

أثر التحول الرقمي على جودة تنفيذ المشاريع في المملكة العربية السعودية

المقدمة

شهدت المملكة العربية السعودية بعد إطلاق رؤية 2030 العديد من التحولات الكبيرة في مختلف المجالات خلال سنوات قليلة، هذا هو التغير والنمو الملحوظ المدفوع ببرامج التحول الوطني واحد تلك المجالات " التحول الرقمي " في المملكة حيث تعتبر التقنية واستخدامها الفعال جزءاً أساسياً من استراتيجية تحقيق أهداف الرؤية.

ونظراً إلى حجم الخدمات المقدمة من خلال المنصات الحكومية الرقمية للمستفيدين سواء مواطنين أو مقيمين أو لزوار بيت الله الحرام وما نشهده من سهولة في الإجراءات وسرعتها حيث أن الكثير من الأعمال اليوم لا تحتاج الا لدقائق معدودة حتى تنتهي وفي أي وقت ومكان، ومن هنا تنطلق أهمية هذا البحث حيث يقوم على دراسة أثر التحول الرقمي على جودة وتنفيذ المشاريع في المملكة العربية السعودية.

نبذة عن برنامج التحول الوطني:

أطلق برنامج التحول الوطني للمساهمة في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وإدراك التحديات التي تواجه الجهات الحكومية، حددت الجهات المشاركة في البرنامج أهدافاً استراتيجية لتحقيق أهداف رؤية المملكة ومجابهة هذه التحديات بناءً على مستهدفات مُحدده، ومن ثم تحديد المبادرات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بشكل سنوي، وبناء خطط تفصيلية لها، تعتمد على مؤشرات مرحلية لقياس الأداء ومتابعته وانطلق البرنامج، ويعمل البرنامج على تحقيق 34 هدف استراتيجي تمثل 35% من أهداف رؤية 2030، ويغطي نطاق عمل البرنامج 7 وزارات فائدة للأهداف الاستراتيجية، وأكثر من 50 جهة مشاركة من هيئات ومراكز حكومية.

أبعاد برنامج التحول الوطني:

- 1- تحقيق التميز في الأداء الحكومي
- 2- ضمان استدامة الموارد الحيوية
- 3- تعزيز التنمية المجتمعية وتطوير القطاع غير الربحي
- 4- التحول الرقمي
- 5- الإسهام في تمكين القطاع الخاص
- 6- تطوير الشراكات الاقتصادية

الفصل الأول

تعريف التحول الرقمي

هو توفير جميع الخدمات الحكومية رقمياً، وإتاحة الوصول إليها بسهولة، كما تم تصميم استراتيجية التحول وتنفيذها على نحو يحفظ محاذاة الهندسة المعمارية ليكون مواكباً للعصر الرقمي مدعوماً بالمهارات والقدرات والأدوات الرقمية، وفي إطار هذا التحول تتمحور العديد من المبادرات منها تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات بما في ذلك شبكات الإنترنت عالية السرعة، وتعزيز الخدمات الحكومية لتسهيل الوصول إليها بشكل أفضل وأكثر فعالية من خلال الحكومة الرقمية التي تهدف في مجملها للوصول إلى مجتمع رقمي حيوي وفقاً للأمر الملكي بإنشاء لجنة وطنية للتحول الرقمي في عام 2017م، كما أطلق برنامج التحول الوطني الرقمي سعياً لتحقيق التميز في الأداء الحكومي.

استراتيجية التحول الرقمي ومواءمة الجهات الحكومية لتحقيق رؤية 2030

تسترشد الاستراتيجية بأهداف رؤية السعودية 2030 وتهدف إلى تحديد الآلية التي ستتبعها المملكة في تحقيق رؤيتها لإحداث تحول رقمي في الحكومة وبناء قدرات حكومية ذكية رفيعة المستوى، وذلك بما يتفق مع أهداف رؤية 2030 فيما يتعلق بالحكومة الذكية، وستساهم في تحقيق الأهداف التالية:

المستوى الأول:

- تعزيز فعالية الحكومة
- تنمية الاقتصاد وتنويعه
- تقديم حياة كاملة وصحية

المستوى الثاني:

- تحسين أداء منظومة الحكومة
- التواصل الفعال مع المواطنين
- إطلاق العنان لقدرات القطاعات غير النفطية الواعدة

المستوى الثالث:

- تطوير الحكومة الإلكترونية
- ضمان تجاوب الجهات الحكومية لملاحظات عملائها
- الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين

تحديات التحول الرقمي للجهات الحكومية

- 1- **التحدي التقني:** يتضمن هذا التحدي تحديث الأنظمة القائمة وتبني تقنيات جديدة، يتطلب ذلك استثمار كبير في البنية التحتية التكنولوجية وتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الجديدة.
- 2- **التحدي التنظيمي:** قد تواجه الجهات الحكومية صعوبة في تغيير الثقافة التنظيمية والعمليات الإدارية التقليدية. وقد تحتاج إلى إعادة هيكلة الإدارة وإعادة توجيه الموظفين للتكيف مع التغييرات الرقمية.
- 3- **التحدي الأمني:** يزداد التعرض للتهديدات السيبرانية مع زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية. يجب على الجهات الحكومية تعزيز إجراءات الأمان وحماية البيانات الحساسة للمواطنين والمعلومات الحكومية.
- 4- **التحدي التشريعي والقانوني:** قد تواجه الجهات الحكومية تحديات في تحقيق الامتثال للقوانين والتشريعات المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية والوصول إلى المعلومات، يجب أن تكون الجهات الحكومية على دراية بالتشريعات المحلية والدولية ذات الصلة وتطبيقها بشكل صحيح.
- 5- **التحدي التواصل والتوعية:** قد يواجه المواطنون صعوبة في التكيف مع التغييرات الرقمية وفهم فوائدها. يجب على الجهات الحكومية توعية المواطنين وتوفير التوجيه والدعم لهم للاستفادة الكاملة من الخدمات الرقمية المقدمة.

اثر التحول الرقمي على جودة تنفيذ المشاريع الحكومية

تحسين الشفافية: يساهم التحول الرقمي في زيادة مستوى الشفافية في تنفيذ المشاريع الحكومية، من خلال استخدام منصات الالكترونية و التطبيقات الرقمية، يمكن للمواطن والمقيم الوصول إلى معلومات المشروع بشكل سهل ومباشر، وهذا يساعد في تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطنين ويسهم في تحسين جودة التنفيذ ومراقبة الأداء.

تحسين كفاءة العمليات: يمكن للتحول الرقمي أن يحسن كفاءة العمليات في تنفيذ المشاريع الحكومية، باستخدام تكنولوجيا المعلومات وأنظمة إدارة المشاريع، ويمكن تبسيط وتوحيد العمليات الإجراعات ، وتقليل الإجراءات اليدوية والتكرارية. هذا يؤدي إلى تحسين جودة التنفيذ وتقليل الأخطاء والتأخيرات.

زيادة المشاركة المجتمعية: يعزز التحول الرقمي المشاركة المجتمعية في تنفيذ المشاريع الحكومية. من خلال استخدام منصات التواصل الاجتماعي والمشاركة الالكترونية، يمكن للمواطن المشاركة في عملية صنع القرار وتقديم الملاحظات والمقترحات. وهذا يسمح للحكومة بالاستفادة من الخبرات والرؤى المتنوعة، وبالتالي يؤدي إلى تحسين جودة التنفيذ وتلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل.

تحسين التقييم والمراقبة: يمكن استخدام التحول الرقمي لتحسين عمليات التقييم والمراقبة في المشاريع الحكومية، من خلال استخدام أنظمة إدارة المشاريع والتحليلات البيانية، يمكن للحكومة تتبع تقدم المشروع وتحليل البيانات المستخرجة لتحديد أداء المشروع وتحديد الانحرافات عن الخطط واتخاذ إجراءات تصحيحية على الفور، هذا يساهم في تحسين جودة التنفيذ وضمان تحقيق النتائج المطلوبة.

تحسين التواصل الحكومي: يمكن للتحول الرقمي أن يحسن التواصل بين الحكومة والمواطنين فيما يتعلق بتنفيذ المشاريع الحكومية. يمكن للحكومة استخدام وسائل التواصل الرقمي مثل البريد الالكتروني و التطبيقات الرسمية ووسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين وتزويدهم بالمعلومات، وهذا يعزز التواصل الفعال ويساهم في تحسين جودة التنفيذ وتلبية توقعات المواطنين.

أهم التحولات الرقمية الحكومية على حياة المواطن والمقيم

تعتبر المملكة العربية السعودية من أفضل دول العالم في مجال توفير معلومات الخدمات الحكومية وإتاحة ومشاركة البيانات الحكومية بنسبة 100% كما أشاد التقرير بنضج التنظيمات الرقمية الحكومية حيث وصلت إلى 96% وتميزت جودة المواصفات الرقمية للخدمات الحكومية بنسبة 94% فيما وصلت نسبة توفر وانتشار الخدمات الحكومية الرقمية إلى 81%

*تقرير مؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية

"منصة أبشر" التي جمعت بين الدوائر الحكومية ومكنت المواطن والمقيم من إنهاء جميع معاملاته بوقت قصير جداً مقارنة في الوقت السابق، حققت المنصة قفزات كبيرة منذ تدشينها عام 2010م عبر خدماتها المقدمة، وأصبحت تنافس منصات الحكومات الرقمية على مستوى العالم، ومن أوائل المنصات على مستوى الشرق الأوسط.

