



Lecturer.Dr. Salam Jassim Abdullah *

E-Mail: salam_alezy2005@yahoo.com

Mobile: 07706854077

Lecturer.Dr. Abdul-Rihman Mahmoud Mohammed ¹

E-Mail: abd_arahman6447@yahoo.com

Mobile: 077028889307

Department of Political Science *

College of Political Science

University of Diyala

Diyala / Baqubah

Iraq

Department of Media ¹

College of Arts

Tikrit University

Salahuddin / Tikrit

Iraq

Keywords:

- Re-Engineering Operation
- Information Services
- Information Institutions

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 17/12/2019

Accepted: 07/01/2020

Available Online: 07/06/2020

Re-Engineering Processes for Information Services in Academic Information Institutions

A B S T R A C T

The research aims to identify the reality of information services in the information institutions at Diyala University, recognize the concept and principles of reengineering process, explain its role in improving the level of information services provided to beneficiaries in information institutions at Diyala University, and to determine the readiness of human resources to reengineering their service operations. The research uses the analytical descriptive method, due to its relevance to the nature of the research through highlighting the theoretical side and designing a suitable questionnaire for this purpose. The research reaches a set of results, the most prominent of which were: the small number of specialists of information and libraries in institutions of information at Diyala University. The weakness of the effectiveness of information services provided to beneficiaries. Weakness in the reality of administrative operations due to the work of information institutions. In addition, human resources have shown that they are in urgent need of reengineering processes and procedures for providing information services.

© 2020 J.F.A, College of Arts | Tikrit University

* Corresponding Author: Lecturer.Dr. Salam Jassim Abdullah | Department of Political Science / College of Political Science / University of Diyala | Diyala - Baqubah / Iraq | E-Mail: salam_alezy2005@yahoo.com / Mobile: 07706854077

إعادة هندسة العمليات (الهندرة) Re-Engineering لخدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات الأكاديمية

الملخص

يهدف البحث الى التعرف على واقع خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى، والتعرف على مفهوم إعادة هندسة العمليات Re-Engineering ومبادئها، وبيان دورها في تحسين مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى، وتحديد استعداد الموارد البشرية في الجامعة لأعاده هندسة عمليات خدماتها، وقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته وطبيعة البحث من خلال تسليط الضوء على الجانب النظري وتصميم استبانة ملائمة لهذا الغرض، وقد توصل البحث لعدة نتائج كان من أبرزها: قلة عدد المتخصصين في المعلومات والمكتبات في مؤسسات جامعة ديالى، وضعف فاعلية خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين، وضعف في واقع العمليات الإدارية لعمل مؤسسات المعلومات، يضاف الى ذلك فان قسم الموارد البشرية أبدى انه بحاجة ماسة لأعاده هندسة عمليات وإجراءات تقديم خدمات المعلومات.

© J.F.A. 2020, كلية الآداب | جامعة تكريت

م.د. سلام جاسم عبد الله *

البريد الالكتروني: salam_alezy2005@yahoo.com

رقم الجوال: ٠٧٧٠٦٨٥٤٠٧٧

م.د. عبد الرحمن محمود محمد¹

البريد الالكتروني: abd_arahman6447@yahoo.com

رقم الجوال: ٠٧٧٠٢٨٨٨٩٣٠٧

قسم العلوم السياسية *

كلية العلوم السياسية

جامعة ديالى

ديالى / بعقوبة

العراق

قسم الإعلام¹

كلية الآداب

جامعة تكريت

صلاح الدين / تكريت

العراق

الكلمات المفتاحية:

- إعادة هندسة العمليات (الهندرة)
- خدمات المعلومات
- مؤسسات المعلومات

معلومات البحث

تاريخ البحث:

الاستلام: 17/12/2019
القبول: 07/01/2020
التوفر على الانترنت: 07/06/2020

الإطار العام للبحث:

مشكلة البحث:

توجد أساليب فنية متعددة لتطوير عمل مؤسسات المعلومات ومن هذه الأساليب ما يعرف بإعادة الهندسة Re-Engineering وهي من المفاهيم الجديدة التي ظهرت في أواخر القرن العشرين والتي شملت عدد من المبادئ الأساسية للتغيير والتطوير في عمل مختلف مؤسسات المعلومات، وقد استخدمتها العديد من المؤسسات اذ ما أرادت النجاح في رفع أداءها وتحسين مستوى خدماتها من خلال إعادة هندسة عملياتها، مقابل ذلك فان مؤسسات المعلومات الأكاديمية في جامعة ديالى تعاني من ضعف قدراتها على مواكبة المتغيرات البيئية البسيطة منها والمعقدة لكي تحافظ على بقاءها واستمراريتها في ظل التنافس الحاصل في تقديم خدمات المعلومات، ولغرض رفع مستوى الأداء لتلك المؤسسات لابد لها من تحقيق تحسينات جذرية في مقاييس الأداء من خلال إعادة الهندسة لعملياتها وإجراءات عملها، ومن هنا فقد انبثقت مشكلة البحث من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

١. ما المقصود بإعادة هندسة العمليات Re-Engineering؟

٢. هل أن مؤسسات المعلومات الأكاديمية تطبق مبادئ اعتاده الهندسة في عملياتها؟

٣. كيف يمكن لهندسة العمليات في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى إجراء تحسينات في مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من أهمية الموضوع إعادة الهندسة Re-Engineering ودورها في تحسين مستوى خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات الأكاديمية في جامعة ديالى، حيث إنها تعد من المداخل الإدارية الحديثة لتطوير إجراءات تقديم خدمات المعلومات، فضلا عن ذلك فان الدراسة تسلط الضوء لمتخذي القرار على إمكانية إعادة هندسة العمليات الإدارية والخدمية، فضلا عن ذلك ندرة الدراسات السابقة حسب علم الباحثين بموضوع إعادة الهندسة ومبادئها في مؤسسات المعلومات.

أهداف البحث:

يهدف البحث الى الآتي:

١. التعرف على مفهوم إعادة الهندسة Re-Engineering في مؤسسات المعلومات.

٢. بيان دور إعادة الهندسة وأهميتها في تحقيق تحسين لمستوى أداء خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.

٣. التعرف على واقع خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في جامعة ديالى.

٤. تحديد استعداد مؤسسات المعلومات الأكاديمية في جامعة ديالى لتطبيق إعادة الهندسة لعملياتها وخدماتها.

