

تأثير إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع:  
دراسة تطبيقية على شركة تسلا في الرياض، المملكة العربية السعودية

اسم الطالب

سكينة محمد الحرازي

2021204382

مشروع التخرج - ٢

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

## الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مشرفتي العزيزة الأستاذة الدكتورة [منى مصطفى العشري]، التي لم تبخل عليّ بتوجيهاتها السديدة ونصائحها القيمة طوال فترة إعداد هذا البحث. كما أود أن أعبر عن امتناني العميق لأعضاء لجنة المناقشة الكرام على ملاحظاتهم البناءة التي ساهمت في تحسين جودة هذا العمل. ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر الجزيل إلى عائلتي الحبيبة، التي كانت دائماً سندي ودعمي في كل خطوة من خطوات حياتي الأكاديمية. وأخيراً، أشكر زملائي الأعزاء في قسم [الأدارة] على دعمهم المستمر

وتشجيعهم لي

جزاكم الله خيراً، ووفقنا وإياكم لما فيه الخير والصلاح.

## جدول المحتويات

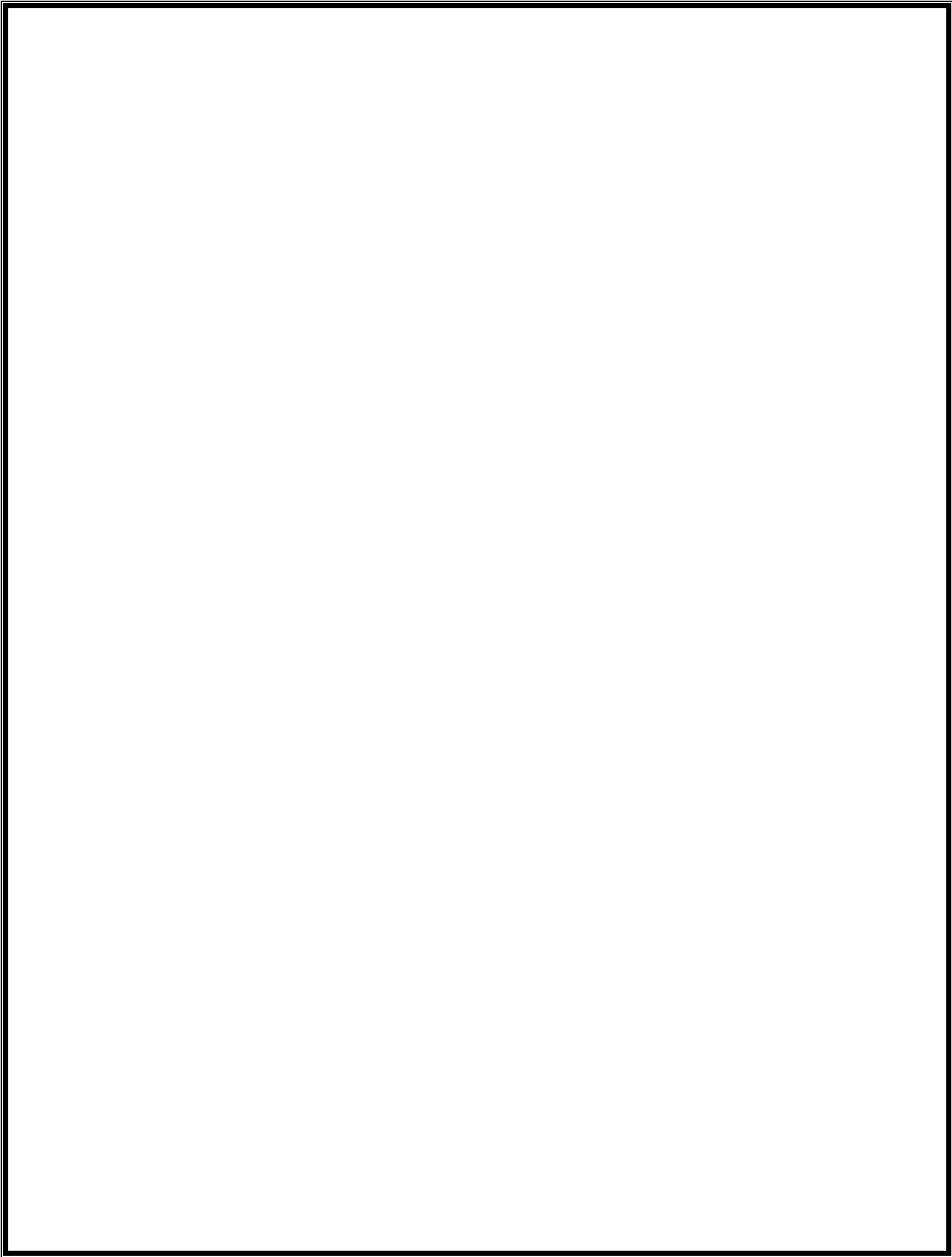
|                |                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٦              | ١,١ جدول الاشكال                                                                                                                                                                                       |
| ٨              | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة                                                                                                                                                                      |
| ١,٢ المقدمة: ٩ |                                                                                                                                                                                                        |
| ١٠             | ١,٣ مشكلة البحث:                                                                                                                                                                                       |
| ١٠             | ١,٣,١ الفجوات النظرية:                                                                                                                                                                                 |
| ١١             | ١,٣,٢ الفجوات العملية:                                                                                                                                                                                 |
| ١١             | ١,٤ أهمية البحث:                                                                                                                                                                                       |
| ١٢             | ١,٤,١ الأهمية النظرية:                                                                                                                                                                                 |
| ١٢             | ١,٤,٢ الأهمية العلمية:                                                                                                                                                                                 |
| ١٢             | ١,٥ أسئلة البحث:                                                                                                                                                                                       |
| ١٣             | ١,٦ أهداف البحث:                                                                                                                                                                                       |
| ١٣             | ١,٧ فرضيات البحث:                                                                                                                                                                                      |
| ١٣             | ١,٨ نموذج البحث:                                                                                                                                                                                       |
| ١٤             | ١,٩ منهجية البحث:                                                                                                                                                                                      |
| ١٥             | ١,١٠ الدراسة الميدانية:                                                                                                                                                                                |
| ١٦             | ١,١١ مخطط البحث:                                                                                                                                                                                       |
| ١٧             | الفصل الثاني: الإطار النظري                                                                                                                                                                            |
| ١٨             | ١,١٢ المقدمة :                                                                                                                                                                                         |
| ١٩             | المتغير الأول : "المتغير المستقل" إعادة هندسة إجراءات الأعمال                                                                                                                                          |
| ٢٠             | ١,١٣ المتغير الثاني : "المتغير التابع" جودة خدمة المشروع                                                                                                                                               |
| ٢٢             | العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني : "العلاقة بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال وجودة خدمة المشروع"                                                                                               |
| ٢٤             | ١,١٤ الخاتمة:                                                                                                                                                                                          |
| ٢٥             | 2 الفصل الثالث :منهجية البحث                                                                                                                                                                           |
| ٢٦             | 2.1 المقدمة :                                                                                                                                                                                          |
| ٢٦             | يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وما تم تطبيقه، كما يلي: |
| ٢٦             | 2.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة :                                                                                                                                                             |
| ٢٦             | ٢,٣ إعادة هندسة إجراءات الاعمال (المتغير المستقل):                                                                                                                                                     |
| ٢٦             | 2.4 جودة خدمة المشروع (متغير تابع):                                                                                                                                                                    |
| ٢٦             | 2.5 تصميم البحث:                                                                                                                                                                                       |
| ٢٧             | ٢,٦ منهجية البحث:                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                                        |      |
|----|------------------------------------------------------------------------|------|
| ٢٨ | مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:.....                             | 2.7  |
| ٢٨ | مجتمع الدراسة : .....                                                  | ٢,٨  |
| ٢٨ | عينة الدراسة:.....                                                     | ٢,٩  |
| ٢٨ | طرق وتقنيات أخذ العينة:.....                                           | ٢,١٠ |
| ٣٠ | طريقة جمع البيانات: .....                                              | ٢,١١ |
| ٣٠ | المتغير المستقل: إعادة هندسة إجراءات الاعمال:.....                     | ٢,١٢ |
| ٣١ | المتغير التابع: جودة خدمة المشروع: .....                               | 2.13 |
| ٣٢ | أنواع البيانات: .....                                                  | ٢,١٤ |
| ٣٢ | البيانات الأولية : .....                                               | ٢,١٥ |
| ٣٢ | البيانات الثانوية : .....                                              | ٢,١٦ |
| ٣٢ | طرق و إجراءات تحليل البيانات : .....                                   | ٢,١٧ |
| ٣٣ | الاستبيان: .....                                                       | ٢,١٨ |
| ٣٤ | المحور الأول : المعلومات الشخصية: .....                                | 2.19 |
| ٣٥ | المحور الثاني: إعادة هندسة إجراءات الاعمال:.....                       | 2.20 |
| ٣٦ | المحور الثالث: جودة خدمة المشروع: .....                                | 2.21 |
| ٣٨ | الخاتمة: .....                                                         | ٢,٢٢ |
| ٣٨ | الفصل الرابع التحليل الاحصائي لنتائج الدراسة.....                      | ٢,٢٣ |
| ٣٩ | التمهيد : .....                                                        | 2.24 |
| ٣٩ | خصائص عينة الدراسة : .....                                             | ٢,٢٥ |
| ٤٤ | قياس صدق وثبات أداة الدراسة : .....                                    | 2.26 |
| ٤٤ | صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة: .....                               | 2.27 |
| ٤٤ | صدق الاتساق الداخلي .....                                              | ٢,٢٨ |
| ٤٥ | الصدق التقاربي: Convergent Validity .....                              | ٢,٢٩ |
| ٤٦ | مقياس إعادة هندسة إجراءات الاعمال : .....                              | ٢,٣٠ |
| ٤٦ | مقياس جودة خدمة المشروع : .....                                        | ٢,٣١ |
| ٤٦ | ثبات أداة الدراسة : .....                                              | ٢,٣٢ |
| ٤٧ | مقياس إعادة هندسة إجراءات الاعمال:.....                                | ٢,٣٣ |
| ٤٧ | مقياس جودة خدمة المشروع:.....                                          | ٢,٣٤ |
| ٤٨ | التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة : .....                                | ٢,٣٥ |
| ٤٨ | وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقا للمعادلة التالية : .....                | ٢,٣٦ |
| ٤٩ | تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (إعادة هندسة إجراءات الاعمال) : ..... | ٢,٣٧ |
| ٥٠ | بالنسبة لتوصيف المتغير التابع (جودة خدمة المشروع): .....               | ٢,٣٨ |
| ٥١ | معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة : .....                     | ٢,٣٩ |

|      |                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢,٤٠ | الارتباط الخطي بين إعادة هندسة إجراءات الاعمال وابعاده (كمتغير مستقل ) جودة خدمة المشروع وابعاده    |
| ٥٣   | (كمتغير تابع) :.....                                                                                |
| ٢,٤١ | الارتباط بين بين إعادة هندسة إجراءات الاعمال و وبين جودة خدمة المشروع ككل , وبين بعضها البعض :..... |
| ٥٣   | ٢,٤٢ نتائج اختبار صحة فروض الدراسة : .....                                                          |
| ٥٤   | ٢,٤٣ الخلاصة:.....                                                                                  |
| ٦٠   | ٢,٤٤ المراجع.....                                                                                   |
| ٦٠   | .....                                                                                               |

## ١,١ جدول الاشكال

| رقم الصفحة | عنوان الشكل                                                                         | رقم الشكل |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ١٠         | نموذج البحث                                                                         | الشكل ١   |
| ١١         | ملخص منهجية البحث                                                                   | الشكل ٢   |
| ٢٩         | منهجية البحث للمشروع                                                                | الشكل ٣   |
| ٣٠         | عينة الدراسة                                                                        | الشكل ٤   |
| ٣٢         | المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (إعادة هندسة إجراءات الاعمال)                | الشكل ٥   |
| ٣٣         | المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (جودة خدمة المشروع)                           | الشكل ٦   |
| ٤٢         | تصنيف عينة الدراسة                                                                  | الشكل ٧   |
| ٤٦         | الخاصة باختبار صدق الاتساق الداخلي و التقاربي لمقاييس SEM-PLS متغيرات الدراسة نتائج | الشكل ٨   |
| ٤٧         | قياس الثبات لأداة الدراسة                                                           | الشكل ٩   |



## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## ١,٢ المقدمة:

إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) هي استراتيجية تحويلية تنطوي على إعادة تصميم جذرية للعمليات الرئيسية في المنظمة بهدف تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء. في سياق إدارة المشاريع، تعد جودة خدمة المشروع أحد المكونات الرئيسية لنجاح المشروع. وتشمل جودة الخدمة أبعاداً مثل الموثوقية والاستجابة والتعاطف والملموسية.

العديد من الدراسات أشارت إلى وجود ارتباط وثيق بين BPR وجودة خدمة المشروع. على سبيل المثال، قام Karim و Arif-Uz-Zaman (2013) بدراسة تأثير BPR على جودة الخدمة في شركات المقاولات في بنغلاديش، ووجدوا أن BPR كان له تأثير إيجابي كبير على جودة الخدمة، مما أدى إلى زيادة رضا العملاء. كما وجدت دراسة أخرى أجراها Shin و (2002) أن إعادة هندسة العمليات الرئيسية في شركة الطيران أدت إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

من ناحية أخرى، هناك أيضاً مخاطر محتملة مرتبطة بتنفيذ BPR، مثل زيادة التكاليف والاضطرابات التنظيمية، مما قد يؤثر سلباً على جودة الخدمة. لذلك، من المهم فهم الطبيعة الدقيقة للعلاقة بين BPR وجودة خدمة المشروع وتحديد العوامل الرئيسية التي قد تؤثر على هذه العلاقة.

المتغير التابع في هذا السياق هو "جودة خدمة المشروع". إعادة هندسة إجراءات الأعمال تؤثر بشكل كبير على مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء (Hammer & Champy, 1993). وفقاً لدراسة أجرتها شركة McKinsey & Company، فإن إعادة تصميم العمليات يمكن أن يؤدي إلى تحسينات جوهرية في الوقت اللازم لتنفيذ الخدمة بنسبة تصل إلى ٥٠٪، وتخفيض التكاليف بنسبة تصل إلى ٣٠٪ (McKinsey & Company, 2016). هذا يعني أن إعادة الهندسة قد تؤدي إلى خدمة أسرع وأكثر كفاءة من حيث التكلفة.

