

التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

سهام ذويبان عيد المطيري
وزراء النقل والخدمات اللوجستية
المملكة العربية السعودية- منطقة الرياض
sehamth89@gmail.com

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الرقمية حيث قامت بتغير وجه الاتصال الحكومي حول العالم حيث انه ليس في مجال تبني المبتكرات التكنولوجية الجديدة فقط، بل هي في مجال خلق ذهنية جديدة لدي القائمين على الاتصال الحكومي، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب اللجوء إلى التحول الرقمي وأهميته، والمقصود بالتحول الرقمي وتحسن التعامل مع التحول الرقمي في الاتصال الحكومي، والتعرف على أبعاد التحول الرقمي والاستراتيجيات التي تقوم عليها التحول الرقمي وسبل التغلب على التحديات والمكونات التي يطلبها التحول الرقمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي.

كما هدفت الدراسة إلى التعرف على المخاطر التي يجب الانتباه إليها لدي التحول الرقمي، والتعرف على استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال الحكومي، ومن جانب آخر التعرف على المهارات التي يحتاج لها العاملين في جهات الاتصال الحكومي، والتعرف على العقبات التي تواجه التحول الرقمي، وانه يجب على الحكومات توفير الإمكانيات اللازمة للتحول الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، التحديات، الاتصال الحكومي

Abstract

It is evident that the revolution in digital communication and information has changed the face of government communication around the globe, as the study seeks to identify the reasons for resorting to digital transformation and its significance not only in the field of adopting new technological innovations, but also in the field of creating a new mindset for government communicators. Government communication should recognize what digital change entails and deal with it more effectively. Recognize the digital transformation's aspects and the tactics that underpin it. Identifying methods for overcoming the obstacles and components needed by digital transformation and adopting it in a detailed manner. I have digital transformation and am aware of the threats that need my attention. Recognize the usage of current technology in government communication, as well as the skills required by government focal points, and identify impediments to digital transformation. Governments must also supply the critical mass for digital transformation.

Keywords: *Digital transformation, challenges, government communication*

المقدمة

تهتم المملكة العربية السعودية في دعم برنامج التحول الوطني حيث قامت بإنشاء اللجنة الوطنية للتحول الرقمي لتحقيق كافة الاستراتيجيات، للعمل على رفع أداء الكفاءة وتوفير كافة الفاعليات والمبادرات الخاصة بهذا السياق، والإشراف عليها، ومع تطور التكنولوجيا، يجب أن تتطور أداء الأعمال من التقليدية إلى أعمال رقمية وتحسين العمليات الداخلية التشغيلية داخل الجهات الحكومية والغير حكومية من خلال الاستفادة من الرقمية وجمع البيانات لمراقبه الأداء.

و في ظل الثورة العلمية والتكنولوجية التي أصبحت في عصرنا هذا، وأصبح الإنسان معارفه متضاعفة وفي مقدمة هذه المعرفة هي المعرفة العلمية والتكنولوجية وهذا كان في فترة قصيرة جدا، حيث أصبح المجتمع كله يتعامل مع التحول الرقمي بامتياز (همشري، 2008، 36).

إن التحول الرقمي في الاتصال الحكومي تلعب دور كبيرا في بناء صورة منظمة الحكومة حيث أنها تكون لها دور مهم في المجتمع المحلي والعالمي، حيث أنها تكون لها في تبني ممارسات أكثر ابتكارية في صناعة المحتوى الإعلامي والاهم من هذا هو التعامل مع الاتصال الحكومي حيث انه يعد انه قطاع استراتيجي وليس ممارسة عمل يومية.

حيث انه نتج عن التحول الرقمي تطور في الحياة الإنسانية، وتغير اجتماعي لحياة الإنسان، والقيام بغرس الكثير من الأفكار الجديدة مثل التحول الرقمي للتقارير والتعليم الرقمي، أن الاهتمام بالتحول الرقمي في كل المجالات يعد من احد الموضوعات الحيوية التي توجب إعادة النظر إليها، حيث وجدنا أن التحول الرقمي يفرض نفسه في جميع المجالات في وقتنا الحالي وهذا نتيجة التدفق المعرفي المتزايد في المعارف والمعلومات، حيث انه تأخذ دور فاعلة في المجتمع في استيعاب التغيرات العالمية والتقنية إلي جانب الإبداع المعرفي، وبذلك تكون مسؤولية عن التقدم العلمي والحضاري لمجتمعها (محجوب، 2006، 169).

حيث شهدت في وقتنا الأخير تطورا مدهلا في الأجهزة والآلات والأنظمة الذكية، حيث قامت بتقديم الحلول الابتكارية لاختصار الوقت، وخفض التكلفة وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة أكثر في العمليات الإنتاجية حيث أنها تعمل على الاتساع في نطاق التطوير والتغير وحدوث تحولات غير مسبوقه في جميع المجالات، حيث أن التحول الرقمي أحد اهم الدوافع واهم المحفزات النمو في جميع المجالات.

