

تأثير صوت الموظف في تبسيط الاجراءات الادارية / دراسة ميدانية في مديرية شؤون البطاقة الوطنية

حيدر ستار صبي / باحث

أ.د سماح مؤيد محمود/الجامعة المستنصرية/كلية الادارة والاقتصاد

P: ISSN : 1813-6729

<https://doi.org/10.31272/jae.i134.958>

E : ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ: 2022/6/23

تاريخ أستلام البحث : 2022/6/5

المستخلص :

يهدف الباحثان في هذا البحث الى معرفة مدى تأثير صوت الموظف في مديرية شؤون البطاقة الوطنية من خلال المحاور الاساسية والمتمثلة بـ (المشاركة ، الاحتواء) ، ومدى مساهمتها في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية . وتمثلت مشكلة البحث التي تم التوصل اليها من خلال الدراسة الاستطلاعية الاولى التي اجريت في المديرية.المبحوثة، بوجود ضعف في تبسيط الاجراءات المعتمدة ، وتم اختيار مديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في وزارة الداخلية مجتمعاً للبحث ، وتم اختيار عينة البحث من الموظفين العاملين في المديرية المبحوثة وبلغ عددهم (216) موظفاً واختيرت بمجموعة من الأدوات الإحصائية المناسبة للدراسة تمثلت بـ (الوسط الحسابي الموزون، والاهمية النسبية، ومعامل ارتباط الرتب (سبيرمان) ، ومعامل التحديد (R^2)، والتحليل العاملي، والانحراف المعياري) . ولتحقيق اختبار الفرضيات استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي ، وتم الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، فضلاً عن الزيارات والمعابشة الميدانية والملاحظة المباشرة وتجميع الكثير من البيانات من خلال التشخيص الواقع الفعلي للمديرية المبحوثة ، ولتحقيق ذلك صنفت فرضية رئيسة تفرعت منها (2) فرضية فرعية .

وتوصل الباحثان الى مجموعة من النتائج ، لعل ابرزها وجود علاقة تأثير بين صوت الموظف في تبسيط الاجراءات الادارية ، وان الاجراءات الحالية بحاجة الى تبسيط اكثر بشكل يتلائم مع الطموحات المستقبلية للمديرية المبحوثة وهذا ما تم تكديده في الجانب العملي .

الكلمات المفتاحية : (صوت الموظف Employee's voice ، تبسيط الاجراءات الادارية Simplify administrative procedures)



مجلة الادارة والاقتصاد

مجلد 47 / العدد 134 / ايلول / 2022

الصفحات : 1 - 12

* بحث مستل من رسالة ماجستير .

المقدمة :

شهد التطور في مجال الفكر الإداري بزوغ العديد من الأفكار الحديثة التي سلطت الضوء على موضوعات مهدت التبحر في المزيد من التطور والاسترسال المعرفي في الدراسات الإدارية والتنظيمية ، هذه الموضوعات لم تأتي من الخلد المظلمة وإنما انبثقت من طروحات فكرية ورؤى فلسفية جسدها الباحثون في مساهمات بحثية نضجت مضامين الفكر الإداري المعاصر .

ومن هذه الرؤى الفلسفية والمساهمات البحثية الحديثة في الدراسات الإدارية والتنظيمية هو الاهتمام بموضوع صوت الموظف وتأثيره في تبسيط الاجراءات الادارية لتنعكس على مخرجات العمل الايجابية كضمان رضا المواطنين وتسهيل اجراءات انجاز معاملاتهم ، وقد سارعت وزارة الداخلية العراقية متمثلة بمديرية شؤون البطاقة الوطنية بالأخذ بهذه التغييرات لمواكبة التطورات الحاصلة وتقديم افضل الخدمات للبلد .

ولمّا كان موضوع صوت الموظف يمثل حالة من تقدم العصر، وحاجة ملحة لا سيما مع تزايد اعداد الموظفين العاملين في القطاع العام ، وتعدد أغراضهم، وحقوقهم، ويمثل أيضاً أمراً عصبياً ملحاً لمدى تطبيقه في بعض دوائر وزارة الداخلية العراقية ، وليمثل حالة من تطور بلدنا أسوة ببلدان العالم المتطورة تكنولوجياً ولعلّه تأتي دراسات أخرى بعد هذه الدراسة تعطي الموضوع أهمية أكبر، وتتوسع به ليضاف نتاج آخر في التأليف، والدراسة لهذا الموضوع المهم والحيوي .

ويعتقد الباحثان بأن المنظمات التي تنتهج الاساليب التطويرية مع موظفيها وتشجعهم على مشاركة ارائهم ومقترحاتهم وتنمية قدراتهم وتحرص على ايجاد الوسائل التي من شأنها ان تحسن وتطور من ادائهم سوف تخلق موارد بشرية كفوءة وملتزمة .

ويهدف الباحثان الى معرفة تأثير صوت الموظف كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية كمتغير تابع في مديرية شؤون البطاقة الوطنية ، ومن اجل ذلك قدم الباحثان مجموعة من الفرضيات والتي تم اختبارها باستخدام البرنامج الاحصائي spss منها معامل الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد R2 واختبار F وفي ضوء تلك النتائج توصل الي البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات .

وبناء على ما تقدم تم تقسيم البحث الى اربعة مباحث ، حيث جاء المبحث الاول لمنهجية البحث وبعض الدراسات السابقة ، والمبحث الثاني صوت الموظف ، وتبسيط الاجراءات الادارية ، والمبحث الثالث الجانب العملي ، والمبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول

منهجية البحث

أولاً : منهجية البحث

1- مشكلة البحث

وتمثلت مشكلة البحث بمحدودية الاهتمام بصوت الموظفين من حيث المشاركة والاحتواء بالشكل الذي يسهم في تبسيط الاجراءات الادارية في المديرية المبحوثة وبما يتوافق مع تحقيق طموحاتها المستقبلية في تقديم افضل الخدمات للمواطنين وتحقيق رضاهم من جهة ورفع الروح المعنوية للموظفين من خلال مشاركتهم في صنع القرارات والاخذ بأرائهم ومقترحاتهم التي تسهم في رفع انتاجية المعاملات المنجزة وتشخيص معوقات العمل ومعالجتها من جهة اخرى .

