



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة



كلية الإدارة

برنامج الدكتوراه

المقرر

قضايا بحثية 1

الموضوع

مناقشة قضية بحثية

اسم الباحث

حامد البحاري

2021200251

July 29, 2024

العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة دراسة ميدانية

The relationship between re-engineering and service quality Field study

مجلة البحوث الإدارية
المجلد الحادي والأربعون، العدد الثالث، يوليو 2023

جاذبية مجال الدراسة

- مثير للاهتمام: العنوان يشير إلى موضوعين حيويين في مجال إدارة الأعمال وهما "إعادة الهندسة" و"جودة الخدمة". إعادة الهندسة تعتبر من الأدوات الاستراتيجية التي تستخدمها المؤسسات لتحسين الكفاءة والأداء، بينما جودة الخدمة هي من العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العملاء ونجاح المؤسسة.
- أهمية عملية: البحث في هذا المجال مهم لأن تحسين جودة الخدمة من خلال إعادة الهندسة يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وزيادة تنافسية المؤسسة في السوق.

تحليل المتغيرات الأساسية

1. المتغير المستقل: إعادة الهندسة

- تعريف: إعادة تصميم العمليات الأساسية للمؤسسة بهدف تحسين الأداء بشكل جذري من حيث التكلفة، والجودة والخدمة والسرعة.
- عناصر متوقعة: قد تشمل إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، تبسيط العمليات، تطبيق تقنيات جديدة، تغيير ثقافة العمل، وغيرها.

2. المتغير التابع: جودة الخدمة

- تعريف: مدى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء واحتياجاتهم.
- عناصر متوقعة: يمكن قياس جودة الخدمة من خلال عدة مؤشرات مثل رضا العملاء، سرعة الاستجابة، دقة المعلومات، مستوى التعامل، والموثوقية.

وضوح مجال التطبيق

- وضوح مجال التطبيق: العنوان يشير بوضوح إلى أن الدراسة ميدانية، مما يعني أن الباحث سيجمع بيانات من واقع عملي وليس فقط نظري. هذا يعزز من مصداقية النتائج وإمكانية تطبيقها في الواقع.
- تفصيل مجال التطبيق: يمكن توضيح مجال التطبيق بشكل أكبر من خلال تحديد القطاع أو الصناعة التي ستجرى فيها الدراسة، سواء كانت شركات خدمات مالية، صحية، تعليمية، صناعية، إلخ.

التوصيات

- تحديد المجال بدقة: إذا كان بالإمكان، يفضل تحديد القطاع أو نوع المؤسسات التي ستتم دراستها. مثلاً، "العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة في قطاع الخدمات الصحية: دراسة ميدانية".
- توضيح المتغيرات الوسيطة والمعدلة: إذا كانت هناك متغيرات وسيطة أو معدلة مهمة، يفضل الإشارة إليها في العنوان أو مقدمة البحث لتعزيز الفهم الأولي للعلاقة المدروسة.

الخلاصة

العنوان المختار يعبر عن موضوع شيق ومهم للدراسة، والمتغيرات الأساسية تبدو واضحة. ولكن يمكن تحسين الوضوح من خلال تحديد القطاع أو نوع المؤسسات المدروسة، وكذلك الإشارة إلى المتغيرات الوسيطة أو المعدلة إن وجدت، مما يعزز من فهم القارئ للعلاقات الممثلة في الدراسة.

دقة المقدمة وتوضيح متغيرات الدراسة

المقدمة الحالية تناقش بشكل عام أهمية إعادة الهندسة في مواجهة تحديات العولمة والتنافسية، لكنها تحتاج إلى المزيد من الدقة والتركيز على متغيرات الدراسة الرئيسية. إليك تحليل وتقييم المقدمة:

1. عرض الخلفية العامة:

- المقدمة تذكر أهمية إعادة النظر في الأساليب الإدارية التقليدية والتحول إلى أساليب جديدة مثل إعادة الهندسة لمواجهة التحديات التنافسية.
- تشير إلى أن إعادة هندسة العمليات يمكن أن تحسن من كفاءة وفعالية العمليات، مما يؤدي إلى تحسين النتائج النهائية.

