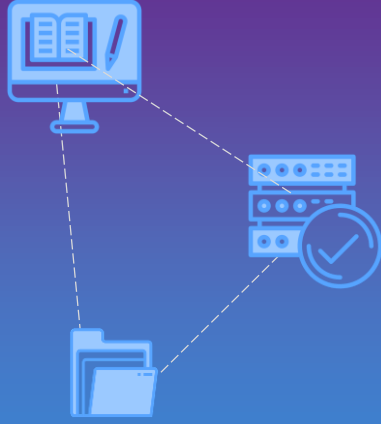




Webinar التحول التقني

webinars.altqniah.sa

التحول التقني
TechTrans

1



**معايير تقييم الأداء الرقمي
في القطاع غير الربحي**

د. صالح الوحيشي

التحول التقني
TechTrans

2

محاور المحاضرة

مراحل التحول الرقمي و
تحدياته

02

01 ما هو التحول الرقمي؟
وما هي أهميته؟

01

الفرص والخطوات التي
تساهم في تطوير المنظمة

04

03 أهم المعايير للأداء
الرقمي للقطاع غير الربحي

03

التحول التقني
TechTrans



3

3

الترقيم والرقمنة والتحول الرقمي

نسمع كثيرًا عن الترقيم (Digitization)، الرقمنة (Digitalization)، والتحول الرقمي (Digital Transformation). حسنا، إنهم ليسوا متماثلين ولكل منهم معنى مختلف.

الأرشيف الإلكتروني هي الوسيلة التي يُنفذ بها **الترقيم** والذي يعني ببساطة تحويل البيانات المحفوظة في أوساط غير رقمية (أي فيزيائية) إلى هيئة رقمية. على سبيل المثال، المستندات الورقية بشتى أنواعها، أفلام التصوير، والأشرطة المغناطيسية، كلها تعتبر أوساطا فيزيائية تحوي بيانات، وخلال عملية الترقيم يتم تحويل تلك البيانات إلى هيئة رقمية يمكن للأجهزة المعاصرة فهمها ومعالجتها. ومع ذلك، فالترقيم ليس دائما هو نقطة البداية، ففي عصرنا الحالي، أصبحت أغلب البيانات تولد بصورة رقمية من البداية مما يلغي الحاجة للترقيم من الأساس.

التحول التقني
TechTrans



4

4

الترقيم والرقمنة والتحول الرقمي

الوقوف عند ترقيم البيانات يجعلها مجرد عملية أرشفة أو تخزين بيانات جامدة لا يمكن توليد أي قيمة منها. ومن هنا تبرز أهمية عملية **الرقمنة** والتي يتم من خلالها تحويل العمليات والإجراءات اليدوية والفيزيائية التي نجريها على البيانات إلى عمليات رقمية.

على سبيل المثال، إن أخذت صورة لفاتورة وحفظتها في ذاكرة جوالك، فإن ذلك يعني أنك قد قمت بترقيم تلك الفاتورة. ولكن ماذا بعد؟ على الأغلب ستضطر إلى الذهاب شخصيًا إلى قسم المالية وتسليم الفاتورة بشكل شخصي، حيث سيتم معالجتها يدويًا.



ما هو التحول الرقمي؟

نظرًا لأن التحول الرقمي (Digital Transformation) سيبدو مختلفًا لكل شركة، قد يكون من الصعب تحديد تعريف ينطبق على الجميع. ومع ذلك، بشكل عام، فإننا نعرّف التحول الرقمي على أنه **دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال مما يؤدي إلى تغييرات أساسية في كيفية عمل الشركات وكيفية تقديم القيمة للعملاء.**

لا تمر الشركات بعمليات التحول الرقمي عن طريق الاختيار لأنها قد تكون مكلفة ومحفوفة بالمخاطر. لكن الشركات تمر بعملية تحول عندما تفشل في التطور.



ما هو التحول الرقمي؟

سيعمل التحول الرقمي علي تحويل أعمالك لتتمكن من خدمة عملائك من خلال تجربة عملاء محسنة بالإضافة إلى خدمة عملائك الداخليين - موظفيك - من خلال انتقالهم من النقطة أ إلى النقطة ب بسهولة عندما يتعلق الأمر بكفاءتهم وفعاليتهم.

أبعد من ذلك، يُنظر إلى التحول الرقمي على إنه **تغيير ثقافي** يتطلب من المؤسسات **تحدي** الوضع الراهن باستمرار، و**التجربة** في كثير من الأحيان، و**تقبل الفشل**. يعني هذا في بعض الأحيان الابتعاد عن العمليات الإدارية والتجارية طويلة الأمد التي بنيت عليها الشركات لصالح ممارسات جديدة نسبيًا.