● مشكلة الدراسة

إن الثورة في التكنولوجيا التي ظهرت في عصرنا هذا لا نهاية لها، وإن العلماء يقوموا بابتكار مستجدات تكنولوجية حيث أنها تسهل حياة الإنسان، ولكن في المقابل ومن الجانب التنظيمي هناك جدلية مفادها أن هذه الثورة والتحول الرقمي ومن ممكن أن تؤثر بشكل إيجابي أو سلبي في الاتصال الحكومي.

● تساؤلات الدراسة

- هل للتحول الرقمي دور في التقدم في الاتصال الحكومي؟
- هل للتحول الرقمي أهمية كبيرة في ظل الثورة التكنولوجية؟

● أهداف الدراسة

إن الهدف من الدراسة الحالية كالتالي:

- التعرف على ما المقصود بالتحول الرقمي
- التعرف على أهمية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي
- معرفة العواقب التي تواجه التحول الرقمي
- التعرف على المكونات التي يجب أن تتوفر في التحول الرقمي
- معرفة أبعاد التحول الرقمي
- التعرف على استراتيجيات التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

● أهمية الدراسة

يمكن أن نقول أن أهمية هذه الدراسة تتمحور حول:

- التعرف على مفهوم التحول الرقمي
- والاطلاع على الأبعاد التي يجب أن تتوفر لتحقيق التحول الرقمي
- قياس مدى اعتماد الاتصال الحكومي في عصرنا هذا على التحول الرقمي
- إلقاء الضوء على متطلبات التحول الرقمي
- التعرف على فوائد التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

• منهج الدراسة

لقد اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي وذلك لتحليل وتفسير بيانات الدراسة وتحديد أبعادها وخصائصها حيث يشمل المنهج الوصفي على العديد من المناهج الفرعية التي تساعد في دراسة الحالة أو الدراسة الميدانية، ويعتمد المنهج الوصفي على الدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا.

الإطار النظري

• مفهوم التحول الرقمي

يمكن تعريف التحول الرقمي انه صيغة المهام والأعمال المتشابهة للمنظمة الفعلية باستخدام التكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية التي يشاع استخدامها من قب الأطراف ذات العلاقة بأنشطة المنظمة، حيث أنها تقوم بمساندة فاعلية استخدام الوسائل التكنولوجية مجموعة من البرمجيات والمعدات الإلكترونية، وهذا فضلا عن وسائل الاتصال بالشبكات المحلية والعالمية، حيث أنها يتفرع عنها من وسال دون ارتباط العمليات التنظيمية بمكان أو زمان محددين. (الطعامنة ويونس، 2004، 127-128).

أصبح مصطلح التحول الرقمي منتشر جدا في الفترة الأخيرة بين المديرين والخبراء والمستشارين ذات الصلة لما له من أهمية كبيرة في التغييرات التنظيمية وهذه نتيجة عن التطورات التكنولوجية، حيث انه يشير إلي استخدام التقنيات الرقمية ليتم خلق القيمة وتغيير أسلوب النموذج العمل، حيث انه يعمل على تغيير أساس وجوهري في الأعمال داخل المؤسسة مثل ابتكار المنتجات الجديدة واستراتيجيتها.

التحول الرقمي هو الجهد الخاص لتبشره المنظمة في تصميم نظام الأعمال المميزة، حيث انه يسمح لها باستثمار تقنيات الاتصالات والمعلومات إلي ابعد مدى، حيث انه ينعكس على تمتعها لكل ما تتجه التقنيات الرقمية من إمكانيات للعمل والأداء حيث انه لم تكون متوفرة من قبل، وهذا بالإضافة إلي تمتعها بمزايا تصميم نظام للأعمال يحقق لها اسبق في المنافسة، (السلمي، 2005، ص 257)، حيث أن التحول الرقمي في أي مجال تتضمن العدد من العناصر المهمة ومنها:

- تحديد المزايا الفريدة التي تقدمها المنظمة لعملائها.
- القيام بتحديد المغريات للموارد البشرية في المؤسسة أو المنظمة.

- تصميم وسائل بناء وتحقيق الربحية.
- اختيار العملاء والمستفيدين من الخدمة.
- تصميم آليات إدارة المعلومات والمعرفة.
- تصميم آليات التميز.
- تصميم البناء التنظيمي المناسب.
- متابعة التقارير التحليلية.

