

بحث بعنوان

إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية
الاجتماعية الأهلية

**Re-engineering of administrative processes and achieving
service excellence in private social care institutions**

إعداد

د. دينا سمير عبد الكريم حسن

مدرس التخطيط الاجتماعي

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسيوط

٢٠٢٥/هـ١٤٤٧م

الملخص

استهدفت الدراسة رصد واقع تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية ، تحديد مستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية ، تحديد العلاقة بين تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية ، تحديد المعوقات التي تواجه اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية ، تحديد مقترحات تفعيل اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية ، التوصل الى تصور تخطيطي مقترح لتفعيل اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية ، تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية ، واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بالجمعيات الاهلية محل الدراسة بمحافظة اسيوط وعددهم (٣٤٦) مفردة ، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بالجمعيات الاهلية محل الدراسة بمحافظة اسيوط وعددهم (٦٨) مفردة ، وتمثلت ادوات الدراسة في استبانة للمستفيدين / استبيان للمسؤولين حول اعادة هندسة العمليات الادارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية ، وتوصلت نتائج الدراسة الى ان مستوى تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية مرتفع .

الكلمات المفتاحية : اعادة هندسة العمليات الادارية ، التميز الخدمي ، مؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية

Abstract

This study aimed to monitor reality of applying the administrative process re-engineering system in private social care institutions, determine the level of achieving service excellence in private social care institutions, and determine the relationship between applying the administrative process re-engineering system and achieving service excellence in private social care institutions. Identifying the obstacles facing the contributions of applying the administrative process re-engineering system in achieving service excellence in private social care institutions. Determine proposals to activate the contributions of applying the administrative process re-engineering system in achieving service excellence in private social care institutions , and arrive at a proposed planning vision to activate the contributions of applying the administrative process re-engineering system in achieving service excellence in private social care institutions. This study is a descriptive study. The study relied on using the social survey method with a sample of the beneficiaries of the

civil society organizations under study in Assiut Governorate, numbering (346) individuals, as well as the comprehensive social survey method for the officials of the civil society organizations under study in Assiut Governorate, numbering (68) individuals. The study tools were a questionnaire for beneficiaries and a questionnaire for officials about re-engineering administrative processes and achieving service excellence in private social care institutions. The study results concluded that the level of application of the administrative process re-engineering system in private social care institutions is high.

Keywords: Reengineering of administrative processes, service excellence, private social care institutions

أولا :- مدخل لمشكلة الدراسة :-

يعد العصر الحالي عصرا ديناميكيا ، فهو دائم التغير والتطور السريع مما جعل مواكبة هذه التطورات السريعة أصبحت ضرورة للمؤسسات والمنظمات الساعية للبقاء والتقدم سواء كانت حكومية أو أهلية ، ولتطور أي منظمة أو مؤسسة عامة لابد من الاهتمام بجميع جوانبها ، والعمل على تطويرها بشكل مستمر ، للبعد عن انماط العمل الروتينية والتقليل من البيروقراطية فيها ، ولذلك فإن المنظمات الواعية بأهمية ذلك تسعى دوما للبحث عن الاساليب والطرق التي تحقق التميز . (احمد ، ٢٠٢٢، ص٤٤٠)

ولان التطور التكنولوجي يساهم بشكل فعال في دفع موجة التغيير والتطوير في المنظمات الى اقصاها فالتغيير أصبح يمثل اسلوب حياة بالنسبة للمنظمات باعتباره جزء لا يتجزأ من بيئتها . (محمد ، ٢٠١٤، ص ١١) وعليه فإن ايجاد طرق حديثة لسد احتياجات المنظمات الادارية المعاصرة بطريقة تكفل لها بدرجة اكبر زيادة انتاجيتها ورفع جودة خدماتها المقدمة الى اعلاها أصبح مسعى كل المؤسسات . (سعيد ، ٢٠١٦، ص ٦)

والادارة المؤسسية الناجحة هي التي تعمل على خلق المناخ المؤسسي الذي يشجع على الابداع في اشكال مختلفة لتحقيق التميز . (حسين ، ٢٠٢١، ص ٨٢)

كما أن التميز في مجال الخدمات يسمح بتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال إدخال تحسينات على خدماتها الحالية من خلال افكار تسويقية مبتكرة ، وهذا ما يساعدها على التكيف مع مختلف التطورات والتغيرات والمنافسة بسرعة ودون درجة مخاطرة كبيرة . (بن صغير، ٢٠١٨، ص ١٤) وفي ظل إدارة التميز يجب الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لتقابل توقعات العملاء ، وكذلك خدمة ما بعد البيع ، والعمل على تعزيز امكانيات المنظمة والتغلب على نقاط الضعف حتى تتمكن المنظمة من تقديم خدمة بمعايير جودة وتميز عالية للعملاء ، كما يجب على المنظمة ان تكون على تواصل مستمر مع العملاء والاستماع لهم والتعرف على احتياجاتهم واليات التحسين في تقديم الخدمات المستقبلية ومراعاة ان العملاء دائما على حق . (مصطفى ، ٢٠٢١، ص ٣٧٥)

وتسعى مؤسسات الرعاية الاهلية الى احداث تغيرات جذرية في تنفيذ اعمالها ومهامها وتجديد وتحسين ادائها لمواكبة التطورات التي تحدث في العالم الرقمي المفتوح ، وان ذلك التغيير والتطوير لم يعد امرا اختياريا ، بل أصبح حاجة ملحة ومسألة مهمة وحيوية

وضرورية الى انتهاج مبدا اعادة هندسة الاعمال الادارية والتحولات . (القرشي ، السلمي ، ٢٠٢٢، ص ٣٢٤)

وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية الى تقديم مستوى افضل من الخدمات لافراد المجتمع ، من خلال مؤسسات الرعاية الاجتماعية . (صبري، ٢٠٢٣، ص٣٧٢)

والتخطيط الاجتماعي كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يهدف الى تحقيق التنسيق والتكامل بين كافة الانظمة والمؤسسات المهتمة بالرعاية الاجتماعية . فمؤسسات الرعاية الاجتماعية لها دور كبير في حياتنا لكونها الوسيلة التي يستند اليها المجتمع في التطوير ، فالمؤسسات مازالت تعتمد في عملها على الاساليب الادارية والتقنية القديمة بعيدا عن التطور الحاصل على المستوى المحلي والعالمي ، مما ابرز الحاجة الى تفحص البات تقويم اداء المؤسسة ، فاصبحت المؤسسات تبحث عن الادوات والوسائل التي تمكنها من البقاء في حدود المنافسة (عليش ، ٢٠٢٢، ص٥٥) وهذا ما اكدت عليه دراسة (brega& et al,2010) وتحظى المؤسسات المتميزة بوجود قادة مبدعين قادرين على وضع الخطط الاستراتيجية والبرامج واستشراف المستقبل من خلال خلق ثقافة التعاون والمشاركة وتجسيد القيم التي تتبناها المنظمة . (حسين ، ٢٠٢١، ص٨٢)

فاصبح لزاما على المؤسسات المختلفة ان تسعى جاهدة لتفعيل التميز في جميع اعمالها وتحقيق نتائج تفوق اداء منافسيها . (عبدالرحيم ، محمد ، ٢٠٢٣، ص٤١٧)

حيث اصبح تحقيق التميز في اي مؤسسة حاجة اساسية ، لذلك يعتبر التميز الخدمي احد العناصر الرئيسية التي تساهم في نجاح المؤسسات في عالم الاعمال الحديث (bailey&taylor,2004,76) وهذا ما اكدت عليه دراسة كلا من عبدالرحيم (٢٠٢٥) وابوالنعمان (٢٠٢٤) . واكدت دراسة (batra2017) ان تحقيق التميز الخدمي يعتمد على تطوير الاداء وارضاء المستفيدين ، ودراسة (kawecki,2020) اكدت ان التميز في خدمة العملاء جزء مهم من الادارة الفعالة ، كما انه يحقق رضا العملاء .

وسعيًا من المؤسسات الخدمية العمومية للارتقاء بمستوى جودة خدماتها المقدمة على غرار باقي المؤسسات الخدمية الاخرى ، تبنت هذه المؤسسات مختلف استراتيجيات وتقنيات وادوات التحول الرقمي التي تضمن لها ذلك وهذا ما توصلت اليه دراسة بلعابد (٢٠٢٤) .

ومن هنا تظهر عملية اعادة هندسة العمليات الادارية كأحد ابرز اهم الظواهر الادارية الجديدة التي اصبحت الحاجة اليها أكثر الحاحا وخاصة مع بداية الالفية الثالثة حيث تعد اداة ادارية فعالة للتعامل مع التغيرات التكنولوجية من خلال تحليل واعادة تصميم تدفق العمل والعمليات داخل المؤسسة وخارجها . (Omidia, A, khoshtinata, B,2016, p538)

تعد اعادة هندسة العمليات الادارية واحدة من التوجهات الادارية الحديثة والمهمة ، والتي تقود عملية التغيير في المنظمات بحيث تجعلها تبدأ عملها من جديد بهدف تسهيل الخدمات وتقديمها للمتعاملين مع هذه القطاعات بالمواصفات التي تلبي احتياجاتهم ورغباتهم ، وبمستوى عالي من الجودة حيث تساهم هندسة العمليات الادارية في تحفيز المنظمات على مواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة في بيئة الاعمال الحديثة (الشامسي ، ٢٠٢٣، ص٢٩٢) . كما تشكل مفهوما اداريا حديثا لكل المنظمات على المستويين العام والخاص ، وقد اصبح هذا المفهوم محط انظار كثير من المنظمات التي تحرص على تحقيق اهدافها . (الهويدي ، السحيمي ، ٢٠١٩، ص٤٦) وهي ايضا اسلوب حديث قائم على

أحداث تغييرات جذرية ومبتكرة على العمليات الادارية ، الهدف منه هو تجديد العمل ونقل الهدر وتحقيق رضا العملاء (عسيري ، ٢٠٢٢ ، ص ١٢٩)

وبرزت الهندرة (إعادة الهندسة) كمدخل معاصر يحاول تحقيق الطفرات النوعية للتحسين المستمر داخل لمؤسسات التي تتعامل مع بيانات معقدة لا تكتفي بمحاولات التغيير والتطوير والتحسين في الوضع القائم ، ولكن تستلزم الابداع والريادة والتغيير الجذري لتحقيق التفرد والمنافسة . (عبدالعال ، محمد ، ٢٠٢٤ ، ص ٤)

حيث تعد التطورات المتلاحقة سمة رئيسية من سمات العصر الراهن مما جعل الادارة تسعى الى التطوير والمواكبة لكل الاوضاع الحديثة من خلال عمليات التغيير والبحث المستمر عن كل ما من شأنه تحقيق المزيد من الكفاءة والفاعلية وهذا يتطلب اجراء المزيد من التطوير في الاهداف والوسائل والاساليب والعناصر المادية وغير المادية واصبحت الادارات المعنية بإعادة هندسة العمليات الادارية تبذل مجهودات متواصلة وتؤمن الامكانيات وترسم الخطط مستجيبة لدواعي استراتيجية إعادة هندسة العمليات الادارية بإعتبارها مبادرة تنظيمية محركة لإعادة اختبار عمليات الاعمال وإعادة تصميمها وذلك بهدف تحقيق ميزة تنافسية في الجودة والتكلفة ورضا المستفيد وقد هدفت دراسة سلطان (٢٠١٥) الى تسليط الضوء على ان إعادة هندسة العمليات الادارية له الاثر في تحقيق المزايا التنافسية ومن هذه المزايا جودة الخدمة ، السرعة في اداء الخدمة ، وذلك من اجل النهوض بالمؤسسة نحو التميز .

هذا ويمكن للمؤسسات الخدمية ان تتبنى فكرة إعادة هندسة العمليات الادارية لانه يعتبر اسلوبا ناجحا تبنته بوابة النظم المتقدمة بغرض الوصول الى مستويات عالية في الاداء .

