مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الميزة التنافسية دراسة ميدانية على فروع المصارف الإسلامية في الساحل السوري
اسم الكاتب: د. صلاح محمد شيخ ديب، أحمد ناطور
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5709
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 20:33 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Role Of Management Processes Reengineering In Improvement A Competitive Advantage- A Field Study On Islamic Banks Branches In The Syrian Coast

Dr. Salah Sheikh Deeb*
Ahmad Natour**

(Received 21 / 10 / 2021. Accepted 2 / 2 / 2022)

□ ABSTRACT □

The aim of this Search is to study the role management processes reengineering in improvement a competitive advantage for Islamic Banks , by studying management processes reengineering with its different dimensions (organizational dimension, Technological dimension, human dimension), and a competitive advantage with its different dimensions (improving the quality of services, quick response to customer needs and desires, achieving superior efficiency, achieving creativity and innovation).

To achieve this, a descriptive analytical approach was adopted in the practical in the search. A questionnaire was designed and distributed on workers at Islamic Banks in the Syrian Coast . (100) members valid to analysis, The SPSS 19 program was adopted.

The study concluded a set of results:

- there are significant relationships between management processes reengineering and improving the quality of services as a dimension of competitive advantage on Islamic Banks in the Syrian Coast.
- there are significant relationships between management processes reengineering and quick response to customer needs and desires as a dimension of competitive advantage on Islamic Banks in the Syrian Coast.
- there are significant relationships between management processes reengineering and achieving superior efficiency as a dimension of competitive advantage on Islamic Banks in the Syrian Coast.
- there are significant relationships between management processes reengineering and achieving creativity and innovation as a dimension of competitive advantage on Islamic Banks in the Syrian Coast.
- there are significant relationships between management processes reengineering and improvement a competitive advantage on Islamic Banks in the Syrian Coast.

Key words: Management Processes Reengineering, Improvement Competitive Advantage.

*Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, University of Tishreen, Lattakia, Syria.

**postgraduate Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, University of Tishreen, Lattakia, Syria. Ahmadnatour@gmail.com

دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الميزة التنافسية
دراسة ميدانية على فروع المصارف الإسلامية في الساحل السوري

الدكتور صلاح محمد شيخ ديب*

أحمد ناطور*

(تاريخ الإيداع 21 / 10 / 2021. قُبِل للنشر في 2 / 2 / 2022)

□ ملخّص □

هدف هذا البحث إلى دراسة دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية، من خلال دراسة إعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها المختلفة (البعد التنظيمي– البعد التكنولوجي– البعد البشري)، والميزة التنافسية من خلال الأبعاد (تحسين جودة الخدمات– سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العميل– تحقيق الكفاءة المتفوقة– تحقيق الإبداع والابتكار).

ولتحقيق ذلك تمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تمّ تصميم استبانة وتوزيعها على العاملين في المصارف الإسلامية في الساحل السوري، وقد كان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل /100/ استبانة. كما تمّ الاعتماد على برنامج SPSS 19 في معالجة وتحليل البيانات.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

– توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وسرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العميل كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

– توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق الكفاءة المتفوقة كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

– توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق الإبداع والابتكار كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

– توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الكلمات المفتاحية: إعادة هندسة العمليات الإدارية ، تحسين الميزة التنافسية.

* **أستاذ ، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.**

* **طالب ماجستير ، قسم إدارة الأعمال– اختصاص إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.**

مقدمة:

برز مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية عام 1990 على يد مايكل هامر، ثم انتشر هذا المفهوم بصورة سريعة في قطاع الاعمال والأوساط العلمية والأكاديمية باعتبارها اتجاهاً حديثاً في علم الإدارة يؤدي إلى تغييرات جوهرية في أداء المنظمات لتتماشى مع تطورات العصر، والهندرة كلمة عربية تتألف من كلمتين إدارة وهندسة، أي إعادة هندسة العمليات الإدارية، ويمكن تعريف إعادة هندسة العمليات الإدارية بأنها أسلوب إداري حديث يعمل على إعادة البناء التنظيمي من جذوره وتعتمد على إعادة تصميم العمليات الرئيسة وإعادة بنائها لتحقيق تغيير طموح وجوهري في أداء المنظمات بهدف تحقيق السرعة في الأداء وتخفيض التكاليف وتحسين جودة منتجاتها، ومن هنا يمكن القول بأنّ إعادة هندسة العمليات الإدارية هي خطوة متقدمة باتجاه تحقيق تحسينات جوهرية في مقاييس الأداء (السرعة- الأداء- الجودة)، وتركز على الأنشطة والعميل، ودمج المهام والعمليات، كما تهدف إلى تغيير الأداء بشكل جذري وتطوير أساليب عمل الإدارة. (أبو جربوع ، 2017)

وأنّ الميزة التنافسية هي الوسيلة التي تتمكن المنظمة من خلالها من تحقيق التفوق التنافسي في ميدان المنافسة مع الآخرين من خلال استحداث طرق جديدة للمنظمات طالما النماذج القديمة أصبحت معروفة ومتاحة بشكل واسع والمنافسين على علم بها. (حماد، 2018، ص 35)

وتُعد قضية إعادة هندسة العمليات الإدارية لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات من القضايا المهمة التي فرضتها البيئة المتغيرة، وهي من القضايا الحيوية التي تفيد دراستها استمرارية المنظمات ونموها في الأسواق. (عبد السلام، 2001، ص 301).

وتهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى مساعدة المنظمة في التفوق على المنظمات المنافسة، وبالتالي سعي المنظمة إلى تحقيق ميزة تنافسية من خلال تحسين جودة منتجاتها، والتميز وزيادة قيمة المنتج من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وسرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء.