بالإضافة إلى ذلك، وجدت دراسة نشرتها مجلة Harvard Business Review أن إعادة هندسة العمليات تساهم في تحسين رضا العملاء من خلال تبسيط تجربة العميل وزيادة قدرة المنظمة على الاستجابة لاحتياجاتهم (Hammer, 1990). كما أشارت دراسة أخرى إلى أن إعادة الهندسة تساعد في تحديث

التقنيات المستخدمة وتطوير مهارات الموظفين، مما يعزز الجودة الفنية للخدمة المقدمة ( Davenport, 1993).

بشكل عام، يمكن القول أن إعادة هندسة إجراءات الأعمال تؤثر بشكل إيجابي على مختلف جوانب جودة خدمة المشروع، بما في ذلك الوقت والتكلفة والكفاءة والإنتاجية ورضا العملاء والجودة الفنية للخدمة. ومع ذلك، نجاح هذه الجهود يتطلب تنفيذاً فعالاً وتغييرات تنظيمية مصاحبة.

دراسة (Smith and Finger 2022) وجدت أن إعادة هندسة العمليات يمكن أن تؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكلفة والوقت المستغرق لتقديم الخدمة للعملاء.

دراسة (Davenport 2021) أظهرت أن إعادة هندسة العمليات تسمح للمنظمات بتحسين الاستجابة للمتطلبات المتغيرة للعملاء وتعزيز رضا العملاء بشكل كبير.

خيراً، أظهرت دراسة (Grover and Malhotra 2023) أن إعادة هندسة العمليات تساعد المنظمات على التكيف بسرعة مع التطورات التكنولوجية والسوقية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

### ١,٣ مشكلة البحث:

إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) تُعتبر أداة قوية لتحسين الأداء التنظيمي، إلا أن تطبيقها يواجه تحديات يمكن أن تؤثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة. بالرغم من وجود دراسات سابقة تربط بين BPR وجودة خدمة المشروع، إلا أن هناك حاجة لفهم أفضل للعوامل المحددة التي تؤثر على هذه العلاقة، خاصة في سياقات تنظيمية مختلفة مثل قطاع السيارات في السعودية. تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير BPR على جودة خدمة المشروع في شركة تسلا بالرياض، وتحديد العوامل التي قد تؤثر على نجاح أو فشل هذه الجهود.

### ١,٣,١ الفجوات النظرية:

- معظم الدراسات ركزت على التأثير العام لـ BPR على جودة الخدمة دون التعمق في العوامل المحددة التي تساهم في تحسين أو تدهور جودة الخدمة
- هناك حاجة لدراسات تحليلية تركز على المتغيرات المحددة التي تساهم في نجاح BPR.

- من المهم فهم كيفية تأثير هذه العوامل المحددة على جودة الخدمة بشكل مباشر.
- يتطلب ذلك تحليل الجوانب مثل دور التكنولوجيا، التغييرات التنظيمية، ومشاركة الموظفين في عملية إعادة الهندسة.

#### ١,٣,٢ الفجوات العملية:

- هناك صعوبة في قياس أثر BPR على جودة الخدمة بشكل دقيق.
  - يتطلب ذلك تطوير أدوات ومنهجيات قياس فعالة لتقييم تأثير BPR على جودة الخدمة.
  - يجب أن تكون هذه الأدوات قادرة على قياس الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة.
  - يساعد ذلك الشركات في مراقبة وتحسين جهودها في BPR بشكل مستمر.
- مع أخذ المناقشة أعلاه في الاعتبار، فإن الوظيفة المهمة لهذه الدراسة هي الإجابة على سؤال البحث التالي:

### "كيف تؤثر إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع في شركة تسلا بالرياض؟"

#### ١,٤ أهمية البحث:

في ظل البيئة التنافسية المتزايدة والتغيرات السريعة في تفضيلات العملاء، تسعى المنظمات باستمرار لتحسين جودة الخدمة المقدمة. إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) تُعد أداة لإحداث تغييرات جذرية في طرق عمل المنظمة، وقد تكون لها آثار إيجابية أو سلبية على جودة خدمة المشروع. هذا البحث يستهدف دراسة تأثير BPR على جودة خدمة المشروع في شركة تسلا بالرياض، وتحليل العوامل المحددة التي تؤثر على هذه العلاقة. الفهم العميق لهذه العلاقة يساعد في تقديم توصيات عملية لتعزيز جودة الخدمة وتحقيق رضا العملاء.

#### ١,٤,١ الأهمية النظرية:

- يساهم هذا البحث في تعزيز الفهم الأكاديمي لكيفية تأثير BPR على جودة خدمة المشروع من خلال دراسة حالة عملية في قطاع السيارات. هذا يضيف إلى المعرفة الموجودة حول هذا الموضوع الحيوي.
- يقدم البحث تحليلًا للعوامل المحددة التي تؤثر على نجاح أو فشل BPR ، مما يضيف إلى الأدبيات الموجودة حول هذا الموضوع. هذه العوامل تشمل التكنولوجيا، التغييرات التنظيمية، ومشاركة الموظفين.
- يوفر البحث نموذجًا تحليليًا يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية لفهم تأثير BPR في سياقات مختلفة. هذا النموذج يمكن أن يكون مرجعًا مهمًا للباحثين والأكاديميين.

#### ١,٤,٢ الأهمية العلمية:

- يمكن لنتائج هذا البحث أن تساعد الشركات في تحسين جودة خدماتها من خلال تطبيق أفضل الممارسات في BPR. هذا يؤدي إلى تعزيز الكفاءة والإنتاجية وتحقيق رضا العملاء.
- يوفر البحث إرشادات عملية للشركات حول كيفية تنفيذ BPR بفعالية لتحقيق تحسينات في جودة الخدمة. هذه التوصيات تساعد الشركات في تجنب الأخطاء الشائعة وتحقيق النتائج المرجوة.
- يساعد البحث في توفير معلومات قيمة لصناع القرار في الشركات حول العوامل التي يجب مراعاتها لضمان نجاح BPR. هذا يمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة ومبنية على بيانات وأدلة.

#### ١,٥ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي : كيف تؤثر إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع؟

- ١- كيف تؤثر مهارات التنظيم على جودة خدمة المشروع؟
- ٢- كيف يمكن ان تؤثر التكنولوجيا على جودة خدمة المشروع؟
- ٣- كيف يؤثر الأمان على جودة خدمة المشروع؟

#### ١,٦ أهداف البحث:

الهدف العام : دراسة تأثير إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع  
الأهداف الفرعية :

١- دراسة تأثير مهارات التنظيم على جودة خدمة المشروع.

٢- التحقق من تأثير التكنولوجيا على جودة خدمة المشروع.

٣- تقييم تأثير الأمان على جودة خدمة المشروع.

١,٧ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال و جودة خدمة المشروع H1:  
تتفرع الفرضيات الآتية.

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارات التنظيم وجودة خدمة المشروع Ha:

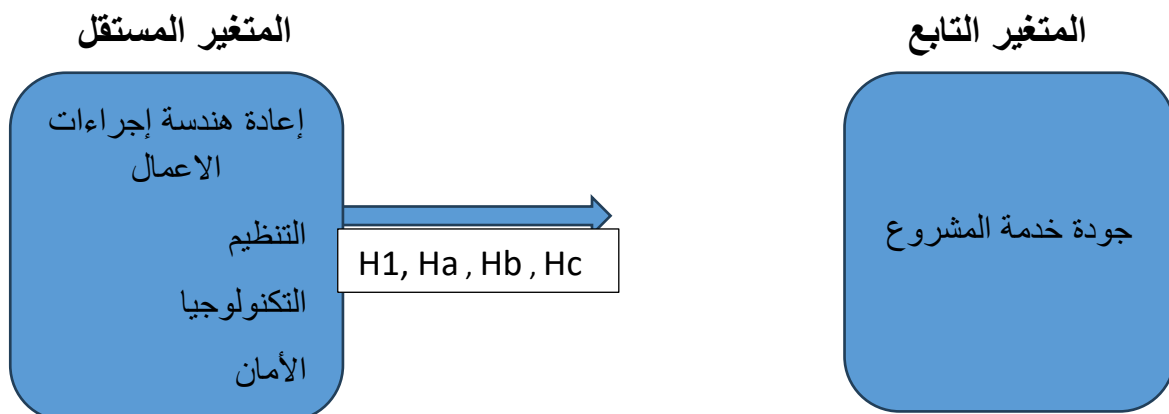
توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا وجودة خدمة المشروع Hb:

توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الأمان وجودة خدمة المشروع Hc:

١,٨ نموذج البحث:

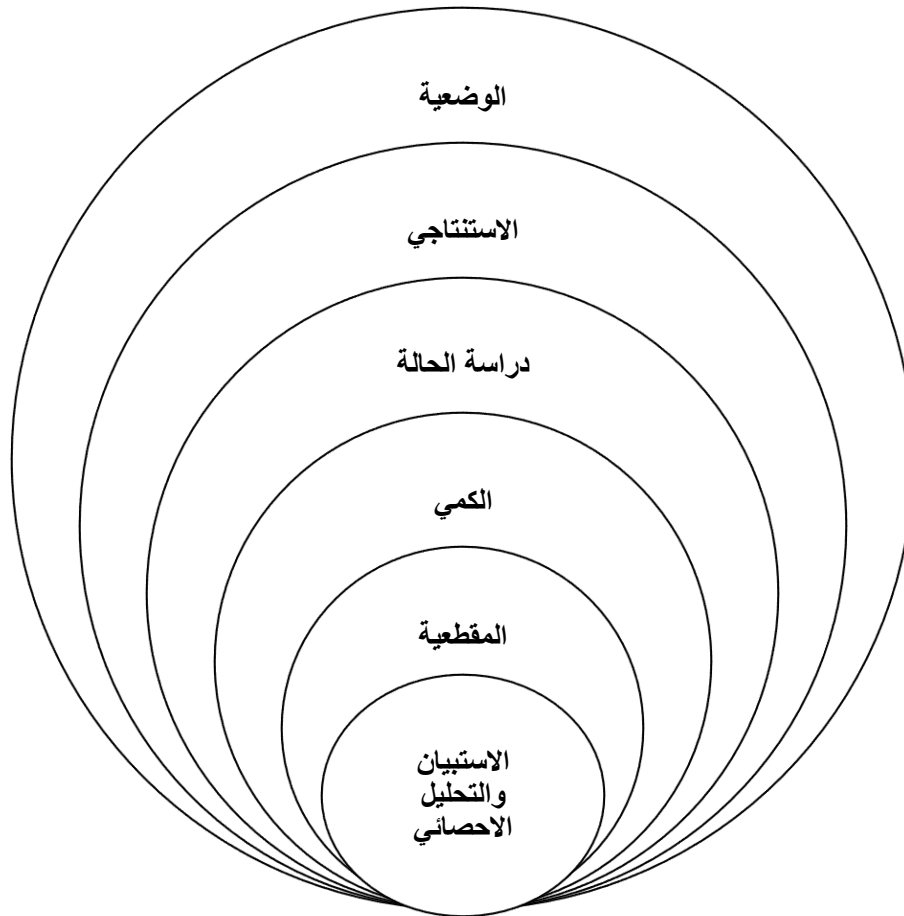
الشكل ١ : من اعداد الطالبة

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



فلسفة البحث: الوضعية.  
منهج البحث: الاستنتاجي.  
استراتيجية البحث: دراسة الحالة.  
نوع البحث: الكمي.  
الأفق الزمني: المقطعية.  
التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.

الشكل ٢: منهجية البحث لمشروع المصدر له الطالبة



شركة تسلا (Tesla, Inc.) هي شركة أمريكية متخصصة في صناعة السيارات الكهربائية والطاقة النظيفة. تأسست في عام ٢٠٠٣ على يد إيلون ماسك ومارتن إيرهارد ومارك تاربنينغ وجي بي شتراوبل وإيان رايت. يقع مقر الشركة في بالو ألتو، كاليفورنيا

معلومات رئيسية :

- ١- المنتجات : السيارات الكهربائية: مثل موديل S ، موديل ٣ ، موديل X ، موديل Y ، وشاحنة سايبيرترك المنتظرة - .البطاريات :بما في ذلك بطاريات باور وول (Powerwall) للاستخدام المنزلي وبطاريات باور باك (Powerpack) للاستخدام التجاري - .الطاقة الشمسية :أنظمة توليد الطاقة الشمسية مثل سولار روف.2. (Solar Roof)
- ٢- الرؤية والرسالة :  
الرؤية : تسعى تسلا إلى تسريع الانتقال العالمي إلى الطاقة المستدامة .  
الرسالة : تهدف تسلا إلى إنتاج سيارات كهربائية بجودة عالية وأسعار معقولة، مما يسهم في تقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري.
- ٣- الابتكارات : تقنية القيادة الذاتية :نظام القيادة الذاتية المعروف بـ "أوتو بايلوت - (Autopilot) "
- البطاريات والتخزين :تطوير بطاريات الليثيوم أيون العالية الكفاءة - .الشبكة الفائقة (Supercharger Network):شبكة شواحن سريعة للسيارات الكهربائية المنتشرة حول العالم .
- ٤- الإنجازات : أصبحت تسلا واحدة من أكثر الشركات قيمة في العالم، تحقيق مبيعات كبيرة من السيارات الكهربائية في مختلف الأسواق العالمية، الريادة في مجال الطاقة المتجددة وتخزين الطاقة .
- ٥- التاريخ والإنجازات:  
2008 - إطلاق السيارة الأولى، رودستر. (Roadster) .  
2012 - إطلاق موديل S ، الذي حصل على إشادة واسعة وأرباح قوية.  
2015 - إطلاق موديل X ، السيارة الرياضية متعددة الاستخدامات .  
2017 - إطلاق موديل ٣ ، الذي أصبح من أكثر السيارات الكهربائية مبيعاً.  
2020 - تجاوزت قيمة السوقية لتسلا حاجز الـ ٥٠٠ مليار دولار .  
تسلا تستمر في التوسع والابتكار في مجال السيارات الكهربائية والطاقة النظيفة، وتلعب دوراً كبيراً في تحويل صناعة السيارات والطاقة نحو مستقبل أكثر استدامة.