وتوصلت دراسة عبدالمقصود وآخرون (٢٠٢٤) ان الهندرة اسلوب اداري متميز قادر على احداث تغييرات جذرية في مختلف انواع المنظمات ، واوصت بكسر الروتين والبعد عنه نحو تطبيق إعادة هندسة العمليات الادارية "الهندرة"

واوصت دراسة بلفضاوي (٢٠١٨) بضرورة اهتمام المسؤولين بالدرجة الاولى بالهندرة والايان بها حتى يقومون بدورهم باقناع الموظفين بها ، اي نشر وتعزيز مفاهيمها لدى العاملين والاستفادة من التطورات التكنولوجية ومحاولة تكوين الموظفين حسب هذه التطورات لمواكبة التغيير وتوظيف تقنيات المعلومات الحديثة بدلا من التقنيات التقليدية ومراجعة الهيكل التنظيمي بصورة دورية للبعد عن الازدواجية والروتين . واوصت دراسة عبيدي ، بخاري (٢٠٢٤) بضرورة تعزيز التخطيط طويل الامد بحيث يتوجب وضع خطط استراتيجية واضحة ومرنة تتناسب مع متطلبات الخدمات الصحية المتطورة وتضمن تحقيق اهداف الهندرة .

ويحظى اسلوب إعادة هندسة العمليات الادارية باهمية بالغة لتحقيق التميز عن غيره من باقي مداخل التغيير التنظيمي في كونه يعتمد على إحداث تغييرات جذرية ويفرض إعادة التصميم لكل ما تقوم به المنظمة من أعمال لتحقيق تحسينات جوهرية وملموسة في كل المجالات ، كما انه يمثل نقطة الانطلاق لتحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة وتحسين ادائها سواء التشغيلي او الاستراتيجي .

وبالتالي يعتبر مفهوم إعادة هندسة العمليات الادارية أحد مداخل التطوير الذي يركز على إعادة التصميم السريع والجذري للعمليات الادارية والاستراتيجية وذات القيمة المضافة وكذلك للنظم والسياسات والهيكل التنظيمية بهدف تحسين الاداء وزيادة الانتاجية . (مفتاح ، ٢٠٢٥ ، ص ٢)

اصبحت اعادة هندسة العمليات من العمليات الادارية الضرورية لكونها تعد احدى الطرق الرئيسية التي تؤدي الى اجراء التطوير في العمليات الادارية وتسهم في احداث تغييرات باتباع نهج جديد لايجاد طرق جديدة واكثر فاعلية لادارة اعمالها وتقليل التكلفة وزيادة الارباح .(اخوارشيدة ، ٢٠٢٤ ، ص٥٣٨)

وتعتبر اعادة هندسة العمليات الادارية من اهم الاليات التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة ، بهدف تطوير انظمتها والارتقاء بادائها العام وتحسين جودة مخرجاتها في ظل المتغيرات العالمية المتسارعة على جميع المستويات (عادل ، ٢٠٢٣ ، ص١) وقد اوصت دراسة حسين ، قطاي ٢٠٢٢ بتعزيز مفهوم اعادة هندسة العمليات الادارية لكافة العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بغض النظر عن المناصب التي يشغلها . (حسين ، قطاي ، ٢٠٢٢)

وتقوم منهجية إعادة هندسة العمليات الادارية على التغيير في العمليات الادارية وليس في المهام والمسؤوليات والوظيفة فالعمليات هي المحور وليس الاشخاص والادارات وذلك بالاعتماد على تقنية المعلومات والتفكير الاستقرائي والبحث عن فرص التطوير والتغيير ، وتعتبر إعادة هندسة العمليات (الهندرة) منهج للتغيير الواسع ويرتكز على تغيير العمليات الاساسية في المؤسسة ، وتسعى لجعل العمليات أكثر كفاءة من خلال تجميع المهام ، وإعادة تصميمها بغض النظر عن الاساليب التقليدية .(درادكة ، ٢٠١٨ ، ص٩١)

ومن هنا اصبحت إعادة هندسة العمليات الادارية تشكل سلاحا تنافسيا هاما في البيئة الاقتصادية باعتبارها أحد مفاهيم التغيير الحديثة التي لها أثر كبير في عالم الادارة المعاصرة حيث تمثل دعوة صريحة لإعادة التفكير في كل ما إعتادت الادارة القيام به من إجراءات وممارسات والبدء من نقطة الصفر في ممارسة كل أعمالها من أجل تحقيق الكفاءة الانتاجية والتميز في تقديم الخدمات . (تسنيم ، هشام ، ٢٠٢٣ ، ص١٤١) .

وهذا يتفق مع دراسة حسام (٢٠٢٤) التي استهدفت توضيح اثر اعادة هندسة العمليات على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال مدى وجود علاقة بين العناصر الرئيسية لاعادة هندسة العمليات وجودة الخدمة المقدمة للعملاء ، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين عناصر اعادة هندسة العمليات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء .(حمادة ، ٢٠٢٤ ، ص١٤١)

وابرز ما يميز اعادة هندسة العمليات الادارية عن غيرها من نظريات التغيير والتطوير انها تمكن من ايجاد حلول جذرية لكل العقبات التي تعيق سير العمل وذلك من خلال دراسة وتحليل العمليات المختلفة التي يتم من خلالها رؤية الصورة الشاملة لاسلوب العمل بالمنظمات المختلفة كما ان اعادة هندسة العمليات تساعدنا على الخروج من الروتين والنظرة الضيقة للعمل وعدم الشمولية والحلول السريعة لمشكلات العمل وغير ذلك من النظم والاساليب الادارية والتقليدية .(الرشيد ، ٢٠١٥ ، ص٥٤٥) .

وتأسيسا على ما سبق فان مدخل اعادة الهندسة الادارية يعد من المداخل الادارية المعاصرة التي فرضت نفسها ولاقت قبولا كبيرا واهتماما متزايدا كمدخل اداري معاصر يمكن الاستفادة منه في تطوير العمل وتحقيق التميز . (صميلي ، ٢٠١٨ ، ص١٢٠)

وانطلاقا مما سبق فتأتي هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين اعادة هندسة العمليات الادارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية باعتبارها علاقة وثيقة ومتراصة ، حيث تعمل اعادة هندسة العمليات الادارية على احداث تغييرات جوهرية في كيفية تنظيم وادارة العمليات داخل مؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية لتحقيق التميز

الخدمي والتي تظهر بوضوح من خلال التحسن المستمر في جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتلبية احتياجاتهم ، والتحسين المستمر في مستوى أداء العاملين .
وانطلاقاً من استعراض التراث النظري ونتائج الدراسات السابقة والتي اكدت على اهمية وضرورة اعادة هندسة العمليات الادارية كمدخل اداري معاصر يمكن الاستفادة منه في تطوير العمل وتحقيق التميز، وإسنادا الى التراث النظري للدراسة فيمكن صياغة مشكلة الدراسة في العديد من القضايا الآتية :

- ١- رصد واقع تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
 - ٢- تحديد مستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
 - ٣- تحديد العلاقة بين تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الادارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
 - ٤- تحديد المعوقات التي تواجه اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية
 - ٥- تحديد مقترحات تفعيل اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
 - ٦- التوصل الى تصور تخطيطي مقترح لتفعيل اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
- ثانيا : اهمية الدراسة :-**

- ١- يستمد البحث اهميته من أهمية الموضوع الذي يتناوله والمتمثل في إعادة هندسة العمليات الادارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
 - ٢- يعتبر إعادة هندسة العمليات الادارية من اهم الظواهر الادارية الحديثة التي تسهم في تحقيق التميز والميزة التنافسية .
 - ٣- تتبع أهمية البحث من الحاجة الماسة الى رفع مستوى الخدمات التي تقدمها مؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية من خلال إعادة هندسة العمليات الادارية بما يحقق التميز الخدمي .
 - ٤- يستمد البحث أهميته من أهمية استخدام الاساليب الحديثة في الادارة الحديثة واهمها اسلوب إعادة هندسة العمليات الادارية
 - ٥- يستمد البحث قوته من ارتباطه بأحد الجوانب الهامة التي تسعى كافة مؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية الى تحقيقها الا وهو التميز الخدمي .
 - ٦- قلة الدراسات التي تناولت موضوع التميز الخدمي وخاصة تلك التي تطرقت اليها باللغة العربية وذلك نظرا لحدثة الموضوع .
- ثالثا :- أهداف الدراسة :-**

- ١- رصد واقع تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
- ٢- تحديد مستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
- ٣- تحديد العلاقة بين تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الادارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
- ٤- تحديد المعوقات التي تواجه اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية

٥- تحديد مقترحات تفعيل اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .

٦- التوصل الى الى تصور تخطيطي مقترح لتفعيل اسهامات تطبيق نظام اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية .
رابعا :- فروض الدراسة :-

الفرض الأول للدراسة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " .

الفرض الثاني للدراسة: " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير أبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية (التخطيط الاستراتيجي، والثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين) على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " .

الفرض الثالث للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " .

الفرض الرابع للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " .

الفرض الخامس للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " .

خامسا :- الاطار المفاهيمي الضابط للدراسة :-

(١) مفهوم إعادة هندسة العمليات الادارية :-

إعادة : لغة : مفرد مصدره أعاد – يعيد فهو معيد والمفعول معاد أعاد القول او الفعل أي كرهه – اعاد – يعيد فهو معيد والآخر معاد – ارجع – كرر

الهندسة : لغة : مصدر هندسي والهندسة علم يبحث في اوضاع الخطوط واشكال السطوح والمجسمات وما إليها – الهندسة هي العلم الرياضي الذي يبحث في الخطوط والابعاد والسطوح والزوايا والكميات او المقادير المادية من حيث خواصها وقياسها او تقويمها وعلاقة بعضها البعض .

اصطلاحا: هي تصميم وبناء وتشغيل النظم كما تعبر عن قواعد واصول التصميم الامثل وذلك بدراسة كافة المتغيرات التي تؤثر على الاداء وصولا للاداء الامثل .

العمليات الادارية : اصطلاحا : هي مجموعة من المهام الرئيسية المكونة من مهام فرعية مترابطة ومتفاعلة فيما بينها والتي تسعى جميعها نحو تحقيق هدف مشترك ، وهي كل الأنشطة التي تؤدي الى تحويل المدخلات الى منتجات او خدمات مفيدة لمستهلك او مستخدم ما .

إعادة هندسة العمليات الادارية :

اعادة التصميم الجذري للعمليات بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة ليس هامشية تدريجية في معايير الاداء الحاكمة مثل التكلفة والخدمة والسرعة . (النيل ، موسى، ٢٠٢٣ ، ص٤٥٥)

واعادة هندسة العمليان الادارية هي تفكيك الجهاز الاداري للمؤسسة او الهيئة او الشركة من الاساس واعادة هندسة نظم الادارة والعمليات ثم بنائها بشكل جديد كلياً يواكب

متطلبات العصر والاستغلال الامثل للثروة التكنولوجية والمعلوماتية . (فرج الله ، ٢٠١٩، ص٩)

وهي إعادة التفكير الاساسية واعادة التصميم الجذرية للعمليات لتحقيق نتائج هائلة في مقاييس الاداء العصرية المتمثلة في التكلفة والجودة ومستوى الخدمة والسرعة . (الدواوي ، ٢٠٢٠، ص٧)

إعادة هندسة العمليات الادارية هي احدى انواع التغيير التنظيمي الجذرية الحديثة التي يمكن ان تستخدمها جميع انواع المنظمات من أجل ادخال تغييرات اساسية وجذرية على عملياتها واساليب وطرق واجراءات العمل لديها . (عبداللطيف، بوعريوه ، ٢٠٢٠، ص١٨٦)

وهي عملية تغيير اجراءات العمل القديمة والتفكير بصورة جديدة ومختلفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتبني نظم اساليب حديثة بهدف تطوير اساليب العمل ومواكبة التطور . وعرفها داي蒙德 وبيرجون على انها احداث تغيير جذري في العمليات التنظيمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات للاستخدام الامثل وذلك لتحقيق تحسينات جوهرية في الجودة والاداء والانتاجية . (الابراهيم ، ٢٠١٨، ص٢٥)

في هذا البحث يقصد باعادة هندسة العمليات الادارية التغيير الجذري في مؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية واعادة تصميم البرامج الاليكترونية التي تسهم في تحسين الاداء وتطوير الخدمات وتحقيق التميز).

