

جامعة ميد أوشن

كلية ريادة الأعمال



## تأثير التحول الرقمي على إدارة الأعمال

The impact of digital transformation on business management

اعداد الطالبة  
شريفة حسن الرفيدي

الرقم الأكاديمي  
**232000818**

اشراف  
د. أحمد راجح  
د. زياد أحمد

**2024**

| الصفحة | المحتويات                                             |
|--------|-------------------------------------------------------|
| ٣      | الاهداء                                               |
| ٤      | الشكر والامتنان                                       |
| ٥      | المقدمة                                               |
| ٦      | الفصل الأول: المنهجية وطرق الدراسة                    |
| ٧      | المبحث الأول - أدوات الدراسة                          |
| ٨      | المبحث الثاني - حدود الدراسة                          |
| ٩      | المنطلقات النظرية للدراسة                             |
| ١٠     | المبحث الأول: مشكلة الدراسة                           |
| ١١     | المبحث الثاني: أهمية الدراسة                          |
| ١٢     | اهداف الدراسة                                         |
| ١٣     | اهداف الدراسة الأدوات والتقنيات                       |
| ١٤     | الفصل الثاني: تساؤلات الدراسة                         |
| ١٥     | ما هو التحول الرقمي                                   |
| ١٦     | كيف يؤثر التحول الرقمي على أداء الأعمال؟              |
| ١٧     | بنود التأثير التحول الرقمي على إدارة الأعمال          |
| ١٨     | الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية                       |
| ١٩     | ما هي الفوائد الرئيسية للتحول الرقمي في إدارة الأعمال |
| ٢٠     | التحديات التي تواجه الشركات في عملية التحول الرقمي    |
| ٢١     | الاستراتيجيات المثلى لتنفيذ التحول الرقمي بنجاح       |
| ٢٢     | كيف يمكن لقيادة الأعمال دعم التحول الرقمي             |
| ٢٣     | تأثير التحول الرقمي على الثقافة التنظيمية             |
| ٢٤     | التقنيات الرئيسة المستخدمة في التحول الرقمي           |
| ٢٥     | كيف يمكن قياس نجاح التحول الرقمي في الأعمال           |
| ٢٦     | الابتكار والتطوير                                     |
| ٢٧     | تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء                 |
| ٢٨     | فروض الدراسة                                          |
| ٢٩     | الدارسات السابقة                                      |
| ٣٠     | بعض الأمثلة لدراسة خطة عمل                            |
| ٣١     | دراسة المقارنة مع الاقتراحات                          |
| ٣٢     | مؤشر التحول الرقمي لشركات                             |
| ٣٣     | نسبة التطبيقات المحلية                                |
| ٣٤     | نسبة مراكز البيانات ومراكز تبادل الانترنت             |
| ٣٥     | نسبة الإمكانات الغير مستغلة في الخدمات الرقمية        |
| ٣٦     | نمو قطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات                    |
| ٣٧     | المراجع                                               |

## الهراء

إلى روح والدي الغالي، الذي رحل بجسده ولكن ذكره لا تزال حية في قلبي وعقلي.  
إلى من علمني القيم والأخلاق، ومن غرس في داخلي حب العلم والتعلم.  
إلى من كان سندي ودعمي الأول في كل خطوة خطوتها.  
أبي الغالي، غيابك عن هذه الحياة ترك فراغاً لا يملأ، وصوتك الذي كان يملأ بيتنا بالطمأنينة لا يزال  
يتردد في ذاكرتي. لقد علمتني الكثير، وأعطيتني من الحب والحنان ما لا يوصف. كل إنجاز أحققه،  
وكل خطوة أخطوها، أشعر أنك ترافقني فيها بروحك. رحلت ولكنك تركت في قلبي نوراً أضاء لي دربي.  
رحمك الله وأسكنك فسيح جناته، وجمعني بك في جنات النعيم."

## الشكر والامتنان

أود أن أعرب عن خالص الشكر والامتنان لجامعتي  
وللدكتور أحمد راجح وللدكتور زياد أحمد  
على الدعم والتوجيه الذي قدمتموه لي خلال فترة دراستي.  
لقد كانت تجربتي في هذه الجامعة أكثر من مجرد تعلم، بل كانت رحلة مليئة بالتحديات  
التي ساعدتني على النمو الأكاديمي والشخصي.  
لم يكن لهذا الإنجاز أن يتحقق لولا تفانيكم وإرشاداتكم القيمة.  
أشكركم من أعماق قلبي على كل ما قدمتموه لي من علم ومعرفة، وسأظل ممتناً لهذه الفرصة الرائعة  
التي أتاحت لي في هذه الجامعة العريقة.  
مع خالص التقدير والاحترام.

## المقدمة

الهدف من تقديم هذا البحث استكشاف تأثيرات التحول الرقمي على استراتيجيات إدارة الأعمال في العصر الحديث مع بروز الثورة الصناعية الرابعة، إضافة إلى تحليل تأثير التكنولوجيات الرقمية وكيفية تكييف الشركات مع التغيرات الحاصلة والاستفادة من الفرص الجديدة.

يعيش العالم اليوم تحولاً رقمياً متسارعاً، حيث تتطور التقنيات التكنولوجية بمعدلات غير مسبوقة وتؤثر على جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتجارية.

تتيح التكنولوجيا الرقمية فرصاً هائلة للشركات التجارية لتحسين أدائها وتعزيز تنافسيتها في سوق اليوم، ولكنها أيضاً تواجه تحديات جديدة تتطلب منها الاستعداد الاستراتيجي المرن والقوي في خضم هذا التحول الجديد.

التحول الرقمي يمثل تحولاً جذرياً في كيفية تنظيم وإدارة المؤسسات والمنظمات، حيث يؤثر بشكل كبير على العديد من جوانب الإدارة يمثل التحول الرقمي فرصة كبيرة للمؤسسات لتحسين أدائها وزيادة قدرتها على التكيف مع التحديات الحديثة، مع الاستفادة من التكنولوجيا لتحقيق مزايا تنافسية وتحسين تجربة المستخدم والعمل.

## المبحث الاول

### المنهجية وطرق البحث:

لنتناول موضوع "أثر التطور الرقمي على إدارة الأعمال" من منظور منهجي وطرق البحث، يمكن اتباع الخطوات التالية:

١. تحديد المشكلة البحثية:  
تحديد مشكلة البحث هو الخطوة الأولى والأساسية، مثلاً: "كيف يؤثر التطور الرقمي على إدارة الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟"
٢. مراجعة الأدبيات:  
جمع الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع لفهم الخلفية النظرية والتطورات الحالية. يمكن استخدام قواعد البيانات الأكاديمية مثل Google Scholar و PubMed.
٣. تحديد الأهداف والأسئلة البحثية:
  - الأهداف: تحديد الأهداف المحددة للدراسة، مثل تحليل تأثير الأدوات الرقمية على الإنتاجية.
  - الأسئلة: صياغة أسئلة بحثية، مثل: "ما هي الأدوات الرقمية الأكثر تأثيراً على إدارة الأعمال؟"
٤. اختيار المنهجية البحثية:
  - أ. نوع البحث:
    - نوعي (Qualitative): يستخدم للحصول على فهم عميق للظواهر من خلال المقابلات، والملاحظات، وتحليل المحتوى.
    - كمي (Quantitative): يستخدم لجمع بيانات رقمية وتحليلها إحصائياً من خلال الاستبيانات والاستطلاعات.
  - ب. أدوات جمع البيانات:
    - الاستبيانات: جمع بيانات كمية حول استخدام الأدوات الرقمية.
    - المقابلات: جمع بيانات نوعية حول تجارب وآراء الموظفين والمديرين.
    - تحليل البيانات الثانوية: استخدام تقارير ودراسات سابقة للحصول على بيانات إضافية.

