HNSJ Humanitarian & Natural Sciences Journal
ISSN: (e) 2709-0833
www.hnjournal.net
مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية
مجلة علمية محكمة (التصنيف: NSP)
معامل التأثير العربي للعام 2020 = 0.44

عنوان البحث

أثر تكنلوجيا المعلومات على التطوير الاداري: الدور الوسيط لإعادة هندسة العمليات الإدارية دراسة على عينة من المؤسسات الخدمية العاملة بولاية جنوب دارفور

* أبكر أحمد بخيت يعقوب[1] د/عبد الرحمن الزين النور[2] د. الامين محمد ادم[2]

[1] وزارة المالية – الضعين، السودان
[2] كلية الاقتصاد والدراسات التجارية– جامعة نيالا

HNSJ, 2021, 2(9); https://doi.org/10.53796/hnsj293
تاريخ النشر: 2021/09/01م تاريخ القبول: 2021/08/15م

المستخلص

تلعب تكنلوجيا المعلومات دورا هاما في خلق التطوير نظرا للأهمية الكبرى للتطوير كواحد من الادوات القادر على حصول المؤسسات على الميزة التنافسية، الا ان هنالك قلة من الدراسات التي تناولت محددات التطوير الاداري خاصة في الدول النامية، وعليه فان الدراسة هدفت إلى التعرف على أثر إعادة هندسة العمليات الادارية على العلاقة بين تكنلوجيا المعلومات والتطوير الاداري، تم بناء نموذج الدراسة وفرضياته اعتماداً على أدبيات الدارسة واستنادا لنظرية الموارد. وكذلك تم الاستعانة بالدراسات السابقة في تطوير مقاييس الدراسة، تم الاعتماد على العينة العشوائية غير الاحتمالية (الحصصية) لجمع بيانات. تم توزيع عدد 112 استبانه لعينة الدراسة حيث بلغت نسبة البيانات الصالحة للتحليل 80 %، وقد أوضحت نتائج الدارسة عدم وجود أثر مباشر تكنلوجيا المعلومات على التطوير الاداري، بينما هنالك أثر ايجابية تكنلوجيا المعلومات على إعادة هندسة العمليات الادارية، وان إعادة هندسة العمليات الادارية تتوسط العلاقة بين تكنلوجيا المعلومات والتطوير الاداري توسط تام. وبناءً على نتائج الدراسة تمت مناقشة النتائج وكذلك بين التاثير النظري والتطبيقي وتم تقديم توصيات وأيضا اقتراحات ببحوث مستقبلية.

الكلمات المفتاحية: إعادة هندسة العمليات الادارية، ين تكنلوجيا المعلومات، التطوير الاداري.

RESEARCH ARTICLE

THE INFORMATION TECHNOLOGY AND ITS IMPACT ON IMPROVED MANAGERIAL: THE MEDIATING ROLE OF BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING IN THE SERVICES SECTOR IN SOUTH DARFUR STATE

*** Abaker Ahmed Bakheet Yagoub [1] Dr. Abdoalrhman Al Zain Al Nour Alsamih [2]**
Dr. Al Amin Mohammed Adam Ahmed [2]

[1] 1 Ministry of Finance - El Daein, Sudan
2 University of Nyala, Faculty of Economics and Commercial Studies, Department of Business Administration.

HNSJ, 2021, 2(9); https://doi.org/10.53796/hnsj293

Published at 01/09/2021 **Accepted at 15/08/2021**

Abstract

The Information Technology plays an important role improving on Improved Managerial because on Improved Managerial as one of tools build and achieving comparative advangte in the firms, in spite of that there is a lack of studies that take issue of on Improved Managerial determinates m especially in developing countries. The study aims to identify the impact of Business process re-Engineering in relationship between The Information Technology and its impact on Improved Managerial In the Services Sector in South Darfur State. ,the model of study was built on the assumptions based on the literature of the study was to develop metrics study based on previous studies, for the nature of the study was rely on Non-probability sample. designed a questionnaire to collect data were distributed to a number of 112 questionnaires valid for analysis at a rate of 80% , The results of the study showed that is not directed impact The Information Technology on Improved Managerial, there is a positive effect Information Technology on Business process re-Engineering. And the Business process re-Engineering is full mediate the relationship between The Information Technology and Improved Managerial, Depend on the results of the study have been discussed results, also have been The theoretical and practical implications and making recommendations and suggestions for future researches.

Key Words: Business process re-Engineering, The Information Technology, Improved Managerial

المقدمة:

تشهد منظمات الأعمال المعاصرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي دعا إدارات المنظمات الى السعي لتوفير المعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف واتخاذ القرارات الإستراتيجية الصائبة التي تمكن من البقاء والاستمرارية وتحقيق الميزة التنافسية. وفي ظل التغيرات المتسارعة لم تعد الأساليب الحالية قادرة علي مواكبة التطورات في مختلف المجالات لذلك أدركت العديد من المنظمات وفى الدول المتقدمة ضرورة الاستفادة من الأساليب والنماذج الإدارية الحديثة، وقد أصبحت حاجة المنظمات الى التطوير الإداري مطلباً ملحاً ومهماً لتلك المنظمات التي تسعي الي التطور وفى الأداء والمحافظة علي استمراريتها في بيئة تنافسية، إذ تواجهها تحديات متجددة ومتغيرة تتطلب تبني سياسات واستراتيجيات تتكيف مع هذه التحديات لتحقيق أهداف المنظمة، يجب على الإدارة توفر فرص التطوير والتجديد والتحديث في أساليب العمل الذي بدوره يتطلب البيئة المناسبة (نجم، 2003) .

بدا اهتمام الباحثين بمشكلات التطوير الإداري منذ بداية نشوء المجتمعات الإنسانية الأولى ومواجهتها للعديد من المشكلات الإدارية والتنظيمية المختلفة، مما أدى ذلك الاهتمام الي ظهور محاولات كثيرة ترمي الي إيجاد حلول لهذه المشكلات بهدف زيادة الإنتاجية. وهنا لابد من الإشارة الي كل أصحاب الفكر الإداري التقليدي والسلوكي، كما ازداد اهتمام الكتاب والباحثين فى مجال الإدارة بموضوع التطوير الإداري تناولوه من عدة جوانب وأبعاد باعتباره احد الخصائص الهامة للمنظمات المعاصرة التي تعمل وفى ظل التغيير وتحقيق درجات أفضل من الكفاءة والفاعلية لتستطيع الاستمرار والتكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة، وهنا يأتي دور التطوير كأحد الوسائل الهامة لتجاوز هذه المشكلات (عبانية، الشقران، 2013) ان إعادة هندسة العمليات الإدارية تعتبر احد الأساليب التي لها الأثر البالغ في إنجاح العملية التغيرية بالمنظمة، إعادة ترتيب الأعمال، من خلال إحداث تغيير جزري في المنظمة وعلي كيفية أدائها لنشاطاتها المختلفة بهدف التحسين والتطوير وذلك على كل المستويات التصميم والتشغيل وغيره من العمليات التي تدفع بالمنظمة نحو أحسن أداء وأحسن استغلال وتسيير مواردها المتاحة بهدف الرفع من القدرات التنافسية للمنظمة لضمان مكانة مرموقة في السوق في ظل قانون تناقص الأرباح وفى ظل الأوضاع البيئية الراهنة التي تتميز بالتغيير السريع (غول فرحات، 2011ص2) . لهذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة الدور الذي يمكن ان تلعبه تكنولوجيا المعلومات فى تحقيق التطور الإداري فى ظل الدور المفسر لإعادة هندسة العمليات الإدارية في بيئة ولاية جنوب دارفور.

