

The Degree of Availability of Requirements for the Application of Re-Engineering Administrative Processes at the University of Jordan and its Relationship to some Variables

Dana Abed Al- Hakim Okleh Akhu Irshaideh*

Received 4/6/2022

Accepted 31/7/2022

Abstract:

The study aimed to measure the degree of availability of requirements for the application of re-engineering administrative processes at the University of Jordan from the point of view of its employees. The study relied on the descriptive survey methodology. A questionnaire was developed to collect data. Its validity and reliability were confirmed. The study sample, which was selected in a simple random method, consisted of (350) male and female employees. The study showed the availability of the requirements for the application of re-engineering of administrative processes at the university to a high degree, and the results showed the presence of statistically significant differences in age variable in favor of the category less than (30) years, and the absence of differences according to the variables of gender and job level and the study recommended that the higher management at the university of Jordan employs re-engineering administrative processes to enhance performance indicators for administrative and academic processes, and employs the availability of high requirements in conducting structural and administrative reform of administrative processes at the university.

Keywords: requirements, re-engineering of administrative processes, University of Jordan.

درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية وعلاقتها بعض المتغيرات

دانا عبد الحكيم أخوارشيدة*

ملخص:

هدفت الدراسة لقياس درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، وتم تطوير الاستبانة لجمع البيانات وتم التأكد من صدقها وثباتها، وتكونت عينة الدراسة التي تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة من (350) موظفاً وموظفة، وبينت الدراسة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير العمر لصالح الفئة أقل من (30) سنة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس والمستوى الوظيفي، وأوصت الدراسة أن تقوم الادارة العليا في الجامعة الأردنية بتوظيف إعادة هندسة العمليات في تعزيز مؤشرات الأداء للعمليات الإدارية والاكاديمية، وتوظيف توافر المتطلبات المرتفعة في إجراء اصلاح هيكي وأداري للعمليات الإدارية في الجامعة.

الكلمات المفتاحية: متطلبات، إعادة هندسة العمليات الإدارية، الجامعة الأردنية.

*الأردن/ danaabdol@yahoo.com

المقدمة

تواجه منظمات الأعمال تحديات كبيرة نظراً لسرعة التغيير وعدم الاستقرار في بيئتها الداخلية والخارجية، ويطلب اعتماد استراتيجيات حديثة لمواكبة التغيرات السريعة، ومن الاستراتيجيات التي تتبناها منظمات الأعمال الاستراتيجية، إعادة هندسة العمليات ووفق نظرية النظم تعد البناء الأساسي لممارسة وظائف المنظمات الأساسية، والتي تتضمن وضع الوصف الوظيفي والتخطيط للموارد البشرية بما يسهم في الوصول إلى الأداء المتميز، وباعتبار الجامعات مؤسسات أكademie شأنها شأن المؤسسات الأخرى، والتي هي بحاجة دائمة إلى التطوير المستمر للأنظمة الإدارية التي تنتهجها، وشهدت الجامعات الأردنية تطوراً ملماً على جميع المستويات سواء من حيث نوعية البرامج الأكademie التي تقدمها وجودتها، أم من حيث عدد طلبتها وتوسيعها الجغرافي.

أصبحت إعادة هندسة العمليات من العمليات الإدارية الضرورية لكونها تعد أحدى الطرق الرئيسية التي تؤدي إلى إجراء التطوير في العمليات الإدارية (Tka, Ghannouchia, 2012) وتسهم في إحداث تغييرات باتباع نهج جديد لإيجاد طرق جديدة وأكثر فاعلية لإدارة أعمالها وتقليل التكلفة وزيادة الأرباح (Ogbo, Attah, Ewurum, Ugbam, 2015)، وإعادة هندسة الأعمال تعد أداة إدارية فعالة للتتعامل مع التغيرات التكنولوجية من خلال تحليل وإعادة تصميم تدفق العمل والعمليات داخل المنظمة وخارجها. (Omidia, khoshtinata, 2016)

ولقد تسببت جائحة كورونا بإرباك في عملية التعليم على المستويين المدرسي والجامعي، الأمر الذي أدى إلى تحول مفاجئ في عملية التعليم لعديد من المساقات الدراسية وإن آلية التحول المنشودة في نوعية التعليم استناداً إلى الغايات الأساسية للتعليم، تتطلب اتخاذ عديد من الإجراءات على مستوى إعادة هيكلة مراكز تنمية أعضاء هيئة التدريس ومراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعات لتحقيق التكامل والترابط فيما بينهما، فضلاً عن تهيئة جميع المستلزمات المادية والفنية واللوجستية المطلوبة حتى تتمكن من مساعدة أعضاء هيئة التدريس على اجراء التحول المطلوب في التعليم، وتعد المعرفة حجر الأساس للتقدم والتطور الحاصل اليوم في البشرية ولذلك فإن الجامعة الأردنية، والتي تأسست عام 1962، ارتأت بأن تكون جامعة متميزة عالمية ذكية جانبية منتجة متطرفة ومستقرة مالياً ومنبراً ثقافياً تنويريًّا، وقد وضعت بين أيدي طلبتها خيارات واسعة من البرامج الأكademie، إذ أتاحت لهم الاختيار من بين أكثر من (250) برنامجاً "أكademie" تقدمها

(24) كلية في مختلف التخصصات، وقد حصلت الجامعة على مراكز متقدمة في مختلف التصنيفات العالمية: فهي حسب تصنيف (QS) العالمي من أفضل (650) جامعة عالمياً، ومن أفضل (10) جامعات عربية، ومن أهم الاهداف الاستراتيجية للجامعة أن تكون الهيئة الأكاديمية والطلبة بمستويات عالمية، وإيجاد برامج جاذبة وتعليم وتعلم متتطور وفعال، وتكوين شراكات استراتيجية مؤثرة مع ذوي العلاقة محلياً واقليمياً وعالمياً (Jordan Strategy Forum Report, 2021)، وعليه جاءت هذه الدراسة لتباحث في درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات.