(٢) مفهوم التميز الخدمي :-

يعني التميز بانه من ماز الشيء وتعني الفرز ، وامتاز الشيء اي بدا فضله على مثله ، وتميز الشيء اي امتاز على غيره . (حسين ، ٢٠٢٠، ص٢٤)

والتميز هو التفرد او النادر والبارز والمتفوق والاستثنائي . (Macmillan English dictionary ,2007,p508)

التميز هو عبارة عن اسلوب حياة يمكن ان يحدث في منظمة صغيرة او كبيرة ، حكومية او اهلية ، تقدم خدمة او تصنع سلعة . (الحياتي ، ٢٠٢٢، ص٥٨)

والتميز هو السعي نحو تحقيق مستويات اداء تتجاوز المستويات العادية اي بمعنى التركيز المستمر على تحقيق اداء بمستوى مرتفع عن الذي تحقق حتى الان (Maheshwari , 2022, p681)

ويعرف على انه نظام متكامل لتقييم نتائج اعمال المنظمة في التفاعل مع عناصر الموقف الداخلي (نقاط القوة والضعف) وخارجها (الفرص والتحديات) (موسى ، ٢٠٢٤، ص٦٦٨٢)

ويعرف التميز الخدمي على انه تقديم خدمة تتجاوز توقعات العملاء ويستلزم رضا العملاء (asif,2015,p13)

وهو يعني قدرة المؤسسة على تقديم خدمة متميزة وفريدة ولها قيمة مرتفعة من وجهة نظر المستهلك وذات جودة اعلى . (فوراري ، بلعلمي ، ٢٠٢٢، ص١٨)

والتميز يعني ادخال المؤسسة تحديثات على خدماتها المعروضة وزيادة سرعة أدائها ، او اختيار علامة تجارية مناسبة وبهذا تميز المؤسسة خدماتها عن المؤسسات المنافسة من خلال التجديد باستمرار للوصول الى الاهداف المنشودة . (بوخالفه ، ساكتة، ٢٠١٨، ص٧)

والتميز عبارة عن اسلوب حياه فهو نمط فكري وفلسفة ادارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة للمؤسسة لتحقيق الموازنة في اشباع احتياجات الاطراف كافة في اطار ثقافة من التعليم والابداع والتحسين المستمر .

والتميز الخدمي هو كافة الانشطة والفعاليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات التي من خلالها يتم مقابلة احتياجات وتوقعات وطموحات المتعاملين . (شقارة ، ابراهيم ، ٢٠٢٢، ص٨)

(٣) مفهوم مؤسسات الرعاية الاجتماعية :

الرعاية الاجتماعية : عبارة عن جهود وخدمات وبرامج حكومية او اهلية او دولية لمساعدة من عجز عن اشباع احتياجاتهم الضرورية بالنمو والتفاعل الايجابي مع المجتمع . (المنسي ، عبد الحميد ، ٢٠٢٢، ص٣٦٧)

وتعرف هيئة الامم المتحدة الرعاية الاجتماعية : بأنها النشاط المنظم الذي يهدف الى احداث التكيف بين الافراد وبيئاتهم الاجتماعية ويتحقق ذلك عن طريق استخدام الاساليب والوسائل التي تصمم من اجل تمكين الافراد والجماعات والمجتمعات لمقابلة حاجاتهم وحل مشكلاتهم .

وتعرف مؤسسات الرعاية الاجتماعية بأنها مؤسسات اجتماعية تتضمن مجموعة من الانشطة والوظائف وتهدف الى تقديم الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية للأفراد ويرى البعض بأنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها الدولة نحو فئات معينة من الافراد والجماعات ممن يحتاجون الى ضروريات الحياه الاساسية او يحتاجون للحماية . (عبد اللطيف ، ٢٠٢٣، ص٧)

وتعرف بأنها كل الجهود والانشطة التي تقدمها المؤسسات الحكومية والاهلية بغرض تخفيف حدة الفقر ، كما تعرف بأنها تلك المؤسسات التي تهدف الى مساعدة الافراد والجماعات على مقابلة حاجاتهم الغذائية والاجتماعية والاقتصادية على اساس تقديم الرعاية اللازمة لهم . (عبد الرحمن ، ٢٠٢٠، ص٧٩)

مؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية :- يمكن تعريفها على انها مجموعة المؤسسات غير الحكومية وغير الهادفة للربح التي تقوم بالمبادرات التي تهتم بالعمل التطوعي ، سواء كانت جمعيات اهلية او نقابات مهنية وعملية وغيرها (علي ، ٢٠٢٢ ، ص٩٧)

سادسا : الاطار النظري الموجه للدراسة :-

(أ) اهمية اعادة هندسة العمليات الادارية :-

- ١- يمكن تطبيق اعادة الهندسة في كافة المنظمات سواء كانت خدمية ام انتاجية
 - ٢- تنفذ على منظمات قائمة ولا تزال تعمل
 - ٣- تساعد على انجاز الاعمال باقل وقت وجهد وتكلفة
 - ٤- تمكن المنظمات من الانتقال الى التكنولوجيا المتطورة
 - ٥- ادخال تقنيات واساليب عمل جديدة مستحدثة في مجال نشاط المنظمة بما يساعد في جودة المنتج او الخدمة (جار الله ، ٢٠١٧، ص٤٦٩)
- (ب) اهداف اعادة هندسة العمليات الادارية .**

- ١- التخلص من الروتين القديم واسلوب العمل الجامد والتحول الى الحرية والمرونة
- ٢- تخفيض تكلفة الاداء : وذلك من خلال الغاء العمليات غير الضرورية والتركيز على العمليات ذات القيمة المضافة . (تركمان ، قاضي ، ٢٠١٧، ص٢٨٨)

٣- الجودة العالية في الاداء : وهذا يتحقق من خلال تحسين جودة المنتجات التي تقدمها المنظمة للتتناسب مع احتياجات ورغبات العملاء (ديب ، ناطور ، ٢٠٢٢ ، ص ٢١٨)

٤- الخدمة السريعة والتميزة

٥- احداث التكامل والترابط بين مكونات العملية الواحدة

٦- تحقيق التخصصية في اداء الموظفين من خلال الانتقال من موظف المهام المتعددة الى موظف المهام المتخصصة ، مما يضيف اداء نوعيا وتميزا في الخدمة المقدمة .

٧- التقليل من تداخل العمل وتكرار اداء المهام حيث تعمل الهندرة على دمج العمليات المتشابهة في الدوائر المختلفة (عمرو ، ٢٠١٨ ، ص ٣٧)

٨- التركيز على العملاء من خلال توجيه المنظمة باعادة بناء عملياتها من خلال التركيز على احتياجات العملاء والعمل على تحقيق رغباتهم (عسيري ، ٢٠٢٤ ، ص ٨٢)

(ج) خصائص اعادة هندسة العمليات الادارية :-

١- تعتمد بشكل اساسي على تكنولوجيا المعلومات لبرامجها

٢- تركز على النتائج كمخرجات وتركز على اشباع حاجات العميل الخارجي والداخلي للمؤسسة

٣- ينصب اهتمامها على العمليات الادارية وليس على الانشطة كما هو الحال بالنسبة لاساليب النظم الادارية التقليدية

٤- تهتم باعادة تصميم انظمة العمل الاساسية للمؤسسة ولا تهتم بالادارات والاقسام والوحدات التنظيمية المتعارف عليها تقليديا

٥- تبدأ دائما من نقطة الصفر ، فهي بطبيعتها اداة لاعادة التصميم والبناء من الجذور (ابو عيشة ، ٢٠٢٢ ، ص ٧٦)

(د) ابعاد اعادة هندسة العمليات الادارية :-

التخطيط الاستراتيجي:-

يمثل التخطيط الاستراتيجي اداة رئيسية للمؤسسات للتميز والاستجابة بطريقة فعالة للتغيرات في البيئة المتسارعة التغير ، ويعد بمثابة الاجراءات والادوار التي تدعم القادة والمديرين على القيام بالاعمال المناطة بهم ضمن جهود المؤسسة لاتخاذ القرارات الجوهرية . (حامد ،

زيدان ، ٢٠٢٠ ، ص ٣٩)

الثقافة التنظيمية :-

ان ثقافة المنظمة السائدة يجب ان تكون داعمة لعملية اعادة الهندسة وهذه تستمد وبشكل مؤثر من توجهات الادارة العليا التي تنعكس على البيئة التنظيمية الداخلية وهو العنصر الحاسم لنجاح تطبيق اعادة الهندسة ويتضمن الاستعداد للتغيير ، الرغبة في عدم البقاء على الوضع الحالي وادخال تغييرات في القيم والممارسات والبناء التنظيمي ، حيث يتطلب تطبيق اعادة

الهندسة تغيير الثقافة التنظيمية القديمة التي يتم بموجبها العمل الحالي في المنظمة ، الى ثقافة جديدة تركز على المقومات الاساسية التي تحتاجها عملية التطبيق . (الابراهيم ، ٢٠١٨ ،

ص ٣٢)

تكنولوجيا المعلومات :-

تعد تكنولوجيا المعلومات احدى منجزات الثورة العلمية التكنولوجية التي لها تأثير كبير ومباشر على تشكيل حياة انسان هذا العصر ، وانسان المجتمع المعلوماتي ، فقد اصبحت المعلومات جزء لا يتجزأ من حياة الانسان واحتياجاته الاساسية .

ويترتب على استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات العديد من الفوائد والمزايا لكل من الافراد والادارات والانظمة بشكل عام حتى على مستوى المجتمع بشكل اعم ، ومن بين تلك الفوائد رفع مستوى الاداء ، كذلك تلعب دورا بارزا في خلق قيمة للمنظمة خاصة في ظل حدة المنافسة بين المنظمات ، كذلك دورها في فاعلية اتخاذ القرارات واعادة هندسة عمليات التشغيل ونجاح المنظمات ذات المجالات الادارية والتنظيمية المعقدة . (ابو عوض ، ٢٠١٥ ، ص ٣٧ ، ٣٨)

تمكين العاملين :-

تمكين العاملين من اتخاذ القرارات والاهتمام بهم له دور حاسم في نجاح تنفيذ اعادة الهندسة ، حيث انه يؤدي الى تطوير مهارات العاملين ورفع مستوى رضاهم . (تسنيم ، ٢٠٢٣ ، ص ١٥٢)

• سابعا : الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تعتمد على جمع البيانات وتحليلها لتحديد خصائص الظاهرة، وتحديد العلاقات بين متغيراتها، وفهم طبيعتها دون محاولة إحداث تغييرات أو تعديلات فيها. كما أن الدراسات الوصفية تعد من أنسب أنواع الدراسات لموضوع الدراسة الراهنة حيث أنها تركز علي رصد ووصف وتحليل العلاقة بين تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية (كمتغير مستقل) وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية (كمتغير تابع) وصولاً إلى تصور تخطيطي مقترح لتفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية وذلك من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والرصد والتحليل والاستنتاج بمعطيات الأطر النظرية العلمية ونتائج ودلالات الأطر الميدانية التطبيقية للدراسة. واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط وعددهم (٣٤٦) مفردة، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط وعددهم (٦٨) مفردة.