مشكلة الدراسة:

تتسم مؤسسات الأعمال خاصة في مؤسسات القطاع الخدمي فى ولاية جنوب دارفور بالتغيير المستمر والسريع مما اجبرها على البحث عن الحلول المناسبة التي تسمح لها التكيف بنجاح مع الظروف البيئية المتغيرة ومنها ضمان الاستمرارية والنمو، وقد تصل المؤسسات إلي ذلك بانتهاجها أساليب جديدة للتغيير، ولقد أدت التطورات التكنولوجية والإدارية الي اتجاه جديد في الفكر الإداري ويؤدي ذلك إلي تغيرات جذرية في أداء المؤسسة في ظل مقاييس الأداء الجديدة مثل السرعة والكفاءة والفاعلية والجودة والتطوير الإداري (فرحات، 2011). علي الرغم من التطورات السريعة في نظم المعلومات والاتصالات والانترنت وظهور العولمة واتساع تأثيراتها الجوهرية

وظهور تكنولوجيا المعلومات التي برهنت علي مصدر النمو والتميز ويمكن في عنصر تكنولوجيا المعلومات ألا ان القليل من الدراسات تم إجراءها لمعرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة العمليات الإدارية والتطوير الإداري تتناسب البيئات التي تمت فيها مثل دراسة (علي لازم، 2018) تناولت تكنولوجيا المعلومات بالأبعاد الآتية: (الإمكانية المالية، الإمكانية البشرية، الإمكانية البرمجية) وأيضا دراسة (عبدالمحسن، 2017) تكنولوجيا المعلومات بالأبعاد الآتية:(المادية، البشرية، البرمجية، الاتصالية) أما دراسة (راوية،2016) تناولت تكنولوجيا المعلومات بالأبعاد(المكونات المالية، المكونات البرمجية والتخزين، مكونات تكنولوجيا الاتصالات وأيضا دراسة (خوله،2017) تناولت بالأبعاد (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الموارد البشرية، الاتصالات) وأيضا دراسة (كلثوم، 2016) أما الدراسة الحالية تناولت تكنولوجيا المعلومات بأبعاد (المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، المستلزمات البشرية، المستلزمات التنظيمية) لأنها الأكثر استخداما وحداثة من واقع الدراسات السابقة أعلاه، إما العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتطور الإداري نجد ان هنالك قلة أو ندرة من الدراسات السابقة التي أشارة ألي ذلك فدراسة (صباح،2013) درست تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها علي الأداء التسويقي وأيضا دراسة(صفاء،2014).

بجانب دراسة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التطوير الإداري تحاول الدراسة استخدام متغير وسيط يفسر العلاقة، حيث تم استخدام هندسة العمليات الإدارية كمتغير وسيط لأنها تعتبر إحداث فى العمليات التنظيمية من خلال استخدام التكنولوجيا الأمثل وذلك لتحقيق تحسينات جوهرية فى الجودة والتطوير الإداري والإنتاجية (راوية، 2016). وأيضا لان معظم الدراسات السابقة ربطت بين المتغيرات الثلاثة بشكل منفصل وهو ما ينطبق عليه شرط استخدام الوسيط. تلاحظ أن معظم الدراسات تناولت تكنولوجيا المعلومات في بيئات وثقافات مختلفة التي أجريت فيه ومنه ما أجرى في دول متقدمة ودول نامية، عليه سوف تهدف الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التطوير الإداري في السودان وفي ولاية جنوب دارفور.

كما تلاحظ اختلاف طبيعة نشاط وحجم المنظمات التي طبقت فيها الدراسة حيث ركزت معظم الدراسات بصفة عامة على الشركات الإنتاجية والصناعية وعلى عينة من المرضي فى القطاع الصحي، حيث أهملت تلك الدراسات جانب الشركات والمنظمات الخدمية والتي تمثل دعامة حقيقية للاقتصاد الوطني فهي تقوم بدور فعال في التطور والنمو الاقتصادي والاجتماعي من خلال تقديم الخدمات وتنويعها وتحقيق الأهداف الإنمائية وخلق فرص العمل مما جعلها تكتسب مكانة كبيرة تستحق الوقوف عليها ودراستها، بناءا على ما تقدم من فجوات فان الدراسة الحالية تعتبر من الدراسات التي تهدف إلي ملء الفجوات البحثية وذالك بالإجابة علي السؤال الرئيسي التالي الذي يكمن في تلخيص مشكلة البحث وهو ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في ظل الدور الوسيط لإعادة هندسة العمليات الإدارية ؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- التعرف علي مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري

2- اختبار اثر تكنولوجيا المعلومات على هندسة العمليات الإدارية

3- توضيح تأثير إعادة هندسة العمليات الإدارية على التطوير الإداري

4- معرفة الدور الوسيط لإعادة هندسة العمليات الإدارية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير الإداري

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية

أنها تتناول اثر إعادة هندسة العمليات الإدارية في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير الإداري، لذا فإنه من المؤمل أن تقدم إضافة علمية جديدة، قد تسهم هذه الدراسة في فتح آفاق جديدة للباحثين في دراسة تكنولوجيا المعلومات مع متغيرات أخرى خلاف والتطوير الإداري.

ثانياً: الأهمية العملية

وعمليا فان نتائج وتوصيات هذه الدراسة من المؤمل أن تساعد متخذي القرارات بالإدارات العليا للمؤسسات بأهمية تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها المباشر علي التطوير الإداري وغير المباشر علي إعادة هندسة العمليات الإدارية.

فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الفرضيات الآتية:

1- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و التطوير الإداري

2- توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و هندسة العمليات الإدارية

3- توجد علاقة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية و التطوير الإداري

4- إعادة هندسة العمليات الإدارية تتوسط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير الإداري

مفاهيم الدراسة:

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:اولاً

تشير أدبيات والبحوث إلى خلاف ما نتصوره بان هذا المفهوم هو حديث العصر بحكم التقدم العلمي والتكنولوجي للمجتمع. فلقد أشار الباحثون إلي ان تكنولوجيا المعلومات موغلة في التقدم من حيث العمق والتاريخ لها (علاء وسيف،2017،ص400)

في العصر الحديث وفي منتصف الخمسينات والستينات من القرن الماضي بدا مصطلح تفجر المعلومات للدلالة علي الزيادة السريعة في مجال إنتاج المعلومات العلمية، والمعلومات التي بدأت بالظهور، إذ نتحدث عن ثورة في المعلومات وما تتبعها من تطورات في معالجة هذه الزيادة أو الكم الهائل من المعلومات، فقد ظهر مفهوم ثورة المعلومات في منتصف السبعينات نتيجة التطورات الحديثة، وقد شملت هذه التطورات مجالات عديدة منها تقنية الحواسيب والاتصالات التي بدأت تستعمل بصورة متزايدة في معالجة الأنشطة كمعالجة المعلومات.(علاء، سيف، 2017، ص401)

هنالك العديد من المفاهيم وفقا لآراء الباحثين والكتاب والمختصين، بأنها دراسة وتصميم وتطوير المعلومات المرتبطة ببرامج وهاردوير الكمبيوتر وتهتم باستخدام احدث التقنيات في تحويل وتخزين وحماية ومعالجة وأمان المعلومات والشبكات وإدارة قواعد البيانات وبناء الحلول البرمجية الذكية للشركات (عبدالمحسن، 2017،ص7) .

وأيضا عرفها محمد عبدالهادي، بأنها هي نتاج مناسب ومتلائم ومتكاملة بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصالات (الهادي، 1994،ص3) .

ويترتب على استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات العديد من الفوائد والمزايا لكل من الأفراد والإدارات والأنظمة بشكل عام ومن بين تلك الفوائد رفع مستوي الأداء، كذلك تلعب دوراً بارزاً في خلق قيمة المنظمة خاصة في ظل وجود المنافسة بين المنظمات، كذلك دورها في فاعلية اتخاذ القرارات وإعادة هندسة عمليات التشغيل ونجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية المعقدة (مغربي، 2006، ص111).

عرفها (Laudon,2004,19)بأنها المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، البيانات، تقانة الخزن وتوفير محفظة لمشاركة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها الكترونيا سواء كانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب.

وبشكل عام فانه يمكننا النظر الي تكنولوجيا المعلومات علي أنها: مجموعة من المكونات المادية(الأجهزة والمعدات)، البرمجيات، شبكات الاتصال والقواعد والبيانات وغيرها. ان الفائدة العظمي لتكنولوجيا المعلومات تتمثل في توفير المعلومات المناسبة بالشكل المناسب والتوقيت المناسب للمستفيدين. ولغرض انجاز الأعمال بدقة يتطلب توفير الكادر البشري الكفء والقادر على استخدام المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات. أما(الدحله،2003،ص3) .

أبعاد تكنولوجيا المعلومات:-

تناولت أبعاد تكنولوجيا المعلومات العديد من الباحثين ومن مداخل مختلفة. الدراسة الحالية تناول تكنولوجيا المعلومات من بعدين (البشرية والتنظيمية).

مستلزمات بشرية: وهي تمثل الجهة المسئولة عن صيانة النظام والشبكة لمعالجة المشكلات التي يواجهها المستخدمون في أثناء استخدام نظام المعلومات الآلية (عبد المحسن، 2017) .

مستلزمات تنظيمية: وهي الأداء التنظيمي المتميز وهو نتائج لعملية صياغة الإستراتيجية التي تسعي المنظمة من خلالها إلى تحقيق رسالتها وأهدافها البعيدة الأمد بجعل الأداء متميزاً عن منافسيها (خوله، 2017) .

نلاحظ من التعريفات السابقة ان تكنولوجيا المعلومات ترتكز بشكل أساسي علي استخدام الأجهزة والوسائل والأدوات في إدارة المعلومات والتي ترتبط أساس الإنسان، كما تتطلب إدارة هذه المعلومات من الإنسان وجود معارف وخبرات ومهارات يستطيع التعامل مع هذه المعلومات بشكل أساسي تقنيات الحاسب الآلي وتقنيات الاتصالات والانترنت ومن هنا نستنتج ان ما تنتجه تكنولوجيا المعلومات من معلومات دقيقة يساعد في عملية متابعة الأعمال ورقابتها مما يزيد من فاعلية الوظيفة من العمليات الإدارية ومما سبق عرضة يتضح أهمية تأثير تكنولوجيا المعلومات علي الوظائف الإدارية المختلفة بما تقدمة وسائلها وأدواتها المختلفة من المعلومات تفيد في انجاز هذه الوظائف بشكل يحقق الكفاءة والفاعلية والسرعة والدقة.

مفهوم التطوير الإداري:ثانياً

من خلال مراجعة أدبيات التطوير الإداري يتضح ان هناك تداخلات بين مفهوم التطوير الإداري وبعض المفاهيم الأخرى مثل التطوير التنظيمي، والتغيير التنظيمي، والإصلاح الإداري، ولعل منشأ هذا التدخل هو التباين في

أراء ووجهات نظر الكتاب والباحثين بشان هذه المفاهيم، ويرجع التباين الي عدة عوامل لعل من أبرزها في اختلاف المدارس والمناهج والبيئة المحيطة بالكتاب، ويشير القحطاني الي ان مفهوم التطوير الإداري عبارة عن محاولة عربية لوضع مفهوم يعني بجوانب التطوير في المنظمات الحكومية مع افتقار هذا المفهوم لجوانب عديدة من المفاهيم التطويرية الأخرى، ويرى ان التطوير الإداري إما ان يكون ترجمة عربية لمصطلح التطوير التنظيمي ومرادفا له مع التركيز على النظرة الجزئية لهذين المفهومين في الاهتمام بالجهاز الإداري للدولة، أو استبدال مفهوم التطوير الإداري بمصطلح التطوير والتنظيم الذي يعبر عن التطوير الشامل لمنظمات الأعمال مع تحديد مفهومه بما يتناسب مع بيئة المنظمات(عبدالله، وآخرون، 2008).ان توسع إطار التغيير والتطوير الإداري والتخلي التام عن إجراءات العمل القديمة والتفكير بصورة جديدة أصبح سمة ملازمة لجميع المنظمات الإدارية، والاقتصادية الناجحة، وذلك بسبب عدم ملائمة الحلول الإدارية التقليدية التي مازالت تتبعها اغلب مؤسسات القطاع العام والخاص، إذ تم البحث عن مفاهيم إدارية جديدة متطورة تتلاءم مع المتغيرات البيئية المعقدة، الأمر الذي أعطي للتطوير الإداري الأهمية كونه الأداة التي تستطيع المنظمات من خلالها رفع كفاءة أجهزتها الإدارية في تدريب وتأهيل العنصر البشري بوجود الإمكانيات التقنية الحديثة بقيامها بمتطلبات خططها بالنهوض بالعملية الإدارية (حسان،2013)، التطوير الإداري تغيير عام لأساليب تطوير كفاءة وأداء كل المديرين، وهذا يشمل التدريب إثناء العمل والتدريب خارج العمل (العلاق،2002) .

مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية:ثالثاً

إعادة هندسة العمليات الإدارية هي عملية تغيير جذري لما هو (ساند)، أي نعيد تصميم العمليات المؤسسة من جديد (من الصفر). إعادة هندسة العمليات من اجل تحقيق تحسين تطوير الإداري في مقاييس الأداء، أي تحسين الأداء على وجه العموم بمختلف أبعاده. تتعلق إعادة هندسة العمليات، إذ يتم إعادة تصميم مختف العمليات بالمؤسسة وليس والوظائف أو النشاط (تسابيح، سامي،2016) .

إعادة هندسة العمليات الإدارية أو الهندرة مصطلح مركب، يجمع بين الهندسة والإدارة ظهر في بداية التسعينات بالتحديد في 1993م، وذلك عند صدور أول كتاب في هذا المجال على يد الباحثين الأمريكيين (مايكل هامر وجيمس شامبي) بإعادة هندسة المنظمات مقدمة لثورة الأعمال والطي أحدثا به ثورة حقيقية في عالم الإدارة، لما يحمله بشكل واضح الي إعادة النظر وبصيغة جذرية في مختلف الأنشطة والإجراءات والعمليات التي تقوم عليها المنظمات والمؤسسات (تسابيح، 2016). بأنها البد من جديد، أي من نقطة الصفر، وليس إصلاح وترميم الوضع القائم أو إجراء تغييرات تحسينية تترك البن التحتية كما كانت عليه(الثبيتي،2017).

كما تعرف بأنها إعادة تفكير المبدئي والأساسي لتصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية، بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة وليست هامشية تدريجية في معايير الأداء الحاسمة مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة (الدجني، 2013) .

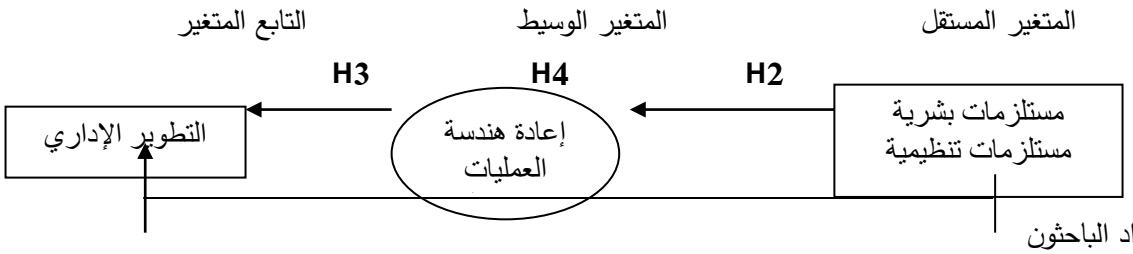
هنالك بعض مفاهيم التي تبناها عدد من الباحثين في دراساتهم، وهذه الدراسات التي جاءت لتعريف إعادة هندسة العمليات الإدارية نذكر منها ما يلي: (ماريو، مانتيويز): إعادة هندسة العمليات الإدارية هي تصميم وتنظيم ونظم المعلومات المساعدة لتحقيق تحسين جذري في الوقت والتكلفة والجودة ورضاء العملاء عن منتجات

وخدمات المنظمة (فوزية، 2015). (لمارك كلايين): إعادة هندسة العمليات الإدارية هي تصميم السريع والجذري للعمليات الإدارية والإستراتيجية وكذلك النظم والسياسات والهياكل التنظيمية السائدة بهدف تحسين العمل وزيادة الكفاءة الإنتاجية بالمنظمة بصورة خارقة، وأيضا إعادة هندسة العمليات الإدارية بأنها إعادة التفكير الأساسي وإعادة تصميم الجذري للعمليات التجارية لتحقيق تحسينات كبيرة في التدابير الحاسمة والمعاصرة للأداء، مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة (صبحي، 2014) .

نموذج الدراسة:

اعتمادا على نظرية الموارد(RBV) و الدراسات السابقة تمت صياغة النموذج.

شكل رقم (1) نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثون

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام أدوات الإحصاء الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت على نوعين من البيانات هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، حيث تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمسة مستويات على النحو التالي: " الرقم (1) يقابل أوافق بشدة. والرقم (2)أوافق. والرقم (3)محايد. والرقم (4) لا أوافق. والرقم (5) لا أوافق بشدة. وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين بلغ عددهم (3) من المحكمين في مجال الإدارة , وقد طلب من المحكمين إبداء أرائهم حول أداة الدراسة. وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليها، وقد اعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري وصدق المحتوى للأداة وبالتالي فأن الأداة أصبحت صالحة لقياس ما وضعت له. وبذلك تمَّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية. ولقد تكون مجتمع الدراسة من عينة من مؤسسات القطاع الخدمي العاملة بولاية الخرطوم تم اختيار مفرداتها عن طريق أسلوب العينة غير الاحتمالية (الحصصية) نسباً لكبر حجم المجتمع كما إشارة (اوما سيكاران 2006). وتم توزيع عدد 160 استبانة على المنظمات المبحوثة وتم استرداد 112 استبانة بنسبة بلغت (80%). وأعتمد الباحث في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية، وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة هذه الدراسة.