وبناء عليه، فإنّ البحث الحالي تناول دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الدراسات السابقة:

1- دراسة (تركمان، 2016)

العنوان: إعادة هندسة العمليات (الهندرة) كمدخل للتغيير التنظيمي- دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري.

أهم الأهداف:

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على الجوانب المختلفة لأسلوب إعادة هندسة العمليات (الهندرة) كأسلوب للتغيير التنظيمي وأهميتها وعناصرها، وخصائصها وفوائدها وأنواعها ومبادئها، والعوامل الحاسمة لنجاحها، كما هدفت إلى التعرف على مدى تأثير بعض العوامل المؤثرة في إعادة الهندسة مثل بناء الهياكل التنظيمية- القدرات التكنولوجية العالية- تحسين معايير الجودة الشاملة.

أهم النتائج: هناك علاقة إيجابية بين إعادة هندسة العمليات (الهندرة) وبين إعادة بناء الهياكل التنظيمية وتوافر القدرات التكنولوجية العالية، بالإضافة إلى وجود علاقة بين الهندرة وتحسين إدارة الجودة الشاملة في المصارف محل الدراسة.

2- دراسة (الحاج، 2019)

العنوان: إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" وأثرها على جودة الخدمة: دراسة شركة مطار الخرطوم الدولي (الفترة من 2010 إلى 2018).

تناولت هذه الدراسة إعادة هندسة العمليات الإدارية وأثرها على جودة الخدمة (دراسة حالة شركة مطار الخرطوم الدولي).

تمثلت مشكلة الدراسة في تدني مستوى جودة الخدمة في مطار الخرطوم الدولي مثل صفوف الانتظار، عدم سرعة الإجراءات، كثرة الأخطاء بالعمليات الجوية ومشكلات تتعلق بالإدارة العليا، وأخرى بالوحدات العاملة بمطار الخرطوم الدولي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين جودة الخدمة في مطار الخرطوم، إضافة إلى تقديم مقترحات تساعد على تطوير تحسين الخدمة بالمطارات السودانية.

اعتمدت المنهجية المتبعة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي باستخدام طرق جمع البيانات عن طريق الاستبيانات والتحليل الإحصائي لهذه البيانات.

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إثبات صحة جميع فرضيات البحث، ويوجد هناك أثر لإعادة هندسة العمليات الإدارة على جودة الخدمة، وهناك اهتمام كبير من قبل الشركة بعملية إعادة هندسة العمليات الإدارية ولديها تفهم بماهية جودة الخدمة.

3- دراسة (يوسف، 2021)

العنوان: هندرة الموارد البشرية وأثرها في فاعلية نظام تخطيط موارد المؤسسات- دراسة ميدانية في شركات البترول بقطاع غرب بورسعيد.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر هندرة الموارد البشرية في فاعلية نظام تخطيط موارد المؤسسات في شركات البترول بقطاع غرب بورسعيد، وتقديم عدد من النتائج والتوصيات التي تساهم في تطبيق أفضل لهندرة إدارة الموارد البشرية في شركات البترول، والوقوف على مستوى فاعلية نظام تخطيط موارد المؤسسات فيه.

قام الباحث بتطبيق المنهج الوصفي التحليلي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) تمّ تطبيق هذا البحث على عينة قوامها (321) موظف.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنّ للهندرة دور مهم في زيادة فاعلية تخطيط موارد المؤسسات، بالإضافة إلى توفر الهندرة بشكل متوسط في شركات البترول بقطاع غرب بورسعيد، وضرورة تبني بعض الاستراتيجيات لزيادة فاعلية نظام تخطيط موارد المؤسسات.

4- دراسة (Peter Son, 2010)

Business Processes Reengineering in Competitive Advantage

العنوان: إعادة هندسة عمليات الأعمال في الميزة التنافسية.

هدفت هذه الدراسة إلى أثبات ما إذا كانت شركة ريقلي شرق أفريقيا حققت الميزة التنافسية عن طريق تطبيق إعادة هندسة العمليات التجارية (BPR) إضافة إلى محاولة شرح أسباب نجاح أو فشل شركة ريقلي لكسب الميزة التنافسية عن طريق تطبيق إعادة هندسة العمليات التجارية.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي لإجراء الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها شركة ريقلي تكتسب الميزة التنافسية عن طريق تطبيق إعادة هندسة العمليات التجارية باعتبارها حاسمة في التنفيذ الناجح، وبناء على نتائج الدراسة أوصى الباحث بعدة توصيات أهمها على المنظمات أن تأخذ على عاتقها مبادرة إعادة هندسة

العمليات التجارية عليها أن تدرك الحاجة أولاً لتغيير المنظمة، ومن ثم التأكيد على تبني عوامل النجاح الرئيسة لتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية، واستناداً إلى هذه النتائج والتوصيات بإمكانها الحصول على الميزة التنافسية.

