



ARID Journals

**ARID International Journal of Media Studies and
Communication Sciences (AIJMCS)**

ISSN: 2709-2062

Journal home page: arid.my/j/AIJMCS

ARID

International Journal of Media Studies and
Communication Sciences
مجلة أريد الدولية للدراسات الإعلامية وعلوم الاتصال
VOL. 1 NO. 2 July 2020 ISSN: 2709-2062



ARID
International Journal of Media Studies and
Communication Sciences

مجلة أريد الدولية للدراسات الإعلامية وعلوم الاتصال

العدد 2 ، المجلد 1 ، تموز 2020 م

Re- Engineering Processes for Information Services in Academic Information Institutions

Abdul Rahman Mahmood Mohamed | Salam J. Abdullah

إعادة هندسة العمليات (الهندرة) **Reengineering** لخدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات
الأكاديمية

سلام جاسم عبدالله | عبدالرحمن محمود محمد

جامعة ديالى /كلية القانون والعلوم السياسية | جامعة تكريت /كلية الآداب

Salam_alezy2005@yahoo.com | abd_arahman6447@yahoo.com

arid.my/0001-5881

<https://doi.org/10.36772/arid.aijmcs.2020.233>

ARTICLE INFO**Article history:**

Received 09/01/2020

Received in revised form 05/02/2020

Accepted 04/03/2020

Available online 15/06/2020

<https://doi.org/10.36772/arid.aijmcs.2020.233>**المخلص**

يهدف البحث إلى 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 للمستخدمين في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى، وتحديد استعداد الموارد البشرية في الجامعة لإعاده 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 للمستخدمين ، وضعف في واقع العمليات الإدارية لعمل مؤسسات المعلومات ، يُضاف إلى ذلك أن قسم الموارد البشرية أبدى أنه بحاجة ماسة لإعادة هندسة عمليات وإجراءات تقديم خدمات المعلومات .

الكلمات المفتاحية: إعادة هندسة العمليات (الهندرة)، خدمات المعلومات، مؤسسات المعلومات، هندسة العمليات، مؤسسات المعلومات الاكاديمية، مراكز المعلومات

Abstract

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.

Keywords: reengineering operation, information services, information institutions, Information institutions, process engineering, academic information institutions, information centers

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 إذ ما أرادت النجاح في رفع أداءها وتحسين مستوى خدماتها من خلال إعادة هندسة عملياتها، مقابل ذلك فإن مؤسسات المعلومات الأكاديمية في جامعة ديالى تعاني من ضعف قدراتها على مواكبة المتغيرات البيئية البسيطة منها والمعقدة لكي تحافظ على بقائها واستمراريتها في ظل التنافس الحاصل في تقديم خدمات المعلومات، ولغرض رفع مستوى الأداء لتلك المؤسسات لا بد 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:

1. ما المقصود بإعادة هندسة العمليات Re- engineering ؟
2. هل بإمكان مؤسسات المعلومات الأكاديمية تطبق أن مبادئ إعادة الهندسة في عملياتها؟
3. كيف يمكن لهندسة العمليات في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى إجراء تحسينات في مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين ؟

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 تعدّ من المداخل الإدارية الحديثة لتطوير إجراءات تقديم خدمات المعلومات، فضلا عن ذلك فإن الدراسة تُسلط الأضواء 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:

1. التعرف على مفهوم إعادة الهندسة Re- engineering في مؤسسات المعلومات.
2. بيان دور إعادة الهندسة وأهميتها في تحقيق تحسين لمستوى أداء خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين .
3. التعرف على واقع خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين في جامعة ديالى.
4. تحديد استعداد مؤسسات المعلومات الأكاديمية في جامعة ديالى لتطبيق إعادة الهندسة لعملياتها وخدماتها.

فرضيات البحث:

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

منهج البحث:

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته وموضوع البحث من خلال إثراء الجانب النظري بحديثات 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 2019/2020.

مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع الدراسة من مؤسسات المعلومات الأكاديمية في جامعة ديالى (مكتبات الكليات) والبالغ عددها 15 مؤسسة ، وعينة البحث تضمنت جميع العاملين في تلك المؤسسات الأكاديمية والبالغ عددهم (59) فرداً .

