

إدارة المعرفة وإعادة هندسة العمليات الإدارية مراجعة لأدب الموضوع

إيمان محمد عسييري

مقدمة:

في ظل عصر المعرفة الذي نعيشه اليوم والذي ظهر نتيجة ثورة تكنولوجيا المعلومات وما أحدثته من تغييرات هائلة وسريعة في شتى المجالات نتيجة التحول العالمي باتجاه اقتصاد المعرفة والذي دفع العديد من المنظمات الى السعي للانتقال والتحول نحوه، الأمر الذي حتم عليها إعادة النظر فيما تقدمه من خدمات وتعديل طرق تقديمها واثارتها لتتماشى مع هذا الاقتصاد الجديد عن طريق تبني هذه المنظمات لأساليب واستراتيجيات إدارية حديثة تضمن لها الاستدامة والمنافسة من خلال ما تمتلكه من معارف وخبرات تحقق لها النجاح وتكسيها ميزة تنافسية.

يعد أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية أسلوب حديث قائم على احداث تغييرات جذرية ومبتكرة على العمليات الإدارية، الهدف منه هو تجويد العمل وتقليل الهدر وتحقيق رضا العملاء. ولتطبيق إعادة الهندسة بكفاءة وتحقيق الأهداف المرجوة منها لا بد من تبني إدارة المعرفة وتطبيقها،

مستخلص:

تناول هذه الورقة مراجعة الأدب في موضوع إعادة هندسة العمليات الإدارية وإدارة المعرفة من خلال تتبع الأدبيات التي تناولت الموضوع موضوعياً وزمنياً ورقمياً، كما تتطرق الى المؤتمرات وورش العمل التي تداولت دراسات ناقشته بحثياً، بالإضافة الى استعراض اهم مترادفات الموضوع اللغوية، وتتبعها رقمياً في قواعد بيانات ومحركات بحث مختارة باللغتين العربية والانجليزية.

حيث ان التسلح بالمنهج المعلوماتي والمعرفي يعتبر من اهم مقومات النجاح لأي عملية تغيير تحدث في المنظمة. (بوداد، ٢٠١٧)

من خلال البحث في الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية يتضح ان إدارة المعرفة وإعادة الهندسة كأسلوبين اداريين تم ربطهم بالفعل في عدد من الدراسات وبالأخص من خلال مناقشة الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في نجاح وتعزيز إعادة الهندسة، ولكن يلاحظ قلة هذه الدراسات وخاصة في الإنتاج الفكري باللغة العربية، مما يؤكد أهمية البحث في الموضوع وإثراء الإنتاج الفكري العربي بمواضيع حديثة تتماشى مع متطلبات العصر.

تغطي هذه المراجعة الأدب المنشور في موضوع إعادة هندسة العمليات الإدارية وإدارة المعرفة للأدب المنشور باللغة العربية واللغة الإنجليزية في الفترة ما بين ١٩٩٠ م الى ٢٠٢٠ م. في هذه الورقة سيتم مراجعة الأدب في موضوع إعادة هندسة العمليات الإدارية وإدارة المعرفة من خلال تتبع الأدبيات، حيث سيتم تتبع الرقمي للمصطلحات من خلال قواعد البيانات ومحركات البحث التالية:

اللغة الإنجليزية	اللغة العربية
ProQuest Dissertations & Theses Global	دار المنظومة قاعدة معلومات الرسائل الجامعية.
ABI/ INFORM Collection	دار المنظومة قاعدة معلومات الاقتصاد والإدارة Ecolink
Google Scholar	جوجل الباحث العلمي (عربي)

المصطلحات المهمة للموضوع في مجال الدراسة:

يعرض هذا المحور من المراجعة تعريف لأهم مصطلحات الموضوع وحصص مترادفاتهما لغوياً ورقمياً كما جاءت في الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية وهي:

إدارة المعرفة:

عرفت إدارة المعرفة بأنها "اكتساب واستخدام الموارد لإنشاء بيئة تكون المعلومات فيها سهلة المنال للأفراد، يستطيع الافراد في هذه البيئة اكتساب المعلومات وتقاسمها واستخدامها لتطوير المعرفة الخاصة لمؤسستهم واستخدامها لمصلحة مؤسستهم" (كراسنه والخليلي، ٢٠٠٩، ٢٩٧).

العمليات الإدارية:

تعرف بأنها: "اي عمل يقوم به المدير أياً كان منصبه الإداري، وهذا العمل يتضمن عدد من الأنشطة يعتمد تنفيذها على مجموعة من المبادئ والأسس والأصول والقواعد الإدارية، يستعين بها في تسيير العمل وإدارة شؤونه وتحقيق أهداف المنظمة" (الثبيتي، ٢٠١٧، ٩)

إعادة هندسة العمليات الإدارية:

عرفها Hammer بأنها " إعادة التفكير المبدئي الأساسي وإعادة التصميم الجذري للعمليات الإدارية لتحقيق تحسينات جذرية وهائلة في مقاييس الأداء الحالية والحاسمة مثل التكلفة، الجودة، الخدمة والسرعة" (دمهوري، ٢٠١٣، ٥٥)

الهندرة:

" كلمة عربية جديدة مركبة من كلمتي هندسة وإدارة، وهي في الواقع ترجمة للمصطلح الإنجليزي Business Reengineering والذي يعني إعادة هندسة الاعمال، ومن ثم وان لم يكن يعني الهندسة الادارية بالترجمة الحرفية الا انه يعني إعادة التصميم الجذري للعمليات والنظم الإدارية المصاحبة، كما تدل عليه ادبيات هذه الالية وتطبيقاتها" (يوسف، ٢٠١٥، ٧)

ويهدف التعرف على المصطلحات الأكثر شيوعاً واستخداماً في الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية، تم تعقب المصطلحات التالية في قواعد البيانات المختارة وهي:

اولاً: المصطلحات باللغة العربية:

إعادة هندسة العمليات الإدارية، إعادة هندسة عمليات الاعمال، إعادة هندسة العمليات، إعادة الهندسة، الهندسة الإدارية، الهندرة، هندرة العمليات الإدارية، الهندرة الإدارية، إدارة المعرفة. أكثر المصطلحات وروداً في الإنتاج الفكري باللغة العربية مقارنة بالمصطلحات الأخرى هو إدارة المعرفة، نظراً الى ان إدارة المعرفة ترتبط بالعديد من المجالات وتمتاز بالشمول حيث بلغ عدد المصادر المسترجعة من جميع قواعد البيانات المختارة لمصطلح إدارة المعرفة ١٣٩٢.

تم البحث عن المصطلح في قواعد البيانات بأسلوب البحث الحر بالعنوان وعند ربطه بمصطلح إعادة الهندسة ومرادفاتهما فإن عدد النتائج ينخفض بشكل كبير نظراً لحدائث الموضوع كما سيتم الايضاح بالتفصيل لاحقاً.

فيما يتعلق بمصطلح إعادة هندسة العمليات الإدارية يتضح وجود أكثر من مترادف له، حيث يلاحظ وفقاً لما سبق ان أكثر المصطلحات استخداماً في الإنتاج الفكري باللغة العربية هو مصطلح إعادة الهندسة بـ ٨٨ مسترجع، يليه مصطلح إعادة هندسة العمليات الإدارية بـ ٧٩ مسترجع، ومن ثم مصطلح إعادة هندسة العمليات بـ ٧٢ مسترجع ومصطلح الهندرة بـ ٤٢ مسترجع ومن ثم مصطلح إعادة هندسة العمليات الإدارية مقروناً بمصطلح الهندرة بـ ٢١ مسترجع.

الجدير بالذكر عند البحث بالمصطلحات التي تضم كلمات تحتوي على همزة مثل: (إعادة - الإدارية - الأعمال) في قاعدة بيانات جوجل - الباحث العلمي لم تظهر النتائج التي تحتوي على نفس الكلمات

بدون همزة مثل: (إعادة – الادارية - الاعمال) مما دفع الباحثة الى البحث عن المصطلحات بكلتا الطريقتين.