التحول التقني
TechTrans



7

7

”النجاح ليس نهاية الطريق
والفشل قد لا يميّتنا،
لكنها الشجاعة فقط التي
تجعلنا نكمل الطريق دائماً
في أي ظرف كان“

ونستون تشرشل

التحول التقني
TechTrans



8

أهمية التحول الرقمي

قد يكون هناك عدة أسباب ولكن الإجابة الأكثر بساطة و أهمية هي:

"البقاء و الاستمرار!"

وعليه يجب أن يبدأ التحول الرقمي ببيان مشكلة، أو فرصة واضحة، أو هدف طموح لتحسين تجربة العملاء أو تقليل العمليات الإدارية أو زيادة الإنتاجية أو زيادة الربحية، على سبيل المثال. أو ربما بهدف طموح يدور حول أن تصبح الأفضل على الإطلاق للتعامل مع الأعمال التجارية باستخدام التقنيات الرقمية التمكينية التي لم تكن متوفرة منذ سنوات.

التحول الرقمي
TechTrans



9

9

أهمية التحول الرقمي

يعتبر التحول الرقمي أمر حتمي لجميع المؤسسات الصغيرة منها و الكبيرة و يؤكد على أهمية ذلك جميع المقالات و المناقشات التي تناولت أهمية التحول الرقمي. وقد يكون هناك عدة أسباب لهذه الأهمية ولكن الإجابة الأكثر بساطة و أهمية هي:

"البقاء و الاستمرار!"

والتحول الرقمي هو وسيلة تقنية لاستغلال التقنيات والقدرات الرقمية وتسخيرها بشكل ملائم في بيئة المنظمة لإيجاد أمثل الحلول، وتحسين المخرجات، وزيادة الإنتاجية وإدارة المخاطر. وعليه يجب أن يبدأ التحول الرقمي ببيان مشكلة، أو فرصة واضحة، أو هدف طموح لتحسين تجربة العملاء أو تقليل العمليات الإدارية أو زيادة الإنتاجية أو زيادة الربحية، على سبيل المثال.

التحول الرقمي
TechTrans



10

10

أهمية التحول الرقمي

الكثير من المؤسسات الرائدة في مجال التحول الرقمي مثل **نايكي** (Nike)، **يوتيوب** (YouTube)، **أوبر** (Uber)، **إس تي سي باي** (STC Pay)، **جوجل** (Google)، و**أمازون** (Amazon) وغيرهم الكثير قد قاموا بتسخير التكنولوجيا الرقمية بطرق مبتكرة وثورية ساعدتهم على:



تحقيق الامتياز التشغيلي
لقد أصبح الامتياز التشغيلي ذا أهمية قصوى للمؤسسات. في الوقت الحاضر، يمكن تجنب جزء كبير من العمليات التشغيلية من خلال الاستخدام الجيد للتكنولوجيا الرقمية البسيطة والرخيصة وحتى المجانية في بعض الأحيان.



تمكين القوى العاملة
أي توفير طرق جديدة للعمل أكثر فعالية وإثارة للاهتمام. السماح للموظفين بتخطي المهام اليومية الروتينية المملة، المتعبة، وأحياناً الخطيرة، يمكن للمؤسسات توفير وقت الموظف للتطوير الشخصي، الابتكار، واتخاذ القرارات.



تحسين تجربة الزبون
ربما يكون هذا الدافع الرئيسي لأغلب المؤسسات لقيادة برامج التحول الرقمي لأن اكتساب قدرات رقمية جديدة يمنح المؤسسات مجموعة متنوعة من الطرق للوصول إلى عملائها، وخدمتهم، والتفاعل معهم.

التحول التقني
TechTrans



11

11

أهمية التحول الرقمي

نايكي (إنترنت الأشياء Internet of Things)

يوتيوب (شبكات التواصل الاجتماعي Social Media Networks)

أوبر (الاتصال Connectivity)

إس تي سي باي (الصيرفة المتنقلة Mobile Banking)

جوجل (الحوسبة السحابية Cloud Computing)

أمازون (البيانات الضخمة Big Data)

التحول التقني
TechTrans



12

12

أنواع التحول الرقمي؟

التحول الرقمي ليس كيانًا ضخمًا واحدًا. كثيرًا ما تركز الشركات بشكل كامل على التحول التنظيمي وتتجاهل حقيقة وجود أربعة أنواع من التحولات الرقمية. ونتيجة لذلك ، فإنهم يقيدون أنفسهم من الاستفادة الكاملة من كل ما يقدمه التحول الرقمي:

1. التحول التقني
2. تحول نموذج العمل
3. تحويل المجال
4. التحول الثقافي / التنظيمي