أدوات البحث:

✓ مصادر المعلومات لإثراء الجانب النظري.

- ✓ تصميم استبانة لجمع المعلومات.
 ✓ استخدام البرنامج الاحصائي spss النسخة 21 لتحليل الاستبانة وفقراتها .
الدراسات السابقة:

1. دراسة إبراهيم محمد عبيد مسرع (مسرع، 2006).

الهدف	التعرّف 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 تحدُّ 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 مسبقا وتقييد نطاق إعادة هندسة العمليات ، وتخصيص موارد كافية لمشروع إعادة هندسة العمليات .

2. دراسة إسماعيل عبدالله محمد (محمد، 2009).

الهدف	التعرّف على دور عملية إعادة الهندسة للعمليات في الجامعة الإسلامية، تحسين جودة الخدمات المقدّمة ، استخدام أسلوب الحصر الشامل .
المنهج	استخدم البحث منهج دراسة الحالة .
النتائج	إن استخدام تطبيق ومبادئ إعادة الهندسة يؤدي إلى تخفيض التكلفة الإدارية في الجامعة، كما أنه 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:

يُعدُّ مصطلح إعادة الهندسة كلمة عربية في أصلها وهي متكوّنة 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 (المرسى، 2014) عام 1990 ، 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 (الشهريلي، 2011) ، وأن لهذا المصطلح العديد من الأوصاف والتعريفات نورد البعض منها وكالاتي:

سلاحاً تنافسيا هاما في بيئة الأعمال التي تتزايد فيها التحديات التي يواجهها المدراء في العمل اليوم (محمود، 2007).
إحداث تغيير جوهري وسريع في جوانب مهمة لتبسيط إجراءات العمل وتخفيض كلف العمليات والعاملين والعمل بممارسات إدارية جديدة (النجار، 2004).
التغيير الجذري الشامل على مستوى المؤسسة ككل أو تغيير جزئي من خلال أقسامها (احمد، 2017) .

هي نموذج جديد يتضمن مجموعة من الأدوات التي يمكن من خلالها تحسين وتطوير أسلوب العمل في المؤسسات وتحسين قدرات المسؤولين في مواجهة المنافسة (الدين، 2013).

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 إنجاز العمل (احمد ت، 2016).

كما يعرفها الباحثان على أنها مجموعة من الإجراءات التي تستهدف إعادة النظر في عمل مؤسسات المعلومات وإعادة تنظيمها لجعلها أكثر كفاءة وفعالية في تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين.

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

1. متركز للتحدي والتنافس في بيئة الأعمال.
2. الهدف التغيير الجذري (من نقطة الصفر للعمل) وليس عملية ترميم أو ترقية أو إصلاح بل تجديدها.
3. التغيير ممكن يكون جزئي أو كلي حسب رؤية المنظمة.
4. تقليل الجهود والكلفة المالية والبشرية وتقليل الوقت مع ارتفاع جودة الخدمة.
5. تدريب العاملين من خلال سياسة تعليم جديدة.
6. 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 :

1. التحول بأسلوب العمل من الجامد إلى المتحرك والمرن (محمد، 2009، صفحة 16)
2. انخفاض كلفة تقديم خدمات المعلومات المادية والبشرية.
3. منح العاملين بمؤسسات المعلومات صلاحيات وتحمل المسؤوليات والإشراف الملائق للعمل وإتباع أسلوب الرقابة المتوازن والتجاوز عن الأخطاء البسيطة والمحدودة وحلها لحظة اكتشافها (مسرع، 2006؛ محمد، 2009).
4. تقديم خدمات معلومات ذات جودة عالية.
5. السرعة في الاستجابة للمستخدمين أثناء طلب الخدمة (Matheson, 2011).
6. إدماج العمليات المتشابهة لتقليل التداخل في العمل وتكرار الجهد (الدجني، 2013).
7. تحقيق الأداء النوعي وليس الكمي من خلال انتقال العاملين من المهام المتعددة إلى المهام المتخصصة (Fredrik, 2018).

