

رسالة ماجستير بعنوان: (مستوى جاهزية القطاع الحكومي لتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية)  
(دراسة استطلاعية على موظفي الإدارة العامة للخدمات الطبية للقوات المسلحة بمدينة الرياض)

منال بنت سالم محمود الهويدي  
(رسالة ماجستير)

إشراف الدكتورة: زينب بنت عبدالرحمن السحيمي  
قسم الإدارة العامة - كلية الاقتصاد والإدارة  
جامعة الملك عبد العزيز بجدة  
المملكة العربية السعودية  
٢٠١٤ / ١٤٣٥ هـ / م

## المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جاهزية القطاع الحكومي لتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية، وذلك من خلال معرفة متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية، وإمكانية توفرها، ومعرفة المعوقات التي قد تواجهها الإدارة العامة للخدمات الطبية للقوات المسلحة عند تطبيقها مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية، والمقترحات للتغلب على هذه المعوقات.

ولتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات الضرورية تم تصميم استبانة تحتوي على (٤٧) فقرة، وتم تحليلها وفقاً للأساليب الإحصائية اللازمة. وكان مجتمع الدراسة مكوناً من منسوبي الإدارة العامة للخدمات الطبية للقوات المسلحة - بمدينة الرياض - البالغ عددهم (٣٠٠) موظف من شاغلي الوظائف الإدارية، وشملت عينة الدراسة المطلوبة (١٦٩) إدارياً، وقد وُزعت (٢٥٠) استبانة، وتم استرداد (١٥٣) استبانة، فكانت نسبة عدد الاستبانات التي تم استلامها إلى حجم العينة المطلوبة ٨٩% وهي نسبة تُعدُّ مقبولة جداً. وقد استخدمت الباحثة في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى أن متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية بكافة محاورها متوفرة ولكن دون المستوى المأمول، مما دَل على ضرورة الاهتمام بهذه المتطلبات، والحرص على توفرها؛ لكي لا تشكل عائقاً عند التطبيق، وأن من أبرز المعوقات أن المنظمة لا تقوم بعمل دراسات وبحوث بصفة دورية، للبيئة الداخلية لمعرفة نقاط القوة والضعف، وللبيئة الخارجية لمعرفة الفرص والتهديدات وذلك قبل وضع الخطط المستقبلية.

وتمحضت الدراسة عن التوصيات الآتية: ضرورة التحول نحو تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في كافة مجالات الأعمال الإدارية في القطاع الحكومي، وذلك بأن يكون التحول بشكل تدريجي على بعض العمليات الإدارية، من خلال اتباع منهجية واضحة تشمل خطة تنفيذية شاملة لهذا التحول، بحيث تُبنى هذه الخطة على معرفة مستوى دعم والتزام الإدارة العليا والإمكانات والقدرات التقنية والبشرية والبيئية والتنظيمية والمالية المتاحة، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتقليل أو القضاء على معوقات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الإدارة العامة للخدمات الطبية للقوات المسلحة، والعمل على ربط كافة إدارات الإدارة العامة للخدمات الطبية للقوات المسلحة، وأفرع المستشفيات المنتشرة في كافة المناطق من خلال شبكة إلكترونية عالية الدقة والأمان، وإيجاد آلية مناسبة للقيام بالأعمال من أي مكان وفي أي زمان، وعمل زيارات ميدانية لأفضل الممارسات الإقليمية والدولية للتعرف على التجارب الناجحة في هذا المجال وكيفية محاكاتها.

**(The Readiness Level of the Government Sector to Implement Business Process Reengineering)**

**(An Exploratory Study to the Employees of Armed Forces Medical Services General Directorate in Riyadh)**

Manal Salem Al-Hauedi

(Master Thesis)

Supervised by Doctor: Zainab A. Alsehaimi

Department of Public Administration

Faculty of Economics and Administration

King Abdulaziz University in Jeddeh , Saudi Arabia

1435 H / 2014 G

**Abstract**

This study aims to determine the level of readiness of the government sector to implement Business Process Reengineering, throughout the knowledge of the requirements of the application re-engineering administrative processes, and the possibility of its availability, and to find out the obstacles that may face the Armed Forces Medical Services General Directorate in Riyadh when applying the concept of Business Process Reengineering, and suggestions to overcome these obstacles.

To achieve the objectives of the study and collect the necessary data questionnaire was designed to contain (47) paragraph, and analyzed in accordance with the necessary statistical methods. The study population consisted of employees of Armed Forces Medical Services General Directorate in Riyadh (300) employees of the occupants of administrative jobs, and the sample of the study required (169), 250 questionnaires has distributed (153) questionnaires was received, with 89% ratio, which is very acceptable. The researcher used the descriptive analytical method in the preparation of the application of this study.

The study found that the requirements of the implementation of Business Process Reengineering in all of its aspects are available but not to the desired level, which indicates the need for attention to these requirements, and to ensure its availability; in order not to form any obstacle to the application, Also, the study found that one of the main obstacles is that the organization do not do studies and research on regular basis for the internal environment to know it's strengths and weaknesses, and the external environment to know the opportunities and threats before developing future plans.

The study resulted in the following recommendations: The need of the public sector to transition towards the implementation of Business Process Reengineering in all areas of business management by gradual transition in some administrative processes, through the adoption of a clear methodology includes a comprehensive operational plan for this transformation, so that the adoption of this plan is to determine the level of support and commitment of the top management, the existing and the technical capacity of human resources, environmental, regulatory and financial resources available. Take the necessary actions to reduce or eliminate obstacles for the application of Business Process Reengineering in the Armed Forces Medical Services General Directorate, Connect all departments of the Armed Forces Medical Services General Directorate, and its hospitals branches spreading in all regions through high precise and safe electronic network, and to find a suitable mechanism to do business from anywhere at any time, Field visits to the best regional and international practices to identify successful experiences in this field and how to emulate them.