5- دراسة (Tennant, 2016)

Application of Business Processes Reengineering in Company (U. K)

العنوان: تطبيقات إعادة هندسة عمليات الأعمال في شركة (U.K) المتحدة

قام الباحث بتقديم استبانة بهدف التعرف على العوامل الأساسية لنجاح إعادة هندسة العمليات الإدارية (PBR) في شركة (U.K) المتحدة، والتعرف على مشكلات إعادة هندسة عمليات الأعمال وأهم العوائق والحواجز، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنّ ضغوط التنافس الخارجي من أهم أسباب تطبيق منهج إعادة هندسة العمليات الإدارية والسعي نحو تخفيض التكاليف وتحسين جودة المنتج، كما أظهرت الدراسة أنّ العائق الرئيس لأسلوب هندسة العمليات الإدارية هو عدم النظرة المستقبلية للمنظمات المطبقة لهذا المدخل، وأنّ تبني طرق استراتيجية تدعم منهجية إعادة هندسة العمليات الإدارية التي تعتبر من الأسباب الرئيسة التي تساعد على النجاح في تطبيقها، وذلك من خلال وضع الأهداف المناسبة وقياس طرق التحسين لفترات طويلة، وتحضير الجهات القائمة بإعادة هندسة العمليات الإدارية في المنظمة.

6- دراسة (Calgeron, et al., 2020)

Productivity Improvement Trough Reengineering and Simulation: a case Study in a Footwear- Industry.

العنوان: تحسين الإنتاجية بواسطة الهندرة والمحاكاة- دراسة حالة في صناعة الأحذية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين متغيري البحث تحسين الإنتاجية بواسطة الهندرة والمحاكاة ومدى إمكانية تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية بالشركة محل الدراسة وهذا بواسطة المحاكاة، وتناولت دراسة حالة أجريت في شركة صناعية للأحذية في ولاية هيدالغو بالمكسيك.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها زيادة معدل الإنتاج بحوالي 29% مع التكوين الجديد وبمشاركة الموارد البشرية، وبتطبيق أسلوب هندرة الموارد البشرية تصل النتائج إلى 41%، ويؤدي اقتراح التحسين إلى الاستفادة بشكل أفضل من مساحة المصنع، والقضاء على العمل غير الضروري والسماح بالتنقل بشكل أفضل، وتحسين الإنتاجية، واستخدام أفضل للموارد.

الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة، بأنها تحاول أن تدرس أبعاد مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية من خلال دراسة أبعاد هذا المدخل الإداري الحديث في المصارف الإسلامية بما يسهم في تحسين الميزة التنافسية لهذه المصارف من خلال دراسة مؤشرات جديدة تتمثل في (تحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية- سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء- تحقيق كفاءة العمليات المتفوقة للمصارف الإسلامية- تحقيق الإبداع والابتكار)، وتمّ تطبيق البحث في بيئة جديدة.

مشكلة البحث:

من خلال قيام الباحث بدراسة استطلاعية على المصارف الإسلامية محل الدراسة، خلال الربع الأخير من عام 2021، وإجراء بعض المقابلات مع العاملين في المصارف الإسلامية، وكان حجم العينة الاستطلاعية (20 مفردة)، وطرح بعض الأسئلة المتعلقة بإعادة هندسة العمليات الإدارية وتأثيرها على تحقيق الميزة التنافسية في هذه المصارف، يمكن للباحث أن يضع بعض المؤشرات والظواهر التي تساعده على تحديد مشكلة البحث:

1- انخفاض جودة الخدمات المقدّمة من قبل المصارف الإسلامية محل الدراسة، والذي انعكس على عدم رضا عملاء هذه المصارف عن كثير من الخدمات المقدّمة من قبلها.

2- عدم تحقيق التطوير المستمر في الخدمات المقدمة من قبل هذه المصارف بتقديم خدمات تنفرد فيها عن غيرها من المصارف.

3- عدم القدرة على تحقيق الكفاءة المتفوقة في أداء أعمالها، بحيث تحقق إنتاجية عالية أكبر من المصارف المنافسة.

4- عدم القدرة على تحقيق الإبداع والابتكار في أداء أعمالها، بحيث تحقق مركز تنافسي أفضل.

5- ضعف الجهود المبذولة لتحقيق الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية.

6- ضعف الاهتمام بدراسة الأساليب الحديثة في الإدارة (مثل إعادة هندسة العمليات الإدارية) ومحاولة الاستفادة منها في تحسين مركزها التنافسي.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام الباحث، ومن خلال الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة يمكن صياغة مشكلة البحث على شكل أسئلة بحثية يسعى البحث الإجابة عنها:

السؤال الرئيس:

هل هناك دور لإعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الساحل السوري؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول:

هل هناك دور لإعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري؟.

السؤال الفرعي الثاني:

هل هناك دور لإعادة هندسة العمليات الإدارية في سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري؟.

السؤال الفرعي الثالث:

هل هناك دور لإعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق كفاءة العمليات المتفوقة للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري؟.

السؤال الفرعي الرابع:

هل هناك دور لإعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق الإبداع والابتكار كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري؟.

أهمية البحث و أهدافه:

ترجع أهمية البحث على المستوين النظري والعملي:

أ- الأهمية النظرية:

1- يعدّ مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية من المداخل الحديثة نسبياً في مجال علم الإدارة بصفة عامة، حيث هناك القليل من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وخاصة العربية منها.

2- الربط بين أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية محل الدراسة وهذا يعد دراسة علمية جديدة في هذا الإطار.

3- تمّ تطبيق الدراسة على بيئة جديدة تتمثل في المصارف الإسلامية في سورية، وهي مختلفة عن بيئات الدراسات السابقة.

ب- الأهمية العملية:

تأتي أهمية البحث من الناحية العملية من خلال:

1- إنّ تطبيق البحث على المصارف الإسلامية من خلال استخدام مدخل إداري حديث من خلال إعادة هندسة العمليات الإدارية في هذه المصارف يمكن أن ينعكس على تحسين أداء هذه المصارف وتحقيق ميزة تنافسية لها.