أكثر من 323 مليون عملية تسجيل دخول على جميع قنوات أبشر	أكثر من 27 مليون هوية رقمية
أكثر من 151 مليون عملية تسجيل على منصة أبشر أفراد	أكثر من 24 مليون عدد مرات تحميل تطبيق أبشر

" **مستشفى صحة الافتراضي** " يُعد من المبادرات ذات الأولوية في برنامج تحول القطاع الصحي التي تخدم الرؤية، وتعزز ثقافة الطب الافتراضي في الجهات الصحية، وتقدم أفضل الخدمات الصحية الافتراضية على المستوى الوطني والعالمي

يدعم 170 مستشفى حول المملكة	يقدم 18 خدمة صحية تخصصيه أساسية
أكثر من 50 خدمة تخصصية فرعية	أكثر من 150 طبيب وطبيبة
قدرة استيعابية تتجاوز 480 ألف مريض سنوياً	

" **تأشيرة السعودية** " تدشين منصة موحدة للتأشيرات بهدف تسهيل إجراءات التقدم على التأشيرات، في إطار سعيها إلى استقطاب مزيد من السياح خلال السنوات المقبلة.

1806 مليون تأشيرة تم إصدارها خلال عام 2023	65 دولة العمل معها على رقمنة التأشيرة
60 ثانية مدة اصدار التأشيرات الالكترونية	

" **منصة المركز السعودي للأعمال** " يُعنى بتيسير إجراءات بدء الأعمال الاقتصادية ومزاومتها وإنهائها وتقديم جميع الخدمات والأعمال ذات الصلة بها وفقاً لأفضل الممارسات الدولية.

يمكنك البدء بالعمل التجاري في المملكة خلال 30 دقيقة	3 دقائق فقط لاستخراج السجل التجاري
أكثر من 1200 خدمة ستقدم من خلال المنصة	

" **منصة إيجار** "

" **نظام معين** " يتم حضور جلسات المحاكمة الافتراضية عن بعد من المنزل أو من أي مكان

الفصل الثاني

مؤشر قياس الأمم المتحدة

ملا يمكن قياسه لا يمكن تحسينه و حيث أن القياس هو الطريق إلى المعرفة، بدأت الأمم المتحدة في تطوير مقياس للتقدم في الحكومة الإلكترونية وتطبيقه لمراقبة تقدم الدول في هذا المجال

مؤشر تطور الحكومة الالكترونية:

1- فكرة المؤشر

- يقيس ويعرض حالة تطور الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة، إلى جانب تقييم أساليب وأنماط تطوير المواقع الالكترونية لهذه الحكومات، يتضمن مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية خصائص تتعلق بالأمور الرئيسية مثل النفاذ الشبكي، البنية التحتية والمستويات التعليمية، ليعكس كيفية استخدام الدولة لتكنولوجيا المعلومات لتمكين التواصل والدعم للشعب وإدماج قطاعاته.
- يهدف المؤشر إلى ان يكون أداة مرجعية وتطوير للدول للتعلم من بعضها بعضا، وتحديد مجالات القوة والتحديات في الحكومة الالكترونية وتشكل سياستها واستراتيجيتها في هذا المجال.
- من الناحية الرياضية العلمية، يعتبر مؤشر تطوير الحكومة الالكترونية هو المتوسط الحسابي ودرجاته المعيارية الإحصائية على ثلاثة أبعاد مهمة للحكومة الإلكترونية وهي:
 - مجال توفر جودة الخدمات الحكومية ومستوى نضجها من خلال مؤشر الخدمات الالكترونية
 - حالة تطور البنية التحتية للاتصالات من خلال مؤشر البنية التحتية للاتصالات
 - تنمية الكفاءات البشرية المتأصلة في مؤشر رأس المال البشري

2- مؤشر البنية التحتية للاتصالات

3- مؤشر رأس المال البشري

4- مؤشر الخدمات الالكترونية

أهدافه:

تصدر الأمم المتحدة تقريراً بعد دراسة متعمقة كل عامين، بدأ منذ العام 2003 بإشراف إدارة الشؤون الاقتصادية و الاجتماعية التابعة لها، ويعمل هذا التقرير على قياس تطور الحكومات الرقمية في الدول الأعضاء في الأمم المتحدة وعددها 193 دولة من خلال 3 مؤشرات رئيسية حيث يعني التقرير بقياس فاعلية الحكومات الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة إلكترونياً.

ويسلط هذا التقرير الضوء على نماذج لأداء الحكومات الإلكترونية وتطورها في مختلف الدول، كما أصبح هذا التقرير مرجعاً رائداً في مجال الحكومة الإلكترونية، وكأداة سياسية لصانعي القرار

حققت المملكة العربية السعودية أفضل نتيجة تاريخية في مؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية لتصل للمرتبة الثامنة من بين مجموعة دول العشرين.

كما حققت المركز الأول في المنطقة في مؤشر نضج الخدمات الحكومية و الإلكترونية والنقالة الصادرة من لجنة (الإسكوا) التابعة لمنظمة الأمم المتحدة

وحققت المركز الثالث عالمياً في مؤشر نضج الحكومة الرقمية الصادر عن مجموعة البنك الدولي من بين 198 دولة