

"أثر إعادة هندسة العمليات على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن"
"Impact of Business Process Re-Engineering on Organizational
Excellence in the Major Municipalities in Jordan"

إعداد الباحث:

المهندس محمد محمود بركات العموش

إداره عامة



المقدمة:

تعد هندسة عمليات الأعمال من الوسائل التي تقوم بها المنظمات في سبيل إحداث نقلة نوعية من التغيير والتحديث، وإجراء تغييرات جوهرية في المجالات الإدارية، وذلك لمواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في بيئة العمل، وكنيجة للتطور في التقنيات الحديثة التي تستدعي تحديث الأساليب الإدارية، من هنا أصبحت هندسة عمليات الأعمال من الوسائل الضرورية للمنظمة لتقادي تراجع المخرجات الإدارية والوصول إلى المستوى المنشود من الأداء التنظيمي في كافة مستوياته.

ويقع على عاتق الإدارات العليا في المنظمات عبء تطوير وتحديث الأساليب الإدارية وطرق العمل من خلال تحديث الهيكل التنظيمي في تحديد مسؤوليات العاملين وصلاحياتهم، وتطوير الوسائل التقنية وتطوير وسائل وطرق الاتصال بحيث تنقل الصورة الاستراتيجية التي تتبعها المنظمات، للتأقلم والتكيف مع المتغيرات الحاصلة في بيئة العمل الراهنة للوصول إلى التميز التنظيمي.

ولتحقيق التميز التنظيمي فإنه يقع على مسؤولية المنظمات أن تقوم بإجراء التغييرات الجذرية في مناخها التنظيمي السائد، وتوجيهه نحو التوجه للإبداع والتفوق والتميز، وأن توفر الهياكل التنظيمية المرنة التي تدعم الأداء المتميز، والقابلية للتكيف بما يلبي أي تغيير أو تطوير أو توجه استراتيجي نحو التميز والتحسين المستمر، بالإضافة إلى تكريس الاهتمام بالموارد البشرية وتميئتها وتطويرها بالتدريب المستمر، وبناء ثقافة التميز في كافة مستويات المنظمة، كما يتطلب تميز المنظمات تحقيق التفاعل والتكامل مع المستفيدين من المنظمة داخلياً وخارجياً، وبناء الشراكات مع المجتمع المحلي، بالإضافة إلى توفر الإدارة والقيادة الواعية ذات الكفاءات والقدرات المتميزة، القادرة على إدارة التغيير ومواكبته والتكيف مع متطلبات العصر وتغييراته، وتحليل الأحداث واتخاذ القرارات ورعاية كافة شؤون المنظمة واستثمار مواردها لتحقيق أهدافها وإحراز تميزها.

1-2 مشكلة الدراسة:

في ضوء تعدد المهام التي تقوم بها البلديات الكبرى في الأردن، وتشعب أعمالها المتمثلة في تلبية الاحتياجات الإنسانية والبيئية والخدمية، حيث تسعى وزارة الإدارة المحلية من خلال استراتيجيتها إلى تحقيق رؤيتها تجاه قطاع البلديات من خلال ربط وتحليل البيئة الداخلية والخارجية، وإعداد خطة عمليات تتصف بالتنظيم والدقة والتي من الممكن أن التي تقود إلى عملية البناء والتطوير للوصول إلى تحقيق الطموحات، وللوصول إلى التميز التنظيمي المنشود من خلال توجيه الموارد المتاحة لتحقيق الدور الفاعل للمجالس البلدية في تنمية المجتمعات المحلية والاستثمار في المشاريع المولدة لفرص العمل والمدرة للدخل، الأمر الذي يسهم في تعزيز مفهوم الإدارة الرشيدة، ومن هنا فقد بات من الضروري بأن تكون البلديات الكبرى في الأردن قد أجرت العديد من التغييرات التي من شأنها زيادة قدرتها على التكيف مع معطيات ومتطلبات البيئة الخارجية، وذلك من خلال استثمار الاتجاهات الإيجابية وتوظيفها لتحقيق مكانة مرموقة تمكنها من مواكبة التطورات والتصدي للاتجاهات السلبية التي تعيق نجاحها وتميزها التنظيمي. وانطلاقاً من أن هندسة العمليات تعتبر من أبرز المؤثرات في التميز التنظيمي فإن مشكلة هذه الدراسة تتمحور في الكشف عن أثر إعادة هندسة العمليات على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن، وعليه تم تحديد مشكلة هذه الدراسة بالأسئلة الآتية:

1- هل يوجد أثر لإعادة هندسة العمليات على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن؟

ويتفرع عن التساؤل الرئيسي الأول الأسئلة الفرعية الآتية:

أ. ما مستوى تطبيق إعادة هندسة العمليات في أبعاد (دعم الإدارة العليا، وتكنولوجيا المعلومات، بناء الهيكل التنظيمي، وتمكين العاملين، والاستعداد للتغيير) في البلديات الكبرى في الأردن؟

ب. ما مستوى التميز التنظيمي في أبعاد: (تميز العمليات، تميز القادة، تميز المرؤوسين، تميز الهيكل، تميز الاستراتيجية) في البلديات الكبرى في الأردن؟

1-3 أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة أنها تقدم تأطيراً نظرياً، وتحليلاً واقعياً لأثر إعادة هندسة العمليات على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن، وذلك نظراً لما تؤديه إعادة هندسة العمليات من أهمية كبيرة تنعكس إيجابياً على التميز التنظيمي للمنظمات وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تبرز من خلال النواحي الآتية:

1-3-1 الأهمية النظرية:

تأتي الأهمية النظرية لهذه الدراسة من اعتقاد الباحث بأن إعادة هندسة العمليات في قطاع البلديات في الأردن والتي سعت وزارة الإدارة المحلية إلى تطبيقها من أجل الارتقاء بالمستوى الإداري والخدمي لهذه البلديات، ومن هذا المنطلق يأمل الباحث من خلال هذه الدراسة الاستدلال إلى مستوى إعادة هندسة عمليات الأعمال، ومستوى التميز التنظيمي في بلديات إقليم الشمال، نظراً لأهمية التميز التنظيمي للدائرة المبحوثة، وإمكانية مساهمتها في خدمة المجتمع المحلي والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها البلديات إلى مستوى متميز، كما أن الاستدلال إلى أثر إعادة هندسة العمليات، يسهم في زيادة كفاءة هذه البلديات بشكل عام، وزيادة مستوى أداء العاملين فيها نحو تحقيق التميز التنظيمي، وبالتالي فإن ما تحتويه هذه الدراسة من تأطيراً نظرياً سيكون له أهمية بالغة نظراً لما يتضمنه من مفاهيم وأبعاد يركز فيها الباحث على وضع إيجازاً نظرياً لإعادة هندسة العمليات والتميز التنظيمي.

1-3-2 الأهمية العلمية:

تبرز الأهمية العلمية (التطبيقية) لهذه الدراسة من أهمية القطاع المبحوث (البلديات الكبرى في الأردن)، إذ تتناول هذه الدراسة مجالاً تطبيقياً على قدر كبير من الأهمية التي يتميز بها هذا القطاع، وذلك نظراً بأن البلديات هي المعنية بتنمية المجتمعات المحلية، والاستثمار في المشاريع المولدة لفرص العمل والمدرّة للدخل، وتحقيق الشراكة مع القطاع الخاص، وتعزيز مفهوم الإدارة الرشيدة، ومكافحة الفقر والبطالة، وبالتالي فإن ما تتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج من شأنه أن يقدم صورة واقعية عن مستوى إعادة هندسة العمليات وأثرها على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن، مما يمكن من معالجة جوانب الضعف والقصور إن وجدت.

1-4 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف إلى أثر إعادة هندسة العمليات على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن. وتفرع عن هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

أ. التعرف إلى مستوى تطبيق إعادة هندسة العمليات في أبعاد (القدرة على التغيير وتمكين العاملين، الموائمة الاستراتيجية، وتكنولوجيا المعلومات، ودعم الإدارة العليا) في البلديات الكبرى في الأردن.

ب. التعرف إلى مستوى التميز التنظيمي في أبعاد: (تميز العمليات, تميز القادة, تميز المرؤوسين, تميز الهيكل, تميز الاستراتيجية) في البلديات الكبرى في الأردن?
1-5 فرضيات الدراسة:

H_{01} الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإعادة هندسة العمليات في أبعاد (القدرة على التغيير وتمكين العاملين, الموائمة الاستراتيجية, وتكنولوجيا المعلومات, ودعم الإدارة العليا) على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن. ويتفرع عن الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

H_{01-1} لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للقدرة على التغيير على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن.

H_{01-2} لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) لتمكين العاملين على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن.

