

الحكومة الإلكترونية



الحكومة الإلكترونية كلمة بتنا نسمعها أكثر من أي شيء آخر. فعندما تقرأ الصحف، أو تشاهد التلفاز، أو حتى عندما تجلس مع الأصدقاء في أحد المقاهي، فلا بد لهذه الكلمة أن تتردد على مسامعك ممن يعلم وممن لا يعلم. فتدور الأحاديث حول نجاح باهر لدولة ما، أو جهة حكومية ما في مكان ما، أو حول فشل ذريع لجهة أخرى دون أن يدرك المتحدثون ماهية ما يتحدثون عنه، **فليس كل ما يلمع ذهباً.**

واعتدنا خلال أحاديثنا عن الحكومة الإلكترونية خلال العقد الماضي أن نلقي اللوم على **الحكومات** بتقصيرها في توفير البنية التحتية، التي لا بد منها لقيام حكومة إلكترونية، كالاتصالات وتوفير خدمة الإنترنت بأسعار زهيدة وقوانين الحماية والسرية المتعلقة بالأنشطة الإلكترونية ونحو ذلك، ونسينا أن على المنشآت التي تود تقديم خدمات إلكترونية عبر منظومة الحكومة الإلكترونية أن تستعد لتقديمها، لأن تجلس منتظرة متفرجة على الحكومة حتى تنتهي من عملها.

ما الحكومة الإلكترونية؟

قبل أن نتعرف على ما يجب أن تفعله المنشآت الحكومية لتكون جاهزة لتقديم خدمات عبر منظومة الحكومة الإلكترونية دعونا نعرف أولاً ماهية الحكومة الإلكترونية أصلاً، نظراً لوجود مفاهيم عديدة لها منتشرة بين الناس، وحتى بين المتخصصين في هذا المجال. فقد ساد خلال التسعينيات من القرن الماضي مفهوم غير دقيق للحكومة الإلكترونية، لكن الجميع انصب عليه في ذلك الوقت. ويعتمد هذا المفهوم على العمل على تحويل **التعامل المباشر** للمنشأة الحكومية مع الجمهور، ليصبح عبر الوسائل الإلكترونية Front End Automation بدلاً من الوسائل التقليدية، التي تتطلب الحضور والتواصل المباشر للناس مع الجهة الحكومية مقدمة الخدمة. وتقتصر عملية الأتمتة هنا على **التعامل المباشر فقط** أو ما يطلق عليه **المكاتب الأمامية** دون الدخول في تفاصيل عمل تلك الخدمات داخل المنشأة الحكومية ذاتها، حيث انصب اهتمام الجميع على أتمتة جميع وسائل التواصل للمنشآت الحكومية مع الجمهور، إما عبر مواقع الإنترنت أو خدمات الرسائل القصيرة أو الهاتف ونحوها، متجاهلين الدخول في تفاصيل العمل داخل المنشأة الحكومية ذاتها.



والذي دعا إلى ذلك عبر أكثر من عقد من الزمان هو رغبة الجميع في **تسريع** الدخول لمضمار الحكومة الإلكترونية، وعدم التأخر في تقديم الخدمات الإلكترونية للناس، إذا ما تم التعمق في تفاصيل العمل داخل المنشآت الحكومية ذاتها. وبرغم منطوقية هذا السبب، لكنه لا يمنع من أن هذا المفهوم للحكومة الإلكترونية يشوبه النقص بدليل أن حكومات العالم لم تتوقف عنده، بل استمرت في التقدم بخطوات أكبر نحو التطبيق الحقيقي والكامل للحكومة الإلكترونية.

فقد تجاوزت الكثير من الدول أتمتة المكاتب الأمامية إلى البدء **بأتمتة أعمالها الداخلية**، لتصبح أكثر كفاءة وسرعة فيشعر المستفيد بها. إلا أن أعمال الحكومة الإلكترونية في عالمنا العربي توقفت عند المكاتب الأمامية فقط، دون أن تتقدم عنه قيد أنملة على مدى العشر سنوات الأخيرة، فانتشرت الأدوات الإلكترونية التي تساعدك على التواصل مع الجهات الحكومية، دون أن تضطر إلى الحضور شخصياً والاصطفاف في الطوابير الطويلة - كما كان الحال سابقاً - فظهرت المواقع الإلكترونية التي تساعدك على ملء



الطلبات اللازمة عبر النماذج الإلكترونية، وانتشرت الرسائل القصيرة والهاتف الآلى في التواصل بين الجهات الحكومية والناس، لكن ظلت العمليات والإجراءات تتم داخل المنشأة الحكومية ذاتها بشكل **يدوي** أو **شبه يدوي** بما فيها من ببطء وبيروقراطية وقصور، مما يعني

أن الوقت اللازم لإنجاز المعاملة والأخطاء التي تصاحبها لم تنته، بل بقيت على حالها، برغم تغني الدوائر الحكومية بالخدمات المميزة التي تقدمها للناس وهي ما هي إلقشور من الخارج، وما خفي كان أعظم.

