

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

المخلص:

هدف البحث: التعرف على عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

مجتمع وعينة البحث: طبق البحث على جامعة الأقصى بغزة، ويتمثل مجتمع البحث في الأكاديميين بمنصب إداري العاملين في جامعة الأقصى في قطاع غزة والبالغ عددهم ١١٤ من الأكاديميين بمنصب إداري.

المنهجية: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث، وقد قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل، وتم الحصول على البيانات الثانوية من خلال قائمة استقصاء تم توزيعها على كافة أفراد مجتمع البحث وقد تم استرداد ٨٢ استبانة بنسبة استرداد ٧٢%، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الإجتماعية (SPSS) لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات.

النتائج: أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة. كما اتفق المبحوثون على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة. وأظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى المسمى الوظيفي، أما باقي المتغيرات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى (الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة).

التوصيات: ضرورة توفير نظام تدريبي فعال يسهم في تطوير قدرات العاملين في جامعة الأقصى بغزة، من خلال إتباع أساليب حديثة في التدريب، وعقد ندوات وورشات عمل لتوضيح مفهوم إعادة الهندسة من خلال مختصين وخبراء لتعريفهم

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

بماهيتها وأهميتها وكيفية تنفيذها. والتركيز على التدريب، وتخصيص موازنة خاصة للتدريب على النظم المراد تطبيقها، وربط نظام التدريب باحتياجات العاملين للتدريب بدقة، وذلك لتحسين وتطوير مهاراتهم مما يزيد من جودة وكفاءة أدائهم.

كلمات مفتاحية: عملية التدريب، إعادة الهندسة، النظم الأكاديمية والإدارية، جامعة الأقصى بغزة، الجامعات الفلسطينية.

Abstract:

Aim of the research: The objective of the research is to identify the training process and its effect on the re-engineering application of the academic and administrative systems at Al-Aqsa University in Gaza.

Population: The research was conducted on the University of Al-Aqsa University. The research community in the academic community consists of 114 administrative staff at Al-Aqsa University in Gaza Strip.

Methodology: The analytical descriptive method was used in this research. The researcher used the comprehensive Census method. Secondary data were obtained through a survey list distributed to all members of the research community. 82 questionnaires were retrieved with a recovery rate of 72%, (SPSS) was used for the introduction, processing and analysis of data.

Results: The results showed a statistically significant correlation between the training process and the re-engineering application of the academic and administrative systems at Al-Aqsa University in Gaza. The respondents also agreed that there is a

statistically significant impact of the training process in the application of re-engineering of academic and administrative systems at Al-Aqsa University in Gaza. The results showed that there were statistically significant differences between the averages of the respondents' answers attributed to the job title, while the other variables showed that the probability value (Sig) was greater than the significance level of 0.05. Thus it can be concluded that there are no statistically significant differences between the responses of the respondents attributed to (Age group, degree, and number of years of service).

Conclusions: The need to provide an effective training system that contributes to the development of the capabilities of the employees of Al-Aqsa University in Gaza, through the use of modern methods of training, and the holding of seminars and workshops to clarify the concept of re-engineering through specialists and experts to acquaint them with the importance and importance and how to implement. Focusing on training, allocating a special budget for training on the systems to be applied, and linking the training system to the needs of the employees to train accurately, in order to improve and develop their skills, which increases the quality and efficiency of their performance.

Keywords: Training process, Decision support systems, re-engineering, academic and administrative systems, Al-Aqsa University in Gaza, Palestinian universities.

مقدمة

تعتبر نظم دعم القرار من أهم نظم المعلومات التي تعتمد على الحاسب لتوفير الدعم المناسب لتحسين وجودة القرار، وتستخدم هذه النظم خاصة في دعم القرارات شبه وغير الهيكلية، وتتميز بدمجها بين تكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات مما يساهم في دعم القرارات في جميع مراحل صنع القرار، وتتنوع تطبيقات هذه النظم بين التخطيط للمؤسسة، إدارة المخاطر، وتتوقف فاعلية هذه النظم على عدة عوامل أهمها توفر التكنولوجيا والآليات، الإدارة الواعية للنظام، كوادر بشرية متخصصة ومكونة في بحوث العمليات والتحليل الإحصائي.