خصائص إعادة الهندسة (الهندرة) Re- engineering في مؤسسات المعلومات :إعادة الهندسة خصائص عدة يمكن بيانها بالآتي : (داود، 2015) :

- 1- نقطة البداية من الصفر.
- 2- التركيز على المستفيد.
- 3- الاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المعلومات.
- 4- إلغاء مفهوم البيروقراطية في العمل.
- 5- مشاركة العاملين في صنع القرار.
- 6- اندماج وظائف متشابهة عدة في وظيفة واحدة.
- 7- الطموح اللامحدود لتحقيق نتائج مبهرة وتحسينات كبيرة في تقديم خدمات المعلومات.
- 8- التركيز على تحقيق الأهداف الإستراتيجية .

عمليات إعادة الهندسة (الهندرة) Re- engineering في مؤسسات المعلومات:
توجد أربع عمليات مهمة بحاجة إلى إعادة هندستها يمكن بيانها بالآتي (عمشة، 2011):

ت	اسم العملية	تفاصيلها
1	عمليات جوهرية Core Processes	يطلق عليها عمليات ذات قيمة مضافة وهي العمليات ذات العلاقة بتقديم خدمات المعلومات للمستفيد .
2	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 .
3	عمليات إدارية Management Processes	تمارس هذه العمليات من قبل المستويات الإدارية المختلفة داخل مؤسسات المعلومات وتمثل عمليات تخطيط وتوجيه ورقابة وإشراف .
4	عمليات تعاونية تشاركية Business Network Processes	كالعمليات الحاصلة بين مؤسسات المعلومات والأطراف الخارجية كلجان المشترية 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 :

1. تصميم استبانة من خلال الدراسات السابقة وإجراء التعديلات الجوهرية عليها.
2. عرض الاستبانة على محكمين وتحكيمها.
3. إجراء اختبارات الفاكرونباخ على فقرات ومحاور الاستبانة لبيان صدقها وثباتها.
4. إجراء إحصاءات ومقابلات مع أمناء المكتبات في جامعة ديالى.
5. توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة والبالغ عددهم (59) شخصاً وبنسبة 100% من الموارد البشرية (أمناء مكتبات، موظفين إداريين، وموظفين بمهام أخرى).
6. جمع استمارات الاستبانة.
7. تحليل الاستبانة بالاعتماد على برنامج spss النسخة 21 ويمكن بيان تفاصيل ذلك وفق الآتي:

معامل الثبات:

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

جدول (1) معامل الثبات للاستبانة الفاكرونباخ

ت	المحور	المحور	معامل الثبات الفاكرونباخ
1	التغييرات الأساسية	7	0.631
2	الدعم	5	0.638
3	واقع العمليات الفنية لخدمات المعلومات	7	0.657
4	فاعلية خدمات المعلومات	6	0.554
5	تحسين الأداء	6	0.587

يتضح من الجدول (1) أن الاستبانة تتصف بصدق الاتساق الداخلي وتحقق شرط الصدق والثبات، إذ كان معامل الثبات مرتفعة لكل محاور وفقرات الاستبانة تراوحت بين (0.554 – 0.657).

المعلومات الديمغرافية:

أولاً: أعداد العاملين حسب الجنس في مكتبات جامعة ديالى:

جدول (2) أعداد العاملين حسب مكتبات جامعة ديالى

ت	المكتبة	الموارد البشرية	الإناث	المجموع
		الذكور		
1	المكتبة المركزية	11	6	17
2	مكتبة كلية التربية الأساسية	3	1	4
3	مكتبة كلية التربية للعلوم الإنسانية	6	2	8
4	مكتبة كلية التربية للعلوم الصرفة	3	0	3
5	مكتبة كلية التربية الرياضية	1	2	3
6	مكتبة كلية التربية (المقداد)	1	1	2
7	مكتبة كلية الزراعة	2	0	2
8	مكتبة كلية الطب	3	0	3
9	مكتبة كلية الطب البيطري	3	0	3
10	مكتبة كلية الهندسة	2	1	3
11	مكتبة كلية القانون والعلوم السياسية	0	3	3
12	مكتبة كلية الإدارة والاقتصاد	1	0	1
13	مكتبة كلية الفنون الجميلة	1	1	2
14	مكتبة كلية العلوم الإسلامية	3	0	3
15	مكتبة كلية العلوم	2	0	2
	المجموع	42	17	59
	النسبة %	%72	%28	%100