إن التحول الرقمي يعتبر في وقتنا هذ واحد من اهم الاتجاهات في الصناعة وقطاعات الخدمات حيث انه أصبح سمة أساسية من سمات حياتنا المعاصرة، فإن التحول الرقمي هو البرنامج الشامل الكامل الذي يمس المؤسسة أو المنظمة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا وأيضا كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف بشكل أسهل وأسرع (الصالح، 2013).

إن الإفادة من التقنيات الرقمية الحديثة، مثل وسائل التوصل الاجتماعي أو الهاتف المحمول أو الأجهزة المدمجة، ولكي تتمكن المؤسسة أو المنظمة من تحقيق الكفاءة في عملياتها الرئيسية، مثل تعزيز تجربة العملاء، تسهيل العمليات، خلق أعمال جديدة، حيث انه يمكن أن نقول أن التحويل الرقمي هو الذي يساعد المؤسسات على تحقيق مزيد من المحاولات لكي تستخدم الكفاءة في عملياتها.

• **في ضوء مفاهيم التحول الرقمي نجد أن التحول الرقمي يطلب ما يلي:**

1. يجب أن يكن استمرار الدعم القيادي والإداري لجهود التحول، من خلال تركيز القيادات علي الممارسات الإدارية المرتبطة بالتكنولوجيا والقيام بتوفير الموارد البشرية و موارد المالية، التشريعات اللازمة.
2. القيام بتطوير الهياكل التنظيمية القائمة من خلال البعد عن الهياكل المتعددة.
3. السعي لإيجاد هياكل تنظيمية مرنة والتركيز علي فرق العمل الفعالة.
4. تحديد الرؤية تحديدا دقيقا وهي ضرورة توضيح ما تزيد أن نكون عليه في المستقبل.
5. المراجعة المستمرة لخطة التحول الرقمي.
6. يجب تطوير استراتيجيات بناء قدرات القيادات والأفراد وهذا بهدف دعم تأييده في ضوء مفاهيم دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة مجالات وأنشطة المجتمع.
7. القيام بتنمية المهارات والقدرات للشباب وهذا من خلال برامج التدريب والتنمية والذاتية.

8. يجب أن يتم توفير الأجهزة الحديثة والبرامج المتنوعة لتجديد البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.
9. القيام بنشر ثقافة استخدام التكنولوجيا والأنترنت، حيث انه يتطلب تغيير إدارة الثقافة كميزة تنافسية.
10. نجاح عملية التحول الرقمي يتطلب قدرات ومهارات وخصائص شخصية للقيادات وكافة أعضاء المجتمع حيث انه تعكس مدى إيمانهم والتزامهم بعملية التحول الرقمي ومراحلها.
11. ضرورة تحليل السوق واحتياجاته، وتحليل نقاط القوة والضعف، والمسح الفرص والتهديدات بالبيئة الخارجية.

• مفهوم التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

يمكن أن نطلق عليها الحكومة الرقمية وهي التي تعني القيام بتقريب المسافات بين الأجهزة الحكومية ومن جانب المواطنين والمجتمع من جانب الآخر، حيث أنها تقوم بتطوير أدائها وخدماتها بشكل أكثر ابتكاراً وفعالية وكفاءة وشفافية ومساءلة، حيث أنها تعمل في الوقت ذاته على مواكبة الفرص من التحول الرقمي وتقديم قيمة حقيقية ولموسة في تنمية المنظمات الاجتماعية والاقتصادية.

• استراتيجيات التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

أن المنظمة عندما تريد أن تتحول رقمياً لابد من خطة عمل واضحة ذات توقيتات محددة، حيث انه تراعي موارد المنظمة وقدراتها الحقيقية، وهي استراتيجية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي، حيث انه يمكن تلخيص استراتيجيات التحول الرقمي في الاتصال الحكومي في ثلاث أنواع:

❖ أولاً: استراتيجية الاستجابة للمنافسة الجديدة

في هذه المرحلة تتفاعل المنظمات والمؤسسات بشكل عام والمصارف بشكل خاص مع التغييرات في العرض والطلب على الخدمات المالية عن طريق تطوير منتجات وخدمات رقمية جديدة وهذا يمكن عن طريقها وضع نفسها في بيئة تنافسية جديدة، حيث أننا نلاحظ أن المنظمات تبني استراتيجية الاستجابة للتغيرات البيئية، وبمعنى أنها تكون تابع لقائد السوق.

❖ ثانياً: استراتيجية التكيف التكنولوجي

حيث انه تتمثل هذه المرحلة في عملية التحول الرقمي في أحداث تغيير عميق في البنية التحتية في المنصة التكنولوجية، حيث أنها تحولها إلي بنية تحتية أكثر مرونة وهذا ليأتي لاستيعاب تقنيات جديدة، وهذا فضلا عن سرعة عملية التطوير، وتقديم أفكار جديدة.