2. توضيح أهمية إعادة الهندسة:

- توضح المقدمة أن إعادة الهندسة تتضمن إعادة تصميم جذرية للنظم الأساسية وطرق أداء العمل، وتبدأ من إعادة التفكير في النظام.

3. تحديات إدارة الموارد البشرية:

- تشير إلى التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية بسبب التغييرات الناتجة عن عمليات إعادة الهندسة في الهيكل التنظيمي والأساليب في جميع المستويات.

4. دور القيادة التنفيذية:

- تذكر أهمية دعم القيادة التنفيذية لضمان نجاح عمليات إعادة الهندسة.

5. الاستراتيجية المؤسسية:

- تناقش المقدمة دور الاستراتيجية المؤسسية كخارطة طريق للنجاح التنظيمي وتوفير توجيهات واضحة لجميع وحدات الأعمال.

مشكلة الدراسة

من خلال التعقيب على الدراسات السابقة، يتضح أن الباحث قد اعتمد على الثغرات الموجودة في هذه الدراسات لتحديد مشكلة الدراسة بشكل دقيق. إليك تحليل لهذا الجانب:

1. وجود فجوة بحثية:

- تم تحديد وجود فجوة بحثية في دراسة واقع إعادة هندسة العمليات وجودة الخدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص بمحافظة الإسكندرية.
- أبرزت معظم الدراسات السابقة دور إعادة هندسة العمليات وجودة الخدمة في المؤسسات الحكومية والأمنية والصناعية، ولكن لم يتم تغطية شركات القطاع الخاص بشكل تفصيلي، مما يشير إلى ضرورة إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

2. الاعتماد على الدراسات السابقة:

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد متغيرات الدراسة وصياغة مشكلة البحث بشكل واضح.
- أشار إلى ندرة الدراسات التي تناولت فحص العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة في مجال شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص، مما يعزز من أهمية الدراسة الحالية.

صياغة المشكلة:

- السؤال الرئيسي:

- هل تؤثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على جودة الخدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص بمحافظة الإسكندرية؟

- التساؤلات الفرعية:

1. ما هو تأثير إعادة هندسة العمليات الإدارية على تحسين الأداء في شركات إنتاج السلع الكهربائية؟
2. كيف يمكن لإعادة هندسة العمليات أن تساهم في تخفيض التكاليف وتحقيق قفزة نوعية في الأداء؟
3. ما هي العلاقة بين إعادة هندسة العمليات وجودة الخدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص؟
4. ما هي الفوائد المتوقعة من تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركات إنتاج السلع الكهربائية؟
5. ما هي التحديات التي تواجه شركات إنتاج السلع الكهربائية عند تطبيق إعادة هندسة العمليات؟

- الدقة والوضوح:

- تم تحديد مشكلة الدراسة بدقة اعتمادًا على الثغرات الموجودة في الدراسات السابقة.
- صياغة المشكلة جاءت واضحة ومركزة، مما يسهل على الباحث توجيه الدراسة بشكل فعال.

- التساؤلات الفرعية:

- التساؤلات الفرعية المرتبطة بالسؤال الرئيسي تسعى إلى تغطية جميع جوانب المشكلة بشكل شامل.
- تهدف إلى إيجاد حلول عملية للمشكلة من خلال دراسة تأثيرات إعادة هندسة العمليات على جودة الخدمة.

الخلاصة:

تم تحديد مشكلة الدراسة بشكل جيد باستخدام الثغرات الموجودة في الدراسات السابقة، وتم صياغتها في شكل تساؤل رئيسي وتسائلات فرعية تسعى إلى تقديم حلول مقترحة للمشكلة. هذا النهج يعزز من فعالية البحث ويضمن التركيز على الجوانب الأساسية للمشكلة المطروحة.

أهمية الدراسة النظرية والتطبيقية

الأهمية النظرية للدراسة:

1. إثراء الأدبيات العلمية:

- تقدم هذه الدراسة إضافة مهمة للأدبيات الموجودة في مجال إدارة الأعمال، خاصة فيما يتعلق بإعادة هندسة العمليات وتأثيرها على جودة الخدمة. تسهم في توضيح المفاهيم والنظريات المرتبطة بهذا المجال وتقدم إطاراً مفاهيمياً يمكن أن يستفيد منه الباحثون المستقبليون.

