

## The Impact of the New Public Service Model (NPS) on the Organizational Efficiency A Field Study on the Saudi Ground Services Company

Ms. Afnan Mohammed Alshehri\*, Prof. Suzan Mohammed Alqurashi

Faculty of Economics and Administration | King Abdul-Aziz University | KSA

Received:  
15/04/2024

Revised:  
23/04/2024

Accepted:  
07/05/2024

Published:  
30/11/2024

\* Corresponding author:  
[aawadalshhri@stu.kau.edu.sa](mailto:aawadalshhri@stu.kau.edu.sa)

Citation: Alshehri, A. M., & Alqurashi, S. M. (2024). The Impact of the New Public Service Model (NPS) on the Organizational Efficiency A Field Study on the Saudi Ground Services Company. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 8(13), 25 – 43 .  
<https://doi.org/10.26389/AJSRP.A180424>

2024 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**Abstract:** This study aimed to understand the impact of the New Public Service Model with its dimensions (Service Quality, Accessibility, Reliability) on Organizational Efficiency with its dimensions (Objectives Achievement, Cost Savings) in the Saudi Ground Services Company. The study used the survey (descriptive correlational) approach, the population included all employees of the studied company (leaders, administrative staff, and passenger service agents), totaling 3,885 individuals. The researcher relied on simple random sampling due to the large population, which indicated that the required sample size was 350 individuals from the population. A questionnaire was used as a data collection tool. The findings of this study showed that the reality of applying the New Public Service in the studied company is high, with an overall mean of (3.66 out of 5.00) and a relative weight of (73.2%). Also, the reality of Organizational Efficiency in the studied company is moderate, with an overall mean of (3.22 out of 5.00) and a relative weight of (64.4%). There is an impact of the New Public Service Model on Organizational Efficiency in the studied company, with a correlation coefficient of (0.666). There is no statistically significant relationship between the sample individuals' responses on the study variables according to personal and functional variables represented by: gender, age, years of experience, educational qualification, and marital status. The study recommends working effectively on the integration of New Public Service dimensions to sustain successes and improvements in the company and increase efficiency as it serves as a "face of the nation".

**Keywords:** New Public Service, Organizational Efficiency, Public Administration.

### تأثير نموذج الخدمة العامة الحديثة (NPS) على الكفاءة التنظيمية

#### دراسة ميدانية على الشركة السعودية للخدمات الأرضية

أ. أفنان محمد الشهرري\*, الأستاذ الدكتور/ سوزان محمد القرشي

كلية الاقتصاد والإدارة | جامعة الملك عبد العزيز | المملكة العربية السعودية

**المستخلص:** هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر الخدمة العامة الحديثة بأبعاده (جودة الخدمات، سهولة الوصول، الموثوقية) على الكفاءة التنظيمية بأبعادها (تحقيق الأهداف، توفير التكاليف) على الشركة السعودية للخدمات الأرضية. واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي (الوصفي الارتباطي)، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي الشركة السعودية للخدمات الأرضية (القادة والموظفين الإداريين وممثلي خدمات الركاب)، والبالغ عددهم (3885) موظفاً وموظفة، ونظراً لكبر مجتمع الدراسة؛ اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، التي أظهرت بأن عدد العينة المطلوبة هي (350) مفردة من مجتمع الدراسة، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة بأن واقع تطبيق الخدمة العامة الحديثة في الشركة السعودية للخدمات الأرضية مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ (3.66 من 5.00) ووزن نسبي مقداره (73.2%)، كما أن واقع الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية متوسط، بمتوسط حسابي بلغ (3.22 من 5.00) ووزن نسبي مقداره (64.4%)، أيضاً يوجد أثر لنموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، بمعامل ارتباط قدره (0.666)، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية. كما جاءت أهم التوصيات بضرورة متابعة العمل بفاعلية على تكامل ممارسات أبعاد الخدمة العامة الحديثة؛ لاستمرار تحقيق النجاحات والتحسين المستمر في الشركة ورفع الكفاءة؛ كونها واجهة الوطن. **الكلمات المفتاحية:** الخدمة العامة الحديثة، الكفاءة التنظيمية، الإدارة العامة.

لقد حظيت الخدمة العامة الحديثة باهتمام الباحثين منذ الألفية الحالية، حيث برزت لمواجهة الانتقادات الموجهة للنماذج السابقة للإدارة العامة، المتمثلة في نهج الإدارة العامة التقليدية (Traditional Public Administration) ونهج الإدارة العامة الحديثة (New Public Management). بالتالي ظهرت الخدمة العامة الحديثة (New Public Service) واكتسبت أهمية واسعة. من خلال ما تقدمه من مساهمات كبيرة للإدارة العامة من منظور يركز على القيم الديمقراطية والخدمة والمصلحة العامة، والمواطنة، وآليات المشاركة، والحوار، كما أن الخدمة العامة الحديثة تتبنى نموذجًا اجتماعيًا، وتعمل على نقاط القوة والضعف في مناهج الإدارة العامة السابقة (Rusdiono et al., 2022). ووفقًا لهذا النهج، لا يعتبر المواطن هو مشتري الخدمة كما تعبر عنه الإدارة العامة التقليدية، ولا العميل كما تعبر عنه الإدارة العامة الحديثة، بل المواطن هو فرد يمكنه التأثير، ولعب دور حاسم في الخدمة العامة من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات. ومن الناحية الأخرى تعتبر الكفاءة التنظيمية من المتغيرات الإدارية المهمة والمرتبطة بالخدمات العامة، حيث ينعكس تطبيق نموذج الخدمة العامة الحديثة على الأجهزة الحكومية وتحقيق أهدافها ورضا المواطنين عن الخدمات العامة المقدمة، كما ينعكس أيضًا على الموظفين العموميين من خلال تطويرهم وإكسابهم مهارات ومعارف تتجسد في سلوكيات تنظيمية، ومحاولة توجيهها وتعديلها لرفع مستويات الأداء وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين (Palak & Dogan, 2022).

وبالنظر لشعار الشركة السعودية للخدمات الأرضية "واجهة وطن" وكونها المسؤول الرئيسي عن تشغيل كافة مطارات المملكة العربية السعودية، وكونها المزود الرئيسي للخدمات الأرضية في المملكة، وانطلاقًا من أهم قيمها التي تنص على تمثيل المملكة العربية السعودية بأفضل صورة لتحقيق رؤية 2030، والالتزام بالقيم التي تمثل المملكة في جميع التعاملات مع الأطراف المعنية، والالتزام المستمر بتقديم خدمات ذات جودة عالية للمجتمع والمواطنين، والمسافرين، والحجاج والمعتمرين، ومن مبدأ المساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030، جاءت هذه الدراسة بهدف تسليط الضوء على دور الخدمة العامة الحديثة بأبعادها (جودة الخدمات، سهولة الوصول، الموثوقية) على الكفاءة التنظيمية بأبعادها (تحقيق الأهداف، توفير التكاليف) بالتطبيق على الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

#### أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه الخدمة العامة الحديثة في تحقيق العدالة والمساواة والديموقراطية وجعل المواطن هو الأولوية الأولى، كما تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال ما تقدمه من إثراء فكري، حيث لوحظ بعد تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة المرتبطة بالمتغيرات محل الدراسة (وعلى حد علم واطلاع الباحثة) فإنه لا توجد دراسات سابقة ربطت بين الخدمة العامة الحديثة والكفاءة التنظيمية في المملكة العربية السعودية، لذلك تأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة إثراء للمعرفة العلمية من خلال تحديد الأثرين هذه المتغيرات، وسد الفجوة العلمية في هذا الموضوع، وفتح مجالات للبحث العلمي من خلال ما ستوفره من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة.

وتنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من الدور الذي تلعبه الخدمة العامة الحديثة في تطوير الجهات الحكومية في سبيل التركيز على المواطنين، وتحسين جودة وسرعة الخدمات المقدمة؛ بالتالي زيادة الكفاءة التنظيمية بما ينعكس إيجابًا على الأجهزة الحكومية، وبما يسهم في تحقيق التميز في الأداء الحكومي ضمن رؤية المملكة 2030. وجاءت الدراسة لتبين دور الخدمة العامة الحديثة في رفع الكفاءة التنظيمية بالتطبيق على الشركة السعودية للخدمات الأرضية، حيث تأمل الباحثة مساهمة نتائج هذه الدراسة وتوصياتها في الارتقاء بأداء الشركة السعودية للخدمات الأرضية من خلال الاهتمام بالخدمة العامة الحديثة وتوظيفها بالشكل الأمثل، ومساعدة متخذي القرار في الشركة السعودية للخدمات الأرضية على وضع استراتيجيات من شأنها دعم تطبيق الخدمة العامة الحديثة لزيادة الكفاءة التنظيمية.

#### مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن الخدمة العامة الحديثة (NPS) جاءت مع بداية الألفية الحالية لتقدم وجهة نظر مختلفة عن المناهج التي سبقتها، حيث يُرى أنها تحمي المصلحة العامة من خلال القيم المشتركة القائمة على المواطنين والتعاون وتقديم الخدمات العامة بأسلوب إدارة تشاركي وديمقراطي يتم فيه إشراك المواطنين بشكل أساسي في عملية الإدارة. وبالرجوع للدراسات السابقة لم يتم العثور على أي دراسات لهذا المفهوم بالتطبيق على المملكة العربية السعودية، وحسب ما توصلت إليه إحصاءات ونتائج الدراسات السابقة، فقد تم تطبيق ابتكارات الخدمة العامة الحديثة في منطقة Entikong في إندونيسيا بنسبة (33٪) حسب آراء العينة كما جاء في دراسة (Bangun (2022)، وفي دراسة (Maypiyani et al. (2024) التي طُبقت في إندونيسيا أيضًا، تمت دراسة أهم عناصر الخدمة العامة الحديثة، ووجد بأن (76,7٪) من المواطنين يشعرون بأنهم يعاملون على قدم المساواة ودون تمييز من حيث الخدمات المقدمة، كما قام