مشكلة الدراسة

بين تقرير منتدى الاستراتيجيات الأردنية (Jordan Strategies Forum Report) لعام 2021، أنه يتوجب على مؤسسات التعليم العالي في الأردن أن تستعد لعالم ما بعد كورونا، إذ إن آلية التحول المنشودة في نوعية التعليم استناداً إلى الغايات الأساسية للتعليم، تتطلب اتخاذ عديد من الاجراءات لتحقيق التكامل والترابط فيما بينهما، وأوصت دراسة (Buhairi, 2015) بإجراء دراسات حول أهمية إعادة هندسة العمليات في مؤسسات التعليم العالي، وقد أوصى المنتدى الاستراتيجي الأردني بأنه يتوجب على الجامعات الأردنية (الرسمية والخاصة) لا تتسم بالتردد في اتخاذ قرارات جريئة حول تبني طريق مناسبة وواضحة تتلاءم مع المعيديات التي يتمتع بها القطاع التعليمي في الأردن، مما سبق يتبيّن الحاجة إلى تعرف درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات من وجهة نظر العاملين في ضوء المشكلات التي أسهمت جائحة كورونا في بروزها، ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للكشف عن درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية تعزيز للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، والخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الى:

- التعرف إلى درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها.
- قياس الفروق في درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، والخبرة، والمسمى الوظيفي).

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

تبرز الأهمية العلمية من أهمية موضوع الدراسة، واسهامه في تقديم إطار نظري عن متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في مؤسسات التعليم العالي بما يسهم في رفد المكتبة العربية بدراسة تعزز الدراسات السابقة حول موضوعها، وتسهم الدراسة في فتح آفاق علمية لمزيد من الدراسات والابحاث التي تتناول هذا الموضوع الذي يقع على جانب كبير من الاهتمام في الفكر الاداري.

الأهمية العملية: تكمن الاهمية العملية بما يأتي:

- يؤمل أن تسهم نتائج الدراسة في توجيه اهتمام الإدارة العليا في الجامعة الأردنية نحو تطبيق إعادة هندسة العمليات في مؤسسات التعليم العالي.
- تقدم الدراسة مقترنات وتوصيات من شأنها تحفيز إدارة الجامعة على تطبيق إعادة هندسة العمليات والعمل على إعادة التفكير بهندسة عملياتها من أجل مواكبة التطورات والبقاء والاستمرار وتحقيق التميز في أدائها.

مصطلحات الدراسة: ومن أهم المصطلحات التي تتناولها الدراسة ما يأتي:

إعادة هندسة العمليات: هي إعادة التفكير الأساسي وإعادة تصميم جذري للعمليات الادارية، لتحقيق تحسينات جوهرية في معايير قياس الأداء الحاسمة مثل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة والمنهج لتحقيق تطوير جذري في أداء المؤسسات في وقت قصير نسبياً (Al-Hamidi, 2016: 22)، وتعرف اجرائياً بأنها العمليات التي قامت الجامعة بإعادة التصميم الجذري لأدائها بما يسهم في تحسين سير العمل بما يساعد على تقليص الوقت والحد من التكاليف في الجامعة الأردنية، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة المطورة لهذه الغاية.

الالتزام والإدارة العليا: يعرف اصطلاحياً بأنه نشاط ايجابي يقوم به شخص بقرار رسمي يصبح

من خلاله قائداً إدارياً تتوافر فيه سمات وخصائص قيادية ليشرف على مجموعة من العاملين لتحقيق أهداف واضحة بوسيلة التأثير في العاملين واستخدامه لسلطته بالقدر المناسب عند الضرورة (Al-Agha, 2009) ويعرف اجرائياً بمستوى أدراك الادارة العليا في الجامعة الاردنية بأهمية تطبيق متطلبات اعادة هندسة العمليات في الجامعة، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة المطورة لهذه الغاية.

تكنولوجيا المعلومات: تعرف اصطلاحياً بأنها مجموعة خطوات واجراءات تحتوي على تجميع المعلومات وتشغيلها وحفظها ونشرها وتوزيعها واسترجاعها بهدف دعم صناع القرار في بيئه المنظمة(Sultan,2013)، وتعرف تكنولوجيا المعلومات اجرائياً بأنها مقدرة العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة في عملياتها الادارية التي تسهم في القيام بالعمل الاداري في الجامعة الاردنية، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة المطورة لهذه الغاية.

الاستعداد للتغيير: يعرف اصطلاحاً بأنه رغبة العاملين بالانتقال من وضع إلى وضع آخر فدائماً يكون التغيير إلى وضع أحسن من السابق والقبول بالتعديلات التي يتم إجراؤها على الأنظمة الرئيسية كطرق العمل والهيكل والاستراتيجية، والتغيرات التي تحدث في الأنشطة كالعمليات والتكنولوجيا والثقافة، فهي جزء لا يتجزأ من حياة العمل، سواء على مستوى المنظمة أم الفرد، ويسمح للمنظمة بالاستجابة للمتغيرات عبر تقديم طرق للعمل أكثر كفاءة (Sopiah, Kurniawan, Nora, Narmaditya, 2020: 337) ويعرف الاستعداد للتغيير إجرائياً بأنه مقدرة العاملين في الجامعة ودرجة رغبتهم في تطبيق اعادة هندسة العمليات في عملهم الاداري، وتم قياسه من خلال فقرات الاستبانة المطورة لهذه الغاية.

الإطار النظري:

تركز جهود إعادة هندسة إدارة التعليم الجامعي على الوصول إلى تحسينات جوهرية في جودة المنتج والسرعة في أداء العمليات والتجديد فيها وتقديم الخدمات، ويطلب تحقيق هذا التعرف إلى المبادئ الأساسية التي تقوم عليها إعادة هندسة إدارة التعليم الجامعية:

1. **القيادة والتزام الإدارة الجامعية:** تعرف القيادة بأنها: "مجموعة الانماط السلوكية أو الممارسات التي غالباً ما يستخدمها القائد الأكاديمي للتأثير في نشاطات الأفراد لتحقيق أهداف المنظمة" (Al-ahim,2021: 14)، تعد المسؤولية الأساسية للإدارة الجامعية هي تطوير رؤية الجامعة ورسالتها وهذا يحدد السياق الذي تعمل فيه الجامعة، حيث إن عملية