فرضيات البحث:

يوجد ضعف في فاعلية خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى.

منهج البحث:

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته وموضوع البحث من خلال إثراء الجانب النظري بحوثات الموضوع والجانب التطبيقي المتضمن تصميم استبانته وتحكيمها واختبار صدقها.

حدود البحث:

• **الحدود الموضوعية:** إعادة هندسة Re-Engineering، مؤسسات المعلومات الأكاديمية.

• **الحدود المكانية:** جامعة ديالى.

• **الحدود الزمنية:** العام الدراسي ٢٠١٩/٢٠٢٠.

مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع الدراسة من مؤسسات المعلومات الأكاديمية في جامعة ديالى (مكتبات الكليات) والبالغ عددها ١٥ مؤسسة، وعينة البحث تضمنت جميع العاملين في تلك المؤسسات الأكاديمية والبالغ عددهم (٥٩) فرد.

أدوات البحث:

- مصادر المعلومات لأثراء الجانب النظري.
- تصميم استبانته لجمع المعلومات.
- استخدام البرنامج الاحصائي spss النسخة ٢١ لتحليل الاستبانة وفقراتها.

الدراسات السابقة:**١. دراسة ابراهيم محمد عبيد مسرعي^(١):**

الهدف	التعرف على مفهوم إعادة هندسة العمليات، تحليل ووصف الظاهرة المدروسة، تحقيق تحسينات جوهرية على كافة أنواع العمليات فيها وإحداث إجراءات وتغييرات أساسية في العمل.
المنهج	استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتحليلها من حيث طبيعتها ودرجة جودتها.
النتائج	إن أفراد مجتمع البحث موافقون على تطبيق إعادة هندسة العمليات في مستشفى الملك خالد. وإن أفراد مجتمع البحث موافقون على مدى مساهمة تطبيق إعادة هندسة العمليات لتقديم خدمات ذات جودة أفضل للمستفيدين وبتكلفة أقل وفترة زمنية أقل، وإنهم موافقون على المعوقات التي تحد من تطبيق هندسة العمليات، كما إن هنالك غياب لمفهوم إعادة الهندسة العمليات والاهتمام ببعض المفاهيم السائدة وقصور في النظرة المستقبلية للإدارة العليا. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: تحديد المشكلات التي تواجه المنظمة مسبقاً وتقيد نطاق إعادة هندسة العمليات، وتخصيص موارد كافية لمشروع إعادة هندسة العمليات.

٢. دراسة إسماعيل عبد الله محمد^(٢):

الهدف	التعرف على دور عملية إعادة الهندسة للعمليات في الجامعة الإسلامية، تحسين جودة الخدمات المقدمة، استخدام أسلوب الحصر الشامل.
-------	---

المنهج	استخدم البحث منهج دراسة الحالة.
النتائج	ان استخدام تطبيق ومبادئ إعادة الهندسة يؤدي الى تخفيض التكلفة الإدارية في الجامعة، كما انه يساهم في سرعة انجاز المهام والأعمال بمختلف دوائر الجامعة، فضلا عن ذلك تحسين مستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة من قبل الجامعة. وتوصلت لعدد من التوصيات أبرزها: تعزيز مفهوم إعادة الهندسة لمختلف العاملين في الجامعة (إداريين وتدرسيين)، منح العاملين القدرة والحرية والاستقلالية الكاملة لإصدار القرارات.

الجانب النظري:

المحور الأول: إعادة هندسة (الهندرة) Re-Engineering:

يعد مصطلح إعادة الهندسة كلمة عربية في أصلها وهي مكونة من كلمتين الأولى (الهندسة) والثانية (الإدارة) وهي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي انطلقت من نهاية القرن العشرين، على يد مايكل هامر في مقالته التي نشرت في دورية هارفرد بزنس ريفيو (٣) عام ١٩٩٠، ثم انتشر هذا المفهوم في الأوساط الأكاديمية باعتباره من أنماط الإدارة الذي يمكن إحداث تغييرات جذرية في أداء المؤسسات لتصبح متناسبة مع متطلبات العصر الحالي (٤)، وان لهذا المصطلح العديد من الأوصاف والتعريفات نورد البعض منها وكالاتي:

سلاحاً تنافسياً هاما في بيئة الأعمال التي تتزايد فيها التحديات التي يواجهها المدراء في العمل اليوم (٥).
إحداث تغيير جوهري وسريع في جوانب مهمة لتبسيط إجراءات العمل وتخفيض كلف العمليات والعاملين والعمل بممارسات إدارية جديدة (٦).
التغيير الجذري الشامل على مستوى المؤسسة ككل او تغيير جزئي من خلال أقسامها (٧).
هي نموذج جديد يتضمن مجموعة من الأدوات التي يمكن من خلالها تحسين وتطوير أسلوب العمل في المؤسسات وتحسين قدرات المسؤولين في مواجهة المنافسة (٨).
هي عملية إعادة تفكير مبدئي وأساسي وإعادة تصميم العمليات بالاعتماد على المستفيد بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسين في معايير الأداء الحاسمة كالتكلفة في العمل والجودة في الخدمة وسرعة انجاز العمل (٩).

كما يعرفها الباحثان على إنها مجموعة من الإجراءات التي تستهدف إعادة النظر في عمل مؤسسات المعلومات وإعادة تنظيمها لجعلها أكثر كفاءة وفاعلية في تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين.

من خلال التعريفات أعلاه يمكن أن يستنتج الباحثان بان إعادة الهندسة Re-engineering تمثل في:

١. مرتكز للتحدي والتنافس في بيئة الأعمال.
٢. الهدف التغيير الجذري (من نقطة الصفر للعمل) وليس عملية ترميم أو ترقيع أو إصلاح بل تجديدها.
٣. التغيير ممكن يكون جزئي أو كلي حسب رؤية المنظمة.
٤. تقليل الجهود والتكلفة المالية والبشرية وتقليل الوقت مع ارتفاع جودة الخدمة.
٥. تدريب العاملين من خلال سياسة تعليم جديدة.
٦. التركيز على المستفيد بشكل أساسي.