2. تحليل العلاقة بين المتغيرات:

- تركز الدراسة على تحليل العلاقة بين إعادة هندسة العمليات وجودة الخدمة، مما يساعد في تقديم فهم أعمق لكيفية تأثير هذه العمليات على الأداء الكلي للشركات.

3. إرشاد الباحثين المستقبليين:

- يمكن أن تكون هذه الدراسة مرجعاً للباحثين المستقبليين الذين يرغبون في دراسة تأثيرات إعادة هندسة العمليات في مجالات أخرى أو في سياقات مختلفة، مما يساهم في تطوير مجال البحث بشكل عام.

الأهمية التطبيقية للدراسة:

1. مساعدة متخذي القرار:

- تساعد الدراسة متخذي القرار في شركات إنتاج السلع الكهربائية على فهم الفوائد المحتملة لتطبيق إعادة هندسة العمليات بشكل صحيح. تزودهم بمعلومات قيمة حول كيفية استخدام هذه العمليات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

2. تحسين جودة الخدمة:

- توضح الدراسة كيفية استخدام إعادة هندسة العمليات كأداة لتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يعزز من رضا العملاء ويزيد من ولائهم.

3. زيادة التنافسية والربحية:

- تقدم الدراسة تحليلاً لمدى تأثير إعادة هندسة العمليات على التنافسية والربحية وزيادة الحصة السوقية، مما يساعد الشركات على اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين وضعها في السوق.

الخلاصة:

تُظهر هذه الدراسة أهمية كبيرة من الناحيتين النظرية والتطبيقية، حيث تسهم في توضيح العلاقة بين إعادة هندسة العمليات وجودة الخدمة، وتقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها لتحسين أداء الشركات. يمكن أن تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في اتخاذ خطوات ملموسة لتحسين جودة الخدمة وزيادة التنافسية والربحية.

أهداف الدراسة ومدى إمكانية وواقعية التوصل إليها

1. الكشف عن مدى تطبيق إعادة الهندسة الإدارية في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

- واقعية التوصل: هذا الهدف يمكن تحقيقه بشكل واقعي من خلال استخدام أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات والمقابلات مع مديري وموظفي الشركات. كذلك، يمكن مراجعة وثائق وسياسات الشركات للحصول على فهم شامل لكيفية تطبيق إعادة الهندسة الإدارية.

- إمكانية التحقق: إجراء استبيانات ومقابلات مع الموظفين والمديرين واستخدام الأدوات التحليلية مثل التحليل الوصفي.

2. تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد إعادة الهندسة الإدارية ومستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

- واقعية التوصل: يمكن تحقيق هذا الهدف باستخدام التحليل الإحصائي للعلاقات بين المتغيرات المختلفة، مثل استخدام الانحدار والتحليل المتعدد المتغيرات.

- إمكانية التحقق: جمع بيانات عن أبعاد إعادة الهندسة وجودة الخدمة، ومن ثم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لتحديد نوع وقوة العلاقة بين هذه الأبعاد ومستوى جودة الخدمة.

3. تحديد تأثير إعادة الهندسة على كل بعد منفرد من أبعاد جودة الخدمة ومعرفة دلالتها وطبيعتها في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

- واقعية التوصل: يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تحليل مفصل لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة على حدة واستخدام أدوات التحليل النوعي والكمي لتقييم التأثير.

- إمكانية التحقق: إجراء تحليلات منفصلة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة وتقييم التأثيرات الفردية باستخدام تقنيات إحصائية مثل تحليل التباين (ANOVA).

4. تحديد أثر إعادة الهندسة الإدارية على مستوى الرضا الوظيفي وتوقعات المواطنين المستفيدين من الخدمات في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

- واقعية التوصل: يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال دراسة تأثير إعادة الهندسة على رضا الموظفين واستخدام استطلاعات لقياس توقعات ورضا العملاء.

- إمكانية التحقق: إجراء استبيانات لقياس مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين، وكذلك استبيانات لقياس توقعات ورضا العملاء حول جودة الخدمات المقدمة.

إمكانية التوصل:

- يمكن التوصل إلى الأهداف بشكل واقعي وممكن من خلال استخدام أدوات بحث مناسبة مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق.
- الاستعانة بالأدوات الإحصائية والتحليلية المتقدمة سيمكن الباحث من تحليل البيانات بشكل دقيق والتوصل إلى نتائج موثوقة.