التحليل والنتائج:

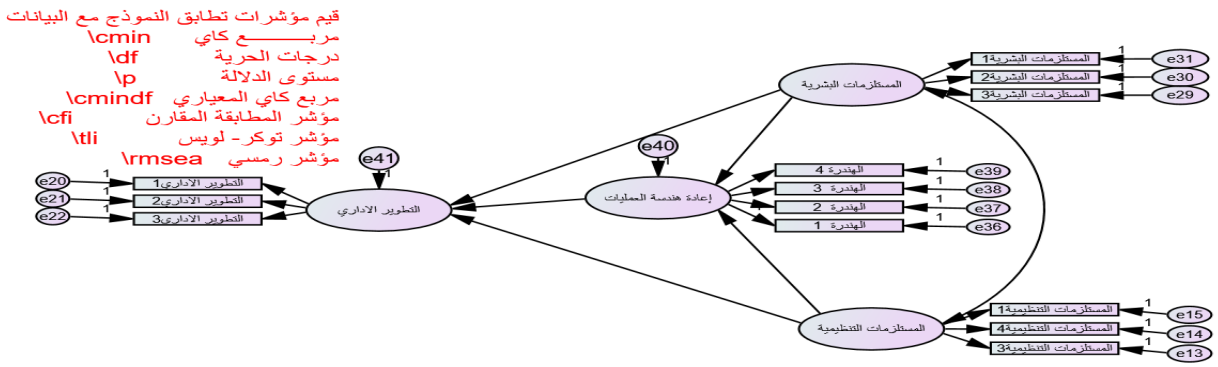
التحليل الوصفي للبيانات الأساسية للدراسة:

يلاحظ أن البيانات الأساسية احتوت علي ستة عناصر هي النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص الأكاديمي، الخبرة العملية، والمسمى الوظيفي. فيما يتعلق بالنوع نجد ان نسبة 85.8% من أفراد العينة هم ذكور وهي النسبة الأكبر بينما نسبة الإناث فهي 14.2% من حجم العينة, أما فيما يتعلق بالعمر فنجد ان نسبة 37 % من أفراد العينة أعمارهم دون 30 سنة بينما نسبة 44 % من أفراد العينة أعمارهم تتراوح ما بين 30 واقل من 40 سنة وهي النسبة الأكبر في العينة وان نسبة 12.1% من عينة الدراسة أعمارهم ما بين 40 واقل من 50 سنة وان نسبة 5% من أفراد العينة أعمارهم ما بين 50 واقل من 60 سنة، وان نسبة 2% من أفراد العينة أعمارهم اكبر من 60 سنة أما فيما يتعلق بالمؤهل العلمي فنجد ان نسبة 26.6% من أفراد العينة يحملون الشهادة قبل الجامعي، وان نسبة 50.8% من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة الجامعية وهي النسبة الأكبر وان 22.5% من أفراد العينة يحملون شهادات فوق الجامعية. وفيما يتعلق بالتخصص الأكاديمي فإن نسبة 13.7% مصارف و نسبة 14.5% إدارة أعمال و38% محاسبة وهي النسبة الأكبر، و13.1% اقتصاد، و17% حاسوب، ونسبة 4% تخصصات أخرى. وفيما يتعلق بالخبرة نجد ان نسبة40.2% من أفراد العينة يملكون خبرة اقل من 5 سنوات وهي النسبة الأكبر في العينة وان نسبة 29.8% من أفراد العينة يملكون خبرة من 5 واقل من 10 سنوات بينما نسبة 20.4% من أفراد العينة يملكون خبره من 15 واقل من 20 سنة وان نسبة 9.6% يملكون خبرة أكثر من 20 سنه. وفيما يتعلق بالمسمى الوظيفي نجد ان 4.8% من عينة الدراسة يشغلون منصب المدير العام، وان نسبة 6.4% من أفراد عينة الدراسة يشغلون منصب نائب المدير وان نسبة 35.4% من العينة من أفراد العينة يشغلون منصب مدير الإدارة وان نسبة 53.3% من أفراد العينة يشغلون منصب رئيس القسم وهي النسبة الأكبر.

التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة:

تم إجراء التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة بهدف اكتشاف العوامل التي تصف تلك المتغيرات، ولاختبار الاختلاف بين العبارات التي تقيس كل متغير من المتغيرات، حيث تم توزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير حسب انحرافها المعياري عن الوسط الحسابي، بحيث تكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى. وتم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (spss) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي تم التحليل لكل متغير على حده، وأيضا لاختبار الصدق تم التحقق من البناء العاملي لمتغيرات الدارسة عن طريق التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis (CFA) وهو احد تطبيقات نموذج المعادلة البنائية (SEM) بعكس التحليل العاملي الاستكشافي حيث يتيح التحليل العاملي التوكيدي الفرصة لتحديد واختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بناءها علي ضوء اسس نظرية سابقة، واعتمد البحث في تطبيق التحليل العاملي التوكيدي في تقدير البارمترات على طريقة الارجحية العظمي Maximum likelihood من خلال البرنامج الاحصائى AMOS22.

شكل رقم (2) التحليل الاستكشافي التوكيدي لنموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

جودة المقياس: درجة اعتمادية الاستبانة:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرونباخ أقرب إلي (1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرونباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally,1967) إلى أن المصداقية من 0.50-0.60 تكفي زيادة المصداقية لا كثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) اقترح أن قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.7.، جدول رقم (1) يوضح نتائج اختبار المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاعتمادية لأسئلة الاستبانة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ألفا كورنباخ
المستلزمات البشرية	المستقل	**4.0465**	**60474**	**914**
المستلزمات التنظيمية	المستقل	**3.9973**	**65209**	**875**
إعادة هندسة العمليات	الوسيط	**4.2220**	**64483**	**732**
التطوير الإداري	التابع	**4.2821**	**67599**	**884**

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

يتضح من الجدول أعلاه أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وان قيم معامل ألفا كرونباخ أكثر من أكثر من 0.7 مما يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات

تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد

تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 – 0.70) إما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.

الجدول رقم (2) تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

Estimate			
.241	التطوير_ الإداري	<-->	المستلزمات_البشرية
.646	إعادة هندسة _ العمليات	<-->	المستلزمات_البشرية
.426	إعادة هندسة _ العمليات	<-->	التطوير_ الإداري
.878	المستلزمات_التنظيمية	<-->	المستلزمات_البشرية
.278	المستلزمات_التنظيمية	<-->	التطوير_ الإداري
.638	المستلزمات_التنظيمية	<-->	إعادة هندسة _ العمليات

