

آليات تعزيز التحول الرقمي للجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية في ظل رؤية 2030 دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد

سعد بن ناصر آل عزام¹

كلية الأعمال، جامعة الملك خالد وكلية الشريعة والقانون، جامعة جدة

بالمملكة العربية السعودية

Snazzam.199@gmail.com

تاريخ النشر: 2024.02.20

تاريخ القبول: 2024.02.13

تاريخ الاستلام: 2023.12.28

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في سبل تعزيز التحول الرقمي في الهيئات الحكومية السعودية وفق رؤية 2030، بالتطبيق على جامعة الملك خالد، وهذا من خلال تحليل واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية عموماً، وفي جامعة الملك خالد خصوصاً، من خلال الاعتماد على تقارير الهيئات والمنظمات الدولية المهتمة بالتحول الرقمي وكذا إعداد استبانة لقياس مدى توفر مختلف متطلبات تحقيق التحول الرقمي في جامعة الملك خالد، حيث تم استلام 308 استبانة قابلة للتحليل تم توزيعها على قيادات الجامعة ومنسوبيها من الموظفين وأعضاء هيئة التدريس. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها التطور الكبير والقفزة النوعية للمملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي على ضوء التقارير الدولية، كما خلص البحث إلى أن جامعة الملك خالد قد وفرت مختلف متطلبات التحول الرقمي من توجه قياداتها وانتهاج استراتيجيات واضحة ومحددة، ناهيك عن توفير الموارد المالية والمادية والبشرية الضرورية لتحقيق التحول الرقمي، وهو ما مكنها من احتلال مراتب متقدمة على مستوى المملكة في مؤشر التحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الحوسبة الرقمية، رؤية 2030، جامعة الملك خالد..

¹ - باحث في مجالات إدارة الأعمال والقانون الخاص والأمن السيبراني والذكاء الاصطناعي والمدن الذكية، كلية الأعمال، قسم إدارة الأعمال، جامعة الملك خالد، وكلية الشريعة والقانون، القانون الخاص، جامعة جدة، وكلية الحاسبات، قسم الأمن السيبراني، جامعة بيشة بالمملكة العربية السعودية، وكلية الحاسبات، قسم الحاسب والابتكار الرقمي، ماليزيا.

Mechanisms to enhance the digital transformation of government agencies in the Kingdom of Saudi Arabia in light of Vision 2030 An applied study on King Khalid University

Saad Nasser Al Azzam

Snazzam.199@gmail.com

Abstract

This paper aims to investigate mechanisms and ways to promote digital transformation in Saudi government agencies in accordance with Vision 2030, with a projection on the case of King Khalid University, and this is done by analyzing the reality of digital transformation in the Kingdom of Saudi Arabia in general, and in King Khalid University in particular, through accreditation. On the reports of international bodies and organizations interested in digital transformation, as well as the preparation of a questionnaire to measure the availability of the various requirements for achieving digital transformation at King Khalid University, where 308 analytical questionnaires were received and distributed to the university leadership and its employees and faculty members. The study concluded with a set of results, the most important of which is the great development and qualitative leap of the Kingdom of Saudi Arabia in the field of digital transformation in the light of international reports. And the material and human resources necessary to achieve digital transformation, which enabled it to occupy advanced ranks at the Kingdom level in the digital transformation index.

Keywords: *digital transformation, information and communication technology, Vision 2030, King Khalid University*

1- المقدمة

يشهد العالم في الفترة الأخيرة ثورة رقمية كبيرة أحدثها التطور المستمر والمتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي فرض على الدول والحكومات ومنظمات الأعمال تحديات عديدة، لا سيما ضرورة الانتقال بمختلف المعاملات والإجراءات من طريقة العمل الكلاسيكية إلى الفضاء الإلكتروني وربطها بالأفراد ومنظمات الأعمال والحكومات الأخرى (Luis & Ramon, 2014, 546)، وهو ما أصبح يشكل تحدياً كبيراً لها، سعياً منها لمواكبة التطورات الحاصلة وعدم التخلف عن ركب التطور الرقمي الهائل. كان لكوفيد-19، والآثار الوخيمة على الدول ومنظمات الأعمال على حد سواء، بسبب القيود المفروضة على التنقل من جهة، وحالات الإغلاق غير المسبوقة لكل دول العالم من جهة أخرى، وقصور طرق العمل التقليدية عن الاستجابة لمختلف متطلبات أفراد المجتمع، جعل من التحول إلى العمل الرقمي أمراً لا مفر

منه، وضرورة ملحة للتكيف مع الأوضاع الراهنة، والتحول الرقمي لا يشمل استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستغلال الثورة الرقمية الهائلة في تأدية مختلف الأعمال فقط، ولكنه يتعدى ذلك إلى كونه إستراتيجية متكاملة تهدف إلى إعادة تصميم الأعمال وطريقة القيام بها بطريقة جديدة ومبتكرة، مرتكزة أساسا على استغلال الرقمنة والمعالجة الرقمية لزيادة الكفاءة والفعالية للوصول إلى تحقيق خدمة متميزة لعملائها. والمملكة العربية السعودية كغيرها من دول العالم، كانت من بين المبادرين لتبني هذا النهج الحديث، كأحد البرامج الأساسية الداعمة لتحقيق رؤية المملكة 2030، إيماناً منها بأهمية التحول الرقمي في تحقيق النهضة الاقتصادية والتنموية المستدامة المنشودة وتحقيق ميزة تنافسية على المستوى الدولي، التحول الرقمي في ظل رؤية المملكة 2030 يهدف أساساً إلى بناء مجتمع رقمي وإنشاء منصات رقمية تفاعلية وتشاركية تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعمل على التطوير المستمر في الصناعة والتنافسية والتوظيف ومختلف مناحي الحياة، لكن هذا التوجه الرقمي للمملكة في ظل رؤيتها المستقبلية يتطلب توفير عديد الشروط والمتطلبات، التي من أهمها بناء وتطوير البنى التحتية الرقمية الضرورية للنهوض بقطاع الرقمنة وتوفير التقنيين في مختلف الهيئات والحكومات وفي كل المستويات، وكذا دعم وتكوين الأطر البشرية للتعامل السهل والسلس مع الصناعة التقنية، إضافة إلى تشجيع صناعة التقنية وتوفير التسهيلات اللازمة لها بشكل يجعل من منتجاتها متاحة لمختلف شرائح المجتمع.

2. الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة باللغة العربية:

- دراسة (أحمد وصفاء، 2022)، بعنوان: "تطوير أداة لقياس كفاءة التحول الرقمي للمدن العربية نحو المدن الذكية بالتطبيق على حالتين دراسيتين: مدينة ينبع البحر ومدينة ينبع الصناعية بالمملكة العربية السعودية"، يهدف الباحثان من خلال هذه الورقة البحثية إلى تطوير أداة لقياس كفاءة التحول الرقمي في المدن العربية وتحديد مدى جاهزيتها لتكون مدناً ذكية، بطريقة تمكن هذه المدن من الحفاظ على طابعها وخصوصيتها العربية من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق الأبعاد الأساسية للمدن الذكية. استعمل الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في البحث حيث اعتمدا على استبيان إلكتروني تم توزيعه على مجموعة من الخبراء المختصين في العمارة والتخطيط العمراني وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. توصل البحث إلى جملة من النتائج أهمها بناء مؤشر يمكن من قياس كفاءة التحول الرقمي للمدن العربية، إذ تعتبر مدينة ينبع الصناعية حسب المؤشر كأحد أهم المدن العربية تحقيقاً لعناصر المدينة الذكية رغم أنها لم تتخطى عتبة 50 نقطة من مجموع 100.
- دراسة (بسام، 2022)، بعنوان: "واقع التحول الرقمي الحكومي في الجزائر من خلال مؤشرات جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية"، يهدف الباحث من خلال هذه الورقة البحثية إلى تبيان أهمية وقيمة وموقع التحول الرقمي في الجزائر من خلال استعراض مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية. اعتمد المؤلف على المنهج الوصفي التحليلي من خلال قراءة وتحليل التقارير السنوية للأمم المتحدة حول مدى جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية. خلصت الدراسة إلى

مجموعة من النتائج أهمها أن وتيرة التحول الرقمي في الجزائر تسيير بوتيرة بطيئة جدا، يعكسه ترتيب الجزائر في مؤشرات الأمم المتحدة للجاهزية للحكومة الالكترونية.