إعادة الهندسة تعتبر من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تبنتها العديد من المؤسسات بهدف التغيير ورفع أدائها في ظل بيئه متغيرة تتميز بالمنافسة الشديدة، وضمان التحسين في الأداء وذلك بإعادة التفكير بشكل جذري، حيث ينصح الإداريون بتطبيق وممارسة جميع الأساليب الحديثة، بحيث يكون الهدف هو الوصول إلى معدلات عالية في الأداء والإنتاج حتى تستطيع تقديم الخدمات المطلوبة والقدرة على التنافس من أجل الاستمرار والبقاء في هذا الزمن الصعب. وفيما يلي يتناول الباحث الدراسات السابقة التي تعرضت لموضوع البحث أو أحد متغيراتها وتحديد الفجوة البحثية، يليها البحث الاستطلاعية، ومشكلة البحث، وأهميتها، وأهدافها، وفروضها، وحدودها، وأخيرًا هيكل البحث.

الدراسات السابقة

١- دراسة (Ringim et al., 2012) بعنوان "أثر عوامل إعادة هندسة العمليات الإدارية في أداء البنوك النيجيرية"^(١).

أهداف الدراسة: معرفة أثر عوامل إعادة هندسة العمليات الإدارية في أداء البنوك النيجيرية.

نتائج الدراسة: الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات، والمواءمة بين استراتيجيات إعادة هندسة العمليات الإدارية واستراتيجية الشركة، والتركيز على العملاء، والتزام الموظفين بتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية، والاتصالات الفعالة مع الموظفين في جميع مراحل تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية، وتدريب الموظفين، وتوفير الموارد المالية المناسبة.

٢- دراسة (Perry et al., 2013) بعنوان "تطبيق تحسين قدرة الأفراد عديمي الخبرة من خلال نظم دعم القرار لتسهيل اكتساب مهارات صنع القرار"^(٢).

أهداف الدراسة: تحسين قدرة الأفراد عديمي الخبرة من خلال نظم دعم القرار.

نتائج الدراسة: أن التدريب المستقبلي يؤدي إلى تحسين أداء المشاركين في دقة القرار فقط عندما تم تزويدهم بواجهة تحد من وصول المعلومات إلى الإشارات الأكثر أهمية. وأن الواجهة التي تقيد الوصول إلى المعلومات الأكثر أهمية يمكن أن تسهل التحسينات في أداء القرار. وأن واجهات نظام دعم القرار لها القدرة على تحسين دقة وتوقيت القرارات التي يتخذها أفراد عديمي الخبرة.

٣- دراسة (الشلبي، 2015) بعنوان "نظم دعم القرار وأثرها على أداء العاملين في شركات الاتصالات"^(٣).

أهداف الدراسة: تسليط الضوء على نظم دعم القرار وأثرها على أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية، وبيان أهمية نظم دعم القرار والصعوبات التي تواجهها.

نتائج الدراسة: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج التدريبية على أداء العاملين. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لنوع نظم دعم القرار على أداء العاملين. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لرضا المستخدم على أداء العاملين. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات على أداء العاملين. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للإمكانات التقنية

على أداء العاملين.

٤- دراسة (عماد الدين، 2016) بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة العمليات- دراسة حالة على مؤسسة سوناطراك"^(٤).

أهداف الدراسة: التعرف على تصورات العاملين في مؤسسة سوناطراك حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ودور ذلك في إعادة هندسة العمليات.

نتائج الدراسة: وجوب تبني أسلوب إعادة هندسة العمليات في المؤسسة بصورة واضحة وصريحة. وأهمية الإستثمار بشكل مستمر في مكونات تكنولوجيا المعلومات وضرورة زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لدعم إعادة هندسة العمليات.

٥- دراسة (أحمد، 2016) بعنوان "أثر نظم دعم القرار علي تخطيط الموارد البشرية بالتطبيق علي بنك التنمية الاجتماعية من الفترة (2009-2015)"^(٥).

أهداف الدراسة: معرفة هدف نظام معلومات الموارد في توفير المعلومات الضرورية لإدارة تخطيط الموارد البشرية في عملية إتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب.

نتائج الدراسة: ان نظم معلومات الموارد البشرية تساعد في معرفة الاحتياجات التدريبية. وأن نظم معلومات الموارد البشرية تساعد في رفع كفاءة وقدرات العاملين من خلال عمليات التقييم التقنية. وأن نظم دعم القرار تساعد متخذي القرار في عمليات التدريب من إختيار الدورات التدريبية المناسبة. وأن نظم دعم القرار تساهم في إتخاذ القرارات الخاصة بعمليات التدريب. وأن عمليات التدريب تحتاج الي نظم خاصة بها توفر لها المعلومات التي تحتاجها.

٦- دراسة (العنزي، ٢٠١٧) بعنوان " دور إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في تطوير أداء العاملين- دراسة ميدانية"^(٦).

أهداف الدراسة: التعرف إلى دور إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في تطوير أداء العاملين في الإدارة العامة للتطوير الإداري بوزارة الداخلية.