- إعادة الهندسة تتجه من الأعلى للأدنى، كما أن المدربين يجب أن يكونوا مدربين وقادة، ويأخذ على عاتقهم المسؤولية ويتصرفوا بدافعية وتحفز.
2. التعامل مع الموارد الموزعة لا مركزيًا كما لو كانت مركبة: إن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة والمناسبة جعل من الممكن إتمام عملية الإشراف والتخطيط للموارد الالامركية كما لو كانت متاحة مركزيًا، فقواعد البيانات المركزية بكل جامعة وشبكات الاتصال الإلكترونية تمكن من ربط كثير من الوحدات الالامركية في المجالات الجامعية المختلفة مع الاحفاظ بمرورنهم واستجابتهم للعلماء: مما يؤدي إلى تطوير التنظيم الإداري الجامعي وتحسين الخدمات المقدمة لمستفيدين من الطلبة والإداريين واعضاء هيئة التدريس والمجتمع المحلي.
3. التركيز على التنظيمات الأفقية: تعمل إعادة الهندسة على الانتقال من التنظيم الإداري الهرمي إلى التنظيم الشبكي الذي يعتمد على مجموعات العمل القاعدية الصغيرة المتكاملة، والتي تعمل في إطار الخطة المتفق عليها، وبالتالي نقل مستوى الادارة الوسيطة التي تفصل بين القيادات والعاملين في التعليم الجامعي، وبذلك فإن القيمة الأساسية لإعادة الهندسة هي مقدرتها على تشجيع التفكير الجديد الذي يعمل على إزالة التسلسل الإداري الطبيقي، وت تكون المؤسسة وفقاً لهذا النوع من التنظيم من مستويات تنظيمية متعددة ترتبط بعضها بعضاً ارتباطاً من أعلى إلى أسفل، ويكرس هذا التنظيم مبدأ وحدة القيادة ويمتاز بالوضوح والبساطة وتقسيم العمل بشكل جيد (Al-Hunaiti, Al-Qaid, 2019).
4. تبسيط العمليات: فإعادة الهندسة تتطلب أن تكون العمليات بسيطة، أما العمليات المتعددة فهي بحاجة إلى إعادة تصميم وتبسيط وتسريع معدلات إنجاز الأعمال عن طريق القيام بالخطوات الضرورية فقط بأفضل طريقة بهدف خفض التكاليف إلى أقصى حد ممكن وتبني أكثر الطرق فاعلية في التعامل مع الأعمال الورقية وتوفير جهود العاملين، ورأس المال للأنشطة الأكثر أهمية (Majad, Tashima, 2021:89).

متطلبات تطبيق إعادة هندسة إدارة التعليم الجامعي

إن دعم الادارة الجامعية العليا وتأييدها لجهود إعادة الهندسة يتطلب إعادة الهندسة فيدون الاقتناع الكامل من قبل الادارة الجامعية العليا بأهمية التغيير الجذري السريع الذي قد تحتاجه الجامعة فإن أي جهد آخر تبذل لن تتحقق الهدف المطلوب، ويعتمد نجاح طريقة إعادة هندسة

العمليات على تأييد الادارة العليا ومساندتها إذ تبدأ عملية إعادة هندسة العمليات بشعور الادارة العليا بوجوب تغيير أساسي وسريع وتفسير هذا التغيير إلى خطة وبرنامج ليتم تنفيذه (Jibawi, 2017)

1. **توفير القيادات الجامعية الوعائية:** يتطلب تطبيق إعادة الهندسة مستويات عالية من القيادات الجامعية القادرة على قيادة التغيير الذي يحدث في الجامعة، وينبغي أن تسود العلاقات الإنسانية بين هذه القيادات في كل مستويات العمل الأكاديمي والفنى والإداري دون إهمال لإحداثها لترابطها، إذ يجمعها هدف مشترك هو الانجاز الأفضل للعمل الجماعي.
2. **إعادة تصميم الوظائف الجامعية:** يقوم إعادة تصميم الوظائف على محورين أساسيين وهما نطاق الوظيفة والعمل على المحور الأقى للوظيفة؛ بإضافة مهام جديدة للفرد على مستوى الوظيفي الأصلي وعمق الوظيفة العمل على المحور الرأسى للوظيفة، بإسناد سلطات للفرد أكبر من سلطاته الأصلية ويجب أن يصطبغ إعادة تصميم ممارسة الوظائف الجامعية تغييرات جذرية في أساليب الحفز والتوعويضات والمزايا الوظيفية (El-Sawy, 2019).
3. **بناء أنظمة إلكترونية شاملة للمعلومات:** يتكون هيكل التكنولوجيا من الاتصالات الأوتوماتيكية وشبكات الأعمال ونظم الحاسب الآلي والتي تستخدم لمساعدة عمليات التشغيل، ذلك أنها تشتمل على البيانات والتطبيقات والاتصالات والبرامج والتكنولوجيا المرتبطة بها والتي تدعها أيضاً شبكات الأعمال المحلية والدولية، وشبكات الاتصالات المتنقلة وذلك بهدف الاتصال بأي شخص في أي موقع وفي أي وقت (Mujahid, 2011) ويستلزم تطبيق إعادة الهندسة الرجوع للأنظمة الشاملة للمعلومات واستخدامها في العمليات الإدارية الجامعية من خلال الربط بين الأهداف والعمليات التنفيذية والرقابة عليها، وتساعد تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية، من خلال الاعتماد على جميع المصادر الإلكترونية في وقت واحد مثل الانترنت والبريد الإلكتروني وغيرها، والتحول من مركزية القرارات إلى شبكات القرارات، عن طريق فريق العمل إذ يصبح كل فرد مسؤولاً عن اتخاذ القرار
4. **وضوح الرؤية الاستراتيجية:** أهم متطلبات تطبيق إعادة الهندسة أن يكون لدى القائمين بها منظور ورؤية، وأن يكون لديهم المقدرة على أن يتخيلاً، وأن يكون لديهم المقدرة على المبادرة وإرادة التغيير اللازمان لتحويل الخيال إلى حقيقة، فمن لديهم هذه المقدرات يستطيعون تنفيذ

عملية إعادة الهندسة بنجاح، وإن تمكين العاملين يساعد في تنفيذ إعادة هندسة العمليات وذلك من خلال تفويض بعض الصالحيات للعاملين في عملية اتخاذ القرار دون الحاجة للرجوع للمسؤولين، بما يسهم ذلك في نجاح العمليات.

5. الاستعداد للتغيير: تكمن أهمية المنهجية في أنها تتضمن الخطوات الرئيسة والإجراءات المناسبة والتي يتم من خلالها جمع كافة العناصر الأساسية وتوحيدها لتطبيق المشروع من جانبيه الفني والاجتماعي، والعمل بقدر الامكان على جمع الأنشطة وتوحيدها والتي يجب أن تؤدي من خلال عمليات متوازية بدلاً من المنهج التتابعي.

الدراسات السابقة: ومن الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة ما يأتي:

أجرى عبابة (Ababneh, 2021) دراسة هدفت للكشف عن تصورات طلبة الدراسات العليا لتقدير إدارة الأزمة التعليمية في الجامعات الحكومية الأردنية في ظل جائحة كورونا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في الجامعات الحكومية الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (198) طالباً وطالبة، وبلغ عدد أفراد العينة من الذكور (100)، كما بلغ عدد الإناث (98) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وخلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق في تصورات أفراد العينة على متوسطات الأداة ككل وفقاً لمتغير الجنس (ذكور، إناث).