■ دراسة (سامية وخولة، 2021)، بعنوان: "حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية بالمملكة العربية السعودية في ضوء الممارسات العالمية"، هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحديد ماهية حوكمة التحول الرقمي وكذا أثرها على الإدارات التعليمية بالمملكة وكيفية الاستفادة منها لتطوير ادائها، وهذا من خلال استخدام منهج وهفي تحليلي مرتكز على مراجعة الأدبيات النظرية والتطبيقية المرتبطة بحوكمة التحول الرقمي. خلصت الدراسة إلى أن حوكمة التحول الرقمي تعتبر بمثابة استراتيجية شاملة ومتكاملة تعترضها مجموعة من الصعوبات والعراقيل التشريعية وافتقار المنظمات والهيئات التعليمية لثقافة ملائمة وكذا محدودية الأطر البشرية المؤهلة.

الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

■ دراسة (Reis&Al, 2018)، بعنوان: "Digital Transformation: A Literature Review and Guidelines for Future Research"، تهدف هذه الورقة البحثية تقديم نظرة شاملة حول أحدث التقنيات المستعملة في التحول الرقمي لمختلف الهيئات والمنظمات والحكومات. استخدم الباحث المنهج الوصفي معتمدا على المصادر الثانوية من خلال مراجعة 206 ورقة بحثية ذات العلاقة مع موضوع البحث. وقد توصلت هذه الورقة البحثية إلى عدة نتائج أهمها أنه ينبغي على المديرين ومنتخذي القرار تكييف استراتيجيات منظماتهم مع الواقع الرقمي الجديد والتطور العلمي الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما يعني ضرورة تكييف مختلف الأعمال وطريقة القيام بها.

■ دراسة (Fadwa & Nissirine, 2020)، بعنوان: "Roadmap for digital transformation: A literature review"، تطرقت هذه المقالة إلى كون أن التحول الرقمي أصبح بمثابة قضية عالمية وذو أهمية فائقة لكل الشركات على اختلاف قطاعات نشاطها، حيث هدف المؤلفون من خلالها إلى تبيان خارطة الطريق التي ينبغي على منظمات الأعمال انتهاجها من أجل تحقيق التحول الرقمي بشكل سلس وفعال، حيث تم انتهاج المنهج الوصفي القائم على مراجعة الأدبيات التي عالجت الموضوع وقدمت عملية التحول الرقمي للشركات بشكل واضح وقابل للاستغلال. وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التحول الرقمي يتعدى كونه عملية إلى كونه إستراتيجية متعددة الأبعاد، كما قدمت هذه الورقة البحثية خرائط الطريق المختلفة التي يمكن تبنيها من طرف منظمات الأعمال في سعيها لتحقيق التحول الرقمي المنشود.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بالنظر لما تم عرضه من الدراسات السابقة التي عالجت التحول الرقمي، والنتائج المتوصل إليها في كل منها، والمنهج المستخدم في تلك البحوث، يمكن تقديم الملاحظات الآتية:
تم في الدراسات السابقة التطرق لمفهوم التحول الرقمي والفرق بينه وبين المعالجة الرقمية، وكذا الفوائد المترتبة من تبنيه من طرف الجهات الحكومية، كما ربطت الدراسات السابقة بين التحول الرقمي وعدة

متغيرات أخرى مثل المدن الذكية وحقوق الملكية الفكرية والحكومة الإلكترونية، أما الدراسة الحالية فتهتم بالبحث في الممارسات الجيدة والخطط الممكن تبنيها من أجل تعزيز وتوسيع تبني التحول الرقمي من طرف الهيئات الحكومية ومنظمات الأعمال.

تهتم الدراسة الحالية بالتطبيق على جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية وهو ما لم نلاحظه في الدراسات السابقة التي عالجت الموضوع على قلتها، وهو ما يجعل هذه الدراسة تختلف بعناصرها وحدودها الموضوعية والمكانية والزمانية عن الدراسات السابقة، ما يمنحها الأسبقية في معالجة الموضوع المدروس.

3. مشكلة الدراسة:

التحول الرقمي لحكومة المملكة العربية السعودية هو أحد أهم عناصر رؤية 2030، وتسعى المملكة لبناء إستراتيجية متكاملة توفر جميع الخدمات الحكومية بطريقة رقمية وسهلة الوصول إليها من طرف الجميع، بناءً على ما سبق، يمكن طرح المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

كيف يمكن للجهات الحكومية السعودية أن تعزز من توجهها نحو التحول الرقمي في ظل رؤية 2030؟

وتفرع منها أسئلة فرعية منها:

- ◀ ما هي أسباب السعي للتحول الرقمي في المملكة؟
- ◀ ما هي المتطلبات اللازمة لتحقيق التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية في ظل رؤية 2030؟
- ◀ ما هو الواقع المحقق في المملكة العربية السعودية للتحول الرقمي ومدى التقدم المحقق وفق رؤية 2030؟
- ◀ كيف سوف يساهم إيجاد الكفاءات التقنية والتميزة في جامعة الملك خالد في دعم وتعزيز التحول الرقمي؟

4. هدف البحث:

يمكن إيجاز أهمها في العناصر الآتية:

- البحث في السبل والآليات التي تمكن من الهيئات الحكومية السعودية من تعزيز تحولها الرقمي، والمضي قدماً في تطوير خدماتها الإلكترونية وتعميمها لمختلف الخدمات التقليدية المقدمة وفق ما يتناسب ورؤية 2030.
- تشخيص واقع التحول الرقمي في الهيئات الحكومية السعودية والعمل على تحديد نسبة تحقيق التحول الرقمي المنشود وفق رؤية 2030.
- لفت نظر الجهات الحكومية في المملكة إلى الأسباب التي تعزز من تحولها الرقمي وترفع من مستوى نضج خدماتها.
- تبيان العلاقة بين توفر التقنيين الأكفاء في جامعة الملك خالد وتحقيق التحول الرقمي.

5. أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية كبيرة، نابعة أساساً من السياق العام للموضوع محل الدراسة، فالتحول الرقمي بات الشغل الشاغل لمختلف الدول والحكومات، وحتى منظمات الأعمال على اختلاف مجالات نشاطها، ويمكن إبراز أهمية هذه الدراسة من خلال العناصر الآتية:

- التحول الرقمي من بين المواضيع الحديثة في علم الإدارة، فهو يبحث في الطرق والآليات التي تمكن من الانتقال السهل والسلس من تقديم الخدمات في صورتها التقليدية إلى تقديمها والاستفادة منها إلكترونياً عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تبحث هذه الورقة البحثية في الطرق والآليات التي تمكن من تعزيز التحول الرقمي للهيئات الحكومية، وهو ما يمثل الشغل الشاغل لها، خاصة في ظل سعي هذه الهيئات لمواكبة رؤية 2030.
- لفت النظر إلى الدور المهم الذي يلعبه التقنيون الأكفاء في ضمان التحول الرقمي المنشود في مختلف القطاعات والهيئات الحكومية.

6. الإطار النظري للدراسة:

سيتم من خلال هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي للاطلاع على مختلف الدراسات السابقة المرتبطة بهذا البحث وكذا التقارير الرسمية التي توضح مدى تقدم مختلف الهيئات الحكومية في تحقيق رؤية 2030 فيما يخص التحول الرقمي، وكذا المنهج التحليلي المناسب لطبيعة البحث، كما سيتم الاعتماد على طريقة الاستبانة من أجل جمع البيانات وتحليلها بغية اختبار فروض الدراسة والخروج بنتائج وتوصيات تفيد الهيئة محل الدراسة.

1.6 ماهية التحول الرقمي ومتطلباته وآليات تعزيزه:

تعود فكرة التحول الرقمي إلى بداية ظهور الحواسيب الإلكترونية (أحمد وصفاء، 2022)، ليصبح في وقتنا الحالي من الضروريات الأساسية لمختلف الهيئات الحكومية ومنظمات الأعمال التي تعمل على تطوير نفسها وتحسين خدماتها وتسهيل الوصول إليها (عاطف، 2021)، والتي تسعى كذلك لتحقيق الكفاءة والفعالية في مختلف عملياتها (غريسي وآخرون، 2021)، فالتحول الرقمي أوسع من الرقمية، فهو تحول عميق في أنشطة الهيئات الحكومية ومنظمات الأعمال وطريقة أدائها (أحمد، 2022). وعليه، سيتم من خلال هذا المحور تحديد ماهية التحول الرقمي وأهم متطلباته، وكذا آليات وسبل تعزيزه في مختلف الهيئات الحكومية.