واستناداً لما ذكر انفاً يمكن اظهار مشكلة الدراسة من خلال اثاره عدد من التساؤلات وكما يأتي :

- 1- ما هو مستوى الاهتمام بصوت الموظف وابعاده في المديرية المبحوثة ؟
- 2- ما طبيعة العلاقة الرابطة بين ابعاد صوت الموظف وابعاد تبسيط الاجراءات الادارية ؟
- 3- ماهي درجة تأثير صوت الموظف في تبسيط الاجراءات الادارية ؟

2- اهمية البحث

تمثلت اهمية البحث بالتالي :

أ. طبقت الدراسة في احدى المديريات التابعة لوزارة الداخلية المهمة والفاعلة في البلد والتي تمثلت بمديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة والتي يقع على عاتقها اصدار وتنظيم المعاملات الالكترونية لإصدار البطاقة الوطنية والتحول من نظام السجلات المدنية السابقة الى النظام الالكتروني الحالي ، اذ يجمع البحث الحالي بين متغيرات مهمة ، أحدهما صوت الموظف والذي يعد من أهم ميزات الادارة الناضجة، والأخر هو تبسيط الاجراءات الادارية الذي يمثل ازاحة التعقيد، والتكرار، وهدر الوقت، والجهد، والمال، ولأجل التوصل لأفضل السبل المؤدية لتحقيق الاهداف المرجوة .

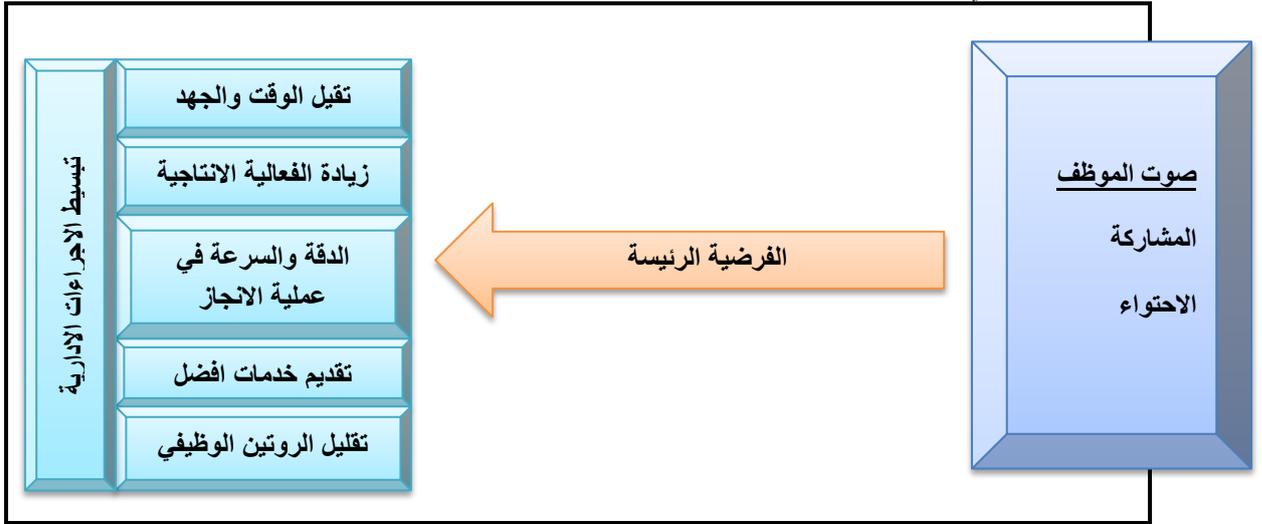
ب. يمكن لهذه الدراسة من خلال التطبيق العملي لها ان تقدم حلاً لمشكلات التي تعاني منها المديرية المبحوثة ، لاسيما في كيفية الاخذ بأراء ومقترحات الموظفين وتنمية قدراتهم ، فضلا عن تقديم الوسائل التي تسهم في تبسيط الاجراءات الادارية في المديرية المبحوثة .

3- اهداف البحث :

أ. التأكد من وجود علاقة الأثر بين صوت الموظف بأبعاده (المشاركة ، الاحتواء) وتبسيط الاجراءات الادارية المتمثلة بأبعاده (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية ، الدقة والسرعة في عملية الانجاز ، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

ب. بناء نموذج يمثل علاقة متغيرات الدراسة وتأثير بعضها بعض بهدف الافادة منها في تبني اسلوب ادارة حديث من قبل الادارة العليا للوقوف على اهم الاسباب التي ادت في تعقيد الاجراءات الادارية في المديرية المبحوثة .

4- المخطط الفرضي للبحث :



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: اعداد الباحثان

5- فرضيات البحث :

أ. الفرضية الرئيسية للبحث : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين صوت الموظف وتبسيط الاجراءات الادارية وانبثقت منها الفرضيات الفرعية الاتية :

(1-1) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين المشاركة وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

(1-2) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الاحتواء وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

6- مجتمع وعينة البحث :

تمثل مجتمع البحث مديرية شؤون البطاقة الوطنية التابعة لمديرية الاحوال المدنية والجوازات والاقامة في وزارة الداخلية لأهميتها البارزة في اصدار المستمسكات الثبوتية المتمثلة بالبطاقة لوطنية للمواطنين ، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية من الموظفين العاملين في الادارة التنفيذية ممن هم تحت اشراف الادارة العليا والوسطى والبالغ عددهم (216) موظفاً من بين (1200) موظفاً ليكونوا افراد العينة المبحوثة .

