**عِلــــــــــــــم**

**نؤمن في شركة "علم" أن إبداع الإنسان لا حدود له، وأن العقل البشري منجم ثريٌّ للأفكار، وأن شغف التفوُّق والريادة هاجسٌ لا يزال يحدو ذوي الهمم العالية إلى التحليق في آفاقٍ كانت بالأمس القريب ضربًا من الخيال.**

**وقد أدركنا في "علم" ومنذ وقت مبكر أن العميل قد ازداد وعيًا، ولم تعد تعجبه الأفكار المستهلكة وأساليب العمل الراكدة التي تتنافر مع عصر السرعة وحقبة الثورة المعلوماتية؛ بل تستهويه المبادرات الجريئة، ويشعر بالتحدي إزاء المغامرات التي تثور على كل ما هو بيروقراطي موغل في التعقيد الورقي والروتين الممل.**

**ومنذ انطلاقتنا في "علم" استشعرنا هذه المفاهيم، ولم نكتفِ بمشاركة "العملاء الجدد" تحدياتهم الجامحة؛ بل بادرنا بمحاولة إبهارهم والتفوق على أكثر أفكارهم تطوُّرًا وتقدُّمًا، وهو ما نظنّ أننا قد حققنا فيه نجاحًا لافتًا للنظر.**

**وتبدأ رحلة العميل مع "علم" عبر أكثر الطرق الرقمية حداثةً، فلم تعد هناك حاجة لطرق العمل التقليدية الرتيبة والمبنية على كم هائل من المراسلات الورقية، وساعاتٍ من العمل المُهدر في أروقة الوزارات والجهات الحكومية وغير الحكومية، والخضوع المحبط للأنظمة البيروقراطية التي تجاوزها الزمن. بل تتسابق الأفكار الخلاقة في "علم" لتقديم خدماتٍ راقيةً جدًّا في وقت قصير جدًّا وبجهد قليل جدًّا؛ وذلك عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات الرقمية، والتي تقدم حلولًا متكاملة وفريدةً من نوعها مهما كان النشاط الذي يمارسه العميل.**

**وحتى تتضح الفكرة، ويتبين الفرق بين العمل التقليدي وآليات العمل الإبداعي المبتكر؛ ندعوك عزيزي القارئ لمشاركتنا في استعراض خطوات رحلة عميل مفترض بالطريقتين التقليدية والإبداعية:**

**رحلة عمل تقليدية:**

**نوع العمل: تسجيل نشاط تجاري.**

**نقاط الخدمة: مركز الخدمات – مركز الاتصال**

**الخطوات:**

1. **حجز اسم المنشأة**
2. **إصدار التراخيص**
3. **إصدار السجل التجاري**
4. **فتح حساب مصرفي**
5. **إصدار تراخيص البلدية**
6. **التسجيل لدى الغرفة التجارية**
7. **فتح ملف لدى التأمينات الاجتماعية**
8. **فتح ملف لدى هيئة الزكاة والدخل**
9. **المرافق وإيصال الخدمات**

**هذه الخطوات التسع تَستهلك - بالطرق التقليدية - الكثير من الجهد والوقت والموارد، مع ارتفاع هامش الخطأ وانخفاض نسبة رضا العميل، والعديد من السلبيات على كافة الصعد.**

**أما عند اعتماد الطرق الحديثة المبتكرة، والتي تُطوِّع آخر ما توصلت إليه عبقرية الإنسان من إنجازات تقنية ورقمية؛ فإن تلك الخطوات ستُختزل في ما يلي، مع ملاحظة انعدام هامش الخطأ والتوفير الضخم في الجهد والوقت والموارد:**

**رحلة عمل مع "علم" :**

**نوع العمل: تسجيل نشاط تجاري.**

**نقاط الخدمة: مركز الخدمات – مركز الاتصال – وسائط التواصل الاجتماعي – الموقع الإلكتروني على الشبكة العالمية – تطبيقات الهواتف الذكية – خدمات التوصيل.**

**الخطوات:**

1. **حجز اسم المنشأة - إصدار التراخيص - إصدار السجل التجاري – فتح حساب مصرفي: يقوم العميل من خلال تطبيقات الهاتف الذكي بإنهاء هذه الخطوات الأربع بمعلومات محدَّثة وموثّقة وفوريّة.**
2. **إصدار تراخيص البلدية - التسجيل لدى الغرفة التجارية: من خلال الموقع الإلكتروني على الشبكة العالمية يقوم العميل بإنهاء هاتين الخطوتين بكل يسر، وبسرعة فائقة، ودون جهد يذكر.**
3. **فتح ملف لدى التأمينات الاجتماعية - فتح ملف لدى هيئة الزكاة والدخل: هاتان الخطوتان يمكن للعميل القيام بهما باستخدام تطبيقات الهاتف الذكي.**
4. **المرافق وإيصال الخدمات: عن طريق منصات وسائط التواصل الاجتماعي يقوم العميل بالانتهاء من آخر خطوات العمل.**

**وليس لدينا تعليق على نتائج المقارنة بين الطريقتين؛ إلا أننا نشير إلى أن الطريقة الثانية تتم دون طباعة ورقة واحدة أو القيام بزيارة واحدة لأيٍّ من الجهات ذات العلاقة، مع التذكير بما أشرنا إليه من دقة المعلومات وحداثتها.**

