

تعريف إعادة الهندسة :

هي " إعادة تفكير أساسية وإعادة تصميم جذرية للعمليات لتحقيق نتائج هائلة في مقاييس الأداء العصرية المتمثلة في التكلفة، الجودة، مستوى الخدمة والسرعة"⁽¹⁾.

نلاحظ أن هذا التعريف يتضمن أربع كلمات مفتاحية [٢] أساسية، يمكن تفسيرها على النحو التالي:

١- أساسية (Fundamental):

وتعني ببساطة أن الوقت قد حان لكي تعيد كل شركة وكل فرد وعامل بالمنظمة النظر في أسلوب العمل المتبع ومراجعة ما يقومون به من عمل وسؤال أنفسهم: لماذا يقوموا به؟ وهل هذا العمل ذو قيمة للعملاء والشركة؟ وهل يمكن أداءه بطريقة أفضل؟ كل هذه الأسئلة يطرحها مبدأ إعادة الهندسة بأسلوب ومفهوم علمي يساعد الشركات في الوصول إلى إجابات شافية لهذه الأسئلة فأثناء إعادة الهندسة يجب أن تعرف المنظمة ما الذي تود فعله قبل أن تعرف كيف يجب فعله وأن تعرف كيف يجب أن تكون وليس كيف هي الآن⁽²⁾.

٢- جذرية (Radical):

تتضمن إعادة الهندسة حلولاً جذرية لمشاكل العمل الحالية وهو أمر تميزت به إعادة الهندسة عن غيرها من المفاهيم الإدارية السابقة التي كانت في معظمها تسعى إلى حلولاً عاجلةً وسطحيةً لمشكلات العمل ومعوقاته. وبالتالي فإن إعادة التصميم الجذرية تعني التغيير من الجذور وليس مجرد تغييرات سطحية وظاهرية للوضع القائم، ومن هذا المنطلق فإنها تعني التجديد والابتكار وليس مجرد تحسين أو تطوير أو تعديل أساليب العمل القائمة.

٣- هائلة (Dramatic):

إعادة الهندسة لا تتعلق بالتحسينات النسبية المطردة والشكلية، بل تهدف إلى تحقيق طفرات هائلة وفائقة في معدلات الأداء. ولقد حققت الشركات التي طبقتها بنجاح نتائج هائلة في نسبة تحسن الدخل والأرباح وزيادة الإنتاجية وتقليص الزمن اللازم لإنجاز العمل

(1) Hammer Michael et Champy James, Le reengineering: reinventer l'entreprise pour une amelioration.

(2) Ibid., PP. 42-46.

وتقديم خدمات أفضل للزبائن فمن أجل تحسينات نسبية نقوم بتعديلات سطحية أما من أجل نتائج هائلة نقوم بإعادة هندسة جذرية .

٤- العمليات (Processes):

سيرورة العمليات هو مجموعة من الأنشطة التي من خلال مدخلة أو مجموعة مدخلات (Inputs) تنتج مخرجات (output) لها قيمة بالنسبة للزبون . ويتميز مبدأ إعادة الهندسة بتركيزه على نظم العمل أو ما يعرف بالعمليات الرئيسية للمنظمات المختلفة لأنه كنتيجة لثقافة تقسيم المهام إلى عمليات بسيطة ومحددة جعل مسيري المنظمات يتبعون هاته العمليات وينسون الهدف الأساسي من هاته السيرورة ككل، إذ يتم دراسة وإعادة هندسة سيرورة العمليات بكاملها مما يساعد على رؤية الصورة الكاملة للعمل وتقله بين الإدارات المختلفة ومعرفة الحواجز التشغيلية والتنظيمية التي تعوق العمل وتطيل من الزمن اللازم لتقديم الخدمة وإنهاء العمل.

أهداف عملية إعادة الهندسة:

إعادة هندسة العمليات الإدارية بشكل علمي وسليم سوف تمكن المنظمة من تحقيق الأهداف التالية، التي من أجلها تتم إعادة هندسة العمليات الإدارية في المنظمات:

أ- تحقيق تغيير جذري في الأداء:

تهدف جهود إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تحقيق تغيير جذري في الأداء ويتمثل ذلك في تغيير أسلوب وأدوات العمل والنتائج، من خلال تمكين العاملين من تصميم العمل والقيام به وفق احتياجات الزبائن وأهداف المنظمة.

ب- التركيز على الزبائن:

تهدف إعادة هندسة العمليات إلى توجيه المنظمة إلى التركيز على الزبائن من خلال تحديد احتياجاتهم والعمل على تحقيق رغباتهم، بحيث يتم إعادة بناء العمليات لتحقيق هذا الغرض.

ج- السرعة:

تهدف إعادة هندسة العمليات إلى تمكين المنظمة من القيام بأعمالها بسرعة عالية من خلال توفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات وتسهيل عملية الحصول عليها.

د- الجودة:

تهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها لتناسب احتياجات ورغبات العملاء.