ثانياً : بعض الدراسات السابقة

1- دراسات سابقة خاصة بصوت الموظف

Carroll (2011)	1
A case study analysis of the employee voice mechanisms utilised within a unionized SME	عنوان الدراسة
تحليل دراسة حالة لآليات صوت الموظفين المستخدمة داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة المرتبطة بالنقابات العمالية	اسلوب الدراسة
دراسة حالة	

تأثير صوت الموظف في تبسيط الإجراءات الإدارية دراسة ميدانية في مديرية شؤون البطاقة الوطنية

عينة الدراسة	عينة بواقع (60) موظف ومدير لمنظمة (انطوني ريان) في ايرلندا
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى دراسة تحقيق هدفين تمثل الهدف الرئيسي: بتحديد ودراسة آليات صوت العامل المستخدمة داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة المرتبطة بالنقابات العمالية من حيث جودتها وفعاليتها، وذلك باستخدام جهات نظر من قبل كل من الإدارة والعاملين
اهم النتائج	بينت نتائج التحليل للحالة الدراسية موضوع البحث الى تشخيص صورة أكثر إيجابية عن مستوى التشاور من حيث ابعاد (الاتصالات النازلة، حل المشكلات الصاعدة، الإشتراك بالمهمة) مع العاملين في المشاريع الصغيرة والمتوسطة من ناحية الآليات المباشرة ، في حين تمثلت النقابات التجارية (المهنية) الأكثر تفاعلاً ضمن آليات الصوت غير المباشرة مقارنة مع الآليات الأخرى • توصلت الدراسة أيضا الى اختلاف وتباين آليات الصوت المستخدمة بحسب طبيعة عمل الشركات
مجال الافادة من الدراسة	الاستفادة في اعداد تساؤلات الاستبانة

2	فراج (2019)
عنوان الدراسة	تأثير صوت الموظف على انخراطه في المنظمة من خلال انخراطه في الوظيفة (كمتعير وسيط)
اسلوب الدراسة	دراسة تطبيقية
عينة الدراسة	عينة عشوائية بسيطة (384) موظفاً من العاملين في الشركات القابضة لكهرباء مصر
هدف الدراسة	• تحديد وتحليل التأثير المباشر لسلوكيات صوت الموظف على انخراطه في الوظيفة
اهم النتائج	• وجود تأثير ايجابي معنوي مباشر للاتصال التصاعدي مع الادارة العليا تجاه صوت الموظف يوجد تأثير كلي للوسيط بين الاتصال التصاعدي مع الادارة العليا وانخراطه في المنظمة
مجال الافادة من الدراسة	الاستفادة منه في استخدام الوسائل الاحصائية في الجانب العملي

2- دراسات سابقة خاصة بتبسيط الإجراءات الإدارية

3	الجهني (2009)
عنوان الدراسة	الإجراءات ودورها في تأخير تقديم الخدمات في القطاع الحكومي
اسلوب الدراسة	دراسة ميدانية
عينة الدراسة	عينة عشوائية بواقع (123) موظف في ادارة الاحوال المدنية بمدينة جدة .
هدف الدراسة	هدفت الى معرفة دور الإجراءات الروتينية في تأخير تقديم الخدمة في القطاع الحكومي، وتأثير استخدام التقنية الحديثة في تبسيط الإجراءات على نظام ادارة الاحوال المدنية في منطقة جدة • التوصل لتوصية للاسراع والتوسع في تطبيق التقنية الحديثة في المنظمات الحكومية، وتوفير البنية التحتية والمقومات الاساسية لاستخدامها في ادارات القطاع الحكومي.
اهم النتائج	توصلت الى أن استخدام وسائل التقنية الحديثة وتدريب العاملين على ذلك وتوفير الدعم المالي لهم، يسهم في تبسيط الإجراءات في ادارة الاحوال المدنية بمدينة جدة، وكذلك يحقق تحسناً في انتاجية العاملين، وسرعة في تقديم الخدمة .
مجال الافادة من الدراسة	الاستفادة منه في استخدام الوسائل الاحصائية في الجانب العملي

4	(Chesaru & Matei, 2015)
عنوان الدراسة	Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania
اسلوب الدراسة	دراسة تحليلية
عينة الدراسة	تحليل الوثائق الرسمية المتعلقة بالأعباء الإدارية ذات الصلة بالاستثمارات، والنفقات، والمشتريات العامة، والسياسة الضريبية في رومانيا
هدف الدراسة	تحليل تدابير التبسيط الإداري لمواجهة التحديات التي واجهت المؤسسات العامة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي ، إثر الأزمة الاقتصادية العالمية بهدف الحد من العبء الإداري
اهم النتائج	توصلت الدراسة إلى أن الإدارة العامة الرومانية خضعت لسلسلة من التغييرات من أجل الاستجابة لإرادة المفوضية الأوروبية. إن هذه التغييرات تجلت في تسريع الإجراءات الإدارية، وخفض الإنفاق العام، وأن الاتجاه هو نحو المزيد من التبسيط الإداري في المستقبل القريب، في السياسة المالية وفي إنشاء حكومات محلية
مجال الافادة من الدراسة	تطلع الباحث و وصوله الى مصادر حديثة بالمتغير

المبحث الثاني الجانب النظري

اولاً : مفهوم صوت الموظف :

إن أداء الوظيفة العامة مرتبط بوجود الشخص الطبيعي الذي يقع عليه العبء في تسيير الجهاز الإداري والمرافق العامة للدولة ، وعرفها البعض بانها مجموعة واجبات ومسؤوليات تفرضها وتفوضها السلطة المختصة وتتطلب خدمات شخص واحد (باغي،2012:32). وبذلك يمكن تعريف الموظف العام هو: كل من يعين بصفة دائمة في الوظائف الواردة في موازنة كل مرفق عام (فرج الله،2019:7) . ويرى (الحسناوي وآخرون،2019:6) بأن صوت الموظف يمثل القوة الفاعلة التي تمكنه من إيصال المعلومات والمقترحات وجميع حالات الايجابية والسلبية المؤثرة على المنظمة الى الجهات المسؤولة بالوقت الملائم ، والتي تمكنها من وضع الحلول الملائمة وبوقت استباقي فضلاً عن الدور الذي يلعبه في تحقيق اهداف الموظف نفسه ، من نقابات العمال وبصيغة المساومة الجماعية . وفي الاطار ذاته اشار (الطائي،2017:41) بأنه منظومة متكاملة من الآليات والأساليب المباشرة او غير المباشرة للتعبير عن الآراء والأفكار والمقترحات، الهادفة للتحسين البناء من خلال المشاركة بصنع القرارات ذات الصلة بالعمل .

وفقاً لهذا طرح الباحثين والمؤلفين مفاهيم عديدة لصوت الموظف كل باحث عرضه حسب وجهة نظره والجدول (1) يستعرض بعض المفاهيم لصوت الموظف .