غالبية المواطنين بتقييم المسؤولين الحكوميين بأنهم صبورون ومهتمون بخدمة المجتمع بنسبة (٧٦,٧٪). كما توصلت هذه الدراسة أيضا إلى أن (٦٦٪) من المواطنين يشعرون بالثقة والاحترام والتعاطف من خلال تعاملهم مع المسؤولين الحكوميين. أيضاً أشارت الدراسات السابقة إلى تطبيق نموذج الخدمة العامة الحديثة على العديد من الدول، مثل ولاية مونتانا بالولايات المتحدة الأمريكية في دراسة (2013) Ranck، مدينة تشينغغو في الصين في دراسة (2021) Xuwui، كما تمت دراستها في تايلاند حسب دراسة (2018) Alongkot، والعديد من الدول. وبالرغم من عدم دراسة هذا النموذج في المملكة العربية السعودية من قبل؛ إلا أنه لُوحظ وجود بوادر لقيام المملكة ببعض المبادرات لأشراك المواطنين في بعض القرارات الخاصة بالأنظمة واللوائح الصادرة من الجهات الحكومية؛ حيث تم إنشاء "منصة استطلاع" عام ٢٠١٩م، وهي منصة إلكترونية لاستطلاع آراء المواطنين، الجهات الحكومية، والقطاع الخاص بخصوص الأنظمة واللوائح المتعلقة بالبيئة الاقتصادية والتنموية قبل اعتمادها، بهدف تعزيز مبدأ المشاركة العامة وتعزيز شفافية وكفاءة العمل التشريعي. وأوضحت إحصائيات ومؤشرات المنصة بأن إجمالي المستخدمين والمرثبات يصل إلى (١٩٠) ألف مستخدم؛ وتسمى المنصة للوصول لأكثر عدد من المستخدمين لإبداء آرائهم في عملية بناء التشريعات (منصة استطلاع، ٢٠٢٤). وفي هذا السياق؛ يجدر الذكر بأن مفهوم الكفاءة التنظيمية يرتبط بالخدمة العامة الحديثة، حيث تؤثر الخدمة العامة الحديثة على قدرة المنظمات وكفاءتها التنظيمية لتحقيق رؤيتها وأهدافها (الزغبي، ٢٠٢١)؛ ومن هذا المنطلق قامت المملكة العربية السعودية في عام ٢٠٢١م بإنشاء "هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية (إكسبرو)" لزيادة كفاءة الإنفاق في الجهات الحكومية وتعزيز جودة تنفيذ المشروعات الحكومية الممولة من الميزانية العامة للدولة بما يخدم المواطنين (هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، ٢٠٢٤). وبناءً على هذه البوادر؛ جاءت هذه الدراسة بهدف فهم تأثير نموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية في المملكة العربية السعودية وبالتحديد في الشركة السعودية للخدمات الأرضية. ومن هنا ينبثق التساؤل الرئيسي للدراسة، وهو: هل يوجد أثر لنموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

#### أسئلة الدراسة:

ولغرض فهم العلاقة والتأثير بين نموذج الخدمة العامة الحديثة والكفاءة التنظيمية اعتمدت الباحثة على الأسئلة الآتية:

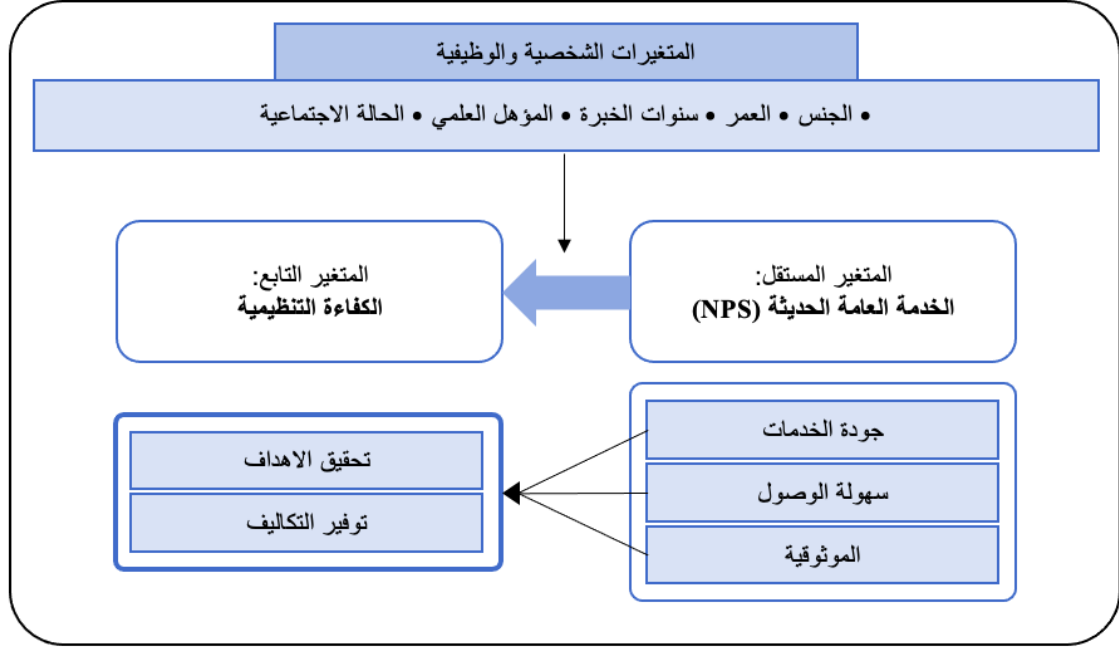
- 1- هل يوجد أثر لنموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟ وتفرع منه الأسئلة التالية:
  - هل يوجد أثر لُبُعد الخدمة العامة الحديثة (جودة الخدمات) على الكفاءة التنظيمية؟
  - هل يوجد أثر لُبُعد الخدمة العامة الحديثة (سهولة الوصول) على الكفاءة التنظيمية؟
  - هل يوجد أثر لُبُعد الخدمة العامة الحديثة (الموثوقية) على الكفاءة التنظيمية؟
- 2- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية؟

#### أهداف الدراسة:

1. التعرف على أثر نموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية على الشركة السعودية للخدمات الأرضية، وتفرع منه الأهداف التالية:
  - معرفة أثر لُبُعد الخدمة العامة الحديثة (جودة الخدمات) على الكفاءة التنظيمية.
  - معرفة أثر لُبُعد الخدمة العامة الحديثة (سهولة الوصول) على الكفاءة التنظيمية.
  - معرفة أثر لُبُعد الخدمة العامة الحديثة (الموثوقية) على الكفاءة التنظيمية.
2. معرفة ما إذا كان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية.

#### أنموذج الدراسة:

الشكل (1): أ نموذج الدراسة



## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري:

نموذج الخدمة العامة الحديثة (NPS):

بدأ نهج الإدارة العامة التقليدية (TPA) (الذي استمر كنموذج صاعد حتى السبعينيات) يتعرض لانتقادات شديدة خاصة في السبعينات، واعتباراً من الثمانينيات، وكنتيجة لهذه الانتقادات، تم اعتماد نهج جديد يُعرف باسم الإدارة العامة الحديثة وتم التركيز عليه في نظام الإدارة العامة بدلاً من الإدارة العامة التقليدية (Benson et al., 2021). ثم أصبح نموذج الإدارة العامة الحديثة النموذج الأكثر فعالية في الثمانينيات والتسعينيات، حيث انه نموذج موجه يهدف إلى تحويل الإدارة العامة بالتركز على الاقتصاد والكفاءة والفعالية في إطار الإدارة والسوق. وعلى الرغم من أن نهج الإدارة العامة الحديثة (NPM) قد أعلن هيمنته بعد الإدارة العامة التقليدية في مجال الإدارة العامة، إلا أن الانتقادات والمناقشات التي تم توجيهها نحو النهج الإداري في ذلك الوقت قد أدت إلى تشكيل مناهج ونظريات مختلفة وبدأت في البحث عن بدائل للإدارة العامة الحديثة؛ بالتالي ظهرت الخدمة العامة الحديثة (NPS).

وقام كلاً من Denhardt and Denhardt (2015) بتعريف الخدمة العامة الحديثة بأنها: نموذج جديد في الإدارة العامة يركز على الخدمة العامة، ويهدف إلى التركيز على الديمقراطية وتعزيز الإحساس بالفخر والمواطنة، بدلاً من التركيز على السوق والمنافسة والعملاء كلقطاع خاص. ووفقاً لمقالة Denhardt and Denhardt التي قاما بنشرها عام (2000)م، تم وصف الخدمة العامة الحديثة عن طريق وصف المسؤولين الحكوميين بأنهم "لا يقدمون خدمة للعملاء"، بل "يقدمون الديمقراطية" لذلك فإن قيم الديمقراطية والمواطنة وخدمة المصلحة العامة هي المعايير الأساسية في نموذج الخدمة العامة الحديثة.

التعريف الإجرائي لأبعاد الخدمة العامة الحديثة:

- جودة الخدمات (Quality of Services): قيام الشركة السعودية للخدمات الأرضية بتصميم وتسليم الخدمات المقدمة بشكل صحيح وكما هو مطلوب من المرة الأولى، مع تحقيق رضا المتعاملين عن طريق تحقيق التوافق والتوافق مع توقعاتهم.
- سهولة الوصول (Accessibility): قدرة الشركة السعودية للخدمات الأرضية على إتاحة الخدمات وتوفير المعلومات ومشاركتها بسهولة ووضوح، عبر القنوات المختلفة (المقر الرئيسي، أو الهاتف الموحد، أو الموقع الإلكتروني،...).
- الموثوقية (Reliability): قدرة الشركة السعودية للخدمات الأرضية على جعل المتعاملين يشعرون بالراحة والفهم والثقة من خلال الخدمات المقدمة، عن طريق تلبية الاحتياجات وإيجاد حلول سريعة ودقيقة لأي مشكلة قد تواجههم.

