

مخاطر التحول الرقمي Digital transformation risks

التعريف بالتحول الرقمي: Digital Transformation

التحول الرقمي هو انتقال المنظمة لنموذج اعمال يعتمد على التقنية، من خلال ابتكار منتجات وحلول تقنية وهذا الانتقال يحتاج الي الاستثمار في الفكر (تمكين الابداع)، وتغيير طريقة استخدام التقنية (تغيير مكونات العمل).



أصبح التحول الرقمي اليوم ضرورة مهمة في عالم الاعمال وهناك عدة تعريفات للتحول الرقمي ونذكر في هذا المقال أحد التعريفات البسيطة حيث عرف التحول الرقمي بانه الاستثمار بالفكر وتغيير السلوك لكي تتحسن الجودة ويتطور الأداء وتزيد المبيعات ويزيد رضا العملاء وتتحسن الجدوى من الاستثمار في كل الأشياء متمثلة في الموارد البشرية والقدرات البشرية، والتقنية والقدرات التقنية، إجراءات العمل والقدرات الإجرائية، والدقة، والأنظمة الأمنية.. الخ.

لماذا نحتاج التحول الرقمي:

نلاحظ اليوم ان سلوكيات المستهلكين على مختلف انواع الخدمات او المنتجات التي يبحثون عنها بمختلف اهتماماتهم وميولهم صاروا يعتمدون على القنوات الرقمية في السلوك اليومي لاتخاذ قرار او البحث عن منتج او المقارنة او بحث عن مشورة في أي مجال تعليم، طيران، شراء.. الخ. ان هل التحول الرقمي اليوم هو خيار؟ هل هو ترفيه؟ هل هو شيء ضروري؟ بالبحث في هذا الموضوع نرى ان التحول الرقمي اليوم هو شيء أساسي ليست من أجل البقاء فقط بل للتحول بشكل تام والتنوع والابداع وحتى تحدي الذات بالتطوير بالمنتجات والخدمات والإجراءات ومواهب البشر الموجودة والقدرات التقنية الموجودة. ويمكن ان نلخص الحاجة الي التحول الرقمي في الاتي:

✚ تعظيم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

✚ تبسيط الإجراءات المقدمة لطالبي الخدمة من العملاء.

✚ زيادة كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء.

✚ تحسين الجودة وتطوير الأداء.

التحول الرقمي في السعودية: Digital transformation in Saudi Arabia

كما جاء في المنصة الوطنية الموحدة: تماشياً مع رؤية 2030، فإن التحول الرقمي للحكومة السعودية يُعد استراتيجية متكاملة وحاسمة وعملية تهدف إلى تمكين وتسريع التحول الحكومي بكفاءة وفعالية. وقد تم تبني هذا التحول من خلال العديد من برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية، مع تمكين ودعم المؤسسات والهيئات الحكومية المختلفة. وهو يهدف بشكل أساسي إلى توفير جميع الخدمات الحكومية رقمياً، وإتاحة الوصول إليها بسهولة. كما تم تصميم استراتيجية التحول وتنفيذها على نحو يحفظ محاذاة الهندسة المعمارية، وليكون مواكباً للعصر الرقمي، مدعوماً بالمهارات والقدرات والأدوات الرقمية. توفر رؤية 2030 برنامج تحول فعال وجيد التخطيط يُعرف باسم برنامج التحول الوطني، ويهدف إلى تطوير البنية التحتية اللازمة وخلق بيئة تُمكن القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية من تحقيق مستهدفات رؤية 2030.

استراتيجيات التحول الرقمي في السعودية: Digital transformation strategies in Saudi Arabia

✓ التجارة الإلكترونية: تعاون بين وحدة التحول الرقمي ووزارة التجارة والاستثمار

✚ تطوير النظام البيئي المتكامل للتجارة الإلكترونية

✚ تطوير تجار التجزئة المحليين والأعمال عبر الإنترنت، وزيادة حصتهم في السوق

✚ تطوير المواهب المحلية وتعزيز الابتكار

✓ التعليم الرقمي: تعاون بين وحدة التحول الرقمي ووزارة التعليم

✚ تطبيق تقنيات السحاب

✚ تطبيق تجربة المدرسة الافتراضية

✚ تجربة الفصول الدراسية الذكية، وذلك لزيادة نسبة التفاعل بين الطلاب والمعلمين

✓ المدن الذكية: تعاون بين وحدة التحول الرقمي ووزارة الشؤون البلدية والقروية

✚ المنصة الرقمية للمدينة

✚ المواقف الذكية

✚ إدارة النفايات الذكية

الإضاءة الذكية

قياس التلوث للبيئة

كاميرات المراقبة

✓ الصحة الرقمية: تعاون بين وحدة التحول الرقمي ووزارة الصحة

رفع جودة الخدمات الصحية (الرعاية الطبية عن بعد، الاستشارة الطبية عن بعد)

شبكة طبية في المستشفيات

مخاطر التحول الرقمي: Digital transformation risks

لا تعني الإشارة الي مخاطر التحول الرقمي الكف عنه، فإن كانت الرقمنة خطيرة فإن عدم التحول اليها أخطر، فهذا التحول ليس خيارا إنما هي عملية على الجميع ان يمر بها.