**وعندما يختارنا العميل لمشاركته في إنجاز أي عمل؛ فليتأكد أن جميع إمكاناتنا في "علم" وتجاربنا وخبراتنا ستكون رهن إشارته، وسيختبر بنفسه كيف نطوي الزمن ونختصر المسافات ونسلك كافة السبل العصرية لإنجاز المهام بكل مهارة وإتقان. وسينبهر العميل من القدرات الخارقة لمعطيات العصر الرقمي الحديث بحلوله المبتكرة وآفاقه التي لا تعرف الحدود. وسواءٌ كان العميل جهة حكومية أو خاصة؛ فإن قدراتنا للربط بين كافة النظم ستهدم كثيرًا من الأسوار الوهمية التي كرّسها العمل التقليدي طوال العقود الماضية.**

**وكلمحة مختصرة وومضة قصيرة؛ نسرد بعضًا مع مجالات عملنا في "علم": (الاستشارات، حلول الأعمال المتكاملة، الإسناد والدعم الإداري، حلول التدريب). أما الخدمات فنذكر منها: (التحقق من البيانات، إدارة المعاملات الحكومية، الحلول الأمنية، البريد الإلكتروني، تخطيط الموارد الحكومية، الاتصالات الإدارية الإلكترونية، إدارة المشاريع، إدارة بيانات المركبات). أما منتجاتنا فهي أكثر من أن تُحصر في عجالةٍ كهذه؛ ولكننا سنتناول ثلاثة منها على سبيل الاختصار:**

**خدمة "نقل":**

**وهي منصة إلكترونية تقدم خدماتها للعاملين في مجال النقل والمواصلات من الأفراد والمنشآت، حيث تتيح لهم بطريقة إلكترونية الحصول على المستندات اللازمة لمزاولة أعمالهم ومن ثم إصدار المستندات واستلامها، ومن أمثال تلك المستندات: (تراخيص المنشآت، بطاقات التشغيل، بطاقات السائقين). وتتم جميع الإجراءات عبر الوسائل الرقمية (الهواتف الذكية، الحواسيب، الأجهزة اللوحية) دون أدنى حاجة لمراجعة وزارة النقل أو فروعها وهيئاتها، ودون حاجة لأية معاملات ورقية.**

**ولا تقتصر مميزات التعامل مع هذه الخدمة على السرعة فقط؛ بل تضمن مطابقة هويات الأفراد والمنشآت، وسرية المعلومات، ورضا الطرفين (وزارة النقل والعملاء)، وتوفّر الجهد والوقت والموارد.**

**ويمكن لأي منشأة أو فرد الاشتراك في هذه الخدمة إلكترونيًّا عن طريق بوابة خدمة "نقل" في الموقع الإلكتروني لـ "علم" مقابل رسوم رمزية.**

**خدمة "إجادة":**

**من الأهداف الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030 توثيق الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتطوير آليات الرقابة على جودة المنتجات الخدمية، ومن ضمنها الخدمات البلدية. وتسعى أمانة مدينة الرياض إلى توفير بيئة صحية متحضّرة لسكان المدينة، والوصول بالمؤشرات الحيوية إلى أعلى المستويات، ومن أجل ذلك كانت هذه الخدمة التي نقدمها في "علم" والتي تهدف إلى تفعيل نظام الرقابة والتفتيش على المنشآت التجارية.**

**وقد وضعنا في "علم" الإطار العام للعمل والمتمثل في تحديد التحديات الحالية ووضع الأهداف التي تقضي عليها. وتعمل تلك الأهداف على رفع كفاءة الرقابة والتفتيش من خلال تحسين آليات العمل وتطوير الكوادر البشرية، وهو ما يؤدي في النهاية إلى خفض التكلفة المالية والإدارية وزيادة الإيرادات وتنويعها، إضافةً إلى ارتفاع مستوى رضا السكان وكسب ثقتهم، كما نطمح إلى تعزيز ثقافة الرقابة الذاتية وتكثيف الوعي بمفهوم الأمانة.**

**ويمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال تبنّي مشروع تغيير جذري يبدأ من البنية التحتية العميقة لمنشآت الرقابة وإعادة تشييدها وفق أنظمة رقمية مرتبطة بقواعد البيانات ذات العلاقة، ويشمل ذلك كافة التجهيزات اللوجستية مع توفير الصيانة الدورية لها. أما ما يخص العنصر البشري فسيتم استهدافه بالتقييم والتدريب والتطوير والدعم المستمر، وذلك بعد إعادة الهيكلة بما يتواءم مع مفهوم الهندرة الحديثة. أما فيما يتعلق بآليات العمل وتقنيات الأداء؛ فسيتم اعتماد نظم إدارة وتشغيل عالية الكفاءة تُدار رقميًّا بشكل كامل، مع وضع الخطط الكفيلة بإعادة صياغة مفهوم العمل في هذا القطاع بشكل شامل.**

**وقد تم وضع خط زمني مدته خمس سنوات لإنجاز كامل الخدمة، والتي لا يمكن لها أن تنجح دون شراكة حقيقية قائمة على التكامل بين "علم" وبين وزارة الشؤون البلدية والقروية ممثلةً في أمانة مدينة الرياض، وهي شراكة نعتزّ بها ونحرص على ديمومتها، ونطمح إلى أن تكون مثالا يُحتذى لخدمة وطننا المعطاء.**