

الحكومة الذكية

مرحلة ما بعد الحكومة الإلكترونية

إعداد/ ضيف الله العتيبي
الجمعية السعودية للمبرمجين

التحول إلى حكومة ذكية هي المرحلة التالية بعد الحكومة الإلكترونية والتي لا يمكن أن تتحقق بدون مرحلة التحول إلى حكومة إلكترونية وأيضا لن تتحقق بشكل كامل بدون وجود تكامل مع جهات حكومة إلكترونية أخرى.

يمكن تعريف الحكومة الذكية بأنها حكومة تقدم الخدمات للمستخدمين بالتكامل مع جهات إلكترونية أخرى للحصول على البيانات اللازمة لتقديم الخدمة بشكل آلي للمستخدم وتقوم هذه الجهة أيضا بدورها في التكامل وتوفير بيانات المستخدم من الخدمة إلى جهات إلكترونية أخرى. ومن منظور فني تقوم الحكومة الذكية بعمل ربط شامل لجميع خدماتها مع بعضها البعض وأيضا التكامل مع جهات الإللكترونية الحكومية الأخرى لإكمال الإجراءات نيابة عن المستخدم وذلك من خلال الاستعلام التلقائي عن بيانات المستخدم من الخدمة بدلا من طلبها منه مما يزيد في دقة المعلومات و سرعة تنفيذ العمليات.

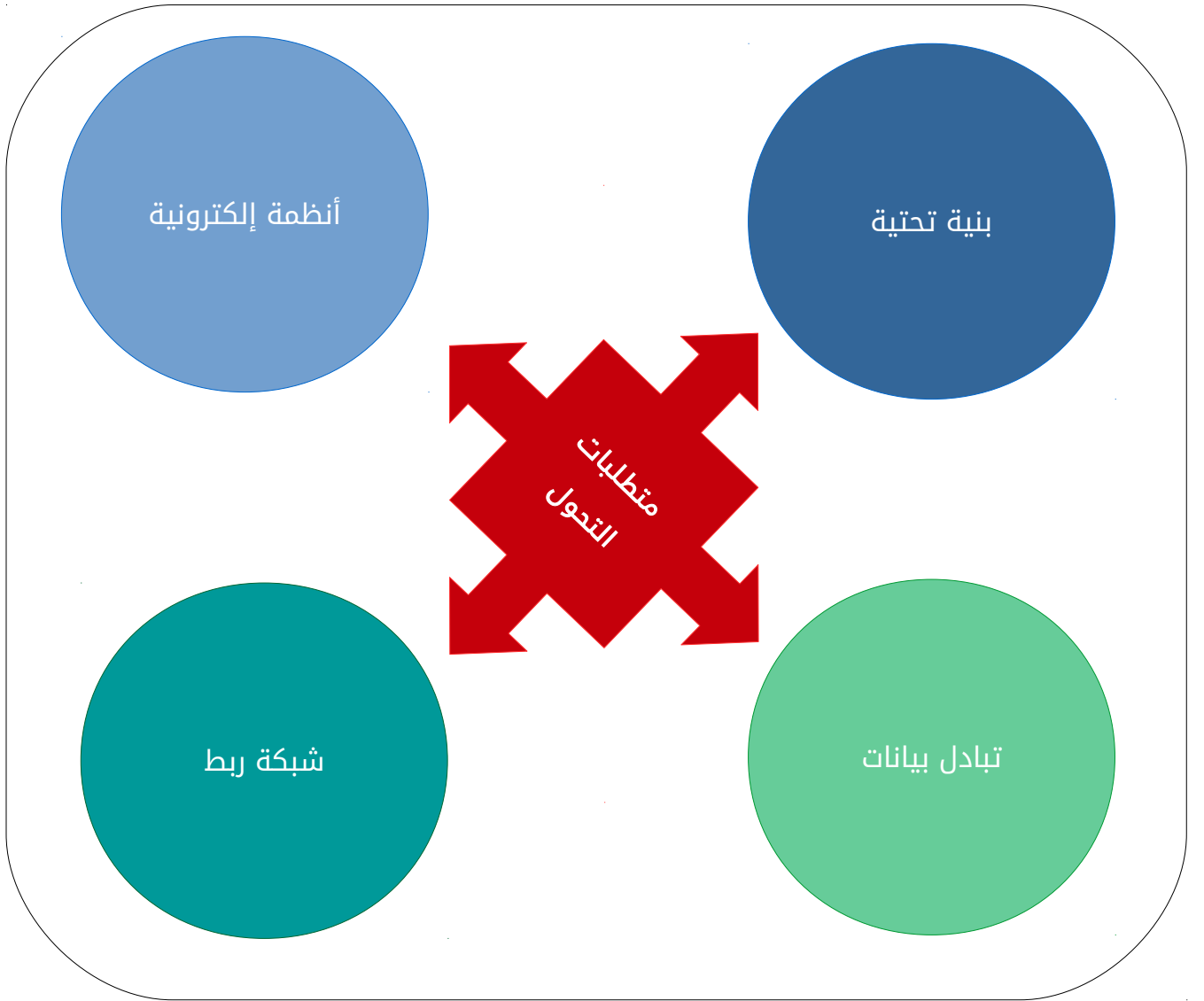
أيضا تحاول الحكومة الذكية توفير خدماتها بشكل استباقي للمستخدم مثل نشر متطلبات أو شروط التقدم بطلب خدماتها قبل أن يبحث المستخدم عن ذلك ومحاولة إبلاغه بإمكانية الاستفادة من خدمة ما أو عدم إمكانية ذلك قبل أن يقوم بعمل طلب ربما يتم رفضه لاحقا بسبب عدم انطباق الشروط.