التحول التقني
TechTrans



13

13

عناصر التحول الرقمي

سيختلف التحول الرقمي إستنادًا إلى مجال عملك وحجم مؤسستك والتحديات التي تواجهها والأهداف المحددة لها. وفي الوقت ذاته، هناك عوامل وجوانب مشتركة تستند إلى العديد من الدراسات والأطر المنشورة التي يجب مراعاتها عند التحول الرقمي:

- تجربة العميل
- سهولة تغيير طريقة إدارة العمليات الداخلية
- الثقافة المهيمنة و القيادة
- مدي تكامل التكنولوجيا الرقمية
- تمكين القوى العاملة

التحول التقني
TechTrans



14

14

مراحل التحول الرقمي

عند التحول إلى هذا الإطار الجديد، من المهم أن نضع في اعتبارنا أننا نعيش في عالم مختلط تقنياً ولهذا تحتاج المؤسسات إلى القيام برحلة إلى منصة المستقبل ، مع دعم وصيانة منصات الأعمال والتطبيقات والبنى التحتية والعمليات الحالية.

- تحليل وتقييم الحالة الرقمية الحالية في عملك
- تحديد أهداف التحول الرقمي
- تطوير خارطة طريق التحول الرقمي الخاص بك
- اختيار التقنيات و الوسائل المناسبة
- تأسيس قيادة واضحة
- تحديد ميزانية واضحة للتحول التقني
- العمل علي تثقيف فريقك علي التحول الرقمي



15

15

معايير التحوّل الرقمي

تم تقسيم مجالات المعايير إلى عدد من المناظير تهدف إلى تغطية مختلف جوانب الخاصة للتحول الرقمي في المنظمات من عدة زوايا. وينقسم كل منظور إلى عدد من المحاور تهدف إلى سبر أبعاد كل منظور بتفصيل وعمق أكبر. يأتي بعدها المؤشرات وهي المعيار الأساسي والذي سيكون التقييم بناءً عليه. بالإضافة إلى تقسيم مستويات المعايير إلى عدة مستويات تمثل مدى النضج أو مستوى التقدّم الرقمي للمنظمة التي يتم تقييمها في كل مجال من المجالات الفرعية التابعة للمناظير الرئيسية.

1. مشاركة أصحاب المصلحة والمستفيدين رقمياً
2. استخدام التقنية بالشكل الأمثل في تشغيل المنظمة والخدمات المقدمة.
3. تمكين الموظفين
4. الابتكار من أجل الأثر



16

16

المنظور الأول

مشاركة أصحاب المصلحة والمستفيدين

المحسنين والمانحين والمستفيدين هم الأساس والمرتكز في أي منظمة، فما هو دور التقنية في رفع مستوى إشراكهم؟

ويتمثل المنظور في أربعة محاور

التحول التقني
TechTrans



17

مشاركة أصحاب المصلحة والمستفيدين

تفعيل قنوات التواصل

توفير أدوات التواصل ومشاركة الرأي الإلكترونية سواء عن طريق المنصات الإلكترونية أو البريد الإلكتروني أو منصات التواصل الاجتماعي والتفاعل معها.

مؤشرات:

- احتياج القنوات القائمة حالياً.

تحسين تجربة أصحاب المصلحة والمستفيدين

أن تقوم المنظمة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل سهل يحقق رضا المستفيد، وأن تتمتع بمزايا تنافسية وقيم إضافية.

مؤشرات:

- قياس رضا العملاء.
- تكامل القنوات الرقمية وسهولتها.

فهم احتياجات المستفيدين

قياس مدى احتياج المستفيد للخدمات المقدمة من قبل المنظمة لتحقيق أعلى مستوى من أهداف المنظمة.

مؤشرات:

- فهم سلوك المستفيدين.
- تلبية احتياجات المستفيدين.

الفهم العميق لمتطلبات المتبرعين وأصحاب المصلحة

إدراج المحسنين وأصحاب المصلحة في عملية تقديم الخدمات وأخذ التصور والتغذية الراجعة من قبلهم للحصول على رضاهم مع الحفاظ على استمراريتهم.

مؤشرات:

- إدارة المنظمة لبيانات المتبرعين وأصحاب المصلحة ومتابعتهم.
- المساهمة في جذب واستقطاب المتبرعين.