## أدوات الدراسة :

لدراسة أثر التطور الرقمي على إدارة الأعمال، يمكن استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والأساليب. إليك بعض الأدوات والأساليب المهمة:

١. التحليل البياني والتقارير:
  - Google Analytics: لتحليل حركة المرور على الموقع الإلكتروني وفهم سلوك المستخدمين.
  - Tableau: لتحليل البيانات وتقديم تقارير تفاعلية.
  - Power BI: لتحليل البيانات وتصميم لوحات التحكم التفاعلية.
٢. الاستطلاعات واستبيانات الرأي:
  - SurveyMonkey: لإنشاء وتوزيع الاستبيانات وتحليل النتائج.
  - Google Forms: لإنشاء استبيانات وجمع البيانات.
٣. برامج إدارة العلاقات مع العملاء (CRM):
  - Salesforce: لإدارة العلاقات مع العملاء وتحليل بيانات العملاء.
  - HubSpot: لإدارة التسويق والمبيعات والعلاقات مع العملاء.
٤. أدوات تحليل البيانات الكبيرة (Big Data):
  - Hadoop: لمعالجة وتحليل البيانات الكبيرة.
  - Apache Spark: لتحليل البيانات الكبيرة بسرعة وكفاءة.
٥. تحليل وسائل التواصل الاجتماعي:
  - Hootsuite: لإدارة وتحليل التواجد على وسائل التواصل الاجتماعي.
  - Sprout Social: لمراقبة وتحليل النشاط على وسائل التواصل الاجتماعي.
٦. أدوات التجارة الإلكترونية:
  - Shopify: لإدارة التجارة الإلكترونية وتحليل البيانات.
  - Magento: لإدارة مواقع التجارة الإلكترونية وتحليل الأداء.
٧. الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي:
  - TensorFlow: لتطوير وتحليل نماذج التعلم الآلي.
  - Azure Machine Learning: لتطوير وتحليل نماذج الذكاء الاصطناعي.
٨. أدوات إدارة المشاريع:
  - Asana: لإدارة المشاريع والتعاون بين الفرق.
  - Trello: لإدارة المهام والمشاريع بشكل مرئي.

استخدام هذه الأدوات يمكن أن يساعد في فهم كيفية تأثير التطور الرقمي على مختلف جوانب إدارة الأعمال وتحسين الأداء العام.

## حدود الدراسة :

- لدراسة أثر التطور الرقمي على إدارة الأعمال، يمكن تحديد عدة محاور رئيسية تشمل:
١. تحسين الكفاءة والإنتاجية:
    - كيف ساهمت الأدوات الرقمية مثل البرمجيات الإدارية ونظم المعلومات في تحسين عمليات الأعمال وتقليل الوقت المستغرق في إتمام المهام.
    - أمثلة على الأدوات والبرامج المستخدمة وكيفية تأثيرها على الأداء.
  ٢. إدارة الموارد البشرية:
    - تأثير التكنولوجيا الرقمية على التوظيف والتدريب والتطوير المهني.
    - استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في اتخاذ قرارات متعلقة بالموظفين.
  ٣. التواصل والتعاون:
    - دور منصات التواصل والتعاون الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي في الشركات.
    - أمثلة على أدوات مثل Microsoft Teams و Slack وكيف ساهمت في تعزيز التعاون بين الفرق.
  ٤. إدارة البيانات والتحليلات:
    - كيفية استخدام الشركات لتحليل البيانات الكبيرة لاتخاذ قرارات استراتيجية.
    - أمثلة على الأدوات التحليلية والبرمجيات وكيفية استفادة الشركات منها.
  ٥. التسويق الرقمي:
    - تأثير التطور الرقمي على استراتيجيات التسويق والإعلان.
    - استخدام منصات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث للوصول إلى العملاء.
  ٦. الأمن السيبراني:
    - التحديات التي تواجهها الشركات في حماية بياناتها الرقمية.
    - الحلول والتقنيات المستخدمة في تعزيز الأمن السيبراني.
  ٧. تحول نماذج الأعمال:
    - كيف أدى التطور الرقمي إلى ظهور نماذج أعمال جديدة مثل الأعمال القائمة على الاشتراك والتجارة الإلكترونية.
    - أمثلة على شركات نجحت في التحول الرقمي وكيفية تحقيقها لذلك.
  ٨. إدارة سلسلة الإمداد:
    - تأثير الأدوات الرقمية على تحسين عمليات سلسلة الإمداد.
    - أمثلة على استخدام تقنيات مثل الإنترنت الأشياء (IoT) والبلوك تشين في سلسلة الإمداد.
- تحديد هذه المحاور سيساعد في تكوين دراسة شاملة ومعقدة حول أثر التطور الرقمي على إدارة الأعمال، مما يسهل فهم التغييرات والتحولات التي يشهدها هذا المجال.

## المنطلقات النظرية لدراسة:

### لابتكار التكنولوجيا (Technological Innovation Theory):

- تركّز على كيفية تبني الابتكارات التكنولوجية في المؤسسات وتأثيرها على العمليات والأداء.
- تشرح المراحل المختلفة لتبني التكنولوجيا بدءًا من التعرف على الابتكار إلى التنفيذ والتكامل.

### ٢. نظرية النظم الاجتماعية التقنية (Socio-Technical Systems Theory):

- تهتم بتفاعل النظم التقنية مع العناصر الاجتماعية داخل المؤسسة.
- تنظر إلى كيفية تأثير التكنولوجيا على هيكل العمل والثقافة التنظيمية والأداء البشري.

### ٣. نظرية إدارة التغيير (Change Management Theory):

- تركّز على استراتيجيات وأساليب إدارة التغيير داخل المؤسسات.
- توضح كيف يمكن للمؤسسات التكيف مع التغيرات التكنولوجية لتحقيق أقصى فائدة.

### ٤. نظرية الموارد الديناميكية (Dynamic Capabilities Theory):

- تدرس كيفية تطوير المؤسسات لقدراتها الداخلية للتكيف والاستفادة من التغيرات التكنولوجية.
- تركّز على قدرة المؤسسات على دمج وتكوين وإعادة تشكيل الموارد والقدرات لتحقيق التميز التنافسي.

### ٥. نظرية الشبكات (Network Theory):

- تدرس كيفية تأثير الشبكات الرقمية والاتصالات على إدارة الأعمال.
- تركّز على دور التكنولوجيا في تعزيز التواصل والتعاون بين مختلف الأطراف داخل وخارج المؤسسة.

### ٦. نظرية الاقتصاد الرقمي (Digital Economy Theory):

- تشرح كيف تحول الاقتصاد الرقمي إدارة الأعمال والنماذج التجارية.
- تركّز على تأثير الإنترنت، الحوسبة السحابية، البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي على العمليات التجارية.

هذه النظريات توفر إطارًا شاملاً لفهم وتحليل تأثير التطور الرقمي على إدارة الأعمال، وتمكن الباحثين من دراسة الأبعاد المختلفة لهذا التأثير بطرق منهجية ومعقدة.