الجدول رقم (1) وجهات نظر بعض الباحثين

ت	الباحث والسنة	المفهوم
1	(Armstrong,2009:936)	قدرة الموظفين في التأثير على تصرفات المدير المباشر بما في ذلك توفير فرص عمل أفضل للموظفين والاهتمام والاستماع لحالات الشكاوي والنظلمات .
2	(Guzman&Espejo,2018:1)	سلوك استباقي يهتم بتعبير العاملين عن افكارهم و ارائهم واقتراحاتهم بقصد تغيير الوضع الحالي وتحسينه .
3	(Zhang&Inness,2019:777)	التفاعل الصوتي محفوفاً بالمخاطر للموظفين لان الاشخاص الذي يقدمون اقتراحات للتغيير يواجهون تبعات ذلك

المصدر: اعداد الباحثان

ثانياً : ابعاد صوت الموظف :

تمثلت ابعاد صوت الموظف من خلال ما جاء به كل من (Yoon, 2012: 14) و، (Kaufman, 2014: 299) و (Bbus, 2014: 53) و اشار اليها (الحسناوي،2019:7) الى أن ابعاد صوت الموظف تتمثل بالاتي :

1- بعد المشاركة :

مفهوم يتبنى ايصال صوت الموظف الى المسؤول من خلال المشاركة الشفوية أو اعتماد الطرق الرسمية على شكل معلومات مكتوبة ومن خلال المجموعات التي تتكون من الموظفين ورؤسائهم والتي تسمح باعتماد الكثير من المدخلات التي تؤثر في عملية صياغة القرارات (الحسناوي،2019:7) . كما اشار (سلطان ،2020:70) إن مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار يُعد مصدر من مصادر الدعم المعنوي لهم، الأمر الذي يشعرهم بقيمتهم ويساعدهم على الاجتهاد في طرح الأفكار التي من شأنها تحسين وتطوير العمل ، كما تؤمن مزيداً من الانسجام في جو العمل ، و للمشاركة تأثيراً قوياً في عملية اتخاذ القرار على العمل وتشكل حافزاً معنوياً ايجابياً للموظفين في المنظمة . فيما بين (Ganjali, 2016: 179) بأنه التفاهات والمشاورات مع المدير المباشر أو الرئيس المباشر حول اجراء معين للمشاركة في تحديد بديل او مجموعة بدائل والمعالجات، فقد اصبح المورد البشري الشريك الاستراتيجي للمنظمة لأنه الداعم الاساسي لرصدها بكل المقترحات والآراء اللازمة لصنع القرار وتحسن الاداء .

مما يمكن استخلاصه يرى الباحثان ان مشاركة الموظفين ومنحهم فرصة التشارك وابداء الآراء والمقترحات للمساهمة في اتخاذ القرار الاداري، واعطاء الاهتمام لما يقدموه من افكار ومعلومات من شأنه ان يساهم في تحسين الاداء ، و انتاجية العمل ، وتبسيط الاجراءات الادارية انطلاقاً من مبدأ اهمية المورد البشري في تعزيز الاداء التنظيمي .

2- الاحتواء :

تناول (Yoon, 2012:14) ما توصل اليه (Herichman,1970) بأن الموظف يستجيب للمشاكل المتعلقة بالعمل من خلال احدى الطرق، اما أن يكون الموظف متفاعل مع تلك المشاكل عن طريق (التواصل) مع الادارة فيكون ذات صوت مؤثر ، ويحدث ذلك عندما يكون الولاء عال للمنظمة التي يعمل بها، أو أن يكون قليل أو معدوم الولاء عندها يكون دائم (الشكوى) من ضغط الادارة أو رب العمل الامر قد يساهم في ترك الموظف

لعلمة (الحساوي،2019:8) . فالاحتواء هو متغير آخر عادةً ما يتم الخلط بينه وبين أصوات العاملين ، والاحتواء من الممكن ان يعرف على انه استراتيجية تستعملها المنظمة لحث أفرادها وفرق العمل فيها على المشاركة في جميع ما يتصل بالنشاطات التي يؤدونها داخل المنظمة وذلك من خلال منحهم المزيد من المسؤولية ،ومسائلتهم عن الأداء التنظيمي بقصد الوصول إلى مستويات النجاح المنشودة (جلاب والحسيني ، 2013 : 131) . كما اكد (السعدون،2018:33) بانه مجموعة من ممارسات عمل ادارة الموارد البشرية تسهم بتمكين العاملين من المشاركة الفاعلة باتخاذ القرارات ، وتنمية قدراتهم ومعارفهم من خلال توفير المعلومات اللازمة لتحسين ادائهم ، ومكافئتهم من خلال العوائد . ويرى الباحثان ان الاحتواء يتضمن مجموعة من ممارسات ادارة الموارد البشرية التي تسهم في رفع القدرة الجوهرية للموظفين وتمكنهم من المشاركة بفعالية باتخاذ القرارات وتنمية قدراتهم الامر الذي يتطلب توفير المعلومات اللازمة لذلك .

ثالثاً : مفهوم تبسيط الاجراءات الادارية

يواجه المديرون مشكلة عدم انسياب العمل وتعقد الاجراءات وكثرة الشكوى من تعطل الاعمال، ويرجع الحل في كثير من الظروف الى ما يعرف بتبسيط الاجراءات الادارية، ويقصد بها تلك الانشطة التي تجعل العمل اسهل وابسط واسرع من خلال استبعاد الزائد من المجهود البشري والطاقة والوقت والمساحة والالات (م) (O'Neill,2014:30) .

