



جامعة الموصل

كلية الادارة والاقتصاد

تأثير بعض ابعاد إعادة هندسة العمليات في تعزيز جودة الخدمة الالكترونية

رسالة ماجستير

الادارة الصناعية

فواز يقظان مظفر سعيد الجبوري

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور

بسام منيب علي

المستخلص

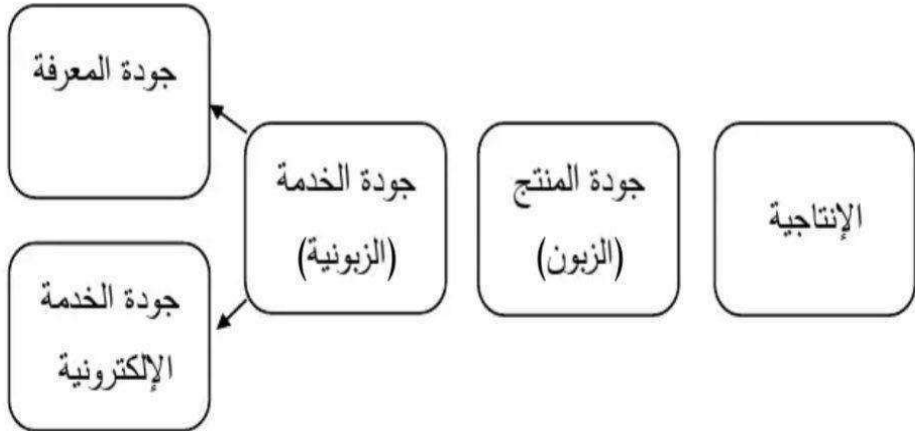
سعت الدراسة الحالية الى بيان تأثير إعادة هندسة العمليات بأبعادها المعتمدة (البعد التنظيمي، البعد التكنولوجي، البعد البشري، الخطة الاستراتيجية) في تعزيز جودة الخدمة الالكترونية بأبعادها المتمثلة بـ(الموثوقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، السرية والأمان، تصميم الموقع) في مديرية مرور محافظة نينوى، اذ باتت أهمية التحول نحو الخدمات الالكترونية الرقيمة الشغل الشاغل لدى الكثير من المديريات لا سيما في ظل التوسع في التحول الرقمي على مستوى العالم وبهدف الوصول الى مستوى جودة خدمة عالية، تسلط الدراسة الضوء على أهمية إعادة تصميم العمليات الإدارية والتشغيلية باستخدام منهجيات مبتكرة تضمن تبسيط الإجراءات، تقليل التكاليف، وتحسين الكفاءة التشغيلية، مما ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة عبر الوسائط الإلكترونية. بشكل عام فقد تم صياغة مشكلة الدراسة في ضوء اثاره عدة تساؤلات ركزت على بحث تأثير إعادة هندسة العمليات بأبعادها المعتمدة في هذه الدراسة في تعزيز جودة الخدمة الالكترونية في مطلعها، ما طبيعة العلاقة والتأثير بين إعادة هندسة العمليات بدلالة أبعادها في جودة الخدمة الإلكترونية بدلالة أبعادها في المديرية قيد دراسة ؟

ولاجل التوصل الى إجابات لهذه التساؤلات تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فضلاً عن الى توظيف أدوات جمع بيانات مثل استمارة الاستبيان وأسلوب المقابلات الشخصية لغرض تجميع البيانات والمعلومات من الميدان ، اذ تم توزيعها على الافراد المنتسبين في المديرية وبمختلف المستويات والبالغ عددهم (٧٤) فرد مجيب ، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS Vr26) بهدف تحليل البيانات والتوصل إلى نتائج الدراسة التي من أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين إعادة هندسة العمليات بدلالة أبعادها وتعزيز جودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها المتمثلة بـ(الموثوقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، السرية والأمان، تصميم الموقع) في المديرية قيد الدراسة.

و اعتماداً على الاستنتاجات فقد قدمت الدراسة عدة مقترحات من بينها لمديرية مرور نينوى من بينها ضرورة إيلاء اهتمام كافي بمفهوم إعادة هندسة العمليات واعتمادها جزءاً من سياق عملها لغرض الرقي بمستوى خدماتها في ظل توافر المستلزمات الضرورية والبيئة التكنولوجية المناسبة، فضلاً عن تدريب الكوادر لديها وتنمية مهارتهم في استخدام احدث التكنولوجيا من اجل زيادة كفاءة الأداء وتحقيق رضا المستفيد من الخدمات.

Abstract

The current study sought to demonstrate the impact of business process reengineering, with its adopted dimensions (organizational, technological, human, and strategic planning), on enhancing the quality of electronic service in the Nineveh Governorate Traffic Directorate. The importance of shifting toward digital electronic services has become a major concern for many organizations, particularly in light of the expansion of digital transformation worldwide. With the goal of achieving a high level of service quality, the study highlights the importance of redesigning administrative and operational processes using innovative methodologies that ensure simplified procedures, reduced costs, and improved operational efficiency, which directly impacts the quality of services provided via electronic media. In general, the study's problem was formulated by raising several questions devoted to examining the impact of business process reengineering, with its adopted dimensions, on enhancing the quality of electronic service. At the outset, what is the nature of the relationship and impact between business process reengineering, in terms of its dimensions, on the quality of electronic service in the directorate under study? To answer these questions, a descriptive analytical approach was employed, in addition to employing data collection tools such as a questionnaire and personal interviews to gather data and information from the field. The questionnaire was distributed to (74) respondents at various levels within the directorate. The statistical program (SPSS Vr26) was used to analyze the data and arrive at the study's results, the most important of which is the existence of a significant correlation and influence between business process reengineering in terms of its dimensions and enhancing the quality of electronic services in its dimensions (reliability, responsiveness, ease of use, confidentiality and security, and website design) in the directorate under study. Through his study, the researcher recommends that the directorate's management pay sufficient attention to the concept of business process reengineering and adopt it as part of its work context to improve the level of its services, given the availability of the necessary requirements and an appropriate technological environment. He also recommends training its staff and developing their skills in using the latest technology to increase performance efficiency and achieve customer satisfaction. Keywords: business process reengineering, electronic service quality, directorate under study.

HIGHLIGHTS	GRAPHICAL ABSTRACT
- The results confirmed the significant positive impact of business process reengineering, in terms of its dimensions, on enhancing e-service quality. - Recommendations emphasized increased attention to the dimensions of both business process reengineering and e-service quality, given the potential for future improvement and development.	
Keywords: • Process reengineering, electronic service quality, Nineveh Traffic	ABSTRACT: The current study sought to demonstrate the impact of business process reengineering, with its adopted dimensions (organizational, technological, human, and strategic planning), on enhancing the quality of electronic service in the Nineveh Governorate Traffic Directorate. The importance of shifting toward digital electronic services has become a major concern for many organizations, particularly in light of the expansion of digital transformation worldwide. With the goal of achieving a high level of service quality, the study highlights the importance of redesigning administrative and operational processes using innovative methodologies that ensure simplified procedures, reduced costs, and improved operational efficiency, which directly impacts the quality of services provided via electronic media. In general, the study's problem was formulated by raising several questions devoted to examining the impact of business process reengineering, with its adopted dimensions, on enhancing the quality of electronic service. At the outset, what is the nature of the relationship and impact between business process reengineering, in terms of its dimensions, on the quality of electronic service in the directorate under study? To answer these questions, a descriptive analytical approach was employed, in addition to employing data collection tools such as a questionnaire and personal interviews to gather data and information from the field. The questionnaire was distributed to (74) respondents at various levels within the directorate. The statistical program (SPSS V26) was used to analyze the data and arrive at the study's results, the most important of which is the existence of a significant correlation and influence between business process reengineering in terms of its dimensions and enhancing the quality of electronic services in its dimensions (reliability, responsiveness, ease of use, confidentiality and security, and website design) in the directorate under study. Through his study, the researcher recommends that the directorate's management pay sufficient attention to the concept of business process reengineering and adopt it as part of its work context to improve the level of its services, ensure the availability of the necessary requirements and an appropriate technological environment. He also recommends training its staff and developing their skills in using the latest technology to increase performance efficiency and achieve customer satisfaction. Keywords: business process reengineering, electronic service quality, directorate under study. 2025 M.Sc. Thesis @Univ. of Mosul, College of Eng., Civ. Eng. Dept. (https://www.uomosul.edu.iq/).

University of Mosul

College of Administration and Economics



**The impact of some dimensions of business process
reengineering on enhancing the quality of electronic
services**

M. Sc. Thesis in
Industrial Management

Fawaz Yaqzan Muzaffar saeid Al-Jubouri

**Supervised by
Assistant Professor**

Dr. Bassam Muneeb Ali Mohammad Altaee

1447.A.H.

2025.A.D.