التحليل للجدول: يشير الجدول (2) إلى أعداد الموارد البشرية في مكتبات جامعة ديالى إذ مثلت نسبة الذكور 72% من المجموع الكلي للعاملين، في حين مثلت نسبة الإناث 28% من المجموع الكلي، فضلاً عن ذلك فإن ما ورد يشير إلى النقص الكبير والواضح في أعداد الموارد البشرية لمؤسسات المعلومات في جامعة ديالى .

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

جدول (3) المؤهل العلمي للموارد البشرية في مكتبات جامعة ديالى

ت	الشهادة	العدد	%
1	دكتوراه	3	%5
2	ماجستير	6	%10
3	بكالوريوس	25	%42
4	دبلوم	11	%19
5	إعدادية فما دون	14	%24
	المجموع	59	%100

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (3) أن هنالك فروق في نسبة المؤهل العلمي في مكتبات جامعة ديالى، إذ كانت المرتبة الأولى للمؤهل الأكاديمي البكالوريوس إذ بلغ 25 فرداً ونسبة 42% يلي ذلك أصحاب المؤهل إعدادية فما دون بلغ عددهم 14 ونسبة 24% يلي ذلك في المرتبة الثالثة الحاصلين على شهادة الدبلوم إذ بلغ عددهم 11 فرداً ونسبة 19% من المجموع الكلي.

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

جدول (4) تخصص العاملين في مكتبات جامعة ديالى

ت	التخصص	العدد	النسبة %
1	معلومات ومكتبات	10	17%
2	أخرى	49	83%
	المجموع	59	100%

التحليل للجدول: يشير الجدول (4) إلى أن هنالك فروقات في مستوى المؤهلين من المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات وغيرهم إذ مثلت نسبة المتخصصين في المعلومات والمكتبات نسبة 17% من مجموع العاملين في حين كانت نسبة غير المتخصصين نسبة كبيرة جدا مثلت 83% من المجموع الكلي.
محاور الاستبانة:

المحور الأول: التغييرات الأساسية:

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

جدول (5) التغييرات الأساسية في مكتبات جامعة ديالى

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الحسابي الوسط	المنوي الوزن	التطبيق درجة	الترتيب
1	المساهمة في ابتكار طرق جديدة للأداء في العمل الخدمي في المكتبة	5	14	28	9	3	3.72	74%	متوسطة	2
		8%	24%	47%	15%	5%				
2	القدرة على تنظيم وتصميم العمل بما يتلاءم ويتفق تطاعات المستفيدين .	2	18	22	12	5	3.54	70%	متوسطة	5
		3%	31%	37%	20%	9%				
3	السعي دائما لتكوين نظرة إيجابية للمكتبة من حيث إجراءات العمل والسياسات والهيكل التنظيمي .	9	31	18	2	0	4.54	90%	كبيرة	1
		15%	53%	31%	3%	0%				
4	الوصف الوظيفي للموارد البشرية يتسم بالوضوح بشكل مستمر .	1	7	25	19	7	2.98	59%	منخفضة	6
		2%	12%	42%	32%	12%				

5	البرامج التدريبية للموارد البشرية تقوم على أهواء العاملين.	1	11	14	18	14	2.74	54%	منخفضة	7
		2	19%	24%	31%	24%				
6	أعرف كيفية إنجاز المهام الإدارية والخدمية المختلفة داخل بيئة العمل .	2	14	32	9	2	3.64	72%	متوسطة	3
		3	24%	54%	15%	3%				
7	أنظم إجراءات تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين وفق الأهداف المرسومة	1	12	37	5	4	3.56	71%	متوسطة	4
		2	20%	63%	9%	6%				