الحكومة الإلكترونية هي ببساطة أن تقوم الجهات الحكومية بتقديم خدماتها للمنتفعين بها عبر الوسائل الإلكترونية بسرعة وكفاءة وبجودة عالية، ولا يتأتى ذلك إلا إذا تم **تقنية الأعمال داخل المنشأة** لتصبح إلكترونية بالكامل Back End Automation، ومن ثم الدخول إلى تفاصيل الخدمات داخل المنشأة الحكومية وتفصيل الإجراءات والمهام التي تتكون منها كل خدمة وكيفية أدائها من قبل الموظفين والعمل على تحويلها إلى إلكترونية يتم عبر وسائل وأساليب الأتمتة للأعمال.

هل أنت مستعد للحكومة الإلكترونية؟

نأتي الآن إلى السؤال الأهم، هل منشأتك أتمت ما عليها، واستعدت لتكون جزءاً من منظومة الحكومة الإلكترونية؟ إن نجاحك في تقديم خدمات متميزة ضمن هذه المنظومة يأتي من **الداخل** لا من الخارج.

يعتقد الكثيرون أن الاستعداد للحكومة الإلكترونية يقتصر فقط على توفير مجموعة من الأجهزة الحديثة والبرامج المتطورة وتوفير رسائل قصيرة ومواقع إلكترونية جذابة وتدريب الموظفين على التعامل مع الكمبيوتر، فتصرف الميزانيات الضخمة لذلك ويبدل من المجهود ما الله أعلم به، ويتناسى الجميع الأهم في منظومة الحكومة الإلكترونية، وهو **المستفيد** من خدماتها وما يجب فعله تجاهه. فالمستفيد هو الأساس في نجاح أي خدمات إلكترونية مهما كان حجمها، فهو في حاجة إلى خدمة **سريعة ومنتورة** بدلاً من الأسلوب التقليدي في تقديم الخدمة له. فلا يكفي أن نرسل الرسائل القصيرة أو أن نُسهّل عليه ملء الطلبات، وتبقى الخدمة هي ذاتها بطيئة بيروقراطية، لا تسمن ولا تغني من جوع. يجب أن يشعر المستفيد من الخدمات الحكومية أنه قد وفر **الوقت والمجهود** في حصوله على الخدمة، وأن يلمس ذلك بشكل **عملي**. ولا يتأتى ذلك إلا إذا استعدت المنشآت الحكومية بشكل جدي لتقديم مثل هذا المستوى من الخدمة.

ولا يمكن للمنشآت الحكومية التي تعاني من مشكلات **الورق المتراكم** والمتناثر على المكاتب أو من **الإجراءات والتعاملات البطيئة** المليئة بالأخطاء والمشكلات، أو من صعوبة **إيصال** المعلومات والخدمات للمستفيدين بشكل سلس أن تقدم خدمات إلكترونية متميزة،



ومن ثم، فهي منشآت غير قادرة على التعامل مع الحكومة الإلكترونية، ولن تكون مستعدة لها بأي شكل من الأشكال، وعليها أن تفعل شيئاً تجاه ذلك.

وحتى تتمكن المنشآت الحكومية من الاستعداد للحكومة الإلكترونية وتكون قادرة على التعامل معها، فلا بد أن تبني نفسها من **الداخل** أولاً؛ لأن فاقد الشيء لا يعطيه ويتأتى ذلك من الناحية التقنية من خلال توافر خمسة عناصر أساسية في كل منشأة تمثل في مجموعها دمجاً كاملاً بين أنظمة إدارة المحتوى Enterprise Content Management من جهة وأنظمة أتمتة العمليات Business Process من جهة أخرى. والعناصر الخمسة التي تنتج عن ذلك هي:

١ - أنظمة إدارة أتمتة العمليات Business Process Management

وهي **القلب النابض** للحكومة الإلكترونية، فمن دونها لا يمكن أن تتحقق أي خدمات إلكترونية مهما توافر من تقنيات. فيجب على المنشأة الحكومية التي تسعى للاستعداد للحكومة الإلكترونية أن تعمل على أتمتة كافة عملياتها وخدماتها، خصوصاً التي لها علاقة مباشرة بالمستفيدين من تلك الخدمات، ونعني بالأتمتة هنا **الأتمتة الكاملة**، فلا يكفي وضع نموذج إلكتروني على الموقع الإلكتروني للمنشأة الحكومية ليرسله الناس، بينما تبقى كافة العمليات والأنشطة بعد ذلك يدوية ورقية مشبعة بالمشكلات والأخطاء.