## مشكلة الدراسة:

في ضوء التحول الرقمي والتسارع بصورة كبيرة، والذي يشهده العالم في الآونة الأخيرة والذي يؤثر على كافة الحالات في مؤسسات القطاع العام. تم فرض التحول الرقمي على معظم المجالات المهنية والتي تتطور بتطور البيئة المحيطة بها كالمحاسبة والتدقيق الداخلي. وهو الأمر الذي أدى إلى إبعاد النمط القيادي عن إنجاز عملية التحول الرقمي وفي تطوير المنصات وتكمن مشكلة الدراسة في فهم أهمية دور النمط القيادي في دعم التحول الرقمي نحو القرارات المناسبة لتطوير أداء الأعمال داخل المنظمة مما يساهم في تطويرها ونجاحها

ان جائحة كورونا اوجدت الفرق بين الدول عندما نشهد تضرر في بعض البلدان بسبب عدم استخدام تقنيات التحول الرقمي نجد هناك ضرر على جميع المجالات بينما في الدول التي اعتمدت على فرص التحول الرقمي على معظم المجالات المهنية التي بدورها ساعدت في التغلب على معظم المشكلات مثل التعليم والتجارة الالكترونية والرقمية والاطلاع على الجوانب المالية بشكل أسرع ونتيجة لعدم استخدام تقنيات التحول الرقمي والتأخر في إصدار التقارير المالية والإدارية، مما أثر في اتخاذ القرارات والتراجع في التطور والتنمية ارتباط التحول الرقمي بإدارة الأعمال حل كثير من المشكلات التي جعلت الإدارة المالية تحقق اهدافها التنظيمية في وقت اقل من السابق بسرعه وسهوله الى ان الجوانب الاستراتيجية والهيكلية والاجتماعية للترافف الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تؤدي الى تحول رقمي ناجح

## أهمية الدراسة :

أهمية دراسة تأثير التحول الرقمي على إدارة الأعمال تكمن في عدة جوانب رئيسية:

١. تحسين الكفاءة والإنتاجية: التحول الرقمي يساعد في تحسين العمليات الداخلية، وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام، وزيادة الإنتاجية من خلال استخدام أدوات تكنولوجية متقدمة.
  ٢. التنافسية: في بيئة الأعمال العالمية المتزايدة التنافسية، يُمكن للتحول الرقمي أن يمنح الشركات ميزة تنافسية من خلال تحسين منتجاتها وخدماتها وتقديم تجربة عملاء أفضل.
  ٣. اتخاذ القرار المستنير: يمكن للتحول الرقمي أن يوفر بيانات دقيقة وتحليلات مفصلة تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على الأدلة.
  ٤. توسيع الأسواق والوصول إلى عملاء جدد: من خلال الأدوات الرقمية، يمكن للشركات الوصول إلى أسواق جديدة واستهداف عملاء محتملين بشكل أكثر فعالية.
  ٥. التكيف مع التغيرات: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد الشركات على التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق واحتياجات العملاء.
  ٦. خفض التكاليف: يمكن للتحول الرقمي أن يقلل من التكاليف التشغيلية من خلال الأتمتة والتخزين السحابية والاستفادة من الاقتصاديات الرقمية.
- دراسة هذه التأثيرات تمكن الشركات من الاستفادة من الفرص التي يقدمها التحول الرقمي وتجنب التحديات المرتبطة به

## أهداف الدراسة :

أهداف دراسة تأثير التحول الرقمي على إدارة الأعمال:

١. تحليل الفوائد والتحديات:
  - الهدف التفصيلي: تقديم تحليل شامل للفوائد الملموسة وغير الملموسة التي يمكن أن تحققها الشركات من خلال التحول الرقمي، مثل تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف التشغيلية. كذلك، تحديد التحديات التي قد تواجهها الشركات، مثل مقاومة التغيير، وتكلفة التنفيذ، والتعقيدات التقنية.
  - المنهجية: استخدام دراسات حالة ومقابلات مع خبراء الصناعة لجمع البيانات الكمية والنوعية.
٢. تقييم الأداء التنظيمي:
  - الهدف التفصيلي: دراسة كيف يمكن للتحول الرقمي أن يؤثر على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) مثل الإيرادات، الأرباح، إنتاجية الموظفين، رضا العملاء، وحصة السوق.
  - المنهجية: تحليل البيانات المالية والتشغيلية قبل وبعد التحول الرقمي باستخدام الأساليب الإحصائية.
٣. استراتيجيات التحول الرقمي:
  - الهدف التفصيلي: استكشاف وتقييم الاستراتيجيات المختلفة للتحول الرقمي، بما في ذلك قيادة التحول، الابتكار التكنولوجي، وإدارة التغيير الثقافي داخل المنظمة.
  - المنهجية: مراجعة الأدبيات، ودراسة حالات الشركات التي نجحت في التحول الرقمي، وإجراء استبيانات واستطلاعات رأي.
٤. دراسة التأثير على القوى العاملة:
  - الهدف التفصيلي: فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على الأدوار الوظيفية الحالية والمستقبلية، ومتطلبات المهارات، وأنماط العمل، مثل العمل عن بُعد والهجين.
  - المنهجية: إجراء مقابلات مع الموظفين ومدراء الموارد البشرية، وتحليل استطلاعات الرأي.
٥. الابتكار والتنافسية:
  - الهدف التفصيلي: دراسة كيفية تمكين التحول الرقمي للابتكار وزيادة القدرة التنافسية للشركات، وتحليل حالات نجاح من شركات تمكنت من تحقيق ميزات تنافسية من خلال التحول الرقمي.
  - المنهجية: دراسة حالات مقارنة بين شركات مختلفة، وتحليل البيانات السوقية.

## ٦. الأدوات والتقنيات:

- الهدف التفصيلي: تحليل وتقييم الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في إدارة الأعمال، مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء.
- المنهجية: إجراء مراجعات تقنية، ودراسات حالة لتطبيقات محددة في الصناعات المختلفة.

## ٧. أثر التحول الرقمي على العملاء:

- الهدف التفصيلي: فهم كيفية تحسين التحول الرقمي لتجربة العملاء وزيادة رضاهم وولائهم، من خلال تحسين قنوات الاتصال، وتخصيص الخدمات، وتقديم الدعم الفوري.
- المنهجية: جمع بيانات من العملاء من خلال استبيانات واستطلاعات رأي، وتحليل ملاحظاتهم وتجاربهم.

## ٨. الأبعاد البيئية والاجتماعية:

- الهدف التفصيلي: دراسة كيفية مساهمة التحول الرقمي في تحسين الاستدامة البيئية والمسؤولية الاجتماعية للشركات، بما في ذلك تقليل الأثر البيئي من خلال العمليات الرقمية.
- المنهجية: تحليل تقارير الاستدامة للشركات، ومقابلات مع خبراء الاستدامة، ودراسة ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات.

## تساؤلات الدراسة :

تتضمن تساؤلات الدراسة حول تأثير التحول الرقمي على إدارة الأعمال  
العديد من الجوانب المهمة

## ١. ما هو التحول الرقمي؟

التحول الرقمي هو التحول في طريقة العمل في الشركات بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير. التحول الرقمي هو تسريع طريقة العمل اليومية بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الكبير الحاصل لخدمة عملائك بشكل أسرع وأفضل، التحول الرقمي هو زيادة الكفاءة في خط سير العمل بحيث تقل الأخطاء وتزيد الإنتاجية واليوم، أصبح التحول الرقمي يعني التحويل من العمليات اليدوية والتناظرية إلى العمليات الرقمية في كل جانب من جوانب الأعمال - بما في ذلك سلسلة التوريد و ERP والعمليات وخدمة العملاء والمزيد. في الأساس، يساعد التحول الرقمي الشركات والكيانات الأخرى على تحقيق نتائج أفضل من خلال ربط الأشخاص والأماكن والأشياء.