- وتتركز أهم خصائص الخدمة العامة الحديثة في سبع خصائص رئيسية، وهي كالتالي (Sriram et al., 2019):
1. خدمة المواطنين وليس العملاء: لا يستجيب الموظفون العموميون لمطالب "العملاء" فحسب، بل يركزون على بناء علاقات من الثقة والتعاون مع المواطنين؛ وبالتالي فإن الاستمرار في تقديم خدمات عامة ذات جودة عالية يتطلب الاستجابة المستمرة للتفضيلات العامة.
  2. البحث عن المصلحة العامة: يجب على المسؤولين الحكوميين المساهمة في بناء مفهوم مشترك للمصلحة العامة، حيث أن الهدف ليس إيجاد حلول سريعة مدفوعة بخيارات فردية، بل هو خلق مصالح ومسؤوليات مشتركة.
  3. إعطاء أهمية للمواطنة على ريادة الأعمال: جعل جهات الإدارة العامة منظمات رائدة تسعى لتحقيق القيم المجتمعية في إطار ديمقراطي تشاركي يسعى لتقديم خدمات عامة ذات جودة عالية تلبى احتياجات وتوقعات المواطنين وأصحاب المصلحة بشكل عام.
  4. التفكير بشكل استراتيجي، والتصرف بشكل ديمقراطي: التركيز على توحيد جميع الأطراف في عملية تصميم وتنفيذ البرامج الموجبة لتحقيق الأهداف العامة، من خلال إتاحة الفرصة للمواطنين للمشاركة بغرض تصحيح الأخطاء التي قد تظهر أثناء عملية تقديم الخدمة.
  5. الإدراك بأن المساءلة ليست بسيطة: يجب أن يخضع المسؤولون الحكوميون للمساءلة أمام مجموعة كبيرة من الجهات والمعايير، بما في ذلك المصلحة العامة، القانون التشريعي، وسائل الإعلام، قيم المجتمع، العوامل الظرفية، المعايير الديمقراطية، وعلى رأسهم المواطنون.
  6. الخدمة بدلاً من التوجيه: أصبح الدور الرئيسي للموظف العام هو مساعدة المواطنين على بلورة وتلبية مصالحهم المشتركة بدلاً من محاولة السيطرة على المجتمع، ووفقاً لذلك يصبح تقديم الخدمة العامة هو جوهر اهتمام الموظف العام.
  7. إعطاء أهمية للمواطنين، وليس فقط الإنتاجية: أي التركيز على النواتج المختلفة الاقتصادية والسياسية والمجتمعية المتوقعة والمرغوبة من تقديم الخدمات العامة، مع إعطاء الأهمية للمواطنين، بمعنى التركيز على تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم بصفتهم مواطنين، وليس كمستهلكين.

#### الكفاءة التنظيمية:

إن قدرة المنشآت على البقاء والتميز، ونجاحها في وضع طريقة فعالة للأداء هو من أهم التحديات التي تواجهها المنشآت على اعتبار أن أسوأ ما تتطلع إليه الإدارة هو الوصول إلى تحقيق أهدافها، بجودة عالية، وتكاليف منخفضة، وفي الوقت المحدد. ويحتل مفهوم الكفاءة مكانة أساسية في كافة المنشآت، إذ أن زيادة الكفاءة يعتبر من الأهداف الأساسية التي تسعى إلى تحقيقها، باختلاف القطاع أو المجال الذي تعمل به المنشأة. فنجاح المنشأة ومقدرتها على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها يتوقف إلى حد كبير على مقدرتها على التحكم في العوامل التي تؤثر في الكفاءة وتوجيهها في المسار الذي يضمن نموها المستمر (الأمين، ٢٠١٣).

تم تعريف الكفاءة بأنها "الاستخدام العقلاني والرشيد في المفاضلة بين البدائل واختيار أفضلها بشكل يسمح بتقليل التكاليف أو تعظيم الربح إلى أقصى درجة ممكنة، ويكون ذلك عند اختيار أسلوب عملي معين للوصول إلى هدف معين" (شيبني وبن بوزان، ٢٠٠٦، ص 1). كما عرفها كلا من اللوح والفرا (٢٠٠٦، ص 43) بأنها "معياري الرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية المتاحة، حيث أن المنظمة الهادفة للنمو والتطور لا بد وأن تؤمن بإمكانية التدفق البشري والمادي والمالي والمعلوماتي لكي تعمل بشكل فاعل ومستمر".

#### التعريف الإجرائي لأبعاد الكفاءة التنظيمية:

- تحقيق الأهداف (Objectives Achievement): قدرة الشركة السعودية للخدمات الأرضية على الوصول للأهداف المحددة والتي تضعها ضمن الأهداف الاستراتيجية للشركة وضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠.
  - توفير التكاليف (Cost Saving): قدرة الشركة السعودية للخدمات الأرضية على الاستخدام الأمثل لجميع مواردها لتحقيق أهدافها بأقل التكاليف، عن طريق تخفيض تكلفة الخدمات دون التأثير على جودتها أو موعد تسليمها.
- أعطى الاقتصاديون مفهوم الكفاءة أهمية عظمى في المؤسسات الإنتاجية والخدمية كونه يركز على مبدأ الانتفاع من الموارد المادية والبشرية بأقل تكلفة ممكنة، بالتالي يحث مفهوم الكفاءة على تخصيص الموارد بالطريقة المثلى لتحقيق أعلى منفعة. فالكفاءة هي التي تصنع نجاح المؤسسات، وتفسر الاختلاف والتمايز بين مؤسسات القطاع الواحد التي تواجه نفس التحديات، وتحظى بنفس الفرص

في العصر الحالي، بحيث يحسن هذا الاستغلال من مؤشرات الأداء كالإنتاجية والربحية وتخفيض التكاليف ورفع الجودة لاعتبارها أحد المقاييس والمؤشرات التي تحدد نجاح أو فشل المنشآت الخدمية (بوسعد ويحيوي، ٢٠٠٧).  
كما أن مختلف تعاريف الكفاءة التنظيمية باختلاف مستوياتها تتفق على عدة خصائص، تتمثل أهمها فيما يلي (عثمان وآخرون، ٢٠٢٢):

- الكفاءة ترتبط بالنشاط، إذ أنها ترتبط بمهمة أو عمل محدد، كما يمكن أن تغطي مجموعة من الأنشطة والأعمال، ولهذا فكفاءة العامل لا تتحدد من مسؤولياته أو مستواه العلمي فقط، إنما تحدد انطلاقاً من أعماله وأنشطته والنتائج المرتبطة بها.
- الكفاءة بناء ناتج عن التنسيق الملائم للموارد، سواء على مستوى الفرد، الجماعة، أو المنظمة ككل، وبالتالي فالقدرة على التنسيق هي كفاءة في حد ذاتها لبناء كفاءات تتلاءم مع الظروف التي تتواجد فيها.
- الكفاءة مكتسبة، حيث يتم اكتسابها من خلال ممارسة الأنشطة والخبرات، سواء في العمل، أو عن طريق التدريب الموجه.
- الكفاءة مفهوم مجرد غير مرئي، فما يمكن ملاحظته هي الأنشطة التي تتم ممارستها والوسائل المستعملة ونتائج هذه الأنشطة.
- الكفاءة غير دائمة، فهي ظرفية، حيث إنها تتقادم عند عدم استعمالها، لأن مصدرها الأفراد، فإذا لم يسمح لهم بإظهار كفاءتهم ومهارتهم فإنها تتلاشى، ومن ثم يتعذر على المنظمة الاستفادة منها.

ثانياً: الدراسات السابقة:

#### الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل: الخدمة العامة الحديثة (NPS):

- دراسة (Surtyani et al. (2023). هدفت إلى معرفة مدى تحسين الخدمات العامة في منظور الخدمة العامة الجديدة (NPS). وقد استخدمت المنهج الوصفي النوعي، والملاحظة والمقابلات كأداة للدراسة. وتوصلت أهم نتائجها إلى أن عدم تحسين الخدمات العامة من منظور الخدمة العامة الحديثة (NPS) كان سببه المؤشرات التي لم يتم تطبيقها وفقاً لمعايير الخدمة، وهي: أولاً مؤشرات ملموسة: وهي عدم الراحة في أماكن الخدمة العامة بما في ذلك المرافق والبنية التحتية غير المكتملة. ثانياً مؤشرات الموثوقية: وهي عدم كفاءة الموظفين في استخدام أدوات الخدمة العامة. ثالثاً مؤشرات التعاطف: وهي عدم لباقة الموظفين في عملية الخدمة العامة.
- دراسة (Bangun (2022). والتي هدفت إلى وصف الارتباط بين إدارة أداء الأجهزة الداخلية وابتكار الخدمة العامة على أساس نموذج الخدمة العامة الحديثة، وقد استخدمت المنهج الوصفي النوعي، والملاحظة والمقابلات كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن إدارة أداء جهاز الإشراف الداخلي الحكومي في مدينة جاياورا لم تطبق ابتكارات الخدمة العامة مع نموذج الخدمة العامة الجديد على الإطلاق.
- دراسة (Rusdiono et al. (2022). والتي هدفت إلى تحسين الخدمة العامة الحديثة بالتطبيق على منطقة انتيكونغ في اندونيسيا وشرح جودة الخدمات العامة في هذه المنطقة، وقد استخدمت المنهج الوصفي النوعي، والمقابلات كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أنه تم إنشاء نموذج تطوير خدمة عامة جديد لتحسين جودة الخدمات العامة في منطقة إنتيكونغ الفرعية، وتم تعزيزه وبناء مفهوماً جديداً ساعد في إثراء مفهوم الخدمة العامة.
- دراسة (Farizi (2021). والتي هدفت إلى تحديد كيفية تطبيق مفهوم الخدمة العامة الجديد على خدمة WADUL-E (ممتدى الشكاوى الإلكترونية) في Pacitan Regency، وقد استخدمت المنهج الوصفي النوعي، والمقابلات والتوثيق كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن مفهوم الخدمة العامة الجديدة لم يكن قابلاً للتطبيق بشكل كامل على خدمة WADUL-E.
- دراسة (Nurdin (2019). والتي هدفت إلى تحديد الخدمات التي تقدمها وكالة الإيرادات الإقليمية لمدينة ماكاسار في تنفيذ الخدمات العامة، وخاصة في منح تراخيص الإعلان من منظور الخدمة العامة الجديدة، وقد استخدمت المنهج النوعي وتحليل البيانات استقرائياً، والملاحظة والمقابلات كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن وكالة الإيرادات الإقليمية لمدينة ماكاسار لم تنفذ بالكامل مبادئ الخدمة العامة الجديدة، لا سيما فيما يتعلق بمبدأ السعي للمصلحة العامة وقيمة المواطنة على ريادة الأعمال وعلى مبدأ قيمة الأشخاص، وليس مجرد الإنتاجية.