❖ ثالثاً: استراتيجية التموضع

تعد هذه المرحلة من الاستراتيجيات هي التي تحاول المؤسسات المالية أن تجعل استثماراتها في التكنولوجيا توتي نتائجها وهذا عن طريق اعتماد استراتيجيات رقمية تنطوي على تغيير جذري في هيكلها التنظيمي، وبالشكل الذي يجعلها رائدة في مجال عملها، حيث أنها يكون اسمها في هذه الحال ضمن قادة السوق، ويمكن أن نطلق على هذه الاستراتيجية، استراتيجية التدعيم الإلكتروني.

• المكونات الأساسية للتحول الرقمي في الاتصال الحكومي

نال موضوع مكونات التحول الرقمي اهتمام كبير، حيث قاموا بمراجعة وتحديد هذه المكونات عن طريق تحليل ومراجعة أكثر من 70 من المطبوعات الأكاديمية للأعمال الرقمية، وكان نتيجة ذلك بأنه تم إجراء العديد من الاستكشافات والمقابلات مع الكثير من الخبراء والمستشارين والمتخصصين في مجال التحول الرقمي، كما كانت كل المطبوعات تتميز بدرجة عالية من الموثوقية، ومن المهم في الأمر اقتراح مجموعة مكونات مثل الاستراتيجية الرقمية، القدرات التنبؤية التحليلية، الثقافة والناس، التقنيات الرقمية، علاقات العملاء، علاقة الشبكة نماذج الأعمال الرقمية، حيث انه يمكن أن نقوم بشرح مختصر للمكونات الأساسية للتحول الرقمي في الاتصال الحكومي (Becker, 2009):

✓ **القدرات التنبؤية والتحليلية**، حيث انه يجب على كل مؤسسة لكي تكون ناضجة بشكل

رقمي أن يكون لها القدرة على التنبؤ بالظروف البيئية والتكيف معها بشكل سريع.

✓ **العلاقات الشبكة**: أن المنظمة التي تسعى إلى التطور رقميا يجب أن تكون عنصرا من

عناصر الشبكة حيث أنها تتمثل بالموردين، والشركات الناشئة والحكومات، والمستثمرين،

والجامعات إذا أن تقنيات التكنولوجيا الرقمية حيث أنها تتفاعل بشكل كبير مع هؤلاء

اللاعبين وهذا عن طريقها تقنيات الاتصالات التي تكون على مستوى عال من السرعة

والدقة والتواصل.

✓ **التقنيات الرقمية:** وهي تمثل الأنترنت والأشياء وأجهزة المحمول والطابعات الثلاثية الأبعاد والبيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي وكذلك الحوسبة السحابية في نماذج الأعمال في العديد من المؤسسات والمنظمات والشركات.

✓ **نماذج الأعمال الرقمية الجديدة:** أن هذه المنظمات التي تتمتع بنضح رقمي يمكن أن تقوم بإنشاء نماذج أعمال جديد تنافسية، حيث انه التقنيات الرقمية المتكاملة حيث انه تمكن المنظمات من تطوير عروضها.

✓ **الاستراتيجية الرقمية:** وتتمثل هذه الاستراتيجية الرقمية في مجموعة العمليات التنظيمية والأهداف والقضايا التي تتعلق بالتحول الرقمي.

✓ **رقمته العملاء وعلاقتهم:** حيث أنها تتمثل هذا البعد بجميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء ومدى تأثير التقدم التكنولوجي الرقمي على هذه العلاقات.

✓ **الثقافة والناس:** يعد التعامل مع الثقافة السائدة في المجتمع من الصعوبات الكبيرة التي تقابلها المؤسسات عندما تتحول رقمياً، اذا أن للثقافة أهمية كبيرة في تكوين المواقف والسلوكيات التي تتعلق بالأداء التنظيمي.

● **فوائد التحول الرقمي في الاتصال الحكومي**

- أن التحول الرقمي في الاتصال الحكومي يسمح للعملاء المحتملين بالتعرف على النشاط التجاري الذي تقوم به إجراء عمليات البيع والشراء في أي وقت واي مكان.
- القيام بتحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها، وتحسين جودتها وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور وتخفيض نسبة الأخطاء.
- تحديث نماذج العمل لمواكبة التطورات التكنولوجية
- يساعد التحول الرقمي في الاتصال الحكومي المؤسسات علي تحسين مسارها الصناعي واستخدام مواردها بكفاءة اعلي وامثل.
- أن التحول الرقمي في الاتصال الحكومي يقوم بفتح فرص أكبر بعد فتح الحوار بين القطاعين العام والخاص والشراكة بينهما بالتعاون مع كل الوزارات.
- القيام بتسهيل كيفية مراقبة المسؤولين ليسر العمل.
- القيام بخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية وهذا بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وهو لخلق حالة من الرضا والقبول لدي الجمهور تجاه خدمات المؤسسة او الشركة كتطبيقات المحول.