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إلماحة الهندسة للنظم الأحادية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

نتائج الدراسة: أفراد الدراسة موافقون بشدة على متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في الإدارة العامة للتطوير الإداري بوزارة الداخلية يتمثل أبرزها في: وضع أهداف جديدة تتوافق مع التطور الإداري التقني. تسهم الهندرة في تطوير أداء العاملين في الإدارة العامة للتطوير الإداري بوزارة الداخلية بدرجة كبيرة جداً في توفير منهجية مناسبة لتطبيق التوجهات الجديدة في تطوير العمل الإداري، وبدرجة كبيرة في: حل المشكلات المترامية، وإمكانية عرض النتائج على القيادات العليا بطريقة علمية مقننة، وتوفير بيئة إدارية تعمل بروح الفريق، وتغيير السلوكيات التي تتناسب مع قيم العمل الجديدة. تتمثل أهم معوقات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الإدارة العامة للتطوير الإداري بوزارة الداخلية في قلة الموارد المخصصة لمشروع الهندرة.

٧- دراسة (عساف، 2017) بعنوان: "معوقات تطبيق هندسة العمليات الإدارية في جامعات محافظات غزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"^(٧).

أهداف الدراسة: التعرف على معوقات تطبيق هندسة العمليات الإدارية.
نتائج الدراسة: أن الدرجة الكلية لتقدير أفراد العينة لمعوقات تطبيق هندسة العمليات الإدارية كانت عند وزن نسبي (٧٣.٤ %) حيث جاءت المعوقات المالية في المرتبة الأولى، والبشرية في المرتبة الثانية، والإدارية في المرتبة الثالثة، والتقنية في المرتبة الأخير.

٨- دراسة (FarajAllah et al., 2018) بعنوان: "مدى توافر متطلبات إعادة هندسة العمليات في الشركات الصناعية الفلسطينية"^(٨).

أهداف الدراسة: تحديد مدى توافر متطلبات إعادة الهندسة في الشركات الصناعية الفلسطينية.

نتائج الدراسة: توافر متطلبات هندسة العمليات في الشركات الصناعية الفلسطينية على النحو التالي: المتطلبات التنظيمية: (٨١٪)، المتطلبات التكنولوجية: (٧٦.٨٪)، المتطلبات البشرية: (٧٥.٨٪).

الإطار النظري

أولاً: عملية التدريب

التدريب عملية منظمة مستمرة لتنمية مجالات واتجاهات الفرد أو المجموعة لتحسين الأداء، وإكسابهم الخبرة المنظمة، وخلق الفرص المناسبة للتغيير في السلوك من خلال توسيع معرفتهم، وصقل مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التحفيز المستمر على تعلم واستخدام الأساليب الحديثة، لتحقيق طموحهم الشخصي، وتحقيق أهداف المنظمة، وذلك ضمن برنامج تخطه الإدارة، مراعية فيه حاجاتهم، وحاجات المنظمة، وحاجات الدولة في المستقبل من الأعمال (٩)(١٠).

ثانياً: إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية

يعتبر مفهوم إعادة الهندسة من ضمن المفاهيم التطويرية نظراً لكونه يستخدم التقنية في التنفيذ، وهو احد الأساليب الإدارية التي تدعو إلى التغيير ومخاطبة واستشراف المستقبل لتحقيق نقلات نوعية في الأداء، ويعتبر أحد مداخل التطوير الذي يركز على إعادة التصميم السريع والجذري للعمليات الإدارية الإستراتيجية وذات القيمة المضافة، وكذلك للنظم، والسياسات، والهيكل التنظيمية، بهدف تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية في المؤسسة (١١). حيث يعد منهج إعادة الهندسة واحد من أبرز المناهج والمداخل الإدارية المعاصرة لمواكبة التغيرات في بيئة الأعمال، وقد ظهر لتحقيق الهدف الرئيس الذي تسعى إليه المنظمات اليوم وهو تلبية متطلبات الزبون وتحسين جودة المنتج والمحافظة عليها (١٢).

إهتم العديد من الباحثين بصياغه تعريف لإعادة الهندسه وعلى رأسهم هامر وشامبي الذي عرفها على أنها إعادة تصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة وليست هامشية (تدرجية) في معايير الأداء الحاسمة مثل الكلفة والجودة والخدمة والسرعة (١٣). في حين أكدت ثابت بأن إعادة الهندسة تعني إعادة النظر الشاملة والجذرية في سير العمليات الإنتاجية والتسويقية والإدارية وغيرها من الأنشطة الأخرى، وبالشكل الذي يقود إلى خفض التكلفة والمحافظة على الجودة وبما يعمل على رضا الزبون وتعزيز القدرة التنافسية للشركات (١٤). وعرفتها

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

البناء أنها منهج لتحقيق تطوير جذري، في أداء الشركات في وقت قصير نسبياً، إعادة التصميم الجذري والسريع للعمليات الإدارية الاستراتيجية، وذات القيمة المضافة والنظم والسياسات والبنية التي تساعد تلك العمليات، وذلك بهدف تحقيق طموحات عالية من الأهداف التنظيمية (١٥).