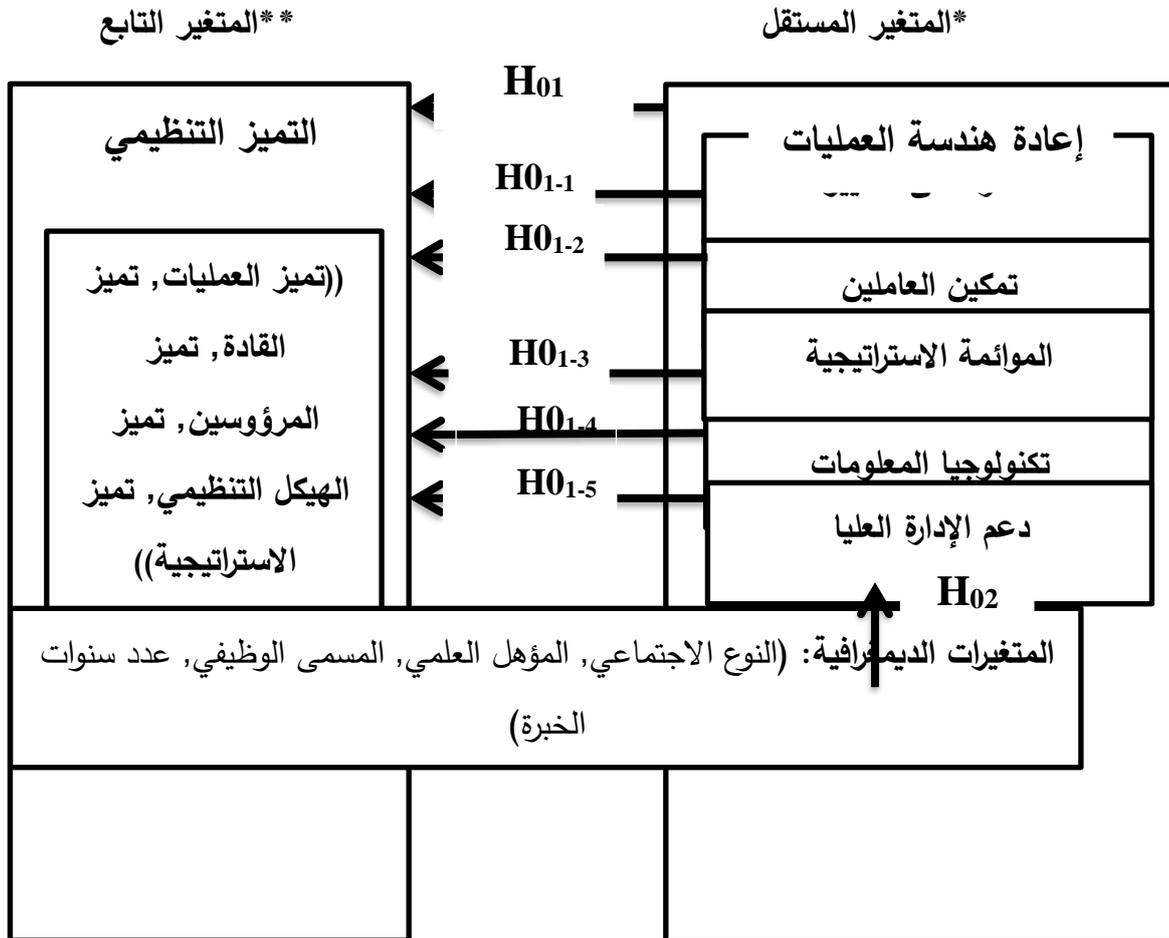
H_{01-3} لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) للموائمة الاستراتيجية على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن.

H_{014} لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن.

H_{015} لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) لدعم الإدارة العليا على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن.

H_{02} الفرضية الرئيسة العدمية الثانية: لا يوجد فروق ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة نحو التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن تبعاً لمتغيرات (النوع الاجتماعي, المؤهل العلمي, المسمى الوظيفي, عدد سنوات الخبرة).

6-1 نموذج الدراسة:



شكل رقم (1-1)

نموذج الدراسة

* المصدر: من إعداد

020) Okunbanjo

** المصدر: من إعداد

7-1 التعريفات الإجرائية:

1- إعادة هندسة العمليات (Business Process Re-Engineering): ويقصد بها نهج التغيير الذي تتبناه البلديات الكبرى في الأردن بهدف إدخال تغييرات جذرية في عملياتها الإدارية لرفع كفاءة وفعالية العمليات المتبعة داخل لديها والمتمثلة في القدرة على التغيير وتمكين العاملين, الموائمة الاستراتيجية, وتكنولوجيا المعلومات, ودعم الإدارة العليا.