أهداف إعادة الهندسة (الهندرة) Re-Engineering في مؤسسات المعلومات:

إن لإعادة الهندسة أهداف عامة في مؤسسات المعلومات يمكن إيجازها بالآتي:

١. التحول بأسلوب العمل من الجامد الى المتحرك والمرن^(١٠).
٢. انخفاض كلفة تقديم خدمات المعلومات المادية والبشرية.
٣. منح العاملين بمؤسسات المعلومات صلاحيات وتحمل المسؤوليات والإشراف الملائق للعمل وإتباع أسلوب الرقابة المتوازن والتجاوز عن الأخطاء البسيطة والمحدودة وحلها لحظة اكتشافها^(١١).
٤. تقديم خدمات معلومات ذات جودة عالية.
٥. السرعة في الاستجابة للمستفيدين أثناء طلب الخدمة^(١٢).
٦. إدماج العمليات المتشابهة لتقليل التداخل في العمل وتكرار الجهد^(١٣).
٧. تحقيق الأداء النوعي وليس الكمي من خلال انتقال العاملين من المهام المتعددة الى المهام المتخصصة^(١٤).

خصائص إعادة الهندسة (الهندرة) Re-Engineering في مؤسسات المعلومات:

لإعادة الهندسة خصائص عدة يمكن بيانها بالآتي^{(١٥)-(١٦)}:

١. نقطة البداية من الصفر.
٢. التركيز على المستفيد.
٣. الاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المعلومات.
٤. إلغاء مفهوم البيروقراطية في العمل.
٥. مشاركة العاملين في صنع القرار.
٦. اندماج وظائف متشابهة عدة في وظيفة واحدة.
٧. الطموح اللا محدود لتحقيق نتائج مبهره وتحسينات كبيرة في تقديم خدمات المعلومات.
٨. التركيز على تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

عمليات إعادة الهندسة (الهندرة) Re-Engineering في مؤسسات المعلومات:

توجد أربع عمليات مهمة بحاجة الى إعادة هندستها يمكن بيانها بالآتي^(١٧):

ت	اسم العملية	تفاصيلها
١	عمليات جوهرية Core Processes	يطلق عليها عمليات ذات قيمة مضافة وهي العمليات ذات العلاقة بتقديم خدمات المعلومات للمستفيد.
٢	عمليات مساندة Support Processes	يطلق عليها عمليات تساعد في تكوين القيمة المضافة وتسهم في دعم العمليات الأساسية الجوهرية وهي خدمات لا تخلف قيمة مضافة مباشرة للمستفيد ومن أمثلتها الإجراءات المكتبية المصاحبة لتقديم خدمات المعلومات وعملية تطويرها وصيانتها.

٣	عمليات إدارية Management Processes	تمارس هذه العمليات من قبل المستويات الإدارية المختلفة داخل مؤسسات المعلومات وتمثل عمليات تخطيط وتوجيه ورقابة وإشراف.
٤	عمليات تعاونية تشاركية Business Network Processes	كالعمليات الحاصلة بين مؤسسات المعلومات والأطراف الخارجية كـلجان المشتريات والتزويد بمصادر المعلومات من الناشرين والموردين، حيث تستخدم الهندرة لإعادة تصميم تلك العمليات بالأسلوب الذي يعظم خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد وتلبية حاجاته.

الجانب التطبيقي:

المحور الثاني: شمل هذا المحور الجانب التطبيقي والذي تمثل بالآتي:

١. تصميم استبانته من خلال الدراسات السابقة وإجراء التعديلات الجوهرية عليها.
٢. عرض الاستبانة على محكمين وتحكيمها.
٣. إجراء اختبارات الفا كرونباخ على فقرات ومحاور الاستبانة لبيان صدقها وثباتها.
٤. إجراء إحصاءات ومقاربات مع أمناء المكتبات في جامعة ديالى.
٥. توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة والبالغ عددهم (٥٩) شخص ونسبة ١٠٠٪ من الموارد البشرية (أمناء مكتبات، موظفين إداريين، وموظفين بمهام أخرى).
٦. جمع استمارات الاستبانة.
٧. تحليل الاستبانة بالاعتماد على برنامج spss النسخة ٢١ ويمكن بيان تفاصيل ذلك وفق الآتي:

معامل الثبات:

لغرض إثبات فقرات ومحاور الاستبانة ولضمان دقة النتائج فقد تم استخدام معامل الثبات (الفكرونباخ) والتي تستند الى إثبات كل فقرة من فقرات الاستبانة وكما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول (١) معامل الثبات للاستبانة الفا كرونباخ

ت	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات الفكرونباخ
١	التغييرات الأساسية	٧	٠.٦٣١
٢	الدعم	٥	٠.٦٣٨
٣	واقع العمليات الفنية لخدمات المعلومات	٧	٠.٦٥٧
٤	فاعلية خدمات المعلومات	٦	٠.٥٥٤
٥	تحسين الأداء	٦	٠.٥٨٧

يتضح من الجدول (١) ان الاستبانة تتصف بصدق الاتساق الداخلي وتحقق شرط الصدق والثبات، اذ كان معامل الثبات مرتفعة لكل محاور وفقرات الاستبانة تراوحت بين (٠.٥٥٤ - ٠.٦٥٧).

المعلومات الديمغرافية:

أولاً: أعداد العاملين حسب الجنس في مكتبات جامعة ديالى:

جدول (٢) أعداد العاملين حسب مكتبات جامعة ديالى

ت	المكتبة	الموارد البشرية		
		الذكور	الإناث	المجموع
١	المكتبة المركزية	١١	٦	١٧
٢	مكتبة كلية التربية الأساسية	٣	١	٤
٣	مكتبة كلية التربية للعلوم الإنسانية	٦	٢	٨
٤	مكتبة كلية التربية للعلوم الصرفة	٣	٠	٣
٥	مكتبة كلية التربية الرياضية	١	٢	٣
٦	مكتبة كلية التربية (المقداد)	١	١	٢
٧	مكتبة كلية الزراعة	٢	٠	٢
٨	مكتبة كلية الطب	٣	٠	٣
٩	مكتبة كلية الطب البيطري	٣	٠	٣
١٠	مكتبة كلية الهندسة	٢	١	٣
١١	مكتبة كلية القانون والعلوم السياسية	٠	٣	٣
١٢	مكتبة كلية الإدارة والاقتصاد	١	٠	١
١٣	مكتبة كلية الفنون الجميلة	١	١	٢
١٤	مكتبة كلية العلوم الإسلامية	٣	٠	٣
١٥	مكتبة كلية العلوم	٢	٠	٢
	المجموع	٤٢	١٧	٥٩
	النسبة %	٪٧٢	٪٢٨	٪١٠٠

التحليل للجدول: يشير الجدول (٢) الى أعداد الموارد البشرية في مكتبات جامعة ديالى اذ مثلت نسبة الذكور ٪٧٢ من المجموع الكلي للعاملين في حين مثلت نسبة الإناث ٪٢٨ من المجموع الكلي، فضلا عن ذلك فان ما ورد يشير الى النقص الكبير والواضح في أعداد الموارد البشرية لمؤسسات المعلومات في جامعة ديالى.