كما يعرف (O'Neill,2014:30) الإجراءات بأنها "التطبيق العملي للسياسات، فهي القوانين التي تحدد التصرفات التي ينبغي القيام بها، وفقا للسياسات المعمول بها . و اشار (أبو شيخة،2011:307) على ان عملية تبسيط الإجراءات هي الكشف عن أسهل وأفضل طريقة لأداء عمل ما ، وتنفيذها والاستغناء عما هو غير ضروري من خطوات وتغيير التسلسل المتبع لإنجاز العمل وتغيير بعض الخطوات بهدف تقليل الوقت والمواد والجهد المبذول في الأداء ، وهو بهذا يركز على الطريقة الافضل لأداء العمل الواجب اكتشافها وخصائص تلك الطريقة . وقد عرف (ابراهيم،2012:263) و اشار (الشحمانى،2014:32) ان تبسيط الاجراءات الادارية هو التخلص من الحركات الغير ضرورية والخطوات التي لا داعي لها مع الحد من العوامل التي تعوق تدفق العمل وتؤدي إلى تعطيله بمعنى أنه الوسيلة المنطقية لدراسة كيفية القيام بالعمل في الوقت الحالي بهدف الوصول الى طريقة أفضل وأيسر .

لذا تعددت المفاهيم والآراء بين الباحثين والكتاب في وضع مفهوم واضح وصريح ومحدد لتبسيط الاجراءات الادارية والجدول (2) يوضح اختلاف وجهات النظر حول هذا المفهوم .

الجدول (2) مفاهيم تبسيط الاجراءات الادارية

ت	الباحث والسنة	المفهوم
1	(O Nzewi,2015:12)	مجموعة من القواعد والانظمة تستخدم للتحكم في نشاط معين لا نجاح مهمة محددة كما تم وصفها "بيان تصميم المنظمة لأعمالها
2	(الشويلي،2020:22)	ازالة أو اختصار عدد خطوات أداء العمل غير الضرورية بالشكل الذي يؤدي الى تخفيض زمن الانجاز، وخفض تكاليف إجراء المعاملات بهدف تحقيق الأهداف بالإمكانات المتاحة .

المصدر: اعداد الباحثان

رابعا : ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية

أن الهدف الأساس من تبسيط اجراءات العمل هو سرعة تنفيذ الأعمال بالشكل الصحيح ، الذي يحقق أهداف المنظمة ولكن قد يساء استعمال الإجراءات في اغلب الأحيان وتصبح مع مرور الزمن طويلة ومعقدة وتؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال ، و الى تذمر المواطنين وتكثر الشكوى منها فتتقلب فوائدها، ومحاسنها إلى عيوب وتصبح عبئا على المنظمة بدل أن تكون أداة مساعدة لها للقيام بأعمالها (ياغي، 2012:160) . لذا تمثلت ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية بالاتي :

1- **تقليل الوقت والجهد** : يعد الاهتمام بموضوع الوقت والجهد مهم جدا بسبب النمو، والتطور الحديث، والذي يتطلب التركيز وعدم الهدر في الوقت، والجهد، مما يعني تبسيط الاجراءات الادارية وانجاز الاعمال في وقتها المخطط حيث ان الوقت الضائع او الهدر لا يمكن تعويضه ويستنزف موارد المنظمة بطريقة غير مدروسة فتكثر الشكاوى فلا بد من اجراء دراسة ميدانية للمنظمة بهدف تحديد الاجراءات وتبسيطها (فرج،2013:40) .

ويرى الباحثان ان تقليل الوقت والجهد يضمن التخلص من الوقت الضائع او تقليل المدة الزمنية الحالية من خلال دراسة اجراءات العمل الحالية ، واعادة ترشيحها لازالة الهدر والضاياع ، مما يوفر الجهد للموظفين والمواطنين .

- 2- **تقديم خدمات افضل** : اذ يؤدي تبسيط الاجراءات الادارية الى تسريع الخدمات المقدمة للمواطنين ، وتعمل على زيادة الرضا لديهم ، وإن تعقيد الإجراءات يؤدي إلى تأخير تقديم الخدمات للمواطنين ، الأمر الذي يؤدي إلى خلق مشاكل تعود بأثار سلبية على الموظفين والمواطنين (الجهني، 2009: 35) .
- ويرى الباحثان ان تقديم خدمات افضل تتمثل بمراقبة الخدمات المقدمة للمواطنين ومعالجة المشكلات التي تؤثر على رضاهم والعمل على تحسين الجودة باستمرار بالشكل الذي يسهم في تبسيط اجراءات العمل .
- 3- **تقليل الروتين الوظيفي** : يعد الصراع بين القديم والحديث، بين الجمود والتطور، أحد سنن هذا الكون وينسحب هذا الأمر على المنظمات والأفراد، لاسيما في مجتمعاتنا العربية التي تعاني فيها بعض منظماتها من الترهل الإداري والنمطية والخوف من التجديد والابتكار وهو ما يطلق عليه خبراء الإدارة مصطلح الروتين ، والروتين ينشأ عندما يتمسك العاملون بأفكارهم التقليدية والنظم الادارية القديمة ، واللوائح الشكلية، الامر الذي ينتج عنه تراجع نسب الانجاز داخل المنظمة. لكن المنظمات الناجحة بالفعل هي تلك المنظمات القادرة على التغيير وإعادة صياغة خططها وأهدافها، التي تترك لموظفيها مساحة من التحرك وتبني الأفكار المبتكرة بهدف تبسيط الإجراءات ، وتقليل الروتين (فرج، 2013: 42) .
- ويرى الباحثان ان تقليل الروتين الوظيفي يتضمن حذف ودمج بعض الخطوات الحالية اختصارا للوقت والجهد والكلفة واستغلال جهود الموظفين واستثمارها مما يؤدي الى زيادة نسب الانجاز .
- 4- **الدقة والسرعة في عملية الانجاز** : تعني نسبة الاعمال الصحيحة الى مجموع الأعمال المنجزة خلال مدة زمنية معينة، وتأتي الدقة العالية للأعمال المنجزة بسبب تطبيق اجراءات عمل واضحة ، بحيث تقلل من الأخطاء الناجمة بسبب كثرة اجراءات الدقة والسرعة في عملية الانجاز، اذ تعد (السرعة) من أبرز ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية والتي تتمثل باختصار الزمن، ويتم ذلك من خلال التخلي عن الانشطة غير الضرورية والتي لا تضيف قيمة ، أما فيما يخص خاصية (الدقة) فتعني نسبة الاعمال الصحيحة الى مجموع الاعمال المنجزة خلال مدة زمنية محددة (توفيق، 2010: 304) .
- ويرى الباحثان ان الدقة والسرعة في عملية الانجاز تتضمن التخلص من الاعمال الغير الضرورية والتي لا تضيف قيمة للعمل وتبسيط الاجراءات الحالية التي من شأنها تقليل الاخطاء والمخالفات مما يسهم في تقديم افضل الخدمات للمواطنين ويوفر الرضا الوظيفي للموظفين .
- 5- **زيادة الفعالية الانتاجية** : أن عملية تبسيط الاجراءات الادارية تؤدي إلى زيادة كفاءة العمل، ومن ثم تحسين مستوى الانتاجية الكلية مما يسهم في اكساب العاملين المهارات والمعارف والخبرات اللازمة لإداء وظائفهم واعمالهم ، وفي تنفيذ المهام الموكلة اليهم بكفاءة، وتقليص الوقت ، والموارد المستخدمة في عملية انجاز الاعمال (باس، 2013: 18) .
- ويرى الباحثان ان زيادة الفعالية الانتاجية تعني زيادة كفاءة الموظفين ومعارفهم وخبراتهم في انجاز المهام الموكلة اليهم من خلال مجموعة من الممارسات والاجراءات التدريبية والتطويرية وتأهيلهم لبذل اقصى جهد ممكن الامر الذي يزيد من انتاجية العمل .