ثانياً: المصطلحات باللغة الإنجليزية:

Business Re-engineering, Business Processes re-engineering, BPR, .knowledge management, engineering -Re

ان أكثر المصطلحات الواردة في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية من بين المصطلحات السابقة هو مصطلح knowledge management حيث تجاوز عدد المسترجع ال ١٠٠ ألف، مما يؤكد أهمية إدارة المعرفة في جميع المجالات كأسلوب اداري ناجح، في حين لاحظت الباحثة انخفاض هذا العدد بشكل كبير جداً وكما في الإنتاج الفكري العربي عند اقترانه بهندسة العمليات الإدارية ومرادفتها مما يؤكد حداثة الموضوع.

فيما يتعلق بمصطلح Business Processes re-engineering أظهرت نتائج البحث ان مصطلح re-engineering هو الأكثر شيوعاً واستخداماً في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية بـ ٥٩٠٨ مسترجع، يليه مصطلح Business Processes re-engineering بـ ٩٨٢ مسترجع ومن ثم مصطلح Business re-engineering بـ ٥٢٥ مسترجع.

يتضح جلياً من خلال مقارنة الاعداد بشكل عام، ان الاعداد المسترجعة من الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية يفوق وبفارق كبير الاعداد المسترجعة من الإنتاج الفكري باللغة العربية مما يؤكد أهمية اثناء الموضوع باللغة العربية من خلال المزيد من الأبحاث والدراسات.

مما سبق يتضح ان مصطلح إدارة المعرفة هو الأكثر شيوعاً في الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية ويلاحظ بأن المصطلح لا يوجد له مرادف في اللغتين، حيث تم البحث باختصار المصطلح باللغة الإنجليزية (KM) الا ان بعض النتائج المسترجعة كانت تشير الى مصطلحات مختلفة لذلك تم استبعاده.

في حين أكثر المصطلحات شيوعاً في اللغة العربية والانجليزية على حد سواء لأسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية هو مصطلح إعادة الهندسة re-engineering يليه مصطلح إعادة هندسة العمليات الإدارية Business Processes re-engineering.

بداية ظهور الموضوع والمفاهيم المرتبطة:

بالنظر الى مصطلحات الموضوع، يعد " غاري بيكر" اول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة في عام ١٢٦٤م كإشارة الى أصول المنظمة غير الملموسة ومسامها "الرأسمال المعرفي" وكان يرى بأن هذه الأصول تتكون من القوى العاملة، كما أسهم "بيتر داركر" و"بول استراسمان" و"بيتر سنج" وعدد من منظري الإدارة في الولايات المتحدة الأمريكية في نشأة وتطوير إدارة المعرفة حيث أكدوا على الأهمية المتزايدة للمعلومة والمعرفة الصريحة كمصادر للتنظيم. في حين ركز "سنج" على المنظمة التعليمية كبعد ثقافي في إدارة المعرفة. ولقد درس كل من "كريس ارجيريس" و "كريستوفر بارتليت" وغيرهم في مدرسة هارفارد للأعمال الأوجه المختلفة لإدارة المعرفة.

تعتبر الثمانينات من القرن الماضي هي البداية الحقيقية لظهور إدارة المعرفة باعتبارها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطوير نظم المعلومات. كما تنبأ داركر بان العمل النموذجي سيكون قائم على المعرفة وبأن المنظمات ستتكون من صناعات معرفة يوجهون أداؤهم من خلال التغذية المرتدة لزملائهم ومن الزبائن.

في حين يرجع البعض بداية إدارة المعرفة الى شركة "Hewlet Packard" الأمريكية والتي طبقت إدارة المعرفة في عام ١٩٨٥م. حيث شهدت الثمانينات تطور لنظم ادارة المعرفة وبدأت الدوريات في نشر العديد من المقالات عن إدارة المعرفة.

بدأت نقطة الانطلاق لتطور إدارة المعرفة في التسعينات حيث شهدت انتشار كثيف للمؤلفات في الموضوع واهتمت المنظمات بمفهوم إدارة المعرفة وتبنته حيث خصص البنك الدولي ٤٪ من الميزانية لتطوير أنظمة إدارة المعرفة. (الكوي، ٢٠١٦)

اما فيما يتعلق بمفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية فقد أجمعت أغلب الدراسات التي تناولت هذا المفهوم بأن اول ظهور للمصطلح في الإنتاج الفكري كان من قبل الأمريكي مايكل هامر خبير نظم المعلومات في عام ١٩٩٠م عندما نشر مقاله في مجلة (Harvard Business Review) بعنوان إعادة هندسة العمل (Reengineering Work)، تبعه بعد ذلك كتابه إعادة هندسة المؤسسة (Reengineering The Corporation) الذي ساهم في تأليفه جيمس شامبي في عام ١٩٩٣م (الأغا، ٢٠٠٦)، مما يعني ان اول مصطلح ظهر لهذا المفهوم هو مصطلح Reengineering.

خلال هذه الفترة تم نشر العديد من الأبحاث والدراسات والكتب المرتبطة بمفهوم إعادة الهندسة، كما ظهرت عدد من المصطلحات التي تم تداولها كمرادفات، حيث ظهر في العام نفسه ١٩٩٠م مصطلح Business Processes re-engineering (النتشة، ٢٠٠٩).

ومن خلال مراجعة الإنتاج الفكري المتاح في قواعد البيانات المختارة يتضح - على حد علم الباحثة - استخدام مصطلح Business Re-engineering في عام ١٩٩٢ م من خلال دراسة تحمل عنوان Business re-engineering a strategy driven approach لتالور (Talwar, 1992). ويلاحظ ان المفهوم في الانتاج الفكري باللغة الإنجليزية ظهرت له عدد من المترادفات في توقيت متقارب. اما فيما يتعلق بالإنتاج الفكري العربي وبعد البحث في قواعد البيانات المختارة فإن اول ظهور للمفهوم - على حد علم الباحثة - كان في عام ١٩٩٥ م من خلال عدد من الدراسات التابعة للمعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية في الأردن حيث تم نشر دراسة بعنوان: إعادة الهندسة الموجهة لشرائح عملاء المصرف، تبعها في العام نفسه دراسة بعنوان: إعادة الهندسة مجرد عامل مساعد في تغيير ثقافة المصرف. في عام ١٩٩٧ م نشر هراس دراسة أُستخدم فيها مصطلح مرادف بعنوان: إعادة هندسة العمليات بدون تكنولوجيا المعلومات: نموذج لمنظمات العمالة الكثيفة مع التطبيق على البيئة الجامعية المصرية. (هراس، ١٩٩٧). في حين استخدم السلطان مصطلح الهندرة في كتابه عام ١٩٩٨ م والذي يحمل عنوان: إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة): نقلة جذرية في مفاهيم وتقنية الإدارة (السلطان، ١٩٩٨).

يتضح مما سبق ان مفهوم إدارة المعرفة سبق مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية في الظهور، وبالتالي فإن موضوع البحث الذي يتكون من كلا المصطلحين لا يمكن ان يكون تم تداوله في الإنتاج الفكري قبل عام ١٩٩٠ م، حيث كان اول ظهور يجمع المفهومين - بحسب علم الباحثة - في الإنتاج الفكري عام ١٩٩٦ م من خلال دراسة بعنوان:

knowledge Management Tools for Business Process Support and Reengineering (Selfridge , Terveen, 1996)..

الاهتمامات البحثية او النظرية التي تناولت الموضوع وكيفية تطورها:

لتتبع الاهتمامات البحثية حول الموضوع تم البحث في قواعد البيانات ومحركات البحث المختارة بمصطلح إعادة هندسة العمليات الإدارية مع الاخذ في الاعتبار المترادفات المختلفة للمفهوم بالإضافة الى مصطلح إدارة المعرفة وإعادة هندسة العمليات الإدارية للوصول الى كيفية تطور المفهوم الى حين ارتباطه بإدارة المعرفة، حيث تم حصر الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية من الفترة ما بين ١٩٩٠ م الى ٢٠٢٠ م وكانت النتيجة ١١٧ دراسة تم تحليلها في الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية، حيث تم اختيار الدراسات بناء على إتاحتها ومدى صلتها بالموضوع والاتجاهات البحثية التي تمثلها ونوع المصدر.