2- إنّ تطبيق هذا البحث على المصارف الإسلامية، مما قد يسهم في تحسين جذري في أداء العمليات في هذه المصارف من خلال مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدّمة للعملاء، وتحقيق رضا ثم ولاء العملاء.

أهداف البحث:

هدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف الرئيس:

دراسة دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الساحل السوري.

ويتفرع عنه الأهداف الفرعية الآتية:

الهدف الفرعي الأول:

دراسة دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الهدف الفرعي الثاني:

دراسة دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الهدف الفرعي الثالث:

دراسة دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق كفاءة العمليات المتفوقة للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الهدف الفرعي الرابع:

دراسة دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق الإبداع والابتكار كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة:

لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحسين الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الساحل السوري.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وسرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

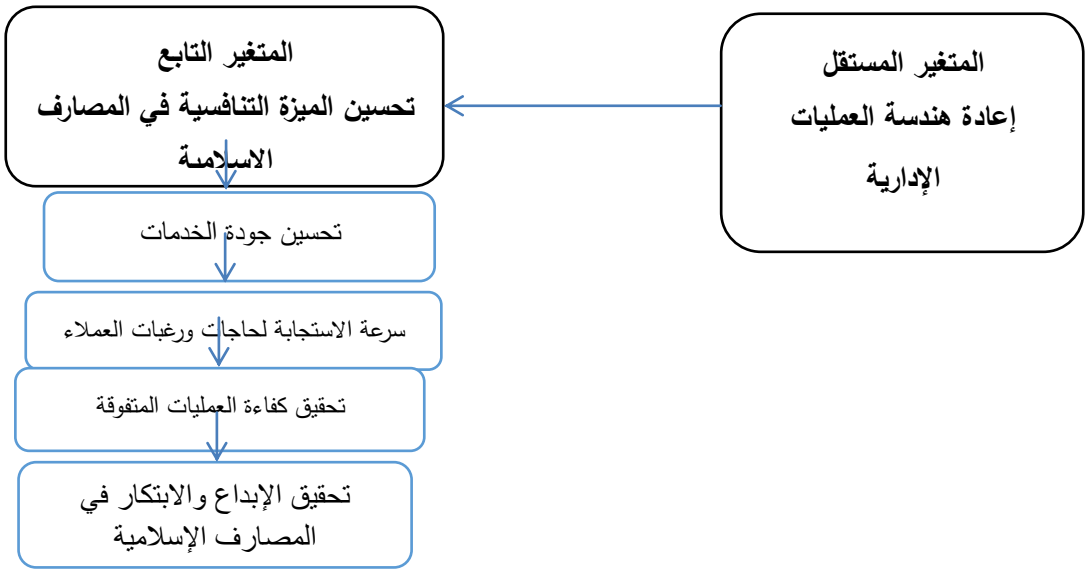
الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق كفاءة العمليات المتفوقة للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق الإبداع والابتكار كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

أنموذج الدراسة



منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطية كطريقة عامة للتفكير وعلى المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات الدراسة ومن أجل تكوين الإطار النظري للبحث بالاعتماد على المصادر والمراجع العربية والأجنبية المناسبة، **وفي الدراسة العملية** اعتمد الباحث على أسلوب المسح الإحصائي وذلك من خلال تصميم استبانة أو قائمة استقصاء مناسبة لجمع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث، كي يتم استخدامها في اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث من المصارف الإسلامية الثلاثة العاملة في سورية، وهي (بنك سورية الدولي الإسلامي – بنك البركة سورية– بنك الشام) وسوف يقوم الباحث باتباع أسلوب الحصر الشامل للعاملين في الإدارات المختلفة في المصارف الإسلامية في الساحل السوري، وبلغ حجم العينة (108) مفردة، تم توزيع (45) استبانة على فروع بنك سورية الدولي الإسلامي، (35) استبانة على فروع بنك البركة سورية، (28) استبانة على فروع بنك الشام، تمّ استبعاد (8) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل، وبقي حجم العينة (100) مفردة.

الإطار النظري للبحث:

تعريف: إعادة هندسة العمليات الإدارية: يشير كل من (مايكل هامر وجيمس شامبي، 1992) في كتابهما هندرة المنظمات إلى أنّ مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة): هو إعادة التفكير الجذري وإعادة التنظيم الجذري لعمليات المنظمة للوصول إلى تحسينات جوهرية فائقة في معايير الأداء الحاسمة مثل التكلفة، الجودة، الخدمة، السرعة.

خصائص أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية:

تتمثل أهم خصائص إعادة هندسة العمليات الإدارية بالآتي: (شعبان، 2018)

1–دمج عدة وظائف في وظيفة واحدة: حتى عهد قريب كانت البنوك تخصص موظفاً يستلم الشيكات وآخر يستلمها، أما اليوم فإنّ موظفاً واحداً في أي بنك يقوم بكل هذه العمليات واحدة تلو الأخرى، ولا يرجع هذا الموظف لرئيسه إلا نادراً وفي الحالات الاستثنائية الصعبة.

2–تنفيذ خطوات العمليات حسب طبيعتها، والتخلي عن أسلوب خطوط العمل الأمر الذي يؤدي إلى إنجاز العديد من خطوات العمل في وقت واحد.

3–الموظفون يتخذون القرارات حيث يلاحظ أنّ المنظمات التي تتبنى إعادة هندسة العمليات الإدارية تقوم بإسناد العمليات أفقياً ورأسياً إلى الموظفين، ومن ثم يستدعي الأمر منح هؤلاء الموظفين القدرة على اتخاذ القرارات بعد أن كان حكراً على المديرين.