المبحث الثالث

الجانب العملي

اختبار علاقة التأثير بين متغيرات البحث :

الفرضية الرئيسية للبحث : يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين صوت الموظف بأبعاده و تبسيط الاجراءات الادارية بأبعاده وانبتقت منها الفرضيات الفرعية الاتية :

(1-1) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين المشاركة وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) .

وللتحقق من الفرضية (1-1) للرئيسة يوضح الجدول (3) نتائج تحليل الانحدار لتأثير بعد المشاركة كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

يلاحظ من الجدول (3) ان بعد المشاركة حقق تأثيراً معنوياً تاماً مع كافة ابعاد (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) ، اذ كانت قيمة (F) (16.147، 24.512، 19.220، 18.158، 32.225) على التوالي اذ كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.01، 0.05) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر

(R²) ما نسبته (7%، 10%، 8%، 8%) على التوالي من مقدار المساهمات الحاصلة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي).

كما ان قيمة (β) بلغت (0.419، 0.743، 0.405، 0.422، 0.920) على التوالي وتشير الى ان التغير الذي يحصل بالمشاركة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي) بمقدار (0.419، 0.743، 0.405، 0.422، 0.920) على التوالي، وهذا يشير الى تأثير بعد المشاركة في ابعاد تبسيط الاجراءات الادارية.

اما تأثير المشاركة على المتغير تبسيط الاجراءات الادارية اذ سجلت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (32.553) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر (R²) ما نسبته (13%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية، كما ان قيمة (β) بلغت (0.960) وتشير الى ان التغير الذي يحصل في المشاركة بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية بمقدار (0.960)، وهذا يشير اهمية مشاركة الموظفين في تبسيط الاجراءات الادارية. وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية للبحث.

الجدول (3) نتائج تأثير المشاركة كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية بأبعدها

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت a	قيمة معامل بيتا β	قيمة معامل R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
المشاركة	تقليل الوقت والجهد	1.112	0.419	7%	16.147	معنوي
	زيادة الفعالية الانتاجية	1.535	0.743	10%	24.512	معنوي
	الدقة والسرعة في عملية الانجاز	1.008	0.405	8%	19.220	معنوي
	تقديم خدمات افضل	0.983	0.422	8%	18.158	معنوي
	تقليل الروتين الوظيفي	0.335	0.920	14%	32.225	معنوي
	تبسيط الاجراءات الادارية	0.442	0.960	13%	32.553	معنوي

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (1، 214) = 6.8415

-قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (1، 214) = 10.635

(1-2) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين الاحتواء وتبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

وللتحقق من الفرضية (1-2) للرئيسة يوضح الجدول (4) نتائج تحليل الانحدار لتأثير بعد الاحتواء كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي)

يلاحظ من الجدول (4) ان بعد الاحتواء حقق تأثيرا معنويا تماما مع كافة ابعاد (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي). اذ كانت قيمة (F) (31.225، 28.336، 35.669، 26.280، 16.225) على التوالي اذ كانت قيمة (F) المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر (R²)

ما نسبته (13%، 11%، 17%، 12%، 9%) على التوالي من مقدار المساهمات الحاصلة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي).

كما ان قيمة (β) بلغت (0.825، 0.524، 1.230، 0.461، 0.396) على التوالي وتشير الى ان التغير الذي يحصل بالاحتواء بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة في (تقليل الوقت والجهد، زيادة الفعالية الانتاجية، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقديم خدمات افضل، تقليل الروتين الوظيفي). بمقدار (0.825، 0.524، 1.230، 0.461، 0.396) على التوالي، وهذا يشير الى الدور الكبير لأهمية احتواء الموظفين في تبسيط الاجراءات الادارية.

اما تأثير الاحتواء على المتغير تبسيط الاجراءات الادارية اذ سجلت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية اذ كانت قيمة (F) المحسوبة (22.126) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05، 0.01) وتحت درجة حرية (1، 214) وفسر (R²) ما نسبته (9%) من مقدار المساهمات الحاصلة في تحقيق تبسيط

تأثير صوت الموظف في تبسيط الاجراءات الادارية دراسة ميدانية في مديرية شؤون البطاقة الوطنية

الاجراءات الادارية ، كما ان قيمة (β) بلغت (0.451) وتشير الى ان التغيير الذي يحصل في الاحتواء بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى زيادة تحقيق تبسيط الاجراءات الادارية بمقدار (0.451)، وهذا يشير الى تأثير بعد الاحتواء في تبسيط الاجراءات الادارية . وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية للبحث .