كل شركة لديها سببها الخاص للتحول الرقمي. قد يكون بعضها مدفوعا بفرص النمو أو زيادة الضغط التنافسي، في حين أن البعض الآخر يغير المعايير التنظيمية. مهما كان سبب بدء الشركة في هذا المسار، يمكن أن تتضمن النتائج سلع وخدمات وتجارب متميزة تلبي توقعات العملاء أو تتجاوزها. يمكن أن تؤدي زيادة الكفاءات وغيرها من فوائد الأعمال إلى تعزيز الربحية وتعزيز الابتكار. في القطاع العام، يقود التحول الرقمي الرغبة في الحفاظ على الموارد مع المساعدة في خلق نوعية حياة أفضل للمواطنين.

## ٢. كيف يؤثر التحول الرقمي على أداء الأعمال؟

التحول الرقمي له تأثيرات كبيرة ومتعددة على إدارة الأعمال. هذه التأثيرات تشمل الجوانب الاستراتيجية، التشغيلية، والثقافية في الشركات. إليك بعض التأثيرات الرئيسية:

### ١. تحسين الكفاءة التشغيلية

- الأتمتة: التحول الرقمي يساهم في أتمتة العمليات التجارية، مما يقلل من الحاجة إلى التدخل البشري ويزيد من سرعة وكفاءة العمليات.
- إدارة البيانات: يمكن للشركات جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة كبيرة، مما يتيح اتخاذ قرارات أكثر دقة واستنادًا إلى البيانات.

### ٢. الابتكار والتطوير

- منتجات وخدمات جديدة: الشركات يمكنها استخدام التكنولوجيا لتطوير منتجات وخدمات جديدة، أو تحسين المنتجات الحالية لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.
- نماذج أعمال جديدة: التحول الرقمي يتيح تطوير نماذج أعمال مبتكرة، مثل الاشتراكات الرقمية أو الاقتصاد التشاركي (مثل Uber و Airbnb).

### ٣. تحسين تجربة العميل

- التفاعل الرقمي: التحول الرقمي يتيح قنوات تواصل جديدة مع العملاء مثل التطبيقات الذكية، المواقع الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي.
- تخصيص الخدمات: يمكن للشركات استخدام البيانات لتخصيص المنتجات والخدمات حسب تفضيلات كل عميل بشكل فردي، مما يعزز رضا العملاء.

### ٤. التنافسية السوقية

- الدخول إلى أسواق جديدة: من خلال الأدوات الرقمية، يمكن للشركات الوصول إلى أسواق جديدة دون الحاجة إلى وجود فعلي، مما يوسع من قاعدة عملائها.
- تحسين سلاسل التوريد: التحول الرقمي يعزز من شفافية وتكامل سلاسل التوريد، مما يقلل من التكاليف ويحسن من سرعة الاستجابة للطلب.

## ٥. تعزيز القرارات الاستراتيجية

- تحليل البيانات الضخمة: توفر التكنولوجيا أدوات لتحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة، مما يساعد في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية واتخاذ قرارات استراتيجية مدعومة بالبيانات.
- استخدام الذكاء الاصطناعي: يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل الأنماط والسلوكيات، وتقديم توصيات للقرارات الإدارية.

## ٦. التحديات الثقافية والتنظيمية

- تغيير ثقافة الشركة: التحول الرقمي يتطلب تغييراً في الثقافة التنظيمية، حيث يحتاج الموظفون إلى التكيف مع التقنيات الجديدة وأساليب العمل الحديثة.
- إدارة التغيير: تحتاج الشركات إلى إدارة التغيير بشكل فعال لتجنب مقاومة التحول الرقمي من قبل الموظفين، وضمان تنفيذ استراتيجيات التحول بنجاح.

## ٧. المرونة والاستجابة للأزمات

- العمل عن بعد: التحول الرقمي يمكن الشركات من تنفيذ سياسات العمل عن بعد بفعالية، مما يساعد في استمرارية الأعمال في حالات الطوارئ مثل الأزمات الصحية.
- المرونة في التعامل مع التقلبات: يمكن للشركات التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق من خلال الأدوات الرقمية، مما يمنحها ميزة تنافسية.

## ٨. تحسين الحوكمة وإدارة المخاطر

- الأمن السيبراني: التحول الرقمي يتطلب تبني إجراءات أمنية متقدمة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة.
- الامتثال التنظيمي: الأدوات الرقمية تساعد في الامتثال للوائح القانونية والتنظيمية من خلال عمليات المراقبة والتقارير التلقائية.

## ٩. تطوير القدرات البشرية

- التدريب والتطوير: التحول الرقمي يفرض الحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية الجديدة، مما يساهم في تطوير مهاراتهم ويزيد من إنتاجيتهم.
- الاستفادة من الذكاء الاصطناعي: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين إدارة الموارد البشرية من خلال تحسين عملية التوظيف، تطوير المهارات، وإدارة الأداء.

## ١٠. الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

- تحسين الكفاءة البيئية: التحول الرقمي يساعد الشركات في تقليل استهلاك الموارد الطبيعية والانبعاثات الكربونية من خلال تحسين العمليات وتقليل الهدر.
- المسؤولية الاجتماعية: يمكن للشركات استخدام الأدوات الرقمية لتعزيز الشفافية وتحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية والبيئية.

بشكل عام، التحول الرقمي يعيد تشكيل كيفية إدارة الأعمال ويوفر للشركات فرصًا جديدة للنمو والابتكار، ولكنه يتطلب أيضًا تكييفًا سريعًا وتطويرًا مستمرًا للمهارات والعمليات.

### ٣. ما هي الفوائد الرئيسية للتحول الرقمي في إدارة الأعمال:

التحول الرقمي في إدارة الأعمال يوفر العديد من الفوائد الرئيسية، من بينها:

١. **زيادة الكفاءة والإنتاجية:** التحول الرقمي يمكن أن يحسن العمليات الداخلية ويقلل من الوقت المستغرق لإتمام المهام، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.
  ٢. **تحسين تجربة العملاء:** الأدوات الرقمية تتيح للشركات تقديم خدمات ومنتجات محسنة وأكثر تخصيصًا للعملاء، مما يعزز رضاهم وولاءهم.
  ٣. **تخفيض التكاليف:** استخدام التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يقلل من التكاليف التشغيلية من خلال أتمتة العمليات وتقليل الاعتماد على الورق.
  ٤. **اتخاذ قرارات أفضل:** توفر التحليلات المتقدمة والبيانات الكبيرة رؤى أعمق يمكن استخدامها لاتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.
  ٥. **الابتكار والتجديد:** التحول الرقمي يفتح الباب أمام الابتكار من خلال تمكين الشركات من تطوير منتجات وخدمات جديدة واستكشاف أسواق جديدة.
  ٦. **تحسين التواصل والتعاون:** توفر الأدوات الرقمية بيئة تعاونية أكثر فعالية تتيح التواصل الفوري بين الفرق والأقسام، حتى لو كانت موزعة جغرافيًا.
  ٧. **الاستدامة:** يمكن أن يساهم التحول الرقمي في تقليل الأثر البيئي من خلال تقليل الاعتماد على الورق والانتقال إلى العمليات الخضراء.
- هذه الفوائد تجعل التحول الرقمي عنصرًا حاسمًا في الحفاظ على تنافسية الشركات في السوق المتغير باستمرار.

