تتطور التكنولوجيا يومًا تلو الأخر بشكل متسارع، وتزامنًا مع تلك التطورات، يزداد وعي المؤسسات والقطاعات الخاصة والعامة بضرورة التحول الرقمي.

وهنا تبرز الحاجة الماسة الى استخدام مؤشرات دقيقة تساعد تلك المؤسسات في معرفة مدى التقدم المحرز أثناء رحلة التحول بالإضافة الى أنها تلك المؤشرات تستخدم لتحديد نقاط الضعف، وسوف نسلط الضوء في موضوعنا على مؤشرات قياس التحول الرقمي.

ونستعرض فيما يلي الكثير من التفاصيل الهامة حول الموضوع بما في ذلك معايير قياس التحول الرقمي والمجالات التي يجب أن نستخدم فيها التحول الرقمي مع إيضاح الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي وغيرها من الأمور الهامة بهذا الخصوص.

ما هي مؤشرات التحول الرقمي؟

مؤشرات قياس التحول الرقمي هي عبارة عن مجموعة من الأدوات والمعايير والمقاييس تستخدم في تقييم وقياس مدى فعالية نجاح استراتيجيات التحول الرقمي ومدى نسبة نجاح المؤسسات في تطبيقها.

تقيس المؤشرات الرقمية جوانب متعددة في المؤسسة الواحدة بما في ذلك العمليات الحيوية والثقافية والتنظيمية والأداء المالي.

نود الإشارة الى أن الشركات تستخدم مؤشرات قياس التحول الرقمي الحكومي في تحقيق أهدافها الاقتصادية والاستراتيجية.

كما تستخدمها الدول أيضًا في جذب الاستثمارات وتحقيق النمو الاقتصادي بما في ذلك السعودية والتي وضعت رؤية خاصة للتحول الرقمي تستهدف تحقيقها كاملًة في عام 2030. وتعد تلك المؤشرات الاداة الأساسية الفعالة في رحلة التحول، وهو ما سنوضحه بالتفاصيل فيما يلي.

ما هي أنواع التحول الرقمي؟

مؤشرات الأداء الرئيسية تتفرع الى مجموعة واسعة من الأنواع، والتي تختلف وفقًا للكثير من العوامل، فكل نوع يركز على جانب محدد من العمل، وسوف نوضح فيما يلي أبرز أنواع **قياس التحول الرقمي الحكومي**:

التحول الرقمي التنظيمي

وهو نوع من الأنواع يركز على تغيير طريقة عمل المؤسسات داخليًا بما في ذلك الهيكل والأهداف والعمليات والجوانب الاخرى.

يهدف هذا النوع الى جعل المؤسسات أكثر مرونة حيث يجعلها قادرة على التكيف مع التغييرات الطارئة ويجعلها مواكبة للتطورات التي تحدث بشكل سريع.

التحول الرقمي القطاعي

يركز على إحداث تغييرات جذرية داخل صناعة ما وذلك من خلال إدخال التقنيات الجديدة في آليات العمل مما يجعل المؤسسة قادرة على تقديم المنتجات بشكل جديد.

يهدف الى تقديم قيمة إضافية للعملاء ويعمل على إعادة تكوين الصناعات ويجعلها أكثر مواكبة للتغيرات التكنولوجية الناشئة.

تحول العمليات الرقمي

يركز هذا النوع على تحسين كفاءة العمليات الخارجية والداخلية للمؤسسات بما في ذلك الإنتاج واللوجستيات وذلك باستخدام التكنولوجيا الرقمية وأدواتها المتطورة.

يهدف الى تحسين سلاسل التوريد وتقليل التكلفة وذلك من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات الحيوية.

تحول نماذج العمل

وهو نوع يصنف ضمن مستويات التحول الرقمي يركز على تحويل نموذج العمل الى نموذج أكثر مواكبة للتطورات وذلك باستخدام بعض الأدوات واستخدام مؤشرات قياس التحول الرقمي.

يهدف الى إنشاء قنوات مبيعات جديدة بالإضافة الى تطوير المنتجات وتقديم خدمات تليق بالعملاء كما أنه يساهم في تعديل النماذج الاقتصادية للشركة.

ما هي عناصر التحول الرقمي؟

العناصر هي الأساس في نموذج قياس التحول الرقمي الحكومي وسنوضح بعض التفاصيل بشأنها قبل التطرق للحديث عن مؤشرات قياس التحول الرقمي وذلك فيما يلي:

التكنولوجيا: وهي الأداة الأساسية في عملية التحول الرقمي وتشمل البرامج والأجهزة والشبكات والأدوات المستخدمة كما أنها اداة اساسية ايضًا في مؤشرات قياس نضج التحول الرقمي.