1.1.6 ماهية التحول الرقمي:

غالبا ما تكون التنمية الاقتصادية نتاجا للعديد من التغيرات الاجتماعية التي تمر بها الدول، ومن أهم مظاهر التغير الحديثة هو التحول الرقمي (Fadwa & Nissrine, 2020, p : 622)، خاصة في ظل التطور الهائل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أين أصبح موضوع بحث عديد الباحثين والمؤلفين، وهو ما أسهم في عدم توفير الاجتماع في الأدبيات الفكرية حول تعريف موحد له (Mhlungu, 2019, p 5)، فالتحول الرقمي يشير إلى مفهوم وآلية مبنية على استخدام التكنولوجيا الرقمية والتقنيات الحديثة من أجل تطوير المنشآت والاقتصاديات، كما يقصد بالتحول الرقمي استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء منشآت الأعمال بشكل جذري (سحر، 2021)، إن التحول الرقمي عبارة عن إستراتيجية شاملة ومتكاملة، قائمة على دمج التكنولوجيا الرقمية في مختلف أوجه نشاط المنظمة (Schwertner, 2017,)

(388)، ينبغي على المديرين ومنتخذي القرار أن يعملوا على تكيف منظماتهم مع التطورات الكبيرة والمتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أي إعادة بناء الأعمال وطريقة القيام بها (Reis & Al, 2018, p : 411).

ويمكن ان يعرف التحول الرقمي إجرائياً: " عبارة عن إستراتيجية متناسقة وشاملة، تعمل على استخدام التقنيات الرقمية المتاحة من أجل إعادة بناء الأعمال والقيام بها بطريقة مبتكرة وحديثة سعياً لتحسين جودة الخدمات المقدمة وعملاً على توسيع الحصة السوقية للمنظمة وتحسين توقعها السوقي".

2.1.6 أهمية التحول الرقمي:

تكتسي عملية التحول الرقمي أهمية كبيرة للهيئات الحكومية ومنظمات الأعمال والأفراد على حد سواء، بسبب المزايا الكبيرة التي تدلها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوسائل الرقمية الحديثة على طريقة أداء الأعمال وتقديم الخدمات وحتى كيفية الاستفادة منها، فالتحول الرقمي يسهم تحقيق كفاءة المعاملات والخدمات الالكترونية (بسام، 2022)، إضافة إلى تخفيض التكلفة إلى أدنى مستوياتها الممكنة، وتقليل الجهد المبذول ورفع الكفاءة التشغيلية (سامية، 2021).

كما أن التحول الرقمي يسهم في تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور، ويعمل على تقديم خدمات مبتكرة بعيداً عن الطرق التقليدية (رياض، 2020)، وهو ما يسهم في تحقيق الرضا والقبول من الجمهور اتجاه الخدمات المقدمة.

إضافة لذلك، تسمح عملية التحول الرقمي بوصول الخدمات المقدمة لأكبر قدر ممكن من الجمهور والعملاء، على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، بسبب الانتشار الرهيب لوسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية التي أصبحت الوسيلة الأساسية للاستفادة من مختلف الخدمات الحكومية المقدمة.

3.1.6 متطلبات التحول الرقمي:

1. بناء إستراتيجية شاملة ومتكاملة للتحول الرقمي المراد الوصول إليه من طرف الهيئة الحكومية أو منظمة الأعمال، مبنية على تحديد احتياجات الأفراد وتحليل اتجاه السوق، وعلى تحليل نقاط القوة والضعف والفرص المتاحة والتهديدات الممكنة.
2. توفير بنية رقمية تتلاءم والتحول الرقمي المراد الوصول إليه.
3. الدعم القيادي والإداري لعملية التحول الرقمي ومتابعتها عن كثب لتذليل الصعوبات وتوفير مختلف المتطلبات الضرورية لعملية التحول الرقمي.
4. تكثيف استغلال المؤسسات لمختلف الوسائل الرقمية المتاحة والتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بمختلف أعمالها وأنشطتها التي تقوم بها.
5. انتهاز سياسة تسويقية ملائمة للتعريف بمختلف الخدمات الالكترونية المتاحة، والترويج لها عن طريق عبر مختلف الوسائط المتاحة خاصة وسائل التواصل الاجتماعي.
6. نشر التطبيقات الالكترونية الحديثة والتي تمكن من الولوج لمختلف الخدمات الالكترونية المقدمة.

7. تكوين الإطار البشري للتعامل بسهولة وسلاسة مع مختلف العمليات الرقمية داخل الهيئات الحكومية ومنظمات الأعمال.
8. توفير أجهزة الأمن والحماية التي تعد من المتطلبات الأساسية للانتقال بسلاسة للتحويل الرقمي.

4.1.6 خطوات التحويل الرقمي:

- تتم عملية التحويل الرقمي وفق المراحل الآتية (جميلة ويوسف، 2019):
1. تحديد رؤية واضحة للتحويل الرقمي، تحدد نقطة الانطلاق والهدف المراد الوصول إليه.
 2. الاعتماد على ثقافة التغيير والتحول في ثقافة المؤسسة وبيئة العمل، من خلال تمكين الموظفين داخل المؤسسة وتطوير مهاراتهم ورفع قدراتهم على التعامل مع مختلف الأنشطة الرقمية داخل المؤسسة، ناهيك عن ضرورة تبني الهيكل التنظيمي العضوي والابتعاد عن الهيكل التنظيمي الهرمي. إضافة إلى ضرورة تبني نهج الإدارة بالقيم التي تهدف إلى توظيف واستغلال الطاقات الكامنة في المورد البشري للوصول إلى أعلى كفاءة إنتاجية ممكنة.
 3. تغيير نموذج التكلفة حيث يسمح التحويل الرقمي بدفع عجلة الابتكار والتطوير، ما يسهم في ظهور طرق جديدة لتأدية مختلف المهام والأنشطة دون الحاجة إلى استثمارات رأسمالية كبيرة، وهو ما يسهم في تخفيض خفض التكلفة.
 4. بدأ مختلف الأعمال والأنشطة الخاصة بالهيئات الحكومية ومنظمات الأعمال في السحابة، من خلال تحديث البرامج والأمن على الصعيد الداخلي وللعلماء، وهو ما يجعل من العملية الرقمية أكثر موثوقية.
 5. تتبع عملية التحويل الرقمي وتصحيح الاختلالات في حال حدوثها، والعمل دائماً على التطوير والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة وطريقة تقديمها للعملاء والأفراد.

5.1.6 عوائق التحويل الرقمي:

- من أهم معوقات تحقيق التحويل الرقمي ما يلي (اسحاق، 2022):
1. نقص الكفاءات البشرية القادرة على قيادة التحويل الرقمي والقيام بمختلف المهام والأنشطة وتقديم الخدمات المختلفة بطريقة رقمية.
 2. نقص البيانات المرتبطة بالتحويل الرقمي وضعف البنية التحتية الرقمية.
 3. التخوف من مخاطر أمن المعلومات وما قد ينجر عنها من تبعات على مختلف الأطراف (الهيئات الحكومية ومنظمات الأعمال والأفراد والعلماء).
 4. عدم توفر الموظفين والتقنيين ذوي المهارات الكافية للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومع مختلف الأجهزة والبرمجيات الحديثة.

2.6 واقع التحويل الرقمي في المملكة العربية السعودية:

لم تكن المملكة العربية السعودية في منأى عن التحويل الرقمي، بل كانت من بين الدول السبّاقة إليه إقليمياً ودولياً، وهو ما انعكس في تقارير مختلف الهيئات الدولية المهتمة بمجال التحويل الرقمي والحكومة

الرقمية وتقديم الخدمات الالكترونية، فالمملكة كانت الدولة الأكبر والأسرع نمواً في مجال الاقتصاد الرقمي (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2021).

1.2.6 إستراتيجية التحول الرقمي في المملكة:

استطاعت المملكة العربية السعودية أن تخطوا خطوات جبارة في سبيل تحقيق التحول الرقمي، فقد تم تحقيق العديد من الانجازات عبر تبني مجموعة متكاملة من الخطط والبرامج والاستراتيجيات المتناسقة فيما بينها، والتي مكنتها من تحقيق الريادة الرقمية، على المستويين الإقليمي والعالمي.