- تعزيز إيرادات الاستثمارات.
- سرعة أداء الإجراءات الرقمية حيث انه تفوق الإجراءات بالطرق التقليدية، وبالتالي سوف تكون هذه الإجراءات سهلة وسريعة على المستخدمين.
- القيام بتقديم فرص لخدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وهذا لخلق حالة من الرضا والقبول لدي الجمهور تجاه خدمات المؤسسة او الشركة كتطبيقات المحول.
- تعتبر من اهم إيجابيات التحول الرقمي هو إمكانية تتبع مراقبة وتحليل المقاييس والبيانات التي سوف تقوم بالحصول عليها من خلال التسويق الرقمي لنشاطك وسوف يمكنك من استخدام هذه البيانات في تحسين وتطوير جودة العمل وهذا لحصول على نتائج أفضل.
- توفير التكلفة والجهد بشكل كبير.
- المساهمة في سرعة الانتشار والتوسع للمؤسسات ووصولهم إلي أعداد كبيرة من الجمهور.
- توفير فرص ضخمة للمؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة، وتعد من أهمها تحقيق أهداف المؤسسات والقيام بالوصول بها لرؤيتها الاستراتيجية بإمكانيات اقل من المهذرة في الوقت الحالي وما قبل التحول الرقمي.

• أهداف التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

أن الهدف من الحكومة الإلكترونية هي تقديم المعلومات الموثوقة والواضحة والحقيقية إلي الجمهور حول سياساتها وأنشطتها وخدماتها، وهذا يكون من خلال اتصالها المباشر بالجمهور عبر وسائلها المختلفة أو من خلال وسائل الإعلام، وفي ظل نمو تطلعات ورغبات الجمهور ووسائل الإعلام.

أن عملية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي تتضمن العديد من الأهداف الأساسية في قيام المؤسسات والشركات بتوليد القيمة وهذا عن طريق الفكر الرقمي والابتكارات وكيفية عرض المنتجات والخدمات وإظهار نماذج العمل بنمط جديد وهذا عن طريق أسرع وأحدث التقنيات المبتكرة مع المتطلبات الجديدة وسلوكيات المجتمع، فتتغير هياكل المنتجات من الجمع بين الأجهزة الرقمية والخدمات والشبكات مما يؤدي سرعة نمو الشركة أو المؤسسة (Berghaus , 2018,).(13)

وهناك العديد من الأهداف الرقمية العامة ومنها: (عبد الكريم، 2010، 16):

- التطور الشامل وتنسيق سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية ومن ثم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء بكل سهوله.
- دفع المؤسسات إلى تبني نهج يتم عن طريقه ووضع استراتيجيه تحول واضحة وإعطاء تطلع واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة.
- تسريع التحولات الاجتماعية والإنسانية.
- القيام بممارسة الأعمال بشكل أكثر شفافية في العمليات الحكومية التي تدعم في الحد من الفساد.
- أن التكنولوجيا الرقمية الجديدة هدفها بيان طريقة أداء العمليات التنظيمية لتوصيل إلى مستويات مبتكرة والعمل على تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج.
- التطور المتواصل وبناء المعرفة والخبرات والعلاقة.

• أهمية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

تكمن أهمية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي بأنها الوسيلة لتطوير العلاقة بين المنظمة والجمهور وهذا من خلال دعم التفاعل واشتراك الجمهور في العملية الاتصالية حيث أنها أصبحت من المواقع الإلكترونية ومن أفضل وسائل الاتصال لبناء العلاقة بين الجمهور والحكومة.

أن ثورة التحول الرقمي في الاتصال الحكومي أسهمت ببناء مظهر جديد للعالم المالي بعد الأزمة الاقتصادية العالمية وهذا في عام 2008، حيث عملت التكنولوجيا الرقمية علي خلق تأثيرات وإبداعات وإيجابيات للأعمال وغيرت بشكل كامل الطريقة التي يتعامل بها الناس مع الأموال وهذا بشكل أكثر حذر، ويعد المستهلكين هم المستفيدين من الموجه السريعة والمتطورة للتحول الرقمي في الاتصال الحكومي.

التكنولوجيا الرقمية لها أهمية كبيرة على أحداث التطورات الكبيرة في الإنتاج وقواعد البيانات وأدوات صنع القرار وهذا للتوزيع ومعرفة القنوات الرقمية للعملاء وتجربة العملاء والمرونة في عروض العملاء، وبإمكان الوافدين الجدد في الحصول علي مكان في الصناعة، فتعد للتحول الرقمي أهمية كبيرة وواضحة في الأسواق المالية حيث انه يزيد من معدلات النمو وذلك عن طريق جانبين هامين، حيث انه يعد حجم الأسواق والاستثمارات فاذا زاد استثمار المصارف والمؤسسات المالية وهذا نتيجة للتطورات التكنولوجية المتقدمة حيث انه سائر علي هذا بشكل واضح في توسع حجم الأسواق وزيادتها بشكل يؤدي إلي زيادة العوائد علي الاستثمارات وعلي المدى الطويل.