التحليل للجدول : يتضح من الجدول (5) أن الفقرة رقم (3) والتي نصت (السعي دائما لتكوين نظرة إيجابية للمكتبة من حيث إجراءات العمل والسياسات والهيكل التنظيمي) احتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (4.54) ووزن مئوي بمقدار 90% ، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي نصت (المساهمة في ابتكار طرق جديدة للأداء في العمل الخدمي في المكتبة) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.72) ووزن مئوي بمقدار 74% في حين جاءت الفقرة (6) في المرتبة الثالثة والتي نصت (أعرف كيفية إنجاز المهام الإدارية والخدمية المختلفة داخل بيئة العمل .) بمتوسط حسابي 3.64 وزن مئوي 72%.

كما يشير الجدول إلى أن محور التغييرات الأساسية بأن 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 $7/1 * 100 = 14\%$ في حين أنها تقوم بتغييرات متوسطة بواقع $7/4 * 100 = 57\%$ في حين أنها لا تقوم بإجراءات تغيير مطلق بمستوى $57-14-100 = 29\%$.

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 (5) الواردة في المحور، وتفصيل ذلك يمكن إيضاحها بالآتي:

جدول (6) دعم الإدارة لإعادة هندسة خدمات المعلومات

ت	الفقرة	تفق بشدة	تفق	محايد	لا اتفق بشدة	لا اتفق	الحسابي الوسط	المنوي الوزن	التطبيق درجة	الترتيب
1	الإدارة تسعى لتبني أفكار خلاقة وتجعلها موضع للتطبيق.	10	28	15	6	0	4.38	87%	مرتفعة	2
		16%	47%	25%	10%	0%				
2	الاستفادة المباشرة من التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات في العمل الخدمي	10	27	19	3	0	4.42	88%	مرتفعة	1
		16%	47%	32%	5%	0%				
3	الإدارة تسمح باستخدام اللامركزية لإجراءات العمل وتفويض الصلاحيات.	5	10	33	10	1	3.71	74%	متوسطة	5
		8%	16%	56%	16%	2%				
4	الحث على أن تتبنى المكتبة إستراتيجية دائمة لتحسين أدائها وخدماتها	7	13	29	10	0	3.88	77%	متوسطة	4
		12%	22%	49%	16%	0%				
5	تعمل المكتبة على الاستفادة من الموارد البشرية والمعرفية في تطوير خدماتها	7	20	28	4	0	4.22	84%	مرتفعة	3
		12%	32%	47%	7%	0%				

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (6) أن الفقرة رقم (2) والتي نصت (الاستفادة المباشرة من التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات في العمل الخدمي) احتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (4.42) وبوزن مؤوي بمقدار 88%، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي نصت (الإدارة تسعى لتبني أفكار خلاقة وتجعلها موضع للتطبيق) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.38) ووزن مؤوي بمقدار 87% في حين جاءت الفقرة (5) في المرتبة الثالثة والتي نصت (تعمل المكتبة على الاستفادة من الموارد البشرية والمعرفية في تطوير خدماتها) بمتوسط حسابي 4.22 ووزن مؤوي 84%. كما يشير الجدول إلى أن محور دعم الإدارة لإعادة الهندسة بأن درجة التطبيق تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة وهذا ما يشير إلى أن الإدارة في مكتبات جامعة ديالى تدعم إعادة هندسة عملياتها لتحسين خدماتها بشكل مرتفع بواقع $5/3 * 100 = 60\%$ وبشكل متوسط بواقع $5/2 * 100 = 40\%$.