وفي نفس السياق يجب على الحكومة الذكية استباق الإجراءات بالتواصل مع المستخدم في حال وجود إجراءات تحتاج إلى تنفيذ أو خدمة يتوقع أن يحتاج إليها في المستقبل القريب وعدم الانتظار إلى أن يقوم المستخدم بطلب الخدمة في وقت متأخر.

متطلبات التحول إلى حكومة ذكية:

للتحول إلى حكومة ذكية يجب توفر عدة متطلبات رئيسية وهي:

1. بنية تحتية قابلة للتوسع بمرونة تامة.
2. أنظمة إلكترونية قابلة للتكامل والربط مع الأنظمة الأخرى.
3. اتفاقيات تبادل معلومات بين الجهات المختصة.
4. بناء شبكات افتراضية خاصة للربط بين الجهات الأخرى*.

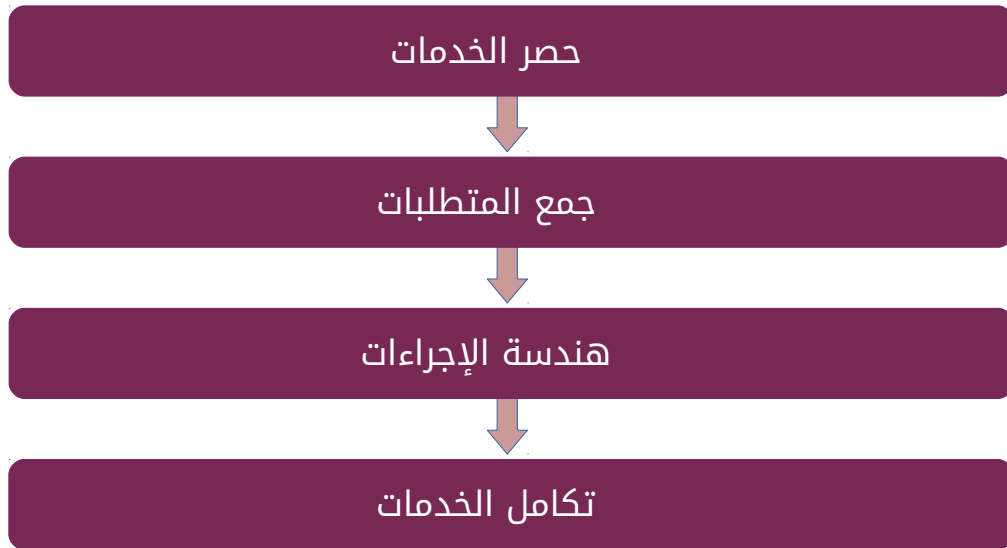


* هذا المتطلب متوفر فعلا من خلال مشروع ييسر باسم قناة التكامل الحكومية (تكامل GSB).

مراحل التحول إلى حكومة ذكية:

تتشابه مراحل الحكومة الذكية مع مراحل الحكومة الإلكترونية بشكل كبير مما حيث أنها تحتاج إلى خطة تحول للخدمات المقدمة.

