بسم الله الرحمن الرحيم

أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية

مركز البحوث والنشر والاستشارات

المنتدى المصرفي الخامس و السبعون

بعنوان

دور التقنية المصرفية في دعم الحكومة الالكترونية

الورقة الأولى

تبسيط الإجراءات

إعداد:

أ. د. محى الدين صديق عبد الله

أكاديمية السودان للعلوم الإدارية

أبريل 2009م

تقديم:

ازدياد أنشطة العديد من الوحدات الإدارية والتضخم المتوالي في حجم العمل وفي كميات المطبوعات من نماذج وكشوفات، وتعقيد الإجراءات، حتم بالضرورة السعي نحو تبسيط العمل وإيجاد طرق بديلة للأداء من شأنها زيادة الإنتاجية وتخفيض النفقات.

التعريف:

تبسيط الإجراءات اصطلاح يعني إيجاد طرق جديدة لإنجاز عمل منتج عن طريق الاستغناء عن الخطوات غير الضرورية وإعادة ترتيبه وتحسين مستوى أدائه. نتيجة لذلك تتكشف للعاملين الأمور التي تعتبر مضيعة للوقت والجهد والمواد والمال. وتساعدهم على تفادي العادات غير المستحبة التي اكتسبوها في أداء حالات معينة. وبذلك يصلون إلى مرحلة الاستخدام الامثل لما يبذلونه من جهد ذهني وعقلي وغيره.

باختصار تبسيط الإجراءات يعني:

1- إزالة جوانب العمل غير الهامة.

2- تجنب التأخير الذي يمكن تفاديه.

3- إعادة ترتيب النشاط بتجميعه أو تجزئته.

الغرض من تبسيط الإجراءات

تبسيط الإجراءات يهدف إلى:

1- الوصول إلى طرق أفضل لأداء العمل.

2- الوصول إلى طرق أسهل لأداء العمل.

3- الوصول إلى استغلال واستخدام أمثل للموارد المتاحة.

نلفت الانتباه إلى أن ما ذكر أعلاه لا يعني العمل بمشقة أو باندفاع ولا يعني بالضرورة شراء تجهيزات مختلفة (آلات، معدات، أدوات..الخ) غالية الثمن، بل بالاستعمال الصحيح للإمكانيات المتوفرة وانتقاء طرق ووسائل الأداء وتحسينه وإزالة أسباب الضياع.

خطوات تبسيط الإجراءات

إن تحسين إجراءات العمل وطرق أدائه تعتبر من المجالات الأساسية للتطوير والتغيير. ثمة خطوات معينة تم الاتفاق على إتباعها لضمان القيام بدراسة منتظمة تغطى كل جوانب العمل المراد دراسته. هذه الخطوات تتلخص في التالي:

أولاً: الاختيار: (تحديد المشكلة)

أي اختيار الأداء أو العمل المطلوب دراسته وتطويره. ولهذا الاختيار عوامل تحكمه:

أ. العامل الاقتصادي.

ب. العامل الفني.

ج. الأسباب أو المؤشرات التي تنبه لضرورة إجراء الدراسة سواء للمعالجة أو التطوير.

من هذه الأسباب أو المؤشرات ما يلي:

- الاختناقات التي تعطل العمل.
- كثرة تحرك العاملين أو المواد.
- الإرهاق الشديد.
- عدم ملاءمة بيئة العمل.
- الفشل المتكرر في تنفيذ البرامج.
- زيادة ساعات العمل الإضافي.
- التلف المتكرر.
- ضعف الاستغلال المنتج للقوى العاملة والمعدات والمواد.
- ازدياد حوادث العمل.
- ازدياد معدل العطل.
- هبوط وتدني الروح المعنوية.
- كثرة استعمال الورق.

ثانياً: جمع وتسجيل المعلومات

هناك عدة طرق لجمع المعلومات منها:

(أ) المقابلة (ب) الاستبيان

(ج) الملاحظة (د) السجلات

لهذه الطرق عيوبها ومحاسنها. وتستخدم حسب طبيعة ونوع وحاجة الدراسة.

أما تسجيل المعلومات فتتم باستخدام رموز أو علامات تعرف باسم ASME وهي عبارة عن: (أ) الدائرة (ب) المربع (ج) السهم (د) المثلث (هـ) الحرف D باللغة الإنجليزية. وكل رمز من هذه الرموز يرمز إلى نشاط محدد.

ثالثاً: فحص وتحليل المعلومات

هذه الخطوة تعتبر من أهم مراحل الدراسة. ذلك للتأكد من ضرورة النشاط أو العمل موضوع الدراسة. كما أن هذه الخطوة تساعد على:

1- حذف الأجزاء الزائدة أو غير الضرورية بالنسبة للعمل أو النشاط.

2- إظهار أفضل أو أمثل نمط للعملية أو النشاط مع تبيان المعدات والمعينات المطلوبة.

3- توضيح انسب مكان لأداء العمل بأقصى درجات الاقتصاد.