ولتحقيق ذلك يجب أن تمتلك المنشأة الحكومية **منظومة متكاملة لأتمتة العمليات وإدارة عملية الأتمتة**، لتغطي كافة المراحل التي تمر بها عملية أتمتة العمليات، وهي **التحليل والتصميم والتنفيذ والمراقبة**. إذ تساعد هذه الأنظمة على:

- تحليل العمليات اليدوية الحالية، كما هي قائمة على أرض الواقع من خلال أدوات تحليل العمليات.
- تحويل تلك العمليات التي تم تحليلها إلى عمليات مؤتمتة من خلال أدوات التصميم.
- **تطبيق** ما تم أتمتته على أرض الواقع مهما كان حجم تلك العمليات من خلال محرك قوي، لتنفيذ عدد كبير من الحركات في وقت واحد.

• **التكامل** مع الأنظمة الأخرى العاملة داخل المنشأة، أو تلك العاملة في منشآت حكومية أخرى من خلال أدوات التكامل، التي تساعد في تبادل المعلومات والخدمات بين مجموعة مختلفة من الأنظمة والتطبيقات، فكثير من العمليات التي يتم أتمتها تحتاج إلى أن تحصل على معلومات من أنظمة أخرى، حتى تستمر فتعمل أدوات التكامل على الاتصال مع الأنظمة المناسبة داخل أو خارج المنشأة والحصول على تلك المعلومات إلكترونياً عبر بروتوكولات متعارف عليها دولياً .

• **مراقبة** ما تم تنفيذه واكتشاف أي أخطاء أو مشكلات من خلال أدوات المراقبة والتقارير ليعاد تحليلها وتغيير التصميم بناءً عليها، ثم التنفيذ والمراقبة وهكذا.... فهي عملية مستمرة لا تنتهي .

وعليه يجب أن تكون منظومة الأتمة لدى أي منشأة حكومية منظومة متكاملة شاملة قادرة على خدمة المنشأة الحكومية في كل تلك المراحل، على أن تقوم المنشأة الحكومية بأتمة كافة عملياتها بالتدرج واحدة تلو الأخرى.

٢- التحكم في المدخلات Input Management

حيث إنه من الصعب السيطرة على الآخرين خارج المنشأة وإجبارهم على التعامل إلكترونياً معها، فلا بد أن يكون للمنشأة الحكومية **تحكم كامل بكافة مدخلاتها** من ورق ومستندات وفاكسات، حتى تستطيع معالجتها إلكترونياً فيما بعد، وألا تتسرب أي مدخلات ورقية إلى المنشأة دون معالجة؛ لأن هذا التسرب سيؤدي حتماً إلى خلل في عملية الأتمة.

وحتى يتحقق ذلك لا بد أن تتوافر الأدوات التي تساعد على **تجميع** هذه المدخلات وتحويلها إلى **إلكترونية** بمجرد وصولها إلى المنشأة، ومن ثم إدخالها إلى نظام إدارة المحتوى، لتكون جزءاً من العمليات المؤتمة، فلا يمكن مثلاً أن نقبل أن تظل الفاكسات تصل ورقياً إلى المنشأة دون معالجتها إلكترونياً، إذا أردنا فعلاً أن نتجه إلى تقديم خدمات إلكترونية.

وأهم الأنظمة التي تساعد على ذلك:



- أنظمة **الإدخال الكمي Capturing Tools** التي تعمل على معالجة المستندات الورقية والفاكسات، بحيث يتم مسحها وتحسينها وفهرستها وتحويلها إلى مستندات إلكترونية أو حتى إلى نصوص يمكن تحريرها من خلال تقنيات القراءة الآلية OCR.
- أنظمة إدارة **التقارير Report Management** حيث تتوافر الأدوات الملائمة لتجميع التقارير التي تنتج عن الأنظمة العاملة في المنشأة كالأنظمة المالية وشؤون الموظفين وتحويلها إلى مستندات إلكترونية بدلاً من تداولها ورقياً.
- الأنظمة المتعلقة **بالنماذج** الإلكترونية eForm التي يمكن استخدامها بفاعلية بديلاً عن الورق في تجميع المعلومات أو تقديم الطلبات التي تعد أساسية لأي عملية نود أتمتها.