#### دراسات سابقة متفرعة من المتغير المستقل:

في الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير المستقل (الخدمة العامة الحديثة)، لم يتطرق الباحثين لتحليل ومناقشة أبعاد الدراسة، بالتالي تم الرجوع لدراسات تناولت أبعاد الخدمة العامة الحديثة كمتغيرات أساسية للاستفادة من جزء التحليل:

- دراسة أبو مارية والنجدوي (٢٠٢٢)، هدفت إلى التعرف على أثر التعديلات على قانون ضريبة الدخل رقم (٣٤) لسنة (٢٠١٤) بأبعادها في جودة التدقيق الضريبي؛ والدور الوسيط للأتمتة الإلكترونية للخدمات الضريبية، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعديلات على قانون ضريبة الدخل رقم ٣٤ لسنة ٢٠١٤ بأبعاده في جودة التدقيق الضريبي في ظل وجود الأتمتة الإلكترونية للخدمات الضريبية.
- دراسة الحمدون وبني خالد (٢٠٢١)، هدفت للتعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية بأبعادها وبيان واقع جودة الخدمات الإلكترونية وأداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وقد استخدمت المنهج الكمي والأسلوب الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن درجة جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي قد جاءت بدرجة مرتفعة، وأن درجة أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي جاءت بدرجة مرتفعة.
- دراسة الرياشي ونوافلة (٢٠٢٠)، هدفت إلى معرفة أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تحقيق العدالة في الحصول على الخدمات الحكومية في الأردن. وقد استخدمت المنهج الكمي الوصفي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن بلوغ المتوسط العام لاستخدام الحكومة الإلكترونية من قبل المواطنين (3.40) بمستوى موافقة متوسطة، وبلغ المتوسط العام للعدالة في الحصول على الإجراءات الحكومية من وجهة نظر المواطنين (3.88) بدرجة موافقة مرتفعة.
- دراسة الربابعة والروابدة (٢٠١٩)، والتي هدفت إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية في مستوى أدراك العاملين لأثر الحكومة الإلكترونية في أبعادها المختلفة والتي تمثلت في أمن المعلومات، الخصوصية، الموثوقية، السرعة، في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية.
- دراسة الخطيب وأبا الزيد (٢٠١٧)، والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية بأبعادها ومعاييرها ومؤشراتها وطرق قياسها وتحليل جودة الخدمة المقدمة والمتوقعة، وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن درجة الرضا عن كافة الأبعاد ذات دلالة إحصائية ومعنوية وكانت أكثرها دلالة إحصائية بُعد الثقة والمصادقية وأقلها هو بُعد الاستجابة.  
دراسات متعلقة بالمتغير التابع: الكفاءة التنظيمية:
- دراسة (Okolie & Memeh (2022)، هدفت إلى فحص إدارة التغيير وكيف تؤثر على الكفاءة التنظيمية الحديثة. وقد استخدمت المنهج النوعي، ومراجعة الأدبيات كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن وجود الخطة الاستراتيجية لتنفيذ التغيير، والإبلاغ عن خطط التغيير من أجل مشاركة الموظف، وعوامل التغيير الاستراتيجي، يؤدي إلى نجاح إدارة التغيير.
- دراسة (Liu et al. (2021)، والتي هدفت إلى استكشاف العوامل المؤثرة على الكفاءة التنظيمية للسلسلة البيئية اللوجستية الذكية، وتصميم الإطار النظري لتوجيه ممارسة المؤسسات، وقد تم اعتماد طريقة دراسة الحالة، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن الكفاءة التنظيمية ترتبط في السلاسل البيئية اللوجستية الذكية ارتباطاً مباشراً بالخدمات وقدرات الابتكار التكنولوجي. كما تؤثر العلاقات التكافلية والمشاركة على كفاءة السلاسل البيئية اللوجستية الذكية.
- دراسة (Al-Shaiba et al. (2020)، هدفت لقياس الكفاءة التنظيمية بناءً على أفضل الممارسات وإجراء تحليل مقارن للمنظمات المحلية من منظور الاستدامة مع مراعاة الأبعاد الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، تم اعتماد طريقة دراسة الحالة والاستبانة، وتوصلت إلى أن نتيجة الاستطلاع صنفت المجالات الرئيسية للتحسين داخل المنظمات المحلية على أنها 23٪ للثقافة والسلوك التنظيمي، 21٪ للموارد البشرية، 19٪ للقيادة والحوكمة، 18٪ للتشغيل، 11٪ للمالية و8٪ لضمان الجودة.
- دراسة (Frempong et al. (2019)، هدفت إلى فهم إدارة المخاطر، وفاعلية تحديد المخاطر، وتقييم المخاطر وتحليلها، ورصد المخاطر، والسيطرة على تأثيرها على الكفاءة التنظيمية، وقد استخدمت المنهج الوصفي الاستكشافي، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى وجود علاقة إيجابية بين المخاطر كعنصر من عناصر إدارة المخاطر مع الكفاءة التنظيمية.
- دراسة (Harahsheh (2019)، والتي هدفت إلى معرفة مدى تطبيق أساليب القيادة الظرفية وعلاقتها في تحقيق الكفاءة التنظيمية، الدراسة الميدانية على الدفاع المدني في الأردن، والاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت أهم نتائجها إلى أن اتجاهات العينات إيجابية بدرجة عالية تجاه (أسلوب المشاركة، أسلوب التدريب، أسلوب التوجيه، أسلوب التفويض) باستثناء أسلوب الاستبداد كان ضعيفاً.

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها للخدمة العامة الحديثة كمتغير مستقل. كدراسة (Surtyani et al., 2023)، و (Rusdiono et al., 2022)، و (Nurdin, 2019). أيضا في تناولها للكفاءة التنظيمية كمتغير تابع. تشابهت مع دراسة (Okolie & Memeh, 2022)، و (Liu et al., 2021)، و (Frempong et al., 2019)، و (Harahsheh, 2019). أما من حيث منهجية الدراسة (بالنسبة للمتغير المستقل) تم تطبيق دراسة (Surtyani et al., 2023)، و (Rusdiono et al., 2022)، و (Farizi, 2021)، و (Bangun, 2022)، باستخدام المنهج الوصفي النوعي، واستخدمت دراسة (Nurdin, 2019) المنهج النوعي، أما بالنسبة لدراساتي (الحمودون بني خالد، 2021) و (الرياشي ونوافلة، 2020) فقد اعتمدا على المنهج الكمي الوصفي، وأما دراسة (أبو مارية والنجداوي، 2022)، و (الربابعة والروابدة، 2019)، و (الخطيب أبا الزيد، 2017) فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. اما فيما يتعلق بالمتغير التابع، فقد اتبعت دراسة (Frempong et al., 2019) المنهج الوصفي الاستكشافي، وفي دراساتي (Liu et al., 2021) و (Al-Shaiba et al., 2020) تم الاعتماد على نهج دراسة الحالة، وفي دراسة (Okolie & Memeh, 2022) تم الاعتماد على المنهج النوعي. وفيما يخص أداة الدراسة، معظم الدراسات السابقة للمتغير المستقل (الخدمة العامة الحديثة)، استخدمت المقابلات كأداة لجمع البيانات، كدراسة (Rusdiono et al., 2022)، و (Farizi, 2021)، كما ان بعض الدراسات قامت باستخدام المقابلات بالإضافة الى الملاحظة كدراسة (Surtyani et al., 2023)، و (Bangun, 2022)، و (Nurdin, 2019). وقامت دراسات أخرى بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات كدراسة (أبو مارية والنجداوي، 2022)، و (الحمودون وبني خالد، 2021)، و (الرياشي ونوافلة، 2020)، و (الربابعة والروابدة، 2019)، و (الخطيب و ابا الزيد، 2017). كما استخدمت جميع الدراسات السابقة للمتغير التابع (الكفاءة التنظيمية) الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ماعدا دراسة (Okolie & Memeh, 2022) حيث اعتمدت على مراجعة الأدبيات لجمع البيانات.

### 3- المنهجية

في الدراسة الحالية اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي (الوصفي الارتباطي) الملائم لطبيعة الدراسة وأهدافها، فإن هذا المنهج يصف نموذج الخدمة العامة الحديثة بأبعادها (جودة الخدمات، سهولة الوصول، الموثوقية)، والكفاءة التنظيمية بأبعادها (تحقيق الأهداف، توفير التكاليف) والمفاهيم والمدلولات المتعلقة بهم، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين المتغيرين والأبعاد، وتأثيرها لدى موظفي الشركة السعودية للخدمات الأرضية، ويتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع موظفي الشركة المبحوثة من القادة والموظفين الإداريين وممثلي خدمة العملاء، والبالغ عددهم (3885) موظفاً وموظفة خلال فترة الدراسة الميدانية في عام (1445هـ / 2023م)، ولكبر حجم المجتمع المدروس؛ فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وبلغ عددها (350) مفردة من موظفي الشركة السعودية للخدمات الأرضية، كما استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، والتي صُممت بعد الرجوع للدراسات السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة، وأجريت عليها التعديلات، وأعيدت صياغتها؛ لتلائم الدراسة الحالية؛ إذ لم تجد الباحثة دراسات سابقة تناولت متغيرات الدراسة وتحتوي على استبانة محكمة وذات صدق وثبات عالي، حيث استعانت بدراسة كلاً من (أبوليل والعواملة، ٢٠٢١)، (الحمودون وبني خالد، ٢٠٢١)، (القماز وآخرون، ٢٠٢١)، (خداد وفرج، ٢٠١٥) و (عريقات واللايد، ٢٠١٥)، وقد ورّعت الباحثة رابط الاستبانة الالكترونية على موظفي الشركة، وتلقت (350) رداً، أُستثنت منها (8) ردود غير صالحة للتحليل الاحصائي، أي أن (342) رداً خضع للتحليل الإحصائي، بما يعادل ما نسبته (97.7%) من إجمالي العينة المطلوبة. صدق أداة الدراسة:

أولاً: صدق الاتساق البنائي:

وضّح القحطاني وآخرون (2020) أن مفهوم صدق الاتساق البنائي يقصد به مدى ارتباط البناء بالأساس النظري له، بمعنى مدى ارتباط أبعاد الخدمة العامة الحديثة وأبعاد الكفاءة التنظيمية بالدرجة الكلية للأداة؛ عن طريق معامل الارتباط بيرسون عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، والذي يتضح في الجدول الآتي:

جدول (1): قيم معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

العلاقة	جودة الخدمات	سهولة الوصول للخدمات	الموثوقية	تحقيق الأهداف	توفير التكاليف
جودة الخدمات	1				
سهولة الوصول	**0.658	1			
الموثوقية	**0.657	**0.547	1		
تحقيق الأهداف	**0.617	**0.581	**0.562	1	
توفير التكاليف	**0.464	**0.485	**0.399	**0.637	1
القيم الكلية	**0.775	**0.762	**0.714	**0.892	**0.822



