغير التابع

رضا المواطن

الفرضية الأساسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبسيط الإجراءات ورضا المواطن.

ويمكن قياسها من خلال الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حداثة الإجراءات ورضا المواطن.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الإجراءات ورضا المواطن.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قصر الإجراءات ورضا المواطن.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المعلومات والوسائل المطلوبة وبين رضا المواطن.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بساطة النماذج المستخدمة لإنجاز المعاملة ورضا المواطن.

4. منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال الرجوع إلى المصادر والمراجع التي تناولت المفاهيم والعناصر التي تناولتها الدراسة، كما تم اعتماد اسلوب المسح الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من خلال استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مأخوذة من المواطنين الذين توجهوا إلى مركز خدمة المواطن في مدينة اللاذقية للحصول على الخدمات التي يقدمها المركز وقد تم أخذ عينة مؤلفة من خمسين مواطن وتم توزيع الاستبانة على مدى خمسة أيام طيلة أيام الأسبوع بمعدل عشر استبانات كل يوم وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 20 لتحليل البيانات التي تم جمعها.

5. حدود البحث:

- الحدود الزمانية: خلال الفترة الممتدة من شهر تموز إلى شهر تشرين الأول من عام 2020.
- الحدود المكانية: مركز خدمة المواطن في مدينة اللاذقية.

6. الإطار النظري للبحث:

مفهوم الإجراءات:

ظهرت مجموعة من التعريفات للإجراء من بينها "الإجراءات هي مجموعة من الخطوات التفصيلية التي تُقرّ وتعتمد كمراحل، ينبغي السير فيها للحصول على الخدمة (Albilany,2015,39).

وكذلك عرفت الإجراءات بأنها: "هي خطوات مرسومة ومتسلسلة منطقيا لتحقيق غرض محدد وتشمل الإجراءات كافة الأعمال النمطية و الروتينية كما أنها توجد في كافة المنظمات على اختلاف أنواعها ونشاطها" (zabar,2009,p211):

يرى الباحث أن الإجراءات هي ترجمة للسياسات والخطط التي تضعها الجهة العامة ضمن حدود الأنظمة والقوانين التي تنظم عملها إلى جزئيات عمل صغيرة يقوم بها كل موظف من أجل حصول المواطن على الخدمة التي يطلبها.

فوائد الإجراءات

إن وجود إجراءات واضحة محددة يعود بالفائدة على كل من الجهة العامة والعاملين فيها والمتعاملين معها تتمثل بما يأتي (Aljehny,2009,p28):

- سرعة إنجاز العمل: التحديد المسبق للخطوات المتتابعة للعملية يؤدي إلى الإسراع في إنجازها.
- توحيد وتماثل الأداء: يتم إنجاز نفس الأعمال من قبل الوحدات المختلفة بنفس الطريقة.
- تحقيق الدقة والمساواة والموضوعية في تقديم الخدمة.
- تجنب الفوضى في إنجاز الأعمال: إن وضع إجراءات محددة لمواجهة الحالات والاحتمالات التي تواجه سير العمل في المنظمة وإتباع الموظفين لها عند قيامهم بأعمالهم يؤدي إلى القيام بالأعمال بشكل متجانس ويقضي على الفوضى والارتجالية في المنظمة، وذلك عندما يسمح لكل موظف أن يقوم بتنفيذ الأعمال حسب طريقته الخاصة

يرى الباحث من خلال الزيارات الميدانية التي قام بها أن هناك فوائد أخرى للإجراءات أهمها:

أن وجود خطوات متسلسلة ومحددة لسير المعاملة يضمن قيام الموظفين بمعالجة المعاملات المتشابهة بنفس الطريقة، كما أن الموظف لا يضطر للتفكير مليا في كل مرة تمر عليه المعاملة مما يرفع من انتاجيته ويخفض من زمن انجاز المعاملة وبالتالي زمن انتظار صاحب المعاملة.

إن اعتماد إجراءات موحدة للمعاملات المتشابهة يؤدي إلى تصميم نماذج موحدة لها مما يؤدي إلى تخفيض نفقات الأعمال الكتابية التي يتطلبها سير المعاملة.

إن وجود اجراءات واضحة ومحددة لسير المعاملة يرفع من كفاءة وفاعلية المنظمة في أداء مهامها وتحقيق اهدافها.

مظاهر الإجراءات الفعالة

هناك مجموعة من الصفات إذا توفرت في الإجراء يمكن القول عنه أنه فعال، يمكن ذكرها بالنقاط الآتية (zabar,2009,p210):

- أن تكون شاملة ومرتبطة بالأهداف.
- أن تتميز بالثبات و المرونة وبمعنى أن نفس الإجراءات يجب أن تطبق على نفس العمليات في كل مرة يؤدي فيها نفس العمل.
- أن تكون نمطية تستند إلى معايير محددة حتى يمكن حصر المسؤوليات.
- تكامل خطوات الإجراءات وتسلسلها منطقيا بحيث لا تكون متعارضة مع بعضها البعض وتجنب الازدواجية والتكرار.

يرى الباحث أن من خصائص الإجراءات الفعالة أيضاً: أن تكون ترجمة لدور كل موظف في تنفيذ خطط وسياسات الجهة العامة، فيجب على كل موظف يقوم بإجراء أن يدرك أن له دور يتكامل مع أدوار الموظفين الأخرين لتنفيذ خطط وسياسات المنظمة، وأن أي تقصير في أداء مهامه سيؤثر على تحقيق أهداف منظمته، فمن المهم جدا أن يدرك الموظف مدى أهمية دوره في الوصول إلى تحقيق هدف المنظمة.

مشكلات الإجراءات:

على الرغم من أهمية الإجراءات في انجاز العمل ولكن هناك مجموعة من المظاهر التي قد تؤثر على مراحل إنجاز العمل تنتج هذه المظاهر عن أسباب كثيرة يمكن أن نذكر منها ما يأتي:**(Albilany، 2015,p41)**

- التعقيد: ينتج عن عدم وضوح السلطات والمسؤوليات في الهيكل التنظيمي، حيث إن تعقيد الإجراءات يؤدي إلى ضعف الأداء الإداري للجهة العامة وفقدان القدرة على التطوير وتراجع ثقة المواطن بالإدارة.
- التقادم: يجب أن تراجع الإجراءات المحددة لسير المعاملة بشكل دوري لتتلاءم مع التطورات والتغيرات التي تحدث في الجهة العامة، حيث أن المحافظة على الإجراءات لفترة طويلة دون مراجعتها يؤدي لحدوث إرباك في العمل مع مرور الوقت.
- الازدواجية والتكرار: قد يعتقد بعض المدراء بأن مرور المعاملة على عدد أكبر من الموظفين يحقق شكل من أشكال الرقابة ولكن التجربة على أرض الواقع أثبتت أن هذا الاعتقاد لا يؤدي إلا إلى مزيد من التعقيد والبيروقراطية، وإن أي إجراء لا يخلق قيمة مضافة من الأفضل تجنب ادراجه في خط سير المعاملة.

يرى الباحث أن كل ما ذكر سابقا يؤدي إلى تعقيد الإجراءات وزيادة الروتين في إنجاز المعاملات، لكن الأهم والأخطر الذي يمكن أن يواجه متلقي الخدمة هو ضبابية الإجراءات لأن ذلك يجعل حصول المواطن على الخدمة رهن بمزاجية الموظف الذي غالبا لا يتحسن إلا من خلال حصوله على رشوة، وهو من أخطر الأمور في سير إجراءات المعاملة أن تكون هناك مراحل غير واضحة وتحتمل الاجتهاد فهذه الحالة هي باب كبير للفساد الإداري.

تبسيط الإجراءات:

عرفت تبسيط الإجراءات أنها: "اختصار بعض إجراءات أو روتين العمل من أجل تخفيض زمن الإنجاز، وذلك عن طريق تحليل الخطوات من خلال متخصصين، ثم إلغاء بعض الخطوات أو الإجراءات غير الضرورية اختصارا للوقت ولزيادة إنتاجية العامل". **(Dayoob and Alalee, 2017, p 80)**

كما عرفت تبسيط الإجراءات الإدارية أنها: "إزالة التعقيد والتكرار والتداخل والتبذير في الوقت والجهد والمال، وعادة تتم عملية تبسيط الإجراءات من خلال تشخيص وتحليل مشاكل العمل ومحاولة الوصول إلى الحلول المناسبة لها واستخدام أفضل الطرق المؤدية إلى تحقيق الأهداف بالفعالية والكفاءة الممكنة وذلك في ظل الإمكانات المتاحة". (Ammar, et al., 2015, p 262)

ويرى الباحث أن تبسيط الإجراءات يتمثل في الوصول إلى أسرع وأسهل وأرخص طرق إنجاز العمل، فالتبسيط يعني عمليات أقل ومستندات أقل ووقت أقل واحتكاك أقل بين المواطن والموظف.

أهمية تبسيط الإجراءات تهدف عملية تبسيط الإجراءات إلى تحديد أفضل الطرق لتأدية العمل بأفضل الطرق وبأقل جهد وتكلفة من خلال استبعاد الإجراءات غير الضرورية، وعليه تظهر أهمية تبسيط الإجراءات في تسهيل أمور المواطنين ومواكبة التغيرات والتطورات في البيئة الداخلية والخارجية ومساعدة العاملين في تنمية مواهبهم الإبداعية في عمليات التخطيط وزيادة فاعلية اتخاذ القرار (alshalabi, et al., 2014, p14). يحقق تبسيط الإجراءات مجموعة من الفوائد أهمها(alshalabi, et al .,2014, p14):

- إنجاز الأعمال بالسرعة والكفاءة المطلوبة بما ينعكس إيجابا على أداء الجهة العامة.
- يساعد تبسيط الإجراءات على الحد من الفوضى والازدواجية في الإجراءات وتخفيض الكلف الزائدة.
- تقديم الخدمة بالجودة الأفضل للمواطنين.

يرى الباحث من مقابلاته وجولاته الميدانية أن أهمية تبسيط الإجراءات تظهر في جوانب أخرى مثل:

- إن وجود إجراءات واضحة ومفهومة لا تترك مجال للموظف ليبتز المواطن مستفيدا من الغموض الذي يلف خط سير المعاملة، حيث أن وجود إجراءات واضحة تساعد المواطن على تحديد ما إذا كان تعرض للابتزاز أم لا، وبالتالي يلعب المواطن دور الرقيب على أعمال الموظف وكفاءته، وهذا الشكل من أشكال الرقابة قد تكون نتائجه أفضل من أساليب الرقابة الأخرى إذا ما توفرت إدارة مستجيبة لشكاوي وملاحظات الزبائن في المنظمة.
- إن جود خطوات واضحة للمعاملة تقلل من المجهود الفكري الذي يجب أن يبذله الموظف وبالتالي تزيد من ل قدرته على تقديم خدمات أكثر بجودة أف.
- تساعد الإدارة على تحديد العامل المجد والعامل المقصر وهو ما يشكل أساسا قويا لبناء نظام فعال للحوافز يكافئ فيه العامل المجد ويحاسب المقصر.

معوقات تبسيط الإجراءات

بالرغم من أن عملية تبسيط الإجراءات قد تكون حل لكثير من الروتين والبيروقراطية التي تعاني منها مؤسساتنا العامة ونظريا يبدو التطبيق سهلا وسلسا ولكن الواقع مختلف تماما يرى الباحث أن هناك صعوبات كبيرة تواجه عملية تبسيط الإجراءات تتمثل في(Aljehny,2009,p48):

- عدم اقتناع بعض إدارات مؤسسات القطاع العام بدواعي تبسيط الإجراءات ومتطلباتها.
- عدم توافر الحافز القوي لدى العاملين بالقطاع العام لإنجاح عملية تبسيط الإجراءات.

- صعوبة الوصول إلى التبسيط الكامل للإجراءات داخل الجهات العامة.

ويرى الباحث أن هناك معوقات أخرى تتمثل في:

- المقاومة الكبيرة من المستفيدين من الوضع القائم وعدم رغبتهم في الانتقال إلى واقع جديد لاعتقادهم أن ذلك يهدد مصالحهم الشخصية وبالتالي عملية التبسيط قد تواجه معركة شرسة معهم

- عدم توفر الكفاءات القادرة على تبسيط الإجراءات مع وجود جهات ترغب بفشل عملية التبسيط والمحافظة على الوضع الحالي، وبالتالي قد تنجح تلك الجهات في إقناع الإدارة العليا صاحبة القرار في الجهة العامة أن التبسيط عملية لا فائدة منها وأن الوضع القائم هو الأفضل فمن المعروف أن كل عملية تغيير قد تتعرض للفشل ولكن هذا لا يعني أن نبقى واقفين في مكاننا لابد من أن يكون هناك مجال للتطور.

- عدم وجود رؤية شاملة واستراتيجية واضحة لدى الجهات العامة لتبسيط إجراءاتها، وأن تكون عملية التبسيط مجرد جهود مبعثرة هنا وهناك دون أن تتكامل هذه الجهود مع بعضها.

- أن يكون التبسيط في الشكليات دون الوصول إلى جوهر التعقيد وحله.

رضا المواطن:

يعد قياس رضا المواطن من أبرز آليات التقييم والمتابعة، بل هي خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف في أداء المؤسسة وتقديم المقترحات اللازمة لتحسين العمل والارتقاء به بشكل مستمر، وإن عدم رضا المواطن عن الخدمات المقدمة له من قبل الحكومة يؤدي إلى فشل برامجها وعدم تحقيق الأهداف الموضوعة من قبلها.

وهناك تعريفات متعددة لرضا المواطن نذكر منها:

الرضا: هو عبارة عن شعور أو إحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء السلعة أو الخدمة المدركة وتوقعات العميل(Nour aldeen,2007, p113).

الرضا: هو مقارنة توقعات العميل مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة(Shahine,2014.p57).

يرى الباحث أن الرضا هو عبارة عن قناعة المواطن أنه يحصل على مقابل عادل للجهد والتكلفة التي يتحملها وكلما زادت قناعته بأن المقابل الذي يحصل عليه أفضل زاد إحساسه بالرضا.

حيث أن هناك عنصرين هما الجهد والتكلفة أساسيين يساهمان في تحديد الرضا لدى المواطن هما:(Aishawi,2014,p384)

- التوقعات: ما يتوقع أن يحصل عليه المواطن.

- الإدراكات: التي "تتمثل فيما يحصل عليه العميل فعلا من منافع وقيمة استعمالية جراء حصوله على الخدمة. وهنا نكون أمام احتمالين:

1. إما أن الإدراكات تتفوق على التوقعات ويكون هنا المواطن أمام حالة جيدة من الرضا.
2. أو إما العكس أي أن الإدراكات تكون أقل من التوقعات ويصاب حينها المواطن بحالة من الإحباط التي تعبر عن عدم رضاه عن المنتج.

جودة الخدمات المقدمة للمواطن

يرى البعض أن الجودة هي درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المواطن لهذه الخدمة (Khatheer and maraymy,2017,p32)وتقاس هذه الجودة من وجهة نظر المستفيد وليس من وجهة نظر الإدارة وبشكل عام هناك

مجموعة من الأبعاد يجب أن تتوفر في الخدمة حتى تعد أنها ذات جودة للمواطن أهمها ما يأتي: (**kadeer and issa, 2015, p325**)

– العناصر الملموسة: تتضمن الحداثة في أجهزة المنظمة، المظهر الأنيق للموظفين، والمظهر العام للمنظمة من تصميم صالات ولوحات وأماكن انتظار. والتصميم الداخلي لمكان تقديم الخدمة.

– الاعتمادية: الوفاء بالالتزامات والوعود التي قطعتها المنظمة، والاهتمام بالمشاكل والدقة في أداء الخدمة وتقديم الخدمات في الوقت المحدد بالإضافة إلى صدق المعلومات المقدمة للعملاء .

– الاستجابة: تتضمن أداء الخدمة بأسرع وقت ممكن بالإضافة إلى محاولة حل المشكلات بالسرعة القصوى وبشكل فوري .

– الأمان والموثوقية: من خلال شعور المواطن بأن الخدمة المقدمة هي خدمة صحيحيه خالية من الأخطاء وتلبي الاحتياجات التي طلبها من مقدم الخدمة.

– الاهتمام: عند تقديم الخدمة يجب أن تكون الجهة العامة على دراية كاملة باحتياجات العميل كافة ويجب أن تكون قادرة على تلبية مصالحه ومتطلباته.

مراحل تحقيق الرضا لدى المواطن

يمكن للجهة العامة التوصل إلى تحقيق رضا المواطن من خلال ثلاثة مراحل أساسية وهي:

(Aishawi,2014,p384)

– فهم حاجات المواطن: يتطلب من القائمين على تقديم الخدمة التتبع الدائم لسلوك المواطنين بقصد تحديد العوامل المؤثرة فيه وبالتالي الإلمام ومعرفة حاجاتهم وتطلعاتهم.

– التغذية العكسية للمواطن: ومن خلال هذه المرحلة تستعمل الجهة العامة جملة من الطرق والأساليب لتعقب آراء هؤلاء العملاء واتجاهاتهم حول منتجاتها بقصد معرفة آرائهم وتطلعاتهم.

– القياس المستمر لرضا المواطن: من خلال المقابلات والاستقصاءات وغيرها من الأدوات التي يجب على الجهة العامة القيام بها باستمرار لمعرفة التغيرات الحاصلة في آراء العملاء بصدد العمل على تحقيق رضاهم باستمرار.

قياس رضا المواطنين:

إن تحقيق رضا المواطن هو أساس نجاح الجهات العامة وتطورها، وبالتالي لا بد من الاهتمام بقياس رضا المواطن عن الخدمات التي تقدم له والعمل على تطوير وتحسين الخدمات التي تقدم له لتصبح أكثر استجابة لتوقعات المواطن واحتياجاته.

هناك مجموعة من الوسائل والأدوات التي تستخدم لقياس رضا المواطن نذكر منها:(Shahine,2014.p67)

– نظام للشكاوي والمقترحات: إن بناء نظام يسهل على المواطن تقديم وشكواه ومقترحاته إلى الجهة العامة والتفاعل مع هذه الشكاوي والمقترحات واعتبارها أساس لتطوير الخدمات المقدمة من الممكن أن يكون له أثر إيجابي على زيادة رضا المواطن.

– المسح الميداني لرضا المستهلك: من خلال اجراء مسوح دورية باستخدام استبيانات تتضمن عبارات تتعلق بما هو أكثر اهمية لدى المواطن.

– المقابلات الشخصية: مع المواطنين واستخدام أسلوب الحوار الممنهج للتعرف على ملاحظاتهم والاستفادة منها في تطوير الخدمة.

النتائج والمناقشة:

أداة الدراسة: اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، حيث قام الباحث بتنظيم استبانة حول دور حداثة الإجراءات ووضوحها وقصر الإجراءات تحسين رضا المواطن وكذلك مدى أهمية توافر المعلومات والوسائل المطلوبة وبساطة النماذج المستخدمة في زيادة الرضا لدى المواطن الذي توجه إلى مركز خدمة المواطن في محافظة اللاذقية للحصول على الخدمات التي يحتاجها. واعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي حيث قابل كل عبارة خمس درجات من الموافقة ومن عدمها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (1) مستويات مقياس ليكرت الخماسي

درجات مقياس ليكرت	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
	1	2	3	4	5
تبويب مرجح للمعيار 0.8=5/1−5	1.80−1	2.60 −1.81	3.40−2.61	4.20−3.41	5−4.21

المصدر(Turkman and Ahmad, 2020,288)

- اختبار ثبات المقياس: قام الباحث باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس، حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات متغيرات الدراسة:

الجدول رقم (2) معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	متغيرات الدراسة	N of Items	Cronbach's Alpha
1	حداثة الإجراء	4	0.728
2	وضوح الإجراء	4	0.612
3	قصر الإجراء	4	0.604
4	توافر المعلومات والوسائل	4	0.787
5	بساطة النماذج المستخدمة	3	0.615
6	رضا المواطن	14	0.609
7	الثبات العام للإستبيان	33	0.715

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار20

أظهر الجدول رقم (2) أن قيمة ثبات معامل ألفا كرونباخ الكلية يساوي 0.715 وهو أكبر من 0.60 وهذا يدل على أن جميع العبارات تتمتع بثبات جيد ولا داعي لحذف أي عبارة.

صدق المقياس(الاتساق الداخلي للاستبانة): تم حساب معامل ارتباط بيرسون لكل بند وقياس مدى اتساقه مع المحور الذي ينتمي إلية كما يلي:

اتساق بنود المحور الأول مع المتوسط المرجح للمحور الأول:

الجدول رقم (3)اتساق بنود المحور الأول مع المحور الأول

حداثة الإجراءات	هناك تحول من المعاملات الورقية إلى إلكترونية	هناك خدمات جديدة تبسط اجراءاتها عن طريق المركز	يوجد نظام الكتروني للأرشفة	يتم استخدام المراسلات الالكترونية لا نجاز المعاملات
Pearson correlation	0.591**	0.830**	0.891**	0.607**
Sig.(2- tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

نلاحظ من خلال الجدول رقم(3) أن كل بنود المحور الأول لها اتساق مع المحور الأول ، حيث كانت جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

اتساق كل بند من بنود المحور الثاني:

الجدول رقم (4)اتساق بنود المحور الثاني مع المحورالثاني

وضوح الإجراءات	وضوح المعلومات اللازمة لتقديم الخدمة	وضوح اجراءات سير المعاملة واكتمالها	وضوح المستندات والأوراق المطلوبة	يتجاوب الموظف بسرعة مع أسئلة المواطن واستفساراته
Pearson correlation	0.649**	0.789**	0.755**	0.510**
Sig.(2- tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن كل بنود المحور الثاني لها اتساق مع المتوسط المرجح للمحور الثاني ، حيث كانت جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

اتساق كل بند من بنود المحور الثالث:

الجدول رقم (5) اتساق بنود المحور الثالث مع المحور الثالث

قصر الإجراءات	لايوجد ازدواجية وتكرار في الإجراءات	كل اجراء يضيف قيمة مضافة للمعاملة	تتناسب المدة الزمنية لتقديم الخدمة مع طبيعة الخدمة	إلغاء الموافقات الخارجية يقصر زمن انجاز المعاملة
Pearson correlation	0.743**	0.732**	0.393**	0.397**
Sig.(2- tailed)	0.000	0.000	0.005	0.004

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن كل بنود المحور الثالث لها اتساق مع المتوسط المرجح للمحور الثالث ، حيث كانت جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

اتساق كل بند من بنود المحور الرابع:

الجدول رقم (6) اتساق بنود المحور الرابع مع المحورالرابع

توافر المعلومات والوسائل المطلوبة	أدلة الموظفين توفر المعلومات الكافية لانجاز المعاملة	ادلة المواطن توضح الوثائق المطلوبة للمعاملة	التجهيزات المكتبة المتوفرة تساعد على انجاز المعاملات بشكل مرضي	تتوفر التقنية والتكنولوجيا التي تساعد على انجاز المعاملات بسرعة
Pearson correlation	0.715**	0.868**	0.821**	0.721**
Sig.(2- tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن كل بنود المحور الخامس لها اتساق مع المتوسط المرجح للمحور الخامس، حيث كانت جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

اتساق كل بند من بنود المحور الخامس:

الجدول رقم (6) اتساق بنود المحور الخامس مع المحور الخامس

بساطة النماذج المستخدمة	تتسم النماذج بالبساطة	تتلائم النماذج مع متطلبات انجاز المعاملة	النماذج المستخدمة تتضمن المعلومات الكافية لإنجاز المعاملات
Pearson correlation	0.715**	0.868**	0.821**
Sig.(2- tailed)	0.000	0.000	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

نلاحظ من خلال الجدول أن كل بنود المحور الخامس لها اتساق مع المتوسط المرجح للمحور الخامس، حيث كانت جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

اتساق كل بند من بنود المحور السادس مع المحور السادس:

الجدول رقم (7) اتساق بنود المحور السادس مع المحور السادس

الرقم	المتغير	Pearson correlation	Sig.(2-tailed)
1	ساعات العمل في المركز ملائمة	0.180	0.180

2	الخدمات المقدمة محددة ومعلنة	0.137	0.341
3	يتعامل موظفو المركز بلطف ولباقة مع المواطن	0.158	0.273
4	الموظف على علم ودراية باحتياجات المواطن	0.433**	0.002
5	يتمتع الموظفين بكفاءة وفعالية في تقديم الخدمة	0.520**	0.000
6	توافر المعرفة الكافية لدى الموظف للإجابة على اسئلة المواطن	0.252	0.078
7	يتفرغ الموظف لإنجاز معاملتك ولا ينشغل عنك لا داء اعمال شخصية	0.361**	0.01
8	زمن انجاز المعاملة مقبول	0.574**	0.000
9	توفر الجهة العامة مكان انتظار لائق للمواطن	0.556**	0.000
10	وقت الانتظار للوصول إلى الموظف مقبول	0.646**	0.000
11	هناك عدالة ومساواة بين المواطنين في الحصول على الخدمة	0.494**	0.000
12	تحافظ الجهة العامة على انتظام الدور بين المواطنين	0.607**	0.000
13	يوفر المركز الخدمات العامة لمراجعيه	0.313**	0.027
14	يعتبر المظهر العام لموظفي المركز لائق	0.362**	0.010

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (7) أن كل بنود المحور السادس لها اتساق مع المحور السادس حيث كانت جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01)، ماعدا البنود(1.2.3.6)

جدول يوضح ارتباطات الأبعاد مع الدرجة الكلية للاستبيان: الجدول رقم (8) اتساق المحاور مع الاستبيان ككل

الكلي	حداثة الإجراءات	وضوح الاجراءات	قصر الإجراءات	توافر المعلومات والوسائل المطلوبة	بساطة النماذج المستخدمة	رضا المواطن
Pearson correlation	0.371**	0.578**	0.570**	0.496**	0.259	0.730**
Sig.(2- tailed)	0.008	0.000	0.000	0.000	0.069	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (8) أن كل أبعاد الاستبيان لها اتساق مع البعد الكلي للاستبيان ماعدا بعد بساطة النماذج ، حيث كانت جميعها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

الجداول رقم (3,4,5,6,7,8) المستخرجة من البرنامج الإحصائي Spss توضح أن هناك اتساق داخلي وصدق بين كل بند من بنود المحور مع المحور وكذلك بين محور من المحاور مع الاستبيان ككل ماعدا محور بساطة النماذج المستخدمة.

اختبار الفرضيات:

- اختبار الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين حداثة الإجراءات ورضا المواطن .

نقوم باختبار العلاقة بين المتغير المستقل (حداثة الإجراءات) وبين المتغير التابع (رضا المواطن) من خلال حساب قيمة t– test:

الجدول رقم (9)اختبار العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الأول مع المتغير التابع

Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	t	df	Sig.(2-tailed)
0.43357	0.54418	.07696	5.634	49	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

بملاحظة الجدول رقم (9) نلاحظ أن قيمة Sig أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض فرضية العدم التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بيت المتغير المستقل (حداثة الإجراءات) والمتغير التابع (رضا المواطن) ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (حداثة الإجراءات) والمتغير التابع (رضا المواطن).

- اختبار الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الإجراءات وبين رضا المواطن.

نقوم باختبار العلاقة بين المتغير المستقل (وضوح الإجراءات) والمتغير التابع (رضا المواطن) من خلال حساب قيمة t– test:

الجدول رقم (10) اختبار العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الثاني مع المتغير التابع

Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	t	df	Sig.(2-tailed)
.29857	0.31358	.04435	6.733	49	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

بملاحظة الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة Sig أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض فرضية العدم التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بيت المتغير المستقل (وضوح الإجراءات) والمتغير التابع (رضا المواطن) ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (وضوح الإجراءات) والمتغير التابع (رضا المواطن).

- اختبار الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قصر الإجراءات وبين رضا المواطن.

نقوم باختبار العلاقة بين المتغير المستقل (قصر الإجراءات) والمتغير التابع (رضا المواطن) من خلال حساب قيمة t– test:

الجدول رقم (11) اختبار العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الثالث مع المتغير التابع

Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	t	df	Sig.(2-tailed)
.40357	0.34673	.04904	8.230	49	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

بملاحظة الجدول رقم (11) نلاحظ أن قيمة Sig أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض فرضية العدم التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بيت المتغير المستقل (قصر الإجراءات) والمتغير التابع (رضا المواطن) ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (قصر الإجراءات) والمتغير التابع (رضا المواطن).

- اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر المعلومات والوسائل المطلوبة وبين رضا المواطن.

نقوم باختبار العلاقة بين المتغير المستقل (توافر المعلومات والوسائل المطلوبة) والمتغير التابع (رضا المواطن) من خلال حساب قيمة :t- test

الجدول رقم (12) اختبار العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الرابع مع المتغير التابع

Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	t	df	Sig.(2-tailed)
.08357	0.54844	.07756	1.077	49	0.287

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss

بملاحظة الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة Sigأكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية العدم التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بيت المتغير المستقل (توافر المعلومات والوسائل المطلوبة) والمتغير التابع (رضا المواطن)

- اختبار الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بساطة النماذج المستخدمة وبين رضا المواطن.

نقوم باختبار العلاقة بين المتغير المستقل (بساطة النماذج المستخدمة) والمتغير التابع (رضا المواطن) من خلال حساب قيمة :t- test

الجدول رقم (13) اختبار العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الرابع مع المتغير التابع

Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	t	df	Sig.(2-tailed)
.39524	0.46528	.06580	6.007	49	0.000

المصدر برنامج التحليل الإحصائي Spss اصدار 20

بملاحظة الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة Sig أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض فرضية العدم التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بيت المتغير المستقل (بساطة النماذج المستخدمة) والمتغير التابع (رضا المواطن) ، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (بساطة النماذج المستخدمة) والمتغير التابع (رضا المواطن).

الاستنتاجات والتوصيات:

بعد أن تم اختبار الفرضيات تمكن الباحث من التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- أظهرت الدراسة أن هناك علاقة بين تحديث الإجراءات واستخدام التكنولوجيا لإنجاز معاملات المواطنين وبين رضا المواطن فكلما كان هناك استغناء عن المعاملات الورقية وتوجه نحو استخدام الوسائل الإلكترونية في انجاز المعاملات والأرشفة وتبادل المراسلات الإلكترونية بين الموظفين وحتى بين الموظف والمواطن كلما تحسن رضا المواطن.

- أظهرت الدراسة أن هناك علاقة معنوية بين وضوح إجراءات سير المعاملة وحصول المواطن على المعلومات الكافية عن معاملته ومعرفته بكل الوثائق والتكاليف التي يحتاجها ومدى تجاوب الموظف في الإجابة عن استفساراته وأسئلته وبين رضا المواطن.

- أظهرت الدراسة أن هناك علاقة معنوية بين قصر الإجراءات وخلوها من التكرار والروتين واحساس المواطن بأن كل إجراء في معاملته له هدف واضح محدد وأن هذا الإجراء ينجز ضمن زمن محدد ومناسب وبين رضا المواطن .

- أظهرت الدراسة أن هناك علاقة بين إلغاء الموافقات الخارجية التي يتطلبها إنجاز معاملة المواطن وبين تحسن رضا المواطن عن الخدمات التي تقدم له.

- أظهرت الدراسة أنه لا توجد علاقة معنوية بين توافر الوسائل المطلوبة من أدلة للموظفين وتجهيزات مكتبية وبين رضا المواطن فالمواطن يهتم بالجانب الذي يسهل حصوله على الخدمة.

- أظهرت الدراسة أنه توجد علاقة معنوية بين بساطة النماذج المستخدمة لإنجاز معاملات المواطنين وبين رضا المواطن فكلما كانت النماذج المعتمدة في انجاز المعاملة سهلة وواضحة وتتناسب مع متطلبات الحصول على الخدمة كلما تحسن رضا المواطن.

التوصيات:

– تحديث اجراءات سير معاملات المواطنين بشكل دوري والتوسع في أتمتها، والتحول من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني في انجازها و أرشفتها والتقليل من الورقيات ما أمكن بما يخفف من التكلفة على الجهة العامة وعلى المواطن ويسرع في انجاز المعاملة وبالتالي يحسن من رضا المواطن.

– إعداد أدلة للخدمات التي تقدم للمواطنين توضح إجراءات سير المعاملة بشكل واضح ودقيق، وتقدم معلومات كافية للمواطن عن معاملته، فكلما كانت الإجراءات واضحة والمعلومات كافية كلما تحسن رضا المواطن.

– تقليل عدد الإجراءات اللازمة لإنجاز معاملات المواطنين إلى الحد الأدنى والاستفادة من التغذية العكسية الواردة من المواطنين ومن الموظفين لحذف الاجراءات غير الضرورية وتقصير اجراءات المعاملة.

– إلغاء الموافقات الخارجية أو تقليلها إلى الحد الأدنى بما ينعكس إيجابا على مدة إنجاز المعاملة ويخفف الأعباء عن المواطنين.

– تبسيط النماذج المعتمدة للحصول على الخدمة وتوحيدها وأن تكون واضحة ومفهومة للمواطن وأن لا تتطلب جهد لملئها بالبيانات المطلوبة.

– زيادة عدد ساعات تقديم الخدمات للمواطن بحيث تكون هناك مساحة أوسع للمواطن للحصول على الخدمات.

– تأهيل الموظفين للتعامل مع كل الحالات التي قد يواجهونها وأن يستجيبوا لطلبات المواطن مهما تعددت وزرع ثقافة أن الموظف مهمته تقديم الخدمات للمواطن وهو يحصل على أجر مقابل ذلك وعليه أن يحسن تعامله مع المواطن.

– التركيز على الأمور التي تزيد من رضا المواطن مثل المحافظة على الدور وتحقيق المساواة بين المواطنين وإلغاء ثقافة الاستثناءات في العمل.

References:

1- Abo-mady, kamel ahmad, The relationship of citizen satisfaction with the performance of public sector institutions in the Gaza Strip, journal of Islamic university for economic and management study, Vol 24, No1, 2016, pp 53-71 .
2- Albilany, lina mammon , The effect of simplifying procedures in the government sector on the cost of public service Study of the experience in Lebanon, Damascus university ,economic collage, management department, Dectora thesis,2015
3- Aljehny, hend hamid, Procedures and their role in delaying the provision of service in the government sector - a field study on civil status administration in Jeddah, thesis for a master's degree in public administration, Saudi Arabia, King Abdulaziz University, 2009.
4- Khtheer, mohamad- maraymy asmaa , The interactive relationship between the dimensions of service quality and customer satisfaction in the institution - Leadership Journal for Business Economics, Volume 03, Issue 04/2017(p31,47).
5- zabar, Salman abbod, Information Technology and its Role in Simplifying Administrative Procedures - An Analytical Study at the Technical Institute, Iraq, Al-Musayyib Technical Institute. Euphrates University, Journal of Papillion University, 2007.
6- Shahine,dimah radwan, The role of the brand in achieving consumer satisfaction - a survey study on consumers of household electrical appliances in the Syrian coast, Tishreen University, Faculty of Economics, Master Thesis, 2013/2014.
7- Aishawi, ahmad, Measuring the dimensions of the quality of services from the customers' point of view - a field study on the mobile phone provided by the three institutions (Mobilis, Gezi, Ooredoo), Qasdi Mariah University, Faculty of Economic, Business and Management Sciences, Algeria, Al-Baheith Journal, Issue 14/2014.
8- Nour aLdeen,boanan, Quality of services and their impact on customer satisfaction - Field study in the Port Corporation of Skikda, Algeria, University of Mohamed Boudiaf Al-Messila, Faculty of Economic Sciences, 2006/2007.
9- Alshalabi,hitham hamood- ktaishat, mazen kamal- almaitaa,salem faleh, The effect of simplifying work procedures in developing the performance of workers at the Ministry of Tourism Jordanian " A field study, Balqa Applied University,2014.
10- Dayoob, ayman- alalee,salam, The organizational role in simplifying administrative procedures: a field study on workers in Damascus governorate, Al-Baath University Journal, Volume 39, Issue 62,2017(p63,108).
11- Dayoob, mohamad abbas- sliman, talal- ammar Ibrahimkassan, Evaluating the opportunities for applying re-engineering of administrative processes as an entry point to simplify administrative procedures. An applied study on the Real Estate Bank branch in Tartous. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Volume 37 Issue 4 2015- (253,271)
12- Kadeer, basem- issa, jamail, Computer role in improving the responsiveness and reliability of service"An Empirical Study in managerial offices in TISHREEN university"Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (73) No. (1) 5112 ,(p317-335)
13- Kevin Poel, Administrative Simplification and Economic Growth:
A Cross Country Empirical Study, Journal of Business Administration Research Vol. 3, No. 1; 2014(p45,58).
14- The Impact of Simplifying Procedures on Reducing Work Pressures on Individuals: A Case Study on Al-Jumhouria, Tarablos university,Aljamiai journal,N31, 2019
15- Turkman,Hanan- Ahmad,Majd. The Role Of Internal Communication And Incentives And Bonuses In Improving Organizational Commitment "A Field Study In General Commission For Al-Ghab Administration And Development" Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (42) No. (3) 2020(p279-301)
16- Analysis of Citizen Satisfaction on National Agency of Drug and Food Control of Republic Indonesia (NADFC), Technology Reports of Kansai University · April 2020