سطرت المملكة في سبيل تحقيق التحول الرقمي العديد من البرامج، والتي يمكن إيجازها في الآتي:

1- الخطة التنفيذية الأولى: كانت خلال الفترة ما بين 2006 و2010، أين استحدثت المملكة رؤية وطنية تهدف لجعل الخدمات الالكترونية المقدمة أكثر ملائمة للمستخدمين، من خلال العمل على تحقيق ثلاث أهداف إستراتيجية، وهي كالاتي (أي دي سي، 2016):

- ✓ تقديم خدمات الكترونية سهلة الاستخدام وذات جودة عالية، بدرجة كبيرة من الأمن الموثوقة، متاحة في أي وقت وتشمل مختلف القطاعات ذات الأولوية.
- ✓ تطوير الكفاءة والفعالية الداخلية، عبر تسهيل تعاون مختلف الدوائر الحكومية بربط بعضها البعض، والانتقال إلى القيام بمختلف الخدمات فيما بينها بطريقة رقمية بحتة.
- ✓ العمل على تعزيز رقي وازدهار المملكة عبر جعل الخدمات الرقمية والالكترونية والمعرفة المحرك الأساسي للإنتاج بهدف الوصول للكفاءة التشغيلية والإنتاجية.

2- الخطة التنفيذية الثانية: امتدت هذه الخطة في الفترة ما بين سنتي 2011 و2016، حيث عملت هذه الخطة التنفيذية على تعزيز تحقيق الأهداف الإستراتيجية للخطة التنفيذية الأولى، كما قامت بالتركيز على أربع مواضيع إستراتيجية، هي كما يلي:

- ✓ العمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال تحسين تجربة الجمهور في مختلف تعاملاته الالكترونية مع مختلف الدوائر والهيئات الحكومية.
- ✓ تطوير ثقافة الإبداع والابتكار والتعاون في مختلف الأوساط وعند مختلف الأفراد.
- ✓ تطوير الكفاءة الحكومية والرفع من فعاليتها.

3- الخطة التنفيذية الثالثة: جاءت هذه الخطة كتتمة للخطتين السابقتين في إطار تحقيق المملكة العربية السعودية للسبق والريادة في تبني وتعزيز التحول الرقمي، حيث ركزت على العناصر الآتية:

- ✓ توفير مختلف الخدمات بطريقة الكترونية وتوسيع استخدامها على أوسع نطاق، وكذا العمل على وصولها لمرحلة النضج.
- ✓ تطوير وتعزيز البنية التحتية الرقمية المشتركة بين مختلف القطاعات والهيئات الحكومية.
- ✓ تطوير وتعزيز استخدام التطبيقات الوطنية الالكترونية المشتركة.
- ✓ دعم المشاركة الالكترونية لكافة المواطنين في مختلف العمليات الحكومية.

- ✓ تكوين ورفع كفاءة رأس المال البشري والرفع من قدرة تعامله مع التحول الرقمي وتكييفه مع تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية.
- ✓ تحديد الإطار المؤسسي الذي ستعمل من خلاله الحكومة الإلكترونية.
- ✓ استكمالاً للخطط التنفيذية السابقة، واستمراراً لدعم التحول الرقمي وتعزيز العمل الإلكتروني في المملكة، تم في سنة 2016 إطلاق رؤية 2030، التي تمثل منهجية عمل وخارطة طريق لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة، وما صاحبها من إطلاق وتبني برنامج التحول الوطني، والذي يعد محور التحول الرقمي من أهم عناصره.

2.2.6 رؤية المملكة 2030 والتحول الرقمي:

بتاريخ 25 أبريل 2016، أطلقت المملكة العربية السعودية رؤية 2030، والتي تمثل خطة المملكة لمرحلة ما بعد النفط، حيث تزامن الإعلان عنها مع الانتهاء من انجاز 80 مشروعاً حكومياً ضخماً، فاقت تكلفة انجاز الواحد منها 3.7 مليار ريال وتصل إلى غاية 20 مليار ريال، تعتمد رؤية 2030 على ثلاث محاور أساسية، أولها المجتمع الحيوي، وثانيها الاقتصاد المزدهر وأخرها الوطن الطموح، معتمدة في تحقيقها على مكامن قوتها لا سيما موقعها المتميز من العالم الإسلامي وخيراتها الطبيعية المتنوعة وقوتها الاستثمارية، ساعية إلى الوصول إلى الوصول تنويع اقتصادها وتحقيق التنمية المستدامة (وثيقة رؤية المملكة 2030، بدون سنة). يعتبر التحول الرقمي من بين الركائز الأساسية التي يعول عليها من أجل تحقيق رؤية 2030، وذلك من خلال تمكين المملكة من اغتنام الفرص المتاحة في العصر الرقمي، وتحسين الاستدامة الاقتصادية لتحقيق جودة الحياة، وهو ما جعل من المحاور الأساسية التي بنيت عليها رؤية المملكة تواكب التحول الرقمي لتصبح كالاتي: مجتمع رقمي، اقتصاد رقمي ووطن رقمي. وفي هذا الصدد، حققت المملكة خطوات عملاقة نحو رقمته مختلف هيئاتها الحكومية، لتصبح الخدمات الرقمية هي السمة السائدة على مختلف الخدمات الحكومية المقدمة، خاصة في ظل انتشار وباء كوفيد-19 وحالة الحجر التي تم فرضها، والتي أدت في المقابل إلى توسيع التطبيقات الإلكترونية الحكومية وتحقيق قفزة رقمية هائلة في مجال التحول الرقمي.

3.2.6 واقع التحول الرقمي للمملكة في ظل رؤية 2030:

حققت المملكة العربية السعودية عديد القفزات النوعية في سبيل سعيها لتحقيق رؤية 2030 في مجال التحول الرقمي وهو ما جعلها الدولة الأكثر تقدماً من بين مجموعة العشرين في مجال التنافسية الرقمية، فأكثر من 93% من السعوديين يستعملون الانترنت، فيما لم يتجاوز المتوسط العالمي 63%، كما أنه أكثر من 81% من سكان المملكة يستعملون الدفع الإلكتروني ويمارسون التجارة الإلكترونية، مقابل متوسط عالمي في حدود 48% (تراند، 2023)، شملت الخدمات الرقمية المقدمة في المملكة العربية السعودية كل مجالات الحياة، وبالأخص الإدارة وريادة الأعمال (516 خدمة)، التعليم والتدريب (262 خدمة)، العمل والتوظيف (195 خدمة)، السكن والخدمات المرافقة (94 خدمة)، الزكاة والضرائب (68 خدمة)، السلامة والبيئة (61 خدمة)، السياحة والثقافة والترفيه (60 خدمة)، الشؤون العائلية والمواريث والزواج (58 خدمة)،

الحماية الاجتماعية (52 خدمة)، المعلومات والاتصالات والبريد (46 خدمة)، شؤون المقيمين والزوار (43 خدمة)، الحج والعمرة (29 خدمة) (تراند، 2023).

إن كل الخدمات السالفة الذكر، موجة أساسا لتلبية احتياجات مختلف الأفراد من مواطنين ومقيمين وأجانب، حيث يمكن عرض إحصائيات حول أهم الخدمات والتطبيقات الالكترونية على مستوى المملكة كما يلي (وحدة التحول الرقمي، 2020) (تراند، 2023): أكثر من 24 مليون مستخدم لتطبيق توكلنا بما يفوق 196 مليون عملية الكترونية منجزة. أكثر من 23 مليون مستفيد من منصة أبشر بما يفوق 330 مليون خدمة مقدمة. أكثر من 20 مليون مستفيد من منصة صحتي بأكثر من 3 مليار عملية على عبوات الدواء عبر تطبيق رصد. أكثر من 12 مليار عملية عبر تطبيق تباعد. انجاز أكثر من 1.2 مليون جلسة محاكمة إلكترونيا مع تسجيل 15.5 مليون عملية دخول. أكثر من 38 مليون زائر لمنصة التأشيرة السياحية. أكثر من 11 مليون تصريح الكتروني عبر تطبيق اعتمرننا. أكثر من 7 مليون مستفيد من تطبيق كلنا أمن.

الأرقام السابقة الذكر، تبرز حجم التطور الرقمي الكبير الذي وصلت إليه المملكة العربية السعودية، لا سيما من حيث عدد الخدمات المتاحة إلكترونيا، وكذا التجاوب الكبير على هذه الخدمات من طرف المواطنين والمقيمين والأجانب على حد سواء، وهو ما يبرز النضج الكبير للخدمات المقدمة (ارتفاع مستوى نضج الخدمات الالكترونية الحكومية إلى أكثر من 83%)، والوعي الذي بات يتحلى به المستفيدون من هذه الخدمات، خاصة في ظل تقليص وقت تقديم الخدمة من 81 يوما إلى 24 ساعة فقط (عبد الرحمن ومحمد، 2020).

