

المحور الثاني : ركائز وأنواع التحول الرقمي

1/ ركائز التحول الرقمي

ركائز التحول الرقمي تمثل الأسس الجوهرية التي يُبنى عليها نجاح أي مبادرة رقمية في المؤسسات أو الدول،

و هذه الركائز لا تعمل بمعزل عن بعضها، بل تتكامل لتشكل نظامًا بيئيًا رقميًا متكاملًا، ويعتمد نجاح التحول الرقمي على مدى التوازن والتركيز على كل ركيزة بما يتناسب مع طبيعة المؤسسة وسياقها التشغيلي، وعليه يمكن تلخيص أهم ركائز التحول الرقمي في العناصر التالية : (Yasaman Javadi, January 2022, pp. 12-13)

1. القيادة الرقمية (Digital Leadership) :

- وجود رؤية استراتيجية واضحة يقودها قادة مؤمنون بأهمية التحول الرقمي؛

- دعم صانعي القرار وتوفير الموارد اللازمة (مالية، بشرية، تقنية)؛

- تبني ثقافة الابتكار وتشجيع المبادرات الرقمية من القمة إلى القاعدة.

2. الثقافة التنظيمية والابتكار (Digital Culture & Innovation) :

- غرس ثقافة التكيف مع التغيير، وتشجيع التعلم المستمر؛

- تمكين الموظفين من استخدام الأدوات الرقمية واتخاذ المبادرات و محاولة خلق بيئة تدعم الفشل كجزء من عملية الابتكار.

4. الكفاءات والمهارات الرقمية (Digital Skills & Talent) :

- تأهيل القوى العاملة بالمهارات الرقمية (مثل تحليل البيانات، الأمن السيبراني، الذكاء الاصطناعي)؛

- جذب واحتفاظ الكفاءات التقنية و الإستثمار في برامج التدريب والتطوير المستمر.

5. البنية التحتية والتقنيات الرقمية (Digital Infrastructure & Technologies) :

- بناء أو تحديث البنية التحتية التقنية (شبكات، حوسبة سحابية، أجهزة ذكية)؛

- اعتماد تقنيات مُمكنة مثل: الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء (IoT)، البلوك تشين، الأتمتة.

5. البيانات والذكاء الاصطناعي (Data & AI) :

- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين إتخاذ القرار وتخصيص الخدمات.

6. الأمن السيبراني والخصوصية (Cybersecurity & Privacy) :

- حماية الأنظمة والبيانات من التهديدات الإلكترونية؛

- الامتثال للأنظمة والتشريعات (خاصة أنظمة حماية البيانات الوطنية).

7. الشراكات والابتكار المفتوح (Ecosystem & Open Innovation) :

- التعاون مع شركات ناشئة، جامعات، مزودي تقنية، وشركاء استراتيجيين.

2/ أنواع التحول الرقمي

التحول الرقمي ليس نهجًا واحدًا يناسب الجميع، بل يتجلى في أنواع متعددة تبعًا لأهداف المؤسسة، طبيعة نشاطها، ومرحلة نضجها الرقمي ، بإعتبار أنّ عملية استخدام التقنيات الرقمية لتحسين وتطوير الأعمال والخدمات والعمليات، هناك عدة أنواع رئيسية للتحول الرقمي، ويمكن تلخيصها كالتالي:

1.2. التحول الرقمي في تجربة العملاء :

- تطوير طرق التفاعل مع العملاء باستخدام القنوات الرقمية (مثل التطبيقات والمواقع)؛
- تحسين جودة وخدمات الدعم الفني عبر الذكاء الاصطناعي والردشة الذكية؛
- تخصيص العروض والخدمات باستخدام البيانات وتحليل سلوك العملاء.

2.2. التحول الرقمي في العمليات الداخلية :

- أتمتة العمليات الإدارية والتشغيلية لتقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة؛
- استخدام الأدوات الرقمية لإدارة الموارد البشرية والمخزون والمشاريع؛
- تحليل البيانات لاتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.

3.2. التحول الرقمي في نماذج الأعمال :

- إنشاء نماذج أعمال جديدة مبنية على التقنيات الرقمية (مثل التجارة الإلكترونية، الخدمات السحابية)؛
- تطوير خدمات أو منتجات رقمية بالكامل؛
- الانتقال من البيع التقليدي إلى الاشتراكات الرقمية أو خدمات الدفع عند الاستخدام.

4.2. التحول الرقمي في الثقافة المؤسسية :

- نشر ثقافة الابتكار والتعلم المستمر بين الموظفين؛
- تعزيز الوعي الرقمي وتطوير المهارات الرقمية للكوادر؛
- تشجيع التعاون والعمل المرن عبر أدوات الاتصال الرقمية.

5.2. التحول الرقمي في سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية :

- تحسين تتبع الشحنات والمخزون عبر تقنيات إنترنت الأشياء (IoT)؛
- تكامل المنصات الرقمية لزيادة الشفافية والكفاءة في التوريد؛
- استخدام التحليلات التنبؤية لإدارة المخاطر.