أما فيما يتعلق بالنتائج وفقاً للفترات الزمنية التي تم البحث فيها، فقد تبين أن النتائج المسترجعة لمصطلح Reengineering في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية في الفترة ما بين ١٩٩٠ م - ٢٠٠٠ م هي الأعلى رصيداً بالدراسات التي تناولت موضوع إعادة الهندسة، في حين تعد الفترة ما بين ٢٠١١ م - ٢٠٢٠ م هي الأعلى رصيداً في الإنتاج الفكري العربي للمصطلح نفسه.

فيما يتعلق بمصطلح knowledge management and Reengineering كانت الفترة ما بين ٢٠١١ م - ٢٠٢٠ م هي الأكثر بالدراسات المسترجعة لمصطلح إدارة المعرفة وإعادة هندسة في الإنتاج الفكري باللغة الانجليزية، في حين تعد الفترة ما بين ٢٠٠١ م - ٢٠١٠ م في الإنتاج الفكري باللغة العربية هي الأكثر بالنتائج المسترجعة في الموضوع نفسه.

الإنتاج الفكري باللغة العربية:

يلاحظ من خلال البحث في الإنتاج الفكري العربي في الفترة ما بين ١٩٩٠ م إلى ١٩٩٤ م وهي فترة بداية ظهور مفهوم إعادة الهندسة بأنه لا توجد أي دراسات عربية تناولت المفهوم - بحسب علم الباحثة - حيث كان أول اهتمام بحثي بالموضوع في عام ١٩٩٥ م من قبل المعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية في الأردن من خلال دراستين نشرت في العام نفسه بعنوان: "إعادة الهندسة مجرد عامل مساعد في تغيير ثقافة المصرف" ودراسة "إعادة الهندسة الموجهة لشرائح عملاء المصرف". حيث تناولت هذه الدراستين مفهوم إعادة الهندسة مقروناً بخدمة العملاء في المصارف، وتغيير ثقافة المصارف من خلال تبني أسلوب إعادة الهندسة.

خلال فترة التسعينات من القرن الماضي كانت اتجاه الأبحاث في موضوع إعادة الهندسة متجه نحو التعريف بالمفهوم والتأكيد على أهميته للمنظمات على اختلاف توجهاتها من خلال عدد من الدراسات، ففي عام ١٩٩٧ م نشر (الرفاعي، ١٩٩٧) دراسة "أهمية ومبادئ وإبعاد إعادة هندسة الاعمال"، كما نشر (السلطان، ١٩٩٨) كتاب بعنوان: "إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة): نقلة جذرية في مفاهيم وتقنية الإدارة".

في نفس الفترة ظهرت دراسات تنادي بتبني أسلوب إعادة الهندسة كحل اداري لعدد من المشكلات من بينها دراسة (صالح، ١٩٩٧) بعنوان: "إعادة هندسة منظومة التعليم في مصر: رؤية مستقبلية لعلاج مشكلة البطالة ومواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين" ودراسة (محمد، ١٩٩٩) بعنوان: "أبعاد ظاهرة التضخم الوظيفي للعاملين بجامعة أسيوط: نحو مدخل للتحسين باستخدام استراتيجية إعادة هندسة العمليات".

في الفترة ما بين عام ٢٠٠٠م إلى ٢٠٠٧م بدأت الاهتمامات البحثية تتجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطبيق اسلوب إعادة الهندسة حيث نشر (القاضي، ٢٠٠٠) دراسة بعنوان: "توظيف الكمبيوتر والمستحدثات التكنولوجية في إعادة هندسة العمليات (B.P.R). لتطوير المكتبات الجامعية"، كما نشر (الكساسبة، ٢٠٠٤) رسالة الدكتوراه بعنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الاعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن".

في الفترة نفسها كذلك تركز الاهتمام بشكل كبير على ربط مفهوم إعادة الهندسة بالتعليم كدراسة (جوهر، ٢٠٠٢) بعنوان: " نموذج مقترح لتطبيق مفهوم إعادة هندسة العمليات في التعليم الجامعي" ودراسة (احمد، ٢٠٠٣) بعنوان "تحسن أداء المدرسة الثانوية العامة في مصر باستخدام مدخل إعادة الهندسة" بالإضافة الى دراسة (قوي، ٢٠٠٧) بعنوان: "إعادة هندسة الأداء الجامعي: مقارنة معاصرة".

في عام ٢٠٠٨م ارتبط مفهوم إدارة المعرفة بإعادة الهندسة لأول مره في الإنتاج الفكري العربي من خلال دراسة (البغدادى وجياد، ٢٠٠٨) بعنوان: " أثر إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات منظمة الاعمال: دراسة تطبيقية في معمل إطارات بابل".

خلال الفترة من عام ٢٠٠٩م إلى عام ٢٠١٨م ظهرت عدد من الدراسات التي تربط إدارة المعرفة بإعادة الهندسة كان اغلبها يتجه نحو ربط المفهوم بالمنظمات بغرض تحسين طرق العمل فيها مثل دراسة (براهيمي، ٢٠١٨) بعنوان: "الهندرة مدخل لتفعيل إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية على مؤسسة باتيميتال بعين الدفلة".

فيما بعد عام ٢٠١٨م لاحظت الباحثة عدم وجود أي دراسات عربية تجمع مفهوم إدارة المعرفة بإعادة الهندسة في حين توجه الاهتمام البحثي في موضوع إعادة الهندسة ينصب نحو علاقة إعادة الهندسة بالموارد البشرية ورأس المال الفكري في المنظمات كرسالة (الخلايلة، ٢٠١٩) بعنوان: " أثر إعادة هندسة العمليات على أداء العاملين في وزارة المالية الأردنية" بالإضافة الى دراسة (بن عطاء الله، ٢٠٢٠) بعنوان: " مقارنة إعادة هندسة عمليات الاعمال كآلية لتطوير وتنمية قيادة مبدعة ومبتكرة في المنظمات المعاصرة".

- الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية:

بدأ مفهوم إعادة الهندسة في التسعينات من القرن الماضي في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية مرتبطاً بمجال الإدارة والحاسب الآلي، وكانت الدراسات تتجه الى التعريف بالمفهوم وأهميته للمنظمات كأسلوب اداري جديد مثل دراسة (Hammer, 1990) بعنوان: " Reengineering work: don't automate, obliterate " ودراسة (Gover, Jeong, Kettinger,1995) بعنوان " The implementation of business process reengineering " ودراسة (1997, Nat & Gunasekaran) بعنوان "The role of information technology in business process reengineering " التي اتجهت الى تأكيد دور التكنولوجيا في إعادة الهندسة ودعمها. في عام ١٩٩٦م كان اول ظهور يجمع مفهوم إعادة الهندسة بإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات كأدوات مساعدة - بحسب علم الباحثة - في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية من خلال دراسة (Selfridge , Terveen, 1996) بعنوان:

"knowledge Management Tools for Business Process Support and Reengineering".

في الفترة الزمنية ما بين عام ٢٠٠٠م الى عام ٢٠١٠م كانت الاهتمامات البحثية تتجه نحو تطبيق إعادة الهندسة بتوسع أكثر في المجالات المختلفة مع تركيز بعض الدراسات على مميزات وعيوب إعادة الهندسة كمنهج اداري حديث، فعلى سبيل المثال اتجهت دراسة (Walston, Burns, Kimberly,) بعنوان: " Does reengineering really work? An examination of the context and outcomes of hospital reengineering " (2000) في حين ذهب (Bassett,2005) في دراسته " Reengineering schools for the 21st century " الى المناداة بتطبيق إعادة الهندسة في المجال التعليمي.