التحول التقني
TechTrans



18

18

المنظور الثاني

التشغيل والخدمات

التشغيل والخدمات هي العمود الفقري للمنظمة، والتقنية أحد أهم الممكّنات لتحقيق المنظمات أهدافها وتضاعف أثرها، فما مدى استخدام التقنية للاستخدام الأمثل وتفعيلها داخل المنظمة وخارجها؟

ويتمثل المنظور في خمسة محاور

التحول التقني
TechTrans



19

التشغيل والخدمات

معرفة أثر الخدمات	مدى التوافق الاستراتيجي	بيئة تقنية فاعلة ومستدامة	الطرق المثلى لتقديم الخدمات	الاحترافية في إنجاز الأعمال
قياس أثر الخدمات التي تحقق الأهداف الاستراتيجية والمرحلية والعائد منها.	مستوى التقدم في تنفيذ خطط التحول الرقمي من خلال التقييم الدوري ونسبة تحقيق الأهداف.	جاهزية البيئة التقنية المناسبة للاحتياج والتي تشمل على البنية التحتية -من أجهزة مادية وبرمجيات وشبكات وصيانة ودعم الفني- بالإضافة إلى الأنظمة والبيانات وسبل الحماية.	قياس مستوى توظيف التقنيات في تقديم الخدمات بأفضل جودة وأعلى شفافية، والتي تختلف باختلاف نوع المنظمات وأهدافها ونوعية المستفيد. فهناك خدمات رئيسية تمثل الأنشطة الأساسية وخدمات مساندة تدعم الخدمات الرئيسية.	مستوى أتمتة الإجراءات والعمليات وتحسينها لإنجاز العمل بشكل تلقائي وتبسيط لزيادة الكفاءة وتقليل الجهد وخفض التكاليف وضمان استمرارية العمل.
مؤشرات: - مؤشرات قياس أداء واضحة. - جمع البيانات. - عرض البيانات.	مؤشرات: - استدامة تقنية المعلومات. - تأثير الرقمنة على عملك الداخلي.	مؤشرات: - توافق قنواتك الرقمية.	مؤشرات: - مستوى توظيف التقنيات. - مستوى نضج التقنيات. وتحديثها.	مؤشرات: - تحليل الإجراءات والعمليات. - أثر مقاومة التغيير. - فعالية الإجراءات والعمليات.

التحول التقني
TechTrans



20

20

المنظور الثالث

تمكين الموظفين

الموظفين في المنظمة لديهم شغف كبير لتحقيق رسالتها، فهل يتم تقديم الممكّنات التي تساعد على زيادة الإنتاجية؟

ويتمثل المنظور في ثلاثة محاور

التحول التقني
TechTrans



21

تمكين الموظفين

أدوات تمكين التحول الرقمي

توفير الأدوات والرخص والأدلة
المطلوبة وفق الاحتياج لتسهيل
العمل ورفع جودته.

مؤشرات:
- الأدوات التقنية المفعلة.
- عمليات الدعم والصيانة.
- الأمن السيبراني.

الوعي وثقافة المنظمة

نشر المعرفة الرقمية بين منسوبي
المنظمة وتعزيز إثراء المحتوى
العربي التقني.

مؤشرات:
- ثقافة المنظمة للتغيير الرقمي.
- التعاون والتكامل بين فرق
العمل.

المهارات والاستخدام الأمثل للتقنية

قياس أثر تدريب كافة منسوبي
المنظمة في المجالات التقنية
ومستوى الاستخدام الأمثل
للتقنية.

مؤشرات:
- تطوير القدرات الرقمية للموظفين.
- إدارة الموظفين وتشجيع
السلوكيات الرقمية.

التحول التقني
TechTrans



22

22

المنظور الرابع

الإبتكار من أجل الأثر

تطوير الحلول التقنية لخلق فرص جديدة أو تذليل للتحديات التي تواجهها المنظمة، فهل يتم تبني ثقافة الابتكار وتوطين التقنيات؟

ويتمثل المنظور في محورين

التحول التقني
TechTrans



23

الإبتكار من أجل الأثر

إتاحة ومشاركة البيانات

تفعيل مفهوم البيانات المفتوحة
ومشاركتها لدراستها والاستفادة منها لتعزيز
الإبتكار وخلق فرص جديدة.

مؤشراتها:

- حوكمة البيانات.
- أرشفة البيانات.
- جودة البيانات.
- إدارة المعرفة.

روح المبادرة والرغبة في الاستخدام الأمثل للتقنيات الجديدة

تحفيز الجميع - سواء موظفين أو أصحاب
مصلحة أو مستفيدين - للمبادرة باستثمار
ومواءمة التقنيات الجديدة لتقديم حلول أو
خدمات ذات فاعلية وأثر أعظم.

مؤشراتها:

- تسخير الأفكار والإقتراحات.
- تتعاون الموظفون وأصحاب المصلحة
لتبادل الأفكار.
- تجربة واختبار الخدمات الرقمية الجديدة.

التحول التقني
TechTrans



24

24



شكراً لكم
Thank you

د. صالح الوحيشي

التحول التقني
TechTrans



25