٣ - أنظمة إدارة المحتوى Content Management

تهدف هذه الأنظمة في الأساس إلى إنشاء **مستودع واحد** مركزي لجميع أنواع المحتوى في المنشأة ضمن بيئة آمنة، حيث لا يمكن لأي منشأة حكومية أن تكون مستعدة لتقديم خدمات إلكترونية إن لم يكن لها **سيطرة مباشرة** وتحكم في كافة أنواع المحتوى والمستندات المتداولة داخل المنشأة سواء كانت مستندات ورقية أو إلكترونية. فلا يمكن أن تقوم حكومة إلكترونية إن كانت المستندات متناثرة هنا وهناك دون سيطرة أو حتى دون علم بوجودها. لذلك يجب أن تسعى أي منشأة حكومية أو حتى خاصة لإنشاء وإدارة مستودع واحد ومركزي للمحتوى يحوي كافة أنواع المحتوى من مستندات ورقية وإلكترونية وملفات الملتيميديا وحتى المعلومات المخزنة في الأنظمة الأخرى لدى المنشأة، وذلك ليسهل **الوصول** إليها من قبل الجميع، وليسهل **إيصالها** للمستفيدين دون عناء. ويمكن أن يتم ذلك من خلال مجموعة من الأنظمة والأدوات المتكاملة فيما بينها، التي تعد جزءاً من أنظمة إدارة المحتوى الشامل ك:

- أنظمة إدارة **الوثائق Document Management** التي تساعد على إدارة المستندات الورقية والإلكترونية بدءاً من إدخالها للنظام ولحين أرشفتها، شاملاً أدوات الاستعراض والتعليق وتداول المستندات بين المستخدمين والترتيب والفهرسة والتنظيم.

- أنظمة إدارة **الوسائط المتعددة Digital Asset Management** التي تهتم بإدارة الصور والرسوم والمواد الدعائية والعروض الإلكترونية وملفات الصوت والفيديو، ونحوها حيث تعمل على تسهيل مهمة العاملين على إنشاء هذا النوع من المحتوى، وكذا العاملين على استعراضه بشكل سهل ومبسط. كاستعراض الصور بأحجام صغيرة يسهل تداولها أو استعراض ملفات الفيديو على هيئة مقاطع صغيرة يسهل مشاهدتها أو المساعدة في إنشاء وتركيب العروض الإلكترونية، ونحو ذلك.
- أدوات إدارة **البريد الإلكتروني** باعتبار أن البريد الإلكتروني أهم المستندات الإلكترونية، التي هي في حاجة ماسة لأنظمة تساعد على التحكم فيها والسيطرة عليها، حيث تعمل هذه الأنظمة على أرشفة جميع رسائل البريد الإلكتروني، التي تصل إلى المنشأة في مكان واحد آمن بعيداً عن عبث الآخرين، لتكون مستندات قانونية يمكن تداولها ضمن منظومة الحكومة الإلكترونية تماماً كالبريد العادي.



سيأتي اليوم الذي يصبح فيه البريد الإلكتروني هو الأساس في المراسلات والاتصالات الحكومية بديلاً عن الورق والمراسلات التقليدية

- أنظمة **التخزين Storage Management** هي الأدوات التي تساعد على التحكم الكامل في المكان الحقيقي، الذي يتم تخزين البيانات والمعلومات فيه شاملة إمكانية نقل المحتوى من مكان إلى آخر وتشفيره وتصغير حجمه.
- أدوات **التشارك** بين الموظفين الذين يقومون على إعداد المحتوى Collaboration كالمندديات والدردشة والقوائم البريدية والمجموعات ونحوها.
- وأدوات **التكامل** مع الأنظمة الأخرى: التي تعمل على الربط مع المعلومات التي لا يمكن تخزينها في المستودع الرئيس، أو لجعل المستخدمين يعملون على تلك الأنظمة من خلال أنظمتهم التقليدية، التي اعتادوا عليها كالـ MS Word مثلاً.



٤- أنظمة معالجة وإدارة التعليمات والأنظمة والمعايير Compliance Management :

قد يغفل الكثيرون عن ذلك لكنها تعد جزءاً أساسياً من الحكومة الإلكترونية. فكما أن التعليمات والنظم والسرية تحكم عملنا اليديوي فإنها يجب أيضاً أن تحكم عملنا الإلكتروني، ليصبح قانونياً متوافقاً مع المعايير والأنظمة الحكومية أو العالمية، التي تتحكم في المستندات والمحتوى ومعايير الأمان والسرية الخاصة بكل منشأة، التي يجب أن تطبق على تعاملاتها الإلكترونية خصوصاً أن المنشأة في ظل الحكومة الإلكترونية تتعامل مع العالم الخارجي بشكل إلكتروني دون تدخل بشري.

