

المحور الأول : مفاهيم أساسية حول التحول الرقمي

أصبحت العديد من الإقتصاديات تنظر إلى الإقتصاد الرقمي بمثابة ركيزة لتحقيق المؤشرات الكمية والفنية وهذا لكون أنها تسير وفق تكاليف معقولة بالمقابل تحقق أكبر عائد بالإضافة إلى ذلك تزيد من التوسع في البحث عن الفرص البديلة والجديدة لكون أن الإقتصاد الرقمي مرتبط بالعامل المعلوماتي، ويعمل على تحقيق المؤشرات الاقتصادية الإيجابية خلال الإقتصاد الرقمي لكونه يحقق العديد من القيم المضافة في الهيكل الإقتصادي.

1/ فوائد التحول الرقمي

- التحول الرقمي ليس فقط مسألة تقنية، بل هو تغيير جذري في النموذج التشغيلي، وثقافة المؤسسة، وتجربة العملاء، ولذلك يحوي على مجموعة الفوائد نذكر: (شريدة و المطيري، مارس، الصفحات 1697-1698)
- تحديث نماذج العمل لمواكبة التطورات التكنولوجية، وتعزيز إيرادات الاستثمارات.
- تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها، وتحسين جودتها وتبسيط الاجراءات للحصول علي الخدمات المقدمة للجمهور وتخفيض نسبة الأخطاء.
- التحول الرقمي سيساعد المؤسسات علي تحسين مسارها الصناعي واستخدام مواردها بكفاءة أعلي وأمثلة.
- التحول الرقمي سيفتح فرصا أكبر بعد فتح الحوار بين القطاعين العام والخاص والشراكة بينهما بالتعاون مع كل الوزارات.
- التحول الرقمي يسمح للعملاء المحتملين بالتعرف علي النشاط التجاري الذي تقوم به إجراء عمليات البيع والشراء في أي وقت ومكان.
- تسهيل كيفية مراقبة المسؤولين لسير العمل.
- تعزيز رضا الموظفين والعملاء علي حد سواء.
- خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، لخلق حالة من الرضا والقبول لدي الجمهور تجاه خدمات المؤسسة أو الشركة كتطبيقات المحول.
- سرعة أداء الإجراءات الرقمية تفوق الإجراءات بالطرق التقليدية، وبالتالي سوف تكون هذه الإجراءات سهلة وسريعة علي المستفيدين.
- عندما تقوم بالتحول الرقمي الكامل لنشاطك التجاري والعمل علي تحويله بشكل متقن وجيد سوف يساهم ذلك بتحسين ورفع مستوي الأرباح الاجمالية لنشاطك التجاري.

- كذلك يعتبر من أهم ايجابيات التحول الرقمي هو امكانية تتبع ومراقبة وتحليل المقاييس والبيانات التي سوف تحصل عليها من خلال التسويق الرقمي لنشاطك وسوف يمكنك من استخدام هذه البيانات في تحسين وتطوير جودة العمل للحصول علي نتائج أفضل.
- يساهم التحول الرقمي أيضا في سرعة الانتشار والتوسع للمؤسسات ووصولهم إلى أعداد كبيرة من الجمهور.
- يوفر التحول الرقمي التكلفة والجهد بشكل كبير.