كما أجرى حجازي وسلامة (Hejazy, Salama, 2021) دراسة هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة تطبيق متطلبات إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية، وتكنولوجيا المعلومات، والقيادة، والتخطيط الاستراتيجي، وتمكين العاملين) وأثرها في تحسين الأداء الإداري للهيئات المحلية في محافظة طولكرم، وتم تطوير أداة الدراسة التي وزعت على مجتمع الدراسة، وتم اختيار عينة منهم بالطريقة القصدية غير الاحتمالية، وقد بلغت نسبة العينة (%) 21.5 من المجتمع الأصلي، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات إعادة هندسة العمليات، وتحسين الأداء الإداري للهيئات المحلية في محافظة طولكرم، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر إعادة هندسة العمليات في تحسين الأداء الإداري في الهيئات المحلية الفلسطينية في محافظة طولكرم تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدرجة الوظيفية، تصنيف الهيئة المحلية). وأجرى البلص (Al-Buls, 2019) دراسة هدفت للتعرف إلى إعادة هندسة العمليات الإدارية

وأثرها في أداء الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة وعدهم (24) جامعة وتكونت عينة الدراسة من رؤساء الجامعات ونوابهم وعمداء الكليات والبالغ عددهم (266) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة احصائية لإعادة هندسة العمليات الإدارية بأبعادها في أداء الموارد البشرية بأبعادها مجتمعة في الجامعات الأردنية الخاصة.

فيما أجرى المواضية (Al-Mawadhi, 2018) دراسة هدفت لتطوير كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية في ضوء إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة التي سحب بطريقة عشوائية من أربع جامعات هي: (جامعة آل البيت، وجامعة الحسين بن طلال، وجامعة الزرقاء، وجامعة الإسراء)، وبلغ عدد أفرادها (115) عضو هيئة تدريس، وبينت نتائج الدراسة أن تقدير أعضاء هيئة التدريس لعملية إدارة هندسة العمليات الإدارية كان بدرجة متوسطة.

أجرى ولف (Wolf, 2017) دراسة ناقش فيها خطط الحكومة البريطانية في سعيها للتقليل من الانفاق على التعليم العالي من أموال داعي الضرائب، ورغبتها في التدخل لتغيير فلسفة إدارة الجامعات والكليات وجعلها ربحية تنافسية، على أساس أنها سائرة على نمط إداري قديم لم يعد ملائماً، إذ إن المستفيدين من التعليم العالي لا يعرفون قيمة ما يحصلون عليه إلا بعد مدة طويلة، كما أن مستخدمي الخريجين لا يعرفون ماذا تعلم هؤلاء، وأن ما يقدم من تعليم يصعب تقييمه.

فيما أجرى ميحاكي (Muihaki, 2016) دراسة هدفت التعرف إلى أثر إعادة هندسة عمليات الأعمال في الأداء التشغيلي في مقاطعة مدينة نيروبي بکینیا، اعتمدت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين مقاطعة مدينة نيروبي والبالغ عددهم (3000) فرد، وتكونت عينة الدراسة من موظفي الادارة العليا وضباط مجلس المقاطعات والبالغ عددهم (300) فرد، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين إعادة هندسة العمليات والأعمال والأداء التشغيلي.

وأجرى وبي وايزمن (Obi & Ibezim, 2013) دراسة هدفت للتأكد من الخبرة النيجيرية في التعلم الجامعي باستخدام إعادة الهندسة، إعادة إدارة المعلومات الاستراتيجية، لتحقيق هدف الدراسة تم وضع ثلاثة أسئلة للبحث وفرضية واحدة، وقد تم توزيع الاستبانة على مجتمع البحث وعدهم (330) مدير معلومات في وحدات نظام المعلومات في الجامعات الاتحادية في نيجيريا. وعلى

الرغم من الاستثمارات في مجال إدارة المعلومات في الجامعات إلا أن العمليات الحيوية في التدريس، التعليم، البحث، وإدارة الجامعة لم يتم إعادة هندستها خلال إدارة المعلومات الاستراتيجية.
ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة:

تشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من ناحية الهدف، فقد هدفت دراسة حجازي وسلامة 2021 (Hijazi & Salama, 2021) للتعرف إلى درجة تطبيق متطلبات إعادة هندسة العمليات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري للهيئات المحلية ودراسة البلاص (Al-Buls, 2019) التي هدفت للتعرف إلى إعادة هندسة العمليات الإدارية وأثرها في أداء الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة، ودراسة المواضية (Al-Mawadhi, 2018) التي هدفت إلى تطوير كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية في ضوء إعادة هندسة العمليات الإدارية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، فيما تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تم عرضها بكونها تبحث في بيان درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها، وكذلك تتميز الدراسة بكونها أجريت من وجهة نظر العاملين في الجامعة الأردنية وهم الفئة المستهدفة بتطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعات.
منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المحسّي، كونه المنهج الأكثر ملاءمة لموضوع الدراسة والمتعلق بالتعرف إلى درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في الجامعة الأردنية والبالغ عددهم (2415) موظفاً وموظفة، منهم (1492) موظفاً، و(923) موظفة (إحصائيات وزارة التعليم العالي الأردنية لسنة 2021).

عينة الدراسة:

تم توزيع الإستبانة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (350) موظفاً وموظفة من العاملين في الجامعة الأردنية والجدول (1) يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس وسنوات الخبرة والمستوى الوظيفي وفقاً إلى (Krejcie & Morgan, 1970).

الجدول (1): توزع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	220	%62.9
	انثى	130	%37.1
الخبرة	اقل من 5 سنوات	46	%13.1
	من 5 الى اقل من 10 سنوات	97	%27.7
	من 10 الى اقل من 15 سنوات	80	%22.9
	15 سنة فاكثر	127	%36.3
المستوى الوظيفي	مدير دائرة	25	%7.1
	رئيس قسم	38	%10.9
	اختصاصي	139	%39.7
	إداري	148	%42.3

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات المتعلقة بدرجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، والتي تم تطويرها وبناء فقراتها، بالاعتماد على بعض الدراسات ومنها دراسة حجازي وسلامة Hijazi & Salama, (2021) ودراسة البلاص (Al-Buls, 2019) ودراسة ميحاكي (Muihaki, 2016) والتي تكونت من جزأين:

- **الجزء الأول:** ويكون من المعلومات الشخصية (الجنس، الخبرة، المستوى الوظيفي).
- **الجزء الثاني:** والذي يتضمن فقرات الدراسة حول مجالات درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعات الأردنية وتم تقسيمه إلى: التزام الادارة العليا وقناعتها واشتمل على سبع فقرات، وتمكين العاملين وشمل خمس فقرات، وتكنولوجيا المعلومات وشمل خمس فقرات والاستعداد للتغيير وشمل خمس فقرات.