ومن جانب آخر يعد لأهمية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي في ترتيب وظائف متكررة وبتقدم واسع المدى وهذا مقارنة في التداول سابقا الذي لم يتيح الحصول على المعلومات بشكل أسهل وبتكاليف مرتفعة، ومن ثم كان ذلك حاجز أمام دخول عملاء جدد في قطاع إدارة الأصول وهذا فضلا عن ذلك فان للتحول الرقمي دورا كبيرا وتأثيرا واضحا على الصناعات المالية المصرفية ومجالات الأعمال حيث انه يؤدي إلى إيجاد طرائق جديدة للابتكار في العمل للصناعة المصرفية مثل زيادة الاستثمارات.

ودلت الأبحاث العديدة أن عصر التكنولوجيا الرقمية شهدت تقدما كبيرا في مجال الاستثمارات في الدول العالمية وتزيد أكثر فيما بعد، حيث انه زادت أهمية التحول الرقمي وأخذت شهرة واسعة وانتشرت في بلدان متعددة ولاسيما بين عامي 2011، 2016، وأصبحت البنوك الرقمية تستثمر استثمارات مباشرة في التكنولوجيا الحيوية.

وللتحول الرقمي في الاتصال الحكومي أهمية في تيسير الطريقة التي عن طريقها يتم الوصول إلى المدفوعات بكل امان وسرية والقيام بتخفيض التكاليف الصغيرة والمتوسطة وهذا عن طريق تقديم الخدمات المالية والشفافية والعمليات الحكومية وهذا للتخلص من الفساد، وذلك عن طريق التقنيات التي يوفرها التحول الرقمي حيث انه يمكن الكشف عن الاحتمالات وإدارة مخاطر الانتماء والتحسين من إدارة الضمانات والاتباع التنظيمي ومن ثم توفير الاستقرار المالي والاندماج المالي.

• أبعاد التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

وهناك مجموعة من الأبعاد للتحول الرقمي في الاتصال الحكومي التي تؤثر بشكل واضح على المنظمات ومنها:

✓ **مصدر القيمة:** حيث انه يتمثل هذه البعد بالخدمات التي تقدمها المنظمات للعملاء، ويوجد 9 عناصر تقوم بالمساهمة في تقديم القيمة لنماذج الأعمال وهي الأداء، والتصميم، التخصيص، والعلامة التجارية، السعر، الحالة، تخفيض التكاليف، تخفيض المخاطر، وإمكانية الوصول، حيث انه هذه العناصر لها القدرة على تقوية عمل المؤسسة مما يمكنها من خلق نماذج أعمال وتقديم الخدمات بشكل أفضل.

- ✓ **قنوات توزيع الخدمات:** توجد العديد من المراحل ومنها تقديم عرض القيمة للعملاء وذلك عن طريق تلك المراحل التي من خلالها خلق الوعي وتقديم الاقتراحات التي ترتبط بقيمة المنظمات وشراء المنتجات وتقديم الخدمات ودعم العملاء بعد الشراء، فمثلا عنصر خلق الوعي وتقييم المنتجات أو الخدمات وصف على أنها الاتصالات وتسويق لها أهمية كبيرة للمؤسسة وهذا عن طريق الإعلانات والتواصل مع العميل وهذا لاتخاذ القرارات المستنيرة والتي لها علاقة واضحة بالمراحل الأخرى من التقييم وهي اقتراح القيمة للمنظمة.
- ✓ **الموارد الرئيسية:** حيث تتمثل في الموارد البشرية والموارد المادية والمالية والفكرية وهذا عن طريق الموارد التي تتمكن المؤسسات من أدائها.
- ✓ **الأنشطة الأساسية:** حيث انه يعد هناك العديد من أنواع الأنشطة المميزة للمؤسسات التي يجب أن تمارسها لتحقيق النجاح اللازم حيث أنها تتمثل بحل المشكلات وأنشاء الأنشطة، وهذا عن طريقها يتم تفعيل الأنشطة التي تمارسها المؤسسات وبطريقة هيكلية:

- تقديم وبيع المنتجات والخدمات.
- تطوير وإدارة المنتجات والخدمات.
- إدارة خدمات العملاء.