2/مميزات التحول الرقمي

- يُعد التحول الرقمي أحد أهم الاستراتيجيات التي تساعد الشركات على التطور والنمو في العصر الحديث. بإعتبار اليوم التحول استراتيجي و شامل يعيد تشكيل طريقة عمل المؤسسات ويمنحها القدرة على المنافسة بفعالية في السوق الرقمي المتسارع.
- و توجد العديد من المزايا و الفوائد الاقتصادية للتحول الرقمي، ومن أبرز المميزات التي يقدمها التحول الرقمي للمؤسسات والشركات : (ريناد المجد، 2025)
- تسريع سير العمل :استخدام الأدوات الرقمية يقلل الوقت اللازم لإنجاز المهام ويسرع عملية اتخاذ القرارات؛
- تقليل الأخطاء البشرية :الأنظمة الآلية تقلل من احتمالية الأخطاء التي قد تحدث في العمليات اليدوية؛
- تحسين التنسيق بين الفرق :المنصات الرقمية تسهل التعاون والتواصل بين الموظفين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي؛
- تواصل متعدد القنوات :التفاعل مع العملاء عبر منصات متعددة (موقع إلكتروني، تطبيقات، وسائل تواصل اجتماعي)؛
- دعم على مدار الساعة :روبوتات المحادثة الذكية توفر دعماً فورياً في أي وقت؛
- سهولة الوصول للخدمات :المنصات الرقمية تتيح للعملاء الوصول للمنتجات والخدمات من أي مكان؛
- استجابة سريعة :معالجة الشكاوى والمشاكل بشكل أسرع وأكثر فعالية؛
- تقليل النفقات الإدارية :الأتمتة تخفض الحاجة للعمليات اليدوية المكلفة؛

القضاء على الورق: التحول للمستندات الرقمية يوفر تكاليف الطباعة والتخزين؛

الحوسبة السحابية: تقليل الحاجة للبنية التحتية الفعلية المكلفة (خوادم، مساحات تخزين)؛

تحسين استخدام الموارد: إدارة أفضل للموارد يقلل الهدر والتكاليف غير الضرورية؛

كفاءة استهلاك الطاقة: الأنظمة الذكية تساعد في تقليل استهلاك الطاقة؛

فتح قنوات إيرادات جديدة: التجارة الإلكترونية والمنصات الرقمية تفتح أسواقاً جديدة؛

تحسين معدلات التحويل: التخصيص والأتمتة تزيد من تحويل الزوار إلى عملاء؛

زيادة ولاء العملاء: التجارب المحسنة تعزز الاحتفاظ بالعملاء؛

توسع جغرافي: القدرة على الوصول لأسواق عالمية بسهولة أكبر؛

نمو مستدام: الكفاءة التشغيلية تدعم النمو طويل المدى؛

التكيف مع الأزمات: كما ظهر خلال جائحة كوفيد-19، الشركات الرقمية تمكنت من الاستمرار بفعالية؛

مشاركة المعلومات الفورية: الوصول للبيانات والمستندات في الوقت الفعلي؛

اجتماعات افتراضية: التواصل الفعال دون الحاجة للحضور الفعلي؛

التميز في السوق: الشركات الرقمية تتفوق على منافسيها التقليديين و القدرة على تطوير منتجات وخدمات

جديدة بسرعة؛

سمعة أفضل: الحضور الرقمي القوي يعزز صورة العلامة التجارية، كما أن الشركات الرقمية تجذب أفضل

الكفاءات وتعتبر بيئة مستقطبة جداً للمواهب والكوادر البشرية.

3/ التحديات المصاحبة للتحول الرقمي

التحول الرقمي (Digital Transformation) يُعدّ من أبرز مسارات التطوير التي تسلكها المؤسسات والدول

في العصر الحديث، لكنه لا يخلو من التحديات. فيما يلي أبرز التحديات التي تواجهها المؤسسات أثناء تنفيذ

التحول الرقمي: (قاسمي و ملوكي، 2018، صفحة 32)

1.3. المقاومة الثقافية والتغيير التنظيمي :

- يُعدّ العامل البشري من أكبر التحديات؛ فالموظفون قد يشعرون بالقلق من فقدان وظائفهم أو من صعوبة تعلّم التقنيات الجديدة؛
- ثقافة المؤسسة قد تكون جامدة ولا تشجّع على الابتكار أو تقبل التغيير.

