

مهارات بحثية ١ – الاسبوع الرابع

العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة - دراسة ميدانية

إعداد الطالبة/
ريوف صقر بن صقير

دكتوراه إدارة

٢٠٢٦



مفهوم مشكلة الدراسة

مشكلة الدراسة هي الوضع أو الظاهرة التي دفعت الباحث إلى إجراء البحث، وذلك بهدف الإجابة على تساؤلات واضحة تتعلق بوجود علاقة بين متغيرين أساسيين في بيئة تطبيقية محددة. في هذه الدراسة، تمحورت المشكلة حول:

- تحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين تطبيق مفهوم إعادة الهندسة الإدارية وجودة الخدمة المقدمة.
- ثم فهم طبيعة هذه العلاقة، إذا وجدت، ودلالاتها وتأثيرها على الواقع التنظيمي في بيئة الأعمال.
- مع تحديد أي من أبعاد إعادة الهندسة أكثر تأثيرًا على جودة الخدمة.

المشكلة في جوهرها لا تقف عند مجرد وصف الظاهرة، بل تتجاوز ذلك إلى سؤال أساسي حول وجود علاقة سببية أو ارتباطية بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة، وهو ما يُعدّ تحديًا معرفيًا ومنهجيًا في سياق الإدارة والعمل المؤسسي.

صياغة مشكلة الدراسة وفق أسئلة بحثية

عوضاً عن صياغة المشكلة كجملة واحدة فقط، لجأ الباحث إلى صياغتها على شكل أسئلة بحثية تُبرز التحديات التي تواجه موضوع البحث، وهي:

١. هل توجد علاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة أم لا؟ وإذا وجدت، فما طبيعتها وما دلالتها؟
 ٢. ما هي القدرة التنبؤية للتفاعل المشترك بين أبعاد إعادة الهندسة وجودة الخدمة؟ وإن وجدت، فما طبيعتها وما دلالتها؟
 ٣. هل توجد فروق في الأهمية النسبية بين أبعاد إعادة الهندسة في التأثير على جودة الخدمة؟
- هذا السؤال يعنى بـ تمييز التأثير النسبي لكل بُعد من أبعاد إعادة الهندسة على جودة الخدمة، أي هل هناك بُعد أكثر تأثيراً من آخر.

من خلال هذه الأسئلة يتضح أن مشكلة الدراسة ليست مجرد غموض في مفهوم أو تعريف، بل هي إشكالية تطبيقية تتطلب تحليلاً وإثباتاً إحصائياً، الأمر الذي يجعل الدراسة أكثر منهجية ووضوحاً في الخطوات البحثية.

الأبعاد المتضمنة في مشكلة الدراسة

من خلال تحليل صياغة المشكلة في الدراسة، يتبين أن هناك متغيرين رئيسيين يثيران إشكالية البحث:

١. إعادة الهندسة الإدارية

وتشير إلى إعادة هيكلة العمليات والإجراءات داخل المؤسسة بهدف تحقيق تحسين شامل، وتعزيز الفعالية والكفاءة وتقليل الهدر والتكرار. يشمل ذلك تغييرات جذرية في أساليب العمل بدلاً من التحسينات الجزئية.

عادة ما تُقاس إعادة الهندسة باستخدام أبعاد متعددة؛ مثل:

- التغيير الجذري في الإجراءات.
- تبسيط وتطوير سير العمل.
- الاعتماد على التكنولوجيا.
- التركيز على النتائج الأساسية بدلاً من الأنشطة.

هذه الأبعاد تُشكّل المتغير المستقل في الدراسة، أي المتغير الذي يُفترض أن له تأثيراً على جودة الخدمة.

الأبعاد المتضمنة في مشكلة الدراسة

من خلال تحليل صياغة المشكلة في الدراسة، يتبين أن هناك متغيرين رئيسيين يثيران إشكالية البحث:
٢. جودة الخدمة

وهنا يُنظر إلى جودة الخدمة باعتبارها النتائج والمخرجات التي يشعر بها العملاء أو المستفيدون من الخدمات المقدمة، وتشمل عوامل مثل:

- الاعتمادية والدقة في تقديم الخدمات.
- سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء.
- مستوى الاحترافية والتواصل مع العملاء.
- مدى توافق الخدمات مع توقعات العملاء.

في هذه الدراسة، تعتبر جودة الخدمة المتغير التابع الذي يحاول الباحث قياس تأثير إعادة الهندسة عليه

المنطلق المنهجي لصياغة المشكلة

صياغة مشكلة البحث هنا أثبتت وفق منهج البحث الكمي والتطبيق الميداني؛ بمعنى أن الباحث لم يكتفِ بتساؤل نظري فقط، وإنما حدد أسئلة قابلة للقياس والتحليل الإحصائي، وهي صياغة تشبه إلى حد كبير ما يُستخدم في البحوث المعتمدة على البيانات والاستبانة والنماذج الإحصائية.

وبشكل منهجي، فإن صياغة المشكلة جاءت وفق الخطوات التالية:

١. تحديد المتغيرات الأساسية: إعادة الهندسة وجودة الخدمة.
٢. صياغة أسئلة بحثية واضحة تربط المتغيرات ببعضها.
٣. تحميل المشكلة دلالات تطبيقية من واقع بيئة العمل داخل شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص بمحافظة الإسكندرية (البيئة الميدانية).
٤. التحضير لتقييم الاحتمالات الثلاث: الارتباط العام، القدرة التنبؤية، وأهمية الأبعاد المختلفة.

الخاتمة

- مشكلة الدراسة ليست مجرد سؤال نظري عابر، بل هي صياغة منهجية منظمة تركز على أسئلة بحثية قابلة للقياس والتحليل الإحصائي تُمكن الباحث من الإجابة عن:
- وجود العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة أم لا،
 - طبيعة هذه العلاقة ودلالاتها في الواقع المؤسسي،
 - الفروق بين أبعاد إعادة الهندسة في التأثير على جودة الخدمة.

إن مشكلة الدراسة قد صيغت بطريقة علمية واضحة بهدف الربط بين النظرية والتطبيق، وبين المتغيرات التنظيمية والإدارية من جانب، وبين جودة الخدمة المتحققة على أرض الواقع من جانب آخر

المرجع

النمس، ت. ع. (٢٠٢٣). العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة -
دراسة ميدانية. Retrieved from

https://jso.journals.ekb.eg/article_269699_cdca71fb_a1f7a9f5f160e19dcc4f3303.pdf



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

