

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.

هـ - تخفيض التكلفة:

تهدف إعادة هندسة العمليات الإدارية إلى تخفيض التكلفة من خلال إلغاء العمليات غير الضرورية والتركيز على العمليات ذات القيمة المضافة.

خصائص إعادة الهندسة^(١):

تعتبر عملية إعادة الهندسة الحل للمشاكل التي تولدت عن عدم موافقة تطبيقات نظرية تقسيم العمل لأدم سميث لمتطلبات السوق الحديث حيث يؤكد (هامر) أنها تتميز بمجموعة من الخصائص المناقضة تماما لتلك التي قدمت منذ مائتي سنة.

- إعادة التفكير في الأساسيات.
- إعادة التصميم الجذري.
- تحقيق تحسينات متميزة.
- الطموح والثورة على القديم.
- التوجه نحو دراسة العمليات وليس الجزئيات الفرعية.
- كسر القواعد وتحطيم التقاليد الموروثة.
- الاستخدام الابتكاري لتكنولوجيا المعلومات.

مبادئ إعادة الهندسة^(٢):

من أجل القيام بإعادة التفكير في السيرورات العملية اقترح كل من (هامر وتشامبي) مجموعة من المبادئ الأساسية لإعادة الهندسة:

- التنظيم على أساس النتائج وليس المهام.
- التركيز على الزبون وإعادة التنظيم حوله.
- تغيير وحدات العمل من وظيفية إلى عملية.
- الاهتمام بالعمليات المنتجة للقيمة المضافة.

(1) Ibid., P. 57.

- جمعة السعيد، الأداء المالي لمنظمات الأعمال "التحديات الراهنة"، غير معلومة، المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر، ٢٠٠٠، ص ٤٣٧.

(٢) بوحنية قوي، إعادة هندسة الأداء الجامعي: مقارنة معاصرة، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، ٢٠٠٧، العدد الخامس ٢٠٠٧/٥، ص ١٣٨ - ١٣٩.

- Balle Michael, Reengineering des processus: guide pratique, inconnue, France: Edition Dunod, Institut Renault de la qualite et du management, les realites de l'entreprise, 2000, pp. 18-23.