

دور الاستشارات الرقمية في التحول الرقمي الحكومي

إعداد الطالب/

عبير محمد آل الشيخ

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

١٤٤٥هـ / ٢٠٢٤م

الشكر والتقدير

قال تعالى (وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَةَ اللَّهِ لَا تُحْصُوهَا إِنَّ اللَّهَ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ) اللهم ربنا لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك.

الحمد لله على ما أنعم به على من فضله الخير الكثير والعلم الوفير وأعانني على إنجاز هذا العمل الذي احتسبه عبادة من العبادات جعلها الله خالصة لوجهه الكريم.

ويسرني ان أتقدم بالشكر الجزيل للدكتور/ فيصل محمد، والدكتور / فايز جراد لما قدما لي من نصائح وإرشادات وحسن معاملة كانت جزيلة طوال مشواري مع هذه الدراسة.

ولكل من مد لي يد العون، أو اسدى لي معروفاً، أو قدم لي نصيحة، أو كانت له إسهامه صغيرة أو كبيرة في إنجاز هذا العمل فله مني خالص الشكر والتقدير.

فهرس الموضوعات

Table of Contents

٢.....	الشكر والتقدير
٥.....	المخلص: Abstract
٦.....	الفصل الأول
٧.....	المقدمة
٨.....	مشكلة الدراسة
٨.....	أهمية الدراسة
٨.....	أهداف الدراسة
٩.....	تساؤلات الدراسة
٩.....	فروض الدراسة
٩.....	الفرض الأول :
٩.....	الفرض الثاني :
٩.....	الفرض الثالث:
١٠.....	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
١١.....	الفصل الثاني
١١.....	الدراسات السابقة
١٢.....	مقدمة
١٣.....	الدراسات السابقة
١٤.....	الاطار النظري للدراسة:
١٥.....	الفصل الثالث
١٥.....	منهجية الدراسة

١٦.....	المنهجية وطرق البحث:
١٦.....	أدوات الدراسة:
١٦.....	حدود الدراسة:
١٧.....	تقسيم الدراسة (تصميم البحث)
١٧.....	من اجل الإحاطة بكافة جوانب الموضوع وتحليل الإشكاليات المطروحة قسمنا هذا الموضوع على النحو الآتي:
١٧.....	الفصل الأول: مفهوم التحول الرقمي من خلال رؤية المملكة ٢٠٢٣
١٧.....	الفصل الثاني: أنواع التحول الرقمي
١٧.....	الفصل الثالث: اثر التحول الرقمي
١٧.....	الخاتمة: وتشتمل على الآتي:
١٧.....	النتائج
١٧.....	التوصيات

المخلص : Abstract

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أهمية الاستشارات الرقمية في اطار التحول الرقمي، وتوضح أنواع الاستشارات الرقمية ومدى اثرها على المؤسسات والشركات والجهات الحكومية ، كما بينا ذلك في هذه الدراسة وذلك من خلال أربعة فصول تحدثنا في الفصل الأول عن مفهوم التحول الرقمي من خلال رؤية ٢٠٢٣ م ، وفي الفصل الثاني عن أنواع التحول الرقمي ، وفي الفصل الثالث تحدثنا عن اثر التحول الرقمي على الشركات والمؤسسات والجهات الحكومية. ، كل ذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وقد خرجت بعدة نتائج وتوصيات.

الفصل الأول

المقدمة

الحمد لله الذي بفضله قد وهبنا العلم وجعله لنا نوراً ونبراس نهتدي به، سبحانه لا إله إلا هو نحمده كثيراً، ونشكر فضله في كل وقت وحين، ونشهد أن خاتم الرسل نبينا محمد عليه أفضل الصلوات والتسليم، وبعد:

تنطلق رؤية مشروع الاستشارات الرقمية من الأهمية التي يحظى بها التحول الرقمي وتبني المملكة العربية السعودية استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي، ومن أبرز مخططاتها الاستراتيجية : الصحة الرقمية، التعليم الرقمي، التجارة الرقمية، المدن الذكية^١.