## ١,١١ مخطط البحث:

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| الفصل الأول: الإطار العام للدراسة     |  |
| الفصل الثاني: الإطار النظري           |  |
| الفصل الثالث: منهجية البحث            |  |
| الفصل الرابع: التحليل الإحصائي        |  |
| الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة |  |

## الفصل الثاني: الإطار النظري

هي عملية تحليل وإعادة تصميم شاملة للعمليات الأساسية داخل المنظمة بهدف تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء والكفاءة. تؤثر هذه العملية بشكل كبير على جودة خدمة المشروع من خلال تحسين عدة جوانب. 1 : تحسين الكفاءة التشغيلية :إعادة هندسة الإجراءات تركز على التخلص من الخطوات الزائدة أو غير الضرورية في العمليات. هذا يؤدي إلى تسريع إنجاز المهام وتقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمة، مما يرفع من مستوى الكفاءة العامة للمشروع. 2. رفع مستوى الجودة :من خلال إعادة تصميم العمليات، يمكن تحسين دقة وجودة الخدمات المقدمة. التركيز على تقليل الأخطاء وضمان التزام العمليات بمعايير الجودة يؤدي إلى تحسين جودة المنتج النهائي أو الخدمة، مما يعزز رضا العملاء. 3. تعزيز تجربة العملاء :إعادة هندسة العمليات تُمكن المنظمات من تحسين كيفية تفاعلها مع العملاء. من خلال تبسيط العمليات وزيادة سرعتها، يمكن تقديم خدمات تتسم بالسرعة والدقة، مما يعزز من تجربة العملاء ورضاهم عن الخدمة. 4. زيادة المرونة والابتكار :بإعادة تصميم العمليات، يمكن للمنظمة أن تصبح أكثر مرونة واستجابة لتغيرات السوق واحتياجات العملاء. هذا يسمح بتقديم خدمات جديدة أو محسنة بسرعة أكبر، مما يمكن المنظمة من الابتكار وتحقيق ميزة تنافسية. 5. تكامل التكنولوجيا :غالبًا ما تترافق إعادة هندسة الإجراءات مع تبني تقنيات جديدة مثل الأتمتة والذكاء الاصطناعي. هذه التقنيات تساعد في تحسين جودة الخدمة من خلال تقديم حلول أسرع وأكثر دقة، وتقليل التدخل البشري في المهام الروتينية. 6. تحسين التواصل الداخلي والخارجي :إعادة هندسة العمليات تشمل أيضًا تحسين آليات التواصل والتنسيق بين الفرق المختلفة داخل المنظمة، وكذلك مع العملاء والشركاء. هذا يؤدي إلى تحسين تدفق المعلومات وتقليل الفجوات التي قد تؤثر سلبًا على جودة الخدمة.

لدراسات السابقة تلعب دورًا حيويًا في فهم تأثير إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع. أهمية هذه الدراسات تتجلى في عدة نقاط رئيسية. 1: توفير خلفية نظرية ومعرفية تساعد الدراسات السابقة في بناء فهم نظري لمفاهيم إعادة هندسة إجراءات الأعمال وتأثيراتها على جودة الخدمة. من خلال مراجعة الأدبيات، يمكن للباحثين تحديد النماذج النظرية والأطر التي تم تطويرها واختبارها في دراسات سابقة. 2. تحليل النجاحات والتحديات :تقدم الدراسات السابقة أمثلة على تجارب الشركات الأخرى في تطبيق إعادة هندسة إجراءات الأعمال. من خلال دراسة هذه الحالات، يمكن للباحثين التعرف على النجاحات والتحديات التي واجهتها الشركات الأخرى، واستخدام هذه المعرفة لتجنب الأخطاء الشائعة وتكرار النجاح. 3. تحديد الفجوات البحثية :من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن تحديد الفجوات في المعرفة أو المواضيع التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ. هذا يساعد الباحثين على توجيه دراساتهم المستقبلية نحو تلك الفجوات، مما يساهم في تطوير المعرفة في هذا المجال. 4. تقييم تأثيرات محددة :تساهم الدراسات السابقة في تحليل تأثيرات إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جوانب محددة من جودة الخدمة، مثل سرعة الاستجابة، رضا العملاء، تقليل الأخطاء، وتحسين الأداء العام. هذا يساعد في تقديم توقعات واقعية للتأثيرات المحتملة عند تطبيق هذه الإجراءات. 5. توجيه استراتيجية البحث :يمكن استخدام نتائج الدراسات السابقة كمرجع لتصميم البحث الجديد، بما في ذلك اختيار منهجية البحث، أدوات القياس، وتحليل البيانات. هذا يضمن أن البحث الجديد مبني على أسس علمية قوية ويزيد من موثوقيته. 6. تعزيز المصداقية :الاعتماد على الدراسات السابقة يمكن

أن يعزز مصداقية البحث الجديد، حيث يظهر أن الباحث قد استند إلى معارف معترف بها ومجربة في مجال إعادة هندسة إجراءات الأعمال وتأثيرها على جودة الخدمة.

جودة خدمة المشروع : تشير إلى مستوى الرضا الذي تحققه المنظمة من خلال تقديم خدمات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء والمستفيدين. تتضمن جودة خدمة المشروع مجموعة من العوامل مثل الدقة، والموثوقية، وسرعة الاستجابة، والكفاءة، والتواصل الفعال. يتم قياسها من خلال مؤشرات أداء محددة تركز على مدى تحقيق المشروع لأهدافه وفقاً للمعايير المحددة والجدول الزمنية والميزانية المقررة. الجودة العالية في خدمة المشروع تسهم في تعزيز رضا العملاء، وبناء سمعة قوية للمنظمة، وزيادة فرص النجاح في المشاريع المستقبلية. إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR): إعادة هندسة إجراءات الأعمال هي عملية استراتيجية تهدف إلى تحليل وإعادة تصميم العمليات والأنشطة الرئيسية داخل المنظمة لتحقيق تحسينات جذرية في الأداء. تهدف هذه العملية إلى تحقيق تحسينات ملموسة في الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات. يتطلب تطبيق BPR تغييراً شاملاً في كيفية تنفيذ الأعمال، والذي قد يشمل إعادة تنظيم الفرق، تبني تقنيات جديدة، وإعادة التفكير في الهيكل التنظيمي.

## المتغير الأول : "المتغير المستقل" إعادة هندسة إجراءات الأعمال

### تعريفه:

تعرف إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) بأنها "إعادة التفكير الجذرية وإعادة التصميم الأساسية للإجراءات والعمليات التجارية لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء، مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة" (\*\*Hammer & Champy, 1993\*\*). يهدف هذا المفهوم إلى تحقيق تغييرات جوهرية بدلاً من تحسينات تدريجية، حيث يتم تحليل العمليات القائمة وإعادة تصميمها من الصفر لتحقيق نتائج أفضل وأكثر فعالية.

### تطوره:

منذ أن قدم Hammer و Champy (1993) مفهوم إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR)، شهد هذا المجال تطوراً كبيراً حيث انتقلت المنظمات من تحسين العمليات التقليدية إلى إعادة التفكير الشامل في كيفية إنجاز الأعمال. في العقود التي تلت ذلك، تطور BPR ليشمل ليس فقط إعادة تصميم العمليات الفردية ولكن أيضاً دمج التكنولوجيا الحديثة، مثل تكنولوجيا المعلومات وأنظمة إدارة المعرفة، لتحقيق تحسينات أكثر شمولاً واستدامة. وفقاً لدراسة أجراها (\*\*Agarwal et al. (2012)\*\*)، أدى تبني BPR إلى تحسينات ملحوظة في الأداء المؤسسي عبر مختلف الصناعات، مما يدل على أهمية التطور المستمر في هذا المجال لضمان التكيف مع التحديات المتغيرة في بيئة الأعمال.

## أبعاده:

- ١- إعادة التفكير الجذري: يتطلب إعادة هندسة إجراءات الأعمال إعادة التفكير الجذري في العمليات الحالية بهدف تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء والكفاءة.
- ٢- إعادة التصميم: تشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية لتحقيق تحسينات رئيسية في الأداء، مثل خفض التكاليف وتقليل الوقت اللازم لكل عملية.
- ٣- التركيز على العمليات الأساسية: تركز إعادة هندسة الإجراءات على العمليات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء المنظمة وجودة خدماتها.
- ٤- استخدام التكنولوجيا: تعتمد إعادة هندسة الإجراءات بشكل كبير على استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات وزيادة الكفاءة.

## نظرياته:

- ١- نظرية التكامل الوظيفي (Functional Integration Theory): هذه النظرية تؤكد على أهمية التكامل الوظيفي بين مختلف الوظائف والأقسام في المنظمة لتحقيق نتائج أفضل من إعادة هندسة العمليات.
- ٢- نظرية التركيز على العميل (Customer-Centric Theory): تركز هذه النظرية على أهمية التركيز على احتياجات العملاء وتصميم العمليات بما يلبي هذه الاحتياجات.
- ٣- نظرية القيمة المضافة (Value-Added Theory): تؤكد هذه النظرية على أهمية التركيز على العمليات التي تضيف قيمة للعملاء وحذف أو تبسيط العمليات غير الضرورية.
- ٤- نظرية المشاركة التنظيمية (Organizational Participation Theory): تؤكد هذه النظرية على أهمية مشاركة جميع العاملين في عملية إعادة الهندسة للحصول على تأييد وتنفيذ أفضل.

## ١,١٣ المتغير الثاني : "المتغير التابع" جودة خدمة المشروع

### تعريف :

في البحث العلمي، جودة خدمة المشروع تشير إلى مدى فعالية وكفاءة تنفيذ المشروع في تلبية احتياجات وتوقعات العملاء والمستفيدين. هذا المفهوم يتمحور حول الأداء المتكامل لمختلف عناصر المشروع مثل الوقت، التكلفة، النوعية، بالإضافة إلى جودة التفاعل مع جميع الأطراف المعنية. تشمل الأبعاد الأساسية لجودة خدمة المشروع القدرة على تحقيق الأهداف المحددة ضمن الجدول الزمني والميزانية المتفق عليها، مع الالتزام بالمعايير المهنية والأخلاقية المطلوبة. في علم السلوك التطبيقي (ABA)، يتم تقييم جودة الخدمة من خلال مدى الدقة والابتكار في تنفيذ البرامج السلوكية، بالإضافة إلى التفاعل الإيجابي بين مزودي الخدمة والمستفيدين. هذا التقييم يعتمد بشكل كبير على القياس الدقيق والتوثيق للتقدم المحرز والتحسين المستمر في عملية تقديم الخدمة.

## تطوره:

- ١- التركيز على إدارة العمليات (قبل ٢٠١٠): في هذه المرحلة، كان التركيز على تحسين الكفاءة التشغيلية للمشاريع والتنفيذ الفعال للعمليات. البحوث ركزت على موضوعات مثل تخطيط الموارد، جدولة المشروع، والرقابة على التكاليف.
- ٢- التوجه نحو إرضاء العميل: (2010-2015) بدأ التركيز ينتقل إلى الاهتمام بمتطلبات العملاء وتوقعاتهم. البحوث ناقشت موضوعات مثل إدارة العلاقات مع العملاء، قياس رضا العملاء، وتحسين تجربة العميل.
- ٣- التركيز على التحسين المستمر: (2015-2020) في هذه المرحلة، أصبح التركيز على عمليات المراجعة والتحسين المستمر لتطوير جودة الخدمة. البحوث غطت موضوعات مثل منهجيات ترشيد العمليات، تحليل البيانات، وتبني الممارسات الذكية.
- ٤- الاتجاه نحو التحول الرقمي (من ٢٠٢٠ وما بعده): مع التطور التكنولوجي السريع، بدأت البحوث في التركيز على دمج التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الكبيرة لتحسين جودة الخدمة. كما ظهرت موضوعات جديدة مثل الأتمتة والتكامل الرقمي.

## ابعاده:

- ١- لموثوقية: (Reliability) قدرة المشروع على تقديم الخدمة بشكل موثوق وثابت وفقاً للمتطلبات المحددة
- ٢- الاستجابة: (Responsiveness) مدى سرعة واستعداد فريق المشروع لتلبية احتياجات العملاء وحل مشاكلهم..
- ٣- الأمان: (Assurance) مدى توفر المهارات والمعرفة اللازمة لدى فريق المشروع لإنشاء الثقة والاطمئنان لدى العملاء .
- ٤- لتعاطف: (Empathy) مدى اهتمام وفهم فريق المشروع لاحتياجات العملاء وتقديم الرعاية والاهتمام الفردي
- ٥- الملموسية: (Tangibles) الجوانب المادية للخدمة مثل المرافق والمعدات والمظهر الشخصي للفريق.

## نظرياته:

- ١- نظرية الفجوة: (Gap Theory) تفترض هذه النظرية أن جودة الخدمة تتحدد من خلال الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة.
- ٢- نظرية البناء الهرمي: (Hierarchical Model) تقترح هذه النظرية أن جودة الخدمة تتكون من عدة عناصر متدرجة ترتبط ببعضها البعض.
- ٣- نظرية الصراع: (Conflict Theory) ترى هذه النظرية أن جودة الخدمة تنشأ من الصراع بين توقعات العملاء واحتياجاتهم من ناحية ، وقدرات المؤسسة على تلبيتها من ناحية أخرى.

٤- نظرية الأداء/القيمة (Performance/Value Theory) تؤكد هذه النظرية على أن جودة الخدمة تتحدد من خلال إدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة ومدى قيمتها بالنسبة لهم.

## العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني : "العلاقة بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال وجودة خدمة المشروع"

### الأنماط:

إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) تهدف إلى تحسين العمليات الأساسية في المنظمات لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء. الدراسات السابقة تناولت العلاقة بين BPR وجودة خدمة المشروع من خلال عدة أنماط، منها:

- ١- نمط التحسين المستمر بعض الدراسات تشير إلى أن BPR يمكن أن يكون جزءاً من استراتيجية التحسين المستمر. هذا النمط يركز على إجراء تحسينات تدريجية ومستدامة على العمليات، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة بشكل مستمر. هذا النمط يتطلب تقييماً دورياً وتعديلات مستمرة لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.
- ٢- نمط الابتكار الجذري نمط آخر هو الابتكار الجذري، حيث يتم إعادة تصميم العمليات بشكل جذري لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء. هذا النمط يتطلب تغييرات كبيرة في الهيكل التنظيمي والتكنولوجيا المستخدمة، ويمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة في جودة الخدمة، ولكن قد يواجه مقاومة من الموظفين.
- ٣- نمط التركيز على العميل بعض الدراسات تشير إلى أن BPR يمكن أن يركز بشكل كبير على تحسين تجربة العميل. هذا النمط يهدف إلى تحسين جودة الخدمة من خلال تحسين سرعة الاستجابة لطلبات العملاء وتقليل الأخطاء في العمليات. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وولائهم للمنظمة.
- ٤- نمط التكامل التكنولوجي التكامل التكنولوجي هو نمط آخر تم تناوله في الدراسات السابقة. هذا النمط يركز على استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات وزيادة الكفاءة. من خلال استخدام نظم المعلومات المتقدمة، يمكن للمنظمات تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء بشكل كبير.