ثبات أداة الدراسة:

تم استخراج معامل الثبات، طبقاً لكرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، وبلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة ($\alpha = 0.79$) وبين فقرات درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات كانت كما يأتي: التزام الادارة العليا وقناعتها بلغت (0.71) وتمكين العاملين بلغت (0.81) وتكنولوجيا المعلومات بلغت (0.81) والاستعداد للتغيير بلغت (0.84). وهي نسب ثبات مقبولة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

الجدول (2): قيمة معامل الثبات (الاتساق الداخلي) لكل مجال من مجالات الدراسة

المعامل	الثبات	عدد الفقرات	البعد	المتغير
0.71	7		التزام وقناعة الادارة العليا	درجة توافر متطلبات تطبيق

المعالجة الإحصائية:	المتغير	البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات
أعادة هندسة العمليات في الجامعات الاردنية	تمكين العاملين	تمكين العاملين	5	0.81
	تكنولوجيا المعلومات	تكنولوجيا المعلومات	5	0.81
	الاستعداد للتغيير	الاستعداد للتغيير	5	0.84
	جميع فقرات المتغير	جميع فقرات المتغير	22	0.79

بغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام الرزمة الإحصائية Statistical SPSS Package For Social Sciences في التحليل، إذ تم استخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في الاحصاء الوصفي مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة ودرجة التوافر في الإجابة عن السؤال الأول. والإجابة عن السؤال الثاني تم اختيار الفروق تبعاً للمتغيرات الشخصية استخدم تحليل التباين الاحادي والمترعدد وفي حال وجود فروق استخدم اختبار توكي للاختبارات البعدية. كما تم استخدام معادلة كرونباخ - الفا لاختبار ثبات اداة الدراسة. وقد صنفت جميع إجابات فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت (Likert) الخماسي وحددت بخمس إجابات حسب أوزانها رقمياً على النحو الآتي:

1. (كبيرة جداً) ويمثل (5 درجات)
2. (كبيرة) ويمثل (4 درجات)
3. (متوسطة) ويمثل (3 درجات)
4. (ضعيفة) ويمثل (2 درجتين)
5. (ضعيفة جداً) ويمثل (1 درجة واحدة)

ولتحديد درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة اعتماداً على المتوسطات الحسابية لنقيديات أفراد الدراسة؛ تم استخدام المعيار الإحصائي الآتي:

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
منخفضة	من 1.00 - أقل من 2.33
متوسطة	من 2.34 - أقل من 3.67
مرتفعة	من 3.68 - 5.00

$$1.33 = \frac{\frac{1-5}{3}}{\text{عدد الفقرات}} = \frac{\text{أكبر قيمة - أصغر قيمة}}{\text{عدد الفقرات}}$$

إذ تم حساب طول الفئة من خلال قسمة

نتائج الدراسة ومناقشتها:

تم مناقشة اسئلة الدراسة من خلال الاجابة عن تساؤلات الدراسة كما يأتي:

السؤال الأول: ما درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية لـإجابات أفراد الدراسة على مستوى كل بعد من ابعاد مقاييس درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها:

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لـإجابات أفراد الدراسة عن درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها

الرقم	الدرجة الكلية	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
1.	تقنيات المعلومات	4.12	0.73	1	مرتفعة	مرتفعة
2.	الاستعداد للتغيير	3.95	0.74	2	مرتفعة	مرتفعة
3.	تنمية العاملين	3.82	0.87	3	مرتفعة	مرتفعة
4.	التزام الإدارة العليا وقناعتها	3.80	0.65	4	مرتفعة	مرتفعة
متوسط		3.92				

يلاحظ من الجدول (3) وجود درجة مرتفعة من الموافقة على مقاييس توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة الأردنية بشكل عام، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.92)، وعلى مستوى ابعد المقاييس تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.80-4.12)، وجاء بعد تكنولوجيا المعلومات بأعلى متوسط حسابي (4.12)، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أهمية توفير التكنولوجيا للقيام بالأعمال الإدارية عن بعد فضلاً عن دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة المقدرة على التواصل بين الادارات الجامعية والعاملين، فيما جاء في الدرجة الثانية بعد الاستعداد للتغيير بمتوسط حسابي (3.95)، مما يعكس أدراك العاملين لأهمية التغيير في ثقافة العمل وأساليبه في ظل تداعيات جائحة كورونا ووجود رغبة لديهم في تغيير أساليب عملهم، ثم في الدرجة الثالثة جاء بعد تنمية العاملين بمتوسط (3.82)، ويعكس هذا البعد أهمية توافر الصالحيات للموظفين للعمل عن بعد لزيادة مقررتهم على القيام بأعمالهم بالشكل الصحيح، فيما جاء بعد الالتزام الإدارية وقناعتها في الترتيب الرابع والأخير بمتوسط (3.80)، وقد يعزى ذلك إلى طبيعة الاعمال الإدارية في الجامعة ونمط القيادة السائد في الجامعة، وقد يعزى ذلك إلى كون الجامعة الأردنية هي من أولى الجامعات الأردنية التي تعمل على توظيف المفاهيم الإدارية الحديثة في تطوير عملياتها، وتوفير المتطلبات التي تساعد على ضمان استمرارية عملها وضمان استمرارية تقديم الخدمات

للطلبة، وهذا يتفق مع نتائج دراسة حجازي وسلامة (Hijazi & Salama, 2021) التي بينت أن درجة تطبيق متطلبات إعادة هندسة العمليات الإدارية في الهيئات المحلية في محافظة طولكرم كانت مرتفعة، ودراسة البلص (Al-Buls, 2019) التي بينت أن واقع إعادة هندسة العمليات في الجامعات الأردنية الخاصة جاء بدرجة مرتفعة، وهذا يختلف مع نتائج دراسة المواضية (2018, Al-Mawadhi) التي بينت أن تقدير أعضاء هيئة التدريس لعملية إدارة هندسة العمليات الإدارية كان بدرجة متوسطة.

