

نتائج عملية إعادة هندسة الأعمال الإدارية بالمنظمات :

أ- اختفاء بعض الوظائف والتخلص من العمالة الزائدة:

بعد عمليات إعادة هندسة الأعمال الإدارية نجد أن بعض الوظائف قد اختفت من الهيكل التنظيمي حيث نجد أن الموظفين المختصين بكل عملية يحتاجون إلى عدد قليل من المشرفين نظراً لمسؤوليتهم الكاملة عن الأعمال وذلك من خلال الصلاحيات والتفويض بشكل أكبر الذي يؤدي إلى إبداع وتخفيض في الوقت وتكاليف العمل وأيضاً تحسين مستوى الرقابة والمتابعة .

ب- العمل من خلال مجموعات:

توجد بعض الوظائف لا يمكن أن يقوم بها موظف واحد مما يحتم على الشركة إسناد هذه المهمة لأكثر من موظف ولكن من خلال مفهوم جديد ألا وهو فريق العملية والذي يضم مجموعة من الموظفين يملكون المهارات لتنفيذ المهام الموكلة إليهم بروح واحدة دون النظر إلى الفرد.

ج- صلاحيات أكبر للموظفين:

إن فصل عملية اتخاذ القرار عن العمل الفعلي كان في الماضي بعد أن كان هذا الدور حكراً على المديرين فقط حيث أصبح اتخاذ القرارات جزء من العمل يقوم به الموظفون بأنفسهم أي أن عملية إعادة الهندسة لا تتبنى مفهوم دمج العمليات بشكل أفقي بإسناد العمليات المتعددة إلى شخص واحد وإنما دمجها رأسياً أيضاً بمعنى عدم لجوء الموظف في إحدى مراحل عمله إلى رؤسائه للحصول على قرار معين بشأن العمل بل أصبح الأمر في يد الموظف المسؤول عن تنفيذ العملية، و يأتي دور المديرين من خلال الإشراف عليهم ومعالجة وتذليل المشكلات الأمر الذي أدى إلى خفض تكاليف العمل بالإضافة إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء وسرعتها.

د- سهولة انسياب العمليات:

نلاحظ إن بعض المؤسسات قد تقوم برسم وتصميم العملية الإدارية بشكل يؤدي إلى ضياع الوقت وزيادة الجهد والتكلفة على الرغم من أن التدفق الطبيعي للعمل هو البديل المنطقي لأي خطوط عمل مصنعة وتساعد هذه الطريقة على تقادي حدوث الاختناقات في إجراءات سير العمل والتغلب على أية تأثيرات تطرأ على بيئة العمل من شأنها التأثير على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

هـ ظهور أفراد جدد من داخل المؤسسة:

قد تكون هناك عملية متعددة وموزعة على إدارات كثيرة داخل المؤسسة مما يجعل قيام موظف أو فريق عمل واحد بها أمر غير ممكن تحقيقه بكفاءة وعليه ظهر مفهوم مدير الخدمة الذي يعمل كمنسق بين إجراءات العمليات المعقدة ويظهر أمام العميل كجهة مسؤولة عن العملية بالكامل ويحتاج للقيام بهذا الدور إلى معرفة معظم المعلومات التي يستخدمها المسؤولون عن تنفيذ خطوات العملية وكذلك سهولة الاتصال بهم للحصول على الإجابات اللازمة للرد على استفسارات العملاء .

و- العمل من خلال أسس اقتصادية:

من مفاهيم إعادة هندسة العمليات استخدام الضوابط الرقابية في حدود جدواها الاقتصادية فقط بمعنى أن يتم أسلوب المراقبة والمتابعة بطريقة متوازنة من خلال استبدال الخطوات الرقابية المتعددة والطويلة بأساليب الرقابة الكلية وذلك بهدف تخفيض التكاليف والأعباء الأخرى المرتبطة بعملية المراقبة.

ز- اختيار النظم الإدارية القابلة للتطبيق:

إن قيام المؤسسة بتحليل النظم الإدارية لديها واكتشاف أوجه القصور ونقاط الضعف في التنظيم الحالي يعتبر أمر جيد ولكن اقتراح الحلول المناسبة التي تتوافق مع الموظفين بالمؤسسة والعمل على تغيير ثقافتهم تعتبر خطوة ذات أهمية أكبر.

من خلال ما سبق يمكن استنتاج فوائد ونتائج أخرى لعملية إعادة الهندسة:

- تغيير الأعمال من المهام البسيطة إلى الأعمال ذات الأبعاد المتعددة.
- تغيير دور الفرد من المراقب إلى الداعم.
- تغيير العمل من التدريب إلى الثقافة.
- تركيز مقاييس الأداء من النشاط إلى النتائج.
- تغيير معيار التقدم من الأداء إلى القدرة.
- تغيير المدراء من مشرفين إلى منسطين.
- تغيير الهيكل التنظيمي من هرمي إلى أفقي.
- تغيير المدراء من محكمين إلى قادة.

استمرارية إنتاج الخدمات:

هي التنظيم المتناسق والمنطقي لكل العناصر المادية والبشرية المكونة لمساحة التقاطع