ثانياً: الموارد البشرية في مكتبات جامعة ديالى حسب المؤهل العلمي:

جدول (٣) المؤهل العلمي للموارد البشرية في مكتبات جامعة ديالى

ت	الشهادة	العدد	%
١	دكتوراه	٣	٪٥
٢	ماجستير	٦	٪١٠
٣	بكالوريوس	٢٥	٪٤٢
٤	دبلوم	١١	٪١٩
٥	اعدادية فما دون	١٤	٪٢٤

المجموع	٥٩	%١٠٠
---------	----	------

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (٣) ان هنالك فروق في نسبة المؤهل العلمي في مكاتب جامعة ديالى اذ كانت المرتبة الأولى للمؤهل الأكاديمي البكالوريوس اذ بلغ ٢٥ فرد ونسبة ٤٢٪ يلي ذلك أصحاب المؤهل إعدادية فما دون بلغ عددهم ١٤ ونسبة ٢٤٪ يلي ذلك في المرتبة الثالثة الحاصلين على شهادة الدبلوم اذ بلغ عددهم ١١ فرد ونسبة ١٩٪ من المجموع الكلي.

ثالثاً: الموارد البشرية في مكاتب جامعة ديالى حسب التخصص العلمي:

جدول (٤) تخصص العاملين في مكاتب جامعة ديالى

ت	التخصص	العدد	النسبة %
١	معلومات ومكتبات	١٠	%١٧
٢	اخرى	٤٩	%٨٣
	المجموع	٥٩	%١٠٠

التحليل للجدول: يشير الجدول (٤) الى ان هنالك فروقات في مستوى المؤهلين من المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات وغيرهم اذ مثلت نسبة المتخصصين في المعلومات والمكتبات نسبة ١٧٪ من مجموع العاملين في حين كانت نسبة غير المتخصصين نسبة كبيرة جدا مثلت ٨٣٪ من المجموع الكلي.

محاور الاستبانة:

المحور الأول: التغييرات الأساسية:

تم رصد واقع التغييرات الأساسية في مكاتب جامعة ديالى من خلال فقرات هذا المحور ويمكن إيضاح تفاصيلها وفق الجدول الآتي:

جدول (٥) التغييرات الأساسية في مكاتب جامعة ديالى

ت	الفقرة	رقبة	رقبة	رقبة	نسبة	المتوسط	المتوى	الوزن	التطبيق	الترتيب
١	المساهمة في ابتكار طرق جديدة للأداء في العمل الخدمي في المكتبة	٥	١٤	٢٨	٩	٣	٣.٧٢	%٧٤	متوسطة	٢
		%٨	%٢٤	%٤٧	%١٥	%٥				
٢	القدرة على تنظيم وتصميم العمل بما يتلاءم ويتفق	٢	١٨	٢٢	١٢	٥	٣.٥٤	%٧٠	متوسطة	٥
		%٣	%٣١	%٣٧	%٢٠	%٩				

									تطلعات المستفيدين .	
١	كبيرة	%٩٠	٤.٥٤	٠	٢	١٨	٣١	٩	السعي دائماً لتكوين نظرة إيجابية للمكتبة من حيث إجراءات العمل والسياسات والهيكل التنظيمي.	٣
				%٠	%٣	%٣١	%٥٣	%١٥		
٦	منخفضة	%٥٩	٢.٩٨	٧	١٩	٢٥	٧	١	الوصف الوظيفي للموارد البشرية يتسم بالوضوح بشكل مستمر .	٤
				%١٢	%٣٢	%٤٢	%١٢	%٢		
٧	منخفضة	%٥٤	٢.٧٤	١٤	١٨	١٤	١١	١	البرامج التدريبية للموارد البشرية تقوم على أهواء العاملين .	٥
				%٢٤	%٣١	%٢٤	%١٩	%٢		
٣	متوسطة	%٧٢	٣.٦٤	٢	٩	٣٢	١٤	٢	اعرف كيفية انجاز المهام الإدارية والخدمية المختلفة داخل بيئة العمل .	٦
				%٣	%١٥	%٥٤	%٢٤	%٣		
٤	متوسطة	%٧١	٣.٥٦	٤	٥	٣٧	١٢	١	أنظم إجراءات تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين	٧
				%٦	%٩	%٦٣	%٢٠	%٢		

									وفق الأهداف المرسومة	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------	--

التحليل للجدول : يتضح من الجدول (٥) ان الفقرة رقم (٣) والتي نصت (السعي دائماً لتكوين نظرة إيجابية للمكتبة من حيث إجراءات العمل والسياسات والهيكل التنظيمي) احتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (٤.٥٤) وبوزن مؤوي بمقدار ٩٠٪، وجاءت الفقرة رقم (١) والتي نصت (المساهمة في ابتكار طرق جديدة للأداء في العمل الخدمي في المكتبة) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (٣.٧٢) ووزن مؤوي بمقدار ٧٤٪ في حين جاءت الفقرة (٦) في المرتبة الثالثة والتي نصت (اعرف كيفية انجاز المهام الإدارية والخدمية المختلفة داخل بيئة العمل) بمتوسط حسابي ٣.٦٤ وزن مؤوي ٧٢٪.

كما يشير الجدول الى ان محور التغييرات الأساسية بان درجة التطبيق تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة وهذا ما يشير إلا إن المكتبات الأكاديمية في جامعة ديالى تقوم على إجراء تغييرات بسيطة على نواحي تقديم الخدمة بواقع $\frac{7}{1} * 100 = 700\%$ في حين انها تقوم بتغييرات متوسطة بواقع $\frac{7}{4} * 100 = 175\%$ في حين انها لا تقوم بإجراءات تغيير مطلق بمستوى ١٠٠-١٤ = ٥٧٪.