## الصراعات:

إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) تهدف إلى تحسين العمليات الأساسية في المنظمات لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء. ومع ذلك، هناك بعض الصراعات التي تم تحديدها في الدراسات السابقة حول العلاقة بين BPR وجودة خدمة المشروع :

- ١- الصراع بين التغيير والمقاومة إحدى الصراعات الرئيسية التي تواجهها المنظمات عند تنفيذ BPR هي مقاومة التغيير من قبل الموظفين. الموظفون قد يشعرون بالقلق من فقدان وظائفهم أو تغيير أدوارهم، مما يؤدي إلى مقاومة التغيير. هذه المقاومة يمكن أن تؤثر سلبًا على جودة خدمة المشروع إذا لم تتم إدارتها بشكل فعال.
- ٢- الصراع بين التكلفة والجودة تنفيذ BPR يتطلب استثمارات كبيرة في التكنولوجيا والتدريب. بعض الدراسات تشير إلى أن هناك صراعًا بين الحاجة إلى تحسين الجودة والتكاليف المرتبطة بتنفيذ BPR. إذا لم تتم إدارة هذه التكاليف بشكل جيد، فقد يؤدي ذلك إلى تأثير سلبي على جودة الخدمة المقدمة.
- ٣- الصراع بين السرعة والدقة إعادة تصميم العمليات يمكن أن يؤدي إلى تحسين سرعة العمليات، ولكن في بعض الأحيان قد يكون ذلك على حساب الدقة. بعض الدراسات تشير إلى أن هناك صراعًا بين الحاجة إلى تحسين السرعة والحفاظ على الدقة في العمليات، مما يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة.
- ٤- الصراع بين الأهداف الاستراتيجية والتنفيذية هناك صراع آخر يتمثل في التوازن بين الأهداف الاستراتيجية والتنفيذية. بينما تهدف BPR إلى تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء، قد تواجه المنظمات صعوبة في تحقيق التوازن بين الأهداف الاستراتيجية والتنفيذية، مما يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة.

## الفجوات:

إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) تهدف إلى تحسين العمليات الأساسية في المنظمات لتحقيق تحسينات كبيرة في الأداء. ومع ذلك، هناك بعض الفجوات التي تم تحديدها في الدراسات السابقة حول العلاقة بين BPR وجودة خدمة المشروع:

- ١- الفجوة في التنفيذ الفعلي على الرغم من أن العديد من الدراسات تشير إلى الفوائد النظرية لإعادة هندسة الإجراءات، إلا أن التنفيذ الفعلي غالبًا ما يواجه تحديات. تشمل هذه التحديات مقاومة التغيير من قبل الموظفين، نقص الموارد، وعدم وجود خطة تنفيذ واضحة. هذه العوامل يمكن أن تؤثر سلبًا على جودة خدمة المشروع.
- ٢- الفجوة في التقييم والمتابعة الدراسات تشير إلى أن هناك نقصًا في التقييم المستمر والمتابعة بعد تنفيذ BPR. بدون تقييم دوري، يصعب تحديد ما إذا كانت التحسينات المستهدفة قد تحققت بالفعل، مما يؤثر على جودة الخدمة المقدمة.

- ٣- الفجوة في التدريب والتطوير إعادة هندسة الإجراءات تتطلب مهارات جديدة وتدريبًا مستمرًا للموظفين. العديد من الدراسات تشير إلى أن المنظمات غالبًا ما تهمل جانب التدريب والتطوير، مما يؤدي إلى نقص في الكفاءات المطلوبة لتنفيذ العمليات الجديدة بكفاءة.
- ٤- الفجوة في التكيف مع التغيرات التكنولوجية التكنولوجية تلعب دورًا كبيرًا في نجاح BPR. ومع ذلك، بعض الدراسات تشير إلى أن المنظمات قد تواجه صعوبة في التكيف مع التغيرات التكنولوجية السريعة، مما يؤثر على جودة الخدمة المقدمة.
- ٥- الفجوة في التواصل الداخلي التواصل الفعال بين جميع مستويات المنظمة هو عنصر حاسم لنجاح BPR. الدراسات تشير إلى أن هناك فجوة في التواصل الداخلي، مما يؤدي إلى سوء فهم الأهداف والإجراءات الجديدة، وبالتالي يؤثر على جودة الخدمة.

#### ١,١٤ الخاتمة:

في ختام هذا الفصل، يمكننا القول إن الدراسة قد أسهمت في تقديم فهم معمق حول العلاقة بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال وجودة خدمة المشروع، وذلك من خلال تحليل الأدبيات المتاحة واستعراض النماذج النظرية المرتبطة بالموضوع. كما تم تسليط الضوء على أهمية دور إعادة هندسة العمليات كأداة استراتيجية لتحسين جودة الخدمة في المشاريع، حيث أظهرت الدراسات السابقة كيف يمكن لهذه العمليات أن تؤدي إلى بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد بعض تحسين الكفاءة، وتسريع العمليات، ورفع مستوى الجودة بشكل عام الفجوات البحثية التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من الاستكشاف، مما يعزز من أهمية الدراسة الحالية ويبرز مساهمتها المحتملة في تطوير المجال العلمي والمعرفي. كما تناول هذا الفصل التحديات والمعوقات التي قد تواجه تطبيق نظريات إعادة الهندسة في البيئات المختلفة، ما يفتح المجال لمزيد من الأبحاث المستقبلية التي في النهاية، يُمكن اعتبار هذا الفصل ركيزة أساسية للدراسة، حيث أنه تستهدف معالجة هذه التحديات يؤسس لفهم متكامل ومترابط للعلاقات بين المتغيرات المدروسة. وستعمل المنهجية البحثية المقترحة في الفصول اللاحقة على اختبار هذه الفرضيات بشكل علمي ومنهجي، مما سيؤدي إلى استنتاجات أكثر دقة وتطبيقية. هذه الاستنتاجات ستكون ذات أهمية كبيرة ليس فقط للأدبيات العلمية ولكن أيضًا لأصحاب القرار والممارسين في مجال إدارة المشاريع، خاصة في سياق تحسين جودة الخدمات.

## الفصل الثالث :منهجية البحث 2

## المقدمة : 2.1

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وما تم تطبيقه، كما يلي:

## التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة : 2.2

في الدراسات البحثية، تعتبر التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح يصف التعريف الإجرائية كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو معالجته. يساعد الباحثين على التأكد من أن دراساتهم متسقة وموثوقة وصالحة .

## إعادة هندسة إجراءات الأعمال (المتغير المستقل): 2.3

إعادة هندسة إجراءات الأعمال إلى Business Process Reengineering (BPR) هي منهجية تهدف إلى إعادة تصميم العمليات الداخلية في المنظمات بغرض تحقيق تحسينات كبيرة في الكفاءة والجودة وتقديم الخدمة. ظهر مفهوم إعادة هندسة الأعمال في أوائل التسعينات كتوجه استراتيجي يساعد المؤسسات في التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة التنافسية ووفقاً لهذا المفهوم، فإن إعادة تصميم الإجراءات قد تشمل تغييرات كبيرة تشمل الأدوار، والتقنيات، وطرق الإدارة، والبنية التنظيمية.

## جودة خدمة المشروع (متغير تابع): 2.4

جودة خدمة المشروع هي مقياس مهم يعكس مدى تلبية خدمات المشروع لتوقعات العملاء وتحقيق الأهداف المرجوة. وتعد جودة الخدمة متغيراً تابعاً يتأثر بعوامل متعددة، مثل إعادة هندسة إجراءات الأعمال، وفعالية إدارة المشاريع، واحترافية الفريق، وكفاءة العمليات التشغيلية , تهدف المنظمات إلى تحسين جودة خدمة المشروع لأنها تعزز رضا العملاء، وتدعم الأداء المستدام، وتزيد من فرص التميز التنافسي. تُقاس جودة الخدمة عادةً من خلال عدة أبعاد مثل الموثوقية، الاستجابة، الكفاءة، والعناية بالتفاصيل، وهو ما طرحه العديد من الباحثين.

## تصميم البحث: 2.5

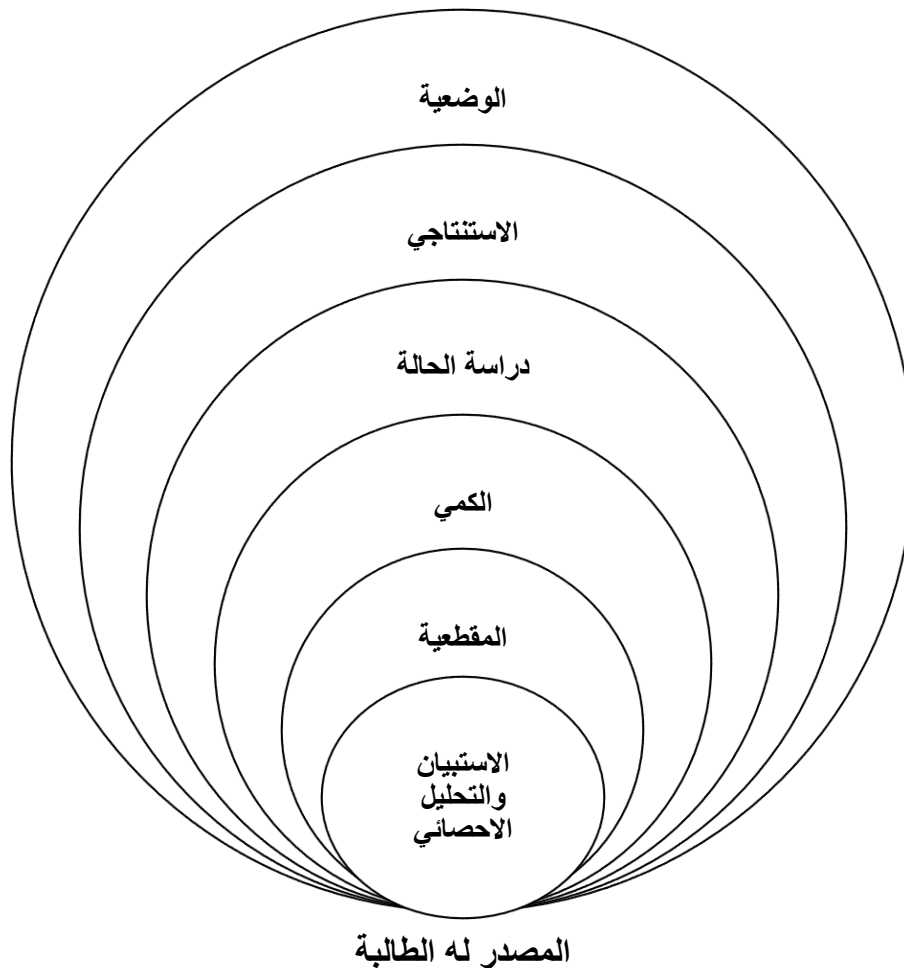
في هذا القالب، سنقدم هيكلًا يغطي خمس أمور منهجية مهمة، يعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على (البصل البحثي)

١. فلسفة البحث philosophy المنهج الوضعي positivist
٢. أسلوب التحليل Approaches استنتاجي deductive
٣. استراتيجيات البحث Strategies دراسة حالة study case
٤. نوع البحث choice كمية quantitative
٥. Time horizon المدة الزمنية - مقطعية cross-sectional
٦. طرق جمع وتحليل البيانات Data analysis and collection techniques الاستبيان Questionnaire

## 2.6 منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.  
منهج البحث: الاستنتاجي.  
استراتيجية البحث: دراسة الحالة.  
نوع البحث: الكمي.  
الأفق الزمني: المقطعية.  
التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.

الشكل ( ٣ ) : منهجية البحث للمشروع



## مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات: 2.7

يقدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة وعينتها. بالإضافة إلى ذلك، يوضح هذا الجزء الأساليب والتقنيات التي تم وضعها لاختيار عينة الدراسة، وتحديد حجم العينة.

## مجتمع الدراسة : 2.8

شركة تسلا هي شركة أميركية متخصصة في صناعة السيارات الكهربائية والطاقة النظيفة، تأسست عام ٢٠٠٣ في بالو ألتو، كاليفورنيا، بهدف تسريع التحول إلى الطاقة المستدامة. أسسها عدد من الرواد مثل إيلون ماسك، ومارتن إيبير هارد، ومارك تارابينينغ، وإيان رايت، وجي بي ستراول، وسرعان ما حققت شهرة عالمية بفضل تقنياتها المبتكرة في مجال السيارات الكهربائية والطاقات المتجددة.

## عينة الدراسة: 2.9

يشمل مجتمع البحث على عينة من موظفين شركة تسلا حيث يتألف من ٣١ موظف.

جدول (٤)

| العينة | المجمع | مكان الدراسة       |
|--------|--------|--------------------|
| 31     | 31     | شركة تسلا , الرياض |

المصدر: الطالب

## طرق وتقنيات أخذ العينة: 2.10

طريقة خذ العينات هي الاحتمالية, وتقنيات اخذ العينات هي اخذ العينات العشوائية .

الملاحق

## طريقة جمع البيانات: 2.11

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث و اختبار فرضيات البحث , وعالية فقد اعتمد البحث على المنهج المسمى في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات , وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث .

## المتغير المستقل: إعادة هندسة إجراءات الاعمال: 2.12

دور حيوي في تحسين الأداء التنظيمي وزيادة الكفاءة التشغيلية، (BPR) لإعادة هندسة إجراءات الأعمال حيث يتم إعادة تصميم العمليات الأساسية لتحقيق تحسينات جذرية في الجودة، التكلفة، والسرعة. ومن خلال الاستبيان، يتم تحليل تأثير هذا المتغير المستقل على مجموعة من المتغيرات التابعة كأداء المؤسسة، رضا العملاء، والابتكار.

تهدف هذه الدراسة إلى فهم مدى فاعلية إعادة هندسة الإجراءات في تعزيز تنافسية المؤسسة. وعبر استبيان موجه للعاملين، يتم جمع البيانات لتقييم مستويات الرضا عن هذه التغييرات والنتائج الملموسة الناتجة عنها. يُنتظر من التحليل أن يكشف عن العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح مبادرات إعادة الهندسة، بالإضافة إلى تحديد التحديات التي قد تعيق التنفيذ الفعال لهذه الاستراتيجيات.

جدول (٥) : المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (إعادة هندسة إجراءات الاعمال)

| المتغير المستقل | الابعاد  | عدد العبارات | المصدر |
|-----------------|----------|--------------|--------|
| إعادة هندسة     | التنظيمي | 4            |        |

|                                                                                                                                                                         |    |             |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------|-----------------|
| <a href="https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/1937/1/M-658.128.pdf">https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/1937/1/M-658.128.pdf</a> | 4  | التكنولوجي  | إجراءات الأعمال |
|                                                                                                                                                                         | 4  | الامان      |                 |
|                                                                                                                                                                         | 12 | العدد الكلي |                 |

المصدر : الطالب

### المتغير التابع: جودة خدمة المشروع: 2.13

تُعد جودة خدمة المشروع من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المشاريع واستدامتها. يشير هذا المتغير التابع إلى مستوى رضا العملاء والمستفيدين من الخدمة، ويعكس مدى فعالية وكفاءة العمليات التي تم اعتمادها لتنفيذ المشروع. يهدف الاستبيان في هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمة المُقدمة من خلال معايير متعددة، مثل الاستجابة لاحتياجات العملاء، سرعة تنفيذ الخدمات، الدقة، والالتزام بالمعايير والمواصفات.

من خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها من المشاركين، سيتم تقييم تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء وثقتهم في المشروع، بالإضافة إلى تحديد مدى قدرة المشروع على تلبية التوقعات وتحقيق الأهداف. سيساعد هذا التحليل على تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمة بشكل مستمر وتعزيز العلاقات مع العملاء.

جدول (٦) : المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (جودة خدمة المشروع)

| المتغير التابع    | الابعاد   | عدد العبارات | المصدر                                                                                                                                                                  |
|-------------------|-----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| جودة خدمة المشروع | الاستجابة | 4            | <a href="https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/1937/1/M-658.128.pdf">https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/1937/1/M-658.128.pdf</a> |
|                   | التعاطف   | 4            |                                                                                                                                                                         |

|  |    |             |
|--|----|-------------|
|  | 4  | الموسمية    |
|  | 12 | العدد الكلي |

المصدر: الطالب

## أنواع البيانات: 2.14

في هذا القسم، يعرض البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في البحث

## البيانات الأولية : 2.15

تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. تم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة - المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عال باستخدام برامج إحصائية متقدمة. تم استخراج المؤشرات والمقاييس الإحصائية ذات الصلة لاستخلاص النتائج والاستنتاجات

## البيانات الثانوية : 2.16

- تم البحث بشكل مكثف في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. تم استعراض الأبحاث والكتب والمقالات العلمية المنشورة في المجالات ذات الصلة
- تم الاطلاع على المعلومات والبيانات المتاحة على موقع الشركة محل الدراسة لفهم السياق والخلفية التنظيمية والتشغيلية للموضوع قيد البحث
- تم تحليل وتفسير البيانات الثانوية بطريقة منهجية لبناء إطار نظري قوي يدعم الدراسة الميدانية وربط النتائج بالأدبيات السابقة

## طرق و إجراءات تحليل البيانات : 2.17

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات مغزى. كما، وتحديدًا الإصدار ٢٨، لتحليل البيانات التي تم (SPSS) تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية جمعها.

تم إجراء اختبار ملف تعريف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص عينة من السكان. إنه يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات وغيرها من ذات الصلة معلومات عن الأفراد المشاركين في الدراسة.

تعد اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات التي تم جمعها واتساقها. صحة اختبارات تحليل العوامل الاستكشافية) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما يقصد بها القياس، بينما تقيم اختبارات الموثوقية (اختبار كرونباخ ألفا) اتساق النتائج بمرور الوقت.

تم إجراء اختبار ملف تعريف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص عينة من السكان. إنه يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات وغيرها من ذات الصلة معلومات عن الأفراد المشاركين في الدراسة.

## الاستبيان: 2.18

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد..

انا الطالبة سكينه محمد الحرازي

تخصص بكالوريوس إدارة في جامعة ميدأوشن

واعمل على بحث : تأثير إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع دراسة تطبيقية

على شركة تسلا في الرياض، المملكة العربية السعودية

اود أن أعبر عن بالغ شكري وامتناني لكم مقدماً لتقديركم العميق لأهمية هذه الدراسة والتعاون المثمر الذي أظهرتموه معي طوال فترة البحث, إن مساهمتكم القيمة تعد عاملاً أساسياً في إثراء هذه الدراسة وتعزيز نتائجها التي نسعى جميعاً لتحقيقها , كما يطيب لي أن أطمئنكم بأن جميع المعلومات التي تقدمونها من خلال الاستبيان سيتم استخدامها بشكل حصري لأغراض البحث العلمي. أؤكد لكم أن هذه المعلومات ستحظى بأعلى درجات السرية والحماية، ولن يتم مشاركتها مع أي طرف ثالث تحت أي ظرف من الظروف.

أتوجه إليكم بخالص الشكر وعظيم الاحترام لتعاونكم الكريم والدعم المستمر الذي لا غنى عنه في سبيل إنجاز هذا المشروع البحثي. شاكرة لكم حسن التعاون والمساعدة التي لا تقدر بثمن.

رابط الاستبيان

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIM-5O26Mamj6eacGAftaaah\\_zTIP3FVa1efGJ\\_TqUX7M1HA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIM-5O26Mamj6eacGAftaaah_zTIP3FVa1efGJ_TqUX7M1HA/viewform?usp=sf_link)

## المحور الأول : المعلومات الشخصية: 2.19

- الجنس
  - ذكر
  - انثى
- العمر:
  - اقل من ٢٥ سنة
  - ٢٥-٣٠ سنة
  - ٣٠-٤٠ سنة
  - ٤٠ سنة فأكثر
- المؤهل العلمي:
  - اقل من الثانوي
  - ثانوي
  - جامعي
  - مستوى اعلى
- المركز الوظيفي:
  - موظف عادي
  - رئيس وحدة
  - رئيس قسم
  - اداري
- الخبرة المهنية:
  - اقل من ٥ سنوات
  - ٦-١٠ سنوات
  - ١١-١٥ سنوات
  - اكثر من ١٥ سنة

## المحور الثاني: إعادة هندسة إجراءات الأعمال: 2.20

هي عملية إعادة تصميم جذرية وشاملة للعمليات التنظيمية بهدف تحسين الكفاءة والجودة وتقليل التكاليف بشكل كبير.

| الرقم                   | الفقرة                                                                    | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|---------------|
| البعد الأول: التنظيمي   |                                                                           |            |       |       |          |               |
| 1                       | قامت شركة تسلا بإدخال أساليب حديثة للعمل                                  |            |       |       |          |               |
| 2                       | تقوم الشركة بتقديم الخدمات بشكل مناسب من حيث الاجراء و المدة              |            |       |       |          |               |
| 3                       | تعمل الشركة على التحسين المستمر للإجراءات التي تكفل السير الحسن للعمل     |            |       |       |          |               |
| 4                       | ماهو تقييمك عن توزيع الأدوار والمسؤوليات بين الإدارات المختلفة            |            |       |       |          |               |
| البعد ثاني : التكنولوجي |                                                                           |            |       |       |          |               |
| 5                       | تعتمد الشركة بدرجة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال                 |            |       |       |          |               |
| 6                       | هل تعتقد ان التكنولوجيا في تسلا تساهم في تسهيل التعاون بين الفرق المختلفة |            |       |       |          |               |

|                             |                                                                             |  |  |  |  |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 7                           | هل تواجه صعوبات في استخدام التكنولوجيا او الأجهزة التكنولوجية في مكان العمل |  |  |  |  |
| 8                           | هل تسلا تقدم تدريبات كافية على التقنيات الجديدة التي يتم اعتمادها           |  |  |  |  |
| <b>البعد الثالث: الامان</b> |                                                                             |  |  |  |  |
| 9                           | ما مدى توافقك عن سرعة استجابة الشركة لأي مشكلات او مخاطر تتعلق بالأمان      |  |  |  |  |
| 10                          | هل تتبع تسلا معايير صارمة للأمان في جميع عمليات الإنتاج و التصنيع           |  |  |  |  |
| 11                          | يتم صيانة المعدات التقنية المستخدمة في العمل بانتظام لضمان الامان           |  |  |  |  |
| 12                          | كيف تقيم مستوى الأمان في تسلا كهيئة عمل                                     |  |  |  |  |

### المحور الثالث: جودة خدمة المشروع: 2.21

تشير إلى مدى تلبية المشروع لاحتياجات وتوقعات العملاء من خلال تقديم خدمات فعالة، دقيقة، وفي الوقت المناسب.

| الرقم                  | الفقرة | أوافق بشدة | أوافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|------------------------|--------|------------|-------|-------|----------|---------------|
| البعد الأول: الاستجابة |        |            |       |       |          |               |

|                        |                                                                                                 |  |  |  |  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 1                      | هل ترى ان إدارة الموارد البشرية تستجيب لاحتياجاتك و متطلباتك بشكل سريع وفعال                    |  |  |  |  |
| 2                      | ما مدى سرعة استجابة فرق الدعم الفني لحل المشاكل التقنية                                         |  |  |  |  |
| 3                      | هل يتم التعامل مع ملاحظاتك بشكل جاد وسريع من قبل الادارة                                        |  |  |  |  |
| 4                      | كيف تقيم استجابة شركة تسلا لاحتياجات الموظفين                                                   |  |  |  |  |
| البعد الثاني : التعاطف |                                                                                                 |  |  |  |  |
| 5                      | أوقات عمل الشركة مناسبة لك                                                                      |  |  |  |  |
| 6                      | هل توفر تسلا مرونة كافية في ساعات العمل او الترتيبان الشخصية لمراعات الظروف العائلية او الشخصية |  |  |  |  |
| 7                      | كيف تقيم مستوى التعاطف في شركة تسلا تجاه الموظفين                                               |  |  |  |  |
| 8                      | عن تجربتك, هل تشعر بان تسلا تهتم بك كإنسان وليس مجرد موظف                                       |  |  |  |  |
| البعد الثالث: الملموسة |                                                                                                 |  |  |  |  |
| 9                      | المظهر الخارجي لشركة تسلا جيد و جذاب                                                            |  |  |  |  |
| 10                     | التنظيم الداخلي لشركة تسلا يسهل عملية الاتصال مع مقدمي الخدمة                                   |  |  |  |  |
| 11                     | هل توفر تسلا بيئة عمل تتوافق مع معايير الراحة والأمان الجسدي                                    |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |                                                                        |    |
|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------|----|
|  |  |  |  |  | هل تشعر بالرضا عن مستوى الخدمات<br>والمنتجات الملموسة التي توفرها تسلا | 12 |
|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------|----|

## الخاتمة: 2.22

في الختام تعد هذه الدراسة محاولة الالتقاء الضوء على تأثير إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع بشكل عام وخاصتنا في الدراسة التطبيقية على شركة تسلا في المملكة العربية السعودية, الرياض.

## الفصل الرابع التحليل الاحصائي لنتائج الدراسة 2.23

## التمهيد : 2.24

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كلاً من : حزمة الإصدار ٢٨, وبرنامج . الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن SPSS البرنامج الإحصائية الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام . اختبار صدق وثبات الاستبانة المستخدمة في , بالإضافة إلى ذلك , من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة PLS 3.0 الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28 النموذج , تم إجراء تحليل تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام Smart PLS 3.0 وتم SPSS V.28 الحالية باستخدام

smart-PLS 3.0

## خصائص عينة الدراسة : 2.25

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للآتي :

الجنس – الفئة العمرية – المؤهل العلمي – المركز الوظيفي – الخبرة المهنية .

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة و تتمثل في المعلومات الشخصية التي تشمل :

النوع ويشمل على (ذكر , انثى)

الفئة العمرية وتشمل (اقل من ٢٥ سنة , ٢٥-٣٠ سنة , ٣٠-٤٠ سنة , ٤٠ سنة فأكثر)  
 المؤهل العلمي ويشمل (اقل من ثانوي , الثانوي , جامعي , مستوى اعلى )  
 المركز الوظيفي ويشمل ( موظف عادي, رئيس وحدة, رئيس قسم , اداري )  
 الخبرة المهنية وتشمل (اقل من ٥ سنوات , من ٦-١٠ سنوات , من ١١-١٥ سنوات,  
 اكثر من ١٥ سنة)

الجدول , الرسومات والفقرات التالية توضيح تصنيف العينة محل الدراسة , كما يلي:

#### تصنيف عينة الدراسة

| المتغير          | فئات المتغير  | عدد الافراد | نسبة العينة<br>الاجمالية |
|------------------|---------------|-------------|--------------------------|
| الجنس            | ذكر           | 8           | 25.8%                    |
|                  | انثى          | 23          | 74.2%                    |
|                  | الاجمالي      |             | 100                      |
| الفئة<br>العمرية |               |             |                          |
|                  | اقل من ٢٥ سنة | 4           | 12.9%                    |
|                  | ٢٥-٣٠ سنة     | 13          | 41.9%                    |
|                  | ٣٠-٤٠ سنة     | 8           | 25.8%                    |
|                  | ٤٠ سنة فأكثر  | 6           | 19.4%                    |
|                  | الاجمالي      |             | 100%                     |
| المؤهل<br>العلمي |               |             |                          |
|                  | اقل من ثانوي  | 4           | 12.9%                    |

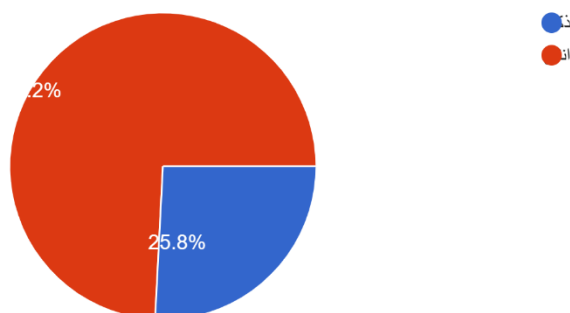
|                   |                   |    |       |
|-------------------|-------------------|----|-------|
|                   | الثانوي           | 9  | 29%   |
|                   | جامعي             | 17 | 54.8% |
|                   | مستوى اعلى        | 1  | 3.2%  |
|                   | الاجمالي          |    | 100%  |
| المركز<br>الوظيفي |                   |    |       |
|                   | موظف عادي         | 17 | 54.8% |
|                   | رئيس وحدة         | 2  | 6.5%  |
|                   | رئيس قسم          | 3  | 9.7%  |
|                   | اداري             | 9  | 29%   |
|                   | الاجمالي          |    | 100%  |
| الخبرة<br>المهنية | اقل من ٥<br>سنوات | 13 | 41.9% |
|                   | من ٦-<br>١٠ سنوات | 6  | 19.4% |
|                   | ١١-١٥ سنوات       | 9  | 29%   |
|                   | اكثر من ١٥<br>سنة | 3  | 9.7%  |
|                   | الاجمالي          |    | 100%  |

جدول (٧): من اعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

بالنسبة لنوع الجنس : أظهرت نتائج الإحصائية ان عدد الاناث أكبر من عدد الذكور, حيث بلغت عدد الاناث ٢٣ مفردة بنسبة ٧٤,٢٪ من إجمالي العينة, بينما بلغت عدد الذكور ٨ مفردة بنسبة من إجمالي العينة ٢٥,٨٪ كما موضح بالشكل التالي