واقعية التوصل:

- تعتبر الأهداف الموضوعية واقعية ويمكن التوصل إليها بشرط توفر بيانات كافية وتعاون من شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.
- الأهداف تغطي جوانب مختلفة من الدراسة وتتناول تطبيق إعادة الهندسة الإدارية وتأثيرها على جودة الخدمة والرضا الوظيفي، مما يجعلها شاملة وواقعية.

الخلاصة:

الأهداف الموضوعية للدراسة تعتبر واضحة ومحددة وتهدف إلى تقديم فهم شامل لتطبيقات إعادة الهندسة الإدارية وتأثيرها على جودة الخدمة والرضا الوظيفي في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص. باستخدام أدوات البحث المناسبة والتحليل الإحصائي، يمكن تحقيق هذه الأهداف بشكل واقعي وموثوق.

تحديد الفروض الرئيسية والفرعية للدراسة ومدى ارتباطها بعناصر الدراسة

تحقيق أهداف الدراسة:

الفروض المذكورة تغطي مجموعة واسعة من الجوانب المتعلقة بإعادة الهندسة الإدارية وجودة الخدمة، وتساهم في تحقيق الأهداف التالية:

1. الكشف عن مدى تطبيق إعادة الهندسة الإدارية: من خلال دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (تمكين العاملين، الثقافة التنظيمية، الاتصال الإداري، الاستعداد للتغيير) وجودة الخدمة.
2. تحديد نوع وقوة العلاقة: بين أبعاد إعادة الهندسة الإدارية ومستوى جودة الخدمة.
3. تحديد تأثير إعادة الهندسة على كل بعد: من أبعاد جودة الخدمة ومعرفة دلالتها وطبيعتها.
4. تحديد أثر إعادة الهندسة الإدارية على الرضا الوظيفي وتوقعات المستفيدين: يساهم في تقديم مقترحات وحلول عملية يمكن تطبيقها.

الخلاصة:

الفروض الرئيسية والفرعية للدراسة مترابطة بشكل واضح مع عنوان الدراسة، ومتغيراتها والتساؤلات الرئيسية والفرعية. تساهم هذه الفروض في تحقيق أهداف الدراسة من خلال تحليل العلاقات بين عناصر إعادة الهندسة الإدارية وجودة الخدمة، مما يوفر فهماً شاملاً وشاملاً لكيفية تحسين جودة الخدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

منهجية الدراسة ومكوناتها الرئيسية

1. نوع ومصادر البيانات:

- بيانات ثانوية:

- تشمل جميع البيانات التاريخية والمعلومات العلمية من خلال الكتب والدوريات والرسائل والدراسات السابقة من المصادر المختلفة.

- بيانات أولية:

- هي جميع البيانات التي تُجمع خصيصًا لأغراض البحث الحالي.

2. طرق جمع البيانات:

- البيانات الثانوية:

- يتم جمعها عن طريق المسح.

- البيانات الأولية:

- يتم جمعها عن طريق الاستقصاء.

3. أساليب تحليل البيانات:

- سيقوم الباحث باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وحساب المعاملات الإحصائية التالية:

- المتوسطات

- الانحراف المعياري

- معامل ارتباط بيرسون

- تحليل الانحدار البسيط

- تحليل الانحدار المتعدد

4. مجتمع وعينة الدراسة:

- يقتصر البحث على دراسة الشركات التي طبقت إعادة الهندسة (Re-engineering) على جودة الخدمات من شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص العاملة في محافظة الإسكندرية داخل جمهورية مصر العربية.
- عدد الشركات المستهدفة بالدراسة هو سبع شركات، وذلك في الفترة من 2020م إلى 2022م.

الخلاصة:

تتبع الدراسة منهجية واضحة ومتكاملة تجمع بين البيانات الثانوية والأولية. تُجمع البيانات الثانوية عن طريق المسح، بينما تُجمع البيانات الأولية عن طريق الاستقصاء. تُستخدم مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS. تركز الدراسة على عينة محددة من الشركات في القطاع الخاص بمحافظة الإسكندرية، مما يتيح تحليلاً دقيقاً لتأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمات في هذه الشركات.