#### ٤. التحديات التي تواجه الشركات في عملية التحول الرقمي:

عملية التحول الرقمي قد تكون معقدة وتواجه الشركات العديد من التحديات أثناء تنفيذها، من بينها:

١. **المقاومة الداخلية للتغيير:** غالباً ما يواجه التحول الرقمي مقاومة من الموظفين أو الإدارات التي تفضل الحفاظ على الأساليب التقليدية للعمل بدلاً من تبني التكنولوجيا الجديدة.

٢. **تكلفة التحول الرقمي:** التحول الرقمي يمكن أن يكون مكلفاً في البداية، سواء من حيث الاستثمار في التكنولوجيا الجديدة أو تدريب الموظفين.

٣. **التكامل مع الأنظمة القديمة:** العديد من الشركات تستخدم أنظمة قديمة يمكن أن تكون صعبة التكامل مع التقنيات الحديثة، مما يشكل عائقاً أمام التحول الرقمي.

٤. **نقص المهارات الرقمية:** التحول الرقمي يتطلب وجود مهارات تقنية متقدمة قد تكون نادرة أو مكلفة للحصول عليها، مما يعوق عملية التحول.

٥. **الأمن السيبراني:** التحول الرقمي يزيد من تعرض الشركات للهجمات السيبرانية، وبالتالي فإن حماية البيانات والمعلومات الحساسة تصبح تحدياً كبيراً.

٦. **تغيرات السوق والتكنولوجيا:** التطورات السريعة في التكنولوجيا والسوق قد تجعل من الصعب على الشركات مواكبة التحديثات المستمرة والبقاء على اتصال مع الاتجاهات الجديدة.

٧. **إدارة البيانات:** مع تزايد حجم البيانات الناتجة عن التحول الرقمي، تصبح إدارة البيانات وتحليلها بشكل فعال تحدياً يتطلب تقنيات متقدمة وخبرات متخصصة.

٨. **الالتزام التنظيمي:** الامتثال للوائح والأنظمة المختلفة، خاصةً فيما يتعلق بحماية البيانات، يمكن أن يكون عائقاً إضافياً في عملية التحول الرقمي.

٩. **ضمان تجربة سلسة للعملاء:** الحفاظ على تجربة عملاء ممتازة خلال فترة التحول الرقمي قد يكون تحدياً، حيث أن أي انقطاع أو خطأ يمكن أن يؤثر على رضا العملاء.

مواجهة هذه التحديات تتطلب تخطيطاً استراتيجياً وقيادة قوية، بالإضافة إلى التزام مستمر من جميع أفراد الشركة لضمان نجاح التحول الرقمي.

## ٥. الاستراتيجيات المثلى لتنفيذ التحول الرقمي بنجاح:

تنفيذ التحول الرقمي بنجاح يتطلب مجموعة من الاستراتيجيات الفعالة. إليك بعض النقاط الأساسية لتحقيق ذلك:

■ **تحديد الأهداف بوضوح:** يجب تحديد الأهداف والنتائج المرجوة من التحول الرقمي بوضوح لتوجيه جميع الجهود والموارد بشكل فعال. تقييم الوضع الحالي: تحليل الوضع الراهن في المنظمة من حيث العمليات التكنولوجية والبنية التحتية والموارد البشرية يساعد في فهم الفجوات والاحتياجات.

■ **الاستثمار في التكنولوجيا المناسبة:** اختيار التكنولوجيا التي تتماشى مع أهداف المنظمة وتلبي احتياجاتها الحالية والمستقبلية.

■ **إشراك القيادة العليا:** دعم القيادة العليا والتزامها بالتغيير الرقمي أمر ضروري لنجاح التحول الرقمي. يجب أن يكون هناك قائد واضح لهذا التحول.

■ **تدريب وتطوير المهارات:** تأهيل الموظفين وتدريبهم على الأدوات والتقنيات الجديدة يساهم في ضمان استخدام فعال للتكنولوجيا.

■ **إدارة التغيير بفعالية:** تنفيذ استراتيجيات لإدارة التغيير للتعامل مع مقاومة التغيير وضمان تكيف جميع أفراد المنظمة مع التعديلات.

■ **مراقبة الأداء والتقييم:** استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمراقبة التقدم وتقييم فعالية الحلول الرقمية المنفذة.

■ **تحسين مستمر:** التحول الرقمي ليس عملية منتهية، بل هو عملية مستمرة تتطلب تحسينات وتحديثات دورية لتلبية التغيرات التكنولوجية ومتطلبات السوق.

بتطبيق هذه الاستراتيجيات، يمكن تعزيز فرص النجاح في التحول الرقمي وتحقيق نتائج إيجابية ومستدامة.

## ٦. كيف يمكن لقيادة الأعمال دعم التحول الرقمي؟

يمكن لقيادة الأعمال دعم التحول الرقمي بعدة طرق، منها:

- **تحديد الرؤية والاستراتيجية:** يجب على القيادة تحديد رؤية واضحة للتحول الرقمي ووضع استراتيجية تشمل الأهداف والنتائج المرجوة.
  - **توفير الموارد والميزانية:** تخصيص الموارد المالية والبشرية الكافية لتنفيذ مشاريع التحول الرقمي.
  - **تشجيع الابتكار والثقافة الرقمية:** بناء ثقافة تشجع على الابتكار واستخدام التكنولوجيا الحديثة، وتعليم الفرق كيفية التكيف مع التغييرات الرقمية.
  - **الاستثمار في التدريب والتطوير:** توفير التدريب المستمر للموظفين لتعزيز مهاراتهم الرقمية وضمان قدرتهم على التعامل مع الأدوات والتقنيات الجديدة.
  - **إدارة التغيير بفعالية:** التواصل بوضوح مع الموظفين حول التغييرات المرتقبة، وإدارة التوقعات والمخاوف لضمان انتقال سلس.
  - **مراقبة الأداء وقياس النجاح:** تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس مدى نجاح التحول الرقمي وضمان تحقيق الأهداف المنشودة.
- تساعد هذه الإجراءات في تحقيق التحول الرقمي بشكل فعال وتعزز القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق.