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

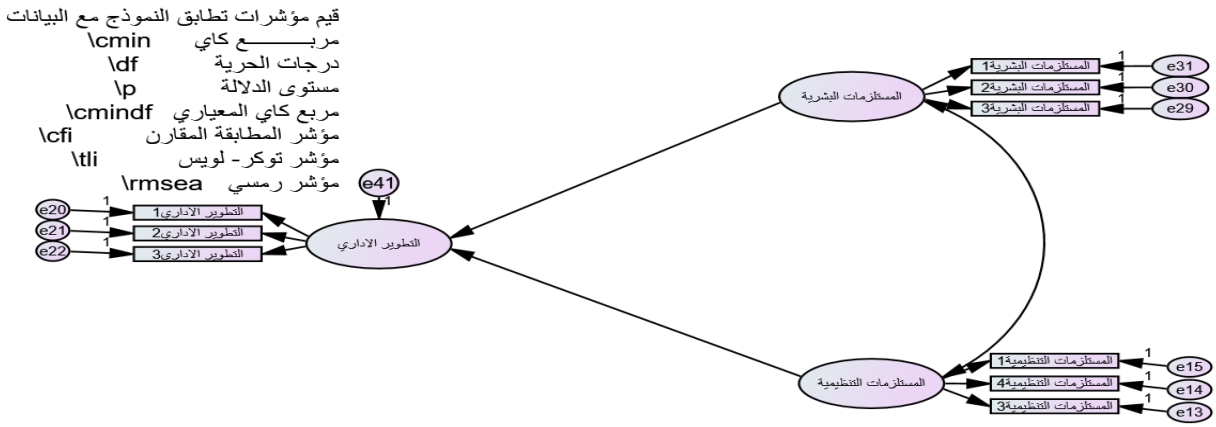
اختبار فرضيات الدراسة:

Structural Equation Modeling [SEM] نمذجة المعادلة البنائية:

أعتمد الباحثون في عملية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة , وبمعنى أوسع تُمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات. وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار، لما يتمتع به هذا الأسلوب من عدة مزايا، تتناسب مع طبيعة الدراسة في هذا البحث، وفيما يلي عرض مختصر لهذا الأسلوب.

تحليل المسار Path Analysis

وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية، والتي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل ألعاملي (Barbara G. Tabachnick and Linda S, 1996)الشكل (3) الفرضية الأولى: هنالك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات (مستلزمات بشرية وتنظيمية) و التطوير الإداري.



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

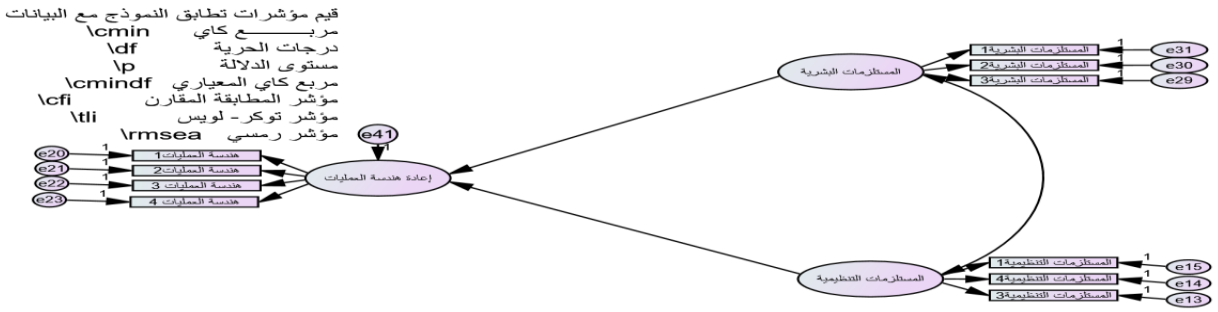
حيث أن المسار من مستلزمات بشرية إلى التطوير الإداري يساوي (252.) وهو غير دال إحصائية عند مستوى معنوية (141.) والمسار من مستلزمات تنظيمية الي التطوير الإداري يساوي (020.) وهو غير دال إحصائية عند مستوي معنوية (918)، والجدول التالي يوضح قيم تحليل المسار.

الجدول رقم (3) المسار من تكنولوجيا المعلومات إلى التطوير الإداري

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
التطوير الإداري	<---	مستلزمات بشرية	.252	.171	1.471	.141	par_20
التطوير الإداري	<---	مستلزمات تنظيمية	.020	.198	.103	.918	par_21

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل (4) الفرضية الثانية: هنالك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات (مستلزمات بشرية وتنظيمية) و الهندرة



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

أن المسار من المستلزمات البشرية الي الهندرة يساوي (275 .) وهو دال إحصائية عند مستوي معنوية (017.) والمسار من المستلزمات التنظيمية إلي الهندرة يساوي (369..) وهو دال إحصائيا عند مستوي معنوية (004.).

الجدول رقم (4) يوضح قيم تحليل المسار من تكنولوجيا المعلومات إلى إعادة هندسة العمليات الإدارية

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الهندرة	<---	المستلزمات البشرية	.275	.115	2.385	.017	par_20
الهندرة	<---	المستلزمات التنظيمية	.369	.130	2.843	.004	par_21

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل (5) الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية و التطوير الإداري

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

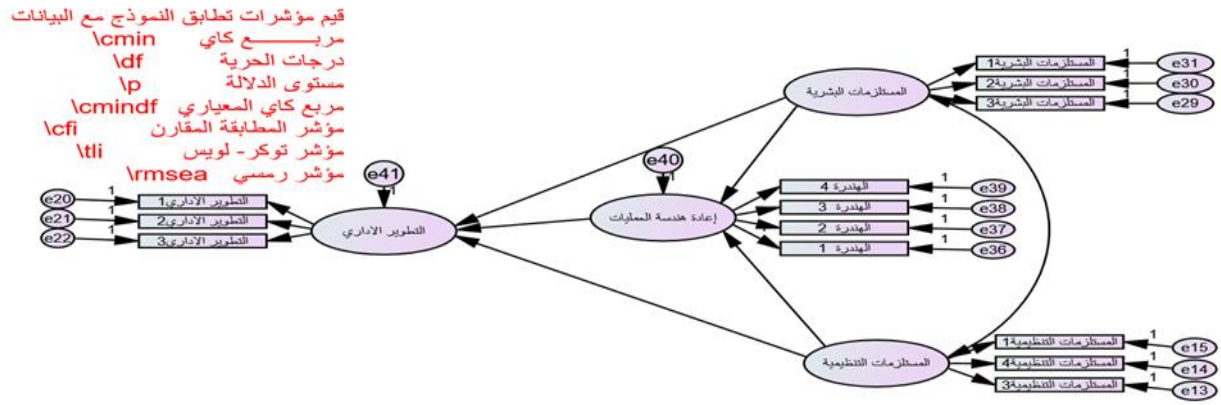
حيث أن المسار من إعادة هندسة العمليات الإدارية إلي التطوير الإداري يساوي 383. وهو غير دال إحصائيا عند مستوي معنوية (***).

الجدول رقم (5) يوضح قيم تحليل المسار من إعادة هندسة العمليات الإدارية إلي التطوير الإداري

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
التطوير _ الإداري	<---	إعادة _هندسة العمليات	.383	.075	5.105	***	par_5

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

الشكل (6) الفرضية الرابعة: إعادة هندسة العمليات الإدارية تتوسط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و التطوير الإداري.



المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ولاختبار الفرضية غير المباشرة اعتمد الدارس على أسلوب (Parameter) لمعرفة الأثر المباشر عن طريق A و B.

