ملخص

تعدّ إعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) من أهم الأساليب الإدارية المطروحة حديثاً على الساحة الدولية لإعادة هيكلة منظمات الأعمال في ظل بيئة عمل الكترونية. ولأهمية وحداثة هذا المفهوم أجريت هذه الدراسة على بلدية الخليل، حيث شملت هذه الدراسة مدراء الدوائر، ورؤساء الأقسام، بالإضافة إلى كبار موظفي بلدية الخليل من مهندسين ومحاسبين وإداريين وذلك من أجل دراسة إنعكاسات إعادة الهندسة الإدارية (الهندرة) على جوانب النجاح المؤسسي في بلدية الخليل.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على انعكاسات إعادة الهندسة الإدارية على جوانب النجاح المؤسسي في بلدية الخليل، وبيان أثر إعادة الهندسة الإدارية على تصميم الهيكل التنظيمي، وعلى قدرات تكنولوجيا المعلومات، وكفاءة وفاعلية المنظومة الإدارية، وجودة خدمات بلدية الخليل، والتعرف على انعكاسات إعادة الهندسة الإدارية على توقعات المواطنين المستفيدين من خدمات بلدية الخليل.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانه لجمع البيانات الرسمية لذلك، علماً بأن الاستبانة تكونت من سبعة أجزاء، الأول يتعلق ببيانات عامة عن المبحوثين، وشملت متغيرات الدراسة المستقلة، والجزء الثاني يتعلق بمجال دراسة تصميم الهيكل التنظيمي، والجزء الثالث يتعلق بدراسة قدرات تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لبلدية الخليل، أما المجال الرابع فيتعلق بدراسة كفاءة وفاعلية العمليات الإدارية ومستويات الأداء، والجزء الخامس يتعلق بدراسة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالنسبة لبلدية الخليل، والجزء السادس يتعلق بدراسة واقع تطبيق الهندرة على موظفي بلدية الخليل، وأخيراً الجزء السابع والذي يتعلق بدراسة توقعات المواطنين. حيث تم توزيع 150 استبانه على الموظفين المعنيين في بلدية الخليل، وتم جمع 144 استبانه، أي بنسبة 96%، وتم استبعاد 7 استبانات لعدم اكتمالهم، ليصبح العدد بعدها 137 استبانه. كذلك تم الاعتماد على المصادر الثانوية من السجلات والمعلومات المتوفرة في بلدية الخليل، كما اعتمدت الدراسة على العديد من الدراسات السابقة والأدبيات والأبحاث والتقارير المتعلقة بموضوع هذه الدراسة.

وللتأكد من صدق أداة الدراسة، تم عرضها على 5 محكمين من ذوي الاختصاص والخبـرة، وقد تم حساب الثبات لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معادلـة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، حيث بلغت الدرجة الكلية لمعامـل الثبـات 93%، وبذلك تمتعت الأداة بدرجة عالية من الثبات.

وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج (SPSS) حيـث تـم اسـتخدام الأعـداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات المبحـوثين، علـى جميع مجالات أداة الدراسة وفقراتها حسب المتغيرات المستقلة، كما تم استخدام اختبـار (ت) (t-test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) واختبار توكي (Tukey Test)، لقياس الفروق البعدية عند ظهور فروقات دالة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: الهيكل التنظيمي لبلدية الخليل بحاجـة إلـى إعادة صياغة، وحاجة بلدية الخليل إلى زيادة كفاءة وفاعلية العمليـات الإداريـة ومـستويات الأداء، كما أظهرت بلدية الخليل اهتماماً في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتطبق بلدية الخليـل معايير الجودة الشاملة، لكن بدرجة متوسطة.

وكانت أهم توصيات الدراسة: النظر بشكل ايجابي إلى الاستثمار في تقنية المعلومـات حتـى وإن ارتفعت كلفتها. وضع خطط طموحة لتأهيل من يثبت لديهم القدرة علـى التماشـي مـع منظومة العمل الجديدة بعد تطبيق الهندرة، يجب إنشاء وحـدة متخصـصة لإعـادة هندسـة العمليات الإدارية على الهيكل التنظيمي لبلدية الخليل، إيجاد فريق عمل متخصصاً في إعـادة هندسة العمليات الإدارية تكون مهمته إجراء تحليل شامل ومتكامل لكافة العمليات التي تقـوم بها بلدية الخليل، توجيه عناية إدارة البلدية إلى ضرورة التواصل مع الجامعـات الفلـسطينية والعربية والأجنبية ومراكز الأبحاث المختلفة للتعرف على المستجدات والمستحدثات في مجال تقديم الخدمات للمواطنين.