حيث يوفر التحول الرقمي إمكانات ضخمة لبناء مجتمعات فعالة وتنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلفة الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستفيدين وذلك من ناحية توفير جميع الخدمات الحكومية رقمياً، وإتاحة الوصول إليها بسهولة.

^١ الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي

مشكلة الدراسة

يعد التحول الرقمي من أبرز الملفات التي تعمل عليها معظم الدول في الفترة الحالية، وذلك بهدف تقديم وإتاحة الخدمات الرقمية بطرق بسيطة لجميع المؤسسات والمواطنين، وبتكلفة ملائمة في أي وقت وأي مكان، حيث تتخذ الدول خطوات جادة للتوجه نحو التحول الرقمي الكامل. وبالرغم من المزايا التي تقدمها المصادر الرقمية لتسهيل الحياة، إلا أن هناك بعض المعوقات في تسهيل الاستشارات الرقمية وتبني الحلول المبتكرة التي تحول دون تحقيق دورها على أكمل وجه، حيث تكمن مشكلة الدراسة بما هو الدور الأساسي للاستشارات الرقمية في التحول الرقمي.

أهمية الدراسة

يمكن تحديد أهمية الدراسة فيما يلي:

- التعرف على مشروع الاستشارات الرقمية وتحديد مدى أهميته للجهات الحكومية.
- التعرف على دور الاستشارات الرقمية.
- تفعيل دور الاستشارات الرقمية في القطاعات الحكومية.

أهداف الدراسة

- تسريع التحول الرقمي الحكومي وتحقيق رضا المستفيدين.

- تقديم حلول ونماذج اعمال مبتكرة تساهم بتوفير خدمات رقمية شاملة للمستخدمين.
- تعظيم مساهمة الاقتصاد الرقمي في الناتج المحلي الإجمالي.

تساؤلات الدراسة

تكمن تساؤلات الدراسة في الآتي:

- مفهوم التحول الرقمي
- مفهوم الاستشارات الرقمية
- دور الاستشارات الرقمية واثرها على التحول الرقمي.

فروض الدراسة

تسعى الدراسة الى اثبات الفروض التالية:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالات إحصائية بين تبني القطاع الحكومي لمفهوم التحول الرقمي

وتحسين كفاءة وظيفة التخطيط للمشاريع.

الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالات إحصائية بين تبني القطاع الحكومي لمفهوم التحول

الرقمي، تحسين كفاءة وظيفة الرقابة على المشاريع.

الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالات إحصائية بين تبني القطاع الحكومي لمفهوم التحول

الرقمي وتحسين كفاءة تحديد بدائل لحل المشكلات التي تواجه المشاريع.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

لمعالجة هذه الإشكاليات وما يتفرع عنها من تساؤلات فإننا سنعتمد على المنهج الوصفي، فهو المنهج الأكثر

ملائمة في وصف وتحليل الدراسة بمختلف جوانب الموضوع.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

تم إجراء بحث في العديد من أدوات حصر الإنتاج الفكري الخاص بالتحول الرقمي، وقد تبين وجود بعض الدراسات العربية والاجنبية التي عالجت موضوع الدراسة من جانب متطلبات تفعيل التحول الرقمي، وفيما يلي يتم عرض الدراسات العربية والاجنبية:

الدراسات السابقة

هدفت دراسة (أسامة عبدالسلام علي، ٢٠١١) بعنوان " التحول الرقمي للجامعات المصرية، المتطلبات و الآليات الى تحديد مفهوم التحول الرقمي في الجامعات ، وعرض جهود التحول الرقمي في الجامعات المصرية ، والتحديات التي تواجه التحول الرقمي في الجامعات المصرية ، واقتراح آليات تنفيذ التحول الرقمي في الجامعات المصرية ، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة الى اقتراح بعض الآليات اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي للجامعات المصرية ، وهي تحليل الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية والمتضمنة الجامعة والمنافسون والأسواق ، وتغيير الثقافة التنظيمية السائدة ، وتنمية الوعي المجتمعي الإلكتروني.