المحور الثاني: دعم الإدارة لتطبيق إعادة الهندسة (الهندرة) في مؤسسات المعلومات:

تناول محور دعم الإدارة لتطبيق إعادة هندسة العمليات لخدمات المعلومات في مكتبات جامعة ديالى من خلال الفقرات (٥) الواردة في المحور، وتفاصيل ذلك يمكن إيضاحها بالآتي:

جدول (٦) دعم الإدارة لإعادة هندسة خدمات المعلومات

ت	الفقرة	المرتبة	الوزن	المتوسط	المرتبة	الوزن	المتوسط	المرتبة
١	الإدارة تسعى لتبني أفكار خلاقة وتجعلها موضع للتطبيق.	١٠	٢٨	١٥	٦	٠	٤.٣٨	٨٧٪
		١٦٪	٤٧٪	٢٥٪	١٠٪	٠٪		
٢	الاستفادة المباشرة من التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات في العمل الخدمي	١٠	٢٧	١٩	٣	٠	٤.٤٢	٨٨٪
		١٦٪	٤٧٪	٣٢٪	٥٪	٠٪		
٣	الإدارة تسمح باستخدام اللامركزية لإجراءات العمل وتقويض الصلاحيات.	٥	١٠	٣٣	١٠	١	٣.٧١	٧٤٪
		٨٪	١٦٪	٥٦٪	١٦٪	٢٪		
٤	الحث على تبني المكتبة إستراتيجية	٧	١٣	٢٩	١٠	٠	٣.٨٨	٧٧٪
		١٢٪	٢٢٪	٤٩٪	١٦٪	٠٪		

									دائمة لتحسين اداءها وخدماتها.
٣	مرتفعة	٨٤٪	٤.٢٢	٠	٤	٢٨	٢٠	٧	٥ تعمل المكتبة على الاستفادة الموارد البشرية والمعرفية في تطوير خدماتها.
				٠٪	٧٪	٤٧٪	٣٢٪	١٢٪	

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (٦) ان الفقرة رقم (٢) والتي نصت (الاستفادة المباشرة من التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات في العمل الخدمي) احتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (٤.٤٢) وبوزن مؤوي بمقدار ٨٨٪، وجاءت الفقرة رقم (١) والتي نصت (الإدارة تسعى لتبني أفكار خلاقة وتجعلها موضع للتطبيق) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (٤.٣٨) ووزن مؤوي بمقدار ٨٧٪ في حين جاءت الفقرة (٥) في المرتبة الثالثة والتي نصت (تعمل المكتبة على الاستفادة الموارد البشرية والمعرفية في تطوير خدماتها) بمتوسط حسابي ٤.٢٢ وزن مؤوي ٨٤٪.

كما يشير الجدول الى ان محور دعم الإدارة لإعادة الهندسة بان درجة التطبيق تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة وهذا ما يشير الى ان الإدارة في مكتبات جامعة ديالى تدعم إعادة هندسة عملياتها لتحسين خدماتها بشكل مرتفع بواقع $\frac{5}{3} * 100 = 160\%$ ، وبشكل متوسط بواقع $\frac{5}{2} * 100 = 250\%$.

المحور الثالث: واقع العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات:

مثلت فقرات المحور والبالغ عددها (٧) فقرات واقع العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات في مكتبات جامعة ديالى وتفاصيل ذلك يمكن بيانها وفق الآتي:

جدول (٧) واقع العمليات الإدارية لخدمات المعلومات

ت	الفقرة	تقييم	رتبة	م	م	المتوسط الحسابي	الوزن	الرتبة	م
١	اهتم بتغيير العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات لا تطويرها.	٠	١٤	١٥	٢٢	٨	٣.٠٦	٦١٪	متوسط
		٠٪	٢٤٪	٢٥٪	٣٧٪	١٤٪			
٢	اهتم بالعمليات المساندة للعمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات	٠	٨	٢٥	١٤	١٢	٢.٩٤	٥٨٪	منخفض
		٠٪	١٤٪	٤٣٪	٢٤٪	٢٠٪			
٣	احدد العمليات والإجراءات التي تؤدي الى خلل كبير في تقديم الخدمة	٢	٤	٣١	٧	١٥	٢.٩٦	٥٩٪	منخفض
		٣٪	٧٪	٥٣٪	١٢٪	٢٥٪			
٤		٢	٥	١٨	٢٤	١٠	٢.٨٤	٥٦٪	منخفض

				١٧%	٤٠%	٣١%	٨%	٣%	استخدم عدة طرق لتنفيذ العمليات وإجراءات خدمات المعلومات.		
٥	اضع رؤية مستقبلية للعمليات الإدارية والخدمية.	٥	٨%	١١%	٢١%	٩	١٣	٢.٨٨	٥٧%	منخفض	٦
٦	اسعى لرفع مستوى جودة العمليات الفنية لخدمات المعلومات	٠	١٤%	٢٠%	٢٨%	٣	٥%	٣.٠٢	٦٠%	متوسط	٣
٧	اسعى في تقديم خدمات المعلومات بشكل كامل.	١	١٢%	٣٠%	١٠%	١١	١٩%	٣.٠٨	٦١%	متوسط	١

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (٧) ان الفقرة رقم (٧) والتي نصت (اسعى في تقديم خدمات المعلومات بشكل كامل) احتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (٣.٠٨) وبوزن مؤوي بمقدار ٦١٪، وجاءت الفقرة رقم (١) والتي نصت (اهتم بتغيير العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات لا تطويرها) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (٣.٠٦) ووزن مؤوي بمقدار ٦١٪ في حين جاءت الفقرة (٦) في المرتبة الثالثة والتي نصت (اسعى لرفع مستوى جودة العمليات الفنية لخدمات المعلومات) بمتوسط حسابي ٣.٠٢ وزن مؤوي ٦٠٪. كما يشير الجدول الى ان محور واقع العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات بان درجة التطبيق تراوحت بين المتوسطة والمنخفضة وهذا ما يشير، إلا أن واقع خدمات المعلومات في مكتبات جامعة ديالى كانت منخفضة بنسبة كبيرة اذ مثلت درجة تطبيق متوسطة بواقع ٧/٣ * ١٠٠ = ٤٣٪، وبشكل منخفضة بواقع ٧/٤ * ١٠٠ = ٥٧٪. كما انها خلت من أي فقرة بشكل مرتفع وهذا ما يشير الى أن المكتبات بحاجة الى إعادة هندسة عملياتها في مجال تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين.