(٢) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني للدراسة:

تمثل المجال المكاني للدراسة في الجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط، وذلك نظراً لاهتمامها بتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين وتتوافق مع توقعاتهم، وذلك من خلال تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة مثل: القيادة الفعالة، والتخطيط الاستراتيجي، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر، والتركيز على المستفيدين، وإدارة الموارد بكفاءة، وإعادة هندسة العمليات الإدارية، وتعزيز القدرة على حل المشكلات والاستدامة، وتطوير الهيكل التنظيمي، وتحديد السلطات والمسئوليات، والاعتماد على الخبرات والمعرفة، وبناء شراكات مجتمعية فعالة، مما يعزز من جودة الأداء المؤسسي بتلك الجمعيات ويساهم في تحقيق أهدافها وتطوير دورها المجتمعي تحقيقاً لأهداف التنمية المستدامة " رؤية مصر ٢٠٣٠ " . وتوزيعها كما يلي:

مجلة الخدمة الاجتماعية

١. جمعية الباحثين العلميين بمحافظة أسيوط.
٢. جمعية الخدمات العامة بأبو تيج بمحافظة أسيوط.
٣. جمعية التطوير للتنمية بأبو تيج بمحافظة أسيوط.
٤. جمعية الرسالة الإنسانية للتنمية بأبو تيج بمحافظة أسيوط.

(ب) المجال البشري للدراسة:

تمثل المجال البشري للدراسة فيما يلي:

(ب-١) المسح الاجتماعي بالعينة للمستفيدين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط، وذلك كما يلي:

(١-١) وحدة المعاينة:

تمثلت وحدة المعاينة للدراسة في المستفيد بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط أي كان نوعه أو سنه أو حالته الاجتماعية أو حالته التعليمية أو وظيفته.

(٢-١) إطار المعاينة:

تم حصر المستفيدين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط وبلغ عددهم (٣٥٠٠) مفردة وذلك وفقاً لإحصاءات وتقارير الجمعيات الأهلية.

(٣-١) نوع وحجم العينة:

تمثلت نوع العينة للدراسة في العينة العشوائية الطبقية، وبتطبيق قانون الحجم الأمثل للعينة (الضحيان، حسن، ٢٠٠٢، ص ٢٤٧) بلغ حجم العينة للمستفيدين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط (٣٤٦) مفردة، وتم استخدام طريقة التوزيع المتناسب لحساب حجم العينة لكل طبقة على حدة. وذلك كما يلي:

جدول رقم (١) يوضح توزيع المستفيدين بالجمعيات الأهلية مجتمع الدراسة

م	الجمعيات الأهلية	عدد المستفيدين	حجم العينة
١	جمعية الباحثين العلميين بمحافظة أسيوط	٢٤٠٠	٢٣٧
٢	جمعية الخدمات العامة بأبو تيج بمحافظة أسيوط	٣٠٠	٣٠
٣	جمعية التطوير للتنمية بأبو تيج بمحافظة أسيوط	٥٠٠	٤٩
٤	جمعية الرسالة الإنسانية للتنمية بأبو تيج بمحافظة أسيوط	٣٠٠	٣٠
	المجموع	٣٥٠٠	٣٤٦

(ب-٢) المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط وعددهم (٦٨) مفردة. وتوزيعهم كما يلي

مجلة الخدمة الاجتماعية

جدول رقم (٢) يوضح توزيع المسؤولين بالجمعيات الأهلية مجتمع الدراسة

م	الجمعيات الأهلية	عدد المسؤولين
١	جمعية الباحثين العلميين بمحافظة أسيوط	٣٤
٢	جمعية الخدمات العامة بأبو تيج بمحافظة أسيوط	١١
٣	جمعية التطوير للتنمية بأبو تيج بمحافظة أسيوط	١٤
٤	جمعية الرسالة الإنسانية للتنمية بأبو تيج بمحافظة أسيوط	٩
	المجموع	٦٨

(ج) المجال الزمني للدراسة:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة إجراء وتطبيق الدراسة الميدانية واستكمال عملية جمع البيانات من الجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط والتي بدأت في الفترة من ٢٠٢٥/٣/٢٠ م إلى ٢٠٢٥/٦/٣٠ م.

(٣) متغيرات الدراسة ومصادرها:

المتغير المستقل	المتغير التابع	مصادر المتغيرات
" إعادة هندسة العمليات الإدارية "	" تحقيق التميز الخدمي "	
التخطيط الاستراتيجي	التحسين المستمر للخدمات	وتحددت أهم مصادر تلك المتغيرات في الرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة، وكذلك الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بالمشكلة البحثية للدراسة، بالإضافة إلى نماذج قياس التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
الثقافة التنظيمية	الرضا عن الخدمات	
تكنولوجيا المعلومات	المرونة في تقديم الخدمات	
تمكين العاملين	الاستجابة لحاجات العملاء	
المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية		
مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية		

(٤) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- **استبار للمستفيدين/ استبيان للمسؤولين حول إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية:**

١. قامت الباحثة بتصميم استبار للمستفيدين/ استبيان للمسؤولين حول إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية وذلك اعتماداً على التراث النظري الموجه للدراسة، وكذلك الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بالقضية البحثية للدراسة.

٢. اشتمل استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " استبيان المسؤولين فقط "، وأبعاد تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية، والمعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية، ومقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية.

٣. اعتمد استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على التدرج الثلاثي لمقياس ليكرت، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٣) يوضح توزيع درجات استبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين

الاستجابات	نعم	إلى حد ما	لا
الدرجة	٣	٢	١

٤. صدق الأداة:

(أ) صدق المحتوى " الصدق المنطقي ":

اعتمدت الباحثة في التحقق من صدق المحتوى " الصدق المنطقي " لاستبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين، على ما يلي:

- الإطلاع على الأدبيات النظرية، والكتب العلمية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت القضية البحثية للدراسة لتحديد مدى تمثيل الأدوات للميدان البحثي الذي تقيسه، وتحديد مدى ملائمة الإجراءات العلمية المتبعة لبنائها، وكذلك التحقق من جودتها العلمية من حيث تصميم البناء اللغوي ومناسبة المفردات للمبحوثين، والأهداف المستهدفة تحقيقها، والتعريفات الإجرائية للمفاهيم المراد قياسها، مما يساعد على تجويد الأدوات وإخراجها في صورة مقبولة علمياً ولغوياً وفنياً.
- ثم تم تحليل هذه الأدبيات النظرية والدراسات والبحوث السابقة وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية والمتمثلة في: " التخطيط الاستراتيجي، والثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين "، وتحديد أبعاد تحقيق التميز الخدمي والمتمثلة في: " التحسين المستمر للخدمات، والرضا عن

مجلة الخدمة الاجتماعية

الخدمات، والمرونة في تقديم الخدمات، والاستجابة لحاجات العملاء"، وتحديد المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية، ومقترحات تفعيلها.

- ثم تم عرض الأداة على عدد (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس - تخصص التخطيط الاجتماعي بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية للبعض الآخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية ويمكن الاعتماد على نتائجها في تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة فروضها.

(ب) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستتبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية للأداة. وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (٢٠) مفردة من المستفيدين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط (خارج إطار عينة الدراسة)، وكذلك عدد (١٠) مفردات من المسؤولين بالجمعيات الأهلية محل الدراسة بمحافظة أسيوط (خارج إطار مجتمع الدراسة). وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٤) يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين أبعاد استتبار المستفيدين/ استبيان المسؤولين ودرجة الأداة ككل

الأبعاد	أبعاد تطبيق الهندرة	أبعاد تحقيق التميز الخدمي	المعوقات	المقترحات	أبعاد الأداة ككل
المستفيدين (ن=٢٠)	قيمة معامل (R)	٠.٩٤٤	٠.٩٧٣	٠.٩٦٦	١
	الدلالة	**	**	**	
	قوة معامل الارتباط	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي تام
المسؤولين (ن=١٠)	قيمة معامل (R)	٠.٨٩٤	٠.٨٩١	٠.٨١٧	١
	الدلالة	**	**	**	
	قوة معامل الارتباط	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي تام

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

مجلة الخدمة الاجتماعية

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين أبعاد استبيان المستفيدين/ استبيان المسؤولين لكل بعد على حدة من ناحية وللأبعاد كلها من ناحية أخرى، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٥. ثبات الأداة:

اعتمدت الباحثة في حساب ثبات استبيان المستفيدين/ استبيان المسؤولين على استخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للأداة. وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (٢٠) مفردة من المستفيدين بالجمعيات الأهلية بمحافظة أسيوط (خارج إطار عينة الدراسة)، وكذلك عدد (١٠) مفردات من المسؤولين بالجمعيات الأهلية بمحافظة أسيوط (خارج إطار مجتمع الدراسة). وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٥) يوضح نتائج ثبات استبيان المستفيدين/ استبيان المسؤولين

الأبعاد	أبعاد تطبيق الهندرة	أبعاد تحقيق التميز الخدمي	المعوقات	المقترحات	أبعاد الأداة ككل
المستفيدين (٢٠=ن)	معامل ثبات (ألفا - كرونباخ)	٠.٩٢٢	٠.٨٦٧	٠.٨٦١	٠.٩٦٠
	درجة الثبات	درجة ثبات عالية	درجة ثبات عالية	درجة ثبات عالية	درجة ثبات عالية
المسؤولين (١٠=ن)	معامل ثبات (ألفا - كرونباخ)	٠.٩٧٩	٠.٩٥٠	٠.٩٦٧	٠.٩٨٨
	درجة الثبات	درجة ثبات عالية	درجة ثبات عالية	درجة ثبات عالية	درجة ثبات عالية

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لأبعاد استبيان المستفيدين/ استبيان المسؤولين تتمتع بدرجة عالية من الثبات والدقة والموضوعية والموثوقية، وأصبحت الأداة في صورتها النهائية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها، كما أن نتائجها قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

(٥) تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستوى أبعاد الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي، حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، وتم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠.٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة

مجلة الخدمة الاجتماعية

إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهى الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٦) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ إلى ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلى ٣

(٦) أساليب التحليل الكيفي والكمي:

اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب التالية:

- **أسلوب التحليل الكيفي:** اعتمدت الباحثة على استخدام أسلوب التحليل الكيفي بما يتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة، حيث أنه أسلوب بحثي يركز على فهم الجوانب غير القابلة للقياس الكمي في البيانات، مثل: الأفكار، والآراء، والسياقات الاجتماعية. ويعتمد على تحليل البيانات الوصفية، مثل: النصوص، والملاحظات، والمقابلات، لاستكشاف الأنماط والروابط والعلاقات بين الظواهر بجانب الاعتماد على الأرقام والإحصائيات.
- **أسلوب التحليل الكمي:** تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V. 24.0)، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا-كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وتحليل الانحدار البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه لتحديد معنوية نموذج الانحدار.

• نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

(أ) وصف المستفيدين بالجمعيات الأهلية مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٧) يوضح وصف المستفيدين بالجمعيات الأهلية مجتمع الدراسة

(ن=٣٤٦)

المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحالة التعليمية	ك	%
السن	٤٦	٨	أمي	٥٥	١٥.٩

مجلة الخدمة الاجتماعية

النوع	ك	%	يقرأ ويكتب	١٠٤	٣٠.١
ذكر	١٤٩	٤٣.١	تعليم أساسي	٨٣	٢٤
أنثى	١٩٧	٥٦.٩	مؤهل متوسط	١٠٤	٣٠.١
المجموع	٣٤٦	١٠٠	المجموع	٣٤٦	١٠٠
الحالة الاجتماعية	ك	%	الوظيفة	ك	%
أعزب	٣٧	١٠.٧	قطاع خاص	٥١	١٤.٧
متزوج	١٩٠	٥٤.٩	أعمال حرة	٤٨	١٣.٩
مطلق	٥٣	١٥.٣	حرفي	٦٧	١٩.٤
أرمل	٦٦	١٩.١	لا يعمل	١٨٠	٥٢
المجموع	٣٤٦	١٠٠	المجموع	٣٤٦	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المستفيدين بالجمعيات الأهلية (٤٦) سنة، وبانحراف معياري (٨) سنوات تقريباً.
- أكبر نسبة من المستفيدين بالجمعيات الأهلية إناث بنسبة (٥٦.٩%)، بينما الذكور بنسبة (٤٣.١%) مما يشير إلى أن الإناث يمثلن العائل الأساسي للأسرة نتيجة لوفاء رب الأسرة أو وقوع الطلاق أو غيرها.
- أكبر نسبة من المستفيدين بالجمعيات الأهلية متزوجين بنسبة (٥٤.٩%)، يليها أرمل بنسبة (١٩.١%)، ثم مطلق بنسبة (١٥.٣%)، وأخيراً أعزب بنسبة (١٠.٧%). مما يدل على زيادة العبء الاقتصادي على الأسر نظراً لوجود أبناء.
- أكبر نسبة من المستفيدين بالجمعيات الأهلية يقرأون ويكتبون، والحاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٣٠.١%)، يليها الحاصلين علي تعليم أساسي بنسبة (٢٤%)، وأخيراً الأميين بنسبة (١٥.٩%). مما يشير إلى وجود مستوى تعليمي جيد لهؤلاء الأفراد.
- أكبر نسبة من المستفيدين بالجمعيات الأهلية لا يعملون بنسبة (٥٢%)، يليه الحرفيين بنسبة (١٩.٤%)، ثم العاملين بالقطاع الخاص بنسبة (١٤.٧%)، وأخيراً الأعمال الحرة بنسبة (١٣.٩%). ويدل ذلك على ارتفاع نسبة البطالة فيما بينهم

(ب) وصف المسؤولين بالجمعيات الأهلية مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٨) يوضح وصف المسؤولين بالجمعيات الأهلية مجتمع الدراسة (ن=٦٨)

المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النوع	ك	%
------------------	-----------------	-------------------	-------	---	---

مجلة الخدمة الاجتماعية

			بي	ي	
السن	٣٩	٦	ذكر	٢١	٣٠.٩
عدد سنوات الخبرة	١١	٤	أنثى	٤٧	٦٩.١
			المجموع	٦٨	١٠٠
المؤهل الدراسي	ك	%	الوظيفة	ك	%
مؤهل متوسط	١٦	٢٣.٥	رئيس مجلس إدارة	٤	٥.٩
مؤهل فوق المتوسط	١٥	٢٢.١	عضو مجلس إدارة	١٧	٢٥
مؤهل عالي	٢٦	٣٨.٢	أمين صندوق	٤	٥.٩
دبلوم دراسات عليا	٦	٨.٨	مدير تنفيذي	٤	٥.٩
ماجستير	٣	٤.٤	أخصائي اجتماعي	٩	١٣.٢
دكتوراه	٢	٢.٩	مسئول برامج ومشروعات	١٢	١٧.٦
			إداري	١٨	٢٦.٥
المجموع	٦٨	١٠٠	المجموع	٦٨	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسؤولين بالجمعيات الأهلية (٣٩) سنة، وبانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات خبرة المسؤولين بالجمعيات الأهلية في مجال العمل (١١) سنة، وبانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً. مما يدل على خبرة المسؤولين في مجال العمل وقدرتهم على تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- أكبر نسبة من المسؤولين بالجمعيات الأهلية إناث بنسبة (٦٩.١%)، بينما الذكور بنسبة (٣٠.٩%). ويدل ذلك على دخول السيدات في جميع مجالات العمل المختلفة.
- أكبر نسبة من المسؤولين بالجمعيات الأهلية حاصلين علي مؤهل عالي بنسبة (٣٨.٢%)، يليه مؤهل متوسط بنسبة (٢٣.٥%)، ثم مؤهل فوق المتوسط بنسبة (٢٢.١%)، يليه دبلوم دراسات عليا بنسبة (٨.٨%)، ثم ماجستير بنسبة (٤.٤%)، وأخيراً دكتوراه بنسبة (٢.٩%). مما يعكس ارتفاع المستوى التعليمي لدى المسؤولين ومدى قدرتهم على تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- أكبر نسبة من المسؤولين بالجمعيات الأهلية وظيفتهم إداري بنسبة (٢٦.٥%)، يليه عضو مجلس إدارة بنسبة (٢٥%)، ثم مسئول برامج ومشروعات بنسبة (١٧.٦%)، يليه أخصائي اجتماعي بنسبة (١٣.٢%)، وأخيراً رئيس مجلس إدارة، وأمين صندوق، ومدير تنفيذي بنسبة (٥.٩%).

مجلة الخدمة الاجتماعية

المحور الثاني: مستوى تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية:

جدول رقم (٩) يوضح مستوى تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ككل

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
المسؤولين (ن=٣٨)	٢.٤٨	٠.٣٤	مرتفع	١
	٢.٤٦	٠.٣٦	مرتفع	٢
	٢.٣٨	٠.٤٢	مرتفع	٣
	٢.٣٤	٠.٤٤	متوسط	٤
أبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية ككل				
	٢.٤١	٠.٣٤	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ككل كما يحدده المسؤولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول التخطيط الاستراتيجي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٤٨)، يليه الترتيب الثاني الثقافة التنظيمية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٤٦)، ثم الترتيب الثالث تكنولوجيا المعلومات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٣٨)، وأخيراً الترتيب الرابع تمكين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٣٤). مما يدل على اهتمام تلك المؤسسات بالتطوير والتغيير من خلال اتباع نهج جديد يساعد على تحقيق أهدافها المؤسسية وتوصلت دراسة وحيد عبدالكريم (٢٠٢٤) إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة احصائية لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها المختلفة في الاداء المؤسسي وعلى راس هذه الأبعاد البعد التكنولوجي الأعلى تأثيراً في الاداء المؤسسي يليه البعد التنظيمي .

المحور الثالث: مستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية:

جدول رقم (١٠) يوضح مستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ككل

المستفيدين (ن=٣٤٦)				المسؤولين (ن=٦٨)			
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
٢.٢٤	٠.٤	متوسط	٢	٢.٤٣	٠.٤	مرتفع	١

مجلة الخدمة الاجتماعية

للخدمات							
٢	مرتفع	٠.٤٦	٢.٣٩	٤	متوسط	٠.٤١	٢.١٩
٤	مرتفع	٠.٤٩	٢.٣٥	١	متوسط	٠.٤٢	٢.٢٦
٣	مرتفع	٠.٤٧	٢.٣٦	٣	متوسط	٠.٤	٢.٢٢
أبعاد تحقيق التميز الخدمي ككل		٠.٤١	٢.٣٨	مستوى متوسط		٠.٣٣	٢.٢٣

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ككل كما يحدده المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٢٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول المرونة في تقديم الخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٢٦)، يليه الترتيب الثاني التحسين المستمر للخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٢٤)، ثم الترتيب الثالث الاستجابة لحاجات العملاء بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٢٢)، وأخيراً الترتيب الرابع الرضا عن الخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.١٩).
- مستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ككل كما يحدده المسنولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول التحسين المستمر للخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٤٣)، يليه الترتيب الثاني الرضا عن الخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٣٩)، ثم الترتيب الثالث الاستجابة لحاجات العملاء بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٣٦)، وأخيراً الترتيب الرابع المرونة في تقديم الخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية بمتوسط حسابي (٢.٣٥). حيث أصبح تحقيق التميز في أي مؤسسة حاجة أساسية، وخاصة في ظل الظروف التي يشهدها العالم اليوم والتي تفرض على المنظمات اتباع أسلوب عمل حديث يساعدها على تحقيق التميز في المجتمع التي تقدم خدماتها لأفرادها، خصوصاً وإن البيئة المحيطة بها تتصف بالتغير السريع والتحول والتطور المستمر في التكنولوجيا.
- وأكدت دراسة (hughes , scott . 2020) أن إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة وزيادة الانتاجية والمعالجة الاستباقية للتحديات المحتملة.

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية:

مجلة الخدمة الاجتماعية

جدول رقم (١١) يوضح المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية

المستفيدين (ن=٣٤٦)				المسنولين (ن=٦٨)			الأبعاد
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	
٢.٤٥	٠.٦٤	مرتفع	١	٢.٣٢	٠.٧٢	متوسط	١ رغبة بعض العاملين في الاستمرار بالعمل بالطرق الإدارية التقليدية
٢.٢٥	٠.٦٥	متوسط	٥	٢.١٦	٠.٧	متوسط	٣ نقص عدد العاملين المدربين على استخدام الأساليب الإدارية الحديثة
٢.١٨	٠.٦٥	متوسط	٨	٢.١٣	٠.٧٥	متوسط	٤ غياب القيادات الإدارية التي تمتلك الخبرة في مجال العمل المؤسسي
٢.٢٢	٠.٦٩	متوسط	٦	٢.٠٧	٠.٧٤	متوسط	٦ نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطوير العمل الأهلي
٢.١٨	٠.٧٢	متوسط	٩	٢.٠٤	٠.٧٦	متوسط	٧ ضعف توفر التقنيات الحديثة اللازمة لتقديم الخدمات بالجمعيات الأهلية
٢.٢٧	٠.٦٥	متوسط	٣	٢.٠١	٠.٧٢	متوسط	٨ صعوبة حصول المستفيدين على الخدمات بسهولة ويسر
٢.٢٥	٠.٦٣	متوسط	٤	٢.٢٥	٠.٧	متوسط	٢ نقص الدورات التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين في مجال العمل الإداري
٢.٢١	٠.٦٩	متوسط	٧	٢.١	٠.٧٢	متوسط	٥ وجود ثقافة مقاومة التغيير لدى العاملين
٢.٢٨	٠.٦٦	متوسط	٢	١.٩٩	٠.٧٦	متوسط	٩ صعوبة التعامل مع الحاسب الآلي والانترنت
٢.٢٦	٠.٣٦	متوسط	متوسط	٢.١٢	٠.٤٥	متوسط	المعوقات ككل

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية كما يحددها المستفيدون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٢٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول رغبة بعض العاملين في الاستمرار بالعمل بالطرق الإدارية التقليدية بمتوسط حسابي (٢.٤٥)، يليه الترتيب الثاني صعوبة التعامل مع الحاسب الآلي والانترنت بمتوسط حسابي (٢.٢٨)، ثم الترتيب الثالث صعوبة حصول المستفيدين على الخدمات بسهولة ويسر بمتوسط حسابي (٢.٢٧)، يليه الترتيب الرابع نقص الدورات التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين في مجال العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢.٢٥)، وأخيراً الترتيب التاسع ضعف توفر التقنيات الحديثة اللازمة لتقديم الخدمات بالجمعيات الأهلية بمتوسط حسابي (٢.١٨).
- مستوى المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.١٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول رغبة بعض العاملين في الاستمرار بالعمل بالطرق الإدارية التقليدية بمتوسط حسابي (٢.٣٢)، يليه الترتيب الثاني نقص الدورات التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين في مجال العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢.٢٥)، ثم الترتيب الثالث نقص عدد العاملين المدربين على استخدام الأساليب الإدارية الحديثة بمتوسط حسابي (٢.١٦)، يليه الترتيب الرابع غياب القيادات الإدارية التي تمتلك الخبرة في مجال العمل المؤسسي بمتوسط حسابي (٢.١٣)، وأخيراً الترتيب التاسع صعوبة التعامل مع الحاسب الآلي والانترنت بمتوسط حسابي (١.٩٩).