## ٧. تأثير التحول الرقمي على الثقافة التنظيمية:

لتحول الرقمي له تأثير كبير على الثقافة التنظيمية في إدارة الأعمال، فيما يلي بعض الجوانب الرئيسية لتأثيره:

- **التعاون والتواصل:** التحول الرقمي يعزز من طرق التعاون والتواصل داخل المنظمة من خلال أدوات مثل البريد الإلكتروني، منصات التواصل الاجتماعي، وأدوات إدارة المشاريع. هذا يساهم في تحسين سرعة تبادل المعلومات وتسهيل العمل الجماعي.
- **الابتكار والتغيير:** مع التحول الرقمي، تزداد الحاجة إلى تبني أساليب جديدة وتفكير مبتكر. مما يتطلب من الموظفين وقادة الأعمال تبني عقلية مرنة وقادرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية المستمرة.
- **تحليل البيانات واتخاذ القرارات:** أدوات التحليل الرقمي تمكن من جمع وتحليل كميات ضخمة من البيانات. هذا يساعد في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة بدلاً من الاعتماد على الحدس أو الخبرة فقط.
- **إعادة تعريف الأدوار:** التحول الرقمي قد يؤدي إلى إعادة تعريف الأدوار الوظيفية. بعض الوظائف قد تصبح آلية أو تعتمد بشكل أكبر على التكنولوجيا، مما يتطلب من الموظفين تطوير مهارات جديدة.
- **ثقافة التعلم المستمر:** مع التطورات التكنولوجية السريعة، يصبح التعلم المستمر أمراً أساسياً. المؤسسات بحاجة إلى تعزيز ثقافة التعلم والتدريب لضمان أن الموظفين يواكبون أحدث التطورات التكنولوجية.
- **التركيز على العملاء:** التحول الرقمي يمكن أن يحسن تجربة العملاء من خلال توفير طرق تفاعلية وجديدة للتواصل معهم وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل. باختصار، التحول الرقمي يعزز من كفاءة العمليات التنظيمية ويدفع نحو تبني ثقافة الابتكار والتعلم المستمر، مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي بشكل عام.

## ٨. التقنيات الرئيسية المستخدمة في التحول الرقمي:

التحول الرقمي يعتمد على مجموعة من التقنيات الرئيسية التي تساهم في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة في المنظمات. من بين هذه التقنيات:

١. **الحوسبة السحابية (Cloud Computing):** توفر الحوسبة السحابية مرونة وقابلية التوسع لتخزين البيانات وإدارة التطبيقات عبر الإنترنت، مما يقلل من الحاجة للبنية التحتية المحلية المكلفة.

٢. **البيانات الكبيرة (Big Data):** تحليل كميات ضخمة من البيانات يساعد في استخراج رؤى قيمة ودعم اتخاذ القرارات. تتيح تقنيات البيانات الكبيرة فهم الأنماط والتوجهات التي يمكن أن تعزز الاستراتيجية والتخطيط.

٣. **الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (Machine Learning):** تستخدم هذه التقنيات لتحليل البيانات، أتمتة المهام، وتقديم توصيات ذكية. الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساعد في تحسين تجربة العملاء والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية.

٤. **إنترنت الأشياء (IoT):** يربط أجهزة مختلفة عبر الإنترنت، مما يسمح بجمع وتحليل البيانات من أجهزة وأشياء مختلفة، وبتحسين العمليات واتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية.

٥. **البلوكتشين (Blockchain):** توفر هذه التقنية أمانًا وشفافية في المعاملات من خلال إنشاء سجلات غير قابلة للتغيير، مما يعزز الثقة ويقلل من مخاطر الاحتيال.

٦. **الأتمتة (Robotic Process Automation - RPA):** تستخدم الأتمتة لتنفيذ المهام الروتينية المتكررة بكفاءة وسرعة، مما يحرر الموظفين للتركيز على مهام ذات قيمة أعلى.

٧. **الأمن السيبراني (Cybersecurity):** مع زيادة الاعتماد على التكنولوجيا، تصبح حماية البيانات والمعلومات أكثر أهمية. تساهم تقنيات الأمن السيبراني في حماية البيانات والأنظمة من الهجمات والاختراقات.

٨. **الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR):** توفر هذه التقنيات تجارب تفاعلية ومحاكاة يمكن استخدامها في التدريب، التصميم، وتحسين تجربة العملاء.

كل من هذه التقنيات تساهم في تسريع التحول الرقمي وتمكين المؤسسات من تحسين عملياتها وتعزيز قدرتها التنافسية.

## ٩. كيف يمكن قياس نجاح التحول الرقمي في الأعمال؟

قياس التحول الرقمي في الأعمال يتطلب تقييم عدة جوانب أساسية تعكس مدى نجاح العملية. يمكن استخدام الأساليب التالية لقياس فعالية التحول الرقمي:

### ١. التحليل المالي:

- العائد على الاستثمار (ROI): قياس الفوائد المالية مقابل التكاليف المرتبطة بالتحول الرقمي.
- خفض التكاليف: تحليل مدى انخفاض التكاليف التشغيلية نتيجة للتحسينات الرقمية.

### ٢. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs):

- تحسين الإنتاجية: قياس زيادة الإنتاجية أو تحسين كفاءة العمليات نتيجة لتطبيق التكنولوجيا.
- مدة دورة العمليات: تقليل الوقت اللازم لإتمام عمليات معينة بفضل الأتمتة والتحسينات الرقمية.

### ٣. تجربة العملاء:

- مستوى رضا العملاء: قياس تحسين تجربة العملاء من خلال استبيانات أو ملاحظات العملاء.
- معدل الاحتفاظ بالعملاء: تحليل مدى تأثير التحول الرقمي على ولاء العملاء واحتفاظهم.

### ٤. الأداء التشغيلي:

- تحسين العمليات: قياس مدى تحسين العمليات الداخلية بفضل الأتمتة والتكنولوجيا الجديدة.
- سرعة الاستجابة: تقييم مدى سرعة استجابة المنظمة للتغيرات في السوق أو احتياجات العملاء.

#### ٥. الابتكار والتطوير:

- عدد المبادرات الرقمية الجديدة: متابعة عدد المشاريع أو المنتجات الرقمية الجديدة التي تم إطلاقها.
- تبني التكنولوجيا: قياس مدى استخدام الموظفين للتقنيات الجديدة ومدى تفاعلهم معها.

#### ٦. القدرة التنافسية:

- حصص السوق: قياس تأثير التحول الرقمي على القدرة التنافسية وحصة السوق.
- مقارنة الأداء مع المنافسين: تحليل أداء الشركة مقارنة بالمنافسين في نفس الصناعة بعد تنفيذ التحول الرقمي.

#### ٧. تحليل البيانات:

- الجودة والدقة: تقييم مدى تحسين جودة البيانات ودقتها بفضل تقنيات التحليل والذكاء الاصطناعي.
- الاستفادة من الرؤى: قياس مدى قدرة المنظمة على استخدام البيانات لتوجيه استراتيجياتها واتخاذ قرارات مدروسة.

تطبيق هذه الأساليب يمكن أن يوفر رؤى واضحة حول مدى نجاح التحول الرقمي ويحدد المجالات التي تحتاج إلى تحسين إضافي.

## ١٠. تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء:

التحول الرقمي له تأثير كبير على تجربة العملاء

١. **تحسين التواصل:** يمكن للشركات استخدام أدوات مثل البريد الإلكتروني، الرسائل الفورية، والتطبيقات لإتاحة تواصل أسرع وأكثر فعالية مع العملاء.
  ٢. **تخصيص الخدمات:** تتيح البيانات الضخمة وتحليل البيانات للشركات فهم سلوكيات العملاء وتفضيلاتهم، مما يمكنها من تقديم عروض وخدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل.
  ٣. **سهولة الوصول:** توفر القنوات الرقمية مثل التطبيقات والمواقع الإلكترونية للعملاء إمكانية الوصول إلى المعلومات والخدمات في أي وقت ومن أي مكان.
  ٤. **تحسين الكفاءة:** يمكن أن تسهم الأتمتة في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة.
  ٥. **ردود فعل فورية:** يمكن للعملاء تقديم تقييماتهم وتعليقاتهم بسهولة عبر المنصات الرقمية، مما يساعد الشركات على تحسين خدماتها بسرعة بناءً على الملاحظات.
- بالمجمل، يسهم التحول الرقمي في تقديم تجربة أكثر تفاعلية، شخصية، وفعالة للعملاء، مما يعزز رضاهم وولائهم.