المحور الثالث: واقع العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات:

مثلت فقرات المحور والبالغ عددها (7) فقرات واقع العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات في مكتبات جامعة ديالى وتفصيل ذلك يمكن بيانها وفق الآتي:

جدول (7) واقع العمليات الإدارية لخدمات المعلومات

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الحسابي الوسط	الوزن المئوي	التطبيق درجة	الترتيب
1	أهتم بتغيير العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات لا تطويرها.	0%	24%	25%	37%	8%	3.06	61%	متوسط	2
2	أهتم بالعمليات المساندة للعمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات	0%	14%	43%	24%	12%	2.94	58%	منخفض	5
3	أحد العمليات والإجراءات التي تؤدي إلى خلل كبير في تقديم الخدمة	3%	7%	53%	12%	15%	2.96	59%	منخفض	4
4	استخدم عدة طرق لتنفيذ العمليات وإجراءات خدمات المعلومات .	3%	8%	31%	40%	10%	2.84	56%	منخفض	7
5	أضع رؤية مستقبلية للعمليات الإدارية والخدمية .	8%	15%	35%		13%	2.88	57%	منخفض	6
6	أسعى لرفع مستوى جودة العمليات الفنية لخدمات المعلومات	0%	14%	34%	47%	3%	3.02	60%	متوسط	3
7	أسعى في تقديم خدمات المعلومات بشكل كامل .	2%	12%	50%	17%	11%	3.08	61%	متوسط	1

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (7) أن الفقرة رقم (7) والتي نصت (أسعى في تقديم خدمات المعلومات بشكل كامل) احتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (3.08) ووزن مئوي بمقدار 61%، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي نصت (أهتم بتغيير العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات لا تطويرها) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.06) ووزن مئوي بمقدار 61% في حين جاءت الفقرة (6) في المرتبة الثالثة والتي نصت (أسعى لرفع مستوى جودة العمليات الفنية لخدمات المعلومات) بمتوسط حسابي 3.02 ووزن مئوي 60%.

كما يشير الجدول إلى أن محور واقع العمليات الإدارية والفنية لخدمات المعلومات بأن درجة التطبيق تراوحت بين المتوسطة والمنخفضة وهذا ما يشير، إلا أن واقع خدمات المعلومات في مكتبات جامعة ديالى كانت منخفضة بنسبة كبيرة إذ مثلت درجة تطبيق متوسطة بواقع $7/3 = 100 * 43\%$ ، وبشكل منخفضة بواقع $7/4 = 100 * 57\%$. كما أنها خلت من أي فقرة بشكل مرتفع وهذا ما يشير إلى أن المكتبات بحاجة إلى إعادة هندسة عملياتها في مجال تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين.

محور فاعلية خدمات المعلومات:

مثلت فقرات فاعلية خدمات المعلومات والبالغ عددها (6) فقرات لغرض بيان مستوى فاعلية خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مكتبات جامعة ديالى، وتفاصيل ذلك يمكن بيانها وفق الجدول الآتي :

جدول (8) فاعلية خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات

ت	الفقرة	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	الحسابي الوسط	المؤوي الوزن	التطبيق درجة	الترتيب
1	تقييم فاعلية خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين بشكل مستمر	0	4	14	27	14	2.52	%50	منخفضة	6
		%0	%7	%17	%46	%17				
2	خدمات المعلومات المقدمة متوقعة من المستفيد .	0	8	18	29	3	2.94	%58	منخفضة	3
		%0	%14	%30	%49	%5				
3	ترجمة توقعات المستفيد من خدمات المعلومات ومقارنتها مع الخدمة المتوقعة .	0	2	30	22	5	2.94	%58	منخفضة	4
		%0	%3	%50	%37	%8				
4	خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد تعاني من مشاكل وعيوب أثناء إنجازها .	10	22	17	9	1	4.16	%83	مرتفعة	1
		%17	%37	%29	%15	%2				
5	مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد تلبى احتياجاته .	1	6	28	14	10	3.02	%60	متوسطة	2
		%2	%10	%47	%17	%17				
6	تتجاوز خدمات المعلومات المقدمة لكل احتياجات المستفيدين	2	2	27	15	13	2.84	%56	منخفضة	5
		%3	%3	%46	%25	%22				

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (8) أن الفقرة رقم (4) والتي نصّت (خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد تعاني من مشاكل وعيوب أثناء إنجازها) واحتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (4.16) ووزن مؤوي بمقدار %83، وجاءت الفقرة رقم (5) والتي نصّت (مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد تلبى احتياجاته) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.02) ووزن مؤوي بمقدار %60 في حين جاءت باقي الفقرات وهي تحت خط القبول.