المحور الخامس: مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية:

جدول رقم (١٢) يوضح مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية

المستفيدين (ن=٣٤٦)				المسئولين (ن=٦٨)			الأبعاد
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	
٢.٥٩	٠.٥٦	مرتفع	١	٢.٦	٠.٥٢	مرتفع	عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات العاملين في مجال العمل الإداري
٢.٤٤	٠.٥٨	مرتفع	٣	٢.٥	٠.٦١	مرتفع	توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة لتطوير

مجلة الخدمة الاجتماعية

العمل الإداري							
توفير الموارد البشرية ذوي الخبرة في مجال العمل الإداري	٢.٣١	٠.٦٤	متوسط	٧	٢.٣٥	٠.٦٤	مرتفع ٦
تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة بسهولة ويسر	٢.٤٢	٠.٦١	مرتفع	٤	٢.٤٧	٠.٦٦	مرتفع ٤
تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في مجال العمل الإداري	٢.٢٣	٠.٦٩	متوسط	٩	٢.٢٤	٠.٧١	متوسط ٩
تدعيم ثقافة قبول التغيير والتطوير للعاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية	٢.٣١	٠.٦٧	متوسط	٨	٢.٣٥	٠.٦٩	مرتفع ٧
تبادل الخبرات بين مؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية	٢.٣٣	٠.٦٦	متوسط	٦	٢.٢٩	٠.٧٥	متوسط ٨
توفير الوسائل التقنية اللازمة للعمل بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية	٢.٤	٠.٦١	مرتفع	٥	٢.٤٦	٠.٦٦	مرتفع ٥
قياس رضا المستفيدين حول طبيعة الخدمات المقدمة لهم	٢.٥	٠.٦٢	مرتفع	٢	٢.٦٨	٠.٥٨	مرتفع ١
المقترحات ككل	٢.٣٩	٠.٣٣	مستوى مرتفع		٢.٤٤	٠.٤١	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية كما يحددها المستفيدون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٣٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات العاملين في مجال العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢.٥٩)، يليه الترتيب الثاني قياس رضا المستفيدين حول طبيعة الخدمات المقدمة لهم بمتوسط حسابي (٢.٥)، ثم الترتيب الثالث توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة لتطوير العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢.٤٤)، يليه الترتيب الرابع تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة بسهولة ويسر بمتوسط حسابي (٢.٤٢)، وأخيراً الترتيب التاسع تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في مجال العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢.٢٣).

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية كما يحددها المسئولون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول قياس رضا المستفيدين حول طبيعة الخدمات المقدمة لهم بمتوسط حسابي (٢.٦٨)، يليه الترتيب الثاني عقد دورات تدريبية لتنمية قدرات العاملين في مجال العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢.٦)، ثم الترتيب الثالث توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة لتطوير العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢.٥)، يليه الترتيب الرابع تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة بسهولة ويسر بمتوسط حسابي (٢.٤٧)، وأخيراً الترتيب التاسع تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في مجال العمل الإداري بمتوسط حسابي (٢.٢٤). وقدم بحث نايفة علي (٢٠١٧) مقترحات بتبني مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية كأداة من أدوات التغيير في تطوير العمل الإداري في جامعة تشرين ن وتعزيز مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية للعاملين في جامعة تشرين من إداريين وأكاديميين .

المحور السادس: اختبار فروض الدراسة:

(١) اختبار الفرض الأول للدراسة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ":

جدول رقم (١٣) يوضح العلاقة بين تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية

أبعاد تحقيق التميز الخدمي ككل	الاستجابة لحاجات العملاء	المرونة في تقديم الخدمات	الرضا عن الخدمات	التحسين المستمر للخدمات	المتغيرات التابعة	
					المتغيرات المستقلة	
ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي متوسط	قيمة المعامل	التخطيط الاستراتيجي
					قوة المعامل	
ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي قوي	قيمة المعامل	الثقافة التنظيمية
					قوة المعامل	
ارتباط	ارتباط	ارتباط	ارتباط	ارتباط	قيمة المعامل	تكنولوجيا المعلومات
					قوة	

مجلة الخدمة الاجتماعية

أبعاد تحقيق التميز الخدمي ككل	الاستجابة لحاجات العملاء	المرونة في تقديم الخدمات	الرضا عن الخدمات	التحسين المستمر للخدمات	المتغيرات التابعة	
					المتغيرات المستقلة	المعامل
طردي متوسط	طردي متوسط	طردي متوسط	طردي متوسط	طردي متوسط	قيمة المعامل	تمكين العاملين
**٠.٧٤٩	**٠.٦٥٩	**٠.٧٤٩	**٠.٦٦٥	**٠.٦٦٢	قوة المعامل	
ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي متوسط	قيمة المعامل	أبعاد تطبيق الهندرة ككل
**٠.٨٢٥	**٠.٧٤٤	**٠.٧٦٤	**٠.٧٢٠	**٠.٨٠٠	قوة المعامل	

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية. وأن أكثر أبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية ارتباطاً بتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية تمثلت فيما يلي: الثقافة التنظيمية، يليها تمكين العاملين، ثم التخطيط الاستراتيجي، وأخيراً تكنولوجيا المعلومات. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه. وتوصلت دراسة الزغبى (٢٠٢١) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية على تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في مستوى أداء الخدمة المقدمة لذا أوصت الدراسة بنشر وتعزيز مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية لكافة العاملين وتقديم حوافز مادية ومعنوية للعاملين المتميزين وتشجيعهم على بذل المزيد من الجهد.

جدول رقم (١٤) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية

أبعاد تطبيق الهندرة ككل	تمكين العاملين	تكنولوجيا المعلومات	الثقافة التنظيمية	التخطيط الاستراتيجي	المتغيرات المستقلة
أبعاد تحقيق التميز الخدمي ككل					المتغيرات التابعة

مجلة الخدمة الاجتماعية

أبعاد تطبيق الهندرة ككل	تمكين العاملين	تكنولوجيا المعلوما ت	الثقافة التنظيمية	التخطيط الاستراتيجي جي	المتغيرات المستقلة		
أبعاد تحقيق التميز الخدمي ككل					المتغيرات التابعة		
١.٠٠٩	٠.٧٠٨	٠.٦٧٣	٠.٨٦١	٠.٨٥٤	معامل الانحدار B		
١١.٨٧٦	٩.١٧٨	٧.٤٥٨	٩.٢٠٢	٧.٩٩٦	قيمة معامل (ت)	اختبار (ت) T-Test	معنوية المتغير المستقل
**	**	**	**	**	الدلالة		
١٤١.٠٤ ٦	٨٤.٢٢٩	٥٥.٦٢٩	٨٤.٦٧ ٨	٦٣.٩٣٩	قيمة معامل (ف)	اختبار (ف) F-Test	المعنوية الكلية
**	**	**	**	**	الدلالة		
نموذج انحدار معنوي	نموذج انحدار معنوي	نموذج انحدار معنوي	نموذج انحدار معنوي	نموذج انحدار معنوي	معنوية النموذج		
٠.٨٢٥	٠.٧٤٩	٠.٦٧٦	٠.٧٥٠	٠.٧٠١	قيمة معامل (R)	معامل الارتباط البسيط (R)	القوة التفسيرية
**	**	**	**	**	الدلالة		
ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي متوسط	ارتباط طردي قوي	ارتباط طردي قوي	قوة معامل الارتباط		
٠.٦٨١	٠.٥٦١	٠.٤٥٧	٠.٥٦٢	٠.٤٩٢	قيمة معامل R- 2	معامل التحديد (R ²)	
**	**	**	**	**	الدلالة		
%٦٨.١	%٥٦.١	%٤٥.٧	%٥٦.٢	%٤٩.٢	نسبة التباين		

المسؤولين (ن=٢٨)

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- تشير قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغير المستقل " تطبيق التخطيط الاستراتيجي لنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٤٩٢)، أي أن تطبيق التخطيط الاستراتيجي لنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية يفسر نسبة (٤٩.٢%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية.
- تشير قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغير المستقل " تدعيم الثقافة التنظيمية لنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٥٦٢)، أي أن تدعيم الثقافة التنظيمية لنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية يفسر نسبة (٥٦.٢%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية.
- تشير قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغير المستقل " استخدام تكنولوجيا المعلومات لنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٤٥٧)، أي أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية يفسر نسبة (٤٥.٧%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية.
- تشير قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغير المستقل " تدعيم تمكين العاملين لنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٥٦١)، أي أن تدعيم تمكين العاملين لنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية يفسر نسبة (٥٦.١%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية.
- تشير قيمة معامل الارتباط البسيط بين المتغير المستقل " أبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية ككل " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " إلى وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (٠.٠١). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٦٨١)، أي أن تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية ككل يفسر نسبة (٦٨.١%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية. وهدفت دراسة النمس (٢٠٢٣) والتي بعنوان إعادة الهندسة وجودة الخدمة الى الكشف عن مدى تطبيق إعادة الهندسة الادارية ومستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء وتحديد تاثير اعادة الهندسة على كل بعد منفردا من ابعاد جودة الخدمة ، وكانت النتائج ان هناك تأثيرا ايجابيا لبعد تمكين

مجلة الخدمة الاجتماعية

العاملين على بعد جودة الخدمة ، وان العملاء الذين كانوا يتعاملون مع العاملين يتمتعون بمستويات عالية من التمكن اذ كانوا يعبرون عن مستويات عالية من الرضا ، وهذا يدل على علاقة طردية بين رضا العملاء والتمكن لدى العاملين واوصت الدراسة بتفعيل مفهوم اعادة هندسة العمليات الادارية ، تطوير جودة الخدمات المقدمة والتوسع في تقديم خدمات جيدة وحديثة ، معرفة حاجات العملاء.

- مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ".

(٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير أبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية (التخطيط الاستراتيجي، والثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين) على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ":

جدول رقم (١٥) يوضح تحليل الانحدار المتعدد لتباين تأثير أبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية

معامل التحديد R ²		معامل الارتبا ط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معاملات بيتا	معامل الانحدار B	المتغير التابع	المسئولين (ن=٦٨)
نسبة التباين	قيمة R ²							المتغيرات المستقلة
٦٨.٥ %	٠.٦٨ ٥ **	٠.٨٢ ٨ **	٣٢.٢٩٤ **	١.٠٨٤	٠.١٣ ٤	٠.١٦ ٣	تحقيق التميز الخدمي ككل	التخطيط الاستراتيجي
				١.٦٨٤	٠.٢٣ ٠	٠.٢٦ ٤		الثقافة التنظيمية
		ارتباط طردي قوي	نموذج انحدار معنوي	*٢.٣٤٠	٠.٢٣ ١	٠.٢٢ ٩		تكنولوجيا المعلومات
				*٣.٢٣٦ *	٠.٣٥ ٢	٠.٣٣ ٢		تمكين العاملين

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين جميع المتغيرات المستقلة لأبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية ككل والمتمثلة في: " التخطيط الاستراتيجي، والثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين " والمتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " (٠.٨٢٨)، وهي دالة إحصائياً عند

مجلة الخدمة الاجتماعية

مستوى معنوية (٠.٠١)، وتدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

- وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٦٨٥)، أي أن أبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية ككل والمتمثلة في: " التخطيط الاستراتيجي، والثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين " تفسر نسبة (٦٨.٥%) من التباين الكلي في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية.

- وتشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن تأثير متغيرين مستقلين فقط وهما " استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتدعيم تمكين العاملين " على المتغير التابع " تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية " يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) و(٠.٠٥). بينما كان تأثير المتغيرات المستقلة الأخرى " تطبيق التخطيط الاستراتيجي، وتدعيم الثقافة التنظيمية " غير معنوي وغير دال إحصائياً.

- ومن خلال قيم معاملات بيتا Beta يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية حسب الأهمية النسبية، وذلك كما يلي:

١. تدعيم تمكين العاملين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية (بيتا=٠.٣٥٢).
٢. استخدام تكنولوجيا المعلومات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية (بيتا=٠.٢٣١).
- ويشير ذلك إلى تباين تأثير " تدعيم تمكين العاملين " أكثر من تأثير " استخدام تكنولوجيا المعلومات " على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية.

- مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " يوجد تباين دال إحصائياً بين تأثير أبعاد تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية (التخطيط الاستراتيجي، والثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، وتمكين العاملين) على تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ".

