

المقدمة وعرض المشكلة بمعنى آخر، إنها عملية تغيير تُستخدم فيها التقنيات الرقمية لتحويل نماذج الأعمال وخلق قيمة جديدة. تعد عملية التحول هذه ضرورية لمواكبة المشهد التكنولوجي المتغير باستمرار والحفاظ على ميزة تنافسية. يوفر التحول الرقمي إمكانيات هائلة لبناء مجتمعات فعالة وتنافسية. يمكن أن يساعد في تحقيق تغيير جذري في الخدمات، من خلال أتمتة العمل الرتيب وتحرير الوقت للتفكير في التنمية. بالإضافة إلى ذلك، مما يجعل المعلومات متاحة بسهولة أكبر. أو استخدام، أو استغلال، وكذلك لتعزيز الربط التقني للخدمات الحكومية، ودعم الاقتصاد الرقمي وضمان استمرارية الأعمال ومواجهة مختلف التحديات يعزز من فرص النمو والتقدم، وعلى الرغم من أن التحول الرقمي يمكن أن يكون له العديد من المزايا، إلا أنه لا يزال يواجه بعض التحديات التي تحتاج إلى معالجة. أحد التحديات الرئيسية هو عدم وجود تعريف واضح لماهية التحول الرقمي في الواقع. هذا يمكن أن يجعل من الصعب على المنظمات معرفة من أين تبدأ وما هي الأهداف التي يجب تحديدها. بالإضافة إلى ذلك، والتي قد يكون من الصعب على بعض المؤسسات حشدها. يمكن أن يكون التحول الرقمي عملية معقدة وصعبة تتطلب تخطيطاً وتنفيذاً دقيقين. على الرغم من هذه التحديات، لا يزال التحول الرقمي مسعىً جديراً بالاهتمام للعديد من المؤسسات، حيث يتمتع بالقدرة على تحسين العمليات والقدرة التنافسية بشكل كبير. المعايير المستخدمة لنتمكن من تحليل سياسة التحول الرقمي لا بد من قياسها بمعايير مضمونة لجدوى صلاحيتها والمعرفة التامة بقياس البدائل المقترحة وحل المشكلة المطروحة ومدى فاعلية تحقيقها والوصول للغاية المرجوة. هناك أربعة معايير من الممكن تطبيقها والأخذ بها لتقييم سياسة التحول الرقمي وتقييم البدائل المطروحة والمقترحة لهذه السياسة، وسوف يتم التطرق لها على النحو التالي: الفعالية: وتتعلق بمدى فاعلية تطبيق سياسة التحول الرقمي لتحقيق الخطة والأهداف المدروسة التي تم تخطيطها للسياسة الحالية. ولنتأكد عند تحليل السياسة عن مدى تحقيق الجودة العالية للبرامج والخدمات الرقمية المقدمة والمختلفة للمواطنين في شتى مناطق المملكة العربية السعودية وفي مختلف المجالات بلا استثناء. الكفاءة: ترتبط باستخدام الأمثل للموارد المتاحة ضمن مجموعة من المحددات الداخلية والخارجية. أي تحويل الموارد إلى نتائج مدروسة ويظهر تأثير هذا المقياس عند مقارنة الإحصائيات في تقديم الخدمات في السنوات الماضية والعام الحالي 2022. المراجعة الأدبية قامت المملكة بإجراء العديد من التحولات التي تهدف إلى تعزيز التطور الرقمي لمواكبة التقدم التقني المتسارع في العصر الحالي والذي أصبح جزءاً أساسياً في حياة الأفراد أو ما يعرف بالثورة الصناعية الرابعة والتي تعد ثورة نوعية من حيث السرعة والنطاق والتعقيد فهي تضم التقارب بين الابتكارات الرقمية والبيولوجية ونظراً لانتشار تطبيقات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والتقنيات الحيوية والتي أدت إلى حدوث تغييرات جذرية ورفعت مستوى المنافسة بين المؤسسات وبالتالي تأثرت على عدد الوظائف ونوعها مما