4–تعدد خصائص العمليات، فالعمليات التقليدية بطريقة واحدة لمعالجة جميع الحالات في غاية التعقيد لاشتمالها على إجراءات واستثناءات خاصة لمعالجة نطاق واسع من الحالات، بينما تكون العمليات ذات المواصفات المتعددة على النقيض من ذلك نظراً لأنّ كل مواصفاتها يتم تقييمها لمعالجة الحالات المناسبة فقط، وبالتالي تنتفي الحاجة إلى الإجراءات الاستثنائية الخاصة.

5–إنجاز العمل في مكانه، بمعنى أنّ العلاقة بين العمليات وتنظيمات العمل بعد هندرتها تبدو مختلفة عن السابق حيث يؤدي نقل العمل من خلال الوحدات التنظيمية المناسبة إلى تحسين الأداء العام نظراً لأنّ معظم العمل في السابق كان مستهلكاً في ضم أجزاء العمل التي تقوم بها الوحدات التنظيمية المستقلة، بينما يؤدي الأسلوب الجديد المتمثل في توحيد ونقل العمل إلى الجهات الأكثر فعالية إلى الاستغناء عن الحاجة إلى ضم أجزاء العمل المشتتة.

6–خفض مستويات الرقابة والمراجعة: حيث تهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى اتباع أسلوب مراقبة أكثر توازناً من خلال استبدال الخطوات الرقابية الصارمة بأساليب الرقابة الكلية، بمعنى النظر في الحالات العامة بدلاً من الحالات الفردية.

7–تقليل الحاجة إلى مطابقة المعلومات: حيث تحد إعادة هندسة العمليات الإدارية من عدد جهات الاتصال الخارجية لكل عملية مما يقلل من فرص اختلاف المعلومات والحاجة إلى مطابقتها.

8-مفهوم مدير العملية يوفر جهة اتصالات موحدة، حيث يعمل مدير الخدمة كمنسق بين إجراءات العمليات المعقدة والعملاء، ويظهر أمام العميل كجهة مسؤولة عن العملية بأكملها، وإن كان يستلزم أن يتوافر لدى مدير العمليات نظام معلومات كامل مع إمكانية الاتصال مع كافة المسؤولين عن العملية.

أهداف أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية:

تتمثل أهم خصائص إعادة هندسة العمليات الإدارية بالآتي: (دمنهوري، 2019)

1-تحقيق تغيير جذري في الأداء: وهذا يتحقق من خلال تمكين العاملين من تصميم العمل والقيام به وفق احتياجات وتطلعات العملاء وأهداف المنظمة.

2-السرعة: وهذا يتحقق من خلال توفير قاعدة بيانات تسهّل الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار وتمكين المنظمة من القيام بأعمالها بسرعة وبدقة كبيرة.

3-الجودة: وهذا يتحقق من خلال تحسين جودة المنتجات التي تقدمها المنظمة لتتناسب مع احتياجات ورغبات العملاء.

4-تخفيض التكلفة: ويتحقق ذلك من خلال إلغاء العمليات غير الضرورية، والتركيز على العمليات ذات القيمة المضافة.

5-التركيز على العملاء: وهذا يتحقق من خلال تركيز المنظمة على العملاء من خلال رصد وتحديد احتياجاتهم ورغباتهم، والعمل على تحقيقها، بحيث يتم توجيه إعادة تصميم العمليات لتحقيق هذا الغرض.

6-التفوق على المنافسين: تهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى مساعدة المنظمة في التفوق على المنظمات المنافسة، وبالتالي سعي المنظمة إلى تحقيق ميزة تنافسية من خلال تخفيض التكاليف والتميز وزيادة قيمة المنتج من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

تعريف الميزة التنافسية: التعريف **الذي أورده مايكل بورتر (1980):** صاحب نظرية الميزة التنافسية وينص هذا التعريف على أنّ " الميزة التنافسية تنشأ بمجرد توصل المنظمة إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعَالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع، ويركز هذا التعريف على جوهر الميزة التنافسية وهو الإبداع في إيجاد ميزة تنافسية للمنظمة.

وعرف (Porter) الميزة التنافسية بأنها: قدرة المنظمة على تقديم سلعة أو خدمة ذات تكلفة أقل، ومنتج متميز عن نظيره في الأسواق مع إمكانية الاحتفاظ بهذه القدرة. (علي والحجازي، 2000، ص77).

كما عرفت الميزة التنافسية بأنها: المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للعملاء عما يقدّمه المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق عما يقدمه الآخرون. (السلمي، 2001)

أبعاد الميزة التنافسية:

1-تخفيض التكلفة: وتعني قدرة المنظمة على تصميم، تصنيع، وتسويق منتجات بأقل تكلفة مقارنة مع منافسيها، فالتكلفة المنخفضة تهيأ فرص البيع بأسعار تنافسية، والمنظمات التي تسعى للحصول على حصة سوقية أكبر كأساس لتحقيق نجاحها وتفوقها هي التي تقدم منتجاتها بتكلفة أدنى من منافسيها(Aquilano, et a., 1996).

2-الإبداع والتجديد والابتكار: وهو إعادة تشكيل أو إعادة عمل الأفكار الجديدة لتأتي بشيء جديد، ويتم من خلال التوصل إلى حل لمشكلة ما، أو إلى فكرة جديدة وتطبيقها، وهو يرتبط بالتكنولوجيا (أبو جليل، 2013).

3- الجودة: وهي تشير إلى أداء الأشياء بصورة صحيحة لتقديم منتجات تتلاءم مع احتياجات العملاء.(Zolghadar, 2007) .