جدول رقم (6) يوضح قيم تحليل المسار الأثر المباشر للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و التطوير الإداري

				Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
هندسة_العمليات	<---	مستلزمات بشرية		.276	.116	2.374	.018	A
التطوير_الإداري	<---	هندسة_العمليات		.391	.093	4.197	***	B
هندسة_العمليات	<---	مستلزمات تنظيمية		.373	.131	2.853	.004	A
التطوير_الإداري	<---	هندسة_العمليات		.391	.093	4.197	***	B

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

ولمعرفة الأثر غير المباشر قام (James Gaskin,2016) بتطوير (Parameter A*B) والذي يهدف إلي استخلاص الأثر غير المباشر من خلال ضرب الأثر المباشر في الأثر غير المباشرة ويتم الاعتماد على مستوي الدلالة (0.05) فإذا كانت قيم الدالة اقل من مستوي المعنوية المعتمد فانه يتم قبول الفرضية البديلة والجدول التالي يوضح قيم تحليل الأثر غير المباشر.

جدول رقم (7) تحليل المسار الأثر غير المباشر

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
A x B	.108	.006	.253	.034
A x B	.146	.028	.340	.013

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

جدول رقم (8) ملخص نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة والفرضيات الفرعية

الفرضية	نص الفرضية	Estimate	S.E	C.R	حجم التأثير		النتيجة
					مباشر	غير مباشر	
إعادة هندسة العمليات الإدارية تتوسط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و التطوير الإداري					P	P	توسط كامل
	المستلزمات البشرية و الهندرة	.276	.116	2.374	.018	.034	توسط
	الهندرة و التطوير الإداري	.391	.093	4.197	***		
	المستلزمات التنظيمية و الهندرة	.373	.131	2.853	.004	.013	توسط
	الهندرة و التطوير الإداري	.391	.093	4.197	***		

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية (2021م)

مناقشة النتائج:

1- اتضح من التحليل ان مؤسسات قطاع الخدمي بولاية جنوب دارفور تهتم بتكنولوجيا المعلومات فقد أظهرت نتائج التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) تم تحليل أبعاده (المستلزمات البشرية والتنظيمية). وبعد مراجعة الأدبيات السابقة وعبارات الاستبانة تكنولوجيا المعلومات اتضح ان أبعاد من تكنولوجيا المعلومات هي (المستلزمات البشرية والتنظيمية). و من خلال تحليل اتضح عدم وجود علاقة الايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير الإداري، هو ما يتفق مع دراسات السابقة كل من، دراسة (ماجد وآخرون، 2018)

التي درست تكنولوجيات المعلومات والاتصال وأثرها في جودة خدمة قطاع السياحة والفندقة ولم تدعم العلاقة، واختلفت النتيجة مع دراسة (عبدالمحسن، 2017) التي درست تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإبداع الإداري في القطاع المصرفي في السودان ووجدت علاقة بينهم.

2- أظهرت النتائج من واقع تحليل البيانات بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوي بين تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة العمليات الإدارية. وهذا مؤشر الي ان تكنولوجيا المعلومات كواحدة من أدوات التي تساهم في أنجاح المؤسسات وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية وخلق التميز الايجابي في تقديم الخدمات التي تقدمها المؤسسة محل الدراسة وهذا ما توصلت إليه دراسة (الوليد،2016) التي درست المتغيرات البيئية وأثرها علي إعادة هندسة العمليات الإدارية في منظمات الأعمال. واتفقت هذه مع دراسة (راوية، 2016) التي درست دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية، ووجدت ان هنالك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة العمليات الإدارية بمؤسسات القطاع الخدمي.

3- أظهرت نتائج الدراسة من واقع التحليل الإحصائي المستخدم لبيانات الدراسة انه توجد علاقة ايجابية ذات دلاله إحصائية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية والتطوير الإداري بمؤسسات القطاع الخدمي بولاية جنوب دارفور. وهذه النتيجة تتفق مع عدد من الدراسات حيث أشارت دراسة (فخرالدين، 2013) التي درست إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) دورها في تحسين الأداء الإداري ووجدت علاقة قوية بينهم، دراسة(البحيري،2015) درست دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية التي أشارت الى دعم العلاقة بشكل إيجابي بين المتغيرين.

4- بعد إجراء التحليل بينت النتائج ان إعادة هندسة العمليات الإدارية تتوسط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير الإداري توسط كاملً حيث وجد ان إعادة هندسة العمليات الإدارية تتوسط العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و التطوير الإداري، وان استخدام إعادة هندسة العمليات الإدارية كمتغير مفسر للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و التطوير الإداري هو الاعتراف

بان بعض الخدمات المؤسسة تتأثر بتطوير إداري، وهذا ما توصل إليه دراسة وهذا ما توصل إليه دراسة Chari, et. Al, 2008)، دراسة (Huang, 2007)، دراسة (Shah,& Habib, 2013)

5-8 توصيات الدراسة:

التأكيد على الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات القطاع الخدمي بولاية جنوب دارفور وذلك لما له من آثار واضحة على التطوير الإداري واستمرارها. وهذا ما أكدت عليه هذه الدراسة ودراسات سابقة درست العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والتطوير الإداري.

1. التأكيد على ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة العمليات الإدارية لما لهم من تأثير على عملية التطوير الإداري.
2. ضرورة تزويد المؤسسات بالأجهزة والمعدات الحديثة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في زيادة السرعة والدقة في انجاز المهام المطلوب.
3. ضرورة المؤسسة توفير الأجهزة والحواسيب الملائمة والوسائل التقنية الحديثة تساعد في الأداء العمل.

4. إشراك العاملين في دورات تدريبية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات وأساليب تقديم الخدمة واكتساب الخبرات اللازمة للنهوض والارتقاء بتطوير العمل الإداري المتقدم.

5. العمل علي تحسين جودة الخدمات من خلال استخدام تكنولوجيات المعلومات المتنوعة في تقديم الخدمات للمؤسسات القطاع الخدمي.

محددات الدراسة والتوصية ببحوث مستقبلية :

حدود الدراسة أجريت على عينة من مؤسسات القطاع الخدمي فقط العاملة بولاية جنوب دارفور، يجب إن يطور النموذج وذلك باستخدام عينة كبيرة من قطاعات حيوية أخرى، لأن العاملين بالقطاع الخدمي قد تكون نظرتهم للمفاهيم التي طرحت مختلفة عن القطاعات الأخرى، اعتمدت الدراسة على جزئية معينة للتطوير الإداري، إلا أن التطوير يشمل مفاهيم إدارية أخرى كثيرة كالإبداع التميز الإداري وغيره. وهذا يعطي الدراسات المستقبلية المساحة للحركة بحرية لخلق نموذج امثل يمكن من تعديل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و التطوير الإداري مثل التمكين والالتزام وغيرها. إذن يجب إجراء بحوث أخري وذلك لفهم العلاقة جيداً وتغيير الصورة للمؤسسات التي تعاني من معوقات التطوير بصورة مستمرة وأيضا إجراء الدراسة بنفس المتغيرات مع متغيرات معدلة ودراسة تأثيرها في هذه العلاقة.

