

المهمة الرابعة
نقد ورقة بحثية من حيث
(تحليل وتقييم نتائج الدراسة وفحص مدى ارتباطها بالفرضيات
البحثية)

رابط البحث

[article 269699 cdca71fba1f7a9f5f160e19dcc4f3303.pdf](https://www.midocean.edu.eg/article/269699_cdca71fba1f7a9f5f160e19dcc4f3303.pdf)

ماجد علي الهلال
٢٠٢٢٠٠٩١٨

دكتوراه في الإدارة – الفصل الأول ٢٠٢٥

د هبه محمد

الباحث :
الرقم الجامعي :
التخصص :

الدكتور المشرف:



"العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة دراسة ميدانية"

تحليل وتقييم نتائج الدراسة

المبحث الأول: النتائج

تم اختبار فروض الرسالة، وتوصل الباحث الى النتائج التالية:
بالنسبة للفرض الرئيسي الأول الذي ينص على انه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وعناصر جودة الخدمة في شركات انتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص". فقد ثبت صحته.

1- ان هناك تأثيرا ايجابيا لبعء تمكين العاملين على بعد جودة الخدمة لكل من: (الملموسية، الإعتيادية، الإستجابية، الضمان، التعاطف) في شركات انتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

2- ان العملاء الذين كانوا يتعاملون مع العاملين يتمتعون بمستويات عالية من التمكين، إذ كانوا يعبرون عن مستويات عالية من الرضا، فهذا يدل على علاقة طردية بين رضا العملاء والتمكين لدى العاملين. فتمكين العاملين في شركات انتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص تساهم في زيادة قدرة العامل على التعامل بمستويات عالية من المرونة، والفهم والتكيف والاستجابة، وهذا يؤدي إلى سرعة الأداء والانجاز وجودة الخدمات، بخلاف العامل الذي ينتظر التعليمات من غيره مما قد يساهم في البطء في انجاز الخدمة، وهذه الناحية تعد من أهم بنود الجودة في قطاع الخدمات.

3- ساهم التمكين في زيادة الانتماء الداخلي بالنسبة للعامل، كما يساهم في زيادة انتمائه للمهام التي يقوم بها، وزيادة انتمائه للمؤسسة ولتفريق العمل الذي ينتمي له، وينتج عن الانتماء تحسن في مستوى الإنتاجية وتبني في التغيب عن العمل وتناقص في معدل دوران العمل.

4- تمكين العاملين ساهم في رفع مستوى مشاركتهم، والمشاركة الناجمة عن التمكين تتميز بمستوى عالي من الفاعلية والمشاركة الايجابية، التي تتبع من واقع انتماء الفرد وشعوره بالمسؤولية تجاه أهداف المؤسسة وغاياتها.

بالنسبة للفرض الرئيسي الثاني الذي ينص على انه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وعناصر جودة الخدمة في شركات انتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص". فقد ثبت عدم صحته.

1- ان هناك تأثير غير معنوي لبعء الثقافة التنظيمية على بعد جودة الخدمة لكل من: (الملموسية، الإعتيادية، الإستجابية، الضمان، التعاطف) في شركات انتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

2- يتطلب تحقيق التميز في الخدمة أن تصبح الجودة شعارا يؤمن به جميع العاملين و يسعون إلى التطبيق العملي له بمعنى أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية يتولد عنها الإشباع و الرضا بل والحفز لدي العاملين. ولإيجاد هذه الثقافة فإن الأمر يتطلب (وجود معايير متفق عليها للجودة، استقطاب أفراد مؤهلين و قادرين على تحقيق تلك المعايير، تشجيع إداري للمقترحات و الآراء بشأن تحسين الجودة). وبصفة عامة فإنه يرتبط بالثقافة التنظيمية ضرورة توافر درجة عالية من الاعتمادية وخلق الممارسات من الأخطاء و توليد الاتجاه نحو شعار "أداء الخدمة على الوجه الصحيح من أول مرة".

3- ضرورة وجود ثقافة تنظيمية وحيده والتي تميز أحسن الشركات الناجحة، هذه الثقافة يجب أن تمتلكها كل الشركات الراغبة في النجاح، حيث أنه من الكافي تحديد لكل مهمة أحسن طريقة للأداء أي تحديد الهياكل بدون غموض فكل شيء يكون مضبوط وذلك للوصول الى الطريقة المثلى لتحسين الأداء.

4- ضرورة تكيف الثقافة التنظيمية مع الظروف البيئية، لأن اختيار ثقافة تنظيمية جيدة يتوقف على الظروف التي تمر بها الشركة لأنه لا توجد ثقافة مثالية تصلح لكل الشركات في كل الظروف البيئية.

١. تحقيق أهداف إعادة الهندسة وجودة الخدمة

الدراسة أثبتت وجود تأثير واضح لإعادة هندسة العمليات على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات المستهدفة. أظهرت النتائج أن تحسين الإجراءات والعمليات التنظيمية أدى إلى زيادة كفاءة الأداء وتحسين رضا العملاء.

٢. أثر العوامل التنظيمية في نجاح إعادة الهندسة

حددت الدراسة مجموعة من العوامل التنظيمية التي تساهم في نجاح إعادة الهندسة، مثل الثقافة التنظيمية، التمكين الإداري، ودور القيادة في توجيه التغيير. ووجدت أن التزام الإدارة العليا واستعداد الموظفين لتقبل التغيير كانا من العوامل الحاسمة في تحقيق الأهداف المرجوة.