ثالثاً: العلاقة بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية

- يحقق التدريب على نظم دعم القرار في تطبيق إعادة هندسة النظم الأكاديمية والإدارية الفوائد التالية (١٦):
- إزالة ومعالجة نقاط الضعف في الأداء، سواء الأداء الحالي أو المستقبلي المتوقع، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي، حيث إن إكساب العاملين المهارات والمعارف اللازمة لأداء وظائفهم يساعدهم في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بفاعلية وكفاءة، وتقليل الوقت الضائع والموارد المادية المستخدمة في الإنتاج.
- تحسين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المنظمة.
- التدريب يمكن المنظمة من حل مشاكلها وإتخاذ قراراتها بفاعلية أكثر.
- يساعد في تجديد وتحديث المعلومات التي تحتاجها المنظمة لصياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها بما يتوافق مع المتغيرات البيئية المختلفة.
- يساهم بربط أهداف العاملين بأهداف المنظمة.
- يؤدي إلى تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية.
- يساعد في خلق الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين نحو العمل والمنظمة.
- يساعد على التعرف على الأهداف التنظيمية، مما يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمنظمة.
- يساهم في انفتاح المنظمة على المجتمع الخارجي، وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها.

يرى الباحث في ضوء ما سبق أن عملية التدريب هي إكساب الأفراد المعلومات والمعارف المتعلقة بأعمالهم وأساليب الأداء الأمثل فيها، وصقل المهارات والقدرات التي يتمتعون بها، وتمكينهم من استثمار الطاقات التي يختزنونها، بالإضافة إلى تعديل السلوك وتطوير أساليب الأداء التي تصدر عن الأفراد وذلك من أجل التحسين والتطوير في العمل وتأمين الوصول إلى الأهداف المحددة. فعملية التدريب تعتبر من أهم متطلبات نجاح تنفيذ البرامج المختلفة في الجامعات.

مشكلة البحث

تواجه الجامعات العديد من التحديات المتعلقة بتطوير أدائها في ظل بيئة تتسم بالمنافسة والتسارع التكنولوجي، خاصةً كون الجامعات تسعى جاهدةً للوصول إلى التميز في الأداء. فالجامعات في فلسطين تواجه العديد من الصعوبات والمشاكل، أبرزها عدم توفير برامج تدريبية متخصصة للتنمية المهنية للعاملين (١٧)، وتتمحور مشكلة البحث في كيفية الاستفادة من عملية التدريب في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة، ويمكن توضيح مشكلة البحث من خلال الأسئلة التالية:

أسئلة البحث

سؤال البحث الرئيس الأول: هل توجد علاقة بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟

سؤال البحث الرئيس الثاني: هل يوجد أثر لعملية التدريب كأحد أبعاد نظم دعم القرار على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟

سؤال البحث الرئيس الثالث: هل هناك فروق بين متوسطات آراء المبحوثين حول عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجامعة، الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

متغيرات البحث والفروض:

تتكون متغيرات البحث من المتغير المستقل "عملية التدريب" والمتغير التابع "إعادة

الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية"، بينما كان الفروض الرئيسية للبحث كما يلي:
الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعملية التدريب في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.
الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات الباحثين حول عملية التدريب في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة تعزى للبيانات الشخصية (الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

أهداف البحث

- 1- التعرف على دور عملية التدريب لإستخدام نظم دعم القرار في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات.
- 2- تقديم أسلوب من أهم الأساليب والنماذج الحديثة في علم الإدارة وهو أسلوب إعادة الهندسة، من خلال إلقاء الضوء على مفهوم وواقع إعادة الهندسة والمهام والأنشطة المرتبطة بها في ضوء التطورات التكنولوجية الحديثة، التي من الممكن أن تتبناها مؤسسات التعليم العالي.
- 3- الكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أعضاء (الأكاديميين بمنصب إداري) حول محاور البحث باختلاف (الجامعة، الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
- 4- التقدم بعدد من التوصيات ذات الفائدة لمتخذي القرار في الجامعة الفلسطينية لتعزيز التدريب على إستخدام أنظمه دعم القرار التي تساعد في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية، مما يؤدي الى تطوير مؤسسات التعليم العالي في ضوء التطورات العلمية والتكنولوجية.