خلال هذه الفترة أيضا ركزت الدراسات على أهمية وتأثير أسلوب إعادة الهندسة على رضا الموظفين والعملاء بشكل خاص مثل دراسة (Burke, Graham, Smith, 2005) بعنوان: " Effects of reengineering on the employee satisfaction-customer satisfaction relationship " كما تعد هذه الفترة هي الفترة التي تحمل اعلى رصيد من الدراسات التي تربط إعادة الهندسة بإدارة المعرفة كوسيلة معززة لهذا الأسلوب وأحد اهم أسباب نجاحه مثل دراسة (Stefanescu, Stefanescu, 2008) بعنوان: " The Need of Knowledge Management Strategy for the Successfully Implementation of Reengineering Projects "

في الفترة ما بين ٢٠١١م الى ٢٠١٤م كان التوجه نحو تطبيق المفهوم في القطاع العام والحكومي كدراسة (Zhi-ze & Shuang-liang, 2011) بعنوان: " Government process reengineering based "

on knowledge management. والتي ناقشت تطبيق إدارة المعرفة في سياق إعادة هندسة العمليات الحكومية.

فيما بعد هذه الفترة يلاحظ قلة الدراسات التي تناولت موضوع إعادة الهندسة مرتبطاً بإدارة المعرفة، حيث ظهرت دراسة واحدة في عام ٢٠١٩م بعنوان: " Knowledge management, adaptability and business process reengineering (Nkurunziza et al., 2019) in microfinance institutions في حين ارتبط مفهوم إعادة الهندسة بالتقنيات الحديثة مثل الحوسبة السحابية والبلوكشين كدراسة (Chang, Chen, Lu, 2019) بعنوان: "Supply chain re-engineering using blockchain technology: A case of smart contract based tracking process" ودراسة (Matthews et al., 2015) بعنوان: "Real time progress management: Re-engineering processes for cloud-based BIM in construction"

بداية الدراسات في الموضوع وكيفية تطورها والموضوعات التي ناقشتها بحثياً:

من خلال هذا المحور سيتم تتبع وحصص الدراسات التي تناولت موضوع إعادة الهندسة مقروناً بإدارة المعرفة في الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية للوصول الى كيفية تطور الموضوع واتجاهاته زمنياً وموضوعياً.

الإنتاج الفكري باللغة العربية:

كانت البداية لظهور الدراسات التي تربط مفهوم إعادة الهندسة بإدارة المعرفة في الإنتاج الفكري العربي كما ذكر سابقاً في عام ٢٠٠٨م، حيث كان تركيز الدراسات في الموضوع يتعلق بقياس أثر إدارة المعرفة على تعزيز إدارة الهندسة في المنظمات كدراسة (البغدادي وجياد، ٢٠٠٨) بعنوان: "أثر إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات منظمة الاعمال: دراسة تطبيقية في معمل إطارات بابل"، حيث هدفت هذه الدراسة الى تحديد أسباب انخفاض الأداء ثم محاولة إعادة هندسة العمليات من خلال استخدام مدخل إدارة المعرفة في المنظمة. ورسالة الماجستير بعنوان: "أثر وظائف إدارة المعرفة على تعزيز عمليات الهندرة في دائرة الجمارك الأردنية" (المجالي، الحوامدة، ٢٠٠٨) والتي اوصت بتبني فلسفة إدارة المعرفة لتطبيق وتعزيز إعادة الهندسة في المنظمات.

اخذت الدراسات تتجه بعد ذلك نحو تطبيق المفهومين خارج نطاق المؤسسات الإدارية مثل دراسة (البربري، ٢٠١١) بعنوان: "دور إدارة المعرفة في إعادة هندسة العمليات بالوحدات الإدارية بجامعة الزقازيق: دراسة ميدانية" والتي هدفت الى تطبيق اسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية في القطاع التعليمي الجامعي من خلال الاستفادة من نظام إدارة المعرفة.

في الفترة ما بين عام ٢٠١٢م وعام ٢٠١٥م كان هناك اهتماماً بالدراسات الاستطلاعية وتحليل الموضوع من وجهات نظر مختلفة مثل دراسة " إدارة المعرفة تلاقح فلسفتي إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات: بحث تحليلي استطلاعي لآراء عينة من المختصين في علم إدارة الأعمال" (منهل، الشاوي، ٢٠١٢) والتي هدفت الى الدفاع عن فلسفتي إدارة الجودة وإعادة هندسة من خلال التطرق الى ما يثبت رصانتها الفكرية والفلسفية وبأن إدارة المعرفة هي الامتداد الطبيعي والفلسفي لهما من خلال الأخذ بآراء عينة من المختصين في علم إدارة الأعمال . ودراسة بعنوان: " دور عمليات المعرفة في إعادة هندسة عمليات الأعمال: بحث استطلاعي للآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات القطنية" والتي تهدف الى توضيح الدور الذي تمارسه إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات الأعمال في المنظمات من خلال وجهات نظر العاملين في الشركة مع التأكيد على ضرورة مواكبة المنظمات للتطورات التكنولوجية التي من شأنها ان تعزز قدراتها.

تداخلت بعد هذه الفترة الاهتمامات الموضوعية للموضوع بين أهمية الموضوع للمنظمات في ظل اقتصاد المعرفة كدراسة (بوداد، ٢٠١٧) بعنوان: " دور إدارة المعرفة في تفعيل منهج إعادة الهندسة الإدارية" والتي هدفت الى توضيح العلاقة بين إدارة المعرفة التي تعتبر مورد لتحقيق النمو الاقتصادي في ظل اقتصاد المعرفة وإعادة الهندسة الإدارية لتحقيق تحسينات جوهرية وملموسة في المنظمات، وبين إعادة هندسة إدارة المعرفة بحد ذاتها مثل دراسة (الدوسري، ٢١٠٧) بعنوان: "رؤية مقترحة لتطوير إدارة المعرفة بكلية جامعة شقراء من منظور إعادة الهندسة" والتي اختلفت عن بقية الدراسات بأنها تناولت تصور مقترح لتطوير إدارة المعرفة باستخدام أسلوب إعادة الهندسة في الجامعة بمعنى إعادة هندسة إدارة المعرفة بحد ذاتها في القطاع التعليمي الجامعي. في حين اتجهت دراسة (براهيمي، ٢٠١٨) بعنوان: " الهندرة مدخل لتفعيل إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية على مؤسسة باتيميتال بعين الدفلة" الى التعرف على إمكانية استخدام إعادة الهندسة كمدخل اداري حديث من اجل تفعيل إدارة المعرفة في المؤسسة مع توضيحها لأي ابعاد إعادة الهندسة أكثر قوة في دعم إدارة المعرفة.

الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية:

بدأت الاهتمامات البحثية بالموضوع في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية مرتبطاً بتكنولوجيا المعلومات مثل دراسة (Selfridge)، (Terveen, 1996) بعنوان: " knowledge Management Tools for Business Process Support and Reengineering" والتي اشارت الى ان استخدام أدوات إدارة

المعرفة جنباً إلى جنب مع تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تدعم إعادة هندسة العمليات الإدارية ومساعدة المدراء والعاملين على حد سواء.

في عام ١٩٩٩م أخذت الدراسات منحى آخر من خلال التركيز على العلاقة بين إدارة المعرفة وإعادة الهندسة كدراسة (Oleary, 1999) بعنوان: "Reengineering and Knowledge Management" والذي بحث من خلالها العلاقة بين إعادة الهندسة وإدارة المعرفة مع التركيز على العلاقات المتسلسلة بينهم.

في الفترة ما بين عام ٢٠٠٠م إلى عام ٢٠٠٢م ركزت الدراسات على أهمية الموضوع للمنظمات على اختلاف توجهاتها، حيث نشر (McAdam, 2000) دراسة بعنوان: "Developing reengineering based change: the contribution from knowledge management" والتي ناقشت من خلالها كيف يمكن لإدارة المعرفة أن تلعب دوراً رئيسياً في تمكين المنظمات من تحقيق إعادة الهندسة بطريقة أكثر فاعلية وبالتالي التمتع بالفوائد الكبيرة التي يمكن أن تتحقق، في حين اتجهت دراسة (Mcnulty, 2002) بعنوان: "Reengineering as Knowledge Management: A Case of Change in UK Healthcare" نحو القطاع الصحي والتي تناولت الموضوع كدراسة حالة في البيئة الصحية، حيث تم وضع تصور لبرنامج تغيير للمستشفى كشكل من أشكال إدارة المعرفة جنباً إلى جنباً مع إعادة الهندسة لإحداث تغيير في الترتيبات التنظيمية والأداء.