2- التميز التنظيمي (Organizational Excellence): ويعرف إجرائياً بأنه: الجهود التنظيمية المخططة التي ستمكن البلديات الكبرى في الأردن من إنجاز أهدافها واستراتيجياتها وعملياتها بكفاءة وفعالية والتركيز على التحسين والتطوير المستمر لتحقيق أداء يفوق توقعات العميل من خلال تميز العمليات، القادة، المرؤوسين، الهيكل، وتميز الاستراتيجية.

8-1 منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وذلك باستخدام استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، إذ يعتبر المنهج الوصفي التحليلي من الأدوات البحثية التي تقوم على دراسة ظاهرة علمية أو إدارية خلال القيام بالوصف بطريقة علمية خلال فترة زمنية معينة، كما تعد الوظيفة الرئيسية من الدراسات التي يتم اختيار عينتها بالطريقة العشوائية الموحدة حيث سيقوم الباحث بتوزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة في البلديات الكبرى في الأردن، وبالتالي فقد سيتمكن الباحث من أخذ أكبر عدد من الآراء لأفراد عينة الدراسة التي سيتم فيما بعد تحليلها وتفسيرها ومن ثم الخروج باستنتاجات تبنى عليها التصورات المقترحة.

9-1 مجتمع الدراسة وعينتها:

سيكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في البلديات الكبرى في الأردن ضمن مسميات (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم)، حيث سيتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة حيث سيتم توزيع استبانة الدراسة من خلال تصميم استبانة إلكترونية.

10-1 مصادر جمع البيانات:

ستتمثل المصادر الثانوية للدراسة بمجموعة من الكتب والمجلات العلمية والمواقع الإلكترونية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، إضافة إلى المعلومات المتوفرة والمتعلقة بالبنوك التجارية الأردنية، وكذلك البيانات والمعلومات التي سيحصل عليها الباحث من خلال زيارته إلى مقرات البلديات الكبرى في الأردن.

11-1 أداة الدراسة:

بهدف الحصول على البيانات اللازمة للوصول إلى النتائج المطلوبة من الدراسة، سيقوم الباحث بتطوير استبانة الدراسة، وذلك بعد الرجوع إلى عدد من الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث ستكون هذه الاستبانة من ثلاثة أجزاء، سيتضمن الجزء الأول منها المتغيرات الشخصية والوظيفية، وسيتضمن الجزء الثاني أبعاد وفقرات مجال إعادة هندسة العمليات، أما القسم الثالث فسيتضمن على فقرات وأبعاد التميز التنظيمي.

1-11-1 صدق أداة الدراسة وثباتها

للتأكد من صدق أداة الدراسة، تم إجراء اختبار الصدق الظاهري، والذي تمثل بعرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة الجامعيين في جامعة آل البيت والجامعات الأردنية الحكومية والخاصة وذلك بهدف إيداء ملاحظاتهم والاستفادة من وجهات نظرهم حول مجالات وأبعاد الأداة، حيث سيقوم الباحث بالأخذ بجميع التعديلات على أداة الدراسة بناءً على ملاحظات المحكمين وآرائهم؛ سواء كان إضافة أو حذفاً وتعديلاً على بعض الفقرات، لتصبح ملائمة أكثر لغاياتها، وبما يساعد على القياس الدقيق لمتغيرات الدراسة، وأبعادها المختلفة.

1-11-2 ثبات أداة الدراسة:

سيتم تطوير أداة الدراسة بحيث تغطي جميع متغيرات الدراسة، والفرضيات التي بنيت عليها، كما وسيتم تم استخراج معامل الثبات (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي لجميع مجالات أداة الدراسة وفقراتها.

1-12 المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها، سيقوم الباحث بالاستعانة بالأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية، وذلك بإدخالها على برمجية (Microsoft Excel) واستيرادها وتحليلها على برنامج حزمة العلوم الاجتماعية الإحصائية (Statistical Package for Social Sciences- SPSS) وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية الآتية:

1. معادلة كرونباخ ألفا: للتحقق من ثبات أداة الدراسة وثبات تطبيقها.
2. استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة المختلفة لعرض، وتبويب، وقراءة أهم ملامح وخصائص الأفراد المشاركين، وتركيبها، ومعرفة مستوياتها، حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية لكل فرضية من الفرضيات الممثلة للبعد الواحد كل على حده، ثم بعد ذلك تجميع هذه المتوسطات لحساب المتوسط الحسابي الكلي (العام) للبعد.
3. اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، وذلك باستخدام اختبار (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test).
4. اختبار الفرضيات باستخدام اختبار (One Sample T-test).
5. اختبار (Independent Samples T-Test) لبيان الفروق تبعاً للمتغيرات الشخصية.
6. اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لبيان الفروق تبعاً للمتغيرات الديمغرافية.
7. طريقة شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لبيان مصادر الفروق تبعاً للمتغيرات الشخصية والديمغرافية.
8. وستعتمد الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة عن الأسئلة وذلك على النحو الآتي:

الإجابة	مرتفع جداً	مرتفع	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
المستوى	5	4	3	2	1

أما فيما يتعلق بالحدود التي ستعتمدها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات الواردة في نموذجها لتحديد درجة الموافقة سيقوم الباحث بتحديد ثلاث مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) بناءً على المعادلة الآتية (الكيلاني والشريفين، 2007):

طول الفترة = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات

$1.33 = 3/4 = 3/(1-5)$ وبذلك تكون المستويات كالتالي:

درجة موافقة منخفضة من 1- أقل من 2.33 .

13-1 الدراسات السابقة:

1-13-1 الدراسات العربية:

1. دراسة البقوم (2020)، بعنوان: أثر إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركة الدولية للدواء في الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة هندسة العمليات في أبعاد (بناء الهيكل التنظيمي، والالتزام ودعم الإدارة العليا، وتمكين العاملين، والثقافة التنظيمية) على الأداء التنظيمي في الشركة الدولية للدواء في الأردن، لإجراء هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (76) من العاملين في الإدارات الوسطى والعليا والدنيا في الشركة الدولية للدواء في الأردن، وقد أظهرت النتائج أن إعادة هندسة العمليات في جميع أبعادها قد جاءت بدرجة مرتفعة، كذلك جاء الأداء التنظيمي في جميع أبعاده بدرجة مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي في الشركة الدولية للدواء في الأردن.

2. دراسة علي (2020)، بعنوان: انعكاس البراعة التنظيمية على التميز التنظيمي: بحث استطلاعي في شركة الصناعات القطنية العراقية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الارتباط والأثر بين البراعة التنظيمية وبين أبعاد التميز التنظيمي (التميز في القيادة، وتميز المرؤوسين، والتميز في الهيكل التنظيمي) في شركة الصناعات القطنية تكونت عينة الدراسة من (60) مشاركاً من القيادات الإدارية في مختلف المستويات وكذلك على عدد من العاملين من ذوي الخبرة والكفاءة بالعمل، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين البراعة التنظيمية وبين كافة أبعاد التميز التنظيمي، كذلك وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية للبراعة التنظيمية في أبعاد التميز التنظيمي.

3. دراسة طالب (2019)، بعنوان: إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة ميدانية على كلية التربية الجامعة المستنصرية العراق.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إعادة هندسة العمليات الإدارية في أبعاد (دعم والتزام القيادة، وتكنولوجيا المعلومات، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي، وتمكين العاملين، والاستعداد للتغيير) وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، لإجراء هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من أساتذة وموظفي كلية التربية التابعة للجامعة المستنصرية في بغداد والبالغ عددهم (45)، وقد أظهرت النتائج أن مستوى إعادة هندسة العمليات بأبعادها وعملية اتخاذ القرار، قد جاء بدرجة كلية مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود ارتباط وعلاقة معنوية بين أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

4. دراسة علوان وكاظم (2019)، بعنوان: إعادة هندسة العمليات الإدارية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية لآراء المدراء في عينة من فنادق الدرجة الممتازة والأولى لمدينة بغداد.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية المتمثلة بأبعاد (القيادة، والقدرة على التحليل، وإعادة التصميم والاتصال التنظيمي، والتحسين المستمر) في التميز المؤسسي المتمثل بأبعاد (الرؤية الاستراتيجية، وتكنولوجيا المعلومات،

والإبداع، والجودة، والتحفيز) في عينة من فنادق الدرجة الممتازة والأولى لمدينة بغداد، تكون مجتمع الدراسة من جميع الفنادق في الدرجة الممتازة والأولى في مدينة بغداد، وتكونت عينة الدراسة من (133) مديراً بمستويات إدارية عدة، وقد أظهرت النتائج أن أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية وأبعاد التميز المؤسسي قد جاءت بدرجة كلية مرتفعة، وكما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي.