4- المرونة: وهي الأساس لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة من خلال الاستجابة السريعة للتغيرات التي قد تحدث في تصميم المنتجات وبما يلائم حاجات العملاء. (Dilworth, 1996).

الإطار العملي للبحث:

تصميم قائمة الاستقصاء:

تمّ تصميم قائمة الاستقصاء على أن تكون الأسئلة واضحة ومباشرة، بحيث يمكن للمستقصى منه إدراك الهدف منها بوضوح، وتمّ تقسيم قائمة الاستقصاء إلى مجموعين من الأسئلة وهي:

المجموعة الأولى: التي تقيس أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتشمل المحور الأول: العبارات التي تقيس (البعد التنظيمي) الأسئلة من (1 إلى 5)، المحور الثاني العبارات التي تقيس البعد التكنولوجي الأسئلة من (6 إلى 10)، المحور الثالث العبارات التي تقيس البعد البشري الأسئلة من (11 إلى 15).

المجموعة الثانية: التي تقيس أبعاد الميزة التنافسية، وتشمل المحور الأول: العبارات التي تقيس (تحسين جودة الخدمات) الأسئلة من (16 إلى 21)، المحور الثاني العبارات التي تقيس سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العميل الأسئلة من (22 إلى 28)، المحور الثالث العبارات التي تقيس تحقيق الكفاءة المتفوقة الأسئلة من (29 إلى 35)، المحور الرابع العبارات التي تقيس تحقيق الإبداع والابتكار الأسئلة من (36-41).

وقام الباحث باستخدام مقياس ليكرت **Likert الخماسي**، وذلك لبيان درجات الموافقة، وتمّ إعطاؤها القيم التصاعدية كما يلي:

الجدول رقم (1) يبين درجات الموافقة لقائمة الاستقصاء

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

صدق وثبات أداة البحث:

قام الباحث باختبار الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة لتحديد مدى ارتباطها مع بعضها البعض بحيث لا تتغير إذا طُبقت في ظروف مختلفة، وتمّ استخدام معامل (ألفا كرونباخ Cronbachs' Alpha)، لهذا الغرض:

الجدول رقم (2) يبين نتائج ألفا كرونباخ

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة ألفا كرونباخ
أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية.	15	0.928
تحسين جودة الخدمات.	6	0.733
سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء.	7	0.783
تحقيق الكفاءة المتفوقة.	7	0.746
تحقيق الإبداع والابتكار	6	o.746

أبعاد الميزة التنافسية بشكل كامل.	26	0.930
كامل الاستبانة	41	0.962

(المصدر: التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج SPSS إصدار 19)

يرى الباحث من خلال الجدول السابق أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ قد تراوحت بين (0.733 ; 0.928)، مما يعني أنّ مجموعات أسئلة الاستبيان المستخدم في البحث تتمتع بمعامل ثبات مقبول، وهو أعلى من القيمة المقبولة إحصائياً والتي أشار إليها معظم الباحثين المتخصصين أن تكون أكبر من (0.70)، وبهذا يخلص الباحث بأنّ هناك اتساق داخلي بين جميع أسئلة الاستبانة وأنها تصلح كأداة للدراسة.

النتائـج والمناقشــة:

بناءً على نتائج الاستقصاء فقد قام الباحث بتقسيم هذا الجزء الرئيس من الدراسة إلى قسمين رئيسيين:

أولاً: الإحصاءات الوصفية:

هدف هذا الجزء من البحث إلى حساب الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، القيم النسبية) لكل متغير من متغيرات البحث.

الجدول رقم (3) الإحصاءات الوصفية كل متغير من متغيرات البحث.

الرقم	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيم* النسبية%
1	أبعاد إعادة هندسة العمليات الإدارية.	3.726	0.542	74.72
2	تحسين جودة الخدمات.	3.836	0.500	74.52
3	سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء.	3.880	0.493	77.60
4	تحقيق الكفاءة المتفوقة.	3.902	0.504	78.04
5	تحقيق الإبداع والابتكار	3.738	0.539	74.76
6	أبعاد الميزة التنافسية بشكل كامل.	3.839	0.459	76.78

يتضح من هذا الجدول أنّ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع المتغيرات المدروسة هي أكبر من متوسط القياس المقبول /3/ أي أنّ إجابات المستقصى منهم على جميع المتغيرات المدروسة تميل إلى درجة الموافقة عليها.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الأولى كما يلي:

*** لقد تمّ حساب القيم النسبية في هذا الجدول من خلال العلاقة (ẋ ÷ 5) 100**

الجدول رقم (4) نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الأولى

Correlations

		x1	y1
x1	Pearson Correlation	1	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
y1	Pearson Correlation	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل x1 والمتغير التابع y1 أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.792)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية.

الجدول رقم (5): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792[a]	.628	.624	.30722

a. Predictors: (Constant), x1

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.583	1	15.583	165.106	.000[a]
	Residual	9.249	98	.094		
	Total	24.832	99			

a. Predictors: (Constant), x1

b. Dependent Variable: y1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.112	.214		5.190	.000
	x1	.731	.057	.792	12.849	.000

a. Dependent Variable: y1

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (165.106) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.90)، وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000)، أي أنّ مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.628) إلى أنه يمكننا نسب (62.8%)

من التغيرات الحاصلة في تحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية إلى التغيرات الحاصلة في إعادة هندسة العمليات الإدارية، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان.