لكن الجدير بالذكر، أن تحقيق الأرقام السابقة لم يكن ليرى النور لولا العمل الجبار على توفير البنية التحتية الرقمية، فقد وفرت المملكة ما يزيد عن أكثر من 3000 برج لاتصالات الجيل الخامس في 76 محافظة عبر تراب المملكة، وعملت على تحسين تدفق الانترنت لتصل إلى أكثر من 149 ميجا بايت للتحميل المتنقل وأكثر من 367 ميجا باين بالنسبة لشبكة الجيل الخامس، وأكثر من 22 ميجا بايت بالنسبة للرفع المتنقل (تراند، 2023).

4.2.6 التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية في التقارير الدولية:

من بين أهم المؤشرات التي تقيس التحول الرقمي للدول والحكومات هو مؤشر الحكومة الالكترونية التابع لهيئة الأمم المتحدة، والذي يتم إعداده كل سنتين من طرف قسم الإدارة العامة وإدارة التنمية، إذ أنه عبارة عن مؤشر مركب لمجموعة من المؤشرات الفرعية وهي مؤشر تواجد الحكومة عبر الانترنت من خلال الخدمات التي تقدمها، مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر رأس المال البشري.

يسمح مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية بقياس مدى قدرة واستعداد البلدان والحكومات لاستخدام الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال استغلال التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتطويرها.

ويمكن توضيح ترتيب المملكة العربية السعودية وفق هذا المؤشر خلال الفترة ما بين 2010 و2022

من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم 1: تطور قيمة وترتيب المملكة العربية السعودية في مؤشر الحكومة الالكترونية خلال الفترة ما بين 2010 و2022

السنة	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
المرتبة	58	41	36	44	52	43	31
قيمة المؤشر	0.5142	0.6658	0.6900	0.6379	0.7119	0.7991	0.8539

المصدر: تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الرقمية خلال سنوات 2010، 2012، 2014، 2016، 2018، 2020 و2022.

من خلال الجدول أعلاه، يلاحظ التحسن المستمر في قيمة مؤشر الحكومة الالكترونية للمملكة العربية السعودية خلال الفترة ما بين 2010 و2022، إذ قفز هذا المؤشر من 0.51 سنة 2010 إلى 0.85 سنة 2022، وهو ما يعكس الجهود الكبيرة المبذولة من طرف المملكة في سعيها لتحقيق التحول الرقمي بما يخدم رؤية 2030.

أما على مستوى الترتيب، فالملاحظ أن الاتجاه العام تميز بالتحسن المستمر من سنة 2010 إلى غاية سنة 2022، حيث قفزت المملكة من المرتبة 58 عالميا سنة 2010 إلى المرتبة 31 عالميا سنة 2022، وهو ما يبرز الجهود الكبيرة المبذولة في سبيل ترقية الخدمات الالكترونية والنهوض بالخدمات الرقمية من خلال تحسين جودتها وتسهيل الوصول إليها، اختصارا للجهد والوقت والتكلفة.

الملاحظ كذلك من خلال قيمة المؤشر وترتيب المملكة عالميا، هو التحسن المستمر منذ الإعلان عن رؤية المملكة 2030 في أبريل من سنة 2016، إذ قفز المؤشر من 0.63 إلى أكثر من 0.85 مسجلة بذلك المرتبة 31 عالميا متقدمة على عديد الدول والحكومات رغم المساحة الشاسعة للمملكة التي لم تحل دون التقدم سنة تلو الأخرى في طريق تحقيق رؤية 2030 والوصول للتحول الرقمي الشامل.

7. دراسة ميدانية على جامعة الملك خالد:

سيتم من خلال هذا المحور عرض تقديم عام لجامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية، وبعدها عرض مختلف محاور الاستبيان وتحليلها والعمل على اختبار فروض الدراسة لإثبات صحتها او نفيها.

1.7 تقديم عام لجامعة الملك خالد:

تعد جامعة الملك خالد إحدى الجامعات العريقة في المملكة العربية السعودية، حيث تم انشاؤها عام 1998 م، بمنطقة عسير في الجزء الجنوبي الغربي للمملكة العربية السعودية، تضم حاليا 15 مجمعا أكاديميا و29 كلية في مختلف المناطق بمحافظة عسير.

تتبنى الجامعة مجموعة من القيم متمثلة في الأمانة، الالتزام، الاحترام التميز، الابتكار والشفافية، كما تسعى جامعة الملك خالد منذ نشأتها إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

تطوير جودة التعليم والتعلم، توفير بيئة أكاديمية جاذبة، تعزيز الشراكة الفاعلة مع المجتمع، دعم البحث العلمي وتطويره، تطوير الدراسات العليا، تطوير الأداء المؤسس، تنمية الموارد المالية.

وجامعة الملك خالد كغيرها من جامعات المملكة وهيئاتها الحكومية، بادرت إلى تبني التحول الرقمي لمختلف أعمالها وأنشطتها وخدماتها المقدمة للطلاب ولأعضاء هيئة التدريس خاصة، ولمختلف الشرائح

عامة، وهذا بانتهاج سياسة واضحة وفعالة قائمة على تشكيل وحدة التحول الرقمي والبنية المؤسسية، وذلك بتاريخ 2017/07/23 (جامعة الملك خالد، 2022)، من أجل أن تتولى الإشراف ومتابعة مهام ومتطلبات التحول الرقمي بالجامعة بما يتوافق ورؤية 2030، كما أنها تشرف على إعداد الخطط والبرامج والدراسات الرامية إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي.

إن الجهود المبذولة من طرف وحدة التحول الرقمي بالجامعة وقياداتها العليا جعل من جامعة الملك خالد رائدة في مجال التحول الرقمي بين نظيراتها من جهات التعليم والتدريب بالمملكة العربية السعودية، حيث حققت الجامعة مؤشرا عاما للتحول الرقمي قدره 87.42 % (هيئة الحكومة الرقمية، 2022) وهو ما جعلها تحتل المركز الثالث من بين 36 جهة تعليم وتدريب بالمملكة شملها مؤشر هيئة الحكومة الرقمية لقياس التحول الرقمي الحكومي في نسخته العاشرة، والمركز 26 من بين 217 جهة حكومية شملها التقرير.

2.7 دراسة تحليلية على جامعة الملك خالد:

سيتم من خلال هذا الجزء تقييم واقع التحول الرقمي بجامعة الملك خالد وسبل تعزيزه، وهذا من خلال استبيان تم توجيهه لقيادات ومنسوبي الجامعة، حيث يتكون الاستبيان من ثمانية محاور أساسية، تتعلق بمختلف متطلبات تحقيق التحول الرقمي وكذا دور وحدة التحول الرقمي بالجامعة في تعزيز ذلك التحول.

1.2.7 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع (أحمد، 2022)، وفي الدراسة الحالية، يتكون مجتمع الدراسة ما يقارب 3675 من قيادات ومنسوبي جامعة الملك خالد في مختلف المجمعات والكليات والوظائف الإدارية.

2.2.7 عينة الدراسة:

تمثل العينة جزءا من المجتمع محل الدراسة، حيث شملت عينة الدراسة 308 قياديا وموظفا وعضو هيئة تدريس من منسوبي جامعة الملك خالد، أين تم تفرغ الاستبيانات وتحليلها من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.21).

• **خصائص عينة الدراسة:**

بغية الإحاطة بخصائص عينة الدراسة، تم تحديد عدد من المتغيرات الرئيسية، وتشمل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة المكتسبة في العمل. وفيما يلي تفصيل عينة الدراسة حسب كل متغير من المتغيرات السابقة:

- **الجنس:** يمكن توضيح نوع عينة الدراسة حسب الجنس من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم 2: التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	204	66.23%
أنثى	104	33.77%
المجموع	308	100.00%

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج تفرغ الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه، يلاحظ أن نسبة المستقvisين من الذكور كان بنسبة 66.23 % (204 ذكر)، أما نسبة المستقvisين من الإناث فقد بلغت 33.77 % (104 أنثى)، وهو ما يبرز تنوع عينة الدراسة من حيث الجنس.

- العمر: يمكن توضيح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم 3: التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	الفئات العمرية
9.09%	28	أقل من 25 سنة
25.97%	80	من 25 سنة الى 35 سنة
48.70%	150	من 35 سنة الى 45 سنة
11.69%	36	من 45 سنة الى 55 سنة
4.55%	14	أكثر من 55 سنة
100.00%	308	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج تفرغ الاستبيان.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب عينة الدراسة ما دون سنة 45 سنة، حيث قدر عددهم بـ 258 مستقvisاً، بنسبة إجمالية بلغت 83.77 %، بينما قدر عدد المستقvisين الذين يفوق عمرهم 45 سنة 50 من منسوبي الجامعة فقط بنسبة 16.23 %، وهو ما يوضح اعتماد جامعة الملك خالد على عنصر الشباب في مختلف الوظائف وعلى كل المستويات.