أهمية البحث

١- يأمل الباحث أن يتم تعميم نتائج هذه البحث على (١٤) جامعة معترف بها من قبل وزارة التربية والتعليم العالي تعمل في دولة فلسطين، منها (٢) حكومية، (٣) خاصة، (٩) عامة.

٢- قد يكون البحث بمثابة تغذية راجعة، للقيادات الإدارية في الجامعات الفلسطينية، وأن تفيد نتائجها أصحاب القرار بالتعرف إلى عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة، باعتبار أن نظم دعم القرار مؤثر مهم للتطوير يسهم في تعزيز جوانب القوة في العمل الإداري وتلافي جوانب الضعف.

٣- تتبع أهمية البحث عملياً كونه يقدم توصيات ومقترحات علمية وعملية لصناع القرار في الجامعات الفلسطينية لتطوير أدائها باستخدام إعادة الهندسة وبالتالي تحسين الجودة والنوعية، وقد تساعد على تحقيق قفزات هائلة في تطوير أنظمتها الإدارية والتكنولوجية مما يحقق التميز المؤسسي.

البحث الميدانية

أولاً: مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في الأكاديميين بمنصب إداري العاملين في جامعة الأقصى في قطاع غزة والبالغ عددهم ١١٤ موظف، وقد قام الباحث باستخدام طريقة الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع البحث وقد تم استرداد ٨٢ استبانة بنسبة استرداد ٧٢%.

وصف خصائص عينة الدراسة

يتضح فيما يلي توزيع أفراد عينة البحث حسب البيانات الشخصية للأفراد فيها:

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

جدول (١): توزيع أفراد مجتمع البحث حسب البيانات الشخصية (ن=٨٢)

البيانات الشخصية		النسبة المئوية %
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ عام	-
	٣٠ عام- أقل من ٤٠ عام	9.8
	٤٠ عام- أقل من ٥٠ عام	31.7
	٥٠ عام فأكثر	58.5
المؤهل العلمي	بكالوريوس	7.3
	ماجستير	28.0
	دكتوراه	64.6
سنوات الخدمة	أقل من ٥ أعوام	-
	٥ أعوام- أقل من ١٠ أعوام	15.9
	١٠ أعوام- أقل من ١٥ عام	30.5
	١٥ عام فأكثر	53.7
المسمى الوظيفي	رئيس جامعة	1.2
	نائب رئيس جامعة	3.7
	مساعد رئيس الجامعة	2.4
	مساعد نائب الرئيس	7.3
	عميد	17.1
	نائب/ مساعد عميد	6.1
	مدير	8.5
	نائب مدير	6.1
	رئيس قسم	47.6

أداة البحث:

تم إعداد استبانة حول "عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة"، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (٢):

الجدول رقم (٢): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بدرجة كبيرة جدا	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جدا
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

صدق أداة البحث:

قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة باعتماد صدق المقياس:

١. **الاتساق الداخلي:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.
٢. **الصدق البنائي:** يعتبر أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات البحث بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد قام الباحث بعمل ذلك.

ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة الى أي درجة يعطي الاستبيان قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة. ومن أشهر الاختبارات المستخدمة لقياس الثبات معامل ألفا كرونباخ حيث تبين أن قيمته للاستبانة ككل (0.906)، وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة البحث.

يستخلص من نتائج اختباري الصدق والثبات أن أداة القياس (الاستبانة) صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة كبيرة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه البحث ويمكن تطبيقها بثقة.

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث تبين أن قيمة الاختبار تساوي (٠.٦٨٢) والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.740) وهي أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥ وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات البحث.

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إحداه المنجسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوكي

تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث تحليل محاور الاستبانة:

- المحور الأول: عملية التدريب

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم لا، كما في الجدول التالي:
الجدول رقم (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار لجميع فقرات عملية التدريب