5. دراسة الخزاعلة (2018)، بعنوان: أثر إعادة هندسة عمليات الأعمال على أداء العاملين في دائرة الجمارك الأردنية.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى التعرف على أثر إعادة هندسة عمليات الأعمال المتمثلة بأبعاد: (تبسيط إجراءات العمل، وتكنولوجيا المعلومات، والاتصال، وتمكين العاملين) على أداء العاملين في دائرة الجمارك الأردنية، لإجراء هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع مديريات دائرة الجمارك الأردنية الرئيسية في عمان والبالغ عددها (25) مديرية، تكونت عينة الدراسة من (193) من العاملين في المناصب الإدارية العليا والوسطى والدنيا، وأظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لهندسة عمليات الأعمال قد جاءت بدرجة تقييم مرتفعة لجميع الأبعاد، وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لهندسة عمليات الأعمال في أداء العاملين.

6. دراسة الكنانني وفرج (2017)، بعنوان: مدى تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية -دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق إعادة هندسة العمليات في وزارة التربية والتعليم العراقية وفقاً لأبعاد: (العمليات الإدارية، الاداء الاستراتيجي، التخطيط، تقسيم العمل، تقويم اداء العاملين)، لإجراء هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع مديريات التربية والتعليم في بغداد، وتكونت عينة الدراسة من (531) من رؤساء الأقسام الإدارية، وقد أظهرت النتائج أن دجة تطبيق إعادة هندسة العمليات في مديريات التربية والتعليم في بغداد قد جاءت بدرجة كلية مرتفعة ولجميع الأبعاد.

7. دراسة شيراز (2015) بعنوان:

هندسة عمليات الأعمال كخيار استراتيجي لتحسين تنافسية المؤسسة: دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر: موبيليس

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه إعادة هندسة العمليات في تحسين تنافسية المؤسسة من خلال احداث تغيير جذري وإعادة تصميم عملياتها الاستراتيجية ذات القيمة المضافة ما يؤدي لتحقيق تحسينات هائلة في معايير الأداء واكتساب أسبقيات تنافسية مثل تخفيض التكلفة وزيادة الجودة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: ساعدت هندسة عمليات الأعمال الشركة على تحسين تنافسيتها واكتساب مزايا تنافسية يمكن أن تواجه بها منافسيها لعبت استراتيجية الشركة دوراً هاماً في المساعدة في تطبيق هندسة عمليات الأعمال ما يؤدي بالضرورة إلى تحسين وضع الشركة التنافسي.

1-13-2 الدراسات الأجنبية

1. دراسة Olajide & Okunbanjo (2020) بعنوان:

Effects of Business Process Reengineering on Organizational Performance in the Food and Beverage Industry in Nigeria

تأثير إعادة هندسة العمليات التجارية على الأداء التنظيمي في صناعة الأغذية والمشروبات في نيجيريا

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة هندسة العمليات التجارية على الأداء التنظيمي في صناعة الأغذية والمشروبات في نيجيريا. اعتمدت الدراسة على تصميم البحث المسحي وطرق أخذ العينات متعددة المراحل، تكونت عينة الدراسة من (60) مدير ومساعد مدير في شركات صناعة الأغذية في نيجيريا، أظهرت النتائج أن الموارد التنظيمية ووظيفة العمليات لها تأثير سلبي وغير معنوي على الميزة التنافسية ولكن التفكير الابتكاري له تأثير إيجابي وهام على الميزة التنافسية، كما أظهرت النتائج أن جميع مكونات إعادة هندسة العمليات التجارية (الموارد التنظيمية والتفكير المبتكر، ووظيفة العمليات) لها تأثير إيجابي وهام على الأداء التشغيلي.

2. دراسة Khashman (2019) بعنوان:

The Effect of Business Process Re-Engineering on Organizational Performance: The Mediating Role of Information and Communications Technology

تأثير إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي: الدور الوسيط لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على عوامل تأثير إعادة هندسة العمليات في أبعاد (القدرة على التغيير، واختيار منهجية إعادة هندسة الأعمال، والثقافة التنظيمية، والمواءمة الاستراتيجية، ودعم الإدارة العليا) على الأداء التنظيمي بوجود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمتغير وسيط، في إدارة ترخيص السواقين والمركبات في الأردن، تكونت عينة الدراسة من (124) مبحوثاً من العاملين في المستويات الوسطى والعليا، وقد أظهرت النتائج وجود أثر مباشر لإعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي، ووجود أثر غير مباشر لإعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي بوجود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمتغير وسيط.