• **معوقات التحول الرقمي في الاتصال الحكومي**

- حيث أنه يوجد العديد من المعوقات التي تعوق عملية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي داخل أي مؤسسة او منظمة:
- وجود نقص في المواهب المتخصصة في سوق العمل والتي تتمكن من تحقيق التحول الرقمي في الاتصال الحكومي المنشود.
 - وجود خوف من مخاطر أمن المعلومات وهذا يمثل نتيجة لاستخدام وسائل التكنولوجيا حيث انه يعتبر أحد أكبر العوائق خصوصا إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية.
 - عدم تجهيز المؤسسات من حيث الموارد والتدريب والمعرفة الضرورية.
 - وجود نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة داخل المؤسسة والقادرة على قيادة برامج التحول الرقمي والتغير داخل المؤسسة.
 - نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج التي تحد من نموها.

• مراحل التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

وهناك ثلاث مراحل للتحويل الرقمي في الاتصال الحكومي:

❖ أولاً: الرقمية أو النموذجية

تعد الرقمية المرحلة الأولى من مراحل اكتمال التحول الرقمي في الاتصال الحكومي والتي تشير إلى تشفير المعلومات التناظرية إلى تنسيق رقمي، وهذا لتتمكن أجهزة الحاسب الآلي في تخزين المعالجة ونقل هذه المعلومات، حيث انه تشير الرقمية إلى التغيير في المهام التناظرية إلى مهام رقمية، أو تصورها علي أنها دمج تكنولوجيا المعلومات مع المهام الحالية، وعلى نطاق أوسع، حيث يعتبر تمكين وتطوير هذه التكوينات تلك الموارد الفعالة، وهذا من حيث التكلفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، كما يمكن تعريف الرقمية لوصف الأجراء الخاص وهي بتحويل المعلومات المتمثلة إلى معلومات رقمية، حيث انه تتعلق الأمثلة باستخدام نماذج الرقمية الداخلية وفي العادة تعمل الرقمية بشكل رئيسي علي رقمية عمليات الوثائق الداخلية والخارجية.

❖ ثانياً: الرقمية، التمثيل المرئي

المرحلة الثانية من التحويل الرقمي في الاتصال الحكومي هي مرحلة التمثيل المرئي وهي التي تعكس كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات أو التقنيات الرقمية لتغيير العمليات التجارية الحالية مثل إنشاء قنوات اتصال جديدة عبر الأنترنت أو الهاتف المحمول والتي تتيح لجميع العملاء الاتصال بسهولة مع المؤسسات أو المنظمات، حيث أنها تقوم بتغيير التفاعلات التقليدية بين المؤسسة والعملاء وغالبا ما يشتمل هذا التغيير على تنظيم هياكل اجتماعية تكنولوجية جديدة مع مصنوعات رقمية، حيث أنها تكن ممكنه بدون التقنيات الرقمية، وفي ظل مجال التكنولوجيا الرقمية، حيث أنها تعمل تقنية المعلومات علي أنها عامل مساعد رئيسي وهذا للاستفادة من إمكانيات العمل الجديد وذلك عن طريق تغيير العمليات التجارية الحالية مثل الاتصالات والتوزيع أو إدارة العلاقات التجارية، وذلك من خلال الرقمية حيث تقوم المؤسسات بتطبيق تلك التقنيات الرقمية للعمل على تحسين العمليات التجارية الحالية عن طريق السماح لها بتنسيق أكثر فاعلية بين العمليات أو عن طريق خلق قيمة إضافية للعملاء، ويتم هذا عن طريق تعزيز تجارب المستخدم.

❖ ثالثاً: التحول الرقمي

هي المرحلة الأخيرة وتعد المرحلة الأكثر انتشاراً والتي تصف التغيير على مستوى الشركة والذي يؤدي إلي تطوير نماذج أعمال جديدة وقد تكون جديدة للمؤسسات أو المنظمات الرائدة أو الصناعة بشكل عام كما أنها تتنافس المؤسسات فيما بينها من أجل تحقيق ميزة تنافسية، وذلك من خلال نماذج أعمالها والكيفية التي عن طريقها يتم إنشاء المؤسسة وتقديم قيمة للعملاء، حيث أنه تحول العوائد المستلمة إلى أرباح وهي نتيجة استخدام العمليات الرقمية، حيث يقدم التحول الرقمي على المؤسسة بأكملها وطرح ممارستها للأعمال، كما أنها تتجاوز التميز المرئي وتعمل على تغيير العمليات والمهام التنظيمية البسيطة، وهذا لتغير منطق عمل المؤسسة أو عملية خلق قيمة علي سبيل المثال، وهذا من خلال الاستخدام الواسع والعميق لتكنولوجيا المعلومات والذي يتغير بشكل أساسي حيث أن توفر خدمات الرعاية الصحية يعتبر أساس في استخدام تكنولوجيا المعلومات فهو يؤدي إلي تغييرات أساسية في العمليات الحالية والإجراءات والقدرات حيث أنها يسمح لمقدمي الرعاية الصحية بدخول الأسواق الحالية الجديدة أو الخروج منها.