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ ) يتضح من القيم الإحصائية في الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين أبعاد الخدمة العامة الحديثة وأبعاد الكفاءة التنظيمية مع الدرجة الكلية للأداة، فقد تراوحت القيم الكلية بين (0.714 و 0.892)، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) مما يشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة مرتفعة من الصدق البنائي، ويمكن الاعتماد على نتائجها في التطبيق الميداني. ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

يُعبّر صدق الاتساق الداخلي عن مدى الارتباط بين عبارات الأداة بالدرجة الكلية للبعد أو المتغير الذي تنتمي إليه؛ عن طريق معامل الارتباط بيرسون عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، والتي تتضح في الجدول الآتي:

جدول (2): قيم معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

الأبعاد	العبارة	معامل الارتباط	Sig.
<b>المتغير المستقل: الخدمة العامة الحديثة</b>			
جودة الخدمات	1 تضع الشركة السعودية للخدمات الأرضية خطط عمل واضحة لرفع مستوى خدماتها	**0.787	0.000
	2 تحرص الشركة السعودية للخدمات الأرضية على فهم توقعات ومتطلبات المتعاملين من الخدمات	**0.788	0.000
	3 يحرص الموظفون على تقديم الخدمات بشكل صحيح وكما هو مطلوب من المرة الأولى	**0.712	0.000
	4 يحرص الموظفون على تقديم الخدمات في الوقت المحدد	**0.705	0.000
سهولة الوصول للخدمات	1 جميع خدمات الشركة السعودية للخدمات الأرضية متوفرة بسهولة للمتعاملين	**0.760	0.000
	2 تقوم الشركة السعودية للخدمات الأرضية بالاستجابة لجميع استفسارات المتعاملين عبر القنوات المخصصة لذلك	**0.836	0.000
	3 تقوم الشركة السعودية للخدمات الأرضية بتوفير كافة المعلومات المتعلقة بخدمات المتعاملين بسهولة ووضوح	**0.868	0.000
	4 تحرص الشركة السعودية للخدمات الأرضية على وضع دليل شامل بكافة الخدمات والإجراءات والمتطلبات للمتعاملين	**0.791	0.000
الموثوقية	1 يحرص الموظفون على الوفاء بالوعود والالتزامات تجاه المتعاملين	**0.771	0.000
	2 يحافظ الموظفون على سرية معلومات المتعاملين	**0.797	0.000
	3 يحرص الموظفون على الالتزام باللباقة والاحترام عند التعامل مع المتعاملين	**0.809	0.000
	4 تحظى الشركة السعودية للخدمات الأرضية بالسمعة الطيبة وثقة المتعاملين	**0.762	0.000
<b>المتغير التابع: الكفاءة التنظيمية</b>			
تحقيق الأهداف	1 أهداف الشركة السعودية للخدمات الأرضية واضحة ومحددة ومعلومة للموظفين	**0.866	0.000
	2 تقوم الشركة السعودية للخدمات الأرضية بوضع خطط استراتيجية لتحقيق أهدافها	**0.900	0.000
	3 تقوم الشركة السعودية للخدمات الأرضية بوضع مؤشرات لقياس الفاعلية في تحقيق الأهداف	**0.932	0.000
	4 تقوم الشركة السعودية للخدمات الأرضية بالمتابعة الدورية لقياس مدى تحقق الأهداف	**0.903	0.000
توفير التكاليف	1 تقوم الشركة السعودية للخدمات الأرضية بخفض التكاليف عن طريق أتمتة الإجراءات	**0.785	0.000
	2 تقوم الشركة السعودية للخدمات الأرضية بالمتابعة الدورية للميزانية لاكتشاف الأنشطة ذات التكلفة المرتفعة	**0.848	0.000
	3 يتم وضع مبادرات للاستغناء عن الأنشطة ذات التكلفة المرتفعة أو تقليلها إلى أقل ما يمكن	**0.853	0.000
	4 تشجع الشركة السعودية للخدمات الأرضية الموظفين على الترشيح وحفظ الموارد المتاحة	**0.789	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) \*\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ ) يتضح من القيم الإحصائية في الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين عبارات أبعاد الخدمة العامة الحديثة، وأبعاد الكفاءة التنظيمية مع الدرجة الكلية للبعد أو المتغير الذي تنتمي إليه، فقد تراوحت القيم الكلية لأبعاد الخدمة العامة الحديثة

بين (0.705 و0.868)، كما تراوحت القيم الكلية لأبعاد الكفاءة التنظيمية بين (0.785 و0.932)، وهي قيم دالة احصائياً عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α)، مما يشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة مرتفعة من الصدق الداخلي، ويمكن الاعتماد على نتائجها في التطبيق الميداني. ثبات أداة الدراسة:

أظهرت الباحثة مدى ثبات أداة الدراسة باتباع طريقة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث تتضح القيم في الجدول الآتي:

جدول (3): قيم معامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة

المتغير المستقل	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	المتغير التابع	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
الخدمة العامة الحديثة	12	0.890	الكفاءة التنظيمية	8	0.906
بُعد جودة الخدمات	4	0.738	بُعد تحقيق الأهداف	4	0.922
بُعد سهولة الوصول	4	0.828	بُعد توفير التكاليف	4	0.836
بُعد الموثوقية	4	0.779	-	-	-
ثبات الأداة الكلي					
0.929					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُترجم قيم معامل ألفا كرونباخ في الجدول السابق مدى ثبات أداة الدراسة المستخدمة. فقد بلغت قيمة ثبات الأداة الكلي (0.929)، وهي قيمة مرتفعة وقريبة من الواحد الصحيح، كذلك ارتفاع قيم معاملات متغيري وأبعاد الدراسة، مما يُشير إلى أن الاستبانة تتمتع بثبات عالٍ، ويمكن الاعتماد على نتائجها في التطبيق الميداني والإجابة على تساؤلات الدراسة.

#### 4- النتائج والتحليل

الإحصاءات الوصفية لبيانات عينة الدراسة الشخصية والوظيفية:

تتضح بيانات عينة الدراسة الشخصية والوظيفية في الجدول التالي، والمعتمدة على التكرارات والنسب المئوية:

جدول (4): الإحصاءات الوصفية لبيانات عينة الدراسة الشخصية والوظيفية

البيانات الشخصية والوظيفية	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	234	68.4%
	أنثى	108	31.6%
العمر	أقل من 30 سنة	92	26.9%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	187	54.7%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	53	15.5%
	من 50 سنة فأكثر	10	2.9%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	146	42.7%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	82	24%
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	60	17.5%
	من 15 سنة فأكثر	54	15.8%
المؤهل العلمي	ثانوي	25	7.3%
	دبلوم	27	7.9%
	بكالوريوس	230	67.3%
	ماجستير	59	17.3%
	دكتوراه	1	0.3%
الحالة الاجتماعية	أعزب	120	35.1%
	متزوج	206	60.2%
	مطلق	16	4.7%
	أرمل	0	0%
المجموع		342	100%

## المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول السابق (4) عدداً من النقاط المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية، وهي: الجنس: نسبة الذكور المشاركين في الدراسة كانت أعلى من نسبة الإناث؛ فقد شكّل الذكور أكثر من نصف عينة الدراسة بنسبة قدرها (68.4%)، بينما شكّل الإناث نسبة قدرها (31.6%). العمر: إن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة من فئة 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة بلغت (54.7%)، تليها فئة من لم تتجاوز أعمارهم 30 سنة بنسبة قدرها (26.9%)، تليها فئة من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة قدرها (15.5%)، في حين بلغت نسبة الفئة الأقل تكراراً وهي 50 سنة فأكثر (2.9%). سنوات الخبرة: إن (42.7%) من أفراد عينة الدراسة من لم تتجاوز خبرتهم 5 سنوات، وهي الفئة الأعلى تكراراً، تليها فئة من تراوحت خبرتهم العملية بين 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة قدرها (24%)، تليها فئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة قدرها (17.5%)، بينما لم يزيد عن (15.8%) من أفراد العينة من تجاوزت خبرته الـ 15 سنة فأكثر. المؤهل العلمي: إن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة بلغت (67.3%)، تليها فئة الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة قدرها (17.3%)، لهما فئة الدبلوم بنسبة (9.7%). ثم فئة الثانوي بنسبة (7.3%)، بينما بلغت نسبة الفئة الأقل تكراراً وهي فئة الحاصلين على درجة الدكتوراه (0.3%). الحالة الاجتماعية: نسبة فئة متزوج من المشاركين في الدراسة كانت أعلى من بقية الفئات، حيث شكلت نسبة قدرها (60.2%)، جاء بعدها فئة أعزب بنسبة بلغت (35.1%)، بينما جاءت فئة مطلق في الفئة الأقل تكراراً بعد انعدام وجود أرمل ضمن العينة، بنسبة قدرها (4.7%).

الإحصاءات الوصفية لمتغيري وأبعاد الدراسة ومناقشتها:

واقع تطبيق الخدمة العامة الحديثة في الشركة السعودية للخدمات الأرضية:

## جدول (5): واقع تطبيق الخدمة العامة الحديثة في الشركة السعودية للخدمات الأرضية

ت	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التطبيق	الرتبة
3	بُعد الموثوقية	3.82	0.836	76.4%	مرتفعة	1
1	بُعد جودة الخدمات	3.62	0.789	72.4%	مرتفعة	2
2	بُعد سهولة الوصول	3.55	0.954	71%	مرتفعة	3
	واقع تطبيق الخدمة العامة الحديثة العام	3.66	0.743	73.2%	مرتفعة	

## المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق أن واقع تطبيق الخدمة العامة الحديثة في الشركة المبحوثة مرتفع، ويُترجم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام له والبالغة (3.66 من 5.00) ووزنٍ نسبي مقداره (73.2%)، وهذه القيمة تُصنّف ضمن الدرجة الرابعة والمرتفعة في مقياس الدراسة، وتُشير قيمة الانحراف المعياري البالغة (0.743) إلى عدم وجود تباين أو اختلافات في آراء أفراد عينة الدراسة حول هذا المتغير؛ لأنها أقل من الواحد الصحيح.