وف فيما يأتي عرض لمتطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها:

- توافر تكنولوجيا المعلومات كأحد متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية:

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لإجابات افراد الدراسة عن درجة توافر تكنولوجيا المعلومات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
2	تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الجامعة في سرعة تنفيذ مختلف العمليات	4.46	0.80	1	مرتفعة
5	توفر الجامعة شبكات انترنت بسرعات عالية للعاملين كافة	4.20	0.85	2	مرتفعة
4	توفر الجامعة نظاماً محوساً يتحمل طبيعة العمل وحجمه وضغطه.	4.12	0.97	3	مرتفعة
1	يتوفر في الجامعة وسائل برمجيات ذات تكنولوجيا متقدمة.	4.01	1.07	4	مرتفعة
3	يتوفر لدى الجامعة أنظمة تكنولوجية تمكّنها من تسجيل المعلومات وحفظها واسترجاعها بسرعة	3.84	1.09	5	مرتفعة
الدرجة الكلية					4.12

يلاحظ من الجدول (4) وجود درجة توافر مرتفعة على مقاييس تكنولوجيا المعلومات كأحد أبعاد متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة الأردنية متوسط حسابي بلغ (4.12) وكانت أعلى درجات التوافر الفقرة (2) بمتوسط حسابي بلغ (4.46) وانحراف معياري بلغ (0.80) والتي تتصل على "تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الجامعة في سرعة تنفيذ مختلف العمليات"، فيما كانت أدنى درجات التوافر في الفقرة (3) بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري بلغ (1.09) والتي تتصل على "توفر لدى الجامعة أنظمة تكنولوجية تمكّنها من تسجيل المعلومات وحفظها واسترجاعها بسرعة". إذ تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المستخدمة في الجامعة في سرعة تنفيذ مختلف العمليات، لذا قامت الجامعة بتوفير شبكات انترنت بسرعات عالية للعاملين كافة، وتتوفر الجامعة أنظمة تكنولوجية تمكنها من تسجيل المعلومات وحفظها واسترجاعها بسرعة بما يسهم في سرعة أنجاز الاعمال في الجامعة.

- توافر الاستعداد للتغيير كأحد متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية:

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لإنجاحات افراد الدراسة عن درجة توافر الاستعداد للتغيير

الرقم	الدرجة الكلية	الدرجة	الافتراض	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	توفر الجامعة برنامج تدريبي لتحفيز العاملين على التغيير الجذري.	3.95	متقدمة	1	0.71	4.24	توفر الجامعة برنامج تدريبي لتحفيز العاملين على التغيير الجذري.
2	تسعى الجامعة لتحفيز العاملين على التغيير الجذري في العمليات الإدارية	3.94	متقدمة	2	0.95	3.95	تسعى الجامعة لتحفيز العاملين على التغيير الجذري في العمليات الإدارية
1	تسعى إدارة الجامعة لتغيير الهيكل التنظيمي لمواكبة أحدث الممارسات الإدارية	3.86	متقدمة	3	0.94	3.94	تسعى إدارة الجامعة لتغيير الهيكل التنظيمي لمواكبة أحدث الممارسات الإدارية
4	تعمل إدارة الجامعة على إطلاع العاملين على أحدث مستجدات العمل	3.80	متقدمة	4	0.97	3.86	تعمل إدارة الجامعة على إطلاع العاملين على أحدث مستجدات العمل
5	تسعى إدارة الجامعة لتبني أهداف نوعية لتحسين جودة العمل	3.95	متقدمة	5	1.09	3.80	تسعى إدارة الجامعة لتبني أهداف نوعية لتحسين جودة العمل

يلاحظ من الجدول (5) وجود درجة توافر متقدمة على مقياس الاستعداد للتغيير كأحد أبعاد متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة الاردنية بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وكانت أعلى درجات التوافر الفقرة (3) بمتوسط حسابي بلغ (4.24) وانحراف معياري بلغ (0.71) والتي تتضمن على "توفر الجامعة برنامج تدريبي لتحفيز العاملين على التغيير الجذري"، فيما كانت أدنى درجات التوافر في الفقرة (5) بمتوسط حسابي بلغ (3.80) وانحراف معياري بلغ (1.09) والتي تتضمن على "تسعى إدارة الجامعة لتبني أهداف نوعية لتحسين جودة العمل". وقد يعزى ذلك إلى قيام الجامعة بعقد دورات تدريبية لتحفيز العاملين على التغيير الجذري، والعمل على التغيير الهيكلية لمواكبة أحدث الممارسات الإدارية، وإطلاع العاملين على أحدث مستجدات العمل، وتبني أهداف نوعية لتحسين جودة العمل.

- توافر تكين العاملين كأحد متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية:

**الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لإجابات افراد الدراسة عن
درجة توافر تمكين العاملين**

الرقم	الدرجة الكلية	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة توافر
5	يتم إسناد الأعمال الإدارية في الجامعة إلى العاملين المؤهلين.	متقدمة	4.02	1.02	1	
2	يقوم الموظفون بإنجاز المعاملات دون الحاجة للرجوع إلى الرؤسains المباشر.	متقدمة	3.98	0.94	2	
4	توفر الجامعة جميع الأدوات والمستلزمات التيتمكن العاملين من انجاز أعمالهم بشكل صحيح.	متقدمة	3.89	1.20	3	
3	ترصد الجامعة موازنات خاصة لتدريب العاملين وتطوير مهاراتهم.	متوسطة	3.63	1.26	4	
1	تقوم الجامعة بمنح الصالحيات الكافية للعاملين اللازمة لاتخاذ القرارات.	متوسطة	3.62	1.32	5	
	الدرجة الكلية	3.82				متقدمة

يلاحظ من الجدول (6) وجود درجة توافر متقدمة على مقاييس تمكين العاملين كأحد أبعاد متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة الاردنية بمتوسط حسابي بلغ (3.82) وكانت أعلى درجات التوافر الفقرة (5) بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وانحراف معياري بلغ (1.02) والتي تتضمن على "يتم إسناد الأعمال الإدارية في الجامعة إلى العاملين المؤهلين"، فيما كانت أدنى درجات التوافر في الفقرة (1) بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري بلغ (1.32) والتي تتضمن على "تقوم الجامعة بمنح الصالحيات الكافية للعاملين اللازمة لاتخاذ القرارات".

فقد تبين وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين نحو هذا البعد والذي يظهر من خلال قيام الجامعة باختيار وتعيين العاملين المؤهلين، بما يسهم في قيامهم بأعمالهم بشكل كفؤ وبحلقة عالية من خلال توفير كافة الأدوات والمستلزمات التيتمكن العاملين من انجاز أعمالهم من خلال تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم، ومنحهم الصالحيات الكافية للعاملين اللازمة لاتخاذ القرارات.