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1	توجد في الجامعة وحدة تكنولوجيا مختصة مسؤولة عن التدريب.	3.11	1.02	62.20	0.98	0.332	3
2	توجد في الجامعة خطة تدريبية شاملة لكل المستويات الإدارية.	3.04	1.01	60.73	0.33	0.744	6
3	تقوم الجامعة بتوفير التدريب للموظفين على النظم الأكاديمية والإدارية.	3.06	1.06	61.22	0.52	0.603	5
4	توفر إدارة الجامعة البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم دعم القرار.	3.11	1.03	62.20	0.96	0.338	3
5	يتوفر في الجامعة الوقت الكافي لدى القائمين على عملية التدريب.	2.95	0.97	59.02	-0.46	0.649	8
6	توفر الجامعة موارد مالية كافية تدعم عملية التدريب.	2.98	1.11	59.51	-0.20	0.843	7
7	يمتلك القائمون على التدريب الخبرة العملية اللازمة لعملية التدريب.	3.49	1.07	69.88	4.14	*0.000	1
8	تحدد فترة زمنية لتنفيذ البرامج التدريبية.	3.28	1.10	65.68	2.33	*0.022	2
	عملية التدريب بشكل عام	3.13	0.85	62.53	1.35	0.181	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

يتضح من الجدول السابق (٣) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات عملية التدريب يساوي 3.13، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 62.53%، قيمة الاختبار 1.35، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.181 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات محور عملية التدريب بشكل عام. وقد حصلت الفقرة "يمتلك القائمون على التدريب الخبرة العملية اللازمة لعملية التدريب" على أعلى درجة موافقة في المحور بنسبة 69.88%، بينما حصلت الفقرة "يتوفر في الجامعة الوقت الكافي لدى القائمين على عملية التدريب" على أقل درجة موافقة بنسبة 59.02%.

- المحور الثاني: تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي ٣ أم لا، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاختبار t لجميع فقرات تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار t	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
١.	تعي الإدارة العليا مفهوم إعادة الهندسة مما يضمن التقدم والتطوير.	3.33	1.14	66.67	2.63	*0.010	28
٢.	تمارس الإدارة العليا مبدأ التفويض في اتخاذ القرار.	3.28	1.05	65.68	2.43	*0.017	31
٣.	توفر الإدارة العليا المستلزمات المادية والبشرية لتحقيق الأهداف.	3.26	1.07	65.19	2.18	*0.032	32
٤.	تشجع الإدارة العليا العاملين على تقديم مبادرات لتحسين الأداء.	3.91	0.83	78.29	9.93	*0.000	6

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إحداه المندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

15	*0.000	8.05	73.17	0.74	3.66	٥. توفر الإدارة العليا حوافز مشجعة لاستقطاب الكوادر البشرية المتميزة.
10	*0.000	8.10	76.59	0.93	3.83	٦. تقوم الإدارة العليا بتشكيل فرق عمل من مستويات تنظيمية متعددة.
14	*0.000	6.43	74.63	1.03	3.73	٧. تهتم الإدارة العليا بمبدأ الإبداع والتحسين المستمر.
21	*0.000	4.13	69.63	1.05	3.48	٨. ترتبط خطط الجامعة بالأهداف الموضوعية.
20	*0.000	4.05	70.37	1.15	3.52	٩. تحلل الجامعة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تواجهها.
16	*0.000	5.57	72.59	1.02	3.63	١٠. توجد خطة استراتيجية للجامعة واضحة ومكتوبة.
11	*0.000	7.71	76.25	0.94	3.81	١١. يتم متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للجامعة بشكل دوري.
9	*0.000	7.69	77.25	1.00	3.86	١٢. يتم اتخاذ قرارات تصحيحية لأداء الجامعة في ضوء نتائج التقييم.
28	*0.009	2.68	66.67	1.12	3.33	١٣. تتميز السياسات الإدارية الموجودة في الجامعة بالوضوح وبأنها مفهومة.
35	0.096	1.69	63.70	0.99	3.19	١٤. تعمل السياسات الإدارية الموجودة في الجامعة على توجيه عملية اتخاذ القرار نحو تطوير الأداء.
26	*0.010	2.65	66.91	1.17	3.35	١٥. توضح ادارة الجامعة أهدافها لجميع المرؤوسين.
26	*0.002	3.14	66.91	0.99	3.35	١٦. تحقق الإجراءات الإدارية أكبر قدر ممكن في استخدام الموارد المتاحة.
32	*0.016	2.47	65.19	0.95	3.26	١٧. تعتبر الإجراءات الإدارية مرنة بالقدر الكافي لمواجهة كافة المواقف أو تغير الأهداف.
30	*0.004	3.10	66.42	1.01	3.32	١٨. يساعد الهيكل التنظيمي على التنسيق والاتصال وتبادل المعلومات مع الأقسام والدوائر الأخرى داخل الجامعة.
19	*0.000	4.99	71.60	1.05	3.58	١٩. يساعد الهيكل التنظيمي على الاتصال والتنسيق وتبادل المعلومات مع الجهات خارج الجامعة مثل وزارة التعليم

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إمادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