كثير من مشاريع التحول الرقمي فشلت في تحقيق نتائجها بسبب ان القادة والمدراء لم يأخذوا في عين الاعتبار مجموعة المخاطر ولم يضعوا أي إجراءات لتفادي هذه المخاطر. ويمكن ان نقسم هذه المخاطر الي:

المخاطر الاستراتيجية Strategic risks

كما يمكن ان تكون المخاطر على حسب المستويات مثلا على المستوى الاستراتيجي ممكن ان تكون هنالك استراتيجيات غير فعالة وغير كفاه وغير ناجحة تم وضعها للانتقال من نموذج عمل تقليدي الي نموذج عمل رقمي، وهنا حتى نتفادى هذا النوع من المخاطر من المهم ندرس جيدا كل الحالات المشابهة ولماذا فشلت بعض الشركات في الانتقال الي النموذج الرقمي.

مخاطر أمن البيانات Data security risk

أيضا هنالك مخاطر متعلقة بالأمن السيبراني والامن المعلوماتي وهنا لابد من التأكد من تشفير بيانات ومعلومات العملاء أيا كان نظام التحول الرقمي مثل بيانات العملاء المالية، بيانات البطاقات الائتمانية، بيانات المرضى، بيانات الطلاب، ولابد ان تختبر إمكانية اختراق هذه البيانات وتحديد الإجراءات اللازمة إذا حدث أي اختراق للبيانات والمعلومات، لان أي اختراق للبيانات يؤدي الي فقدان الثقة بالنموذج وبالتالي فشله مما يعني خسائر بدلا من أرباح نتيجة للتحول الرقمي.

ثقافة مخاطر الثقافة Culture risks

هناك مخاطر تتعلق بالثقافة حيث يمكن ان تحدث مقاومة ضد التغيير حيث يشعر الموظف بالتهديد إذا تم الاعتماد على التقنية في المنظمة، لا بد هنا من الانتباه الي أهمية الثقافة الرقمية ونشر مفاهيم هذه الثقافة قبل البدء في مشروع التحول الرقمي وإبراز دور التحول الرقمي في زيادة كفاءة العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية.

مخاطر التكنولوجيا Technology risk

يعد اختيار التقنية المناسبة مهم جدا في عملية التحول الرقمي، لا بد من الخبرة الكافية لبناء النموذج الجديد على التقنية المناسبة والتي تحقق النتائج المطلوبة، واختيار مصدر التكنولوجيا المناسب وتأمين بديل في حالة حدوث أي مشاكل غير متوقعة.

مخاطر متعلقة بالمهارات Skills risk

نموذج رقمي يعني بناء النموذج على التقنية الحديثة واستخدام الذكاء الاصطناعي لذلك لا بد ان تكون لديك هذه الخبرات والمهارات وفي حال عدم توفرها على المستوى الداخلي يمكن ان تستعين بخبراء خارجين وفي نفس الوقت تنمية القدرات الداخلية حتى تواكب عملية التحول الرقمي.

مخاطر التكامل مع البيئة الخارجية The risks of integration with the environment

تحتاج عند التحول الرقمي للتكامل مع الأنظمة الأخرى مثل نظام الدفع الالكتروني، التكامل مع أنظمة الموردين، وهنا ممكن ان تحدث بعض المخاطر او الاختراقات التي ممكن ان تؤدي الي توقف العمل تماما، لذلك ننصح ان يكون التكامل مع البيئة الخارجية مرحلي او جزئي حتى نضمن سلامة كل الإجراءات.

وحتى نتجنب مخاطر التحول الرقمي يمكن ان ندرس المخاطر التقليدية للإدارة ونطبقها على التحول الرقمي بنكهة رقمية، ووضع كل المخاطر المحتملة ودراستها وبالتالي تحديد الإجراءات اللازمة في حال وقوعها.

دكتورة: اسلام حسن قرشي محمد

قسم نظم المعلومات الإدارية