- توافر التزام وقناعة الادارة العليا كأحد متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في

الجامعة الأردنية:

**الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لإجابات افراد الدراسة عن
درجة توافر التزام وقناعة الادارة العليا**

الرقم	الدرجة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة توافر
4	تمارس الادارة العليا المشاركة في اتخاذ القرارات في الجامعة	4.09	0.85	1	متقدمة
5	تعمل إدارة الجامعة على الحد من الاجراءات الروتينية المتبعه.	4.06	0.93	2	متقدمة
2	تسعى الادارة العليا في الجامعة لتطبيق إعادة هندسة العمليات.	3.85	1.12	3	متقدمة
3	تسعى الادارة العليا لدمج المهام الفرعية المتكاملة في مهمة	3.85	0.91	3	متقدمة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التوافر
	واحدة.				
7	توفر الجامعة متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في العمليات الإدارية.	3.76	1.29	5	مرتفعة
6	تأخذ الادارة العليا بعين الاعتبار وجهات نظر المسؤولين عند تطبيق إعادة هندسة العمليات.	3.65	1.32	6	متوسطة
1	تدرك الادارة العليا للجامعة أهمية إعادة هندسة العمليات الإدارية لعملياتها.	3.35	1.02	7	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.80			مرتفعة

يلاحظ من الجدول (7) وجود درجة توافر مرتفعة على مقياس التزام وقناعة الادارة العليا كأحد أبعاد متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة الأردنية بمتوسط حسابي بلغ (3.80) وكانت أعلى درجات التوافر الفقرة (4) بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري بلغ (0.85) والتي تتضمن على "تمارس الادارة العليا المشاركة في اتخاذ القرارات في الجامعة"، فيما كانت أدنى درجات التوافر في الفقرة (1) بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري بلغ (1.02) والتي تتضمن على "تدرك الادارة العليا للجامعة أهمية إعادة هندسة العمليات الإدارية لعملياتها". والذي يبرز من خلال قيام إدارة الجامعة بمشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات والحد من الاجراءات الروتينية المتتبعة في الاعمال الإدارية، والعمل على دمج المهام الفرعية بما يساعد على تطبيق وإعادة هندسة العمليات وتوفير متطلبات تطبيقها في العمليات الإدارية في الجامعة في ضوء ادراكتها لأهمية تطبيق وإعادة هندسة العمليات في الجامعة.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، والخبرة، والمستوى الوظيفي)؟

لاختبار الفروق في الاتجاهات نحو درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية حسب الجنس، الخبرة، المستوى الوظيفي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام تحليل التغيرات (Univariate Tests) (1x3) :

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية حسب الجنس، الخبرة، المستوى الوظيفي

الجنس	ذكر	أنثى	العدد	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			220		3.93	0.47
			130		3.90	0.59

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المتغير	
0.55	4.02	46	الخبرة	أقل من 5 سنوات
0.47	4.01	97		من 5 الى أقل من 10 سنوات
0.51	3.90	80		من 10 الى أقل من 15 سنة
0.53	3.82	127		15 سنة فأكثر
0.43	4.00	25	المستوى الوظيفي	مدير
0.59	3.94	38		رئيس قسم
0.49	3.85	139		اختصاصي
0.53	3.96	148		اداري

يلاحظ من بيانات الجدول (8) وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية حسب الجنس، الخبرة، والمستوى الوظيفي، فهي تمثل لصالح الذكور، وحسب الخبرة لصالح الفئة أقل من 5 سنوات، وحسب المستوى الوظيفي لصالح المديرين.

الجدول (9): نتائج تحليل التغير لبيان دلالة الفروق في الاتجاهات نحو درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية تبعاً للجنس، الخبرة، المستوى الوظيفي

الدالة الإحصائية	قيمة (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرارة	مجموع المربعات	المتغير
0.456	0.558	0.145	1	0.145	الجنس
*0.010	3.837	0.998	3	2.995	الخبرة
0.204	1.540	0.401	3	1.202	المستوى الوظيفي
		0.260	342	88.983	الخطاء
			350	5463.417	الكلي

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من نتائج تحليل التغير وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في الاتجاهات نحو درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية تعزى للخبرة إذ بلغت قيمة (ف) المحسوبة (3.837) والدالة الاحصائية لها (0.010)، فيما لم تظهر نتائج التحليل وجود فروق تبعاً لكل من الجنس والمستوى الوظيفي بقيم (ف) (0.558، 0.456) وبدلالات احصائية (0.204، 0.456). ولاختبار دلالة الفروق في الاتجاهات نحو درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية بين مستويات الخبرة تم اجراء اختبار توكي للاختبارات البعدية:

الجدول (10): نتائج اختبار توكي لبيان دلالة الفروق في الاتجاهات نحو درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في الجامعة الأردنية بين فئات الخبرة

الدلالـة الـاحصـائـية	متوسط الاختلاف	الخبرـة (بـ)	الخبرـة (أـ)
1.000	0.007	من 5 الى اقل من 10 سنوات	اقل من 5 سنوات
0.599	0.117	من 10 الى اقل من 15 سنة	
0.096	0.203	15 سنة فأكثر	
1.000	-0.007	اقل من 5 سنوات	من 5 الى اقل من 10 سنوات
0.480	0.110	من 10 الى اقل من 15 سنة	
*0.024	0.196	15 سنة فأكثر	
0.599	-0.117	اقل من 5 سنوات	من 10 الى اقل من 15 سنة
0.480	-0.110	من 5 الى اقل من 10 سنوات	
0.640	0.086	15 سنة فأكثر	
0.096	-0.203	اقل من 5 سنوات	15 سنة فأكثر
*0.024	-0.196	من 5 الى اقل من 10 سنوات	
0.640	-0.086	من 10 الى اقل من 15 سنة	

* الفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول (10) اختبار توكي وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين فئتي الخبر من 5-اقل من فئة العمر اقل من 30 وكل من 39-30 و40-49 سنة ولصالح الفئة اقل من 30. سنوات والفئة سنة فأكثر لصالح الفئة الى اقل من سنوات. بينت الدراسة وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعات الاردنية حسب الجنس، وكانت تمثل لصالح الذكور، وحسب الخبرة لصالح الفئة اقل من 5 سنوات، وحسب المستوى الوظيفي لصالح المدراء، ويتبين من نتائج تحليل التغير وجود فروق في الاتجاهات نحو درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعات الاردنية تعزى للخبرة، ويتبين من نتائج اختبار توكي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئتي الخبرة من 5- اقل من فئة العمر اقل من 30 وكل من 39-30 و 40-49 سنة ولصالح الفئة اقل من 30 سنة، وقد يعزى ذلك الى أن الخبرة الطويلة في العمل الإداري في الجامعة تجعل الموظف أقدر على التعامل مع ظروف العمل الطارئة ولديهم مقدرة أكبر على الاستجابة للتغيير في اساليب العمل الإداري في الجامعة، فيما لم تظهر نتائج التحليل وجود فروق تبعاً لكل من الجنس والمستوى الوظيفي، ويمكن تفسير ذلك بقارب وجهات النظر والظروف التي يعمل بها العاملين في الجامعة لذا لم تظهر فروق في اتجاهاتهم نحو درجة توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة الاردنية في ظل جائحة

كورونا. وهذا يتفق مع نتائج دراسة العباينة (Ababneh, 2021) التي خلصت إلى عدم وجود فروق في تصورات أفراد العينة على متوسطات الأداة ككل وفقاً لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، ونتائج دراسة حجازي وسلامة (Hijazi & Salama, 2021) والتي أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأنثر إعادة هندسة العمليات في تحسين الأداء الإداري في الهيئات المحلية الفلسطينية في محافظة طولكرم تبعاً للمتغيرات الديموغرافية سنوات الخبرة، والدرجة الوظيفية.

الوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الباحثة:

- أن تقوم الادارة العليا في الجامعة الاردنية بتوظيف إعادة هندسة العمليات في تعزيز مؤشرات الأداء للعمليات الادارية والاكاديمية.
- بينت الدراسة وجود درجة مرتفعة من توافر متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة الاردنية لذا توصي الدراسة بتوظيف توافر المتطلبات في إجراء اصلاح هيكلی وأداری للعمليات الادارية في الجامعة.
- قيام الجامعة الاردنية بتأسيس إدارة مستقلة تختص بإعادة هندسة العمليات وبرامجهما وكيفية تطبيقها داخل الجامعة ومتابعة تنفيذها للتعرف الى تأثيرها في الأداء.
- قيام الجامعة الاردنية بإعداد برامج تدريبية تعمل على تكوين قناعات لدى إدارات الجامعة بأهمية تطبيق إعادة هندسة العمليات وذلك بهدف تقييم واقع الأداء الحالي وإبراز نقاط الضعف والقوة للوصول إلى تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعة.
- العمل على إجراء دراسات علمية موسعة حول متطلبات تطبيق إعادة هندسة العمليات في الجامعات الاردنية في ضل جائحة كورونا وتكون موسعة لتشمل مختلف الادارات الجامعية، للوقوف على واقع هذه المتطلبات وأساليب تطبيقها بما يعزز من المقدرة على تطبيق إعادة الهندسة للعمليات في الجامعة الاردنية.

References

- Ababneh, Aladdin. (2021). Evaluation of educational crisis management in light of the Corona pandemic from the point of view of graduate students in Jordanian universities, **Journal of Risk and Crisis Management**, 3 (1), 35-47.

- Al-Agha, Maram. (2009). **An applied study of re-engineering administrative processes "reengineering" in banks in Gaza**, Unpublished Master's Thesis, Islamic University, Gaza, Palestine.
- Al-Buhairi, Abdullah. (2015). The role of administrative process re-engineering in improving administrative performance in the Palestinian Ministry of Health, Unpublished Master's Thesis, **Academy of Administration and Politics**, Gaza.
- Al-Buls, Yahya. (2019). Re-engineering of administrative processes and its impact on human resources performance in private Jordanian universities, (Unpublished Master's Thesis), Amman Arab University, Amman, Jordan.
- Al-Hamidi, Mufleh, Salama, Sobhi, Kafi, Mustafa (2016). **Process re-engineering (Engineering)**, Amman: Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution.
- Al-Hunaiti, Ahmed; Al-Qaeed, Marzouk (2019). The Impact of organizational structures in achieving competitive advantage: A field study on service industrial enterprises in Jordan, **Journal of University Studies**, 15 (1), 1-20
- Al-Lahim, Arwa (2021) The degree to which middle school leaders practice leadership styles and its relationship to the level of organizational symmetry among female teachers in the Qassim Educational District, **International Journal of Educational and Psychological Studies**. 9 (2), 1-25.
- Al-Mawadhi, Reza. (2018). The development of educational sciences faculties in Jordanian universities in light of the reengineering of administrative processes (reengineering) from the viewpoint of faculty members, **International Journal of Research Assurance**, 1 (1), 1-8.
- El-Sawy, Othman (2019). Developing a model of functional characteristics of job design to improve the motivation of workers in Egyptian Hotels, **Journal of the Union of Arab Universities for Tourism and Hospitality**, 16 (1), 205-212
- George T. Milkovich, J Boudreau, W. (1994) **Human resource management**, 7 th ed., Australia, Irwin.
- Hegazy, Mahmoud, Salama, Mohamed. (2021). Process re-engineering and its impact on improving the administrative performance of Palestinian local authorities: a field study on local authorities in

- Tulkarm Governorate, **Al-Quds Open University Journal**, 6 (16), 70-88.
- Jibawi, Iman. (2017). Success factors of process re-engineering in Irbid Electricity Company: A case study, Unpublished Master's Thesis, Yarmouk University, Irbid, Jordan.
- Jordan Strategy Forum 2021 Report, Amman.
- Krejcie, R. & Morgan, D. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and psychological measurement**, 30(3), 607-610.
- Majad, Hanan, Tashima, Boumediene (2021). Simplifying procedures and their role in rationalizing administrative work in Algeria, **Journal of Politics and Law notebooks**, 13 (3), 87-101
- Muihaki, M. (2016). **Business process re-engineering and operational performance at Nairobi City County**, Master thesis, University of Nairobi, Kenya.
- Obi, C, Ibezim, N. (2013). Re-engineering university education through strategic information management: The Nigerian Experience, **Modern Economy**, 4 (11), 783-789
- Ogbo. A. Attah. E., Ewurum, U., Ugbam, C. (2015). Business process reengineering and performance of commercial banks in North Central Nigeria. **International Journal of Contemporary Applied Science**. 2 (10), 1-20.
- Omidia, A., khoshtinata, B. (2016). **Factors affecting the implementation of business process re-engineering: Taking into account the moderating role of organizational culture** (Case study Irian Air) prcedia economic and finance. Published by Elsevir LTD.
- Sopiah, S, Kurniawan, D, Nora, E, & Narmaditya, B (2020). Does talent management affect employee performance? The moderating role of work engagement. **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 7(7), 335-341.
- Sultan, Turkish. (2013). Engineering change - radical change of the art of management methodology and application, Riyadh.
- The Jordanian Ministry of Higher Education, statistics for the year 2021.
- Tka, M, Ghannouchia, S. (2012). **Comparison of Business Process Models as Part of BPR Projects**. Procedia Technology. Published by Elsevir LTD.
- Wolf, M. (2017). Why universities are not super markets. The World Ranking. <https://www.timeshighereducation.com>.