الجنس

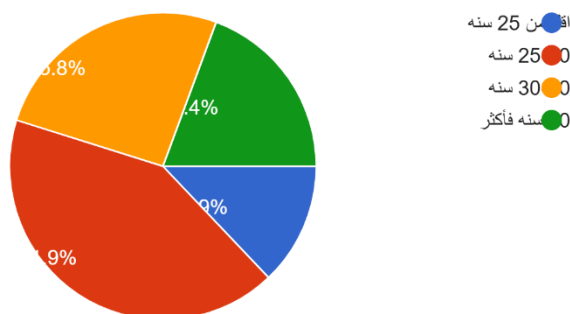
رد 31



فيما يتعلق بالعمر : فان الفئة العمرية اقل من ٢٥ سنة ٤ مفردة بنسبة ١٢,٩ ٪ , بينما الفئة العمرية من ٢٥ -٣٠ سنة جاء بها ٨ مفردة بنسبة ٢٥,٨ ٪ , بينما الفئة العمرية ٤٠ سنة فأكثر جاء بها ٦ مفردة بنسبة ١٩,٤ ٪ , كما موضح بالشكل التالي

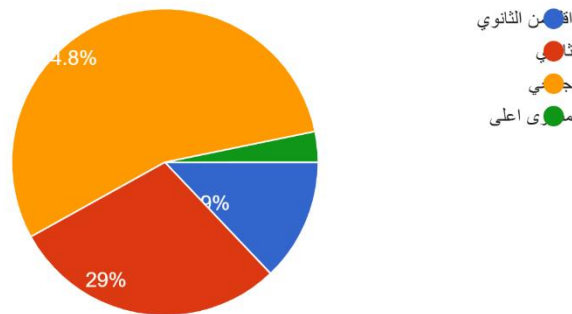
العمر

رد 31



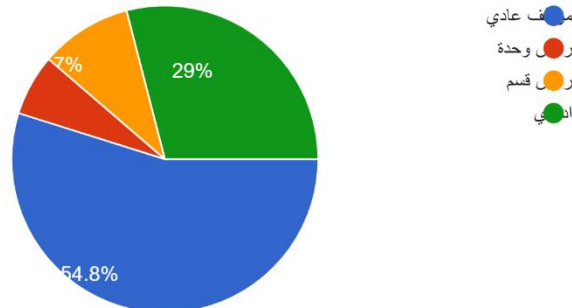
اما بالنسبة المؤهل العلمي : بلغ عدد من هم اقل من الثانوي ٤ مفردة بنسبة ١٢,٩ ٪ من اجمالي افراد العينة وبينما من يحملون المؤهل الثانوي ٩ مفردة بنسبة ٢٩ ٪ من اجمال افراد العينة , بينما بلغ عدد من يحملون مؤهل الجامعي ١٧ مفردة بنسبة ٥٤,٨ ٪ من اجمالي افراد العينة . وأخيرا , بلغ عدد من يحملون مؤهل مستوى اعلى ١ مفردة بنسبة ٣,٢ ٪ من اجمالي افراد العينة . كما موضح بالشكل التالي

المؤه  
رد 31

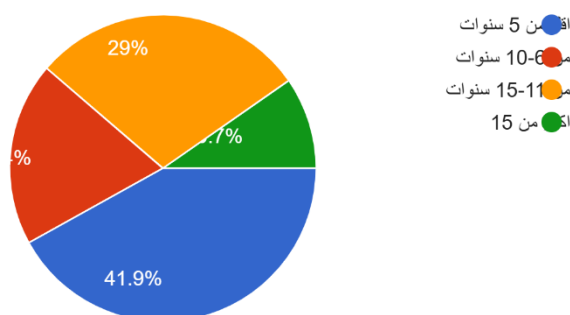


فيما يتعلق بالمركز الوظيفي: فإن عدد الموظفين العاديين بالعينة بلغ ١٧ مفردة بنسبة ٥٤,٨٪, بينما عدد رئيس الوحدة ٢ مفردة بنسبة ٦,٥٪, بينما عدد رئيس القسم بلغ ٢ مفرد بنسبة ٩,٧٪, وأخيراً, عدد الإداريين بلغ ٩ مفرد بنسبة ٢٩٪ من إجمالي العينة. كما موضح بالشكل التالي

المرء  
رد 31



وفيما يتعلق بعدد الخبرة المهنية: فإن مستوى الخبرة أقل من ٥ سنوات جاء به ١٣ مفردة بنسبة ٤١,٩٪, بينما مستوى الخبرة من ٦-١٠ سنوات جاء به ٦ مفردة بنسبة ١٩,٤٪, بينما مستوى الخبرة من ١١-١٥ سنوات جاء به ٩ مفردة بنسبة ٢٩٪, بينما مستوى الخبرة أكثر من ١٥ سنة جاء به ٣ مفردة بنسبة ٩,٧٪ من إجمالي العينة. كما موضح بالشكل التالي



### قياس صدق وثبات أداة الدراسة : 2.26

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة, تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة, بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق Cronbach's Alpha, تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كمال من: قيمة ألفا كرونباخ

Composite reliability, و قيمة معامل rho-A, من خلال نموذج المعادلة البنائية Structural equation modeling (SEM, ٣,٠ الفترات Smart- PL. باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الفجوات (AVE. والجدول التالية توضح ذلك

### صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة: 2.27

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة, بالإضافة إلى قياس Average Variance Extracted (AVE. الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE.

### صدق الاتساق الداخلي : 2.28

يقصد به مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه, لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي لاستبيانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية

معامل الارتباط أقل من ٠,٥ يتم حذفه من Kaiser, للمتغير التي تنتمي إليها. وفقا لدراسة (١٩٧٤ الاستبانة

## Convergent Validity الصدق التقاربي : 2.29

يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس, وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين (Hair et al التي يجب ان تكون قيمتها أكبر من ٠,٥ وفقا لـ) AVE, ٢٠٠٦ المستخرج

الجدول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة بـ (معاملات الارتباط , الانحراف المعياري, قيمة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق (P- value, المحسوبة, وقيمة T الداخلي للاستبانة

لقياس الصدق التقاربي للاستبانة, وذلك من خلال AVE كذلك, احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج كما يلي, SEM- PLS نموذج المعادلة البنائية

نتائج SEM-PLS الخاصة باختبار صدق الاتساق الداخلي و التقاربي لمقاييس متغيرات الدراسة

| المتغير                     |            | العبارات | KMO | معامل الارتباط | الانحراف المعياري | P values | متوسط التباين المستخرج |      |
|-----------------------------|------------|----------|-----|----------------|-------------------|----------|------------------------|------|
| إعادة هندسة إجراءات الأعمال | التنظيمي   | A1       | 785 | .590           | .594              | 0.00     | .663                   | .663 |
|                             |            | A2       |     | .616           | .676              | 0.00     |                        |      |
|                             |            | A3       |     | .595           | .666              | 0.00     |                        |      |
|                             |            | A4       |     | .721           | .743              | 0.00     |                        |      |
|                             |            | A5       |     | .722           | .838              | 0.00     |                        |      |
|                             |            | A6       |     | .734           | .745              | 0.00     |                        |      |
|                             | التكنولوجي | B1       |     | .617           | .696              | 0.00     | .663                   |      |
|                             |            | B2       |     | .562           | .846              | 0.00     |                        |      |
|                             |            | B3       |     | .655           | .983              | 0.00     |                        |      |
|                             | الامان     | C1       |     | .677           | .825              | 0.00     | .663                   |      |

|                         |           |    |     |      |      |      |      |      |
|-------------------------|-----------|----|-----|------|------|------|------|------|
|                         |           | C2 |     | .649 | .833 | 0.00 |      |      |
|                         |           | C3 |     | .718 | .787 | 0.00 |      |      |
|                         |           | C4 |     | .765 | .671 | 0.00 |      |      |
| جودة<br>خدمة<br>المشروع | الاستجابة | D1 | 863 | .540 | .498 | 0.00 | .656 | .712 |
|                         |           | D2 |     | .780 | .663 | 0.00 |      |      |
|                         |           | D3 |     | .668 | .846 | 0.00 |      |      |
|                         |           | D4 |     | .638 | .804 | 0.00 |      |      |
|                         | التعاطف   | E1 |     | .737 | .708 | 0.00 | .703 |      |
|                         |           | E2 |     | .766 | .853 | 0.00 |      |      |
|                         |           | E3 |     | .608 | .792 | 0.00 |      |      |
|                         | الملموسة  | F1 |     | .702 | .681 | 0.00 | .692 |      |
|                         |           | F2 |     | .774 | .795 | 0.00 |      |      |
|                         |           | F3 |     | .602 | .663 | 0.00 |      |      |

جدول (٨) المصدر : من اعداد الباحث وبناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

### مقياس إعادة هندسة إجراءات الأعمال : 2.30

ارتباط مع شبكة المعلومات: ٠,٧٣٧، ارتباط مع البنية التقنية: ٠,٦٣٠، ارتباط مع التكنولوجيا: ٠,٧٢٠،  
ارتباط مع نجاح عملية المشروع: ٠,٦٨، ارتباط مع نجاح إدارة المشروع: ٠,٦٢٩، ارتباط مع  
جودة خدمة المشروع: ٠,٧١٦، ارتباط مع نجاح المشروع: ٠,٧٢١

### مقياس جودة خدمة المشروع : 2.31

ارتباط مع شبكة المعلومات: ٠,٦٩١، ارتباط مع البنية التقنية: ٠,٥٨٩، ارتباط مع التكنولوجيا:  
٠,٦٧٤، ارتباط مع نجاح عملية المشروع: ٠,٦٨٣، ارتباط مع نجاح إدارة المشروع:  
٠,٧٣٩، ارتباط مع إعادة هندسة إجراءات الأعمال: ٠,٧١٦، ارتباط مع نجاح المشروع: ٠,٨٤٧

### ثبات أداة الدراسة : 2.32

يشير ثبات الاستبيان إلى: الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها  
على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات  
rho-A وقيمة Composite reliability الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ، الثبات المركب  
يجب ان تكون القيم (Hair et al, وفقا لـ) ٠.١٠. SEM-PLS بواسطة نموذج المعادلة البنائية  
الثالثة أكبر من

حتى يتحقق الثبات للمقياس ٠,٧.

فيما يتعلق بالثالث قيم (ألفا SEM-PLS الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية rho-A و قيمة Composite reliability كرونباخ , الثبات المركب

قياس الثبات لأداة الدراسة

| المتغير                     |            | عدد العبارات | Cranach's alpa |     |
|-----------------------------|------------|--------------|----------------|-----|
| إعادة هندسة إجراءات الاعمال | التنظيمي   | 4            | 926            | 831 |
|                             | التكنولوجي | 4            | 927            |     |
|                             | الأمان     | 4            | 928            |     |
| جودة خدمة المشروع           | الاستجابة  | 4            | 929            | 934 |
|                             | التعاطف    | 4            | 930            |     |
|                             | الملموسة   | 4            | 931            |     |

جدول (٩) المصدر: من اعداد الباحث وبناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول بالأعلى ان قيم معاملات الثبات لمقياس الدراسة كما يلي:

### مقياس إعادة هندسة إجراءات الاعمال: 2.33

لمقياس إعادة هندسة إجراءات الأعمال في (Cronbach's Alpha) فيما يتعلق بقيم معاملات الثبات الدراسة:

بُعد البُعد التنظيمي: معامل الثبات هو ٠,٨٣١ ، البُعد التكنولوجي: معامل الثبات هو ٠,٩٢٧ .  
الأمان: معامل الثبات هو ٠,٩٢٨ .

### مقياس جودة خدمة المشروع: 2.34

لمقياس جودة خدمة المشروع وفق الجدول المرفق هي (Cronbach's Alpha) قيم معاملات الثبات كالتالي:

الاستجابة: ٠,٩٣٤ ، التعاطف: ٠,٩٣٠ ، الملموسة: ٠,٩٣١

### التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة : 2.35

قد تم قياس استجابة افراد العينة لفقرات المقياس , طبقا لمقياس ليكرت الخماسي , وفقا لما يلي:

| لا اوافق بشدة | لا اوافق | محايد | اوافق | موافق بشدة |
|---------------|----------|-------|-------|------------|
| 1             | 2        | 3     | 4     | 5          |

### وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقا للمعادلة التالية : 2.36

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في  $100 \div 5$  (المقياس الخماسي) = ٢٠%.

يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية, كما يلي

دلالة المتوسطات الحسابية

| قيمة المتوسط الحسابي    | النتيجة (الاتجاه العام) | الوزن النسبي %         | مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية |
|-------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|
| من ٤,٢٠ الى اقل من ٥    | أوافق بشدة              | من ٨٤ الى اقل من ١٠٠ % | مرتفع جدا                       |
| من ٣,٤٠ الى اقل من ٤,٢٠ | أوافق                   | من ٦٨ الى اقل من ٨٤ %  | مرتفع                           |
| من ٢,٦٠ الى اقل من ٣,٤٠ | محايد                   | من ٥٢ الى اقل من ٦٨ %  | متوسط                           |
| من ١,٨٠ الى اقل من ٢,٦٠ | لا اوافق                | من ٣٦ الى اقل من ٥٢ %  | منخفض                           |
| من ١ الى اقل من ١,٨٠    | لا اوافق بشدة           | من ٢٠ الى اقل من ٣٦ %  | منخفض جدا                       |

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقاً للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى تطبيق التكنولوجيا وأبعادها

وكذلك مستوى نجاح المشروع وأبعاده، وذلك وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة.، وذلك كما يلي

المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

| مستويات الأهمية |            | الاتجاهات العام |       | الانحراف المعياري |      | المتوسط الحسابي |       | المتغير                     |
|-----------------|------------|-----------------|-------|-------------------|------|-----------------|-------|-----------------------------|
| مرتفع جداً      | مرتفع جداً | أوافق بشدة      | أوافق | .762              | .710 | 4.23<br>2       | 4.294 | إعادة هندسة إجراءات الأعمال |
|                 | مرتفع      | أوافق           |       | .806              |      |                 | 4.178 | التكنولوجي                  |
|                 | مرتفع جداً | أوافق بشدة      | أوافق | .703              |      |                 | 4.312 | الأمان                      |
| مرتفع جداً      | مرتفع      | أوافق بشدة      | أوافق | .616              | .784 | 703             | 4.172 | جودة خدمة المشروع           |
|                 | مرتفع جداً | أوافق بشدة      | أوافق | .758              |      |                 | 4.255 | التعاطف                     |
|                 | مرتفع      | أوافق بشدة      | أوافق | .557              |      |                 | 4.183 | الملموسة                    |

يتضح من الجدول بالأعلى الخاص بالمتوسط الحسابية والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة ما يلي:

### تظهر نتائج توصيف المتغير المستقل (إعادة هندسة إجراءات الأعمال) : 2.37

المتوسطات الحسابية

- يظهر أن إعادة هندسة إجراءات الأعمال تحققت بمستويات مرتفعة، حيث بلغت المتوسطات الحسابية:

الجانب التنظيمي: ٤,٢٩٤ الجانب التكنولوجي: ٤,١٧٨ جانب الأمان: ٤,٣١٢ •

وهذا يعكس تقبلاً إيجابياً من قبل عينة الدراسة لمكونات إعادة الهندسة

الانحراف المعياري: • الانحرافات المعيارية منخفضة نسبياً (تتراوح بين ٠,٧٠٣ و ٠,٧٦٢)، مما 2. يدل على وجود اتفاق كبير بين أفراد العينة حول أهمية مكونات إعادة الهندسة

الاتجاهات العامة: • معظم المشاركين وافقوا بشدة على أهمية الجوانب المختلفة لإعادة هندسة 3.