واقع تطبيق بُعد الموثوقية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية:

## جدول (6): واقع تطبيق بُعد الموثوقية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التطبيق	الرتبة
3	يحرص الموظفون على الالتزام باللباقة والاحترام عند التعامل مع المتعاملين	4.06	0.910	81.2%	مرتفعة	1
2	يحافظ الموظفون على سرية معلومات المتعاملين	3.93	1.122	78.6%	مرتفعة	2
1	يحرص الموظفون على الوفاء بالوعود والالتزامات تجاه المتعاملين	3.87	0.953	77.4%	مرتفعة	3
4	تحظى الشركة السعودية للخدمات الأرضية بالسمعة الطيبة وثقة المتعاملين	3.43	1.288	68.6%	مرتفعة	4
	واقع تطبيق بُعد الموثوقية العام	3.82	0.836	76.4%	مرتفعة	

## المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق أن واقع تطبيق بُعد الموثوقية في الشركة المبحوثة مرتفع، ويُترجم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام له والبالغة (3.82 من 5.00) ووزنٍ نسبي مقداره (76.4%)، وهذه القيمة تُصنّف ضمن الدرجة الرابعة والمرتفعة في مقياس الدراسة، وتُشير قيمة الانحراف المعياري البالغة (0.836) إلى عدم وجود تباين أو اختلافات في آراء أفراد عينة الدراسة حول

هذا البُعد؛ لأنها أقل من الواحد الصحيح، وتراوح قيم المتوسطات الحسابية لعبارات بُعد الموثوقية بين (3.43- 4.06 من 5.00). وقد توافق هذا الارتفاع مع ما توصلت إليه دراسة كلاً من (الحمودون وبني خالد، 2021)، (الرابعة والروابعة، 2019) و(الخطيب وأبا الزيد، 2017) بالتطبيق على العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية، ومؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية، والعاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن على التوالي.

واقع تطبيق بُعد جودة الخدمات في الشركة السعودية للخدمات للأرضية:

جدول (7): واقع تطبيق بُعد جودة الخدمات في الشركة السعودية للخدمات للأرضية

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التطبيق	الرتبة
4	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات في الوقت المحدد	3.86	1.027	%77.2	مرتفعة	1
3	يحرص الموظفون على تقديم الخدمات بشكل صحيح وكما هو مطلوب من المرة الأولى	3.83	0.920	%76.6	مرتفعة	2
2	تحرص الشركة على فهم توقعات ومتطلبات المتعاملين من الخدمات	3.45	1.078	%69	مرتفعة	3
1	تضع الشركة خطط عمل واضحة لرفع مستوى خدماتها	3.37	1.181	%67.4	متوسطة	4
	واقع تطبيق بُعد جودة الخدمات العام	3.62	0.789	%72.4	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح أن واقع تطبيق هذا البُعد مرتفع، ويُترجم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام له والبالغة (3.62 من 5.00) ووزن نسبي مقداره (%72.4)، وهذه القيمة تُصنّف ضمن الدرجة الرابعة والمرتفعة في مقياس الدراسة، وتُشير قيمة الانحراف المعياري البالغة (0.789) إلى عدم وجود تباين في آراء أفراد عينة الدراسة حول هذا البُعد؛ لأنها أقل من الواحد الصحيح، وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات البُعد بين (3.37 – 3.86 من 5.00)؛ وقد تشابه هذا الارتفاع مع دراستي (الحمودون وبني خالد، 2021) و(الخطيب وأبا الزيد، 2017) بالتطبيق على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية، ومؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية على التوالي.

واقع تطبيق بُعد سهولة الوصول في الشركة السعودية للخدمات للأرضية:

جدول (8): واقع تطبيق بُعد سهولة الوصول في الشركة السعودية للخدمات للأرضية

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة التطبيق	الرتبة
1	جميع خدمات الشركة السعودية للخدمات الأرضية متوفرة بسهولة للمتعاملين	3.69	1.125	%73.8	مرتفعة	1
4	تحرص الشركة السعودية للخدمات الأرضية على وضع دليل شامل بكافة الخدمات والإجراءات والمتطلبات للمتعاملين	3.69	1.165	%73.8	مرتفعة	2
3	تقوم الشركة بتوفير كافة المعلومات المتعلقة بخدمات المتعاملين بسهولة ووضوح	3.52	1.090	%70.4	مرتفعة	3
2	تقوم الشركة السعودية للخدمات الأرضية بالاستجابة لجميع استفسارات المتعاملين عبر القنوات المخصصة لذلك	3.34	1.308	%66.8	متوسطة	4
	واقع تطبيق بُعد سهولة الوصول العام	3.55	0.954	%71	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية أعلاه أن واقع تطبيق بُعد سهولة الوصول في الشركة السعودية للخدمات الأرضية مرتفع، ويُترجم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام له والبالغة (3.55 من 5.00) ووزن نسبي مقداره (%71)، وهذه القيمة تُصنّف ضمن الدرجة الرابعة والمرتفعة في مقياس الدراسة، وتُشير قيمة الانحراف المعياري البالغة (0.954) إلى عدم وجود تباين أو اختلافات في آراء أفراد عينة الدراسة حول هذا البُعد؛ لأنها أقل من الواحد الصحيح، وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات بُعد سهولة الوصول بين (3.34 – 3.69 من 5.00). وقد ظهر التشابه في ارتفاع مستوى سهولة الوصول في الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (الحمودون وبني خالد، 2021) بالتطبيق على العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية.

واقع الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية:

جدول (9): واقع الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية

الرتبة	درجة التطبيق	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	ت
1	مرتفعة	%68.8	1.348	3.44	تشجع الشركة الموظفين على الترشيد وحفظ الموارد المتاحة	4
2	متوسطة	%64.2	1.460	3.21	تقوم الشركة بخفض التكاليف عن طريق أتمتة الإجراءات	1
3	متوسطة	%63.8	1.658	3.19	تقوم الشركة بالمتابعة الدورية للميزانية لاكتشاف الأنشطة ذات التكلفة المرتفعة	2
4	متوسطة	%63.4	1.630	3.17	يتم وضع مبادرات للاستغناء عن الأنشطة ذات التكلفة المرتفعة او تقليلها الى اقل ما يمكن	3
متوسطة		%65	1.251	3.25	واقع بُعد توفير التكاليف العام	
1	متوسطة	%65.2	1.412	3.26	تقوم الشركة بوضع خطط استراتيجية لتحقيق أهدافها	2
2	متوسطة	%63.8	1.440	3.19	تقوم الشركة بالمتابعة الدورية لقياس مدى تحقق الأهداف	4
3	متوسطة	%63.4	1.371	3.17	أهداف الشركة واضحة ومحددة ومعلومة للموظفين	1
4	متوسطة	%63	1.456	3.15	تقوم الشركة بوضع مؤشرات لقياس الفاعلية في تحقيق الأهداف	3
متوسطة		%63.8	1.279	3.19	واقع بُعد تحقيق الأهداف العام	
متوسطة		%64.4	1.144	3.22	واقع الكفاءة التنظيمية العام	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تُظهر القيم الإحصائية في الجدول السابق أن واقع الكفاءة التنظيمية في الشركة متوسط، ويُترجم ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام له والبالغة (3.22 من 5.00) ووزن نسبي مقداره (%64.4)، وهذه القيمة تُصنّف ضمن الدرجة الثالثة والمتوسطة في مقياس الدراسة، وتُشير قيمة الانحراف المعياري البالغة (1.144) إلى وجود تباين أو اختلافات في آراء أفراد عينة الدراسة حول هذا المتغير؛ لأنها أكبر من الواحد الصحيح. كما يتضح من الجدول -أيضاً- واقع تطبيق أبعاد الكفاءة التنظيمية في الشركة المبحوثة والمُرتبة تنازلياً، حيث حاز بُعد توفير التكاليف في الرتبة الأولى في التطبيق بمتوسط حسابي بلغ (3.25 من 5.00) ووزن نسبي قدره (%65)، في حين جاء بُعد تحقيق الأهداف في الرتبة الأخيرة في التطبيق بمتوسط حسابي بلغ (3.19 من 5.00) ووزن نسبي قدره (%63.8)، وقد ظهر الاختلاف بين واقع الكفاءة التنظيمية في الدراسة الحالية مع دراسة (Harahsheh, 2019) حيث أظهرت النتائج الارتفاع في مستوى الكفاءة التنظيمية لدى الدفاع المدني في المملكة الأردنية.

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي الأول: هل يوجد أثر لنموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية؟

للإجابة على هذا التساؤل أُعتمد على اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis)، ويظهر ذلك

كما يلي:

جدول (10): اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر نموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية

المعاملات				المتغير المستقل	
القرار الإحصائي	Sig. T	T المحسوبة	Beta	معامل الانحدار B	
دال إحصائياً	0.038	2.07	-	0.498	الثابت
دال إحصائياً	0.000	4.51	0.276	0.400	بُعد جودة الخدمات
دال إحصائياً	0.000	5.59	0.308	0.369	بُعد سهولة الوصول
دال إحصائياً	0.001	3.32	0.183	0.250	بُعد الموثوقية
F المحسوبة = 89.88		معامل التحديد $R^2 = 0.444$		معامل الارتباط $R = 0.666$	
0.000 = Sig. F		مقدار الخطأ Std. Error = 0.857		معامل التحديد المعدل $(A-R^2) = 0.439$	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) \* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية قوية بين نموذج الخدمة العامة الحديثة والكفاءة التنظيمية في الشركة المبحوثة، إذ يُشير إلى ذلك قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0.666)، وتبين قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن نموذج الخدمة العامة الحديثة يُفسر (44.4%) من التباين في الكفاءة التنظيمية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج المدروس، كما تؤكد قيمة (F) المرتفعة والبالغة (89.88) ثبوت معنوية نموذج الانحدار، كما يوجد أثر لنموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية في الشركة المبحوثة، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة لأبعادها (4.51)، و(5.59) و(3.32) على التوالي، وبدلالات إحصائية قدرها (0.000)، و(0.000) و(0.001) على التوالي، وهي قيم مقبولة؛ لكونها أقل من (0.05)، كما تُعبر قيمة (Beta) عن نسبة التأثير المعنوي للأبعاد ذات الأثر؛ فكلما زادت نسبة تأثير بُعد منها بمقدار وحدة واحدة تزيد الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية بمقدار (Beta)؛ أي أنه كلما زادت نسبة تأثير بُعد جودة الخدمات بمقدار وحدة واحدة تزيد الكفاءة التنظيمية في المنظمة المبحوثة بمقدار (0.276)، وينطبق ذلك -أيضاً- على بُعد سهولة الوصول، وبُعد الموثوقية.