في حين توجه الاهتمام بعد هذه الفترة إلى إعادة هندسة النظم في المنظمات كدراسة (Mesarić and Dukić, 2004) بعنوان: "Reengineering of accounting information system of companies aimed at creating new knowledge and knowledge management." هندسة أنظمة المحاسبة في المنظمات من خلال إدارة المعرفة لخلق معرفة جديدة.

تعد الفترة ما بين عام ٢٠٠٨م إلى عام ٢٠١١م هي الفترة التي احتلت أعلى رصيد من الدراسات في الموضوع، ويلاحظ تداخل الاهتمامات البحثية فيها ويمكن أن نرجع ذلك إلى شمول الموضوع ومرونة تطويعه في المجالات والقطاعات المختلفة، حيث يلاحظ توجه الدراسات نحو التركيز على دور إدارة المعرفة في نجاح أسلوب إعادة الهندسة مثل دراسة (Stefanescu, Stefanescu, 2008) في عام ٢٠٠٨م بعنوان: "The Need of Knowledge Management Strategy for the Successfully Implementation of Reengineering Projects" والتي ناقشت من خلالها أسباب فشل إعادة الهندسة في بعض المنظمات ودور إدارة المعرفة في نجاح هذه العملية، كما تم اقتراح نموذج لتطوير إعادة الهندسة قائم على إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى دراسة (Kyupova et al., 2009) في المؤتمر الدولي حول البرامج والخدمات والتقنيات الهامة بدراسة عنوانها: "Knowledge

على دور إدارة المعرفة كعامل حاسم لنجاح إعادة هندسة العمليات الإدارية من خلال التغيير القائم على استراتيجيات وأدوات مبتكرة. في حين اتجهت بعض الدراسات الى دراسة الموضوع بطريقة معاكسة الا وهو دور إعادة الهندسة وتكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المعرفة في المنظمات كالدراسة الذي شارك فيها (Constantinescu, 2008) بورقة بحثية في المؤتمر الدولي الثاني حول "تكنولوجيا الاعمال والمعلومات" بعنوان: " Knowledge Management and Business Process Reengineering for Business Performance Improvement" والتي ناقش من خلالها كيف ان العديد من المنظمات لاتزال غير قادرة على استخلاص المعرفة الضمنية من اذهان موظفيها والاستفادة منها في الأداء التنظيمي ويرجع ذلك الى تعقيد هيكل المؤسسة مما يؤدي الى صعوبة تحديد المعرفة ومشاركتها وإعادة استخدامها وانه لابد من تطوير استراتيجية فعالة لإعادة هندسة عمليات الاعمال للاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية في المنظمة، كما نشرت دراسة (Baimin, Zijun, Xiaohua, 2010) في المؤتمر الدولي الثالث لإدارة المعلومات بعنوان: " Knowledge Process Reengineering and Implementation of Enterprise Knowledge Management" والتي تناولت موضوع إعادة هندسة عملية المعرفة وتطبيق إدارة المعرفة في المؤسسة، حيث أشار ان الهدف من هندسة العمليات الإدارية هو بناء عملية معرفية جديدة واضفاء المعرفة على العمليات، وانه يمكن للمؤسسة ان تضع الأساس لتنفيذ إدارة المعرفة بشكل فعال من خلال إعادة هندسة العمليات الإدارية.

فيما بعد هذه الفترة ركزت عدد من الدراسات علي تطبيق المفهوم في القطاعات الحكومية حيث صدرت ورقة ضمن المؤتمر الدولي ٢٠٠٩ م حول إدارة المعلومات بعنوان: " Modernizing Government: Reengineering through Knowledge Management Approach" (Tsui, Lee, 2009) والتي ناقشت ضرورة إعادة النظر في كيفية إدارة المعرفة الموجودة في القطاع العام والحكومي والانتقال نحو إدارة تتمحور حول العميل في سياق الحكومة الالكترونية من خلال إعادة هندسة عملياتها، بالإضافة الى دراسة (Zhi-ze & Shuang-liang, 2011) بعنوان: " Government process reengineering based on knowledge management." والتي ناقشت تطبيق إدارة المعرفة في سياق إعادة هندسة العمليات الحكومية.

يلاحظ فيما بعد هذه الفترة ندرة الدراسات التي ناقشت الموضوع، ثم عادت الأبحاث لتناقشه من زاوية أخرى حيث ركزت على تناول المفهوم واهميته في مؤسسات الدول النامية مثل دراسة (Nkurunziza et al., 2019) بعنوان: " Knowledge management, adaptability and business"

تفسير نظري لأداء إعادة هندسة العمليات الإدارية باستخدام إدارة المعرفة في سياق الاقتصادات النامية.

وفقاً لما سبق يلاحظ اختلاف التوجهات البحثية موضوعياً وزمنياً بين الدراسات في الإنتاج الفكري باللغة العربية والإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية، بالإضافة الى قلة الدراسات العربية في الموضوع، مما يؤكد حداثة الموضوع وضرورة تكثيف البحوث نحوه في المنظمات على اختلاف مجالاتها والقطاعات التي تخدمها حتى يتسنى لها مواكبة ركب الاقتصاديات المتقدمة.

المؤتمرات وورش العمل التي تناولت الموضوع:

من خلال هذا المحور سيتم تتبع المؤتمرات وورش العمل التي تناولت الموضوع باللغة العربية واللغة الإنجليزية وحصرها رقمياً مع ذكر الدراسات التي نشرت في الموضوع من خلال هذه المؤتمرات وورش العمل.

أولاً: المؤتمرات وورش العمل باللغة العربية:

لاحظت الباحثة ندرة في بحوث المؤتمرات وورش العمل التي تناولت مفهوم إعادة الهندسة مرتبطاً بإدارة المعرفة والمنشورة من قبل المؤتمرات في العالم العربي حيث تم البحث في عدد من قواعد البيانات العربية ومحرك البحث جوجل (الباحث العلمي) وكانت النتيجة دراسة واحدة فقط تم نشرها في عام ٢٠١٢م وتحمل عنوان إدارة المعرفة تلاقح فلسفتي إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة العمليات: بحث استطلاعي لآراء عينة من المختصين في علم الاعمال (المهل، شاوي، ٢٠١٢) والتي نشرت في المؤتمر العلمي السادس – أهمية استراتيجيات التعليم العالي والبحث العلمي في تدعيم العملية الإنمائية -البصرة مما يؤكد ضرورة تكثيف الأبحاث في الموضوع ومناقشته في المؤتمرات العربية وعقد ورش العمل لنشر الوعي بأهميته كأسلوب اداري قادر على تحقيق النجاح للمنظمات على اختلاف توجهاتها.