إجراءات الأعمال، مما يعكس توافقاً واسع النطاق.  
مستويات الأهمية: • يظهر أن إعادة هندسة إجراءات الأعمال تعتبر من العناصر ذات الأهمية 4. العالية جداً في نجاح المشروع وتحقيق أهدافه، حيث صُنفت مكوناتها على أنها "مرتفعة جداً" تشير النتائج إلى أن إعادة هندسة إجراءات الأعمال، بما في ذلك الجوانب التنظيمية، التكنولوجية، وجانب الأمان، تعتبر من العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل كبير في مستوى نجاح المشروع من منظور عينة الدراسة. يعكس هذا ضرورة التركيز على تحسين هذه الجوانب لضمان تحقيق نتائج فعالة ومستدامة.

### بالنسبة لتوصيف المتغير التابع (جودة خدمة المشروع): 2.38

#### • الاستجابة:

يُظهر هذا البُعد متوسطاً حسابياً قدره ٤,١٧٢، وهو يشير إلى أن أفراد العينة وافقوا بشكل كبير على أهمية سرعة استجابة المشروع لاحتياجات المستفيدين. • الانحراف المعياري: ٠,٧٠٣، مما يعكس اتفاقاً كبيراً بين آراء المشاركين. • الاتجاه العام: "موافق بشدة"، مع تصنيف الأهمية على أنها مرتفعة جداً. • التعاطف:

حصل هذا البُعد على متوسط حسابي ٤,٢٥٥، مما يشير إلى إدراك عينة الدراسة لمدى اهتمام المشروع باحتياجات وتوقعات المستفيدين. • الانحراف المعياري: ٠,٧٥٨، مما يعكس درجة توافق مقبولة في الآراء. • الاتجاه العام: "موافق بشدة"، مع تصنيف الأهمية على أنها مرتفعة جداً. • الملموسة حصل هذا البُعد على متوسط حسابي ٤,١٨٣، مما يشير إلى أن الأفراد يعتبرون العناصر الملموسة (مثل الموارد المادية والبنية التحتية) مهمة لجودة الخدمة. • الانحراف المعياري: ٠,٥٥٧، وهو منخفض جداً، مما يعكس اتفاقاً عالياً بين أفراد العينة. • الاتجاه العام: "موافق بشدة"، مع تصنيف الأهمية على أنها مرتفعة.

#### النتائج العامة لجودة الخدمة 2.

تشير القيم المرتفعة للمتوسطات الحسابية لجميع الأبعاد إلى أن جودة خدمة المشروع تُعتبر مرتفعة • من منظور عينة الدراسة. • الانحرافات المعيارية المنخفضة نسبياً توضح وجود اتفاق بين أفراد العينة حول تقييمهم لمستوى جودة الخدمة.

#### أهمية المتغير التابع 3.

- يُعد هذا المتغير مؤشراً رئيسياً لنجاح المشروع، حيث تعكس أبعاده (الاستجابة، التعاطف، والملموسة) مدى رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة.
- الأهمية العالية التي أظهرتها النتائج توضح أن جودة الخدمة عنصر جوهري يجب الاهتمام به.

لتحقيق النجاح المستدام للمشروع

#### 4. الاستنتاج

يمكن القول إن جودة خدمة المشروع تتمتع بمستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية وفقاً لآراء عينة الدراسة، مع التركيز على الاستجابة السريعة والتعاطف مع المستفيدين وتوفير عناصر ملموسة تدعم تقديم الخدمات. هذا يدعو إلى تعزيز هذه الأبعاد لضمان استدامة النجاح وتحقيق رضا العملاء

#### معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة : 2.39

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة , والتي تم قياسها SPSS-V.28 باستخدام وذلك على النحو التالي:

معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

| المتغير     |                    | التنظيمي | التكنولوجيا | الاستجابة | التعاطف |
|-------------|--------------------|----------|-------------|-----------|---------|
| التنظيمي    | Person Correlation | 1        | .763**      | .922**    | .676**  |
|             | Sig. (2- tailed)   | <.001    | <.001       | <.001     | <.001   |
|             | N                  | 60       | 60          | 60        | 60      |
| التكنولوجيا | Person Correlation | .763**   | 1           | .954**    | .583**  |
|             | Sig. (2- tailed)   | <.001    | <.001       | <.001     | <.001   |
|             | N                  | 60       | 60          | 60        | 60      |
|             |                    |          |             |           |         |
| الاستجابة   | Person Correlation | .763**   | 1           | .954**    | .609**  |
|             | Sig. (2- tailed)   | <.001    | <.001       | <.001     | <.001   |
|             | N                  | 60       | 60          | 60        | 60      |
|             |                    |          |             |           |         |

|         |                    |        |        |       |        |
|---------|--------------------|--------|--------|-------|--------|
| التعاطف | Person Correlation | .922** | .954** | 1     | .685** |
|         | Sig. (2- tailed)   | <.001  | <.001  | <.001 | <.001  |
|         | N                  | 60     | 60     | 60    | 60     |

| المتغير     |                    | الاستجابة | التعاطف | الملموسة | جودة خدمة المشروع |
|-------------|--------------------|-----------|---------|----------|-------------------|
| التنظيمي    | Person Correlation | .691**    | .737**  | .795**   | .826**            |
|             | Sig. (2- tailed)   | <.001     | <.001   | <.001    | <.001             |
|             | N                  | 60        | 60      | 60       | 60                |
| التكنولوجيا | Person Correlation | .589**    | .630**  | .716**   | .721**            |
|             | Sig. (2- tailed)   | <.001     | <.001   | <.001    | <.001             |
|             | N                  | 60        | 60      | 60       | 60                |
|             |                    |           |         |          |                   |
| الاستجابة   | Person Correlation | .674**    | .720**  | .799**   | .816**            |
|             | Sig. (2- tailed)   | <.001     | <.001   | <.001    | <.001             |
|             | N                  | 60        | 60      | 60       | 60                |
|             |                    |           |         |          |                   |
| التعاطف     | Person Correlation | .683**    | .686**  | .676**   | .872**            |
|             | Sig. (2- tailed)   | <.001     | <.001   | <.001    | <.001             |
|             | N                  | 60        | 60      | 60       | 60                |

## الارتباط الخطي بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال وأبعاده (كمتغير مستقل) جودة 2.40 خدمة المشروع وأبعاده (كمتغير تابع) :

جميع القيم تشير إلى علاقات موجبة وقوية بين "إعادة هندسة إجراءات الأعمال" وأبعاد "جودة خدمة المشروع"، مما يعكس أن التحسين في عمليات إعادة هندسة الإجراءات يؤثر إيجابياً على جودة خدمة المشروع.

الجودة الملموسة:

- العلاقة موجبة مستوى الدلالة الإحصائية:  $> 0.001$  معامل الارتباط:  $0.716$
- 2. العلاقة موجبة ودالة إحصائياً مستوى الدلالة الإحصائية:  $> 0.001$  معامل الارتباط:  $0.674$  الاستجابة:
- 3. العلاقة موجبة وقوية، ودالة إحصائياً مستوى الدلالة الإحصائية:  $> 0.001$  معامل الارتباط:  $0.683$  التعاطف:
- 4. العلاقة موجبة وقوية، ودالة إحصائياً الإحصائية:  $> 0.001$  مستوى الدلالة معامل الارتباط:  $0.721$  جودة خدمة المشروع (ككل):

## الارتباط بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال و وبيّن جودة خدمة المشروع ككل , 2.41 وبيّن بعضها البعض :

0.721 (Pearson Correlation) معامل الارتباط

- $< 0.001$  (Sig. 2-tailed) مستوى الدلالة الإحصائية

التفسير: العلاقة بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال وجودة خدمة المشروع ككل موجبة وقوية ودالة إحصائياً، مما يشير إلى أن تحسين إجراءات الأعمال ينعكس إيجابياً على جودة الخدمة العامة للمشروع.

معامل الارتباط بين أبعاد إعادة هندسة إجراءات الأعمال وأبعاد جودة خدمة المشروع 2.

أولاً: البعد التنظيمي (من إعادة هندسة إجراءات الأعمال)

- مع الجودة الملموسة: ٠,٧٩٥ (علاقة موجبة وقوية، ودالة إحصائياً)
- مع الاستجابة: ٠,٦٩١ (علاقة موجبة وقوية، ودالة إحصائياً)
- مع التعاطف: ٠,٧٣٧ (علاقة موجبة وقوية، ودالة إحصائياً)
- مع جودة خدمة المشروع (ككل): ٠,٨٢٦ (علاقة موجبة وقوية جداً، ودالة إحصائياً)

ثانياً: بُعد التكنولوجيا (من إعادة هندسة إجراءات الأعمال)

- مع الجودة الملموسة: ٠,٧١٦ (علاقة موجبة وقوية، ودالة إحصائياً)
- مع الاستجابة: ٠,٥٨٩ (علاقة موجبة متوسطة، ودالة إحصائياً)
- مع التعاطف: ٠,٦٣٠ (علاقة موجبة متوسطة إلى قوية، ودالة إحصائياً)
- مع جودة خدمة المشروع (ككل): ٠,٧٢١ (علاقة موجبة وقوية، ودالة إحصائياً)
- أعلى ارتباط كان بين البعد التنظيمي وجودة خدمة المشروع ككل (٠,٨٢٦)، مما يشير إلى أن الجانب التنظيمي لإعادة هندسة الإجراءات له التأثير الأكبر على تحسين جودة الخدمة
- العلاقة بين بُعد التكنولوجيا وأبعاد جودة الخدمة أضعف قليلاً مقارنة بالبعد التنظيمي، لكنها تظل موجبة ودالة إحصائياً
- القيم العالية لمعاملات الارتباط ومستوى الدلالة الإحصائية ( $> 0,001$ ) تؤكد أن النتائج قوية وموثوقة

## نتائج اختبار صحة فروض الدراسة : 2.42

### الفرض الرئيسي للدراسة :

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال (كمتغير مستقل) :الفرضية
- وجودة خدمة المشروع (كمتغير تابع)
- النتيجة:

- = "معامل الارتباط بين "إعادة هندسة إجراءات الأعمال" و "جودة خدمة المشروع ككل < 0.001، ومستوى الدلالة الإحصائية 0.721.
- الفرضية الرئيسية صحيحة، حيث توجد علاقة موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين :الاستنتاج المتغيرين

### نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إعادة هندسة إجراءات الأعمال (كمتغير مستقل) و "جودة خدمة المشروع" (كمتغير تابع).

الفرض الرئيسي صحيح، حيث توجد علاقة موجبة قوية ودالة إحصائية بين "إعادة هندسة هذا يدل على أن تحسين أو تطوير إجراءات إعادة . "إجراءات الأعمال" و "جودة خدمة المشروع هندسة الأعمال يؤثر بشكل إيجابي على جودة خدمة المشروع، مما يعزز كفاءة الخدمة وفعاليتها

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .816 <sup>a</sup> | .667     | .661              | .314                       |

a. Predictors : (Constant) إعادة هندسة إجراءات الأعمال

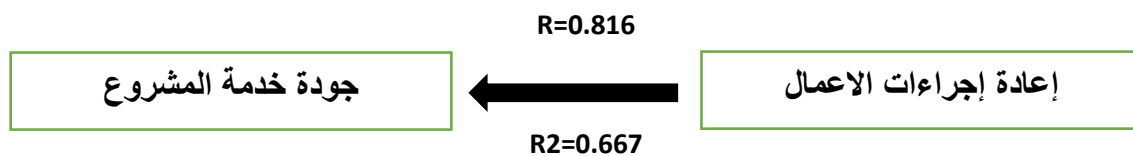
| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                    |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|--------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.               |
| 1                  | Regression | 11.404         | 1  | 11.404      | 115.946 | <.001 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 5.704          | 58 | .098        |         |                    |
|                    | Total      | 17.108         | 59 |             |         |                    |

a. Dependent Variable: المتغير التابع جودة خدمة المشروع

b. Predictors: (Constant), إعادة إجراءات الاعمال

| Coefficients <sup>a</sup>             |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                                       | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1 (Constant)                          | .225                        | .148       |                           | 1.515  | .135  |
| المتغير المستقل إعادة إجراءات الاعمال | .868                        | .081       | .816                      | 10.768 | <.001 |

a. Dependent Variable: المتغير التابع جودة خدمة المشروع



يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

أقل من ٠,٠١ ( مما يشير إلى معنوية نموذج sig. F ( وهو F) يشير مستوى المعنوية الاختبار الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠١

٦٨

- إلى وجود ارتباط موجب قوي بين إعادة لمشروع R = وتشير قيمة معامل الارتباط (٠,٨١٦ • إجراءات المشروع و جودة (اجمالاً)
- إلى أن ٨٢٪ ( من التباين الحاصل في جودة خدمة المشروع ) ( R2 يشير )معامل التحديد المعدل اجمالاً ( يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى تطبيق إعادة إجراءات الاعمال
- حيث أن مستوى الدلالة المحسوب (β) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (T.Value) (تشير قيمة ت) (الاختبار) (أقل من ٠,٠١
- وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين إعادة إجراءات الاعمال كمتغير مستقل ونجاح المشروع ( اجمالاً) كمتغير تابع

نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول للدراسة:

ينص هذا الفرض على انه " يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين التنظيمي يختبر هذا الفرض العلاقات "كأحد ابعاد إعادة هندسة اجراءات المشروع و جودة خدمة المشروع

المباشرة بين احد ابعاد اعادة اجراءات المشروع كمتغير مستقل، وجودة خدمة المشروع كمتغير تابع Simple Linear Regression . Analysis ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .826 <sup>a</sup> | .683     | .677              | .306                       |

a. . Predictors : (Constant) , التنظيمي

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.               |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|--------------------|
| 1     | Regression | 11.680         | 1  | 11.680      | 124.802 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 5.428          | 58 | .094        |         |                    |
|       | Total      | 17.108         | 59 |             |         |                    |

a. Dependent Variable: جودة خدمة المشروع

b. Predictors: (Constant), التنظيمي

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients | Std. Error | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
|       | B          |                             |            | Beta                      |        |       |
| 1     | (Constant) | .274                        | .139       |                           | 1.980  | .053  |
|       | التنظيمي   | .871                        | .078       | .826                      | 11.171 | <.001 |

a. Dependent Variable: جودة خدمة المشروع



## يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

- أقل من (٠,٠١) مما يشير إلى معنوية نموذج (sig. F) وهو (F) يشير مستوى المعنوية لاختبار الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠١
- إلى وجود ارتباط موجب قوي بين التنظيمي (, كأحد  $R$  = وتشير قيمة معامل الارتباط) (٠,٨٢٦
- . ابعاد اعادة هندسة و جودة خدمة المشروع إلى أن (٨٣٪) (من التباين الحاصل في جودة خدمة المشروع (  $R^2$  يشير )معامل التحديد المعدل (اجمالاً) يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى التنظيمي ٧٠
- حيث أن مستوى الدلالة المحسوب ( $\beta$ ) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (T.Value) (تشير قيمة) ت (الاختبار) (أقل من) (٠,٠١)
- وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الفرعي الأول الذي ينص على وجود علاقة ارتباط كأحد ابعاد التنظيمي كمتغير مستقل (إيجابية ذات دلالة احصائية بين اعادة هندسة اجراءات المشروع وجودة خدمة المشروع كمتغير تابع

## نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني للدراسة:

ينص هذا الفرض على أنه " : يوجد اثر ذو دلالة احصائية بين التكنولوجي المستخدمة في تعزيز الاستجابة " . يختبر هذا الفرض العلاقة المباشرة بين التكنولوجي كأحد ابعاد اعادة هندسة اجراءات المشروع كمتغير مستقل, الاستجابة كأحد ابعاد جودة خدمة المشروع كمتغير تابع.