1. مرحلة حصر الخدمات الإلكترونية.
2. مرحلة جمع متطلبات الخدمات الإلكترونية.
3. مرحلة هندسة إجراءات الخدمات الإلكترونية.
4. مرحلة تكامل الخدمات الذكية.

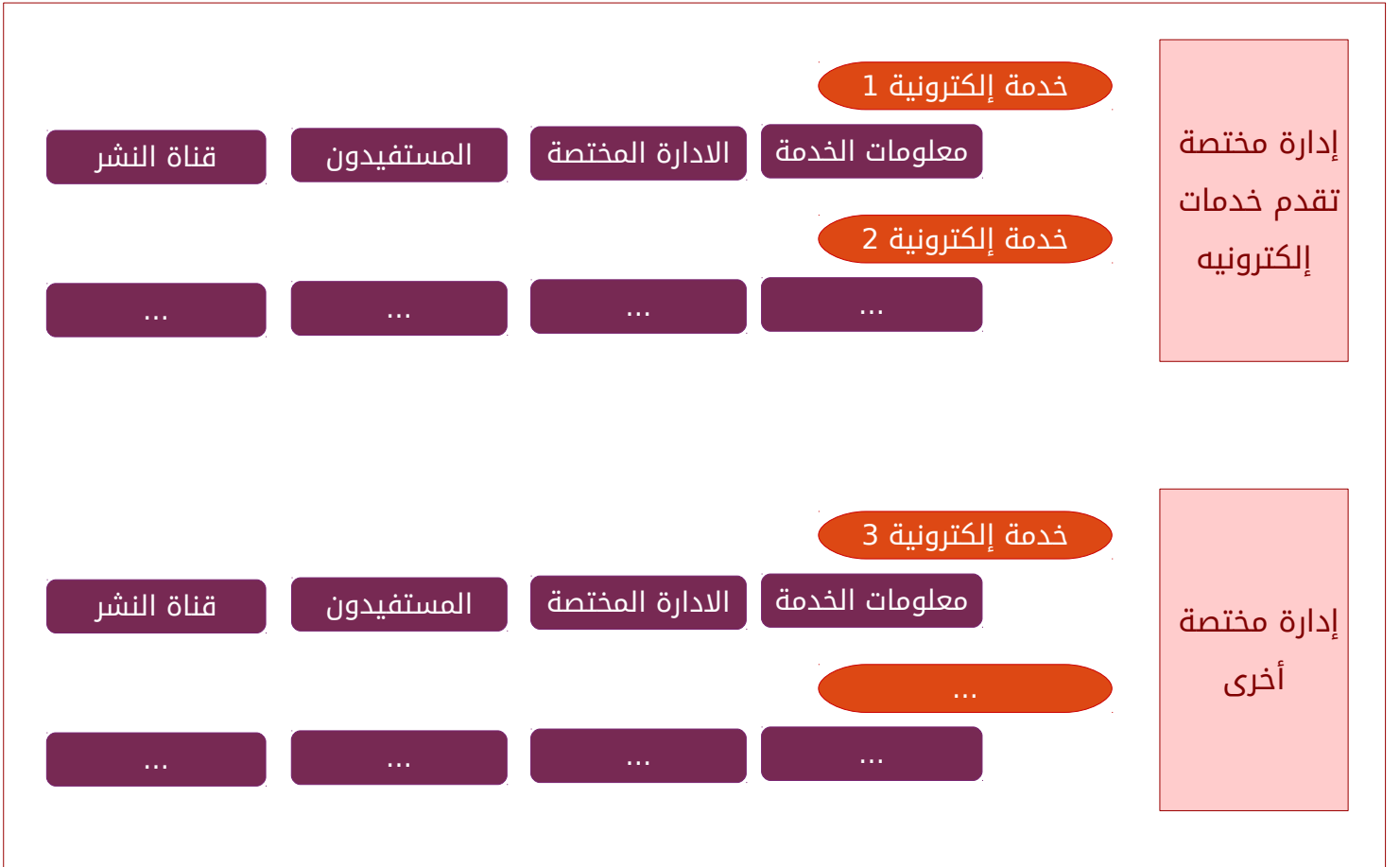


مرحلة حصر الخدمات الإلكترونية:

تعتبر من المراحل السهلة والتي لا تتجاوز عدة أسابيع عمل وخلال هذه المرحلة تعمل الجهة الحكومية على حصر جميع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها للمستخدمين داخل الجهة أو خارجها. ويتم خلال هذه المرحلة العمل على توفير قائمة بالخدمات تحتوي على البيانات التالية:

1. معلومات الخدمة العامة.
2. الإدارة المختصة بالخدمة.
3. الجهات المستفيدة من الخدمة.
4. القناة التي يتم عبرها توفير الخدمة.