كما يشير الجدول إلى أن محور فاعلية خدمات المعلومات بأن درجة التطبيق تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة وهذا ما يشير إلا أن فاعلية خدمات المعلومات كانت تقدم بطريقة منخفضة في مكتبات جامعة ديالى إذ مثلت درجة تطبيق مرتفعة بواقع $6/1 = 100 * 17\%$ وبشكل متوسطة بواقع $6/1 = 100 * 17\%$ وبشكل منخفضة بواقع $6/4 = 100 * 67\%$ ، وهذا ما يشير إلى الضعف الحاصل بمستوى خدمات المعلومات في مكتبات جامعة ديالى.

محور تحسين الأداء:

مثلت فقرات محور تحسين الأداء والبالغ عددها (6) فقرات لغرض بيان مستوى الرغبة في تحسين الأداء لخدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في مكتبات جامعة ديالى، وتفاصيل ذلك يمكن بيانها وفق الجدول الآتي :

جدول (9) تحسين الأداء لخدمات المعلومات

ت	الفقرة	بدرجة تقبل	رغبة	معدل	لا تقبل	بدرجة تقبل	الحسابي المتوسط	الوزن المئوي	التطبيق درجة	بدرجة تقبل
1	الرغبة في التحسين المستمر لخدمات المعلومات المقدمة للمستفيد .	13	14	28	2	2	4.22	84%	مرتفعة	1
		22%	24%	47%	3%	3%				
2	استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطة خدمات المعلومات	10	14	25	1	9	4.00	80%	مرتفعة	4
		17%	24%	42%	2%	15%				
3	استخدام أنظمة رقابية تتابع إجراءات تقديم الخدمة لغرض تصحيحها.	1	6	34	1	17	3.32	66%	متوسطة	6
		2%	10%	58%	2%	29%				
4	قياس نسبة المخزون من المقتنيات غير المستخدمة خلال مدة معينة باستمرار.	4	13	19	3	20	4.04	80%	مرتفعة	3
		7%	22%	32%	5%	34%				
5	استخدام أساليب حديثة لتحليل إجراءات تقديم الخدمة للمستفيد	0	15	29	5	10	3.44	68%	متوسطة	5
		0%	25%	49%	8%	17%				
6	تشكيل فرق عمل لأجل تحسين الأداء في تقديم خدمات المعلومات	8	12	38	1	0	4.06	81%	مرتفعة	2
		14%	20%	64%	2%	0%				

التحليل للجدول: يتضح من الجدول (9) أن الفقرة رقم (1) والتي نصّت (الرغبة في التحسين المستمر لكافة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيد) احتلت المرتبة الأولى من خلال حصولها على متوسط حسابي بمقدار (4.22) وبوزن مئوي بمقدار 84% ، وجاءت الفقرة رقم (6) والتي نصّت (تشكيل فرق عمل لأجل تحسين الأداء في تقديم خدمات المعلومات) في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.06) ووزن مئوي بمقدار 81% في حين جاءت المرتبة الثالثة للفقرة رقم (4) والتي نصّت (قياس نسبة المخزون من المقتنيات غير المستخدمة خلال مدة معينة باستمرار) وبمتوسط حسابي (4.04) ووزن مئوي 80% .

كما يشير الجدول إلى أن محور تحسين خدمات المعلومات كان بدرجة مطابقة تراوحت بين المرتفعة والمتوسطة، إذ مثلت درجة التطبيق المرتفعة بواقع $6/4 = 100 * 67\%$ ، ودرجة تطابق متوسطة بواقع $6/2 = 100 * 33\%$ ، وهذا ما يشير إلى أن المكتبات في جامعة ديالى ترغب في تحسين مستوى أداء خدمات المعلومات .

