

أثر إعادة هندسة عمليات الأعمال في تحسين كفاءة شركة توزيع الكهرباء المساهمة

العامّة في الأردن

إعداد

محمد يوسف دودخ

إشراف

الدكتور محمد مفضي الكساسبة

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر إعادة هندسة عمليات الأعمال بأبعادها (تحليل العمليات، تحديد العمليات التي تحتاج لإعادة الهندسة، إعادة التصميم الجذري للعمليات، تطبيق العمليات الجديدة، تقييم العمليات المعاد هندستها) في تحسين كفاءة شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة في الأردن بأبعادها (الكلفة، الوقت، الجودة).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي لذلك تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة البالغ عددها 50 شخص من الموظفين والعاملين في الإدارة العليا والوسطى والدنيا الذين يمارسون واجباتهم في شركة توزيع الكهرباء المساهمة العامة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (Statistical Package for the Social Science SPSS). وتم إجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ لإعادة هندسة عمليات الأعمال بأبعادها في تحسين الكفاءة بأبعادها، ويوجد أثر ذو دلالة

ب

إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) لإعادة هندسة عمليات الأعمال بأبعادها في تخفيض الكلفة والوقت وتحسين الجودة للخدمة الكهربائية.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات أهمها: الاهتمام بتحقيق الجودة الشاملة من خلال التحسينات المستمرة لتحسين كفاءة الخدمة الكهربائية بشكل خاص وكفاءة الشركة بشكل عام، التأكد من كفاءة وفاعلية العمليات التي تعنى بتقديم الخدمة الكهربائية، استخدام تكنولوجيا المعلومات بطريقة تسهم في خفض الوقت اللازم لإتمام تقديم الخدمة الكهربائية وتقليل كلفتها وتحسين جودتها بشكل أكبر، وإجراء دراسة حول إعادة هندسة عمليات الأعمال في شركات توزيع الكهرباء الأردنية - إن كان هناك شركات طبقت إعادة هندسة عمليات الأعمال - في تحسين الكفاءة ومقارنة نتائجها بنتائج الدراسة الحالية، ودراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة عمليات الأعمال في تحسين الكفاءة والفاعلية، وكيف يمكن الوصول إلى التميز في الأعمال من خلال استخدامها جنباً إلى جنب، والاستفادة من النموذج المقترح في دراسة Samman (2003).

**THE EFFECT OF BUSINESS PROCESS REENGINEERING
IN IMPROVING THE EFFICIENCY OF ELECTRICITY
DISTRIBUTION COMPANY IN JORDAN**

Prepared by:

Mohammad Yousef Dodokh

Supervised by:

Dr. Mohammed Mufaddy Al-Kasasbeh

Abstract

This study aimed to identify the impact of the business process reengineering with its dimensions (analyzing of current operations, identify the processes that need to be re-engineered, radical redesign processes, applying new processes, evaluation of reengineered processes) on improving the efficiency of the electricity distribution company in Jordan with its dimensions (cost, time, quality).

To achieve the objectives of the study, descriptive analytical method was used, so that a questionnaire was developed and distributed to the sample of the

study which is consisted of 50 employees and workers at the top, middle and lower management who execute their duties in the Electricity Distribution Company. Data were analyzed using SPSS software (Statistical Package for Social Science) and appropriate statistical tests were performed.

The study found several results including the following: there is an effect with a statistical indicator at the level of significance ($\alpha= 0.05$) of the business process reengineering (BPR) with its dimensions in improving efficiency with its dimensions, and there is an effect with a statistical indicator at the level of significance ($\alpha= 0.05$) of the BPR with its dimensions in decreasing cost and time, and in improving quality.

The study came up with several recommendations, including: paying attentions to achieving total quality management (TQM) through continuous improvements to particularly improve the electrical service and generally improve the efficiency, ensure the efficiency and the effectiveness of operations which engaged in providing electric service, using information technology in ways that contribute to reducing the time required to complete the provision of electric service, reducing the cost, and improving quality in a greater manner, conduct a study of BPR in improving the efficiency in Jordanian Electricity distribution companies –if found a company that applied BPR- and compared

•

its results with the current study, and study the relationship between TQM and BPR in improving efficiency and effectiveness and how distinctiveness can be reached by using them side by side by benefits of the proposed model in the study of Samman (2003).