لا يكفي أن تكون إلكترونياً فقط بل قانونياً أيضاً.

وحتى يحدث ذلك لا بد أن تتوافر الأنظمة والأدوات التي تساعد على تعريف وتحديد القوانين والأنظمة والمعايير والتعليمات والسرية والأمان بشكل مرن، وتطبيقها بشكل آلي على كل من التعاملات الإلكترونية والمستندات، بحيث تصبح مرافقة لها بشكل تلقائي دون تدخل بشري، فتضفي عليها صفة القانونية. وتشمل تلك الأدوات:

- أنظمة الحماية **والنشفير** Security and encryption tool التي تعمل على حماية المستندات والحركات من الوصول غير المشروع من قبل من ليس له حق من داخل المنشأة وخارجها.

- أدوات **التوقيع** الإلكتروني Digital and electronic Signature التي تساعد على إضافة التوقيع الإلكتروني للشخص على أي وثيقة وفقاً لمتطلبات العمل، بحيث تحاكي التوقيع الورقي العادي فيعلم مستلم الوثيقة من قام بإعدادها أو اعتمادها بمجرد وصول الوثيقة إليه.

- أنظمة إدارة **السجلات** الإلكترونية Record management التي تعمل على تحويل المستند الإلكتروني إلى مستند قانوني بعد انتهاء دورة العمل الخاصة به وإدارة أرشيف الوثائق (الأرشيف الورقي والإلكتروني).

• نظم إدارة **حقوق** التأليف **Right Management** التي تعمل على الاحتفاظ بمعايير السرية للوثيقة حتى لو خرجت من المنشأة إلى الخارج، عبر البريد الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى.

٥- أنظمة إيصال المعلومات والخدمات **Delivery systems**:

تسعى هذه الأنظمة إلى تحقيق الهدف الرئيس من كل ما سبق ومن الحكومة الإلكترونية بشكل عام ألا وهو توفير **إيصال الخدمات والمعلومات** بشكل سهل للمستخدمين؛ إذ إنه دون ذلك لا فائدة من كل التقنيات والأنظمة التي ذكرت سابقاً مهما كانت متطورة؛ لأن وصول الخدمة والمعلومة هو الأساس والهدف، الذي نسعى إليه في الحكومة الإلكترونية، وتمثل المخرجات الأساسية للعمليات المؤتمتة.

في ظل الخدمات الإلكترونية فإن المعلومة أو الخدمة تفقد أي قيمة لها ما لم تصل إلى من يحتاجها في المكان المناسب والوقت المناسب.

وأهم الأدوات والنظم المستخدمة في ذلك:

• **البوابات** الإلكترونية **Portals**: التي تعمل على إيصال الخدمات المؤتمتة للمستخدمين منها وما يرتبط بها من معلومات. وتعد البوابات الإلكترونية الشيء **الوحيد** الذي يراه المستخدم النهائي للحكومة الإلكترونية، حيث يحصل من خلالها على الخدمة التي هو في حاجة لها، ويتواصل مع الجهة الحكومية وقتما يشاء، ويدفع المستحقات التي عليه عبر وسائل الدفع الإلكتروني من خلالها.

عادة ما يكون لكل بلد بوابة إلكترونية واحدة تجمع جميع خدمات الحكومة الإلكترونية من خلالها في مكان واحد، تسهياً للمستخدم في تجوله بين الدوائر الحكومية وبهوية واحدة.



- أنظمة **النشر الإلكتروني** وأدوات **إدارة** المواقع الإلكترونية Web Content Management التي تعمل على وضع ونشر المعلومات والمستندات (القانونية) أمام تصرف المستخدمين وفقاً لحاجتهم وصلاحتهم. مع إتاحة الفرصة لإدارة عملية النشر مهما كان حجم المعلومات التي تحتاج إلى نشر.
- أنظمة **البحث Searching** خصوصاً البحث المتقدم باللغة العربية المناسب لبيئتنا ولغتنا. فالبحث هو الذي يساعد في النهاية على وجود نقطة وصول واحدة للوصول إلى المعلومة أو الخدمة من قبل المستخدمين بغض النظر عن مصدرها ومكان وجودها.
- أنظمة **الاتصال** الهاتفي IVR والرسائل القصيرة SMS ونحوها التي تعمل جميعاً على إيصال المعلومات التي يحتاجها المستخدم وتساعد على التواصل مع الجهات الحكومية أينما كان.
- أنظمة **إدارة المخرجات Output Management** هي الأنظمة التي تساعد على توليد وإيجاد وإنشاء مستندات ووثائق جديدة بتجميع معلومات من وثائق أخرى أو مصادر أخرى للمعلومات، كالتي تساعد على إنشاء وإرسال الخطابات والمراسلات الحكومية أو التقارير بكميات كبيرة وللمستفيدين كثير. ولهذه الأنظمة فائدة كبيرة في التواصل أوتوماتيكياً مع الناس دون الحاجة إلى تدخل بشري كإرسال خطابات التبليغ أو طلب وثائق ثبوتية متعلقة بمعاملة ما أو حتى لإرسال خطابات التهئة بالأعياد والمناسبات العامة.

