

المهمة الاولى  
بحث القضية البحثية من حيث  
(مراجعة نقدية للدراسات السابقة)

رابط البحث

العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة - دراسة ميدانية

ماجد علي الهلال  
٢١٢١٢٠٠٩١٨

دكتوراه في الإدارة - الفصل الأول ٢٠٢٥

د تمارة عادل

الباحث :  
الرقم الجامعي :  
التخصص :

الدكتور المشرف:



## "العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة – دراسة ميدانية"

### أولاً: تحليل محتوى الدراسات السابقة

تمت مراجعة عدد من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين إعادة الهندسة (الهندرة) وجودة الخدمة. ومن أبرز هذه الدراسات:  
١. دراسة عبد الوافي وعبان (٢٠٢٢)

- الموضوع: تناولت العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وإعادة الهندسة وتأثيرها على جودة الخدمة.
- النتائج: أكدت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعزز إعادة الهندسة ويحسن كفاءة العمليات الإدارية.
- أبرز النقاط: ركزت على مؤسسة اتصالات الجزائر مما يجعل نتائجها أقل قابلية للتعميم على قطاعات أخرى.

٢. دراسة حسن (٢٠٢١)

- الموضوع: بحثت في تأثير إعادة الهندسة على الأداء المؤسسي لشركة صناعية.
- النتائج: وجدت أن إعادة الهندسة لها تأثير إيجابي على الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف.
- أبرز النقاط: الدراسة كانت محدودة على قطاع الصناعات الغذائية، مما قد لا يعكس تأثير إعادة الهندسة في قطاعات أخرى.

٣. دراسة خليفي (٢٠٢١)

- الموضوع: تناولت العلاقة بين إعادة الهندسة والتسويق في مؤسسة صناعية.
- النتائج: أكدت أن إعادة الهندسة تساهم في تحسين استراتيجيات التسويق الإلكتروني وتعزيز رضا العملاء.
- أبرز النقاط: لم تركز الدراسة على جودة الخدمة بشكل مباشر، مما يقلل من ارتباطها بموضوع البحث الحالي.

٤. دراسة البربري (٢٠١١)

- الموضوع: تناولت دور إدارة المعرفة في إعادة الهندسة داخل الجامعات.
- النتائج: أشارت إلى أن إدارة المعرفة تدعم نجاح إعادة الهندسة، ولكن هناك نقص في التدريب والمكافآت التحفيزية.
- أبرز النقاط: ركزت الدراسة على القطاع الأكاديمي، مما يجعل تعميم نتائجها على القطاع الخاص محدوداً.

٥. دراسة إبراهيم (٢٠١٠)

- الموضوع: درست إعادة الهندسة في تحسين جودة المدارس الثانوية.
- النتائج: أظهرت أن المدارس بحاجة إلى إعادة هندسة لرفع مستوى الخدمة التعليمية.
- أبرز النقاط: اقتصرَت الدراسة على التعليم، ولم تشمل قطاعات خدمية أو صناعية أخرى.

## "العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة – دراسة ميدانية"

### ثانيًا: نقاط القوة في الدراسات السابقة

- التنوع في المجالات: تناولت الدراسات إعادة الهندسة في قطاعات مختلفة، مثل الإدارة الإلكترونية، التعليم، التسويق، وإدارة المعرفة.
- اعتماد مناهج بحث متنوعة: استخدمت الدراسات مناهج كمية ونوعية، مما يعطي رؤية متكاملة عن الموضوع.
- التأكيد على أهمية إعادة الهندسة: جميع الدراسات أظهرت أن إعادة الهندسة تؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمة.

### ثالثًا: نقاط الضعف والقصور في الدراسات السابقة

- نقص الدراسات المتعلقة بالقطاع الخاص: أغلب الدراسات ركزت على القطاعات الحكومية والتعليمية، بينما هناك ندرة في الدراسات حول تأثير إعادة الهندسة في القطاع الخاص، خاصة في شركات إنتاج السلع الكهربائية.
- عدم التطرق للتحديات التطبيقية: لم تقدم معظم الدراسات تحليلًا عميقًا للتحديات التي تواجه الشركات عند تنفيذ إعادة الهندسة.
- غياب الدراسات المقارنة: لم تتناول الدراسات مقارنة استراتيجيات إعادة الهندسة المختلفة وتأثيرها على جودة الخدمة.
- اعتماد عينات صغيرة: بعض الدراسات استخدمت عينات بحثية محدودة، مما يجعل تعميم النتائج على نطاق واسع غير دقيق.

### الخلاصة والتوصيات

- على الرغم من أن الدراسات السابقة قدمت أساسًا قويًا لفهم العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة، إلا أنها لم تغط بعض الجوانب المهمة.
- هناك حاجة إلى مزيد من الأبحاث التي تركز على شركات القطاع الخاص، وخاصة شركات إنتاج السلع الكهربائية، لمعرفة تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة في هذا السياق.
- يجب أن تشمل الدراسات المستقبلية تحليلًا معمقًا للتحديات العملية التي تواجه تنفيذ إعادة الهندسة.
- ضرورة إجراء دراسات مقارنة بين استراتيجيات إعادة الهندسة المختلفة لتحديد أفضل الممارسات في تحسين جودة الخدمة.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY

شكرا لكم

