

محمد علی باقرپور ولاشانی

هیات علمی دانشگاه فردوسی مشهد

رئیس هیات مدیره شرکت ره‌یافت و راه‌برد نواندیشان پویا (ره‌نو)



در نوشتار قبلی (ره‌یافت من: شماره ۷) تعریف و مزایای مستند سازی فرایندها و همچنین، نتیجه آن در قالب "شناسنامه فرایند" بیان گردید. نوشتار حاضر، به تعریف، اهمیت و ابعاد بروز رسانی و بهبود فرایندها اختصاص یافته است. درباره بهبود فرایندها (BPI^۱) تعاریف متفاوتی بیان شده، اما در این نوشتار منظور مجموعه اقداماتی است که با شناسایی، ریشه یابی و اصلاح اشکالات و نارسائی های موجود فرایندی، باعث افزایش کارائی و اثربخشی آن می شود. بهبود فرایند یکی از مراحل اصلی "مدیریت فرایند کسب و کار (BPM^۲)" بوده که با شناسایی، تحلیل و بهبود فرایندها، احتمال تحقق اهداف سازمانی را افزایش می دهد. تغییرات و تحولات سریع در نیازها و انتظارات ذینفعان و همچنین، محیط درونی و بیرونی (از جمله تغییرات تکنولوژیکی)، ایجاب می نماید که سازمان ها برای بقا و تداوم فعالیت خود به طور مداوم، مستمر و منظم فرایندهای خود را بروز رسانی و بهبود بخشند. با توجه به سه نقش اصلی فرایندها (ره‌یافت من: شماره ۵)، شامل «اجرائی و عملیاتی»، «اطلاعاتی و گزارشگری» و «کنترلی» پیشنهاد می گردد که بهبود فرایندها بر اساس آنها صورت پذیرد. از بعد «اجرائی و عملیاتی» بهبود باید به نحوی صورت پذیرد که احتمال دستیابی سازمان به اهداف عملیاتی شامل صرفه اقتصادی، کارائی، اثربخشی و محافظت از منابع و دارائی های سازمان را افزایش دهد. از بعد «اطلاعاتی و گزارشگری» انتظار می رود فرایند به نحوی اصلاح و بهبود یابد که امکان تامین نیازها و انتظارات اطلاعاتی متغیر، متنوع، جاری و آتی ذینفعان مربوط با ارائه اطلاعات و گزارشات با کیفیت بیشتر فراهم گردد. از بعد «کنترلی» بهبود باید به نحوی صورت پذیرد تا نسبت به مدیریت اثربخش ریسک های فرایند، اجرای اثربخش سایر نقش ها و کیفیت بالای خروجی ها اطمینان معقول حاصل شود.

¹ Business Process Improvement

² Business Process Management