

المحور السادس

النماذج المختلفة للتحول الرقمي

أولاً: تعريف نماذج التحول الرقمي: كيف تختار المؤسسة النموذج الأنسب لرحلتها الرقمية؟

و من أجل أن تستفيد الشركات من هذه الفرص الجديدة يجب أن تكون قادرة على التكيف والاستيعاب والتعلم والتغيير، على سبيل المثال: أتاح إزدياد التجارة الإلكترونية والأسواق عبر الإنترنت فرصاً جديدة للأعمال التجارية لبيع المنتجات والخدمات إلى العملاء بشكل مباشر، وبالمقابل أصبحت الشركات التي لا تستطيع التكيف مع هذه التغيرات التنظيمية لأي سبب من الأسباب، تواجه خطر التخلف عن منافسيها والبقاء في الخلف.

ما المقصود بنموذج التحول الرقمي؟

إن نموذج التحول الرقمي هو إطار عمل يوجه المؤسسة في رحلتها نحو رقمنة العمليات، الخدمات، وتجربة العملاء، معتمداً على أدوات التكنولوجيا والابتكار. وعلى الرغم من أن المبادئ الأساسية متشابهة، إلا أن النماذج تختلف في منهجها وتركيزها حسب طبيعة المؤسسة وأهدافها الاستراتيجية.

أشهر نماذج التحول الرقمي (حسب مقرر وزارة التعليم العالي و البحث العلمي)

1. نموذج التطوير التنظيمي و نموذج المثالي

2. نموذج السلوكي – نموذج التحول الاستراتيجي

3. نموذج التطوير – نموذج التحويل المتكامل

كيف تختار المؤسسة النموذج المناسب لها؟

رغم تعدد النماذج، إلا أن إختيار النموذج لا يجب أن يكون عشوائياً فهناك عدة عوامل تؤثر على هذا القرار، وتستطيع المؤسسة أن تعتمد على نموذجين نذكر منها:

حجم المؤسسة ونطاق أعمالها: فالمؤسسات الصغيرة قد تستفيد أكثر من النماذج المبسطة، بينما الشركات الكبرى تحتاج لنماذج أكثر تعقيداً.

درجة النضج الرقمي الحالية: من الضروري إجراء تقييم أولي للنضج الرقمي قبل اختيار أي نموذج.

التحديات المرتبطة بتطبيق النماذج:

مع أن النماذج توفر خريطة طريق، إلا أن تطبيقها ليس دائماً سهلاً، حيث تشمل أبرز التحديات

مقاومة التغيير من الموظفين

نقص الكفاءات الرقمية

ضعف الميزانيات

ضبابية الرؤية الاستراتيجية

أشهر نماذج التحول الرقمي (حسب مقرر وزارة التعليم العالي و البحث العلمي)

أولاً: نموذج التطوير التنظيمي للتحول الرقمي

1. تعريف نموذج التطوير التنظيمي

النموذج التنظيمي للتحول الرقمي هو إطار عمل شامل يساعد المؤسسات على إعادة تصميم هيكلها وعملياتها وثقافتها لتتكيف مع التكنولوجيا الحديثة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. فهو؛ ليس مجرد إدخال أدوات رقمية، بل عملية تغيير عميقة تشمل الأفراد، العمليات، ونماذج الأعمال، كما يعرف أيضاً:

النموذج التنظيمي للتحول الرقمي هو إطار متعدد الأبعاد يدمج بين التكنولوجيا، الثقافة، والهيكل الإداري لضمان نجاح رحلة المؤسسة نحو الرقمنة و التحليل المتعمق يكشف أن التحول الرقمي ليس مجرد مشروع تقني، بل عملية تغيير شاملة تتطلب إعادة تصميم استراتيجيات العمل، إدارة التغيير، وتطوير المهارات البشرية.

2. مكونات نموذج التطوير التنظيمي للتحول الرقمي

الرؤية والاستراتيجية الرقمية: تحديد أهداف واضحة للتحول الرقمي و ربطها بخطة المؤسسة طويلة المدى

إعادة تصميم العمليات: تبسيط الإجراءات، أتمتة المهام، واعتماد تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة

التغيير الثقافي والتنظيمي: تعزيز ثقافة الابتكار، المرونة، والتعلم المستمر داخل المؤسسة

إدارة الموارد البشرية: تطوير مهارات الموظفين الرقمية، وتبني أساليب عمل مرنة مثل فرق العمل الافتراضية

البنية التكنولوجية: بناء بنية تحتية رقمية قوية تشمل الحوسبة السحابية، الأمن السيبراني، وإنترنت الأشياء

تجربة العملاء: تحسين التفاعل مع العملاء عبر قنوات رقمية، وتقديم خدمات مخصصة وسريعة

3. خطوات تطبيق النموذج التطوير التنظيمي

تشخيص الوضع الحالي : تقييم جاهزية المؤسسة من حيث التكنولوجيا والمهارات؛
تحديد الأولويات : اختيار المجالات الأكثر تأثيراً للتحول الرقمي (مثل خدمة العملاء أو الإنتاج)؛
تصميم خارطة طريق: وضع خطة زمنية بمراحل واضحة للتحول؛
إدارة التغيير: إشراك الموظفين، تدريبهم، والتواصل المستمر لتقليل مقاومة التغيير؛
القياس والتحسين المستمر: متابعة مؤشرات الأداء وتعديل الاستراتيجية حسب النتائج.

ثانياً : النموذج المثالي للتحول الرقمي

عندما نتحدث عن النموذج المثالي لتطبيق التحول الرقمي فنحن لا نقصد وصفة جاهزة واحدة، بل إطار مرجعي متكامل يجمع بين أفضل الممارسات العالمية، ويُترجمها إلى خطوات عملية تناسب المؤسسة أو القطاع

(1) مكونات النموذج المثالي

-البعد الإستراتيجي: أن يكون التحول الرقمي جزءاً من رؤية المؤسسة طويلة المدى و ربطه بأهداف واضحة مثل زيادة الإيرادات، تحسين رضا العملاء، أو تعزيز الكفاءة التشغيلية

-البعد التنظيمي: وجود هيكل إداري مخصص للتحول الرقمي ، و توزيع الأدوار والمسؤوليات بشكل يضمن التنسيق بين الأقسام

-البعد التقني : اعتماد بنية تحتية مرنة (سحابة، ذكاء اصطناعي، إنترنت الأشياء، أمن سيبراني)، القدرة على التكامل بين الأنظمة القديمة والجديدة

- البعد الثقافي والبشري : نشر ثقافة الابتكار والتعلم المستمر داخل المؤسسة، ضمان الشفافية، الثقة، وحماية البيانات و تدريب الموظفين على المهارات الرقمية الجديدة

-البعد التشغيلي : إعادة تصميم العمليات لتصبح رقمية بالكامل (من طلب الخدمة إلى تسليمها)، استخدام مؤشرات أداء رقمية لقياس النجاح

(2) خصائص النموذج المثالي

شامل : يغطي جميع جوانب المؤسسة (إدارة، تقنية، ثقافة، عمليات)

مرن : قابل للتكيف مع التغيرات السريعة في السوق والتكنولوجيا

مستدام : لا يقتصر على مشاريع قصيرة المدى بل يضمن استمرارية التطوير

قابل للقياس : يعتمد على مؤشرات أداء واضحة يمكن متابعتها وتحسينها