Simple Linear ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط

Analysis.Regression

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .609 <sup>a</sup> | .371     | .360              | .464                       |

a. Predictors: (Constant), التكنولوجي

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.               |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| 1     | Regression | 7.358          | 1  | 7.358       | 34.222 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 12.470         | 58 | .215        |        |                    |
|       | Total      | 19.828         | 59 |             |        |                    |

a. Dependent Variable: الاستجابة

b. Predictors: (Constant), التكنولوجي

### Coefficients<sup>a</sup>

|       |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig.  |
| 1     | (Constant) | .544                        | .204       |                           | 2.663 | .010  |
|       | التكنولوجي | .628                        | .107       | .609                      | 5.850 | <.001 |

a. Dependent Variable: الاستجابة



يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي :

أقل من ٠,٠١) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة ٠,٠١ إلى وجود ارتباط موجب ( $R =$  وتشير قيمة معامل الارتباط) ٠,٦٠٩ • قوي بين التكنولوجيا ( كأحد ابعاد اعادة هندسة اجراءات المشروع . ونجاح جودة خدمة المشروع إلى أن ) ٦١٪ ( من )  $R^2$  يشير )معامل التحديد المعدل • التباين الحاصل في الاستجابة يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى التكنولوجيا (تشير قيمة ت • حيث أن مستوى الدلالة ( $\beta$ ) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا ( $T$ .Value) (المحسوب الاختبار) ت (أقل من ٠,٠١) وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الفرعي الثاني الذي ينص ( على وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة احصائية بين التكنولوجيا كأحد ابعاد اعادة هندسة المشروع كمتغير مستقل, الاستجابة ) كأحد ابعاد جودة خدمة المشروع كمتغير تابع

#### الخلاصة: 2.43

من أجل التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الحالية , فقد تم استخدام كلاً من SPSS V,28 و SEM-PLS فقد قام الباحث بالتحليل الوصفي لعينة الدراسة, كذلك قام بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة. وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي لهذه الدراسة, فقد تحقق الصديق والثبات للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة. كذلك, فقد تم اثبات الفرض الرئيسي للدراسة والفروض الفرعية أيضاً .

#### المراجع 2.44

- 1) Hammer, M., & Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution.
- 2) Karim, A., & Arif-Uz-Zaman, K. (2013). "The Impact of BPR on Service Quality in the Construction Industry of Bangladesh".
- 3) Shin, N., & Jemella, D. (2002). "The Effects of BPR in the Airline Industry".

- 4) McKinsey & Company. (2016). "The Impact of Business Process Reengineering on Service Delivery".
- 5) Davenport, T. H. (1993). Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology.
- 6) Smith, H., & Fingar, P. (2022). "The Role of BPR in Enhancing Operational Efficiency".
- 7) Grover, V., & Malhotra, M. K. (2023). "Adaptation to Technological Changes through BPR".
- 8) Harvard Business Review. (1990). "Customer Satisfaction through Business Process Reengineering".
- 9) Harrington, H. J. (2022). "Flexibility in Customer Needs Response through BPR".
- 10) Hammer, M., & Champy, J. (2023). "Streamlining Processes for Improved Service Quality".
- 11)

هذه التعريفات تستند إلى أدبيات بحثية معتمدة في مجالات إدارة المشاريع والتحليل السلوكي التطبيقي

[oai\_citation:2,[academic.oup.com](https://academic.oup.com/intqhc/article/31/1/11/5037014)](<https://academic.oup.com/intqhc/article/31/1/11/5037014>) [oai\_citation:1,Determine If a Source Is Scholarly – Teaching, Learning, and Academic Support – U of I Library](<https://www.library.illinois.edu/tlas/instruction/i-need-to-2/scholarly-source/>).
- 12) Kim, S., & Reinschmidt, K. (2011). Project service quality for infrastructure projects. Construction Management and Economics, 29(12), 1187-1198.

- 13) Holbrook, M. B. (1994). The nature of customer value: An axiology of services in the consumption experience. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), Service quality: New directions in theory and practice (pp. 21-71). Sage Publications.
- 14) Hammer, M., & Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. Harper Business.
- 15) Agarwal, R., Shankar, R., & Tiwari, M. K. (2012). Modeling the metrics of lean, agile and leagile supply chain: An ANP-based approach. \*European Journal of Operational Research\*, \*227\*(1), 211-220.  
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2012.11.016>
- 16) Business .... اعادة هندسة العمليات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية (PDF) (1)  
[https://www.academia.edu/12450561/%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D8%A9\\_%D9%87%D9%86%D8%AF%D8%B3%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%AA\\_%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7\\_%D9%81%D9%8A\\_%D8%AA%D8%AD%D9%82%D9%8A%D9%82\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D8%A7%D9%81%D8%B3%D9%8A%D8%A9\\_Business\\_Process\\_Re\\_eng\\_inereng\\_and\\_its\\_Role\\_of\\_Achieving\\_Competitive\\_Advantage.](https://www.academia.edu/12450561/%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D8%A9_%D9%87%D9%86%D8%AF%D8%B3%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%AA_%D9%88%D8%AF%D9%88%D8%B1%D9%87%D8%A7_%D9%81%D9%8A_%D8%AA%D8%AD%D9%82%D9%8A%D9%82_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D8%A7%D9%81%D8%B3%D9%8A%D8%A9_Business_Process_Re_eng_inereng_and_its_Role_of_Achieving_Competitive_Advantage.) (2)  
.... إعادة هندسة العمليات الإدارية: تأصيل للمفهوم مع التطبيق على جامعة الملك  
[https://www.aja.journals.ekb.eg/article\\_17593.html](https://www.aja.journals.ekb.eg/article_17593.html). (3) إعادة هندسة الأعمال - ويكيبيديا  
[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D8%A9\\_%D9%87%D9%86%D8%AF%D8%B3%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84.](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D8%A9_%D9%87%D9%86%D8%AF%D8%B3%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84.) (4) دور إعادة هندسة عمليات  
.... الأعمال في تعزيز بعض قرارات الإنتاج و العمليات  
<https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-322464->

[%D8%AF%D9%88%D8%B1-](#)  
[%D8%A5%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D8%A9-](#)  
[%D9%87%D9%86%D8%AF%D8%B3%D8%A9-](#)  
[%D8%B9%D9%85%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%AA-](#)  
[%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84-](#)  
[%D9%81%D9%8A-%D8%AA%D8%B9%D8%B2%D9%8A%D8%B2-](#)  
[%D8%A8%D8%B9%D8%B6-](#)  
[%D9%82%D8%B1%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA-](#)  
[%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%A7%D8%AC-](#)  
[%D9%88.](#)

17)

Davenport, T. H., & Short, J. E. (1990). The new industrial engineering: Information technology and business process redesign. Sloan Management Review, 31(4), 11-27.

18)

Hammer, M., & Champy, J. (1993). Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution. HarperBusiness.

19)

Davenport, T. H. (1993). Process innovation: Reengineering work through information technology. Harvard Business Press.

20)

Grover, V., Jeong, S. R., Kettinger, W. J., & Teng, J. T. (1995). The implementation of business process reengineering. Journal of Management Information Systems, 12(1), 109-144.

21)

• [في \(BPR\) دور إعادة هندسة عملية الأعمال. \(2012\). السعد، م. ع. ش.، وعبد الله، ر. ع. تحسين الأداء الإنتاجي: دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة \(البصرة\) العلوم](#)  
[الاقتصادية](#) 8(30), 57-881. • Alawadi, M. S. S. (2014). [Business Process Re-engineering and its Role of Achieving Competitive Advantage](#) [مجلة دراسات](#)  
[محاسبية ومالية](#) 9(28), 43-902.

22)

• [في \(BPR\) دور إعادة هندسة عملية الأعمال. \(2012\). السعد، م. ع. ش.، وعبد الله، ر. ع. تحسين الأداء الإنتاجي: دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة \(البصرة\) العلوم](#)  
[الاقتصادية](#) 8(30), 57-881. • Alawadi, M. S. S. (2014). [Business Process Re-](#)

مجلة دراسات engineering and its Role of Achieving Competitive Advantage  
محاسبية ومالية, 9(28), 43-902.

23)

- دور. (2012). السعد، م. ع. ش.، وعبد الله، ر. ع  
في تحسين الأداء (BPR) إعادة هندسة عملية الأعمال  
الإنتاجي: دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة  
الأسمدة (البصرة) العلوم الاقتصادية  
8(30), 57-881.  
• Alawadi, M. S. S. (2014). Business Process  
Re-engineering and its Role of Achieving  
Competitive Advantage مجلة دراسات محاسبية  
ومالية, 9(28), 43-902.\

24) <https://english.alarabiya.net/News/saudi-arabia/2023/06/21/Electric-vehicle-demand-booms-in-Saudi-Arabia-amid-move-to-green-mobility>

- 25) مراجع رئيسية عن إعادة هندسة إجراءات الأعمال:
- 26) Hammer, M., & Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. Harper Business.
- 27) • هذا الكتاب يُعتبر من الأعمال الرائدة التي قدمت مفهوم إعادة هندسة إجراءات الأعمال، حيث وضع الكاتبان أسس المنهجية ومراحلها المختلفة، بما في ذلك أهمية التغيير الجذري والتطوير المستمر.
- 28) Davenport, T. H. (1993). Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. Harvard Business School Press.
- 29) • يناقش دافنبورت في هذا الكتاب العلاقة بين الابتكار في العمليات وإعادة هندسة الأعمال، مشيرًا إلى الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في دعم عمليات إعادة تصميم العمليات داخل المؤسسات.
- 30) 3. Al-Mashari, M., & Zairi, M. (1999). "BPR Implementation Process: An Analysis of Key Success and Failure Factors". Business Process Management Journal, 5(1), 87–112.

- 31) • يُعد هذا المقال دراسة تحليلية حول العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح أو فشل مشاريع إعادة هندسة الأعمال، مع التركيز على دور الإدارة والتخطيط الفعال.
- 32) 4. Grover, V., Jeong, S. R., Kettinger, W. J., & Teng, J. T. (1995). "The Implementation of Business Process Reengineering". *Journal of Management Information Systems*, 12(1), 109–144.
- 33) • يناقش المقال عمليات تنفيذ إعادة هندسة الأعمال في المؤسسات، بما في ذلك التحديات والاستراتيجيات الممكنة لزيادة فرص النجاح.
- 34) مراجع رئيسية حول جودة خدمة المشروع:
- 35) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- 36) • لقياس جودة الخدمة، ويشمل خمسة أبعاد SERVQUAL هذا المقال يُقدم نموذج أساسية هي: الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والعناية المادية، مما يُستخدم كمعيار لقياس جودة خدمة المشاريع في مختلف المجالات.
- 37) Grönroos, C. (1984). "A Service Quality Model and its Marketing Implications". *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- 38) • يطرح جرونروس نموذجًا لفهم وتقييم جودة الخدمة، حيث يوضح كيف يمكن للمؤسسات تقديم جودة عالية من خلال الاهتمام بالجوانب الوظيفية والتقنية للخدمات المقدمة للعملاء.
- 39) Project Management Institute (PMI). (2017). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)*. Project Management Institute.
- 40) • إرشادات حول إدارة المشاريع بجودة عالية، PMI يقدم هذا الدليل الشامل من ويركز على أهمية تحقيق رضا العملاء من خلال اتباع أفضل الممارسات في إدارة المشاريع، بما يشمل تصميم وضبط العمليات لتحسين جودة الخدمة.
- 41) Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. SAGE Publications.
- 42) • يسلط هذا الكتاب الضوء على الأبحاث المتقدمة حول جودة الخدمة وكيفية تأثيرها على رضا العملاء والأداء التنظيمي، مما يوفر إطارًا نظريًا لدراسة جودة خدمة المشاريع وتحليلها.
- 43) Jiang, J. J., Klein, G., & Chen, H.-G. (2001). "The Relative Influence of IS Project Implementation Policies and Project Leadership on Subsequent Performance". *Information & Management*, 39(2), 141–150.
- 44) • يناقش هذا المقال تأثير السياسات القيادية وإدارة المشاريع على جودة الخدمة المقدمة في المشاريع المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، ويبرز أهمية قيادة فعالة وتحسينات مستمرة في تعزيز جودة الخدمة.

- 45) 1. Hammer, B. (2020). Tesla's First Decade of Innovation. Tech Times.
- 46) Lambert, F. (2022). "Tesla Model S: How It Changed the Electric Vehicle Market". Electrek.
- 47) Tesla (2015). Introducing Model X: The SUV of the Future. Tesla Motors.
- 48) Piller, C. (2021). "Model 3 and Affordable Electric Vehicles". The Verge.
- 49) Reuters (2020). "Tesla Model Y Demand on the Rise". Reuters.
- 50) Tesla Energy (2021). Powerwall and Powerpack Solutions. Tesla Inc.
- 51) Randall, T. (2021). "SolarCity Acquisition and Tesla's Solar Vision". Bloomberg Green.
- 52) Ohnsman, A. (2022). "The Path to Autonomous Driving: Tesla's Autopilot". Forbes.