3. دراسة Sibhato , and Singh (2017) بعنوان:

Evaluation on BPR Implementation in Ethiopian Higher Education Institutions

تقييم تطبيق هندسة عمليات الأعمال في مؤسسات التعليم العالمي الأثيوبية

هدفت الدراسة إلى تحليل تطبيق عملية هندسة عمليات الأعمال في مؤسسات التعليم العالي الأثيوبية، وتبين الحالة الحالية لتلك المنظمات، وفعالية تطبيق هندسة عمليات الأعمال، كما أن الدراسة تعرض العوامل المؤدية إلى النجاح أو الفشل، وتفسير كيف تؤثر تلك العوامل على عملية هندسة عمليات الأعمال في مؤسسات التعليم العالي. تكونت عينة الدراسة من (160) مشاركاً من أعضاء هيئة التدريس والمقابلات مع الأكاديميين أصحاب العملية الأساسية، وأظهرت نتائج البحث أن أداء المنظمات غير فعال في عملية التواصل وتحقيق أهداف هندسة عمليات الأعمال، وأن تقدم تلك المنظمات منخفض، وأوضحت النتائج أيضاً أن أهم عوامل نجاح الاستراتيجية

هو تقييم التقدم، كما أوضحت أن كل من (عدم تدريب العاملين، والتقارير غير الواقعية التي تخفي التقدم تمويل الاستراتيجية، وعجز تكنولوجيا المعلومات لدعم متطلبات الاستراتيجية) من العوامل المؤثرة سلباً على نجاح استراتيجية هندسة عمليات الأعمال.

4. دراسة Ahadi (2014) بعنوان:

An Examination of the Role of Organization Enables in Business Process Reengineering and the Impact of Information Technology.

تحديد العوامل التي تؤثر في تطبيق هندسة عمليات الأعمال عن طريق تبادل المعلومات والتكنولوجيا

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر في تطبيق هندسة عمليات الأعمال وذلك عند تطبيق طريقتين في تكنولوجيا المعلومات وهما تبادل المعلومات الإلكترونية وتكنولوجيا الإنترنت. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود عدد من العوامل ترتبط ارتباطاً إيجابياً مع التطبيق إعادة هندسة العمليات مثل: دعم الإدارة العليا، التغيير التنظيمي، تشكيل العمليات، ثقافة المنظمة، وخدمة العملاء. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من مقاومة العاملين والتطبيق الناجح لهندسة عمليات الأعمال.

5. دراسة Ringim , Razalli, and Hasnan (2015) بعنوان:

Business Process Reengineering in Organizational Performance in Nigerian Banking Sector.

هندسة عمليات الأعمال في الأداء التنظيمي في قطاع البنوك النيجيرية.

أشارت الدراسة إلى العديد من العوامل المؤثرة في تطبيق هندسة عمليات الأعمال ، ففي دراستهم المطبقة في البنوك النيجيرية والمعتمد على استخدام الاستبانة لعينة قوامها (417) مفردة، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج: أهمية العوامل التالية في تطبيق هندسة عمليات الأعمال وهي : الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، والمواءمة بين استراتيجية هندسة عمليات الأعمال واستراتيجية الشركة، والتركيز على العملاء، والتزام العاملين بتطبيق هندسة عمليات الأعمال، والاتصالات الفعالة مع العاملين في جميع مراحل تطبيق هندسة عمليات الأعمال، وتدريب العاملين وتعليمهم، وتوفير الموارد المالية المناسبة للتطبيق.

6. دراسة Goksoy, Ozsoy, and Vayvay (2012) بعنوان:

Business Process Reengineering : Strategic Tool for Managing Organizational Change an Application in a Multinational Company.

هندسة عمليات الأعمال: أداة استراتيجية لإدارة التغيير التنظيمي تطبيق في شركة متعددة الجنسيات

1. هدفت الدراسة للكشف عن دور هندسة عمليات الأعمال كأداة استراتيجية لإدارة التغيير التنظيمي، وقد طبقت الدراسة في إحدى الشركات المتعددة الجنسيات في تركيا واعتمدت على استبانة لعينة قوامها (75) مبحوثاً، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج: أشارت النتائج إلى التطبيق الجيد لهندسة عمليات الأعمال في الشركة أهم أسباب النجاح في التطبيق هي : التزام الإدارة العليا لتطبيق هندسة عمليات الأعمال، القيادة الفعالة وتمكينها للعاملين، توفير الموارد المناسبة، الاتصالات الفعالة مع العاملين قبل عمليات هندسة عمليات الأعمال وإثاءها، العمل الجماعي، كفاءة فريق هندسة عمليات الأعمال ، فعالية تكنولوجيا المعلومات، ملاءمة استراتيجية هندسة عمليات الأعمال مع استراتيجية الشركة، والتركيز على العملاء.