ثانياً: المؤتمرات وورش العمل باللغة الإنجليزية:

على عكس نتائج البحث التي تم التوصل لها من خلال البحث في بحوث المؤتمرات العربية، تم الوصول من خلال محرك بحث Google scholar الى عدد ١٠ أوراق بحثية تجمع بين إعادة الهندسة وإدارة المعرفة مقسمة على ٨ مؤتمرات وورشتي عمل، حيث تم البحث دون تحديد فترة زمنية معينة وكانت النتيجة بحوث تراوح نشرها ما بين عام ١٩٩٨م الى عام ٢٠٢٠م وهي كالتالي:

1. ورقة بعنوان Using AI for Knowledge Management and Business Process Reengineering والمنشورة في ورشة عمل Madison – (AAAI Press) عام ١٩٩٨م للمؤلف Gamble.
2. ورقة بعنوان Reengineering and knowledge management والمنشورة في مؤتمر Knowledge Engineering and Knowledge Management - Los Angeles عام ١٩٩٩م للمؤلف O'Leary.
3. ورقة بعنوان Reengineering and knowledge management والمنشورة في ورشة عمل Germany – Proceedings of the European Knowledge Acquisition Workshop عام ١٩٩٩م للمؤلف Danile.
4. ورقة بعنوان Reengineering of accounting information system of companies aimed at creating new knowledge and knowledge Conference on Information and Intelligent Systems- علم ٢٠٠٤م للمؤلفان Mesarić and Dukić.
5. ورقة بعنوان Knowledge Management and Business Process Reengineering for Business Performance Improvement. والمنشورة في مؤتمر The 2nd International Conference on „Business and Information Technologies. New Approaches – Romania عام ٢٠٠٨م للمؤلف Constantinescu.
6. ورقة بعنوان Knowledge Management Applied to Business Process Reengineering والمنشورة في مؤتمر International Conference on Software, Services & Semantic Technologies – Bulgaria عام ٢٠٠٩م للمؤلف Kyupova.
7. ورقة بعنوان Modernizing Government: Reengineering through Knowledge Management والمنشورة في مؤتمر International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering – China عام ٢٠٠٩م للمؤلفين Tsui, Lee, Lee.
8. ورقة بعنوان Knowledge process reengineering and implementation of enterprise knowledge management. والمنشورة في مؤتمر 3rd International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering – China عام ٢٠١٠م للمؤلفين Baimin, Zijun, Xiaohua.
9. ورقة بعنوان Government process reengineering based on knowledge management. والمنشورة في مؤتمر International Conference on E-Business and E-Government (ICEE) – China عام ٢٠١١م للمؤلفان Zhi-ze and Shuang-liand.

10. ورقة بعنوان Knowledge Discovery and Analytics in Process Reengineering: A Study of Port Clearance Processes والمنشورة في مؤتمر International Conference in Mathematics, Computer Engineering and Computer Science (ICMCECS) – Nigeria عام ٢٠٢٠م للمؤلفين Nwankwo, Ukhurebor, Ukaoha.

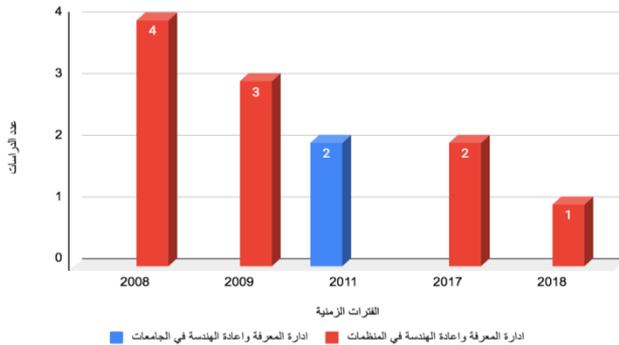
المؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات الموضوع في قواعد البيانات وفي محركات البحث الرقمية:

من خلال هذا المحور سيتم تتبع المصطلحات المحددة في المراجعة رقمياً وزمنياً من خلال البحث في قواعد البيانات ومحركات البحث المختارة، حيث سيتم التتبع باستخدام أسلوب البحث الحر (بالعنوان) وقد تم استبعاد البحث المقيد نظراً لأن قواعد البيانات باللغة العربية لا تتيح هذا الأسلوب وحتى يكون هناك موازنة عادلة في نتائج البحث بكلتا اللغتين.

أولاً: نتائج البحث الحر باللغة العربية:

ان عدد الدراسات التي تناولت الموضوع قليلة جداً، حيث تم الوصول الى ١٢ دراسة فقط في الفترة الزمنية ما بين عام ٢٠٠٨م الى عام ٢٠١٨م توجّهت فيها الاهتمامات البحثية بالموضوع نحو المنظمات بشكل عام، حيث تناولت ١٠ دراسات من أصل ١٢ دراسة أسلوب إعادة الهندسة مقترناً بإدارة المعرفة في المنظمات في حين ذهبت دراستان نحو بحث الموضوع في المجال التعليمي، كما هو مبين في الشكل رقم (١).

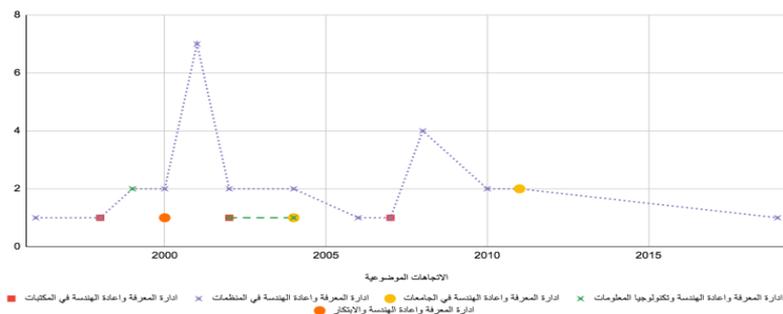
تؤكد النتائج السابقة ندرة الدراسات العربية في الموضوع مما يعطي افضلية بحثية لموضوع المراجعة والذي يعد موضوع حديث يتماشى مع التحول الذي نعيشه اليوم وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠م.



شكل رقم (١) عدد الدراسات العربية واتجاهاتها الزمنية والموضوعية

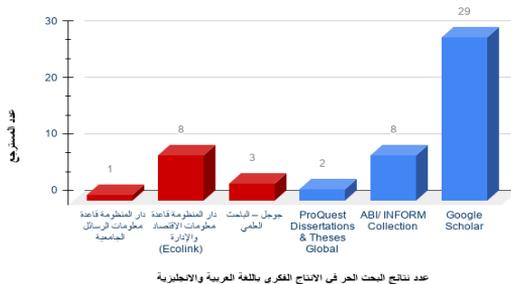
ثانياً: نتائج البحث الحرباللغة الإنجليزية:

ان عدد الدراسات التي تناولت الموضوع في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية يتفوق بضعفين تقريباً الإنتاج الفكري باللغة العربية، حيث تم الوصول الى ٣٩ دراسة تناولت موضوع البحث خلال الفترة ما بين ١٩٩٦م الى عام ٢٠١٩م تنوعت خلالها الاهتمامات البحثية ما بين تطبيق إدارة المعرفة مرتبطاً بإعادة الهندسة في المكتبات والتعليم في حين ربطها البعض بتكنولوجيا المعلومات والابتكار ولكن الرصيد الأكبر كان للدراسات التي تناولت الموضوع مرتبطاً بمنظمات الأعمال وتطوير العمل. حيث كانت النتيجة ٣ دراسات ناقشت الموضوع في قطاع المكتبات، ٣ دراسات في قطاع التعليم، ٤ دراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات، دراسة واحدة ربطت المفهوم بالابتكار و٢٨ دراسة بالمنظمات وتطوير العمل، كما هو موضح في الشكل رقم (٢).



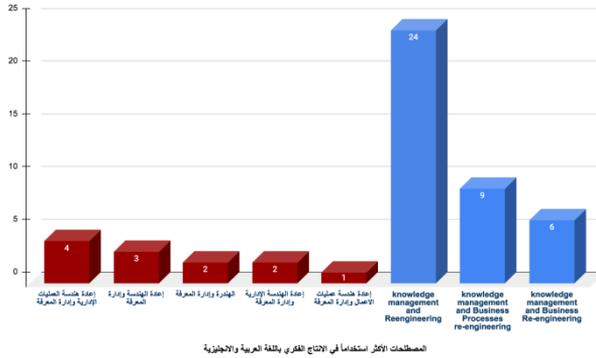
شكل رقم (٢) عدد الدراسات الانجليزية واتجاهاتها الزمنية والموضوعية

يوضح الشكل (٣) نتائج البحث في قواعد البيانات ومحركات البحث المختارة باللغتين العربية والانجليزية، حيث تصدر محرك البحث Google Scholar بأعلى عدد من الدراسات في الموضوع ب ٢٩ دراسة، في حين احتلت قاعدة بيانات دار المنظومة للرسائل الجامعية اقل عدد من الدراسات في الموضوع بدراسة واحدة فقط.