الدراسة تساهم في تفسير وشرح النتائج بشكل معمق، حيث تم تحليل الفرضيات واختبارها، وتم التوصل إلى نتائج واضحة تتفق أو تختلف مع الأدبيات السابقة بناءً على عدة معايير. تساهم النتائج في تقديم رؤى وتفسيرات مهمة تتعلق بتأثير متغيرات مثل تمكين العاملين، الثقافة التنظيمية، الاتصال الإداري، والإعداد للتغيير على جودة الخدمة.

1. تحقيق أهداف الدراسة:

- **الهدف الأول:** الكشف عن مدى تطبيق إعادة الهندسة الإدارية في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

- تم تحقيق هذا الهدف من خلال تحليل الفرضيات وإظهار تأثير تمكين العاملين والإعداد للتغيير بشكل إيجابي على جودة الخدمة.

- **الهدف الثاني:** تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد إعادة الهندسة الإدارية ومستوى جودة الخدمة.

- تم تحقيق هذا الهدف بتوضيح العلاقات الإيجابية والسلبية بين متغيرات الدراسة وعناصر جودة الخدمة.

- **الهدف الثالث:** تحديد تأثير إعادة الهندسة على كل بعد منفرد من أبعاد جودة الخدمة.

- تم تحقيق هذا الهدف من خلال تحليل تأثير تمكين العاملين، الثقافة التنظيمية، الاتصال الإداري، والإعداد للتغيير على عناصر جودة الخدمة مثل الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف.

- **الهدف الرابع:** تحديد أثر إعادة الهندسة الإدارية على مستوى الرضا الوظيفي وتوقعات المستفيدين من الخدمات.

- تم تحقيق هذا الهدف من خلال دراسة تأثير تمكين العاملين والإعداد للتغيير على مستوى الرضا الوظيفي وزيادة انتماء العاملين.

2. ارتباط النتائج بالتوصيات:

1. توصيات عملية:

- تمكين العاملين: ضرورة تعزيز برامج تمكين العاملين في شركات إنتاج السلع الكهربائية، حيث أظهرت النتائج تأثيرًا إيجابيًا على جودة الخدمة.
- الاتصال الإداري: تحسين قنوات الاتصال الإداري وتوضيحها لزيادة فعالية الأداء وجودة الخدمة.
- الإعداد للتغيير: تعزيز قدرة الشركات على التكيف مع التغييرات البيئية وتبني أساليب الإدارة الحديثة لتحقيق التكامل بين الأهداف الفردية وأهداف الشركة.

2. تطبيق التوصيات في الواقع العملي:

- التوصيات قابلة للتطبيق في الواقع العملي، خاصة في شركات إنتاج السلع الكهربائية، ويمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمة والارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي.

توصيات للبحوث المستقبلية

1. دراسة تأثير إعادة الهندسة الإدارية في قطاعات أخرى:

- توسيع نطاق الدراسات ليشمل قطاعات مختلفة غير شركات إنتاج السلع الكهربائية لتحديد مدى تأثير إعادة الهندسة الإدارية على جودة الخدمة في تلك القطاعات.

2. تحليل تأثير متغيرات أخرى:

- دراسة متغيرات أخرى قد تؤثر على جودة الخدمة مثل القيادة التنظيمية، التحفيز، والتدريب المستمر.

3. مقارنة بين الشركات الخاصة والحكومية:

- إجراء دراسات مقارنة بين الشركات الخاصة والحكومية لمعرفة الفروقات في تأثير إعادة الهندسة الإدارية على جودة الخدمة بين هذين القطاعين.

بناءً على ما سبق، فإن الدراسة قدمت إسهامات هامة في تفسير وشرح النتائج وأظهرت توافقها أو اختلافها مع الأدبيات السابقة، كما وضحت كيفية تحقيق أهداف الدراسة والتوصيات المناسبة لتطبيقها في الواقع العملي، مما يفتح المجال لمزيد من البحوث المستقبلية.

[article.269702_5b1c8fb095edc279748b6d5d4ae77416.pdf\(ekb.eg\)](http://article.269702_5b1c8fb095edc279748b6d5d4ae77416.pdf(ekb.eg))

وصلى الله على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه وسلم