14-1 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة جوانب من أبرزها:

2. تقوم هذه الدراسة في أنها تقيس أثر إعادة هندسة العمليات في قطاع حكومي وهام ضمن أبعاد (القدرة على التغيير وتمكين العاملين، الموائمة الاستراتيجية، وتكنولوجيا المعلومات، ودعم الإدارة العليا) وهذا ما لم تجمعها أيًا من الدراسات السابقة، ولم يتم دراسة هذا القطاع في السابق في حدود علم الباحث.
3. تقوم هذه الدراسة على قياس مستوى التميز التنظيمي ضمن مجموعة من المؤشرات الواقعية التي تتسجم مع طبيعة مهام وأعمال البلديات الكبرى في الأردن، وبالتالي فإن نتائج هذه الدراسة قد تضع بين يدي صانعي القرار في المؤسسة تقييم واقعي لمستوى التميز التنظيمي لها.
4. تضع الدراسة بين أيدي صانعي القرار صورة واقعية عن أثر إعادة هندسة العمليات على التميز التنظيمي في البلديات الكبرى في الأردن، وبالتالي فإن الأخذ بنتائج وتوصيات هذه الدراسة قد يساهم في إيجاد استراتيجيات وتغييرات جديدة يمكن أن تعتمد عليها البلديات في سبيل رفع مستوى أدائها وصولاً للتميز التنظيمي.
5. تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث القطاع المبحوث، حيث ركزت أغلب الدراسات السابقة على القطاعات الخاصة في حين بحثت هذه الدراسة قطاع حكومي ذي أهمية بالغة وماسة بكافة أفراد المجتمع.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- البقوم، مصعب (2020). أثر إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركة الدولية للدواء في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسراء الخاصة، عمان، الأردن.
- الخرزاعلة، أشرف (2018). أثر إعادة هندسة عمليات الأعمال على أداء العاملين في دائرة الجمارك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- شيراز، حايث (2015). هندسة عمليات الأعمال كخيار استراتيجي لتحسين تنافسية المؤسسة: دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر: موبيليس، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، 1(17): 74-92.
- صالح، مصطفى (2020). إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة ميدانية على كلية التربية، الجامعة المستنصرية، العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 26 (117): 255-274.
- علوان، نوفل وكاظم، هناء (2019). إعادة هندسة العمليات الإدارية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية لآراء المدراء في عينة من فنادق الدرجة الممتازة والأولى لمدينة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، 1(18): 336-355.

علي, عالية (2020). انعكاس البراعة التنظيمية على التميز التنظيمي: بحث استطلاعي في شركة الصناعات القطنية العراقية, *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*, 26 (122): 205-223.

الكناني, كرم ، فرج, إخلاص (2017). مدى تطبيق إعادة هندسة العمليات الادارية -دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين, *مجلة أهل البيت*, 1 (21): 140-163.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Ahadi, H.R. (2014). An examination of role of organization Enables in business Process reengineering and the impact of information technology ,*international Journal of Business and Management*, (4),110-118.

Goksoy, A., Ozsoy , B., & Vayvay, O. (2012). Business process reengineering: strategic tool for managing organizational change an application in a multinational company .*Journal of Business and Management Research*.(2),89-112.

Khashman, Aysar (2019). The Effect of Business Process Re-Engineering on Organizational Performance: The Mediating Role of Information and Communications Technology, *International Journal of Business and Management*, 14(9): 132-149.

Olajide, Olubayo & Okunbanjo, Olajide (2020).Faculty of Management Sciences, Lagos State University. Ojo Lagos State Idowu Effects of Business Process Reengineering on Organizational Performance in the Food and Beverage Industry in Nigeria, *Journal of Business and Management Research*, 3(1): 279-303.

Ringim, K. J., Razalli , M. R., & Hasnan, N. (2012). The Moderating Effect of IT Capability on the Relationship between Business Process Reengineeng Factors and Organizational Performance of Bank. *Journal of Internet Banking and Commerce* (2),1-21.

Sibhato, H. & Singh, A. (2012).Evaluation on Implementation In Ethiopian Higher *Global Journal of Management and Business Research* (11), 1-29.