وسعت دراسة (Okunlaya,Abdullah, Alias, ٢٠٢٢) لوضع إطار مفاهيمي لخدمات الذكاء الاصطناعي لاستكمال تقديم الخدمات بشكل فعال في مختلف أنواع المؤسسات والمنظمات ، وتوصلت الدراسة لنموذج مميزة تنافسية بالذكاء الاصطناعي للتحول الرقمي ، وتحقيق الاستراتيجيات ، واستخدام التكنولوجيا لدعم التعليم الجامعي بالجامعات .

التعليق على الدراسات السابقة:

- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في موضوع التحول الرقمي بشكل عام.
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ان كل الدراسات تناولت التحول الرقمي بشكل عام، بينما انفردت الدراسة الحالية بالتحول الرقمي في المؤسسات والأجهزة الحكومية.

الإطار النظري للدراسة:

- مفهوم التحول الرقمي:

هذا المصطلح يعني إمكانية تكيف الشركات و استجابتها مع التغيرات التكنولوجية السريعة وذلك بتغيير نماذج

أعمالها وثقافتها واستراتيجياتها، من أجل المحافظة على استمراريتهما في الأسواق^٢.

ويمكن القول ان التحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات أي (جانب العرض) يتمحور حول الانتقال لتسخير التكنولوجيا

الحديثة وتطبيقاتها بالشكل الأمثل من اجل تطوير أدائها ، وتعزيز قدرتها التنافسية، أما بالنسبة للأفراد أي (جانب

الطلب) في تمحور حول الحصول على الخدمات الأساسية ، وتنفيذ الاعمال من خلال الأجهزة^٣.

- مفهوم الحكومة الرقمية:

يجب ان تكون قادرة على تحسين الكفاءة الإنتاجية في عملياتها، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وتشجيع

الشفافية وتخفيض الفساد من خلال دمج عمليات البنية التحتية مع العمليات الرقمية، لتحسين والإسراع في انجاز

مشروعات القطاعات الاجتماعية في الصحة والتعليم^٤

^٢ محمد صالح حسن الندوي، مصطفى محمد كليان الزهيري، دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، العدد السادس، ليبيا، ٢٠٢٠م.

^٣ مها شحاته، تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية، مجلة علمية محكمة نصف سنوية، مجلد ٢ ، ٢٠٢٢م.

^٤ عبدالرحمن محمد سليمان رشوان ، زبيب عبدالحفيظ أحمد قاسم، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمار، ٢٠٢٠م.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المنهجية وطرق البحث:

لمعالجة هذه الإشكاليات وما يتفرع عنها من تساؤلات فإننا سنعتمد على المنهج الوصفي، فهو المنهج الأكثر ملائمة في وصف وتحليل الدراسة بمختلف جوانب الموضوع.

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة لكونها الأداة المناسبة للحصول على البيانات الأولية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة الحالية بالمحددات الآتية:

- الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: تبدأ هذه الدراسة وتنتهي خلال العام ١٤٤٥هـ / ٢٣ - ٢٠م.

تقسيم الدراسة (تصميم البحث)

من أجل الإحاطة بكافة جوانب الموضوع وتحليل الإشكاليات المطروحة قسمنا هذا الموضوع على النحو الآتي:

الفصل الأول: مفهوم التحول الرقمي من خلال رؤية المملكة ٢٠٢٣

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

المبحث الثاني: ماهية الاستشارات الرقمية

الفصل الثاني: أنواع التحول الرقمي

المبحث الأول: التحول الرقمي للشركات والمؤسسات.

المبحث الثاني: التحول الرقمي في الخدمات الحكومية والجهات الحكومية.

الفصل الثالث: أثر التحول الرقمي

المبحث الأول: التحول الرقمي في الشركات والمؤسسات.

المبحث الثاني: التحول الرقمي في الخدمات الحكومية.

الخاتمة: وتشتمل على الآتي:

النتائج

التوصيات