• مخاطر التحول الرقمي في الاتصال الحكومي

تقوم المؤسسات والشركات باعتراف في مختلف القطاعات بمخاطر التحول الرقمي وتعد من أبرز هذه المخاطر الرقمية التي تواجهها في وقتنا الحالي، وعلى الرغم من وجود مزايا كثيرة للتحول الرقمي للشركات والمؤسسات إلا أن هناك العدد من المخاطر التي تتعرض لها الكثير من المؤسسات والشركات.

حيث تتوالد العديد من المخاطر التشغيلية فيما يتعلق بالتحول الرقمي فيمكن أن تتعرض المؤسسات أو الشركات إلى الكثير من العمليات التي تتمثل في النقص بالمعلومات والأخطاء البشرية والتدخلات الخارجية، وينتج عن هذا نقص في جودة البيانات والحفاظ عليها وحمياتها وهناك أيضاً المخاطر السيبرانية ويمكن توضيح هذه المخاطر كالآتي:

- **المخاطر السيبرانية:** وهي تأتي بفعل التطورات التكنولوجية الرقمية حيث أنها تقوم الكثير من المؤسسات والشركات بالاعتماد على أنظمة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات المعقدة وهذا لغرض التشغيل ومن الممكن أن تكون هذه الأنظمة معقدة تؤدي إلي تقليل الدقة والشفافية في عمليات التحول الرقمي وضعف نماذج الأعمال وهذا يسبب الخلل في العمل.

وهناك العديد من المخاطر الرئيسية التي يمكن توضيحها مثل:

- ✚ وجود اعتماد كبير على التقنيات الرقمية.
- ✚ الاندماج بين نظم تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجية والتشغيلية.
- ✚ تجاوز الابتكار الرقمي والتدابير الأمن والإلكتروني.
- ✚ ازدياد حجم المواقع المستهدفة بسبب كثرة الأجهزة المتصلة.
- ✚ استخدام التعاملات الإلكترونية.
- ✚ زيادة تعقيد الهجمات الإلكترونية.

● الخاتمة

في نهاية الأمر يمكن القول أن التحول الرقمي في الاتصال الحكومي أو الحكومية الإلكترونية أو الرقمية مهم جدا في ظل ثورة التكنولوجيا التي نعيش فيها، ويجب أن يتوفر في كل مؤسسة أشخاص يقومون بتدريب العاملين هناك على التعامل مع التحول الرقمي في الاتصال الحكومي للمؤسسة، وإن من المهم التعرف على أهمية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي لأي مؤسسة أو منظمة، والهدف من التحول الرقمي في الاتصال الحكومي هو مواكبة العصر الذي نعيش فيه الإنسان حياته، وقمنا بالتعرف على أهداف التحول الرقمي في الاتصال الحكومي في هذا البحث.

● التوصيات

- يجب على كل دولة القيام بعملية التحول الرقمي في الاتصال الحكومي وهذا لمواكبة ثورة التكنولوجيا.
- يجب على الحكومة توفير مستلزمات التحول الرقمي في الاتصال الحكومي وتهيئة القوانين المطلوبة.
- يجب أن تقوم المؤسسات باستغلال التكنولوجيا الرقمية الجديدة للتعرف على عملاء جدد بشكل أفضل وهذا عن طريق توقع حاجاتهم بسرعة، كتأثير التحول الرقمي في الاتصال الحكومي في تطوير أداء المؤسسات، وذلك لان العميل يعتبر الهدف الأساسي والغاية النهائية لأي مؤسسة تعمل على النشاط الاقتصادي.

المراجع

- بدر بن عبد الله الصالح، 2013، مهارات القرن الحادي والعشرين، التعليم للحياة في زمننا، الرياض، جامعة الملك سعود.
- الطعامة محمد، ويونس طارق شريف، 2004، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- عبد الكريم، عشور، 2010، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.
- علي السلمي، نموذج الإدارة في عصر الاتصالات والمعلومات، في رحلتي مع الإدارة، كتابات إدارة في قضايا وطنية، الجزء الثاني، القاهرة دار غريب للنشر، 2005.
- عم احمد همشري، 2008، المكتبة ومهارات استخدامها، عمان، دار صفاء، ص 36.
- محجوب، بسمان فيصل، 2006، استراتيجية التحول إلى جامعة رقمية، ندوة استراتيجيات التطوير في المؤسسات العربية، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- Berghaus, Sabine and Back Results of an Empirical Maturity Study" Andrea, "Stages in Digital Business Transformation: