

**المملكة العربية السعودية**

**وزارة التعليم**

**جامعة الملك عبدالعزيز**

**كلية الإدارة والاقتصاد**

**دور الهندرة في تبسيط الإجراءات الإدارية**

(دراسة ميدانية على الموظفات الإداريات بجامعة الملك عبدالعزيز بمحافظة جدة)

**The Role of Business Process Reengineering (BPR) of Simplifying Administrative Procedures**

(A Field Study on Female Administrative Employees of King Abdul Aziz University in Jeddah)

إعـــداد

**ابتسام بنت أحمد بن جمعان الزهراني**

**1300152**

**دراسة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة**

إشراف

**د. نرفانا بنت عبد الرحمن غيث**

أستاذ مشارك بقسم الإدارة العامة

1440هـ / 2019م

**المستخلص**

**دور الهندرة في تبسيط الإجراءات الإدارية**

**(دراسة ميدانية على الموظفات الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة)**

**ابتسام بنت أحمد بن جمعان الزهراني**

**1300152**

(رسالة ماجستير)

قسم الإدارة العامة – كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبد العزيز بجدة

المملكة العربية السعودية

1440هـ / 2019م

هدفت هذه الدِّراسة إلى التَّعرُّف على دور الهندرة بمُتطلَّباتها (القيادة، والسِّياسات الإداريَّة، والتَّخطيط الاستراتيجي، وتمكين العاملين، وتكنولوجيا المعلومات، والهيكل التَّنظيمي، والإمكانات الماليَّة، والثَّقافة التَّنظيميَّة) في تبسيط الإجراءات الإداريَّة من وجهة نظر المُوظَّفات الإداريَّات في جامعة الملك عبد العزيز بجِدَّة. واعتمدت الدِّراسة على المنهج الوصفي التَّحليلي؛ وتتكوَّن من جزأين رئيسيين: جُزءٍ نظريٍّ يستعرض أهمَّ ما توصَّلت إليه المصادر المُختلفة، وجُزءٍ ميدانيٍّ اعتمد على استبيانٍ يحتوي على (50) فقرةً. ويتكوَّن مُجتمع الدِّراسة من (1469) مُوظَّفة إداريَّة بالجامعة، وتبلغ عيِّنة الدِّراسة (265) مُوظَّفة إداريَّة، وتمَّت مُعالجة البيانات إحصائيًّا باستخدام برنامج الحزم الإحصائي للعُلوم الاجتماعيَّة (SPSS). وأظهرت الدِّراسة عدَّة نتائج، أهمُّها: وجود تأثير إيجابي قوي لدور الهندرة في تبسيط الإجراءات الإداريَّة في الجامعة، وأظهرت أن مُتطلَّبات الهندرة المُتمثَّلة في تكنولوجيا المعلومات، والهيكل التَّنظيمي، والتَّخطيط الاستراتيجي، هي الأعلى في توافُرها ببيئة العمل في الجامعة، وتليها السِّياسات الإداريَّة، ثم القيادة، والثَّقافة التَّنظيمية، وتمكين العاملين، وأخيرًا الإمكانات الماليَّة، كما بينت الدراسة أن مجمل متطلبات الهندرة وتبسيط الإجراءات الإدارية تتوافر في الجامعة بدرجة متوسطة. وقدَّمت الدِّراسة عدَّة توصيات، أهمُّها: تعزيز تطبيق مُتطلَّبات الهندرة بجميع أبعادها في الجامعة، وضرورة وضع أُسس وأساليب لتبسيط الإجراءات الإدارية بها، وعمل دراسات مُقارنة بين الجامعات الحكوميَّة والخاصَّة حول مستوى جاهزيَّة القطاع التَّعليمي ومُعوِّقاته لتطبيق الهندرة، وبناء تصوُّر مُقترح للهندرة في جامعة الملك عبد العزيز بجِدَّة.



**المملكة العربية السعودية**

**وزارة التعليم**

**جامعة الملك عبدالعزيز**

**كلية الإدارة والاقتصاد**

**دور الهندرة في تبسيط الإجراءات الإدارية**

(دراسة ميدانية على الموظفات الإداريات بجامعة الملك عبدالعزيز بمحافظة جدة)

**The Role of Business Process Reengineering (BPR) of Simplifying Administrative Procedures**

(A Field Study on Female Administrative Employees of King Abdul Aziz University in Jeddah)

إعـــداد

**ابتسام بنت أحمد بن جمعان الزهراني**

**1300152**

**دراسة مقدمة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة**

إشراف

**د. نرفانا بنت عبد الرحمن غيث**

أستاذ مشارك بقسم الإدارة العامة

1440هـ / 2019م

**Abstract**

**The Role of Business Process Reengineering (BPR) of Simplifying Administrative Procedures**

(A Field Study on Female Administrative Employees of King Abdul Aziz University in Jeddah)

**Ebtisam Ahmad Jamaan Al-Zahrani**

(Master Thesis)

Department of Public Administration - Faculty of Economics and Administration

King Abdulaziz University - Jeddah

Saudi Arabia

1440 H / 2019 A.D

This study aims to identify the role of Business Process Reengineering (BPR) with its requirements (leadership, administrative policies, strategic planning, employee empowerment, information technology, organizational structure, financial capabilities and organizational culture) in the simplification of administrative procedures from the perspective of female administrative Employees of King Abdul Aziz University in Jeddah. The study is based on a descriptive analytical approach. It consists of two main parts: a theoretical section that reviews the main findings of different sources, and a field section based on a questionnaire containing (50) paragraphs. The study population consists of (1469) Female Administrative Employees at the university, the sample of the study consists of (265) Female Administrative Employees, and the data were processed statistically using the statistical package of social sciences (SPSS). The study showed several results, the most important of which were: A strong positive impact on the role of (BPR) in simplifying the administrative procedures at the University, and showed that the requirements of (BPR) represented by Information Technology, organizational structure and strategic planning are the highest availability in the work environment at the university, followed by administrative policies, leadership, organizational culture, employee empowerment and, finally, financial capabilities. The results also show that the level of overall the requirements of (BPR) and simplifying the administrative procedures at the University is intermediate. The study has made several recommendations, the most important of which are: Reengineering requirements in all its dimensions at the university, and the need to establish the foundations and methods to simplify the administrative procedures, and performing comparative studies between public and private universities on the level of readiness of the educational sector and obstacles to apply (BPR) and the construction of a proposed scenario of (BPR) at King Abdul Aziz University in Jeddah.