شكل رقم (٣) عدد نتائج البحث في الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية

في حين يوضح الشكل رقم (٤) المصطلحات الأكثر استخداماً في الإنتاج الفكري العربي والانجليزي للموضوع، حيث احتل مصطلح knowledge management and Reengineering المركز الأول في أكثر المصطلحات استخداماً بـ ٢٤ دراسة في الإنتاج الفكري باللغة الإنجليزية، يقابله في الإنتاج الفكري العربي مصطلح إعادة هندسة العمليات الإدارية وإدارة المعرفة بأكثر المصطلحات استخداماً في الدراسات العربية بـ ٤ دراسات.



شكل رقم (٤) المصطلحات الأكثر استخداماً في الإنتاج الفكري العربي والانجليزي

الخاتمة:

أوضحت مراجعة الأدب المتعلقة بموضوع إعادة هندسة العمليات الإدارية وإدارة المعرفة، ان الاهتمام بهذا الموضوع بدأ من تسعينات القرن الماضي كأسلوب اداري ناجح قادر على القفز بالمنظمات الى مواقع الصدارة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة لها، الا ان الموضوع عربياً لم يُبحث بشكل كافي مقارنة بأهميته خاصة في الوقت الذي يتحول فيه العالم الى الاقتصاد المعرفي والذي يتطلب تطوير أساليب العمليات المقدمة او حتى تغييرها.

تبين من خلال المراجعة وجود فجوة زمنية لم يناقش فيها الموضوع بشكل كافي في الإنتاج الفكري باللغة العربية والانجليزية على حد سواء، مما يؤكد ضرورة إثراء الإنتاج الفكري بالدراسات في الموضوع لتكون مرجع قيم للمنظمات للتطوير والتقدم وللباحثين لإجراء المزيد من الدراسات وتطويرها.

عرضت هذه المراجعة تعريفات لأهم المصطلحات في الموضوع كما انها قدمت حصراً للاهتمامات البحثية وكيفية تطورها زمنياً وموضوعياً، بالإضافة الى تتبع وحصر الدراسات في موضوع إعادة

الهندسة مرتبطاً بإدارة المعرفة في الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية، كما انها تعرضت للمؤتمرات وورش العمل في الموضوع وقدمت تتبع رقمي وزمني للمجالات البحثية المرتبطة بإعادة الهندسة وإدارة المعرفة والمصطلحات المرتبطة بها.

قائمة المراجع:

- أحمد، حلمي فؤاد. (2003). تحسين أداء المدرسة الثانوية العامة في مصر باستخدام مدخل إعادة الهندسة. التربية: المجلس العالمي لجمعيات التربية المقارنة - الجمعية المصرفية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مج 6، ع 8، 219، 293 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/11381>
- الأردن. المعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية. إدارة البحوث والدراسات والنشر. (1995). إعادة الهندسة مجرد عامل مساعد في تغيير ثقافة المصرف. مجلة الدراسات المالية والمصرفية: الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية - مركز البحوث المالية والمصرفية، مج 3، ع 2، 6، 10 - مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/502071>
- الأردن. المعهد العربي للدراسات المالية والمصرفية. إدارة البحوث والدراسات والنشر. (1995). إعادة الهندسة الموجهة لشرائح عملاء المصرف. مجلة الدراسات المالية والمصرفية: الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية - مركز البحوث المالية والمصرفية، مج 3، ع 2، 12، 15 - مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/502073>
- الأغا، مرام إسماعيل، و المدهون، محمد إبراهيم. (2006). دراسة تطبيقية لاعادة هندسة العمليات الادارية الهندرة في المصارف في قطاع غزة)رسالة ماجستير غير منشورة. (الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/542996>
- براهيمي، شراف. (2018). الهندرة مدخل لتفعيل إدارة المعرفة في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية على مؤسسة باتيميتال بعين الدفلة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية: جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، مج 5، ع 1، 43، 55 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/929568>
- البربري، محمد أحمد عوض. (2011). دور إدارة المعرفة في إعادة هندسة العمليات بالوحدات الادارية بجامعة الزقازيق: دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية بالمنصورة: جامعة المنصورة - كلية التربية، ع 75، ج 3، 411، 480 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/82433>
- البغدادي، عادل هادي، و جباد، علي رزاق العبادي. (2008). أثر إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات منظمة الأعمال: دراسة تطبيقية في معمل إطارات بابل. العلوم الاقتصادية: جامعة

- البصرة - كلية الإدارة والاقتصاد، مج 5، ع 21، 113، 148 - مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/140338>
- بن عطاء الله، العلمي. (2020). مقارنة إعادة هندسة عمليات الأعمال كآلية لتطوير وتنمية قيادة مبدعة ومبتكرة في المنظمات المعاصرة. دفا تر السياسة والقانون: جامعة قاصدي مرباح ورقلة - كلية الحقوق والعلوم السياسية، مج 12، ع 2، 291، 299 - مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1060888>
- بوداود، فاطمة الزهراء. (2017). دور إدارة المعرفة في تفعيل منهج إعادة الهندسة الإدارية. مجلة دفا تر اقتصادية: جامعة عاشور زيان الجلفة - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مج 8، ع 14، 188، 198 - مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/924407>
- الثبتي، محمد بن عثمان. (2017). تطوير العمليات الإدارية بجامعة تبوك في ضوء مدخل إعادة هندسة العمليات الإدارية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس: رابطة التربويين العرب، ع 82، 325، 366 - مسترجع من
<http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/856848>
- جوهر، يوسف عبد المعطي مصطفى. (2002). نموذج مقترح لتطبيق مفهوم إعادة هندسة العمليات في التعليم الجامعي. التربية: المجلس العالمي لجمعيات التربية المقارنة - الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مج 5، ع 6، 115، 157 - مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/11086>
- حسن، دنيا كريم. (2015). دور عمليات إدارة المعرفة في إعادة هندسة عمليات الأعمال بحث استطلاعي لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات القطنية Journal of Baghdad College of Economic sciences University, (43).
- الخلايلة، هيام صالح ضيف الله، و الفواز، تركي مجحم. (2019). أثر إعادة هندسة العمليات على أداء العاملين في وزارة المالية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1030431>
- دمنهوري، أمل محمد شيخ حسين. (2013). العوامل المؤثرة على تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية (دراسة تطبيقية في الخطوط الجوية العربية السعودية Journal of Al-Quds Open University for Research & Studies, 31(Part 2), 41-85).
- الدوسري، صالح محمد (2017). رؤية مقترحة لتطوير إدارة المعرفة بكليات جامعة شقراء من منظور إعادة الهندسة، مجلة كلية التربية - جامعة الإسكندرية، ٢٧ (٤).
- محمد، حيدر حسن. (2016). استراتيجيات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية في مؤسسات المعلومات العراق Cybrarians Journal: البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، ع 41، 1، 38 - مسترجع من
<http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/753059>