- المستوى التعليمي: يمكن توضيح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي من خلال

الجدول الآتي:

الجدول رقم 4: التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب متغير المؤهل التعليمي

المؤهل	النسبة المئوية	التكرار
بكالوريوس	33.44%	103
دبلوم عالي	14.94%	46
ماجستير	16.23%	50
دكتوراه	35.39%	109
المجموع	100.00%	308

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج تفرغ الاستبيان.

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه أن كل عينة الدراسة من حملة شهادة البكالوريوس فأعلى، وهو ما يعطي هذا الاستبيان المصادقية الموثوقة، ويعزز من النتائج المتوقع الخروج بها من خلال تحليل مختلف فقراته.

- الخبرة المهنية: يمكن توضيح توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة من خلال

الجدول الآتي:

الجدول رقم 5: التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل
10.06%	31	أقل من 5 سنوات
64.29%	198	من 5 سنوات الى 15 سنة
25.65%	79	أكثر من 15 سنة
100.00%	308	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج تفرغ الاستبيان.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أغلب مفردات عينة الدراسة يتمتع بخبرة مهنية تفوق الخمس سنوات، بنسبة فاقت 89.94% (ما يعادل 277 مستقفاً)، وهو ما يجعل من إجاباتهم على مختلف فقرات الاستبانة موضوعية وتسهل في تحليل واقع التحول الرقمي بجامعة الملك خالد بصورة شاملة.

3.7 صدق واتساق استبانة الدراسة:

يقيس هذا المؤشر قدرة الاستبيان على قياس ما وضع لأجله، وعدم تناقضه مع نفسه، وهو ما يعني أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد تطبيقه على نفس العينة. 6.4.7 تحليل الاستبيان وثباته (الاتساق الداخلي للاستبيان) من خلال معامل ألفا كرومباخ، حيث كانت النتائج لهذه الدراسة كما يلي:

الجدول رقم 6: معامل ألفا كرونباخ لعينة الدراسة

المحور	عنوان المحور	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
1	دعم الإدارة العليا للتحول الرقمي في الجامعة	6	0.952
2	تبني الجامعة لإستراتيجية رقمية	6	0.950
3	توفر البنية التحتية الرقمية الضرورية لتحقيق التحول الرقمي	9	0.968
4	التكنولوجيا الرقمية	5	0.958
5	الموارد البشرية الضرورية لتحقيق التحول الرقمي	5	0.976
6	الإنفاق على التحول الرقمي	3	0.905
7	الحماية والأمن السيبراني	4	0.926
8	إسهامات الجامعة بعد تحولها الرقمي	8	0.987
	الإجمالي	46	0.994

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج تفرغ الاستبيان

الملاحظ من خلال الجدول السابق هو القيمة المرتفعة لمعامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة وللدراسة ككل، إذ فاقت قيمته 0.9 وهي قيمة مقاربة للواحد، الأمر الذي يدل على مدى مصداقية وثبات هذا الاستبيان، وقدرته على قياس مدى توفر متطلبات تحقيق التحول الرقمي في جامعة الملك خالد.

4.7 نتائج البحث وتفسيرها:

سيتم من خلال هذا العنصر عرض نتيجة تحليل استبيان الدراسة الميدانية، اعتماداً على النظام الإحصائي SPSS، وهذا لمعرفة مدى توفر مختلف متطلبات التحول الرقمي في جامعة الملك خالد والخروج بتوصيات من أجل تعزيز التحول الرقمي والارتقاء به.

1.4.7 تحليل المحول الأول:

دعم الإدارة العليا للتحويل الرقمي في الجامعة يمكن توضيح نتيجة الإجابة على هذا السؤال من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم 7: نتيجة الإجابة على أسئلة المحور الأول

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	العبارات الموافقة	
تمتلك الجامعة رؤية واضحة فيما يخص مستوى التحويل الرقمي الذي تسعى للوصول إليه	0	0	56	130	122	4.21	موافق بشدة	
المشرفون على مستوى القيادة العليا للجامعة على إدراك تام بالتحويل الرقمي وأهميته وضرورة تجسيده	0	0	66	102	144	4.24	موافق بشدة	
تعتبر الإدارة العليا أن التحويل الرقمي أولوية يجب الوصول لتحقيقها	0	0	56	110	142	4.28	موافق بشدة	
تتواصل الإدارة العليا للجامعة مع كافة الموظفين بشكل مستمر فيما يخص التحويل الرقمي	0	0	98	70	140	4.14	موافق	
تشجع الإدارة العليا على الإبداع والابتكار فيما يخص الأنشطة الرقمية وطريقة تنفيذها	0	8	42	108	150	4.30	موافق بشدة	
تشجع الإدارة العليا للجامعة كافة المبادرات التي من شأنها تعزيز التحويل الرقمي للجامعة	0	0	80	78	150	4.23	موافق بشدة	
الإجمالي							4.23	موافق بشدة

المصدر: بناءً على مخرجات برنامج SPSS21.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن هذا المحور قد حاز متوسطاً إجمالياً قدره 4.23 من 5، وهو ما يوافق عبارة موافق جداً على سلم ليكارت الخماسي، الأمر الذي يدل على أن أفراد العينة من منسوبي جامعة الملك خالد يوافقون على وجود دعم قوي من الإدارة العليا لضمان تحقيق التحويل الرقمي، وهذا من خلال امتلاك الإدارة العليا لرؤية واضحة بشأن التحويل الرقمي إدراكاً منهم لأهميته وضرورة تجسيده، ما جعله أولوية يجب العمل عليها وتشجيع كل المبادرات الرامية لتحقيقه.

2.4.7 تحليل المحول الثاني:

تبني الجامعة لإستراتيجية رقمية يمكن إبراز نتيجة تحليل هذا المحور من خلال الجدول أدناه:

الجدول رقم 8: نتيجة تحليل المحور الثاني من الاستبيان

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	العبارات الموافقة
تبنت الجامعة إستراتيجية واضحة من أجل تحقيق التحويل الرقمي	0	0	98	70	140	4.14	موافق
تقوم الجامعة بتطوير إستراتيجيتها لتحقيق التحويل الرقمي باستمرار	0	0	57	129	122	4.21	موافق بشدة
تمتلك الجامعة منصات إلكترونية تقدم من خلالها خدماتها المختلفة	0	0	46	102	160	4.37	موافق بشدة

تقوم الجامعة بعمل تشخيص دوري للإحاطة بنقاط القوة والضعف في تحولها الرقمي	0	4	72	124	108	4.09	موافق	
تعمل الجامعة على فهم بيئتها الخارجية باستمرار لتحديد الفرص والتهديدات، ومن أجل تحديد الخدمات الواجب تقديمها والطريقة المثلى لذلك	0	0	52	130	126	4.24	موافق بشدة	
تعمل الجامعة على توحيد الخدمات الالكترونية المقدمة على مستوى مختلف مجتمعاتها وكلياتها	0	0	70	162	76	4.02	موافق	
متوسط المحور الثاني							4.17	موافق

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS21.

بناء على مخرجات برنامج SPSS، يلاحظ أن المتوسط العام لهذا المحور قد قدر ب 4.17 من 5، وهو ما يعني عبارة موافق على سلم ليكرت الخماسي، وهو ما يعني امتلاك جامعة الملك خالد لإستراتيجية رقمية وفق رؤية 2030، لكن تحتاج هذه الإستراتيجية لتحسين أكبر ونشرها بين مختلف منسوبي الجامعة من قيادات وموظفين وأعضاء هيئة تدريس، حتى يكون الجميع على علم ويعملون على تحقيقها وتجسيدها على أرض الواقع.