لقد خرجنا من مفهوم إدارة المحتوى، ليكون حلاً وحده إلى نطاق أعرض من ذلك يدمج بين إدارة المحتوى وإدارة أئمة العمليات بشكل متكامل، ليوفر حلاً عملياً للمشكلات الحقيقية لكل منشأة حسب نوعها ويساعدها على الدخول إلى الحكومة الإلكترونية بقوة وتقديم خدمات إلكترونية متميزة.



فوائد الحكومة الإلكترونية:

تُرى ماذا تستفيد أنت من الحكومة الإلكترونية في حال قيام المنشآت بواجبها في تطبيق كل تلك المنظومة:

- التقليل من **العامل البشري** في إنجاز المعاملات، فيصبح تنفيذ معاملتك إلكترونياً أوتوماتيكياً دون تدخل بشري إلا في أضيق الحدود، مما يعني التقليل من الأخطاء البشرية وسرعة الإنجاز.
- التقليل وربما إلغاء **المحسوبيات** والفساد الإداري والرشا، التي قد تصاحب إنجاز المعاملات ليتم كل شيء إلكترونياً.
- لا حاجة لك **للحضور** للجهة الحكومية لتتجز معاملتك، إلا إذا كنت ممن يحبون زيارة الدوائر الحكومية والاستمتاع بمقابلة موظفيها. وحتى لو كنت كذلك، فأنا أؤكد لك أنك لن تجد تلك الطوابير الطويلة التي كانت تصطف سابقاً مما يتيح لك التمتع بحريتك.
- **الاستمتاع** بالتعامل مع المنشآت الحكومية بوصفها ستصبح جزءاً من وسائل الترفيه والاتصال، التي أنت معتاد عليها في حياتك اليومية.
- تجعل لك من **الوقت** ما هو كافٍ للتفكير في أمور أكثر أهمية، تخدم وطنك وأمتك عوضاً عن انشغالك وانشغال الآخرين معك في إنجاز معاملتك.
- **التكلفة** عليك وعلى من حولك ستخف خصوصاً إذا لم تكن ممن يقطنون في المدن الكبيرة، فلا مواصلات ولا بنزين ولا وقت ضائع ولا خلافات وصراعات.

أتمتة العمليات والهندرة

يعد الكثير من المتخصصين في مجال الحكومة الإلكترونية أن **الهندرة** (إعادة الهيكلة) reengineering هي الأساس الصحيح لأتمتة الأعمال، ومن ثم هي الطريق الوحيد لحكومة إلكترونية ناجحة. والهندرة لمن لا يعرفها هي **إعادة هيكلة** العمليات والأنشطة والإجراءات داخل المنشأة حتى تكون قابلة للأتمتة بغرض توفير الوقت والجهد والمال، فمثلاً بدلاً من أن يقوم بأداء عملية معينة عشرة موظفين يمكن إعادة هيكلتها ليتم أدائها من قبل ثلاثة فقط.



وعلى الرغم من أن هذه النظرية صحيحة مئة في المئة، وهو ما تقوم به الدول الآن في مناهجها للحكومة الإلكترونية التي تسيير عليها، إلا أننا لو فعلنا ذلك في عالمنا العربي فلن ترى الحكومة الإلكترونية النور، لأن الهندرة أمر في حاجة إلى وقت **طويل** واحتمال عدم نجاحها وارد بقوة في ظل البيروقراطية، التي نعيش فيها والخوف من البطالة الذي يخيم على بلادنا.

تصرف بعض المنشآت الحكومية في عالمنا العربي منذ سنوات الكثير من الميزانيات الضخمة للمستشارين الذين يتم جلبهم من الخارج؛ ليعملوا على إعادة هيكلة الإجراءات الحكومية دون أن يتم أتمتة هذه العمليات حتى اليوم برغم ما تم صرفه من مبالغ.