وبالرجوع إلى إجابة التساؤل الرئيسي الأول وعلى ضوء مخرجات الجدول أعلاه فإنه يوجد أثر لنموذج الخدمة العامة الحديثة بأبعاده (جودة الخدمات، سهولة الوصول، الموثوقية) على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية.

التساؤل الفرعي الأول: هل يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (جودة الخدمات) على الكفاءة التنظيمية؟ للإجابة على هذا التساؤل اعتماد اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis)، ويظهر ذلك في الجدول الآتي:

جدول (11): اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر بُعد جودة الخدمات على الكفاءة التنظيمية

المعاملات					المتغير المستقل
القرار الإحصائي	Sig. T	T المحسوبة	Beta	معامل الانحدار B	
غير دال إحصائياً	0.739	0.33	-	0.078	الثابت
دال إحصائياً	0.000	13.77	0.599	0.868	بُعد جودة الخدمات
F المحسوبة = 189.79		معامل التحديد $R^2 = 0,358$		معامل الارتباط $R = 0,599$	
0.000 = Sig. F		مقدار الخطأ Std. Error = 0.918		معامل التحديد المعدل $(A - R^2) = 0,356$	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) \* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية قوية بين بُعد جودة الخدمات والكفاءة التنظيمية، إذ يُشير إلى ذلك قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0.599)، وتبين قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن بُعد جودة الخدمات يُفسر (35.8%) من التباين في الكفاءة التنظيمية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج المدروس، كما تؤكد قيمة (F) المرتفعة والبالغة (189.79) ثبوت معنوية نموذج الانحدار، كما يوجد أثر لبُعد جودة الخدمات على الكفاءة التنظيمية، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للبُعد (13.77) وبدلالة إحصائية قدرها (0.000)، وهي قيمة مقبولة؛ لكونها أقل من (0.05)، وبالرجوع إلى إجابة التساؤل وعلى ضوء مخرجات الجدول فإنه يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (جودة الخدمات) على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، وهذا يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة (الحمدون وبنبي خالد، 2021) بوجود أثر لجودة الخدمات الإلكترونية على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية.

التساؤل الفرعي الثاني: هل يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (سهولة الوصول) على الكفاءة التنظيمية؟ للإجابة على هذا التساؤل أُعتمد على اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis)، ويظهر ذلك كما يلي:

جدول (12): اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر بُعد سهولة الوصول على الكفاءة التنظيمية

المعاملات					المتغير المستقل
القرار الإحصائي	Sig. T	T المحسوبة	Beta	معامل الانحدار B	
دال إحصائياً	0.000	3.64	-	0.706	الثابت
دال إحصائياً	0.000	13.45	0.589	0.707	بُعد سهولة الوصول
F المحسوبة = 180.907		معامل التحديد $R^2 = 0,347$		معامل الارتباط $R = 0,589$	
0.000 = Sig. F		مقدار الخطأ Std. Error = 0.926		معامل التحديد المعدل $(A - R^2) = 0,345$	



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) \* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية قوية بين بُعد سهولة الوصول والكفاءة التنظيمية، إذ يُشير إلى ذلك قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0.589)، وتبين قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن بُعد سهولة الوصول يُفسر (34.7%) من التباين في الكفاءة التنظيمية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج المدروس، كما تؤكد قيمة (F) المرتفعة والبالغة (180.907) ثبوت معنوية نموذج الانحدار. كما يوجد أثر لبُعد سهولة الوصول على الكفاءة التنظيمية، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للبُعد (13.45) وبدلالة إحصائية قدرها (0,000)، وهي قيمة مقبولة؛ لكونها أقل من (0,05)، وبالرجوع إلى إجابة التساؤل وعلى ضوء مخرجات الجدول فإنه يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (سهولة الوصول) على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، وهذا يختلف مع ما توصلت إليه دراسة (الحمودون وبني خالد، 2021) بعدم وجود أثر لسهولة الوصول للخدمات على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية.

التساؤل الفرعي الثالث: هل يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (الموثوقية) على الكفاءة التنظيمية؟

للإجابة على هذا التساؤل أُعتمد اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis)، ويظهر ذلك في

الجدول الآتي:

جدول (13): اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر بُعد الموثوقية على الكفاءة التنظيمية

المعاملات				المتغير المستقل
القرار الإحصائي	Sig. T	T المحسوبة	Beta	معامل الانحدار B
غير دال إحصائياً	0.077	1.77	-	0.436
دال إحصائياً	0.000	11.59	0.532	0.728
F المحسوبة = 134.406		معامل التحديد $R^2 = 0,283$		معامل الارتباط $R = 0,532$
0.000 = Sig. F		مقدار الخطأ Std. Error = 0.970		معامل التحديد المعدل $(A - R^2) = 0,281$

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) \* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة طردية قوية بين بُعد الموثوقية والكفاءة التنظيمية، إذ يُشير إلى ذلك قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0.532)، وتبين قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى أن بُعد الموثوقية يُفسر (28.3%) من التباين في الكفاءة التنظيمية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم تدخل في النموذج المدروس، كما تؤكد قيمة (F) المرتفعة والبالغة (134.406) ثبوت معنوية نموذج الانحدار. كما يوجد أثر لبُعد الموثوقية على الكفاءة التنظيمية، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة للبُعد (11.59) وبدلالة إحصائية قدرها (0,000)، وهي قيمة مقبولة؛ لكونها أقل من (0,05)، وبالرجوع إلى إجابة التساؤل وعلى ضوء مخرجات الجدول فإنه يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (الموثوقية) على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، وهذا يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة (الحمودون وبني خالد، 2021) بوجود أثر للموثوقية على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية، بينما يختلف مع دراسة (الربابعة والروابدة، 2019) بعدم وجود أثر للموثوقية في تحسين نوعية الخدمة العامة لدى العاملين في الحوكمة الإلكترونية في الأردن.

التساؤل الرئيسي الثاني: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية؟

للإجابة على هذا التساؤل أُعتمد على اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Sample T. Test)، وكذلك اختبار التباين

الأحادي "أنوفا" (One Way A nova)؛ ويظهر ذلك في الجدولين الآتيين:

أولاً: اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Sample T. Test): لمعرفة العلاقة بين استجابات أفراد العينة حول متغيري

الدراسة تبعاً لمتغير الجنس:

جدول (14): اختبار "ت" لمعرفة العلاقة بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

القرار الإحصائي	Sig.	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس
لا توجد علاقة	0.722	0.356	0.844	3.45	234	ذكر
			0.911	3.42	108	أنثى

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) \* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة اختبار (T) (0.356) بدلالة إحصائية قدرها (0.722)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً؛ لكونها أكبر من (0.050)، مما يُشير إلى أن إدراك موظفي الشركة السعودية للخدمات الأرضية نحو متغيري الدراسة (الخدمة العامة الحديثة والكفاءة التنظيمية) لا يختلف باختلاف الجنس.

ثانياً: اختبار التباين الأحادي "أنوفا" (One Way A nova)؛ لمعرفة العلاقة بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً لمتغير العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية:

جدول (15): اختبار "أنوفا" لمعرفة العلاقة بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً لمتغير العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية

القرار الإحصائي	Sig.	F	متوسط المربعات	df	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغير
لا توجد علاقة	0.280	3.07	2.26	3	6.78	بين المجموعات	العمر
			0.73	338	248.37	داخل المجموعات	
			-	341	255.16	التباين الكلي	
لا توجد علاقة	0.246	1.39	1.03	3	3.10	بين المجموعات	سنوات الخبرة
			0.74	338	252.05	داخل المجموعات	
			-	341	255.16	التباين الكلي	
لا توجد علاقة	0.764	0.46	0.34	4	1.39	بين المجموعات	المؤهل العلمي
			0.65	337	253.77	داخل المجموعات	
			-	341	255.16	التباين الكلي	
لا توجد علاقة	0.898	0.10	0.08	2	0.16	بين المجموعات	الحالة الاجتماعية
			0.75	339	254.99	داخل المجموعات	
			-	341	255.16	التباين الكلي	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS) \* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )  
تُترجم القيم الإحصائية السابقة في الجدول أعلاه عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً لمتغير العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية، فقد بلغت قيمة اختبار (F) لهذه المتغيرات (3.07)، (1.39)، (0.46) و (0.10) على التوالي بدلالات إحصائية قدرها (0.280)، (0.246)، (0.764) و (0.898) على التوالي، وهي قيم غير دالة إحصائياً؛ لكونها أكبر من (0.050)، مما يُشير إلى أن إدراك موظفي الشركة السعودية للخدمات الأرضية نحو متغيري الدراسة (الخدمة العامة الحديثة والكفاءة التنظيمية) لا يختلف باختلاف العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية.  
وبالرجوع إلى إجابة التساؤل الرئيسي الثاني وعلى ضوء مخرجات الجدولين السابقين فإنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية، وهذا يتوافق مع ما توصلت إليه دراستي (الرابعة والروابعة، 2019) و(الخطيب وأبا الزيد، 2017) في عدم وجود علاقة بين استجابات أفراد العينات المبحوثة تبعاً لمتغير الجنس، العمر والمؤهل العلمي، وكذلك دراسة (الرياشي ونوافلة، 2020) التي أظهرت عدم وجود علاقة بين استجابات أفراد عينتها تبعاً لمتغير العمر والمؤهل العلمي، إلا أنها أظهرت علاقة بين استجابات أفراد عينتها تبعاً لمتغير الجنس؛ وذلك لصالح فئة الذكور العاملين في الحكومة الإلكترونية الأردنية.

## 5- الاستنتاجات:

- هنا تستعرض الباحثة أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة، وهي كالتالي:
- واقع تطبيق الخدمة العامة الحديثة في الشركة السعودية للخدمات الأرضية مرتفع، بمتوسط حسابي (3.66 من 5.00) ووزنٍ نسبي (73.2%).
  - واقع تطبيق بُعد الموثوقية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية مرتفع، بمتوسط حسابي (3.82 من 5.00) ووزنٍ نسبي (76.4%).