محور فاعلية خدمات المعلومات:

مثلت فقرات فاعلية خدمات المعلومات والبالغ عددها (٦) فقرات لغرض بيان مستوى فاعلية خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مكتبات جامعة ديالى، وتفاصيل ذلك يمكن بيانها وفق الجدول الآتي:

جدول (٨) فاعلية خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق	المتوسط الحسابي	الوزن المؤوي	درجة التطبيق	ت
١	تقييم فاعلية خدمات المعلومات المقدمة	٠	٤	١٤	٢٧	١٤	٢.٥٢	٥٠%	منخفضة	٦
		٠%	٧%	١٧%	٤٦%	١٧%				

									للمستفيدين بشكل مستمر	
٣	منخفضة	%٥٨	٢.٩٤	٣	٢٩	١٨	٨	٠	خدمات المعلومات المقدمة متوقعة من المستفيد.	٢
				%٥	%٤٩	%٣٠	%١٤	%٠		
٤	منخفضة	%٥٨	٢.٩٤	٥	٢٢	٣٠	٢	٠	ترجمة توقعات المستفيد من خدمات المعلومات ومقارنتها مع الخدمة المتوقعة.	٣
				%٨	%٣٧	%٥٠	%٣	%٠		
١	مرتفعة	%٨٣	٤.١٦	١	٩	١٧	٢٢	١٠	خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد تعاني من مشاكل وعيوب أثناء إنجازها.	٤
				%٢	%١٥	%٢٩	%٣٧	%١٧		
٢	متوسطة	%٦٠	٣.٠٢	١٠	١٤	٢٨	٦	١	مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد تلبي احتياجاته.	٥
				%١٧	%١٧	%٤٧	%١٠	%٢		
٥	منخفضة	%٥٦	٢.٨٤	١٣	١٥	٢٧	٢	٢	تتجاوز خدمات المعلومات المقدمة كل احتياجات المستفيدين.	٦
				%٢٢	%٢٥	%٤٦	%٣	%٣		

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (٨) ان الفقرة رقم (٤) والتي نصت (خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد تعاني من مشاكل وعيوب أثناء إنجازها) واحتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (٤.١٦) وبوزن مؤوي بمقدار ٨٣٪، وجاءت الفقرة رقم (٥) والتي نصت (مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد تلبي احتياجاته) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (٣.٠٢) ووزن مؤوي بمقدار ٦٠٪ في حين جاءت باقي الفقرات وهي تحت خط القبول.

كما يشير الجدول الى ان محور فاعلية خدمات المعلومات بان درجة التطبيق تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة وهذا ما يشير الى ان فاعلية خدمات المعلومات كانت تقدم بطريقة منخفضة في مكتبات جامعة ديالى اذ مثلت درجة تطبيق مرتفعة بواقع $6/1 = 100 \times 17\%$ وبشكل متوسط بواقع $6/1 = 100 \times 17\%$ ، وبشكل منخفضة بواقع $6/4 = 100 \times 67\%$ ، وهذا ما يشير الى الضعف الحاصل بمستوى خدمات المعلومات في مكتبات جامعة ديالى.

محور تحسين الأداء:

مثلت فقرات محور تحسين الأداء والبالغ عددها (٦) فقرات لغرض بيان مستوى الرغبة في تحسين الأداء لخدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مكتبات جامعة ديالى، وتفاصيل ذلك يمكن بيانها وفق الجدول الآتي:

جدول (٩) تحسين الأداء لخدمات المعلومات

ت	الفقرة	تفصيل	رقم	نقطة	نقطة	المتوسط الحسابي	الوزن	الترتيب	ملاحظة
١	الرغبة في التحسين المستمر لكافة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد.	١٣	١٤	٢٨	٢	٤.٢٢	٨٤٪	مرتفعة	١
		٢٢٪	٢٤٪	٤٧٪	٣٪				
٢	استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطة خدمات المعلومات.	١٠	١٤	٢٥	٩	٤.٠٠	٨٠٪	مرتفعة	٤
		١٧٪	٢٤٪	٤٢٪	١٥٪				
٣	استخدام أنظمة رقابية تتابع إجراءات تقديم الخدمة لغرض تصحيحها.	١	٦	٣٤	١٧	٣.٣٢	٦٦٪	متوسطة	٦
		٢٪	١٠٪	٥٨٪	٢٩٪				
٤	قياس نسبة المخزون من المقتنيات غير المستخدمة خلال مدة معينة باستمرار.	٤	١٣	١٩	٢٠	٤.٠٤	٨٠٪	مرتفعة	٣
		٧٪	٢٢٪	٣٢٪	٣٤٪				
٥	استخدام أساليب حديثة لتحليل إجراءات تقديم الخدمة للمستفيد.	٠	١٥	٢٩	١٠	٣.٤٤	٦٨٪	متوسطة	٥
		٠٪	٢٥٪	٤٩٪	١٧٪				
٦	تشكيل فرق عمل لأجل تحسين الأداء في تقديم خدمات المعلومات	٨	١٢	٣٨	٠	٤.٠٦	٨١٪	مرتفعة	٢
		١٤٪	٢٠٪	٦٤٪	٢٪				

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (٩) ان الفقرة رقم (١) والتي نصت (الرغبة في التحسين المستمر لكافة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد) احتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (٤.٢٢) ووزن مؤي بمقدار ٨٤٪، وجاءت الفقرة رقم (٦) والتي نصت (تشكيل فرق عمل لأجل تحسين الأداء في تقديم خدمات المعلومات) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (٤.٠٦) ووزن مؤي بمقدار ٨١٪ في حين جاءت المرتبة الثالثة للفقرة رقم (٤) والتي نصت

(قياس نسبة المخزون من المقتنيات غير المستخدمة خلال مدة معينة باستمرار) وبمتوسط حسابي (٤.٠٤) ووزن مؤوي ٨٠٪ .

كما يشير الجدول الى ان محور تحسين خدمات المعلومات كان بدرجة مطابقة تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة، اذ مثلت درجة التطابق المرتفعة بواقع $6/4 * 100 = 150\%$ ، ودرجة تطابق متوسطة بواقع $2/6 * 100 = 33\%$ ، وهذا ما يشير الى أن المكتبات في جامعة ديالى ترغب في تحسين مستوى أداء خدمات المعلومات.

النتائج:

من خلال ما ورد في أعلاه فقد خرج البحث بجملة من النتائج يمكن بيانها بالآتي:

١. تعاني مؤسسات المعلومات في جامعة ديالى من قلة عدد العاملين فيها، فضلا عن ان نسبة الذكور بلغت ٧٢٪ مقابل ٢٨٪ من الإناث.
٢. بلغت نسبة المتخصصين في المعلومات والمكتبات ١٠٪ من المجموع الكلي للعاملين مقابل ٩٠٪ من غير المتخصصين وهذا يؤدي الى ضعف في مستوى خدمات المعلومات المقدمة.
٣. مستوى التغييرات الأساسية القائمة في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى مثلت ١٤٪ مرتفعة، ٥٧٪ متوسطة، ومثلت نسبة ٢٩٪ منها لا تقوم بأي تغييرات.
٤. يوجد دعم كامل من الإدارة للارتقاء بمستوى الأداء وإعادة هندسة العمليات لخدمات المعلومات اذ كانت بواقع ٦٠٪ مرتفعة، ونسبة ٤٠٪ متوسطة.
٥. يوجد ضعف واضح في مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين بواقع ٤٣٪ متوسطة، و٥٧٪ منخفضة.
٦. كانت مستوى فاعلية خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى منخفضة اذ بلغت ٦٧٪ منخفضة الأداء، وهذا ما يثبت فرضية البحث.
٧. مستوى تحسين الأداء من خلال إعادة هندسة العمليات بلغ بمستوى مرتفع ٦٧٪، وبلغت متوسطة بنسبة ٣٣٪.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل اليها البحث وضع الباحثان التوصيات الآتية:

١. دعم إدارة الجامعة لمؤسسات المعلومات من خلال رفدها بالموارد البشرية المتخصصة لما لها من أهمية في الارتقاء بمستوى خدمات المعلومات المقدمة.
٢. تطبيق إجراءات إعادة هندسة العمليات Re-Engineering في إجراءات العمل كافة لمؤسسات المعلومات في جامعة ديالى.
٣. إجراء دراسات مماثلة لأعاده هندسة العمليات لكل خدمة من خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات.

الهوامش:

- (^١) إبراهيم محمد عبيد مسرعي (٢٠٠٦). إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تطوير الأداء الوظيفي، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاجتماعية والإدارية (رسالة ماجستير).
- (^٢) اسماعيل عبد الله محمد (٢٠٠٩). تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية، غزة: الجامعة الإسلامية (رسالة ماجستير).
- (^٣) أحمد بن عبد الرحمن الشمري وعبد الرحمن بن أحمد وبشرى بنت بدير المرسى (٢٠١٤). مبادئ إدارة الأعمال: الأساسيات والاتجاهات الحديثة، الرياض: العبيكان، ص ٦٠.
- (^٤) أنعام علي توفيق الشهريلي (٢٠١١) أساليب قياس قيمة المعلومات: عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- (^٥) دجلة مهدي محمود (٢٠٠٧). أثر إعادة الهندسة في تحقيق المزايا التنافسية، مجلة التقني، مج ٢٠، ع ٢.
- (^٦) النجار، صباح مجيد، عبد الكريم محسن (٢٠٠٤)، إدارة الإنتاج والعمليات، عمان: دار وائل، ص ١٢.
- (^٧) سناء جار الله أحمد (٢٠١٧). إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) ودورها في تحسين أداء شركات التأمين، مجلة الجامعة العراقية، ع ٣٧، ٢٠١٧ متاح: <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=139078>
- (^٨) صفاء صلاح الدين. اعادة الهندرة كأحد المداخل الحديثة للتطوير الإداري في المنظمات العامة، مجلة النهضة، مج ١٤، ع ٤، ٢٠١٣.
- (^٩) تسايح محمد طه أحمد (٢٠١٦). أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على الاداء الوظيفي في بنك فيصل 44 الإسلامي - السودان، السودان: كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الاعمال، ص ٢٣، (ماجستير).
- (^{١٠}) إسماعيل عبد الله محمد. مصدر سابق، ص ١٦.
- (^{١١}) نايفة علي (٢٠١٧). ممارسة العمليات الادارية في جامعة تشرين وفق مدخل اعادة هندسة العمليات الادارية من وجهة نظر اعضاء هيئة التعليمية والادارية في الجامعة، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مج ١٥، ع ٢.
- (^{١٢}) Valeriefloranceand Ninaw Matheson. The Health Sciences Librarian as Knowledge Worker. FLORANCE & MATHESON/HEALTH SCIENCES LIBRARIAN. 2011 access on: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7887/librarytrendsv42i1l_opt.pdf?sequence=1
- (^{١٣}) اياد على الدجني (٢٠١٣). نموذج مقترح لإعادة هندسة العمليات الإدارية وحوسبتها في مؤسسات التعليم العالي (الجامعة الإسلامية - دراسة حالة)، مجلة جامعة دمشق، مج ٢٩، ع ١.
- (^{١٤}) Milani Fredrik --- Garcia-Banuelos Luciano. Blockchain and Principles of Business Process Re-Engineering for Process Innovation, arXiv:1806.03054v1 [cs.SE] 8 Jun 2018. Access on // <https://arxiv.org/pdf/1806.03054.pdf>
- (^{١٥}) غسان قاسم داود وعلياء محمد خليل وفضيلة سلمان داود (٢٠١٥). دور إعادة هندسة عمليات الاعمال في التحسين المستمر: دراسة استطلاعية لأراء عينة من التدريسين في كلية القانون والادارة والاقتصاد - جامعة بغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مج ١٠، ع ٣٣.
- (^{١٦}) أحمد عبد المجيد محمد ابو عمشة. أثر تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء صندوق الطالب بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة: دراسة حالة (رسالة ماجستير). فلسطين: الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، ٢٠١١، ص ٥٢.

Resources and Reference

- 1- Ibrahim Muhammad Obaid Masraei (2006). Reengineering administrative processes and their role in developing job performance, Riyadh: Naif University for Security Sciences: College of Social and Administrative Sciences (Master Thesis).
- 2- Ismail Abdullah Muhammad (2009). Improving the quality of service in Palestinian universities by re-engineering administrative processes, Gaza: The Islamic University (Master Thesis).
- 3- Abu Amsha, Ahmed Abdel-Majid Mohamed (2011). The impact of applying administrative engineering re-engineering on the performance of the student fund at the Islamic University from the students' point of view: a case study, Palestine: The Islamic University, College of Commerce, Department of Business Administration, (Master Thesis).
- 4- Anam Ali Tawfiq Al-Shahrbili (2011) Methods for Measuring the Value of Information: Oman: Al-Warraq Publishing Establishment.
- 5- Ayad Ali Al-Dajani (2013). A suggested model for the re-engineering and computerization of administrative processes in higher education institutions (Islamic University - Case Study), Damascus University Journal, vol. 29, p. 1.
- 6- Tasbih Muhammad Taha Ahmed (2016). The impact of the re-engineering of administrative processes on job performance in Faisal Islamic Bank - Sudan, Sudan: College of Graduate Studies, Department of Business Administration, (MA).
- 7- Degla Mahdi Mahmoud (2007). The impact of re-engineering on achieving competitive advantages, Technical Magazine, vol 20, p2.
- 8- Sinai, Jar Allah Ahmed (2017). Reengineering administrative processes (engineering) and their role in improving the performance of insurance companies, Iraqi University Journal, No. 37, 2017 Available <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=139078>.
- 9- Al-Shammari, Ahmed bin Abdul Rahman, Abdul Rahman bin Ahmed and Bushra bint Badir Al-Morsi (2014). Principles of Business Administration: Basics and Modern Trends, Riyadh: Obeikan.
- 10- Safaa Salah El-Din. Re-engineering as one of the modern approaches to administrative development in public organizations, Al-Nahda Magazine, vol. 14, No. 4, 2013.
- 11- Ghassan Qasim Dawood, Alia Muhammad Khalil, and the Honorable Salman Dawood (2015). The role of business process re-engineering in continuous improvement: an exploratory study of the opinions of a sample of lecturers at the College of Law, Administration and Economics - University of Baghdad, Journal of Accounting and Financial Studies, vol 10, p 33.
- 12- Naifeh Ali (2017). Practicing administrative operations at Tishreen University according to the entrance to re-engineering administrative processes from the viewpoint of members of the educational and administrative staff of the university, Journal of the Federation of Arab Universities for Education and Psychology, Vol. 15, p. 2.
- 13- Al-Najjar, Sabah Majeed, Abdul Karim Mohsen (2004), Production and Operations Management, Amman: Dar Wael.
- 14- Milani Fredrik --- Garcia-Banuelos Luciano. Block chain and 2Principles of Business Process Re-Engineering for Process Innovation, arXiv: 1806.03054v1 [cs.SE] 8 Jun 2018.
- 15- Valeriefloranceand Ninawa Matheson. The Health Sciences Librarian as Knowledge Worker. FLORANCE & MATHESON/HEALTH SCIENCES LIBRARIAN. 2011 access on: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7887/librarytrendsv42i1lopt.pdf?sequence=1>

المصادر والمراجع

- ١- إبراهيم محمد عبيد مسرعي (٢٠٠٦). إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تطوير الأداء الوظيفي، الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاجتماعية والإدارية (رسالة ماجستير).
- ٢- إسماعيل عبد الله محمد (٢٠٠٩). تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية، غزة: الجامعة الإسلامية (رسالة ماجستير).
- ٣- أبو عمشة، احمد عبد المجيد محمد (٢٠١١). أثر تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء صندوق الطالب بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة: دراسة حالة، فلسطين: الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، (رسالة ماجستير).
- ٤- أنعام علي توفيق الشهريلي (٢٠١١) أساليب قياس قيمة المعلومات: عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- ٥- أياد على الدجني (٢٠١٣). أنموذج مقترح لإعادة هندسة العمليات الإدارية وحوسبتها في مؤسسات التعليم العالي (الجامعة الإسلامية - دراسة حالة)، مجلة جامعة دمشق، مج ٢٩، ع ١.
- ٦- تسابيح محمد طه احمد (٢٠١٦). إثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على الأداء الوظيفي في بنك فيصل الإسلامي - السودان، السودان: كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، (ماجستير).
- ٧- دجلة مهدي محمود (٢٠٠٧). أثر إعادة الهندسة في تحقيق المزايا التنافسية، مجلة التقني، مج ٢٠، ع ٢.
- ٨- سيناء جار الله احمد (٢٠١٧). إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) ودورها في تحسين أداء شركات التأمين، مجلة الجامعة العراقية، ع ٣٧، ٢٠١٧ متاح <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=139078>
- ٩- الشمري، احمد بن عبد الرحمن وعبد الرحمن بن احمد وبشرى بنت بدير المرسى (٢٠١٤). مبادئ إدارة الأعمال: الاساسيات والاتجاهات الحديثة، الرياض: العبيكان.
- ١٠- صفاء صلاح الدين. إعادة الهندرة كأحد المداخل الحديثة للتطوير الإداري في المنظمات العامة، مجلة النهضة، مج ١٤، ع ٤، ٢٠١٣.
- ١١- غسان قاسم داود وعلياء محمد خليل وفضيلة سلمان داود (٢٠١٥). دور إعادة هندسة عمليات الأعمال في التحسين المستمر: دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في كلية القانون والإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، مج ١٠، ع ٣٣.
- ١٢- نايفة على (٢٠١٧). ممارسة العمليات الإدارية في جامعة تشرين وفق مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإدارية في الجامعة، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مج ١٥، ع ٢.
- ١٣- النجار، صباح مجيد، عبد الكريم محسن (٢٠٠٤)، إدارة الإنتاج والعمليات، عمان: دار وائل.
- 14- Milani Fredrik --- Garcia-Banuelos Luciano. Block chain and 2Principles of Business Process Re-Engineering for Process Innovation, arXiv: 1806.03054v1 [cs.SE] 8 Jun 2018.
- 15- Valeriefloranceand Ninawa Matheson. The Health Sciences Librarian as Knowledge Worker. FLORANCE & MATHESON/HEALTH SCIENCES LIBRARIAN. 2011 access on: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/7887/librarytrendsv42i1lopt.pdf?sequence=1>