4- إيجاد انسب شخص لأداء العمل.

5- إيجاد الطريقة والكيفية المثلي للأداء.

6- إظهار الوقت والترتيب المناسب للتنفيذ.

7- تطوير وجهات نظر قد تؤدي إلى تحسين العمل بأكمله.

ما تقدم يتم التوصل إليه عبر الاستفسار عن التالي:

1- الغرض أو الهدف وإلحاقه بالسؤال لماذا؟ وللسؤال (ماذا) أهمية خاصة.

2- المكان الذي يتم فيه العمل. ولماذا؟

3- الطريقة أو الكيفية التي تؤدي بها العمل ولماذا؟

4- الوقت الذي يتم فيه العمل من حيث:

أ- الترتيب Sequence

ب- التردد Frequency

ج- المدة Duration

د. الوقت المحدد Absolute Time

5- الشخص الذي يقوم بالعمل (العدد، المستوى الوظيفي، الجنس/ النوع، القدرات والمهارات، المؤهلات، التدريب...الخ).

والاستفسار لما تقدم يمر عبر ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى وهي المرحلة التي تشرح الوضع الحالي من حيث الغرض، الطريقة، المكان، الوقت والشخص الذي يقوم بالنشاط أو العمل.

المرحلة الثانية وهي المرحلة التي يتم فيها طرح البدائل عن طريق (العصف الذهني).

المرحلة الثالثة وهي المرحلة التي يتم فيها اختيار البديل الأمثل.

رابعاً: طرح البدائل:

وهي مرحلة المشاركة والاستمطار أو العصف الذهني وتتم بالصيغة التالية:

1- ما يمكن عمله؟ (أي النشاط موضوع الدراسة).

2- كيف يمكن عمله؟

3- أين يمكن عمله؟

4- متى يمكن عمله؟

5- من يمكنه القيام به؟

خامساً: اختيار البديل الأمثل:

يتم اختيار البديل الأمثل من بين البدائل المطروحة في رابعاً أعلاه، وتتم بالصيغة التالية:

1. ما يجب عمله؟
2. كيف يجب عمله؟
3. أين يجب عمله؟
4. متى يجب عمله؟
5. من يجب أن يقوم بما يجب القيام به؟

(هناك استمارة خاصة بالفحص والتحليل ملحقة بهذه الورقة. ملحق رقم "1").

عند اختيار البديل الأمثل يجب مراعاة التالي:

1- أن يكون البديل اقتصادياً.

2- أن يكون البديل سهلاً ومنسقاً.

3- أن يتم اختياره بالتشاور مع المنفذين.

سادساً: تطبيق البديل الأمثل:

عند التطبيق يجب مراعاة التالي:

1- اختيار الوقت المناسب للتطبيق.

2- التشاور مع العاملين في التنفيذ.

3- تدريب العاملين إذا كان الأمر يتطلب تدريباً.

سابعاً: المتابعة:

وتنبع أهمية هذه الخطوة من أنها تؤكد سلامة البديل الذي تم اختياره وتطبيقه. وكذلك لإجراء أي تعديل إذا كانت هناك ضرورة، مواكبة للتغيرات التي تطرأ في مجال طرق أداء العمل من وقت لآخر.

الخلاصة:

تبسيط الإجراءات يعني تقديم الخدمة:

1- بمجهود أقل.

2- في وقت أقصر.

3- بدون استعجال.

4- بأمن وطمأنينة.

5- بتكلفة أقل.

تبسيط الإجراءات يهتم بتنفيذ العمل بـ

1- The Right Tools.
2- The right time.
3- The right place.
4- The right people.

بسم الله الرحمن الرحيم

إستمارة فحص وتحليل

البند	الوضع الحالي	طرح البدائل	اختيار البديل الأمثل
الهدف (الغرض)			
الطريقة			
المكان			
الوقت			
الشخص			

بسم الله الرحمن الرحيم

تقنية الإجراءات المصرفية

تقديم:

المقصود بتقنية العمل المصرفي، تقديم الخدمة المصرفية ببساطة ويسر من خلال الشبكات الالكترونية. كما أنها تساعد على سرعة وكفاءة وشفافية الأداء إذ يتم التعامل مع أجهزة الحاسوب التي لا تتفاعل مع الزبون قبلياً أو جهوياً أو سياسياً ولا منفعة. كما أن هذه التقنية مرحلة أو ضرورة من ضروريات الدخول في مشروع الحكومة الالكترونية بالبلاد.

هذه التقنية تقتضي بالضرورة دراسة النظم والإجراءات المتبعة بالمصرف بغرض تقويمها وتبسيطها ومن ثم حوسبتها. ذلك لأن نجاح التقنية يعتمد اعتماداً كبيراً على سهولة حفظ وإدارة واسترجاع المعلومات داخلياً مع الزبون الداخلي وكذلك سهولة الفهم والتعامل معها الكترونياً بالنسبة للزبون الخارجي. من ثم رأينا أن نبدأ منتدانا هذا بورقة تبسيط الإجراءات.