النتائج:

- من خلال ما ورد في أعلاه فقد خرج البحث بجملته من النتائج يمكن بيانها بالآتي:
1. تعاني مؤسسات المعلومات في جامعة ديالى من قلة عدد العاملين فيها، فضلا عن أن نسبة الذكور بلغت 72% مقابل 28% من الإناث.
 2. بلغت نسبة المتخصصين في المعلومات والمكتبات 10% من المجموع الكلي للعاملين مقابل 90% من غير المتخصصين وهذا يؤدي إلى ضعف في مستوى خدمات المعلومات المقدمة.
 3. مستوى التغييرات الأساسية القائمة في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى مثلت 14% مرتفعة، 57% متوسطة، ومثلت نسبة 29% منها لا تقوم بأي تغييرات.
 4. يوجد دعم كامل من الإدارة للارتقاء بمستوى الأداء وإعادة هندسة العمليات لخدمات المعلومات إذ كانت بواقع 60% مرتفعة، وبنسبة 40% متوسطة.
 5. يوجد ضعف واضح في مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين بواقع 43% متوسطة، و57% منخفضة.
 6. كانت مستوى فاعلية خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات بجامعة ديالى منخفضة إذ بلغت 67% منخفضة الأداء، وهذا ما يثبت فرضية البحث.
 7. مستوى تحسين الأداء من خلال إعادة هندسة العمليات بلغ بمستوى مرتفع 67%، وبلغت متوسطة بنسبة 33%.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث وضع الباحثان التوصيات الآتية:
1. دعم إدارة الجامعة لمؤسسات المعلومات من خلال رفدها بالموارد البشرية المتخصصة لما لها من أهمية في الارتقاء بمستوى خدمات المعلومات المقدمة.
 2. تطبيق إجراءات إعادة هندسة العمليات Re- engineering في إجراءات العمل كافة لمؤسسات المعلومات في جامعة ديالى.
 3. إجراء دراسات مماثلة لإعادة هندسة العمليات لكل خدمة من خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات.

المراجع الانجليزية

Fredrik, M. (2018). Retrieved from 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

Matheson, V. N. (2011). Retrieved from Valeriefloranceand Ninawa Matheson. The Health Sciences Librarian as Knowledge Worker. FLORANCE & MATHESON/HEALTH SCIENCES LIBRARIAN. 2011 access on

المراجع العربية

إبراهيم محمد عبيد مسرعي. (2006). إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تطوير الأداء الوظيفي سالة ماجستير. الرياض: جامعة نايف للعلوم الأمنية: كلية العلوم الاجتماعية والإدارية .

أحمد عبد المجيد محمد ابو عمشة. (2011). 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.

إسماعيل عبدالله محمد. (2009). تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية، رسالة ماجستير. غزة: الجامعة الإسلامية.

الشمري، احمد بن عبد الرحمن وعبد الرحمن بن احمد وبشرى بنت بدير المرسي. (2014). مبادئ ادارة الاعمال: الاساسيات والاتجاهات الحديثة. الرياض: العبيكان.

أنعام علي توفيق الشهريلي. (2011). أساليب قياس قيمة المعلومات . عمان: مؤسسة الوراق للنشر.

أياد علي الدجني. (2013). أنموذج مقترح لإعادة هندسة العمليات الإدارية وحوسبتها في مؤسسات التعليم العالي (الجامعة الإسلامية – دراسة حالة)، مجلة جامعة دمشق.

تساييح محمد طه احمد. (2016). السودان: كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، (ماجستير).

سيناء جار الله احمد. (2017). إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) ودورها في تحسين أداء شركات التأمين. مجلة الجامعة العراقية. تم الاسترداد من <https://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=139078>

صباح مجيد، عبد الكريم محسن النجار. (2004). إدارة الإنتاج والعمليات. عمان: دار وائل.

صفاء صلاح الدين. (2013). إعادة الهندرة كأحد المداخل الحديثة للتطوير الإداري في المنظمات العامة.

غسان قاسم داود وعلياء محمد خليل وفضيلة سلمان داود. (2015). دور إعادة هندسة عمليات الأعمال في التحسين المستمر: دراسة استطلاعية لأراء عينة من التدريسيين.

محمود د. م. (2007). أثر إعادة الهندسة في تحقيق المزايا التنافسية. مجلة التقني، مج. 20.