- واقع تطبيق بُعد جودة الخدمات في الشركة السعودية للخدمات الأرضية مرتفع، بمتوسط حسابي (3.62 من 5.00) ووزنٍ نسبي (72.4%).
- واقع تطبيق بُعد سهولة الوصول في الشركة السعودية للخدمات الأرضية مرتفع، بمتوسط حسابي (3.55 من 5.00) ووزنٍ نسبي (71%).
- واقع الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية متوسط، بمتوسط حسابي (3.22 من 5.00) ووزنٍ نسبي (64.4%).
- يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (جودة الخدمات) على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، بمعامل ارتباط قدره (0.599).
- يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (سهولة الوصول) على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، بمعامل ارتباط قدره (0.589).
- يوجد أثر لبُعد الخدمة العامة الحديثة (الموثوقية) على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، بمعامل ارتباط قدره (0.532).
- يوجد أثر لنموذج الخدمة العامة الحديثة على الكفاءة التنظيمية في الشركة السعودية للخدمات الأرضية، بمعامل ارتباط قدره (0.666).
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية المتمثلة في: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية.

#### 6- التوصيات:

- متابعة العمل بفاعلية على تكامل ممارسات أبعاد الخدمة العامة الحديثة؛ لاستمرار تحقيق النجاحات والتحسين المستمر في الشركة ورفع الكفاءة؛ كونها واجهة الوطن.
- تعزيز قيم الشركة في تعاملات الموظفين مع المستفيدين من الخدمات؛ من خلال الاستمرار بالتعامل بلباقة واحترام والحفاظ على سرية المعلومات، بالإضافة إلى الدقة والسرعة في العمل.
- دعم البنية التحتية للتكنولوجيا والمعلومات والخدمات التقنية للشركة؛ بالاطلاع على المستجدات في التقنيات الحديثة، وتحديث البيانات وتحسين الخدمات بصورة مستمرة، واستحداث خدمات رقمية حديثة.
- وضع خطط تحسينية جديدة وبديلة تتلاءم مع المستجدات البيئية المحيطة، وتلبي متطلبات المستفيدين من الخدمات؛ من خلال الاستفادة من التغذية الراجعة وتقييمات الخدمات.
- تكثيف تدريب الموظفين المختصين بالتعامل مع الركاب والمسافرين؛ بإخضاعهم لدورات تدريبية متنوعة وورش عمل موجهة؛ لرفع مستوى مهاراتهم في التعامل مع عملاء الشركة باحترافية، والتأكد من سرعة استجابتهم وإتمامهم للخدمات.

#### 7- قائمة المصادر والمراجع:

##### أولاً: المراجع العربية:

- أبو ليل، احمد إبراهيم خليل؛ والعوامل، حمدان سالم حسين. (٢٠٢١). أثر أساليب الاحتفاظ بالمواهب في تحقيق الأهداف الاستراتيجية: دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة الأردنية. رسالة ماجستير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية.
- أبو مارية، شذى يوسف خضر؛ والنجدوي، أكرم يوسف عواد. (2022). أثر التعديلات على قانون ضريبة الدخل رقم "34" لسنة "2014" في جودة التدقيق الضريبي: الدور الوسيط الأتمتة الإلكترونية للخدمات الضريبية. اطروحة دكتوراة منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- الأمين، بن جدو محمد. (٢٠١٣). دور إدارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز. رسالة ماجستير منشورة، جامعة سطيف.
- بو سعد، زكية؛ ويحيوي، مفيدة. (٢٠٠٧). أثر برامج تقليص العمال على الكفاءات في المؤسسة العمومية الاقتصادية. رسالة ماجستير منشورة، جامعة العقيد الحاج خضر.

- الحمدون، عرين منصور نزال؛ وبني خالد، مرعي حسن حمد. (٢٠٢١). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي: دراسة حالة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة آل البيت - المفرق.
- خداد، صلاح الدين عباس؛ وفرج، محمد حسن محمود. (٢٠١٥). قياس مستوى جودة الخدمات الطبية في السودان: دراسة إحصائية خلال الفترة ٢٠١٥:٢٠١٤. أطروحة دكتوراة منشورة، جامعة ام درمان الإسلامية.
- الخطيب، سناء محمد؛ وأبا زيد، رياض أحمد محمد. (2017). تقييم جودة الخدمات الحكومية في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية: دراسة حالة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة آل البيت.
- الربابعة، أعراف محمد على أحمد؛ والروابدة، محمد علي؛ والطعامنة، محمد محمود. (2019). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين نوعية الخدمات العامة من وجهة نظر العاملين في الحكومة الإلكترونية في الأردن. رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك.
- الرياشي، لانا عمر؛ ونوافلة، سهم أحمد محمود. (2020). أثر استخدام الحكومة الإلكترونية في تحقيق العدالة في الحصول على الخدمات الحكومية في الأردن للحد من ممارسة الوساطة كمتغير وسيط. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.
- الرغبي، عفت عبد الله عبد العزيز. (٢٠٢٢). انعكاسات الانتقال من الإدارة الجديدة لأعمال الحكومة New Public Management (NPS) إلى (Service Public New) الجديدة العامة الخدمة إلى (NPM) العامة. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مج ١، ص ص ١٢٧-١٥٨.
- شبيبي، عبد الرحيم؛ بن بوزيان، جازيه. (٢٠٠٦). تقييم كفاءة أداء النظام المصرفي. الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية - بشار.
- عثمان، محمد راشد محمد، وفريد، أسامة محمودك ومصطفى، راشا إيهاب. (٢٠٢٢). محددات التوجه بالنتائج في نموذج التميز التنظيمي ودورها في تحقيق كفاءة ممارسة الأنشطة اللوجستية بشركات الأغذية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مج ٣، ص ص ١٤٢٩-١٤٧١
- عريقات، شاكر محمود أحمد؛ واللايد، علي عبد الغني. (٢٠١٥). أثر رقابة الجودة على توفير التكاليف: دراسة تطبيقية على الشركات الغذائية المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
- القماز، خلدون محمد فلاح؛ والعبادي، عبير فوزان عارف؛ والشوابكة، خالد محمود سليمان. (٢٠٢١). أثر الذكاء الاستراتيجي في جودة الخدمات المصرفية: الدور الوسيط للمرونة الاستراتيجية في البنوك التجارية الأردنية. اطروحة دكتوراة منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية - عمان.
- اللوح، نبيل عبد شعبان؛ والفراء، ماجد محمد عبد السلام. (٢٠٠٦). تطور الهياكل التنظيمية للوزارات الفلسطينية وأثره على الكفاءة الإدارية. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- منصة استطلاع. (٢٠٢٤). ٢٩ ابريل ٢٠٢٤. <https://istitlaa.ncc.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>
- هيئة كفاءة الانفاق والمشروعات الحكومي. (٢٠٢٤). ٢٩ ابريل ٢٠٢٤. [/https://expro.gov.sa](https://expro.gov.sa)

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Al-Shaiba, A; Al-Ghamdi, S, G; & Koç, M. (2020). Measuring efficiency levels in Qatari organizations and causes of inefficiencies. *International Journal of Engineering Business Management*, 12, 1-17
- Alongkot, W. (2018). A Synthesis of New Public Service for Thailand. *The Jurnal of Pacific Institute of Management Science*. 4(2), 260-272
- Bangun, N. (2022). Manajemen Kinerja Aparat Pengawas Intern Pemerintahan Dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Publik the New Public Services Pada Pemerintah Kota Jayapura [Performance Management of Government Internal Supervisory Officials in Implementing Public Service Innovations, The New Public Services in the Jayapura City Government]. *JURNAL EKOLOGI BIROKRASI*, 10(1), 48-68
- Denhardt, J, V; Denhardt, R, B. (2015). *The New Public Service* (4th ed.). Taylor & Francis
- Denhardt, J, V; & Denhardt, R, B. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559
- Farizi, A; Dewi, D, S; & Azhar, I, Y. (2021). WADUL-E AS THE IMPLEMENTATION OF E-SERVICE IN THE NEW PUBLIC SERVICE PARADIGM. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 5(1), 180-189

- Frempong, L. N; Nartey, O. T; & Korankye, B. A. (2019). The Influence of Risk Management on Organizational Efficiency: A Study of Access Bank Ghana Limited. *Research Journal of Finance and Accounting*, 10(10), 129-136
- Harahsheh, F. (2019). The Extent Implementation of Situational leadership styles and its relationship in achieving organizational efficiency Field study on Civilian Defense in Jordan. *International Journal of Engineering & Technology*, 8(1,10), 31-38
- Liu, W; Wei, S; Liang, Y; Wang, D; & Wang, J. (2021). Influencing factors on organizational efficiency of smart logistics ecological chain: a multi-case study in China. *Industrial Management & Data Systems*, 121(3), 1-22
- Maypiyani, C., Kurniawan, I, A., & Mazya, T, M. (2024). Penerapan New Public Service (NPS) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang [Implementation of the New Public Service (NPS) in the Tangerang City Population and Civil Registration Service]. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4)
- Nurdin, N. (2019). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MAKASSAR [OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICES FROM THE NEW PUBLIC SERVICE PERSPECTIVE IN MAKASSAR CITY REGIONAL REVENUE AGENCY]. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 1-13
- Okolie, U. C; & Memeh, N. J. (2022). Influence of change management on modern organizational efficiency. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 15(3), 171-195
- Palak, B; Dogan, K, C. (2022). THE HANDBOOK OF PUBLIC ADMINISTRATION. *Livre de Lyon*
- Ranck, A. T. (2013). Exploring the Implementation of New Public Service Role within Disaster Management. *Montana State University*
- Rusdiono, R., Anwar H; & Sihaloho, N. T. (2022). New public service improvement in the border area. Case Study in Entikong District, Sanggau City, Indonesia. *Technium Social Sciences Journal*, 48., 621-629
- Sriram, N; Misomnai, C; Metasuttirat, J; & Rajphaetyakhom, C. (2019). A Comparative Analysis of New Public Management New Public Service and New Public Governance. *Asian Political Science Review*, 3(2), 32-39
- Surtyani, M; Wijayanto, H; & Pangestu, A. R. (2023). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE (NPS) (STUDI PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU) [OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICES FROM THE NEW PUBLIC SERVICE (NPS) PERSPECTIVE (STUDY ON ONE-DOOR INTEGRATED SERVICES IN THE SERIBU ISLANDS ADMINISTRATIVE DISTRICT)]. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 8(2), 130-143
- Xuewei, Y. (2021). Research on Urban Park Management Problems and Countermeasures from the View of New Public Service Theory—Taking Chengdu as an Example. *Scientific Research Publishing*, 8(8), 1-7