2.3. نقص المهارات الرقمية :

- نقص الكفاءات التقنية المؤهلة للتعامل مع الأدوات والتقنيات الرقمية الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، تحليلات البيانات، الحوسبة السحابية)؛
- صعوبة في جذب المواهب الرقمية أو تدريب الموظفين الحاليين.

3.3. الاستثمار المالي والموارد : (bouragba, hasbaia, & bouragba, 2020, p. 6)

- التحول الرقمي يتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية، البرمجيات، الأمن السيبراني، والتدريب

4.3. ضعف البنية التحتية الرقمية

- في بعض الدول أو القطاعات، تفتقر البنية التحتية (مثل الإنترنت عالي السرعة، مراكز البيانات، الأجهزة الحديثة) لدعم التحول الرقمي بشكل فعال.

5.3. الأمن السيبراني وحماية البيانات (قسوري إنصاف ، 13 نوفمبر 2024)

- مع زيادة الاعتماد على الرقمية، تزداد المخاطر الأمنية مثل الاختراقات، تسرب البيانات، والهجمات الإلكترونية؛
- الحاجة إلى الامتثال للأنظمة والتشريعات المتعلقة بحماية الخصوصية.

6.3. غياب رؤية استراتيجية واضحة

- كثير من المؤسسات تبدأ التحول الرقمي دون خطة متكاملة أو أهداف واضحة، مما يؤدي إلى مشاريع مجزأة أو فاشلة ، أضف إليه ضعف التنسيق بين الإدارات أو غياب دعم القيادة العليا.

7.3. تكامل الأنظمة القديمة مع الجديدة (Legacy Systems)

- العديد من المؤسسات لا تزال تعتمد على أنظمة قديمة (Legacy Systems) يصعب دمجها مع الحلول الرقمية الحديثة؛
- عملية الاستبدال أو التحديث قد تكون مكلفة ومعقدة.

8.3. التغيير السريع في التقنيات

- سرعة تطور التكنولوجيا يجعل من الصعب على المؤسسات مواكبة التحديثات المستمرة؛
- خطر الاستثمار في تقنيات قد تصبح قديمة خلال فترة قصيرة.

9.3. التحديات التنظيمية والقانونية

- القوانين قد لا تواكب التطور الرقمي، مما يخلق غموضاً قانونياً في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، أو البيانات الشخصية.

4/ مزايا التحوّل الرقمي

فوائد و مزايا التحوّل الرقمي، ندرجها في مجموعة نقاط: (عبد العزيز السيد مصطفى، 2022،

الصفحات 65-68)

- ✓ يُسهم التحوّل الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء اليدوية، ما يؤدي إلى توفير الوقت والتكاليف؛
- ✓ يُعزّز تجربة العملاء عبر تقديم خدمات مخصصة، وسريعة، ومتاحة على مدار الساعة من خلال القنوات الرقمية؛
- ✓ يُمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية باستخدام تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي؛
- ✓ يُحفّز الابتكار من خلال تمكين تطوير منتجات وخدمات جديدة تتماشى مع احتياجات السوق المتغيرة؛
- ✓ يدعم المرونة والقدرة على التكيف مع التحديات المفاجئة (مثل الأزمات أو التغيرات الاقتصادية) عبر البنية التحتية الرقمية القابلة للتطوير؛
- ✓ يُسهّل التعاون الداخلي والخارجي عبر أدوات العمل عن بُعد والمنصات المشتركة، مما يُحسّن الإنتاجية؛
- ✓ يُوسّع نطاق الوصول إلى الأسواق المحلية والعالمية دون قيود جغرافية؛
- ✓ يُعزّز الشفافية والحوكمة من خلال تتبع العمليات وتوثيق البيانات بشكل آلي وأمن؛

✓ يُسهم في تحقيق الاستدامة عبر تقليل الاعتماد على الورق والموارد المادية، وتحسين كفاءة استهلاك الطاقة؛

✓ يُعزز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تمكينها من التفاعل بسرعة مع التطورات التكنولوجية ومتطلبات السوق.