حصر جميع خدمات كل الإدارات



مرحلة جمع متطلبات الخدمات الإلكترونية:

يتم في هذه المرحلة جمع متطلبات كل خدمة على حدة وذلك بالتعاون الكامل مع الإدارة المختصة كما يتم التأكد من إمكانية توفيرها* كخدمة ذكية وأيضا يتم معرفة البيانات المطلوبة بشكل تفصيلي من مستخدمي هذه الخدمة وتكون مخرجات هذه المرحلة على الشكل التالي:

1. شروط الاستفادة من الخدمة.
2. سير عمل طلبات الخدمة.
3. البيانات المطلوبة من المستخدم.

* لا يمكن تحويل الخدمة إلى ذكية في حال احتياجها إلى معلومات لدى جهة لا توفرها بشكل إلكتروني.

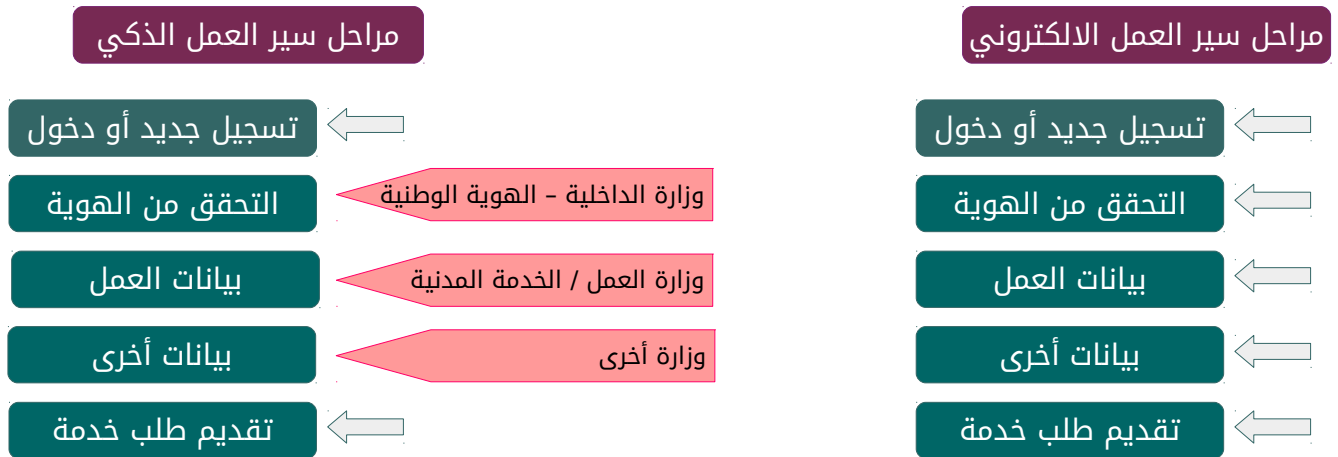
جمع متطلبات خدمة إلكترونية



مرحلة هندسة إجراءات الخدمات الإلكترونية:

تعتمد هذه المرحلة بشكل كبير على المعلومات التي توفرت من مرحلة جمع المتطلبات حيث يتم استبدال أي إجراءات يدوية إلى إجراءات إلكترونية وذلك بالربط مع الجهات الحكومية الأخرى لتزويد الجهة ببيانات المستفيد الخاصة بهذا الإجراء ليتم إلكترونياً بالاعتماد على معطيات الجهة الأخرى.

1. حصر مراحل سير الخدمة التي تتطلب بيانات من جهة أخرى.
2. أتمتة مراحل سير العمل التي يمكن الحصول على بياناتها.