الثقافة التنظيمية :

وتمثل البيئة التي تدعم التحول الرقمي وهي مجموعة من العوامل تشجع على المؤسسة على الابتكار في عملية التحول الرقمي وتدعمها.

الأشخاص :

وهم العنصر الأساسي في عملية الرقمنة ومن الضروري أن تسعى المؤسسة الى تدريب موظفيها بشكل مميز على استخدام الأدوات المتطورة لان ذلك سوف يسرع من العملية بشكل كبير.

المهارات والقدرات :

من الضروري تطوير مهارات وقدرات العاملين في منظومة التحول الرقمي لأن ذلك سوف يجعل نسبة نجاحها أكبر كما أن ذلك الأمر سوف يساهم في الحصول على أفضل نتائج عند استخدام مؤشرات قياس التحول الرقمي.

البيانات والعمليات

تعد البيانات من أهم عناصر التحول الرقمي لأن العملية تبنى عليها بشكل أساسي ويتضح ذلك في إتمام

معايير قياس التحول الرقمي

مؤشرات قياس التحول الرقمي تعتمد على مجموعة من المعايير المختلفة، والتي يعتمد عليها بشكل كبير في نجاح العملية، ونشير الى معايير قياس التحول الرقمي 2024 و مؤشرات قياس الاقتصاد الرقمي فيما يلي:

الاستخدام الرقمي :

وهو معيار يقيس نسبة استخدام التكنولوجيا في القطاعات الخاصة والعامة ويقيس نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من قبل المواطنين ويحدد نقاط الضعف فيها.

الكفاءة التشغيلية والإنتاجية :

وهو معيار يستخدم في قياس مدى كفاءة العمليات الحيوية ويعمل على زيادتها من خلال إحلال الأدوات القديمة بالأدوات التكنولوجية المتطورة للغاية.

تقييم تجربة العملاء :

يعمل هذا المعيار على قياس تجربة العملاء وقياس مدى رضاهم على الخدمات الرقمية المقدمة لهم في القطاعات المختلفة وفي المنصات.

المهارات الرقمية :

يعمل هذا المعيار على إحصاء عدد المواطنين الذين يمتلكون المهارات الأساسية في التعامل مع التكنولوجيا بالإضافة الى إحصاء عدد المواطنين الذين يمتلكون مهارات متقدمة في استخدام التكنولوجيا ويصنف الفئات في مستويات التحول الرقمي وبناءً على النتائج يتم إصدار المزيد من الدورات التدريبية.

المرونة والقدرة على التكيف :

معيار أساسي يعمل على قياس قدرة المؤسسة على التكيف مع البيئة الخارجية ويقيس مدى مرونتها في التعامل مع الظروف الطارئة.

أهم مؤشرات قياس التحول الرقمي الحكومي:

تختلف مؤشرات قياس التحول الرقمي المستخدمة في القطاع العام عن مثيلاتها المستخدمة في القطاع الخاص. ولأن عملية التحول الرقمي هامة للغاية كما ذكرنا، فإننا سنتحدث عن أبرز مؤشرات أداء التحول الرقمي المستخدمة في الوقت الحالي وذلك فيما يلي :

الوصول إلى الخدمات الرقمية: وهو مؤشر يقيس مدى توفر الخدمات الرقمية الحكومية للمواطنين والشركات .ويشمل توافر التطبيقات والمنصات والادوات الاخرى

الأمن السيبراني وحماية البيانات: مؤشر ضروري للغاية يقيس مدى قوة الحماية المتوفرة للبيانات وذلك تزامنًا مع تطور الهجمات السيبرانية وزيادة خطورة الموقف

الابتكار في تقديم الخدمات: مؤشر يقيس مدى الجهد المبذول في البحث عن حلول جديدة للمشكلات التي تواجهها المؤسسة على أرض الواقع ويركز على قياس مدى القدرة على الابتكار لدى الفرد

التأثير الاجتماعي والثقافي: مؤشر يركز على قياس مدى تأثير عملية التحول الرقمي على المجتمع ومدى المساهمة .في تكوين الوعي الثقافي لدى المواطنين وذلك في ظل الرؤى والاستراتيجيات الموضوعة

الشفافية والمساءلة: مؤشر يقيم مدى قدرة الحكومة على توفير بيانات تخدم عملية التحول ويشترط أن تكون .البيانات حقيقية و واضحة ويعتمد عليها عند المساءلة في حدوث أي مشكلة مستقبلًا