٣. تحليل النتائج الإحصائية

استخدمت الدراسة تحليلات إحصائية مختلفة، مثل معامل الارتباط وتحليل الانحدار، والتي أكدت على وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين إعادة الهندسة وتحسين جودة الخدمة. أظهرت البيانات أن المؤسسات التي تبنت استراتيجيات إعادة الهندسة بفعالية حققت تحسناً ملحوظاً في الأداء مقارنة بالمؤسسات التي لم تطبقها بالشكل المطلوب.

فحص مدى ارتباط النتائج بالفرضيات البحثية

١. الفرضية الرئيسية: إعادة الهندسة تؤثر إيجابياً على جودة الخدمة
تم إثبات هذه الفرضية من خلال التحليلات الإحصائية التي أكدت أن تحسين العمليات التشغيلية وتقليل البيروقراطية يؤديان إلى تحسين جودة الخدمة.

٢. الفرضيات الفرعية المتعلقة بالعوامل التنظيمية

- ١) تمكين العاملين: الدراسة أثبتت أن التمكين الإداري للموظفين يعزز من كفاءة العمليات ويقلل من مقاومة التغيير.
- ٢) الثقافة التنظيمية: أظهرت النتائج أن وجود ثقافة تنظيمية داعمة يزيد من فرص نجاح إعادة الهندسة.
- ٣) الإدارة والاتصال: وجود تواصل فعال بين الإدارات والعاملين كان له تأثير كبير على تنفيذ استراتيجيات إعادة الهندسة.

التوصيات بناءً على التحليل

- ❑ ضرورة توفير دعم قوي من الإدارة العليا لضمان تنفيذ فعال لإعادة الهندسة.
- ❑ تعزيز ثقافة التغيير داخل المؤسسة لتقليل المقاومة ورفع درجة التكيف مع التغييرات.
- ❑ تحسين أنظمة الاتصالات الداخلية لضمان وضوح الأهداف والإجراءات لجميع العاملين.
- ❑ توفير برامج تدريبية لتمكين الموظفين من استيعاب استراتيجيات إعادة الهندسة وتنفيذها بكفاءة.

"العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة دراسة ميدانية"

المبحث الأول: النتائج

تم اختبار فروض الرسالة، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:
بالنسبة للفرض الرئيسي الأول الذي ينص على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين وعناصر جودة الخدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص". فقد ثبت صحته.

- 1- أن هناك تأثيراً إيجابياً لبعدهم تمكين العاملين على بعد جودة الخدمة لكل من: (الملموسية، الاعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف) في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.
- 2- أن العملاء الذين كانوا يتعاملون مع العاملين يتمتعون بمستويات عالية من التمكين، إذ كانوا يعبرون عن مستويات عالية من الرضا، فهذا يدل على علاقة طردية بين رضا العملاء والتمكين لدى العاملين. فتمكين العاملين في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص تساهم في زيادة قدرة العامل على التعامل بمستويات عالية من المرونة، والفهم والتكيف والاستجابة، وهذا يؤدي إلى سرعة الأداء والانتاج وجودة الخدمات، بخلاف العامل الذي ينتظر التعليمات من غيره مما قد يساهم في البطء في إنجاز الخدمة، وهذه الناحية تعد من أهم بنود الجودة في قطاع الخدمات.
- 3- ساهم التمكين في زيادة الانتماء الداخلي بالنسبة للعامل، كما يساهم في زيادة انتمائه للمهام التي يقوم بها، وزيادة انتمائه للمؤسسة ولتفريق العمل الذي ينتمي له، وينتج عن الانتماء تحسن في مستوى الإنتاجية وتدني في التغيب عن العمل وتناقص في معدل دوران العمل.
- 4- تمكين العاملين ساهم في رفع مستوى مشاركتهم، والمشاركة الناجمة عن التمكين تتميز بمستوى عالي من الفاعلية والمشاركة الإيجابية، التي تتبع من واقع انتماء الفرد وشعوره بالمسؤولية تجاه أهداف المؤسسة وغاياتها.

بالنسبة للفرض الرئيسي الثاني الذي ينص على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وعناصر جودة الخدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص". فقد ثبت عدم صحته.

- 1- أن هناك تأثير غير معنوي لبعدهم الثقافة التنظيمية على بعد جودة الخدمة لكل من: (الملموسية، الاعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف) في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.
- 2- يتطلب تحقيق التميز في الخدمة أن تصبح الجودة شعاراً يؤمن به جميع العاملين و يسعون إلى التطبيق العملي له بمعنى أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية يتولد عنها الإبداع والرضا بل والحفز لدى العاملين. ولإيجاد هذه الثقافة فإن الأمر يتطلب (وجود معايير متفق عليها للجودة، استقطاب أفراد مؤهلين و قادرين على تحقيق تلك المعايير، تشجيع إداري للمقترحات و الآراء بشأن تحسين الجودة). وبصفة عامة فإنه يرتبط بالثقافة التنظيمية ضرورة توافر درجة عالية من الاعتمادية وخلق الممارسات من الأخطاء و توليد الاتجاه نحو شعار "أداء الخدمة على الوجه الصحيح من أول مرة".
- 3- ضرورة وجود ثقافة تنظيمية وحيدة والتي تميز أحسن الشركات الناجحة، هذه الثقافة يجب أن تمتلكها كل الشركات الراغبة في النجاح، حيث أنه من الكافي تحديد لكل مهمة أحسن طريقة للأداء أي تحديد الهياكل بدون غموض فكل شيء يكون مضبوط وذلك للوصول إلى الطريقة المثلى لتحسين الأداء.
- 4- ضرورة تكيف الثقافة التنظيمية مع الظروف البيئية، لأن اختيار ثقافة تنظيمية جيدة يتوقف على الظروف التي تمر بها الشركة لأنه لا توجد ثقافة مثالية تصلح لكل الشركات في كل الظروف البيئية.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكرا لكم