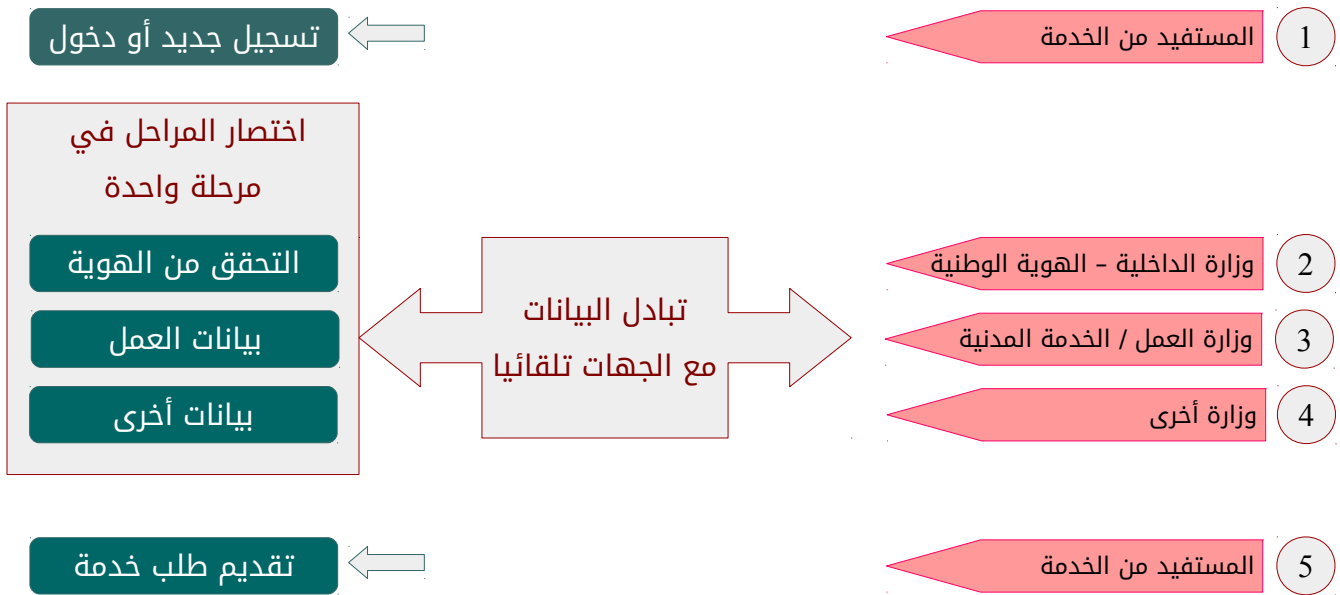


كما نلاحظ أن مراحل سير العمل لا تتغير وإنما يتم أتمتتها و التعرف على هذه المعلومات تلقائياً لتوفرها لدى جهات أخرى تغني عن طلب هذه المعلومات من المستخدم.

مرحلة تكامل الخدمات الذكية:

الوصول إلى هذه المرحلة يعني أن جميع البيانات المطلوبة للخدمة متوفرة بشكل آلي عبر قناة تكاملية مخصصة لتبادل البيانات مع الجهات الأخرى. يجب في هذه المرحلة اختيار آلية وطريقة الربط المناسبة وتوقيع اتفاقية تبادل معلومات تضمن استمرارية العمل مع إيجاد خطة بديلة في حال وجود إشكالية مؤقتة في الربط بين الجهتين تضمن عدم توقف الخدمة للمستخدمين.

تكامل الخدمة الذكية مع مزودي البيانات



كما نلاحظ أن الخدمة الذكية تتحقق تلقائياً من صحة البيانات عبر جمعها من مصادرها الرسمية مما يسرع الإجراءات ويقلل من نسبة الخطأ إلى 0% تقريباً.

سوف نحاول هنا سرد بعض التوصيات التي تساعد على سرعة التحول إلى حكومة ذكية.

1. الارتباط مع قناة التكامل الحكومية (تكامل GSB) والبدء في الربط و طلب الوصول إلى بعض الخدمات المقدمة عبر هذه القناة, <http://www.yesser.gov.sa>.
2. استخدام تقنيات قابلة للتوسع بدون تكلفة إضافية مثل الاعتماد على المصادر المفتوحة في تطوير أنظمة ذكية حيث لا تشكل المصادر المفتوحة عائق مالي في حال تم التوسع بسرعة كبيرة لتلبية الطلب على الخدمة الذكية.
3. تكوين فريق متابعة للخدمات الذكية حيث أن هذه الأنظمة تقوم بتنفيذ إجراءاتها على مدار الساعة مما يتطلب إمكانية التدخل في حال حدوث أي طارئ.
4. البدء في مراحل التحول بالتوازي مع تجهيز المتطلبات حيث أن مراحل التحول يمكن العمل عليها قبل توفير المتطلبات.