إذن ما الحل؟

الحل أن نبدأ من حيث نحن.

نبدأ بما عندنا، ونستمر في التطور حتى نصل إلى الحل الأمثل، فليس من الحكمة أن نسير خلف الآخرين دون تفكير.

لماذا لا نأخذ العمليات اليدوية الحالية القائمة فعلاً، ونحولها إلى عمليات مؤتمتة **حتى لو ظلت على حالها** وبقيت فيها عيوبها. أليس تدخل التقنيات الحديثة عاملاً أساسياً في تسريع الإنجاز ولو قليلاً. بدلاً من أن يعمل عشرة موظفين على عملية معينة بشكل يدوي وتقليدي، فليعملوا عليها بشكل إلكتروني دون ورق، فتقل التكلفة، وبالتأكيد سيقبل الوقت اللازم للإنجاز.

فلنبدأ من حيث نحن، ولنطور شيئاً فشيئاً، حتى نصل إلى الأتمتة التي نريد، فأدوات تحليل وتصميم ومراقبة العمليات المؤتمتة التي ذكرناها سابقاً ستساعدك على كشف المشكلات في الإجراءات القائمة، وحلها بشكل تدريجي دون الحاجة إلى صرف ميزانيات ضخمة من غير أن ترى شيئاً.

وهذا لا يعني أن نلغي الهندرة أو أن نتجاهل عمل المستشارين المتخصصين في إعادة هيكلة الإجراءات، بل على العكس تماماً فالهندرة تحصيل حاصل لاستخدام التقنيات

الحديثة، وستسير جنباً إلى جنب مع الأتمتة، لكنها لن تكلف تلك الأموال الطائلة فيما لو انتظرتها تنتهي أولاً حتى تعمل بالفعل، وترى بأم عينيك أين المشكلات في الإجراءات التي تتبعها، وأين يكمن الخلل فتضع الحلول، وقد تجلب من يساعدك على ذلك.

خطوات التنفيذ:

حتى تنطلق إلى حكومة إلكترونية ناجحة أقترح عليك على عجلة أن تسير على الخطوات الآتية:

- حدد **هدفك** من الحكومة الإلكترونية التي تريد وإلى ماذا تطمح، واجعل للموظفين في منشأتك دوراً في تحديد هذا الهدف.
 - **احصر** جميع الخدمات التي تقدمها منشأتك للآخرين، سواء موظفين أو منشآت حكومية أو خاصة أو مواطنين أو مقيمين داخل البلاد أو من هم خارج البلاد.
 - **رتب** تلك الخدمات وفقاً للأولوية تبعاً لمعدل استخدامها أو تكلفتها أو طبيعة من يستفيدون منها.
 - بناءً على ميزانيتك، حدد خدمة أو اثنتين **لنبدأ** بهما، ولا تزد على ذلك في المرحلة الأولى.
 - قم **بتجميع** المعلومات عن الخدمة أو الخدمتين اللتين تم اختيارهما، وحدد جميع الإجراءات التي تكون في مجملها كل خدمة، قم **بتوثيقها** كما هي على أرض الواقع.
 - قم **بشراء** منظومة الحكومة الإلكترونية التي تحدثنا عنها، وابدأ بتطبيق الإجراءات لكل خدمة من خلالها، كما هي بلا زيادة ولا نقصان، خذ في الحسبان أن تكون المنظومة التي اشتريتها متكاملة شاملة كافة العناصر، ولا تنحصر في الخدمتين اللتين تم اختيارهما.
 - **درب** الموظفين على التحول إلى تقديم تلك الخدمات عبر تلك المنظومة بشكل تدريجي؛ حتى يتم تدشينها بشكل رسمي.
 - **قيّم الأداء والتنفيذ** وأدخل أي تعديلات تراها مناسبة؛ حتى تصل إلى الحل الأمثل قدر الإمكان.
- عندما تشعر بأنك نجحت استمر في أتمتة بقية العمليات وباستخدام ذات المنظومة.



أحد المواقع الحكومية الناجحة في تقديم الخدمات.

obeikandi.com

ابدأ الآن



هل نسينا شيئاً؟

ربما.....

فالموضوع كبير، ولا يمكن تغطية كل جوانبه.

لكن هذا لا يمنع من أنه يمكنك **أن تبدأ الآن...**

واعلم أن هذه ليست نهاية قراءتك للكتاب.

أعد قراءة هذا الكتاب مرة أخرى، ورتب أفكارك.