						العالي، والمراكز البحثية.
12	*0.000	8.47	75.37	0.82	3.77	٢٠. يلائم الهيكل التنظيمي للجامعة طبيعة نشاطاتها.
2	*0.000	10.89	80.00	0.83	4.00	٢١. يعتمد الهيكل التنظيمي للجامعة مبدأ تفويض السلطات.
12	*0.000	6.58	75.37	1.06	3.77	٢٢. يوجد وصف وظيفي يحدد السلطات والمسئوليات بوضوح.
23	*0.001	3.35	68.15	1.09	3.41	٢٣. يساهم الاتصال الإداري الفعال في توليد الأفكار والمعرفة والخبرات الإدارية لتحقيق الأهداف.
34	0.051	1.98	64.94	1.12	3.25	٢٤. تتوفر شبكة داخلية تعتبر كافية لتطبيق مشروع إعادة الهندسة.
23	*0.002	3.25	68.15	1.13	3.41	٢٥. تستخدم الجامعة شبكة الإنترنت في اتصالاتها الداخلية والخارجية بين العاملين فيها.
1	*0.000	13.63	82.20	0.74	4.11	٢٦. يوجد شبكة اتصال تساعد على سرعة إنجاز العمل.
3	*0.000	11.73	79.51	0.75	3.98	٢٧. يسهل نظام الاتصالات المتوفر أداء الخدمات الإلكترونية للمستخدمين.
25	*0.001	3.40	67.90	1.04	3.40	٢٨. يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى القدرة على تنسيق العمليات في الكليات والإدارات والأقسام المختلفة.
22	*0.001	3.46	68.50	1.10	3.43	٢٩. يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجامعة بدورة في القدرة على إعادة تصميم العمليات الإدارية.
18	*0.000	5.28	71.85	1.01	3.59	٣٠. تقوم الجامعة بتحسين عملياتها وإجراءاتها لضمان جودة الأداء.
5	*0.000	9.86	79.02	0.87	3.95	٣١. توفر التكنولوجيا المستخدمة المعلومات اللازمة في صنع القرارات.
8	*0.000	7.02	77.78	1.14	3.89	٣٢. توفر الجامعة برامج حماية تتصف بالأمان والخصوصية.
17	*0.000	5.56	72.51	1.00	3.62	٣٣. تتصف الجامعة بمواكبتها العالية للتطورات التكنولوجية في البيئة المحيطة.

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

6	*0.000	9.93	78.29	0.83	3.91	تعمل الجامعة على تنسيق عملياتها الداخلية باستخدام تكنولوجيا المعلومات	٣٤
3	*0.000	11.71	79.51	0.76	3.98	تشارك الجامعة موظفيها في دورات تدريبية ذات علاقة بتكنولوجيا المعلومات	٣٥
	*0.000	11.58	72.09	0.47	3.60	تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية بشكل عام	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٥.

يتضح من الجدول السابق (٤) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية يساوي 3.60، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 72.09%، قيمة الاختبار 11.58، وأن القيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات محور تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية بشكل عام.

وقد حصلت الفقرة "يوجد شبكة اتصال تساعد على سرعة إنجاز العمل" على أعلى درجة موافقة في المحور بنسبة 82.20%، بينما حصلت الفقرة "تعمل السياسات الإدارية الموجودة في الجامعة على توجيه عملية اتخاذ القرار نحو تطوير الأداء" على أقل درجة موافقة بنسبة 63.70%.

اختبار فرضيات البحث

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٥): معامل الارتباط بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
--------------------------	-----------------------	---------

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

*0.000	.498	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة
--------	------	--

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يبين الجدول السابق (٥) أن معامل الارتباط يساوي 0.498، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعملية التدريب في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "الانحدار الخطي البسيط"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٦): تحليل الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.	معامل الارتباط	معامل التحديد
المقدار الثابت	2.083	17.456	0.000	0.498	0.248
عملية التدريب	0.470	14.409	0.000		

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (٦) تبين أن:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعملية التدريب في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.
- معامل الارتباط = 0.498، ومعامل التحديد المعدل = 0.248، وهذا يعني أن 24.8% من التغير في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

عملية التدريب وأثرها على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول عملية التدريب في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة تعزى للبيانات الشخصية (الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل "التباين الأحادي"، النتائج موضحة في الجدول التالي.

جدول (7): نتائج اختبار " التباين الأحادي " – البيانات الشخصية

البيانات الشخصية	اسم الاختبار	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الفئة العمرية	التباين الأحادي	2.425	0.095
الدرجة العلمية	التباين الأحادي	1.258	0.290
عدد سنوات الخدمة	التباين الأحادي	1.192	0.309
المسمى الوظيفي	التباين الأحادي	3.183	0.004

من النتائج الموضحة في الجدول السابق (٧) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمتغير المسمى الوظيفي وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى المسمى الوظيفي، أما باقي المتغيرات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى (الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة).

