

المهمة الخامسة

نقد ورقة بحثية من حيث

(تحليل و إبداء الملاحظات والتوصيات لتطوير الدراسة المختارة
والاقتراحات لبحوث مستقبلية)

رابط البحث

العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة - دراسة ميدانية

ماجد علي الهلال

٢١٢١٢٠٠٩١٨

دكتوراه في الإدارة - الفصل الأول ٢٠٢٥

د هبه محمد

الباحث :

الرقم الجامعي :

التخصص :

الدكتور المشرف :



تحليل الدراسة، الملاحظات، والتوصيات لتطويرها

أولاً: تحليل عام للدراسة

عنوان الدراسة: العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة – دراسة ميدانية

المؤلف: د. النميس تامر عيد محمد

إشراف: أ.د. أسامة محمد علما

المجلة: مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية – يوليو ٢٠٢٢

تتناول الدراسة العلاقة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) وجودة الخدمة، وذلك من خلال تحليل تأثير عمليات إعادة الهيكلة على مستوى جودة الخدمات المقدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص بمحافظة الإسكندرية.

ثانياً: الملاحظات على الدراسة

١. وضوح المشكلة البحثية:

١. حددت الدراسة مشكلة البحث بوضوح، وطرحت تساؤلات مباشرة حول العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة.

٢. ومع ذلك، يمكن تعزيز المشكلة البحثية بربطها بشكل أعمق مع تحديات الشركات محل الدراسة.

٢. المنهجية البحثية:

١. استخدمت الدراسة المنهج المسحي واعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وهو مناسب لدراسة العلاقة بين متغيرين.

٢. تم استخدام أساليب إحصائية مثل تحليل الانحدار، تحليل الارتباط، والمتوسطات الحسابية، مما يعزز موثوقية النتائج.

٣. لكن لم يتم ذكر كيفية التحقق من صدق وثبات الاستبيان، وهو جانب يمكن تعزيزه بمزيد من التفاصيل حول أدوات التحقق الإحصائي.

٣. الإطار النظري:

١. قدمت الدراسة مراجعة شاملة للدراسات السابقة، لكنها اعتمدت على دراسات قديمة نسبياً.

٢. كان يمكن إضافة مراجع أحدث حول إعادة الهندسة الرقمية (Digital Reengineering) والتطورات الحديثة في هذا المجال.

٤. العينة ومجتمع الدراسة:

١. شملت الدراسة ٣٤٠ موظفاً في شركات إنتاج السلع الكهربائية، مما يعد حجم عينة جيداً.

٢. لكن لا يوجد تحليل معمق لاختيار الشركات، وما إذا كانت تمثل القطاع الخاص بأكمله.

٥. تحليل البيانات والنتائج:

١. أوضحت النتائج وجود علاقة إيجابية بين إعادة الهندسة وتحسين جودة الخدمة.

٢. لم تقدم الدراسة تحليلاً كافياً حول التأثيرات السلبية المحتملة لإعادة الهندسة، مثل مقاومة الموظفين أو التكاليف المرتبطة بتنفيذها.

ثالثاً: التوصيات لتطوير الدراسة

١. تحسين الأدوات البحثية:
 ١. توضيح طرق التحقق من الصدق والثبات للاستبيان المستخدم في الدراسة.
 ٢. إضافة مقابلات نوعية مع المديرين والموظفين لفهم التحديات التي تواجه تطبيق إعادة الهندسة.
٢. توسيع نطاق التحليل:
 ١. تحليل التأثيرات السلبية المحتملة لإعادة الهندسة، مثل مقاومة الموظفين أو التأثير على بيئة العمل.
 ٢. دراسة تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية على نجاح إعادة الهندسة.
٣. إضافة أبعاد حديثة:
 ١. دمج مفهوم التحول الرقمي في إطار إعادة الهندسة ومدى تأثيره على جودة الخدمة.
 ٢. دراسة تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي على تحسين عمليات إعادة الهندسة.
٤. تعزيز التحليل الإحصائي:
 ١. استخدام نماذج تحليلية متقدمة مثل "النمذجة بالمعادلات الهيكلية" (Structural Equation Modeling - SEM) لفهم العلاقات السببية بين المتغيرات بشكل أعمق.

رابعاً: مقترحات لبحوث مستقبلية

١. دراسة مقارنة بين الشركات التي طبقت إعادة الهندسة والشركات التي لم تطبقها، وقياس الفرق في جودة الخدمة.
٢. تحليل دور التحول الرقمي في تعزيز فعالية إعادة الهندسة في المؤسسات الخدمية.
٣. بحث تأثير إعادة الهندسة على رضا العملاء والعوامل المؤثرة فيه.
٤. دراسة مقاومة التغيير كعامل مؤثر في نجاح أو فشل عمليات إعادة الهندسة.
٥. تحليل تأثير الهندرة على تحسين الأداء المالي والربحية في الشركات الخاصة.

الخلاصة

الدراسة تُعد مساهمة قيمة في مجال إعادة الهندسة الإدارية، إلا أنها بحاجة إلى تعزيز التحليل الإحصائي، إضافة أبعاد جديدة تتعلق بالتحول الرقمي، وتوسيع نطاق التحليل ليشمل العوامل الثقافية والتنظيمية



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكرا لكم