وبناءً على ذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الفرعية البديلة الأولى، أي أنه توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وسرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الثانية كما يلي:

الجدول رقم (6) نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثانية

Correlations

		x1	y2
x1	Pearson Correlation	1	.901**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
y2	Pearson Correlation	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل x1 والمتغير التابع y2 أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.901)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية.

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901[a]	.811	.810	.21538

a. Predictors: (Constant), x1

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.565	1	19.565	421.784	.000[a]
	Residual	4.546	98	.046		
	Total	24.111	99			

a. Predictors: (Constant), x1

b. Dependent Variable: y2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.827	.150		5.505	.000
	x1	.819	.040	.901	20.537	.000

a. Dependent Variable: y2

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (421.784) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.90)، وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000)، أي أنّ مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.811) إلى أنه يمكننا نسب (81.1%) من التغيرات الحاصلة في سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء إلى التغيرات الحاصلة في إعادة هندسة العمليات الإدارية، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان.

وبناءً على ذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الفرعية البديلة الثانية، أي أنه توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وسرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق كفاءة العمليات المتفوقة للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

الجدول رقم (8) نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

Correlations

		x1	y3
x1	Pearson Correlation	1	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
y3	Pearson Correlation	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل x1 والمتغير التابع y3 أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.751)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية.

الجدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751[a]	.564	.559	.33473

a. Predictors: (Constant), x1

b.

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.199	1	14.199	126.728	.000[a]
	Residual	10.980	98	.112		
	Total	25.179	99			

a. Predictors: (Constant), x1
b. Dependent Variable: y3

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.302	.233		5.577	.000
	x1	.698	.062	.751	11.257	.000

a. Dependent Variable: y3

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (126.728) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.90)، وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000)، أي أنّ مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.564) إلى أنه يمكننا نسب (56.4%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق كفاءة العمليات المتفوقة إلى التغيرات الحاصلة في إعادة هندسة العمليات الإدارية، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان.

وبناءً على ذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الفرعية البديلة الثالثة، أي أنه توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق كفاءة العمليات المتفوقة للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحقيق الإبداع والابتكار كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الرابعة كما يلي:

الجدول رقم (10) نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة

Correlations

		x1	y4
x1	Pearson Correlation	1	.906**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
y4	Pearson Correlation	.906**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل x1 والمتغير التابع y4 أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.906)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية.

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906[a]	.821	.819	.22943

a. Predictors: (Constant), x1

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.634	1	23.634	449.000	.000[a]
	Residual	5.158	98	.053		
	Total	28.792	99			

a. Predictors: (Constant), x1

b. Dependent Variable: y4

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.383	.160		2.393	.019
	x1	.900	.042	.906	21.190	.000

a. Dependent Variable: y4

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (449.00) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.90)، وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000)، أي أنّ مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.821) إلى أنه يمكننا نسب (82.1%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق الإبداع والابتكار إلى التغيرات الحاصلة في إعادة هندسة العمليات الإدارية، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان.

وبناءً على ذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الفرعية البديلة الرابعة، أي أنه توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق تحقيق الإبداع والابتكار للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري

الفرضية الرئيسة:

لا توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الساحل السوري.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار للفرضية الفرعية الرئيسة كما يلي:

الجدول رقم (12) نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرئيسة

Correlations

		x1	Y
x1	Pearson Correlation	1	.930**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
y	Pearson Correlation	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل x1 والمتغير التابع y أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.930)، وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الرئيسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930[a]	.865	.863	.16997

a. Predictors: (Constant), x1

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.063	1	18.063	625.249	.000[a]
	Residual	2.831	98	.029		
	Total	20.894	99			

a. Predictors: (Constant), x1

b. Dependent Variable: y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.906	.119		7.642	.000
	x1	.787	.031	.930	25.005	.000

a. Dependent Variable: y

يتضح من جدول تحليل التباين ANOVA ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (625.249) عن قيمتها الجدولية والبالغة (6.90)، وهي معنوية عند مستوى المعنوية (0.000)، أي أنّ مستوى الثقة مرتفعاً، كما تدل قيمة معامل التحديد البالغة (0.865) إلى أنه يمكننا نسب (86.5%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق الميزة التنافسية إلى التغيرات الحاصلة في إعادة هندسة العمليات الإدارية، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان.

وبناءً على ذلك يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية الفرعية البديلة الرابعة، أي أنه توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية في الساحل السوري.

النتائج والمناقشة:

النتائج:

بناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث، وفي ضوء التحليل الإحصائي لبيانات هذه الدراسة أمكن التوصل إلى النتائج الآتية:

1- توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات للمصارف الإسلامية كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.792 وتدل على درجة ارتباط قوية وطردية.

2- توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وسرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.751 وتدل على درجة ارتباط قوية وطردية.

3- توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق الكفاءة المتفوقة كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.901 وتدل على درجة ارتباط قوية وطردية.

4- توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحقيق الإبداع والابتكار كأحد أبعاد تحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.906 وتدل على درجة ارتباط قوية وطردية.

5- توجد علاقة معنوية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتحسين الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية في الساحل السوري، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.930 وتدل على درجة ارتباط قوية وطردية.

الاستنتاجات و التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة الميدانية واختبار فرضيات البحث **يوصي الباحث** إدارة المصارف الإسلامية بالآتي:

1- بناء على نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى إنّ منهج إعادة هندسة العمليات الإدارية له تأثير أساسي على تحسين جودة الخدمات في المصارف، ويمكن تعزيز ذلك من خلال سعي المصارف إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية مقارنة بالمنافسين. وأن يتم تحسين جودة الخدمات المقدّمة للعملاء بناء على حاجات ورغبات العملاء، وأن تطبق المصارف الإسلامية أنظمة الجودة العالمية في تقديم الخدمات المقدمة لعملائه، وأن يكون هدف تحسين الجودة عملية مستمرة.