وإذا أردت أن تعرف المزيد عن أي موضوع فالإنترنت أمامك، ابحث عما تريد وبأي لغة، وستجد الكثير من التفاصيل التي يمكنك الآن التعامل معها بحنكة. استخدم خدمة الترجمة من جوجل إذا أعاقتك اللغة الإنجليزية عن شيء.

ولا تنسَ **موقع هذا الكتاب** على شبكة الإنترنت، فهذا الكتاب سيستمر معك عبر الإنترنت وبقمتما أردت، ولأن الموضوع ديناميكي ومتغير بشكل كبير فاحرص على متابعة الموقع الإلكتروني للكتاب، وستجد عشرات النصائح والتجارب كلما مر الوقت إن شاء الله. وقم بزيارة المواقع الناجحة على الشبكة العنكبوتية، ولا تنسَ المواقع الفاشلة؛ حتى تتعلم من أخطائها. كما يمكنك أن تطلع بشكل دائم على الموقع الإلكتروني الخاص بمسابقة أفضل المواقع الإلكترونية في المنطقة العربية. <http://www.panarabwebawards.org> الذي تم اختيار أغلب صور المواقع في هذا الكتاب منه. حيث يعمل هذا الموقع على ترشيح مجموعة من المواقع العربية المتميزة بشكل سنوي؛ لنيل جوائز قيمة.

ثم ابدأ ولا تتردد فلا عذر لك، حتى لو بدأت بمدونة على شبكة الإنترنت، فهذا أفضل من ألا يكون لك موطن قدم في هذا العصر.

من أين أبدأ؟

أولاً يجب أن تكون لديك **العزيمة** والنية الحقيقية في تأسيس موقع محترف على شبكة الإنترنت، وضع أكبر ميزانية ممكنة تستطيعها لتحقيق ذلك.

ثانياً جزئ عملية تأسيس موقع الإنترنت إلى قسمين أو **مرحلتين** رئيسيتين: أحدهما للعملية الإبداعية التي تسبق البناء، والأخرى لعملية البناء ذاتها، ولا تخلط بينهما، ولا

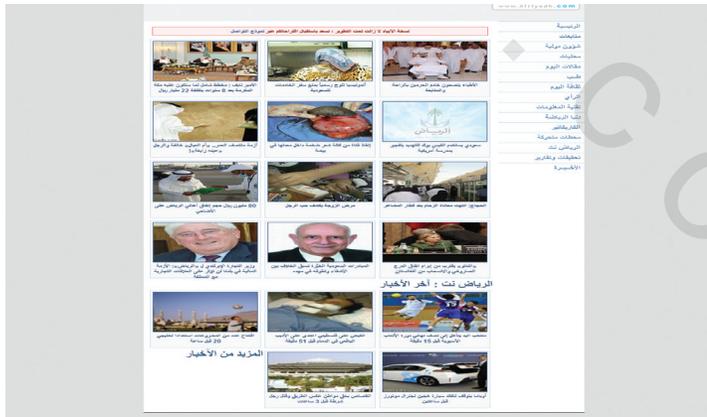
تضع كليهما في عهدة شركة واحدة، فكل جانب منهما له طبيعة خاصة من النادر أن تجد من يبدع فيهما كليهما في ذات الوقت .

ثالثاً: ابدأ بالبحث عن **فريق العمل** الذي سيساعدك على تنفيذ كافة المراحل التي ستمر بها في أثناء تأسيسك الموقع أو **الشركة** التي ستعهد إليها بالعمل. لاحظ أن المرحلة الأولى يجب أن تتولاها وكالات متخصصة بتأسيس المواقع أو من لهم خبرة في هذا المجال، أما المرحلة الثانية فهي من مهام الشركات التقنية ذات الخبرة.

رابعاً: اجعل لنفسك **دوراً** كبيراً في عمليات تأسيس وبناء موقعك الإلكتروني، وكن مطلعاً على كل ما يجري، وقد تعتمد أحياناً لأن تقوم ببعض المهام **بنفسك**، فتضع هدف موقعك أو تشارك في بناء خريطته أو حتى في تصميمه.

خامساً: لا تبخل بالمال على موقعك، وضع أكبر ميزانية يمكنك أن تصرفها على الموقع دون تبذير، فالموقع سيعكس الميزانية التي صرفتها عليه.

سادساً: كن ديناميكياً وتغير مع تغير الأحوال حولك، فحدث موقعك وقدم خدمات جديدة بشكل مستمر، وغير في خططك كلما اقتضى الأمر.



موقع جريدة الرياض السعودية خاص بالأي باد
تم تدشينه بعد مدة من تدشين الجهاز مواكبةً للتغيير.