الجدول (4) نتائج تأثير الاحتواء كمتغير مستقل في تبسيط الاجراءات الادارية بأبعادها

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت a	قيمة معامل بيتا β	قيمة معامل R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة (0.05)
الاحتواء	تقليل الوقت والجهد	0.552	0.825	%13	31.225	معنوي
	زيادة الفعالية الانتاجية	0.665	0.524	%11	28.336	معنوي
	الدقة والسرعة في عملية الانجاز	0.335	1.230	%17	35.669	معنوي
	تقديم خدمات افضل	1.026	0.461	%12	26.280	معنوي
	تقليل الروتين الوظيفي	1.224	0.396	%9	16.225	معنوي
	تبسيط الاجراءات الادارية	0.176	0.451	%9	22.126	معنوي

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

- قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.05) ودرجة الحرية (1،214) = 6.8415

- قيمة F الجدولية تحت مستوى دلالة (0.01) ودرجة الحرية (1،214) = 10.635

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات

- 1- تبين من خلال الزيارات الميدانية واستفتاء اراء بعض الموظفين في المديرية المبحوثة وخلال مدة توزيع وتسلم استمارة الاستبيان ، ان افراد العينة المبحوثة من الموظفين لديهم معوقات في اقبال مشاكلهم ومعوقات العمل وان الادارة الحالية لا تعطي اهمية كبيرة لأرائهم .
- 2- تبينت من النتائج انه كلما ابدت الادارة العليا للمديرية المبحوثة اهتمامها بوضع صوت الموظف ضمن استراتيجيتها من حيث اهتمامها بالأفكار، والمقترحات البناءة كلما انعكس ذلك على التأثير الايجابي المباشر في تبسيط اجراءات العمل .
- 3- يوجد ضعف واضح في تطبيق بعد الاحتواء في المديرية المبحوثة ، مما يدل على عدم دعم الادارة العليا للأفراد الموظفين لاحتوائهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم وتحسينها ، مما ادى الى عدم اتفاق افراد عينة الدراسة .
- 4- تبين من خلال التحليل الاحصائي للمتغير المعتمد (تبسيط الاجراءات الادارية) وجود اتفاق كبير بين افراد العينة على ان تبسيط الاجراءات يؤدي الى التغيير الشامل في سلوكيات الموظفين وفهمهم، وبشكل يؤكد مفهوم الوظيفة العامة كخدمة أولاً، ومن ثم يمتد ليشمل الجوانب الهيكلية والتشريعية لأحداث التغييرات السلوكية وثبنتها .
- 5- يرى الباحثان ان تبسيط الاجراءات الادارية لا يعني بذل مجهودات اكثر من ذي قبل او الاسراع غير الضروري للعمل او الحصول على معدات ذات تكلفة طائلة، بل هو البحث عن ايسر الوسائل لإنجاز العمل في ظل الامكانيات والظروف المتاحة .
- 6- اتضح من النتائج انه كلما ابدت الادارة العليا للمديرية المبحوثة اهتمامها بوضع صوت الموظف ضمن استراتيجيتها من حيث استجابتها واهتمامها بالأفكار والآراء والمقترحات البناءة كلما انعكس ذلك التأثير الايجابي في تبسيط خطوات انجاز المعاملات .

ثانيا : التوصيات

- 1- تشجيع الادارة العليا في المديرية المبحوثة على ضرورة الاستماع لآراء الموظفين العاملين في اصدار البطاقة الوطنية والاهتمام بمشاكلهم واعطاء اولوية لمعرفة معاناتهم وتحسين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم بالشكل الذي يحقق نتائج ايجابية للمديرية المبحوثة .
- 2- يجب على الادارة تبني عقد اجتماعات دورية ومقابلات فردية مع الإدارات التنفيذية والادارات الإشرافية لمناقشة المشكلات التي تعترضهم في العمل وتنمية وإشاعة أسلوب النقاش والتعبير الحر والحوار الصريح في تقديم الأفكار والآراء التي تخدم مصلحة العمل .
- 3- إثراء البرامج التدريبية في داخل وخارج العراق لما لها من أثر كبير في تطوير الموظفين العاملين في دوائر البطاقة الوطنية وتحسين الانتاجية الكلية من خلال تبسيط اجراءات انجاز البطاقة الوطنية وهذا ما يحقق رضا الموظفين والمواطنين على حد سواء .

- 4- منح الموظفين السلطات والصلاحيات اللازمة لأداء الاعمال فيما يتعلق بأداء واجباتهم مع اشراكهم في اتخاذ القرارات ومنحهم حرية التصرف في معالجة المشكلات التي قد تواجههم، وتشجيع الافكار الجديدة والمبتكرة الخاصة بتطوير العمل .
- 5- ينبغي على الادارة العليا في المديرية المبحوثة تقليل الروتين الوظيفي، وذلك عن طريق حذف، أو دمج بعض الخطوات معا بالشكل الذي يقلل من وقت انجاز المعاملات ويزيد من انتاجية العمل .
- 6- من الضروري على الادارة العليا في المديرية المبحوثة من وضع خطط واستراتيجيات تزيد من تبسيط الاجراءات الادارية و تحديد الاطار الزمني لتنفيذها ومتابعة تنفيذها والتأكيد على الالتزام بالقوانين والمنشورات والتعليمات الصادرة التي تهدف وتؤكد على تبسيط اجراءات انجاز معاملات المواطنين .
- 7- قيام المدراء المباشرين بجولات مستمرة على الموظفين والاطلاع على المعوقات التي يواجهونها وسبل تذليلها ومعرفة احتياجاتهم الامر الذي ينعكس ايجاباً على السلوك النفسي للموظفين مما يؤدي الى الرضا عن العمل .