2- بناء على نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية إنّ منهج إعادة هندسة العمليات الإدارية له تأثير أساسي على سرعة الاستجابة لحاجات ورغبات العملاء ، ويمكن تعزيز ذلك من خلال سعي المصارف إلى جذب العملاء والمحافظة على ولائهم، وأن تعمل على توفير الاحتياجات اللازمة لعملائها في الوقت المناسب، وأن تقدّم المصارف خدماتها بما يتناسب مع الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء، وأن تعمل المصارف على سرعة الاستجابة لشكاوى واستفسارات العملاء والتعامل معها بجدية، وأن تتسم المصارف بالمعاملة الحسنة للعملاء واحترامهم ومعاملتهم بصفة شخصية.

3-بناء على نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة إنّ منهج إعادة هندسة العمليات الإدارية له تأثير أساسي على تحقيق الكفاءة المتفوقة، ويمكن تعزيز ذلك من خلال سعي المصارف إلى الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة في المصرف، وأن تكون تكلفة أداء الخدمة في المصارف الإسلامية أقل مقارنة مع المصارف الأخرى بسبب الكفاءة في أداء الخدمة، وأن تتميز المصارف في الكفاءة في أداء الخدمات المقدّمة لعملائها من خلال تحقيق كفاءة العاملين فيها وتدريبهم بالشكل المناسب.

4-بناء على نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الرابعة إنّ منهج إعادة هندسة العمليات الإدارية له تأثير أساسي على تحقيق الإبداع والابتكار، ويمكن تعزيز ذلك من خلال سعي المصارف إلى ابتكار طرق جديدة لدراسة سلوك العملاء ومعرفة حاجاتهم ورغباتهم، ومن خلال امتلاك المصارف الإسلامية أدوات وطرق جديدة وابتكارية لإقناع العملاء بالخدمات التي تقدمها، وأن تمتلك المصارف الإسلامية رأسمال فكري قادر على الابداع والابتكار، وأن تسعى المصارف الإسلامية إلى التطوير المستمر والابتكار في الخدمات التي تقدّمها.

بحوث علمية مقترحة:

- دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الميزة التنافسية في الجامعات العامة والخاصة.
- دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء في المنظمات الصناعية.

References:

Arabic References:

1- Alslme, Ali . **Strategic Human Resources Management**. Dar Ghareb Press. Egypt - Cairo. 2001 .

2- Abo Jarboa, Ahmad, Availability The Influencing Factors on Success Management Processes Reengineering- Case Study on The Palestinian Crescent Society. Master Thesis. Palestine: The Islamic University of Gaza. 2017.

3- Alhag, Anas Tag Mohammad. The Effect of Management Processes Reengineering

4- on Service Quality- Study on Khartoum Airport at (2010-2018). **Ph.D**. Sudan: University of Nilies. 2019.

5- Damnhore, Amal Mohammad. The Influencing Factors on Application Management Processes Reengineering- An Empirical Study on Saudi Airlines. Journal for Al-Quds Open University for Studies and Research's. **Vol (31). No(1). 2018,** 112-135.

6- Hamed, Saaed Shaban. The Influencing Factors on Application Management Processes Reengineering. Journal of Accounting and Insurance and Management. Cairo University- Faculty of Commerce. **Vol (70). No(2). 2019**, 964-988.

7- Hamad, Juma Hamed. The Effect of Management Processes Reengineering on Achieving a Competitive Advantage in Sudanese Banking Sector at (2008-2018). **Ph.D**. Sudan: University of Nilies. 2018.

8- Turkman, Hanan. Business Processes Reengineering- As Introduction to Organizational Change- Field Study on Public Banks in Syrian Coast. Journal of Al-Baath University. **Vol (38). No(3). 2016**, 112-132.

9- Yosef, Walaa Mahmmod. Human Resources Reengineering and Effecting in the Effectiveness of the Enterprise Resource Planning System. A Field Study on Prtroleum Companies in the West Port Said Sector. Journal of Accounting and Commerce Researchs . Por Said University- Faculty of Commerce. **Vol (22). No(1). 2021**, 461-490.

Foreign References:

1- AQUILANO,NICOLAS, CHASE, RICHARED B.and DAVRS Mark M, (1996) "**Fundamentals of Operations**, 7th ed, Mc GRAW-Irwin, INC, p 24.

2- CALGERON, ET AL., (2020) Productivity Improvement Trough Reengineering and Simulation: a case Study in a Footwear- Industry. Applied Sciences. **Vol (10). No (16)**. pp. 254-277.

3- KOTLER, PHIlLIP (2006), "**Marketing Management**, Prentice- Hall، NEW DELHI, INDIA.

4- PETER SON, STEPHEN. Business Processes Reengineering in Competitive Advantage. University of Nairobi Journal. **Vol (1). No (1)**. 261-285

5- TANNANT. C (2016). Application of Business Processes Reengineering in Company (U. K). Journal of TQM. **Vol (17). No (6)**. 122-143.

6- ZOLGHADA, MANUEL, (2007), Business Process Management and the Need for Measurements - Including an Empirical Study About Operating Figures, **Master Thesis in Business Administration**, FEK 591, Credits: 15 ECTS, Department of Business Administration, Lund University, p 29.