تتطلب إحداث هذه التغييرات لمواكبة هذه الثورة أو ما يعرف بالتحول الرقمي لتعزيز قدرة الدول على الابتكار والتجديد وتلبية الاحتياجات المتغيرة. عرف برنامج التعاملات الإلكترونية التحول الرقمي (يسر) بأنه: «السعي إلى تحقيق استراتيجية المنظمات وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكرة والمرنة من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير لإيجاد قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين وأصحاب العلاقة» (عبدالله، العيفان، و الريس، 2021) كذلك تؤثر سياسة التحول الرقمي على عدة قطاعات مثل الصحة والتعليم والخدمات اللوجستية وقطاع السياحة وغيرها تميزت بها جهات عديدة، وتعتبر بعضها لعدم توافر إمكانات تساهم في تطوير خدماتها بسبب عدم توفر الموارد البشرية والكفاءات المتخصصة المناسبة أو الموارد غير البشرية. من أهم التحديات التي واجهت الجهات والمؤسسات في تنفيذ سياسة التحول الرقمي غياب الحوكمة وعدم وضوح الأدوار والمسؤوليات كذلك عدم وجود بيئة تنظيمية وضعف التكامل والوصول المحدود للبيانات وكثرة منصات التواصل، والتي تقوم على حلها هيئة الحكومة الرقمية. بالرغم من تحقيق المملكة قفزات في المؤشر العالمي للتنافسية في الخدمات الرقمية، لا تزال الجهود الحثيثة قائمة لتقديم خدمات رقمية للمستفيدين في جميع شرائح المجتمع لمختلف قطاعات وأجهزة الدولة، (digitaltransformation)، هنا سيتم تحليل هذه السياسة وطرح أبرز السياسات المطروحة لمعالجة التحديات المطروحة وإيجاد السبل البديلة وتحليلها وفق المعايير العلمية. تحليل السياسة المطبقة حالياً ومما لا شك فيه أن التحول الرقمي في القطاعات جميعها لا يجعل النظام بأكمله أكثر كفاءة فحسب، بل إنه يقلل أيضاً من الكثير من التكاليف لكافة الأطراف (رؤية السعودية، 2030) ولتحليل السياسة تحليلاً دقيقاً ولتوضيح الأبعاد من كافة النواحي، لابد من تطبيق المعايير الأربعة السابقة لتقييم السياسة الحالية. وبسبب هذا التطور والتحول الرقمي، فيمكن القول بأن التحول الرقمي يفيد المملكة العربية السعودية على الصعيدين المحلي والدولي (السحبياني، 2020). ثانياً الكفاءة: بالرغم من وجود تغييرات وظروف مختلفة وعوامل أثرت على الخدمات الرقمية المقدمة من الدولة إلا أن تم توفير خدمات رقمية

للحكومة شملت كافة الخدمات والشؤون الحكومية، وتضمنت مختلف خدمات إدارة الوثائق والإسكان والنقل والمياه والكهرباء والزراعة فجميع تلك القطاعات قد استفادت من التحول الرقمي (العثمان، 2022) وبالتأكيد سيساعد هذا المبدأ على تحسين الإنتاج التقني في المملكة العربية السعودية، فهذه السياسة ليست سياسة خاصة بمستويات معينة، بل هي سياسة شاملة عامة للمواطنين جميعهم. رابعاً: الجدوى الإدارية: لم تقم حكومة المملكة بسن قوانين صارمة لفرض سياسة التحول الرقمي، بل وضعت خطط مدروسة، وأنشأت مؤسسة خاصة للتحول الرقمي (هيئة الحكومة الرقمية) التي تقوم على التوجيه والمراقبة والمتابعة وزيادة وعي المواطنين بهذه السياسة وتوضيح أهدافها وأثرها، فلقد أنشئت لجنة وطنية للتحول الرقمي بأمر ملكي مكونة من 11 عضواً. كما تم