المراجع والمصادر:

المراجع العربية:

1 – نجم عبود نجم، إدارة الابتكار، المفاهيم والخصائص، عمان: دار وائل للنشر،2003، ص54

2 – عبانية رامي محمود، الشقران، درجة ممارسة الإبداع الإداري لدي القادة التربويون في مديريات التربية والتعليم، مجلة العلوم التربوية النفسية، مجلد 14، عدد 2، الأردن، 2013.

3 – حسان ثابت جاسم، محمد عاصم،،استخدام أنموذج تمييز الأنماط في تحديد المستوى الملائم من التطوير الإداري، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد العاشر، العدد 30، 2013، ص91.

4 – عبدالمحسن الفاتح إبراهيم، ماجستير، منشورة، إدارة الأعمال، تكنولوجيا المعلومات وأثرها علي الإبداع الإداري، جامعة السودان، 2017، 2017 ص5.

5 – غول فرحات، الملتقي العالمي الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة: دراسة تحليل تجارب وطنية ودولية الجزائر 2011م، ص2.

6 – علاء حاكم الناصر، سيف، رؤية مستقبلية للتطوير الإداري لكليات التربية في جامعة بغداد باستخدام تكنولوجيا المعلومات ولاتصالات، المجلد 23، العدد 97، 2017،ص400.

7 – علاء، سيف، رؤية مستقبلية للتطوير الإداري لكليات التربية في جامعة بغداد باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، مجلة كلية التربية الأساسية، مجلد23، 2017، لعدد97،2017، ص401.

8 – محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسب الآلي، القاهرة، 13 ديسمبر، 1994، ص156.

9 – الدحله، فيصل، تكنولوجيا الأداء البشري، مدخل زيادة الأداء منظمات الإعمال، مؤتمر الزيتونة، عمان،

الأردن، 2003، ص3.

10- إنعام علي توفيق، اثر إستراتيجية كايزن في تحسين جودة تكنولوجيا المعلومات، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد السابع، العدد الثالث، 2017، ص42.

11- عبدالله بن سعيد، آخرون، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الملك سعود، 2008، ص12

12- حسان ثابت جاسم، استخدام أنموذج تميز الأنماط في تحديد المستوي الملائم من التطوير الداري، مجلة تكريت العلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد، العاشر، العدد، الثلاثون، جامعة الموصل، 2013، ص91

13- العلاق بشير عباس، المعجم الشامل المصطلحات العلوم الإدارية، المحاسبة، التمويل والمصارف، بيروت، دار العربية للمؤسسات، 2002، ص308

14- دعاء رضا رياض، التأصيل النظري لمفهوم الكفاءة والفعالية وتحليل طبيعة العلاقة بينهما، رسالة دكتورة منشورة، جامعة القاهرة، 2015، ص6

15- علي الحر لازم، إعادة هندسة العمليات بواسطة نظم المعلومات المعرفية لتحقيق زيادة الإنتاجية عمل شعب النظم الإلية، المجلة العراقية لتكنولوجيات المعلومات، المجلد التاسع، العدد الثاني، 2018، ص4

16- تسابيح محمد، سامي مصطفي، اثر هندسة العمليات الإدارية علي الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية، دراسة بنك السودان، 2016، ص3.

17- تسابيح محمد طه، اثر هندسة العمليات الإدارية علي الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة السودان، 2016، ص5.

18- محمد بن عثمان الثبيتي، تطوير العمليات الإدارية بجامعة تبوك في ضوء مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية، مجلة محكه، الدراسات عربية في التربية وعلم النفس، السعودية، المجلد، العدد82، 2017، ص329

19- أياد علي الدجني، أنموذج مقترح إعادة هندسة العمليات الدارية في المؤسسات التعليم العالي وحوسبتها، الجامعة الإسلامية، مجلة دمشق، مجلد 12، العدد الأول، 2013، ص317.

20- فوزية علي سلطان، تحديد مدي أمكانيه تأثير إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق المزايا التنافسية للخدمات الصحية في وحدات صحة المرأة الريفية بالقرى المصرية، المجلة المصرية للدراسات التجارية، محكمة، مصر، مجلد 39، العدد الثاني، 2015، ص85.

21- صبحي محمد سليمان، اثر إعادة هندسة العمليات الإدارية علي رضاء الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة محكمة، مصر، العدد الرابع، 2015، ص154.

المراجع الأجنبية:

1. Abdous and Wuhe, (2008) A frame work for process reengineering in higher education: A case study of distance learning exam scheduling and distribution, research paper, inc, USA.
2. 6. Brown, Byid, the innovation, new York, josses- Basses, 2003.
3. Chari, et, al, (2008) the impact of Information Technology investment and diversification, strategies on firm performance.

4. 7. Han and Hsieh, Information Technology investment and manufacturing worker, productivity, research paper, 2011, USA.
5. 10. Huang, (2007) the effect investment information Technology on firms in rule industry, research paper ,Taiwan.
6. Laud on, Management information system Mc group orante per for manse and analyses of alternative risk masure, K.G.6JP, 2004, P33.
7. Osei and Harvey, (2011), investment Information Technology and Bank business, performance research paper, Ghana.
8. . Ozsoy and Vayvay (2012) Business process reengineering: Strategic tool for managing organizational change an application in multinational company, working paper, present at the institutes, international research conferences.
9. Parastoo Roghanian, Amran Rosli and Hammed Gheysaria, productivity through Effectiveness in the Banking industry, social and Behavioral sciences, vol. 40. N.2, 2012, pp550-556.
10. .Parches too rog Hainan, Amran Rosil and Hammed Gheysaria, productivity.
11. Shah and Habib, (2013), Business process reengineering: Literature Review of approaches and application, Malizia, international review research in open and distance learning.
12. Tallon, P. Patrick, inside the adaptive enterprise: An Information Technology Capabilities Perspective on Business Process Agility, Springer Science + Business Media, 2007, p06.
13. Through effectiveness in the banking industry social and behavioral sciences, 2012.
14. Zhang, Man, Information Technology Capability, Organizational Culture and Export Performance, Doctor of Philosophy Dissertation, Washington State University, 2005, **p19.**