3.4.7 تحليل المحول الثالث:

توفر البنية التحتية الرقمية الضرورية لتحقيق التحول الرقمي جاءت نتيجة تحليل هذا المحور كما هو موضح من خلال الجدول أدناه:

الجدول رقم 9: نتيجة تحليل المحور الثالث من الاستبيان

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	العبارات الموافقة
تسعى الجامعة لتوفير البنية التحتية الضرورية للوصول إلى أهدافها فيما يخص التحول الرقمي	0	0	96	104	108	4.04	موافق
تمتلك الجامعة الأصول التي تمكنها من تأدية مختلف المهام المكلفة بها	0	0	66	134	108	4.14	موافق
تمتلك الجامعة أجهزة الحاسوب الضرورية لتأدية مختلف المهام	0	4	56	66	182	4.38	موافق بشدة
توفر الجامعة التطبيقات الذكية التي تمكن الأفراد من التعامل معها والاستفادة من خدماتها بكل سهولة	0	4	110	58	136	4.06	موافق
توفر الجامعة خدمات الدعم الفني للبرامج والمعاملات الالكترونية بشكل مستمر	0	0	80	84	144	4.21	موافق بشدة
تمتلك الجامعة وسائط اتصال ذكية تساعد على تأدية مهامكم بأفضل طريقة	0	14	52	102	140	4.19	موافق
توفر الجامعة تدفق انترنت مناسب للقيام بمختلف المهام	0	0	94	64	150	4.18	موافق
يوفر الموقع الالكتروني الجامعة كافة الخدمات المقدمة والأنشطة والمعلومات المحدثة	0	0	104	55	116	4.04	موافق

تقوم الجامعة بالإشهار عن الخدمات التي تقدمها عبر مختلف الوسائط الرقمية المتاحة	0	4	88	80	136	4.13	موافق	
متوسط المحور الثالث							4.15	موافق

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS21.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هذا المحور قد نال متوسطا قدره 4.15 من 5، وهو ما يقابل عبارة موافق في سلم ليكارت الخماسي، الأمر الذي يعني أن جامعة الملك خالد قد وفرت البنية التحتية اللازمة لتحقيق التحول الرقمي وفق رؤية 2030، من خلال توفير الأصول الضرورية والأجهزة والتطبيقات ووسائط الاتصال وخدمات الدعم التقني والتدفق الجيد للانترنت بما يضمن تأدية الأعمال الكترونيا وتسهيل الاستفادة من مختلف الخدمات لمختلف منسوبيها.

4.4.7 تحليل المحول الرابع:

امتلاك جامعة الملك خالد للتكنولوجيا الرقمية يمكن عرض نتيجة تحليل هذا المحور من خلال الجدول أدناه:

الجدول رقم 10: نتيجة تحليل المحور الرابع من الاستبيان

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	العبارات الموافقة	
تملك الجامعة التكنولوجيا الرقمية التي تمكنها من تحقيق التحول الرقمي	0	0	88	114	106	4.06	موافق	
تستخدم الجامعة التكنولوجيا الرقمية لتأدية مختلف أنشطتها وتقديم كل خدماتها الكترونيا	0	0	98	96	114	4.05	موافق	
تملك الجامعة وحدة خاصة بالتحول الرقمي	0	0	80	78	150	4.23	موافق بشدة	
توظف الجامعة التكنولوجيا الرقمية لخدمة الموظفين وأعضاء هيئة التدريس	0	0	60	106	142	4.27	موافق بشدة	
تستغل الجامعة البيانات الضخمة من أجل خدمة تحولها الرقمي	0	14	42	106	146	4.25	موافق بشدة	
متوسط المحور الرابع							4.172	موافق

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS21.

بناء على التحليل الإحصائي لهذا المحور، يلاحظ أن قيمة متوسطه كانت مساوية لـ 4.17، وهي ما تقابل عبارة موافق على سلم ليكات الخماسي، الأمر الذي يؤكد توجه جامعة الملك خالد نحو تحقيق التحول الرقمي من خلال امتلاكها للتكنولوجيا التي تمكنها من ذلك، كما أن الجامعة قد قامت باستحداث وحدة للتحول الرقمي وهذا بهدف توسيع وتيرة التحول الرقمي ليشمل كافة الخدمات التي تقدمها.

5.4.7 تحليل المحول الخامس:

الموارد البشرية الضرورية لتحقيق التحول الرقمي يوضح الجدول الآتي نتيجة تحليل المحور الخامس من الدراسة الميدانية:

الجدول رقم 11: نتيجة تحليل المحور الخامس من الاستبيان

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	العبارات الموافقة
تملك الجامعة موظفين مؤهلين يمكنهم مساندة التحول الرقمي لها	0	0	80	78	150	4.23	موافق بشدة
تعمل الجامعة على تكوين وتطوير الموظفين حول التعامل مع الرقمية	0	0	60	102	146	4.28	موافق بشدة
تخصص الجامعة نظام حوافز فعال للمتميزين من أجل تشجيعهم على التحول للعمل الإلكتروني	0	0	56	102	150	4.31	موافق بشدة
يمكن لموظفي الجامعة التعامل مع مختلف الإشكالات الرقمية التي تعترضهم	0	0	60	98	150	4.29	موافق بشدة
تستعين الجامعة بالجهات الاستشارية التي يمكنها تقديم حلول فيما يخص التحول الرقمي	0	0	66	102	140	4.24	موافق بشدة
متوسط المحور الخامس						4.27	موافق بشدة

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS21.

جاءت نتيجة المتوسط الحسابي لهذا المحور مساوية لـ 4.27 من 5، وهو ما يوافق عبارة موافق بشدة على سلم ليكارت الخماسي، ما يعني توفر الجامعة على موارد بشرية فنية ذات كفاءة عالية، ساهمت بقسط كبير في تحقيق الجامعة لتحولها الرقمي وفق رؤية 2030 وفي احتلال جامعة الملك خالد لمراتب متقدمة في تصنيفات الهيئات المعتمدة للتحول الرقمي ضمن الهيئات الحكومية.

6.4.7 تحليل المحول السادس:

إنفاق الجامعة على التحول الرقمي يمكن عرض نتيجة تحليل المحور السادس من الدراسة الميدانية ضمن الجدول أدناه:

الجدول رقم 12: نتيجة تحليل المحور السادس من الاستبيان

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	العبارات الموافقة
تقوم الجامعة بالإنفاق على تطوير البنية التحتية لتحقيق التحول الرقمي	0	0	46	150	112	4.21	موافق بشدة
توفر الجامعة المبالغ الضرورية لشراء التقنيات الإلكترونية اللازمة لممارسة الأعمال	0	0	66	102	140	4.24	موافق بشدة
توفر الجامعة الدعم المالي لإصلاح وصيانة الأجهزة الرقمية والبرامج الإلكترونية	0	8	42	108	150	4.30	موافق بشدة
متوسط المحور السادس						4.25	موافق بشدة

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS21.

يلاحظ أن متوسط هذا المحور يساوي 4.25 من 5، وهو ما يوافق عبارة موافق جدا على سلم ليكارت الخماسي، الأمر الذي يدل على أن جامعة الملك خالد قد وفرت الدعم المالي الضروري من أجل تحقيق تحولها الرقمي، كونه من بين أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي، وكذلك كون تحقيق التحول الرقمي للجامعة يعد ضمن أولوياتها بما يتوافق ورؤية 2030.

7.4.7 تحليل المحول السابع:

الحماية والأمن السيبراني يمكن عرض نتيجة تحليل المحور السابع من الدراسة الميدانية ضمن الجدول

أدناه:

الجدول رقم 13: نتيجة تحليل المحور السابع من الاستبيان

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	العبارات الموافقة	
توفر الجامعة أجهزة حماية البيانات والمعاملات	0	4	64	84	156	4.27	موافق بشدة	
توفر الجامعة المخصصات المالية الضرورية لتوفير الحماية اللازمة للمعلومات التي بحوزتها	0	0	98	88	122	4.08	موافق	
توفر الجامعة إجراءات احتياطية لضمان تقديم الخدمات في حالة تعطل النظام الرئيس	0	0	98	52	158	4.19	موافق	
تعتمد الجامعة على آليات مراقبة وتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية (جدران الحماية)	0	0	64	102	142	4.25	موافق بشدة	
متوسط المحور السابع							4.197	موافق

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS21

جاءت نتيجة تحليل هذا المحور في خانة موافق على سلم ليكارت الخماسي، أين سجل متوسطاً قدره 4.19، وهو ما يعني أن جامعة الملك خالد وفرت الحماية الضرورية التي يتطلبها التحول الرقمي، من خلال توفير أجهزة الحماية والإجراءات الاحتياطية لتقديم الخدمات الكترونياً، ناهيك عن توفير المخصصات المالية الضرورية لتحقيق أقصى حماية ممكنة.