(٣) اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ":

جدول رقم (١٦) يوضح دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية

اتجاه الفروق	الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد (ن)	مجتمع البحث	مجتمع البحث الكلي (ن=٤١٤)
							الأبعاد
<٢	**	-	٠.٤	٢.٢٤	٣٤٦	المستفيدين	التحسين المستمر

مجلة الخدمة الاجتماعية

اتجاه الفروق	الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد (ن)	مجتمع البحث	مجتمع البحث الكلي (ن=٤١٤)
							الأبعاد
١		٣.٦١٦	٠.٤	٢.٤٣	٦٨	المسؤولين	للخدمات
<٢ ١	**	- ٣.٣٥٦	٠.٤١	٢.١٩	٣٤ ٦	المستفيدين	الرضا عن الخدمات
			٠.٤٦	٢.٣٩	٦٨	المسؤولين	
-	غير دال	- ١.٤٤٠	٠.٤٢	٢.٢٦	٣٤ ٦	المستفيدين	المرونة في تقديم الخدمات
			٠.٤٩	٢.٣٥	٦٨	المسؤولين	
<٢ ١	*	- ٢.٣٧٢	٠.٤	٢.٢٢	٣٤ ٦	المستفيدين	الاستجابة لحاجات العملاء
			٠.٤٧	٢.٣٦	٦٨	المسؤولين	
<٢ ١	**	- ٢.٩٣١	٠.٣٣	٢.٢٣	٣٤ ٦	المستفيدين	أبعاد تحقيق التميز الخدمي ككل
			٠.٤١	٢.٣٨	٦٨	المسؤولين	

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى التحسين المستمر للخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية لصالح استجابات المسؤولين.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الرضا عن الخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية لصالح استجابات المسؤولين.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المرونة في تقديم الخدمات بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى الاستجابة لحاجات العملاء بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية لصالح استجابات المسؤولين.

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ككل لصالح استجابات المسؤولين.
- مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث للدراسة جزئياً والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ".

(٤) اختبار الفرض الرابع للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية "

جدول رقم (١٧) يوضح دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية

مجتمع البحث الكلي (ن=٤١٤)	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة	اتجاه الفروق
المعوقات	المستفيدين	٣٤٦	٢.٢٦	٠.٣٦	٢.٣٠٥	*	<١ ٢
	المسؤولين	٦٨	٢.١٢	٠.٤٥			

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية لصالح استجابات المستفيدين. مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى المعوقات التي تواجه إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية "

(٥) اختبار الفرض الخامس للدراسة: " توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية "

مجلة الخدمة الاجتماعية

جدول رقم (١٨) يوضح دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية

مجتمع البحث الكلي (ن=٤١٤)	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة	اتجاه الفروق
المقترحات	المستفيدين	٣٤٦	٢.٣٩	٠.٣٣	-٠.٨٦٩	غير دال	-
	المسؤولين	٦٨	٢.٤٤	٠.٤١			

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

لا توجد فروق جوهريّة دالة إحصائيّاً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية. مما يجعلنا نرفض الفرض الخامس للدراسة والذي مؤداه " توجد فروق جوهريّة دالة إحصائيّاً بين استجابات المستفيدين والمسؤولين بالنسبة لتحديدهم لمستوى مقترحات تفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية ".

المحور السابع: التصور التخطيطي المقترح لتفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية:

يقوم التصور المقترح لتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية باستخدام مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية على الأهداف التالية :-

١- توفير المناخ الداعم لمدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية الذي يهدف الى تحقيق التطوير والتميز في المؤسسات .

٢- تحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الأهلية في ضوء مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحقيق رضا العملاء

٣- تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء والمستفيدين

٤- الاستجابة لاحتياجات العملاء

٥- وضع متطلبات لتفعيل إسهامات تطبيق نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية بمؤسسات الرعاية الاجتماعية

ثانياً : منطلقات التصور المقترح :-

ينطلق التصور المقترح لتحقيق التميز الخدمي بمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية من وجود مجموعة من المنطلقات منها :-

- ١- تحديد الاحتياجات الفعلية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية
 - ٢- تحديد الاهداف الاستراتيجية التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها
 - ٣- التطوير الاداري بالمؤسسات
 - ٤- الاهتمام بتطوير المنظومة المؤسسية
 - ٥- مدخل اعادة هندسة العمليات الادارية كمدخل اداري معاصر يمكن استخدامه في تحقيق التغيير والتقدم المؤسسي
 - ٦- الاخذ بمدخل اعادة هندسة العمليات الادارية يوجه المؤسسة نحو العمل على قياس فعالية وجودة الاداء بصفة مستمرة وبناءا عليه العمل على التطوير
- ثالثا :- متطلبات التصور المقترح :-**

- ١- **متطلبات اساسية :-**
 - توفير الموارد البشرية المؤهلة والمدربة والتي تمتلك المهارات اللازمة للعمل
 - توفير الموارد المادية اللازمة مثل (الحوافز- الدعم المالي- التمويل)
 - استخدام التكنولوجيا الحديث كاداة للقيام بعملية التطوير ودعم تنفيذ عملية اعادة الهندسة
 - ٢- **متطلبات تنظيمية :-**
 - الدعم الاداري لنظام اعادة هندسة العمليات الادارية
 - وضع السياسات والاجراءات التي تنظم العمليات الادارية
 - تشجيع التعاون والاعتماد على فرق العمل
 - ٣- **متطلبات ثانوية:-**
 - التدريب الجيد للموظفين لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم
 - تقييم الخدمات بشكل دوري لضمان تطويرها والعمل على تحقيق الاهداف
 - التواصل الفعال بين مؤسسات الرعاية الاجتماعية الاهلية والعملاء
- رابعا اليات تنفيذ متطلبات التصور :-**

- ١- تحديد الادوار والمسؤوليات للموظفين
 - ٢- توفير التدريب اللازم للموظفين لتعزيز مهاراتهم وتنمية قدراتهم
 - ٣- توفير الموارد المالية اللازمة لتنفيذ العمليات
 - ٤- وضع ميزانية مناسبة لتنفيذ العمليات
 - ٥- تعزيز ثقافة التميز والابتكار في المؤسسة
 - ٦- وضع مؤشرات لقياس اداء العمليات
 - ٧- استخدام ادوات ادارة الجودة لضمان جودة الخدمات المقدمة للعملاء
 - ٨- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي
 - ٩- تشكيل فرق عمل لتحسين العمليات وتقديم الخدمات
- خامسا : معوقات تطبيق التصور المقترح:-**

- ١- نقص عدد العاملين المدربين على استخدام الأساليب الإدارية الحديثة
- ٢- غياب القيادات الإدارية التي تمتلك الخبرة في مجال العمل المؤسسي

مجلة الخدمة الاجتماعية

- ٣- نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطوير العمل الأهلي
- ٤- ضعف توفر التقنيات الحديثة اللازمة لتقديم الخدمات بالجمعيات الأهلية
- ٥- نقص الدورات التدريبية اللازمة لتنمية قدرات العاملين في مجال العمل الإداري
- ٦- وجود ثقافة مقاومة التغيير لدى العاملين
- ٧- صعوبة التعامل مع الحاسب الآلي والانترنت

المراجع

المراجع العربية :

- ابو النعمان ، اميرة عصام (٢٠٢٤) : التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدة الادارة المحلية ، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، المجلد ٢ ، العدد ٢٤.
- ابو عوض رانيا جاسر على (٢٠١٥) . واقع تطبيق هندرة ادارة الموارد البشرية وعلاقتها بتطوير الاداء الوظيفي في ديوان الموظفين العام بقطاع غزة ، رسالة ماجستير - غير منشورة ، اكااديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا ، فلسطين .
- ابو عيشة ، محمود محمد (٢٠٢٢) . واقع اعادة هندسة العمليات الادارية في جامعتي فلسطين وغزة الخاصتين من وجهة نظر الاكاديميين والاداريين فيهما ، المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ، المجلد ٦ ، العدد ١٤٤.
- احمد ، احمد حمدان محمد (٢٠٢٢) : إعادة هندسة العمليات الادارية كمدخل للاصلاح الاداري بالاجهزة التخطيطية النوعية ، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، العدد الثامن والعشرون .
- اخوارشيدة ، دانا عبدالحكيم (٢٠٢٤) . درجة توافر متطلبات اعادة هندسة العمليات الادارية في الجامعة الاردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات ، الجمعية الاردنية للعلوم التربوية ، المجلة التربوية الاردنية ، المجلد ٩ ، العدد ٣ ، الملحق ١
- الابراهيم ، جمال (٢٠١٨) : اثر عناصر التخطيط الاستراتيجي في تعزيز عملية اعادة هندسة العمليات الادارية " دراسة تطبيقية على شركة سيرتيل موبايل تيليكوم " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الافتراضية السورية
- الحطامي ، وحيد عبدالكريم عمر و الاشول ، محمد عبدالله احمد (٢٠٢٤) . اثر اعادة هندسة العمليات الادارية في الاداء المؤسسي ، مجلة جامعة البيضاء ، المجلد ٦ ، العدد ٤
- الحياتي ، هيثم عبود سلطان (٢٠٢٢) . دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق التميز المؤسسي ، دراسة تحليلية في مديرية الاتصالات والمعلوماتية في البصرة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة البصرة.
- الدواوي ، الشيخ (٢٠٢٠) : اثر عملية اعادة الهندسة في تطوير الخدمة المصرفية ، دراسة حالة ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة بن يوسف ، الجزائر .

- الرشيدى ، منيرة سعود عوض (٢٠١٥) . رؤية مقترحة لتطبيق مدخل اعادة هندسة العمليات الادارية بجامعة الكويت في ضوء خبرة بعض الجامعات الامريكية ، مجلة البحث العلمي في التربية ن العدد ١٦، الجزء ٥.
- الزغبى (٢٠٢١) . اثر تطبيق اعادة هندسة العمليات الادارية (الهندرة) على مستوى اداء الخدمات المقدمة : حالة دراسية على شركة الاتصالات الاردنية في قطاع الشمال ، اربد للبحوث والدراسات الانسانية ، المجلد ٢٣، العدد ١
- السلمي ، علي (٢٠٠٢) : إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة ، دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة .
- الشامسي ، مريم محمد خاد (٢٠٢٣) .مدى الوعي باستخدام الشبكات العصبية الاصطناعية واثرها في عملية الهندرة :دراسة تطبيقية على الجامعات في دولة الامارات العربية المتحدة، مجلة العلوم التربوية – مؤتمر "مستقبل التعليم في الوطن العربي "
- الضحيان ، سعود بن ضحيان ، حسن ، عزت عبد الحميد محمد (٢٠٠٢): معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS 10 (الرياض، سلسلة بحوث منهجية).
- القرشي ، سوزان محمد ، السلمي ، نهر عبدالله (٢٠٢٢) .اثر اعادة هندسة العمليات الادارية على اداء المنظمات الحكومية وتحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ ، بحث منشور في المجلة العربية للإدارة ، المجلد ٤٢، العدد ٤، كلية الاقتصاد والادارة ، جامعة الملك عبدالعزيز
- المنسي ، معتز محمد راغب و عبدالحميد ، مصطفى عبد المجيد (٢٠٢٢) : الرعاية الصحية كاحد صور الرعاية الاجتماعية للمسنين في مصر ، بحث منشور في المؤتمر العلمي السابع بكلية الحقوق ، جامعة طنطا .
- النمى ، تامر عيد محمد (٢٠٢٣) . العلاقة بين اعادة الهندسة وجودة الخدمة ، مجلة البحوث الادارية ن المجلد ٤١، العدد ٣ .
- النيل ، الحارث عبدالمنعم احمد حمد و موسى، الاء عبدالحافظ حمودي (٢٠٢٣) . اثر اعادة هندسة العمليات الادارية في الاتصال الاداري ، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية ، المجلد ٤، العدد ١٢ .
- الهويدي ، منال سالم بن محمود و السحيمي ، زينب بنت عبدالرحمن (٢٠١٩) .مستوى جاهزية القطاع الحكومي لتطبيق اعادة هندسة العمليات الادارية "دراسة ميدانية على موظفي الادارة العامة للخدمات الطبية للقوات المسلحة بمدينة الرياض " مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، المجلد ٣٣، العدد ٢ .
- بلعابد ، رميساء (٢٠٢٤) . مدى تبني متطلبات التحول الرقمي في المؤسسات العمومية الاستشفائية واثره على تميزها الخدمي ، شهادة ماجستير – غير منشورة ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ، الجزائر .