إنشاء وحدة خاصة للتحول الرقمي لتقوم بالمهام التنفيذية وتقوم بقيادة التحول الرقمي. حيث أنفقت الحكومة حسب تصريح هشام آل الشيخ نائب المحافظ في الهيئة 35 مليار ريال على التحول الرقمي في مختلف القطاعات حتى عام 2023. كمثال تسجيل المواطنين في ملف الصحة الإلكترونية وبلغ عدد المسجلين في نظام المواعيد على الإنترنت 5,5 مليون مواطن. (القحطاني، 2022) ومن جهة أخرى وضعت المملكة أنظمة إلكترونية في القطاعات المختلفة لتعزيز ثقة المواطن بتلك الأنظمة واستقبال الشكاوى والمقترحات عبر تلك الأنظمة. إلى جانب ذلك فلقد وضعت المملكة العربية السعودية معايير لتقويم جودة الخدمات الإلكترونية ومدى أثرها على تحسين الخدمات الإلكترونية. وعلى وجه العموم يمكن القول بأن أبعاد سياسة التحول الرقمي تحققت خلال السنوات الماضية، وما زالت في تطور حتى هذا العام 2024. فيمكننا أن نرى جوانب كثيرة قد تم تطويرها في عدة قطاعات. كما أن هذه السياسة سهلت التواصل بين الجهات الحكومية والقطاعات الخاصة في إجراء المعاملات وتسهيل الخدمات. وبالرغم من التطور الذي حققته تلك السياسة في تسهيل الخدمات الحكومية والجهات الخاصة إلا أنه لا تزال بعض القطاعات تعاني من عجز في ضعف الميزانية إذا كانت تلك البرامج والخدمات تحتاج إلى أجهزة تقنية خاصة. لذا لتحقيق الأهداف المرجوة لا بد أن تكون تلك الخدمات الرقمية إما مجانية أو تقدم بمبلغ تحت متناول الجميع وأن من الممكن استخدامها عن طريق أي جهاز حاسوبي خاص أو أجهزة توفرها الجهات الحكومية أو القطاعات الخاصة. البديل الأول: برنامج نور تخطى مستخدمو بوابة التعليم أكثر من 16 منطقة تعليمية بمعدل نصف مليون مستخدم. ويقدم نظام "نور" خدمات مجانية للطلاب وأولياء الأمور للتحقق من الحالة التعليمية للطبة، كما أنه وصل عدد مستخدمي النظام إلى 10 ملايين و36 مليون شهادة مقدمة خلال عام 2023. البديل الثاني: النظام الوطني "تواصل" يتيح النظام الوطني "تواصل" للمستخدمين إمكانية تقديم اقتراحاتهم وشكاوهم إلى أي جهة حكومية إلكترونية وخلال عام 2023 تم إجراء 432 مليون مكالمة و49 مليون استشارة عبر النظام في عدة قطاعات مختلفة. والذي يهدف إلى تقديم المساعدة في تطوير الشركات التقنية الصغيرة والمتوسطة. فلقد بلغت قيمة العمليات التقنية المستخدمة نحو 9 ملايين باستخدام بيانات العنوان الوطني، فلقد وصل عدد العمليات إلى 28 مليون عملية خلال عام 2023 مع الحرص على ربط البيانات في قاعدة واحدة. البديل الرابع: تفعيل خطة المدن الذكية لقد تم تركيب أكثر من 35000 مصباح في 8 مدن كما تم إنشاء ما يصل إلى 1100 موقف ذكي للسيارات، ومن المتوقع أن يتم زيادة تلك الخدمات لخفض التكلفة وتسهيل أسلوب الحياة المتبع، إلى جانب مشروع مترو الرياض لتطوير خدمات النقل الذكية، والذي من المتوقع أن ينتهي تنفيذه عام 2025. البديل الخامس: مبادرة البنية التحتية لاتصالات المدن الصناعية ففي عام 2023 بلغ عدد المصانع 505 تعمل في مدينة سدير الصناعية والمدينة الصناعية الثانية في جدة ففي ظل هذا التحول، فلقد زادت إعداد المصانع بحوالي 50% وانخفاض التكلفة نحو 30%. البديل السادس: الخدمات الرقمية في قطاع السياحة والثقافة "اعتمرنا" حيث تمكن 20 مليون مستفيد من التطبيق من إنهاء إجراءاتهم باستخدام التقنية الرقمية، فبلغ متوسط عدد المعتمرين من عام 2000 إلى عام 2019 حوالي 2 مليون وهو ما يعادل أقل من ثلث المعتمرين في 2020. فلقد بلغت التصاريح عبر تطبيق اعتمرنا أكثر من 30 ألف تصريح. البديل السابع: تطبيق كلنا أمن 28 مليون مستفيد من تطبيق كلنا أمن حيث يستطيع المواطن تقديم جميع أنواع البلاغات الأمنية مباشرة بكل سهولة كما يمكنه تقديم بلاغ عن طريق صورة، أو فيديو، أو تسجيل صوتي، أو مشاركة موقع. استفاد فوق 20 مليون مستفيد من منصة أبشر حيث حرصت على الريادة في تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل مؤتمت وآمن عبر تبني أحدث التقنيات ليتمكن المستفيدون من إنجاز معاملاتهم بشكل إلكتروني دون الحاجة إلى مراجعة أي من الدوائر الحكومية. البديل التاسع: تطبيق توكنا استفاد نحو 700 مليون مستخدم من تطبيق توكنا. حيث يستعرض التطبيق تصاريح العمل بشكل إلكتروني لتسهيل عملية انتقال موظفي الجهات الحكومية وشركات القطاع الخاص. البديل العاشر: منصة نفاذ 12 مليون مستخدم استفاد من منصة نفاذ حيث إنها تقدم مجموعة من الخدمات التي تتمثل في التسجيل الذاتي للمستخدمين والتوثيق من المستخدمين والتسجيل والبط الآلي مع

مقدمي الخدمات. البديل الحادي عشر: منصة موعد 69 مليون مستفيد استفاد من خدمة موعد الإلكترونية حيث تمكن المستفيد من حجز مواعيد في مراكز الرعاية الصحية الأولية وإدارة هذه المواعيد بتعديلها أو إلغائها. البديل الثاني عشر: نظام التتبع الإلكتروني للدواء البشري "منصة رصد" 90 مليار عملية أجريت على تعبئة عبوات الدواء. فهذا النظام وضع للتتبع الإلكتروني لمستحضرات الصيدلانية ضمن خطتها للمساهمة في تحقيق رؤية 2030. البديل الثالث عشر: مدرستي أكثر من 90 مليون مستفيد من منصة مدرستي في قطاع التعليم. حيث إن المنصة توجه للطلاب وأولياء الأمور بالإضافة إلى المعلمين للاستفادة من الخدمات التعليمية. وغيرها من البدائل والخدمات مثل منصة قوى في تسهيل عمليات الموارد البشرية وتطبيق زكاتي لحصص مبالغ الزكاة وتطبيق ناجز لإصدار الوكالات وتطبيق سكني الذي استفاد منه 390 ألف أسرة وغيرها من الخدمات الرقمية المختلفة المقدمة لكافة المواطنين. التحول الرقمي من واقع التجربة العملية إستراتيجية السياحة الرقمية في المملكة فيما يخص وزارة السياحة، ضمن جهود وخطط الوزارة لتنمية قطاع السياحة المحلية. وكشف أن إستراتيجية السياحة الرقمية ستساعد على إثراء جهود إعادة بناء قطاع السياحة في المملكة، بما يحقق مستهدفات "رؤية المملكة 2030" التي تعمل على وضع المملكة ضمن أهم الوجهات السياحية في العالم، مضيفاً أن تجربة المملكة في تنفيذ هذه الإستراتيجية ستكون ملهمة لقطاع السياحة العالمي. وترحب المملكة بإبداعات العقول الذكية والمبتكرة من مختلف أرجاء العالم. وللمبدعين في هذا المجال للمشاركة في تحسين الإجراءات التي تنظم فضاء السياحة الرقمية ونريد أن يتيقن المسافرون والزوار أن قطاع السياحة في المملكة يعمل ضمن لوائح تنظيمية ذكية.