المصادر :

أولاً : المصادر العربية

- 1- ياغي، محمد عبد الفتاح، 2012، الاخلاقيات في الادارة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، الطبعة الاولى .
 - 2- فرج الله، وليد خضير كافي، 2019، واجبات الموظف العام في القانون الوضعي (دراسة مقارنة)، مجلة الجزيرة للعلوم التربوية والانسانية، مجلد 16 ، العدد 2 .
 - 3- الحسناوي، صالح مهدي محمد، الربيعي، رشا عباس عبود، محمد، يزن سالم، 2019، تأثير الهندسة البشرية العاطفية صوت الموظف، المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 15، العدد 61 .
 - 4- الطائي، رنا ناصر صبر، 2017، منظومة اصوات العاملين ودور استغراقهم الوظيفي لضمان ولاء الزبون، بحث تطبيقي في عينة من المصارف الخاصة، اطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد .
 - 5- سلطان، محمد مشعل، 2020، "جودة حياة العمل وأثرها في تقييم اداء العاملين : دراسة مسحية في كلية الحداثة"، جامعه تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد (16) العدد (50).
 - 6- السعدون، زيتون نعمه، 2018، ادارة الاحتواء العالي وتأثيرها في تعزيز راس المال النفسي، رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، كلية الادارة والاقتصاد .
 - 7- جلاب، احسان دهش، والحسيني، كمال كاظم طاهر، 2013، "ادارة التمكين والاندماج"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
 - 8- ماهر، احمد، 2008، الادارة المبادئ والمهارات، الطبعة الثالثة، الدار الجامعية الاسكندرية.
 - 9- ابو شيخة، نادر احمد، 2011، التنظيم واساليب العمل، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان .
 - 10- ابراهيم، السعيد مبروك، 2012، "ادارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الادارة المعاصرة : الجودة الشاملة، ادارة المعرفة، الادارة الالكترونية، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
 - 11- الشحمان، اوراس هادي محمود، 2014، امكانية تطبيق بعض ادوات تبسيط الاجراءات في تنفيذ المشاريع- بحث تطبيقي في امانة بغداد، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد.
 - 12- الشويلي، وسام عودة خليوي، 2020، تأثير التبسيط الإداري في الاداء التنظيمي- بحث مقدم إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في إدارة المؤسسات الأمنية.
 - 13- فرج، اخلاص زكي، 2013، "اسباب تأخر انجاز المعاملات - الروتين في وزارة التربية من وجهة نظر مديرية الاقسام و رؤساء الشعب، مجلة كلية التربية للبنات، المجلد 24 .
 - 14- ياس، اسماء خضير، 2013، اهمية التدريب ودوره في زيادة كفاءة العمل-دراسة حالة في مكتب الخدمات العلمية والاستشارية، بحث منشور، مجلة الدنانير، العدد 4، الجامعة العراقية .
 - 15- توفيق، احمد زهير، 2010، تحديد مستويات الاستفادة من نظام اتمة المكاتب دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المكاتب في دائرة صحة نينوى، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، تنمية الرافدين، المجلد 32، العدد 99 .
 - 16- الجهني، هند بنت حميد، 2009، الاجراءات ودورها في تقديم الخدمة في الاقطاع الحكومي، دراسة ميدانية على ادارة الاحوال المدنية بمدينة جدة، بحث مقدم كجزء من متطلبات الحصول على الماجستير في الادارة العامة .
 - 17- فراج، هبة احمد محمد، 2019، تأثير صوت الموظف على انخراطه في المنظمة من خلال انخراطه في الوظيفة
- كمتغير وسيط "دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في الشركات القابضة لكهرباء مصر، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة .

ثانياً : المصادر الاجنبية

- 1- Guzman, Felipe A. & Espejo, Alvaro 2018 "Introducing changes at work: How voice behavior relates to management innovation", SPECIAL ISSUE ARTICLE, John Wiley & Sons, Ltd., Journal of Organizational Behavior, pp. 1–18.
- 2- Zhang, G. and Inness, M., (2019), Transformational leadership and employee voice: a model of proactive motivation, Leadership & Organization Development Journal, Vol. (40) No. (7), pp. (777-790).
- 3- Ganjali, Asadollah" Linking Perceived Employee Voice and Creativity " Iranian Journal of Management , Vol,9, N0,1, 2016, pp, 175-191.
- 4- Yoon, Hea jun, 2012,predicting Employee Voice Behavior, An Exploration of the Roles of Empowering leadership, power Distance, Organizational Learning Capability,and Sense of Empowerment In Korean Organization , Doctor Dissertation, Graduate School of The University of Minnesta.
- 5- Carroll,2011,A Case Study Analysis of the Employee Voice Mechanisms Utilized Within: A Unionized Sms, Master Thesis, Galway-Mayo Institute of Technology.
- 6- O Nzewi,2015, AConceptualFrame work for theApplicationof Work Procedures in the Public Sector, Department of Public Administration University of Fort Hare, Administratio Publica ,Vol 23, No2.
- 7- O'Neill Robert K. (2014), Management of Library and Archival Security: From the Outside Looking In. New York: Routledge.
- 8- Chesaru, O.M. Matei, A,2015, Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania. Procedia Economics and Finance 26 , pp, 637 – 642.
- 9- Armstrong,Michael,2009, Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice,11 th ,London and Philadelphia.
- 10-Bbus, Dip ,Bus,2014, Employee Voice in Foreign owned Multinational Enterprises in Australia, Degree of Philosophy Victoria, University, 2014.

The effect of the employee's voice on simplifying administrative procedures.A field study in the Directorate of National Card Affairs

**Researchers – Haider Satar Saby
Pro.Dr.Samah Moaye Mahmoud**

Abstract :

The two researchers aim in this research to find out the impact of the employee's voice in the Directorate of National Card Affairs , Through the main axes of (participation, containment), and the extent of their contribution to achieving simplification of administrative procedures, The research problem that was reached was represented by the preliminary exploratory study that was conducted in the surveyed directorate . There is a weakness in simplifying the approved procedures, and the Directorate of National Card Affairs has been selected

The Directorate of Civil Status, Passports and Residence in the Ministry of Interior gathered for the research, and the research sample was selected of the employees working in the surveyed directorate, their number reached (216) employees, It was tested with a set of statistical tools suitable for the study represented by (weighted mean, relative importance, rank correlation coefficient (Spearman), coefficient of determination (R^2), factor analysis, and standard deviation) , and to achieve hypotheses testing, The researchers used the descriptive analytical method, and the questionnaire was relied on as a tool for data collection about visits, field coexistence, direct observation, and the collection of a lot of data through realistic diagnosis in order to achieve this, a main hypothesis was classified, from which (2) sub-hypothesis were categorized.

The researchers reached a set of results, perhaps the most prominent of which is the existence of an influence relationship between the employee's voice in simplifying the administrative procedures, and that the current procedures need to be simplified more in a way that suits the aspirations the future of the researched directorate, and this was confirmed in the practical aspect.

Keywords: Employee's voice ،Simplify administrative procedures