8.4.7 تحليل المحول الثامن:

إسهامات الجامعة بعد تحولها الرقمي يوضح الجدول أدناه نتيجة التحليل الإحصائي للمحول الثامن

من استبيان الدراسة الميدانية:

الجدول رقم 14: نتيجة تحليل المحول الثامن من الاستبيان

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	العبارات الموافقة
تعمل الجامعة على ربط العلاقة بينها وبين متلقي خدماتها	0	0	60	112	136	4.25	موافق بشدة
تعمل الجامعة على زيادة مساهمة منسوبي الجامعة في تقديم مقترحاتهم وملاحظاتهم بشأن الخدمات المقدمة	0	0	56	148	106	4.16	موافق

موافق بشدة	4.27	142	106	60	0	0	تعمل الجامعة على التحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة من طرفها
موافق بشدة	4.34	146	120	42	0	0	تقيس الجامعة باستمرار درجة رضا الأفراد حول خدماتها المقدمة
موافق بشدة	4.31	150	102	56	0	0	استطاعت الجامعة أن تحسن من جودة الخدمات المقدمة وتبسط من إجراءاتها
موافق بشدة	4.28	142	110	56	0	0	أسهم التحول الرقمي في تحقيق الكفاءة التشغيلية الجامعة
موافق	4.18	110	142	56	0	0	أسهم التحول الرقمي للوكالة في تقليص جهود الموظفين وتحسين إنتاجيتهم
موافق بشدة	4.28	146	102	60	0	0	يستفيد من خدمات الجامعة الإلكترونية أكبر قدر من الأفراد
موافق بشدة	4.258	متوسط المحور الثامن					

المصدر: بناء على مخرجات برنامج SPSS21.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن متوسط هذا المحور قاد فاق 4.25، وهو ما يوافق عبارة موافق جدا على سلم ليكارت الخماسي، الأمر الذي يدل على انفتاح الجامعة بعد تحولها الرقمي وتحسين جودة خدماتها المقدمة بناء على استطلاعات الرأي الدورية حول رضا منسوبيها عن خدماتها المقدمة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فقد أسهم التحول الرقمي للجامعة في تقليص الجهد والوقت والتكلفة الضرورية للقيام بمختلف المهام والأعمال، ما أسهم في تحقيقها للكفاءة التشغيلية للجامعة.

5.7 خاتمة:

حاولت هذه الدراسة البحث في متطلبات تحقيق التحول الرقمي وآليات تعزيزه في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية في ظل رؤية 2030، مع الإسقاط على حالة جامعة الملك خالد، التي تعد إحدى هيئات التعليم والتدريب الرائدة في مجال تحقيق التحول الرقمي وفق المؤشرات الوطنية المنشورة من هيئة الحكومة الرقمية.

1.5.7 الاستنتاجات والتوصيات:

هنا بعض النتائج الرئيسية، أهمها:

- التحول الرقمي أمر لا مفر منه لكل من الدول والحكومات والهيئات الحكومية، بل أنه صار من الضروريات التي تقوم عليها مختلف الاقتصاديات العالمية الحديثة.
- حققت المملكة العربية السعودية قفزات نوعية نحو تحقيق التحول الرقمي وفق رؤية 2030، نتيجة للجهود المبذولة والخطة الإستراتيجية الرامية إلى رقمته كل القطاعات والخدمات المقدمة.
- يتطلب تحقيق التحول الرقمي في مختلف الهيئات الحكومية إلى توفر مجموعة من المتطلبات التي لا يكون بدونها، أهمها توجه القيادات نحو هذا الهدف الاستراتيجي، وإعداد خطة إستراتيجية تسير عليها بغية الوصول لتحقيق التحول الرقمي، ناهيك عن ضرورة توفر البنية التحتية والدعم المالي

والبشري لعملية التحول الرقمي، إضافة إلى امتلاك التكنولوجيا ووسائل الأمن والحماية لممارسة الأعمال إلكترونياً.

- حققت جامعة الملك خالد قفزات نوعية في ترتيب الهيئات الحكومية السعودية في مجال التعليم والتدريب وفق مؤشر هيئة الحكومة الرقمية إذ حلت ثانياً من بين 36 هيئة شملها الترتيب في سنة 2022.

- من خلال تحليل استبيان الدراسة الميدانية، يتضح أن جامعة الملك خالد قد وفرت كل متطلبات تحقيق التحول الرقمي وفق رؤية 2030، الأمر الذي أكسبها الريادة من بين نظيراتها في مجال التعليم والتدريب.

2.5.7 التوصيات:

- ان يكون هناك هيئات على مستوى عالي من المهنية وتملك موظفين ومهندسين مهنيين وعلى دراية كاملة بالتحول الرقمي.
- ان تنشأ داخل الجامعة إدارة بمسمى التحول الرقمي فقط مهمتها تتابع التطور الرقمي في العالم وتستقطب الى جامعه الملك خالد.
- الاهتمام بالموظفين المهنيين والتقنيين المتمكنين وخصوصاً ذوي الخبرة منهم.
- ان يصنف متخصصي الحاسب والتحول الرقمي من التخصصات الصعبة وعالية الخطورة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أحمد، مجر وصفاء، غنيم (2022). تطوير أداة لقياس كفاءة التحول الرقمي للمدن العربية نحو المدن الذكية بالتطبيق على حالتين دراسيتين: مدينة ينبع البحر ومدينة ينبع الصناعية بالمملكة العربية السعودية. *المجلة الدولية للتنمية*، 11(1)، 61-82.
- إي دي سي. (2016) رؤية الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية. تراند. (2023) الرقمنة السعودية 2022.
- جامعة الملك خالد (2022)، على الرابط الآتي: <https://www.kku.edu.sa/ar/node/1924>
- زيدان، عاطف. (2021) الاقتصاد الرقمي بين الواقع والمأمول والمعاملة الضريبية الخاصة به، دار محمود للنشر والتوزيع.
- سامية & د. خولة ، العتيبي (2021). حوكمة التحول الرقمي في الإدارات التعليمية بالمملكة العربية السعودية في ضوء الممارسات العالمية. *مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع*، (66) ، 192-216.
- سقاط، أحمد (2022) التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030: دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة في الفترة بين 2021-2022، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 6(25)، 94-127.
- سلاليمي، جميلة وبوشي، يوسف (2019) التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، *مجلة العلوم القانونية والسياسية*، 10(2)، 944-967.
- صدوقي، غريسي وسي الطيب الهشمي، رضا والعبسي، علي (2021). واقع وأهمية التحول الرقمي والامتة، *مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 3(2)، 99-109.
- العدوان ، علي اسحاق (2023). تطوير المهارات القيادية لمديري المدارس الحكومية في ضوء مهارات التحول الرقمي) دراسة ميدانية بمديرية تربية لواء الجامعة. (*مجلة كلية التربية (أسيوط)*، (1)39 ، 206-228.
- عفيف، هناء وخلوفي، وهيبة. (2022) الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أم خيار؟، *مجلة اقتصاد المال والأعمال*، 6(1)، 276-291.
- عيسوي، أحمد. (2022) التجارة والأعمال الالكترونية، دار محمود للنشر والتوزيع.
- فاري، لبنى سحر. (2021) دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات، *المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية*، 8(1)، 33-45.

- الفريجي، رياض (2020). تحولات البيئة الرقمية في مجتمع المعرفة وانعكاساتها على حقوق الملكية الفكرية بالمملكة العربية السعودية: قراءة في ديناميكية الواقع وإحداثيات المستقبل، المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري، 1(1)، 230-260.
- محمد، عبد الرحمن والغبيري، محمد (2020). واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية-دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 4(3)، 08-31.
- هيئة الحكومة الرقمية (2022)، على الرابط الآتي: <https://dga.gov.sa/node/474>
- وحدة التحول الرقمي. (2020) التحول الرقمي الوطني في ارقام، [/https://ndu.gov.sa](https://ndu.gov.sa)
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2021) التقرير السنوي لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

ثانيا : المراجع الأجنبية :

- Luis, w & Ramon, (2018) , 546. Digital strategy and digital transformation. *Research-Technology Quarterly*,31(4),545-555. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.001>.
- Mhlungu, N. S. (2019). The underlying factors of a successful organisational digital transformation. *South African Journal of Information Management*, 21(1), 1-10.<https://dx.doi.org/10.4102/sajim.v21i1.995>
- Reis, J., Amorim, M., Melão, N., Matos, P.(2018). Digital Transformation: A Literature Review and Guidelines for Future Research. *Advances in Intelligent Systems and Computing book series, vol 745, 411-421*, https://doi.org/10.1007/978-3-319-77703-0_41
- Fadwa & Nissirine, Roadmap for digital transformation , 2020 Administrative Sciences Journal
- Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388-393. doi:10.15547/tjs.2017.s.01.065
- ZAOU, Asmae & Boudaoud, fatima & Haseb, mohamed lamine.(2021)L'impacte du covid-19sur la transformation digitale du secteur bancaire.*Revue d'excellence pour la recherche en économie et en gestion*, 5(1),497-509.