- بن صغير ، عائشة (٢٠١٨) : اثر عناصر المزيج التسويقي الخدمي في تحقيق تنافسية القطاع ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، الجزائر .
- بولفضاوي ، امال (٢٠١٨) . دور اعادة هندسة العمليات الادارية في تحسين الاداء الوظيفي ، رسالة ماجستير – غير منشورة ، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب لعين تموشنت .
- بوخالفة ، صبرين و ساكتة ، كريمة (٢٠١٨) : فعالية التسويق الخدمي في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الخدمية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم التجارية والاقتصادية ، جامعة العربي التبسي ، تبسة .
- تركمان ، حنان نبيه و قاضي، زينب محي (٢٠١٧) . متطلبات اعادة هندسة العمليات الادارية في جامعة تشرين ، مجلة امعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، مجلد ٣٩ ، العدد ٣
- تسنيم ، عثمانية و هشام ، فرهود (٢٠٢٣) : تجارب عالمية في اعادة الهندسة ، بحث منشور في مجلة الاستراتيجية والتنمية ، المجلد ١٣ ، العدد ١ .
- جارالله ، سيناء احمد (٢٠١٧) . اعادة هندسة العمليات الادارية " الهندرة " ودورها في تحسين اداء شركات التأمين ، مجلة الجامعة العراقية ، ع ٣٧٤ / ج ٣
- حامد ، نجلاء محمد و زيدان ، اسماء مراد صالح مراد (٢٠٢٠) . نموذج مقترح لاعادة هندسة العمليات الادارية "الهندرة بالمدارس الثانوية بمصر في ضوء تحديات العصر الرقمي ، العلوم التربوية ، مجلد ٢٨ ، عدد ٣ .
- حسين ، ايمن ، قطاي ، كريمة (٢٠٢٢) . دور اعادة هندسة العمليات الادارية على تحسين اداء العاملين ، رسالة ماجستير – غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة .
- حسين ، طارق احمد بهاد الدين (٢٠٢١) . دراسة تحليلية لواقع تطبيق اليات التميز المؤسسي بالهيئات الرياضية كمدخل اداري معاصر لتحقيق الابداع الاداري في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ ، بحث منشور في مجلة علوم الرياضة ، مجلد ٣٤ ، الجزء ٤
- حسين ، منصور احمد (٢٠٢٠) : درجة تطبيق معايير ادارة التميز لدى قادة المدارس في محافظة الطائف من وجهة نظر المعلمين ، بحث منشور في مجلة كلية التربية بالغرقة ، جامعة جنوب الوادي ، المجلد ٣ ، العدد ٢ .
- حمادة ، حسام احمد على احمد (٢٠٢٤) . تقييم دور اعادة هندسة العمليات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء " بالتطبيق على الشركة المصرية للمطارات "
- درادكة ، امجد محمود محمد (٢٠١٨) : إعادة الهندسة الادارية لدى مديري المدارس الثانوية بمدينة الطائف ومعوقات تطبيقها والحلول المقترحة لتفعيلها ، بحث منشور في مجلة العلوم التربوية ، المجلد ٤٥ ، العدد ٤ ملحق ٣ .

- ديب ، صلاح محمد شيخ و ناطور ، احمد (٢٠٢٢) . دور اعادة هندسة العمليات الادارية في تحسين الميزة التنافسية : دراسة ميدانية على فروع المصارف الاسلامية في الساحل السوري ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، مجلد ٤٤ ، عدد ١
- سعيد ، محمد (٢٠١٦) : الهندرة - هندسة العمليات الادارية ، دار من المحيط الى الخليج ، عمان ، الاردن .
- شقوارة ، عبدالرحمن عبدالحميد و ابراهيم ، لطيفة المختار (٢٠٢٢) : دور ادارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات التعليم العالي ، بحث منشور في مجلة دراسات الانسان والمجتمع ، العدد ١٧ .
- صميلي ، صفاء محمد يحيى (٢٠١٨) . واقع تطبيق اعادة الهندسة الادارية بالمدارس الثانوية بمنطقة جازان ، مجلة البحث العلمي في التربية ، العدد ١٩
- حجازي ، صالح صبري (٢٠٢٣) . متطلبات تطبيق التحول الرقمي للاخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي في ضوء التحديات المجتمعية المعاصرة ، بحث منشور مجلة كلية التربية ، مجلد ١ ، عدد ١
- عادل ، ميسوم (٢٠٢٣) . دور اعادة هندسة العمليات الادارية في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز - تيارات " شهادة ماجستير - غير منشورة ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة بن خلدون .
- عبدالرحمن ، علي عبدالرحمن (٢٠٢٠) : العائد الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الحوكمة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية المصرية ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية ، العدد ٤٩ ، المجلد ١ .
- عبدالرحيم ، دعاء علي (٢٠٢٥) . الرقمنة كالية في التخطيط لتحقيق التميز الخدمي بوحدات التضامن الاجتماعي ، بحث منشور ، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية ، مجلد ٢٠ ، عدد ٧ .
- عبدالرحيم ، محمد عباس محمد ، محمد ، محمد ماهر ابو النصر (٢٠٢٣) : الذكاء التنظيمي لدى القيادات الاكاديمية بكليات جامعة الازهر مدخل لتفعيل تميزهم الاداري ، مجلة التربية ، العدد ١٩٩ ، الجزء ٤ ، كلية التربية ، جامعة القاهرة .
- عبدالعال ، نجلاء عبدالنواب عيسى و محمد ، حنان احمد الروبي (٢٠٢٤) . تصور مقترح لهندرة الموارد البشرية الاكاديمية بالجامعات المصرية في ضوء نظرية الشبكة الاجتماعية ن مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ، المجلد ٤ ، العدد ١٨
- عبداللطيف ، اسماء و بوعريوه ، سهام (٢٠٢٠) : أثر اعادة هندسة العمليات الادارية على جودة الخدمة في المؤسسة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة محمد الصديق بن يحيى ، جيجل .
- عبداللطيف ، فاطمة احمد محمد (٢٠٢٣) : معوقات تطبيق الهندرة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية كمدخل لتقليل البيروقراطية

مجلة الخدمة الاجتماعية

- عبدالمقصود ، مها السيد احمد و القلش ، اسامة احمد جمال و ابو سحلي ، سحر عبدالمولى (٢٠٢٤). **هندسة العمليات الادارية في المكتبات الجامعية والتحديات التي تؤثر على تطبيقها**، مجلة كلية الاداب جامعة الفيوم ، المجلد ١٦ ، العدد ٢.
- عبيدي ، صالح بن احمد بن صالح و بخاري ، محمد عبدالكريم احمد (٢٠٢٤). **دور اعادة هندسة العمليات الادارية (الهندرة) في تحسين جودة الخدمات الصحية** ، الاصدار السابع ، العدد الرابع والسبعون .
- عسيري ، ايمان محمد (٢٠٢٢). **ادارة المعرفة واعادة هندسة العمليات الادارية** : مراجعة لادب الموضوع . اعلم ، العدد ٣٢.
- عسيري ، ايمان محمد (٢٠٢٤). **العلاقة بين ادارة المعرفة واعادة هندسة العمليات الادارية** : دراسة نظرية . اعلم ، العدد ٣٥.
- علي ، فاطمة صابر احمد (٢٠٢٢). **دور الهندرة في تطوير الاساليب الادارية بمؤسسات المجتمع المدني** ، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - دراسات وبحوث تطبيقية ، المجلد ٤ ، العدد ٢٠.
- علي ، نايفة (٢٠١٧). **ممارسة العمليات الادارية في جامعة تشرين وفق مدخل اعادة هندسة العمليات الادارية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التعليمية والادارية في الجامعة** ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، المجلد ١٥ ، العدد ٢.
- عlish ، احمد محمد (٢٠٢٢). **متطلبات تطبيق الهندرة بمؤسسات الرعاية الاجتماعية** ، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، دراسات وبحوث تطبيقية ، المجلد ٢ ، العدد ١٧.
- عمرو ، عامر ابراهيم (٢٠١٨). **مقترح لتطبيق اعادة هندسة العمليات الادارية في مكاتب التربية والتعليم في محافظة الخليل** ، رسالة ماجستير - غير منشورة ، كلية الدراسات العليا قسم ادارة الاعمال ، جامعة الخليل .
- عوض الله ، فوزية على سلطان (٢٠١٥). **تحديد مدى امكانية تأثير اعادة هندسة العمليات الادارية (الهندرة) في تحقيق المزايا التنافسية للخدمات الصحية في وحدات صحة المرأة الريفية بالقرى المصرية** : بحث ميداني ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، المجلد ٣٩ ، العدد ٢.
- فرجانه ، زينب (٢٠١٩). **اعادة هندسة العمليات الادارية وفعاليتها في تحسين الجودة** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية .
- فوراري ، حميدة و بلعلمي ، نور الدين (٢٠٢٢). **دور المزيج التسويقي الخدمي في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الخدمية "دراسة حالة اتصالات الجزائر"** رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي، مرباح الجزائر.
- محمد ، جمال عبدالله (٢٠١٤). **ادارة التغيير والتطوير التنظيمي** ، دار المعترف للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- مصطفى ، امل محمد محمد (٢٠٢١). **اثر تطبيق إدارة المعرفة على تحقيق التميز التنافسي** ، بحث منشور في المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة .

- مفتاح ، محمد حسن على (٢٠٢٥) : اثر إعادة هندسة العمليات الادارية في تحسين مستوى الكفاءة الانتاجية للمؤسسة العامة لصناعة الغزل والنسيج ، بحث منشور في المجلة العربية للادارة ، المجلد ٤٥ ، العدد ٢

- موسى ، امير جودة (٢٠٢٤) . اثر برامج التميز المؤسسي على تحديد الرؤية التعليمية بالتطبيق على الجامعات الحكومية ، المجلد ١٥ ، العدد ٣
المراجع الاجنبية :

- Bailey & Taylor ,(2004); **state competition in higher education ; A race to the top,or a race to the bottom?** ,economics governance, vol.5,issuel, p76

- Breja, et al (2010); **role of flexibility in sustaining excellence ; case of a TQM company** .international journal of productivity and quality management , vol5 , iss3

- Batra , madan (2017). **Customer experience-an emerging frontier in customer service excellence** (in; competition forum),research gate , Indiana university of Pennsylvania , united states

- Hughes , Scott (2020) . **leadership strategies to maintain . hospital business office productivity during merger , doctoral study** , business administration , walden university , Minnesota united states

- Kawecki , Norbert(2020); **customer service excellence as a part of management process customer service excellence report analysis** ,modern management system institution of organization and management , faculty of security logistics and management , .military university ,vol17

- Macmillan English dictionary for advanced learners (2007); 2 and .edition macmillan publishers ,p508

- Maheshwari , G.,& Kha , K. L, (2022) . **investigating the - relationship between educational support and entrepreneurial intention in Vietnam;** the mediating role of entrepreneurial self-

efficacy in the theory of planned behavior . the international journal of ..management education , 20(2) , 100553

- Muhammad , Asif (2015); **a critical review of service excellence ..models**; towards developing an integrated framework , springer

- Omidia, A, khoshtinata, B . (2016). **Factors affecting the - implementation of business process re-engineering ; taking into account the moderating role of organizational** culture (case study Irian air) prcedia economic and finance . published by Elsevir LTD