- رفاعي، ممدوح عبدالعزيز. (1997). أهمية ومبادئ وأبعاد: إعادة هندسة الأعمال. إدارة الاعمال: جمعوية إدارة الاعمال العربية، ع 78، 29، 31 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/63304>
- رفاعي، ممدوح عبدالعزيز. (1998). دور الأزمات في إعادة هندسة عمليات التشغيل. المؤتمر السنوي الثالث لإدارة الكوارث والأزمات: جامعة عين شمس - كلية التجارة - وحدة بحوث الأزمات، مج 3، القاهرة: وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 416 - 436. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/110175>
- صالح، سمير أبو الفتوح. (1997). إعادة هندسة منظومة التعليم في مصر: رؤية مستقبلية لعلاج مشكلة البطالة و مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية: جامعة المنصورة - كلية الحقوق، ع 21، 716، 737. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/116319>
- العمري، هاني عبدالرحمن عمر. (2011). الإستعداد القيادي بالمنظمات و المؤسسات الصناعية السعودية لتطبيق منهجيات إعادة هندسة الأعمال الإدارية: دراسة تطبيقية. المجلة المصرية للدراسات التجارية: جامعة المنصورة - كلية التجارة، مج 35، ع 2، 53، 111. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/114127>
- القاضي، رضا عبده إبراهيم. (2000). توظيف الكمبيوتر والمستحدثات التكنولوجية في إعادة هندسة العمليات (B. P. R.) لتطوير المكتبات الجامعية. تكنولوجيا التعليم: الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، مج 10، ك 3، 451، 501. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/26650>
- قوي، بوحنية احمد. (2007). إعادة هندسة الأداء الجامعي: مقارنة معاصرة. مجلة الباحث: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ع 5، 137، 145. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/92636>
- كراسنة، عبدالرحمن عبدالفتاح، و الخليلي، سمية محمد توفيق. (2009). مكونات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية في وزارة التربية والتعليم الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج 5، ع 3، 293، 326. - مسترجع من <https://search.mandumah.com/Record/102235>
- الكوي، فادية عبدالرحمن خالد. (2016). متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات: جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، مج 51، ع 4، 119 - 154. مسترجع من <https://search.mandumah.com/Record/808940>
- المجالي، إيمان عادل هجهوج، و الحوامدة، نضال صالح. (2008). (أثر وظائف إدارة المعرفة على تعزيز عمليات الهندرة في دائرة الجمارك الأردنية) رسالة ماجستير غير منشورة. (جامعة مؤتة، الكرك. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/784695>

- النتشة، حازم (2009). إنعكاسات إعادة الهندسة الإدارية على جوانب النجاح المؤسسي في بلدية الخليل. (رسالة ماجستير). جامعة الخليل : فلسطين
- هراس، عادل ع. "إعادة هندسة العمليات بدون تكنولوجيا المعلومات: نموذج لمنظمات العمالة الكثيفة مع التطبيق على البيئة الجامعية المصرية". مجلة التجارة والتمويل: جامعة طنطا - كلية التجارة ع 2 (1997): 1 - 54. مسترجع من <http://search.mandumah.com.sdl.idm.oclc.org/Record/330415>
- يوسف، داليا طه محمود. (٢٠١٥). تصور مقترح لاستخدام الهندرة كمدخل للتغيير التنظيمي بالجامعات المصرية في ضوء تجارب بعض الدول. مجلة البحث في التربية وعلم النفس. جامعة المنيا. م ٢٧. ع ٢.
- Bassett Patrick, F. (2005). Reengineering Schools for the 21st Century. The Phi Delta Kappan, 87(1), 76–83.
- Chang, S. E., Chen, Y.-C., & Lu, M.-F. (2019). Supply chain re-engineering using blockchain technology: A case of smart contract based tracking process. Technological Forecasting & Social Change, 144, 1–11. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1016/j.techfore.2019.03.015>
- Constantinescu, M. (2008, October). Knowledge Management and Business Process Reengineering for Business Performance Improvement. In The 2nd International Conference on „Business and Information Technologies. New Approaches (pp. 25-26).
- DANIEL, E. L. (1999). Reengineering and knowledge management. In Proceedings of the European Knowledge Acquisition Workshop (EKAW-99). Germany.
- Gamble, R. (1998). Using AI for Knowledge Management and Business Process Reengineering: Papers from the 1998 Workshop. AAAI Press.
- Gunasekaran, A., & Nath, B. (1997). The role of information technology in business process reengineering. International Journal of Production Economics, 50(2–3), 91. [https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1016/S0925-5273\(97\)00035-2](https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1016/S0925-5273(97)00035-2)
- Grover, V., Seung Ryul Jeong, Kettinger, W. J., & Teng, J. T. C. (1995). The Implementation of Business Process Reengineering. Journal of Management Information Systems, 12(1), 109–144. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1080/07421222.1995.11518072>
- Hau-Dong Tsui, Tsang-Yean Lee, & Chong-Yen Lee. (2009). Modernizing Government: Reengineering through Knowledge Management Approach. 2009

- International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering, Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering, 2009 International Conference On, 4, 88–92. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1109/ICIII.2009.483>
- Hammer, M. (1990). Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate. *Harvard Business Review*, 68(4), 104–112.
 - Kyupova, Borislava and Rees, John and Penev, Kalin. (2009). Knowledge Management Applied To Business Process Reengineering. In: International Conference on SOFTWARE, SERVICES & SEMANTIC TECHNOLOGIES, 28-29 October 2009, Sofia, Bulgaria.
 - Matthews, J., Love, P. E. D., Heinemann, S., Chandler, R., Rumsey, C., & Olatunj, O. (2015). Real time progress management: Re-engineering processes for cloud-based BIM in construction. *Automation in Construction*, 58, 38–47. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1016/j.autcon.2015.07.004>
 - McAdam, R. (2000). Developing reengineering based change: the contribution from knowledge management. *Strategic Change*, 9(6), 363–377. [https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1002/1099-1697\(200009/10\)9:6<363::AID-JSC491>3.0.CO;2-A](https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1002/1099-1697(200009/10)9:6<363::AID-JSC491>3.0.CO;2-A)
 - McNulty, T. (2002). Reengineering as Knowledge Management: A Case of Change in UK Healthcare. *Management Learning*, 33(4), 439. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1177/1350507602334003>
 - Mesarić, J., & Dukić, B. (2004). Reengineering of accounting information system of companies aimed at creating new knowledge and knowledge management. In *Proceedings of 15th International Conference on Information and Intelligent Systems*.
 - Nkurunziza, G., Ntayi, J. M., Munene, J. C., & Kaberuka, W. (2019). Knowledge management, adaptability and business process reengineering performance in microfinance institutions. *Management*, 2(1), 59-71.
 - Nwankwo, W., Ukhurebor, K., & Ukaoha, K. (2020, March). Knowledge Discovery and Analytics in Process Reengineering: A Study of Port Clearance Processes. In *2020 International Conference in Mathematics, Computer Engineering and Computer Science (ICMCECS)* (pp. 1-7).

- O'Leary, D. E. (1999, May). Reengineering and knowledge management. In International Conference on Knowledge Engineering and Knowledge Management (pp. 1-12). Springer, Berlin, Heidelberg
- Ronald J Burke, Jim Graham, & Frank Smith. (2005). Effects of reengineering on the employee satisfaction-customer satisfaction relationship. TQM Magazine, 17(4), 358–363.
- Selfridge, P. G., & Terveen, L. G. (1996). Knowledge Management Tools for Business Process Support and Reengineering. International Journal of Intelligent Systems in Accounting Finance & Management, 5(1), 15–24.
- Suo Baimin, Han Zijun, & Gao Xiaohua. (2010). Knowledge Process Reengineering and Implementation of Enterprise Knowledge Management. 2010 3rd International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering, Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering (ICIII), 2010 International Conference On, 4, 23–26. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1109/ICIII.2010.484>
- Stefanescu L, Stefanescu A. The Need of Knowledge Management Strategy for the Successfully Implementation of Reengineering Projects. MPRA Paper. 2008. Accessed February 26, 2021. <http://search.ebscohost.com.sdl.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=edsrep&AN=edsrep.p.pra.mprapa.7794&site=eds-live>
- Talwar, R. (1993). Business Re-engineering--a Strategy-driven Approach. Long Range Planning, 26(6), 22–40. [https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1016/0024-6301\(93\)90204-5](https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1016/0024-6301(93)90204-5)
- Walston, S. L., Burns, L. R., & Kimberly, J. R. (2000). Does reengineering really work? An examination of the context and outcomes of hospital reengineering initiatives. Health services research, 34(6), 1363–1388.
- Zhi-ze, Z., & Shuang-liang, L. (2011). Government process reengineering based on knowledge management. 2011 International Conference on E-Business and E-Government (ICEE), E-Business and E-Government (ICEE), 2011 International Conference On, 1–4. <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.1109/ICEBEG.2011.5881952>