نتائج البحث

أظهرت نتائج البحث ما يلي:

١- توصلت النتائج إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عملية التدريب وتطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

٢- اتفق المبحوثون على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعملية التدريب في تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في جامعة الأقصى بغزة.

٣- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى المسمى الوظيفي، أما باقي المتغيرات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين تعزى إلى (الفئة العمرية، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخدمة).

التوصيات

- ١- توفير نظام تدريبي فعال يساهم في تطوير قدرات العاملين في جامعة الأقصى بغزة، من خلال إتباع أساليب حديثة في التدريب، وعقد ندوات وورشات عمل لتوضيح مفهوم إعادة الهندسة من خلال مختصين وخبراء لتعريفهم بماهيتها وأهميتها وكيفية تنفيذها.
- ٢- التركيز على التدريب، وتخصيص موازنة خاصة للتدريب على النظم المراد تطبيقها، وربط نظام التدريب باحتياجات العاملين للتدريب بدقة، وذلك لتحسين وتطوير مهاراتهم مما يزيد من جودة وكفاءة أدائهم.

المراجع

- (1) Ringim, K., Razalli, M., and Hasnan, N., (2012). "The Moderating Effect of IT Capability on the Relationship between Business Process Reengineering Factors and Organizational Performance of Bank", Journal of Internet Banking and Commerce, 17(2), pp. (1- 21).
- (2) Perry, Nathan C., Wiggins, Mark W., Childs, Merilyn, Fogarty, Gerard (2013). "The Application of Reduced-Processing Decision Support Systems to Facilitate the Acquisition of Decision-Making Skills", Human Factors, 55(3), P: (535-544).
- (٣) الشلبي، أحمد (٢٠١٥). "نظم دعم القرار وأثرها على أداء العاملين في شركات الاتصالات"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.
- (٤) عماد الدين، علي (2016). "دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة العمليات- دراسة حالة على مؤسسة سوناطراك"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجزائر.

- (٥) أحمد، أسامة (2016). "أثر نظم دعم القرار على تخطيط الموارد البشرية بالتطبيق على بنك التنمية الاجتماعية من الفترة (2009-2015)", رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الزعيم الأزهرى، السودان.
- (٦) العنزي، متعب (٢٠١٧). "دور إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في تطوير أداء العاملين- دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- (٧) عساف، محمود (2017). "معوقات تطبيق هندسة العمليات الإدارية في جامعات محافظات غزة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ١٠ (٣٠)، ص: (١٠٤-١٢٤).
- (8) FarajAllah, Ahmed M. A, El Talla, Suliman A., Abu-Naser, Samy S. and Al Shobaki, Mazen J. (2018). Availability of Re-Engineering Requirements for Palestinian Industrial Companies. International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR), 2(9), 8-18.
- (٩) القريوتي، محمد (2010). "الوجيز في إدارة الموارد البشرية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن ص: (166).
- (١٠) عقيلي، عمر (2009). "إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي"، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، ص: (438).
- (١١) جاد الرب، سيد (٢٠٠٩). "استراتيجية تطوير وتحسين الأداء"، الدار الهندسية، مصر.
- (١٢) الشعياني، إبراهيم؛ ثابت، آلاء (٢٠١٢). "أثر اعتماد منهج إعادة هندسة العمليات الانتاجية في خفض التكاليف بالتطبيق على الشركة الوطنية للأثاث المنزلي في محافظة نينوى"، مجلة تنمية الرافدين، ٣٤ (١٠٨)، ٢٧٢-٢٣٩.
- (١٣) هامر، مايكل؛ شامبي، جيمس (1996). "إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات- الهندرة، دعوة صريحة للثورة الإدارية الجديدة"، ترجمة شمس الدين عثمان، الشركة العربية للإعلان العلمي (شعاع)، القاهرة، مصر، ص: (١١٤).
- (١٤) ثابت، آلاء (2010). "تخفيض التكاليف بأسلوب إعادة هندسة العمليات الانتاجية بالتطبيق على الشركة الوطنية لصناعة الأثاث المنزلي"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الموصل، العراق.
- (١٥) البناء، هالة (٢٠١٣). "الإدارة المدرسية المعاصرة"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ص: (٤٨٣).
- (16) Armstrong, Michael (2001). "Handbook of Human Resource Management Practice", Eighth edition, Kogan Page Limited, USA, P.(543).
- (١٧) مدوخ، نصر الدين (2008). "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها"، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.