## فروض الدراسة :

لدراسة تأثير التحول الرقمي على إدارة الأعمال، يمكن وضع الفروض التالية:

١. فرضية تأثير التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية:
  - التحول الرقمي يساهم في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل التكاليف.
٢. فرضية تأثير التحول الرقمي على اتخاذ القرارات:
  - التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية.
٣. فرضية تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء:
  - التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.
٤. فرضية تأثير التحول الرقمي على الابتكار:
  - التحول الرقمي يعزز من قدرة الشركات على الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة.
٥. فرضية تأثير التحول الرقمي على التنافسية:
  - التحول الرقمي يساعد الشركات في تعزيز تنافسيتها في السوق.
٦. فرضية تأثير التحول الرقمي على الثقافة التنظيمية:
  - التحول الرقمي يساهم في تغيير الثقافة التنظيمية وتحفيز التعاون بين فرق العمل.
٧. فرضية تأثير التحول الرقمي على الأمان المعلوماتي:
  - التحول الرقمي يزيد من تحديات الأمان المعلوماتي ويستلزم استثمارات أكبر في تقنيات الحماية.

اختبار هذه الفروض يتطلب جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات تحليل البيانات المناسبة، مثل الاستبيانات والمقابلات والدراسات الحالة، لتحديد مدى صحة وتأثير كل فرضية على إدارة الأعمال.

## الدراسات السابقة :

التحول الرقمي له تأثير كبير على إدارة الأعمال، وهناك العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من زوايا مختلفة. إليك بعض النقاط الرئيسية التي غالباً ما تغطيها الدراسات في هذا المجال:

١. زيادة الكفاءة: التحول الرقمي يمكن أن يزيد من كفاءة العمليات الداخلية عن طريق استخدام التكنولوجيا لتحسين سير العمل وتقليل الوقت المستغرق في أداء المهام.
٢. تحسين التجربة العملاء: يمكن للتكنولوجيا تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة وتخصيص.
٣. تحليل البيانات: التحول الرقمي يوفر أدوات قوية لجمع وتحليل البيانات، مما يساعد الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة وأكثر دقة.
٤. التكاليف: بينما يمكن أن تكون التكلفة الأولية للتحول الرقمي مرتفعة، فإن الفوائد المحتملة من حيث الكفاءة وزيادة الإيرادات يمكن أن تفوق هذه التكاليف على المدى الطويل.
٥. الأمان السيبراني: التحول الرقمي يتطلب اهتماماً متزايداً بالأمان السيبراني لحماية البيانات والمعلومات الحساسة.
٦. الإبداع والابتكار: يمكن أن يدفع التحول الرقمي الابتكار من خلال تمكين تطوير منتجات وخدمات جديدة.

## ■ بعض الأمثلة لدراسة خطة عمل:

| المقترحات                                                                                                                                                                                                                     | الفجوة                                                                               | دراسة المقارنة                                                                                                              | الوضع الحالي                                                                                                                                                                       | البعد/<br>الجانب             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| حث الجهات الرقمية للحصول على الاعتماد والشهادات من جهات ومؤسسات معتمدة تتبنى المعايير العالمية والوطنية.                                                                                                                      | عدم حصول أكثر المواد والجهات والخدمات على اعتمادات في المجالات التي يمارسونها.       | بنية الخدمات والمواد الإلكترونية وفق المعايير العالمية لضمان الجودة والاستدامة.                                             | حصول عدد من المواد الرقمية على الاعتماد العالمي وجوائز تميز.                                                                                                                       | السياسات والأنظمة والإجراءات |
| - تفعيل خدمات التصديق الرقمي والتكامل مع المركز الوطني للتصديق الرقمي بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.<br>- تطوير منصة لخدمة الطلاب في تحصيل التوصيات.                                                                      | - الضعف في تفعيل خدمات التصديق الرقمي.<br>- عدم وجود منصة توصيات فعالة لخدمة الطلاب. | توفر مكتب يفعل خدمات التصديق الرقمي.                                                                                        | - تأسيس مكتب يصدر شهادة رقمية في مراحله الأولى.<br>- إصدار التوصيات للطلاب تقليدياً.                                                                                               |                              |
| تأسيس نظام آلي لإدارة إجراءات العمل ومتابعة المهام التشغيلية كي تسهم في تسريع عملية التحول الرقمي ورفع مستوى النضج.                                                                                                           | عدم توفر وحدة متخصصة توفر الاستشارات الرقمية وتتابع سير المشاريع والعمليات الرقمية.  | - توفر وحدة الاستشارات الرقمية كممكن للتحول الرقمي لا تتداخل مهامها مع الجهات الرقمية الأخرى.                               | - عدم وجود وحدة تقدم الاستشارات الرقمية.<br>- استحداث مراكز وإدارات تدعم التحول الرقمي (الأمن السيبراني، إدارة التحول الرقمي)                                                      |                              |
| - تفعيل التكامل مع الجهات الخارجية.<br>- الاستعانة بجهات استشارية ومعيارية لتأسيس العمليات الرقمية لدعم استمرارية العمل والتصدي للثغرات والمشاكل بكفاءة وفعالية.<br>- تفعيل التكامل مع المنصات الخارجية الحكومية ذات العلاقة. | عدم حوكمة التكامل الخارجي ووضوح آلياته.                                              | التكامل مع الجهات الخارجية واستقطاب الكفاءات أو الخبراء في جوانب عديدة منها الأمن السيبراني والخطط الاستراتيجية والتنفيذية. | - يوجد تكامل جزئي مع الجهات الخارجية فيما يخص الندوات والدورات التوعوية.<br>- يوجد تعاون بين الجهات الداعمة للتحول الرقمي داخليا فيما يخص إنجاز العمليات الرقمية، والتدريب التقني. |                              |

## ■ دراسة المقارنة مع الاقتراحات:

| البعد/<br>الجانب       | الوضع الحالي                                                                                                                                                                                                                     | دراسة المقارنة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | الفجوة                                                                                                                                                                                                                                                                                               | المقترحات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الكفاءات الرقمية       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- أكبر عدد من الموظفين في التعاملات الرقمية الجامعية .</li> <li>- حل جزء من نقص الكفاءات الرقمية من خلال عقود التشغيل مع شركات متخصصة</li> </ul>                                          | توظيف ما يلزم من الكفاءات بما يسرع حركة سير العمل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>نقص الكفاءات الرقمية المؤهلة سيؤثر سلبا على سير وسرعة عملية التحول الرقمي للجامعة</li> <li>- استقطاب ذوي الكفاءة والخبرة في جميع الجوانب التي تخص التحول الرقمي</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- إعداد وتنفيذ خطة لدراسة وتوظيف احتياج الجهة من الكفاءات الرقمية</li> <li>- إعداد وتنفيذ خطة التدريب لرفع المهارات الرقمية</li> <li>- استقطاب الكفاءات والخبرة او التعاقد مع شركات التدريب العالمية لضمان فرصة اعداد الكفاءات.</li> </ul>                                                                        |
| البنية التحتية التقنية | <ul style="list-style-type: none"> <li>توفر بنية تدعم التعلم الإلكتروني (أنظمة، معامل اختبارات، استوديوهات، إنتاج رقمي ...).</li> <li>عدم جاهزية البنية التحتية في مراكز المعلومات لاستيعاب البرامج المتطورة والذكية.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>خوادم محدثة، تطوير مستمر والتكامل مع خدمات المؤسسة المتعددة، إضافة إلى الاستفادة من الحوسبة السحابية.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>عدم كفاءة وجاهزية البنية التحتية لمركز المعلومات وتقنية المعلومات للجامعة يؤثر سلبا على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة، القدرة التشغيلية واستمرار العمل للجامعة.</li> </ul>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>-تبني سياسات ومعايير وطنية ودولية تخص تشغيل وتنفيذ البنية التحتية لضمان جودة وكفاءة العمل</li> <li>- تطوير وتنفيذ خطط تطوير البنية التحتية التقنية لجميع الجهات ذات العلاقة بالتحول الرقمي.</li> <li>- زيادة سعة وقدرة تحمل البنية التحتية.</li> </ul>                                                            |
| بنية التطبيقات         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- توفر الجامعة عدد من البدائل التقنية في التعليم والتدريب الإلكتروني.</li> <li>- حساب مفعول في البوابة الأكاديمية لكل طالب يوصله إلى كافة الخدمات المخصصة له</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- حساب مفعول لكل طالب يتضمن جميع الخدمات لزيادة نسبة التفاعل والإنتاج.</li> <li>- المحاضرات تلقى بصورتين فعلية واقتراضية في نفس الوقت مما يخفف الضغط على المعامل والقاعات</li> <li>- توفير خدمة تسهل الإرشاد الأكاديمي والمتابعة لتتم بمبادرة من الطالب لتحديد نقاط الضعف والممكنات التي تساعد في العملية التعليمية أو التي تزيد فاعليته.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- الافتقار لتلبية واضحة لإتاحة المقررات بصورتين افتراضية وحضورية في آن واحد .</li> <li>- عدم وضوح آلية تقديم المقررات افتراضيا .</li> <li>- التقييم الذاتي للامكانيات ونقاط الضعف لم تَنح للطلاب، كما لم يسمح للمحاضر والمرشد الأكاديمي بمتابعتها.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>إضافة أنشطة مثل - تقويم يربط بين الأيام والأنشطة/الدورات/الورش التعليمية التي تخص الطالب.</li> <li>- وضوح آليات تقديم المحاضرات .</li> <li>- توفير آلية تسهل على المرشد الأكاديمي والمحاضر من متابعة مستوى الطالب من خلال التقييم الذاتي وتحديد المشكلات التي يعاني منها سواء كانت اجتماعية أو دراسية.</li> </ul> |

## ■ مؤشر التحول الرقمي لشركات:

المملكة العربية السعودية الثالث عالمياً في مؤشر التحول الرقمي للشركات حققت المملكة انجازاً جديداً بحلولها في المرتبة الثالثة عالمياً في مؤشر التحول الرقمي للشركات الصادر ضمن تقرير الكتاب السنوي للتنافسية العالمية IMD لعام ٢٠٢٣م. وجاء هذا الإنجاز تأكيداً على الاهتمام الكبير الذي توليه وزارة التجارة بقطاع الشركات، وأتمتة الخدمات الخاصة بالشركات، بالإضافة لصدور نظام الشركات الجديد لتنمية وتعزيز الاقتصاد الوطني. وقفزت المملكة قفزات نوعية في عدد من المؤشرات الفرعية المرتبطة بالقطاع التجاري، حيث قفزت ١٠ مراتب في مؤشر تكلفة رأس المال (تشجع على تطوير الأعمال) لتحل المرتبة الثالثة عالمياً. وقفزت المملكة قفزة عملاقة في مؤشر التبادل التجاري (قيمة الصادرات إلى الواردات) لتحل المرتبة الرابعة عالمياً، بعد أن كانت تحتل المرتبة ٥٤ في العام ٢٠٢٢. وفي مؤشر تضخم أسعار المستهلك (متوسط المعدل السنوي) تقدمت المملكة إلى المرتبة الثالثة عالمياً محققة قفزه نوعية، حيث كانت تحتل المرتبة ٣٣ في العام ٢٠٢٢. وفي مؤشر دعم التشريعات لإنشاء الشركات تقدمت المملكة ٩ مراتب لتحل المرتبة السابعة عالمياً، فيما قفزت المملكة ١٢ مرتبة في مؤشر الشركات الكبيرة (تتسم بالكفاءة وفقاً للمعايير العالية) لتحل المرتبة ١٠ عالمياً. وكانت المملكة حققت قفزة نوعية كبيرة بحلولها في المرتبة الثالثة بين دول مجموعة العشرين، وال ١٧ عالمياً في تقرير الكتاب السنوي للتنافسية العالمية، الصادر عن مركز التنافسية العالمي التابع للمعهد الدولي للتنمية الإدارية (IMD) في مدينة لوزان السويسرية، الذي يعد واحداً من التقارير المهمة، والمرجعية للمنظمات والمؤسسات الدولية، لمقارنته بين (٦٤) دولة هي الأكثر تنافسية عالمياً على أساس أربعة محاور رئيسية، إلى جانب (٢٠) محوراً فرعياً، وأكثر من (٣٠٠) مؤشر فرعي.

اليكم بعض الرسم البياني لتأثير التحول الرقمي عالما على جميع المجالات الاقتصادية

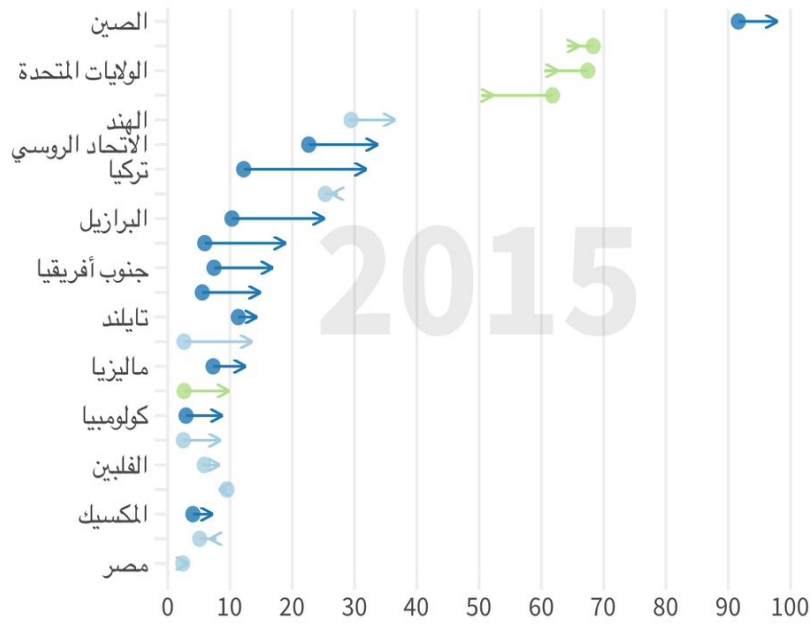
#### ■ نسبة التطبيقات المحلية:

### التطبيقات المحلية أصبحت أكثر شيوعاً في معظم الاقتصادات

نسبة التطبيقات المحلية من بين أفضل 100 تطبيق تم تنزيله

2015

● فئة الدخل الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل  
● الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل ● بلدان مرتفعة الدخل



نسبة التطبيقات المحلية من بين أفضل 100 تطبيق تم تنزيله

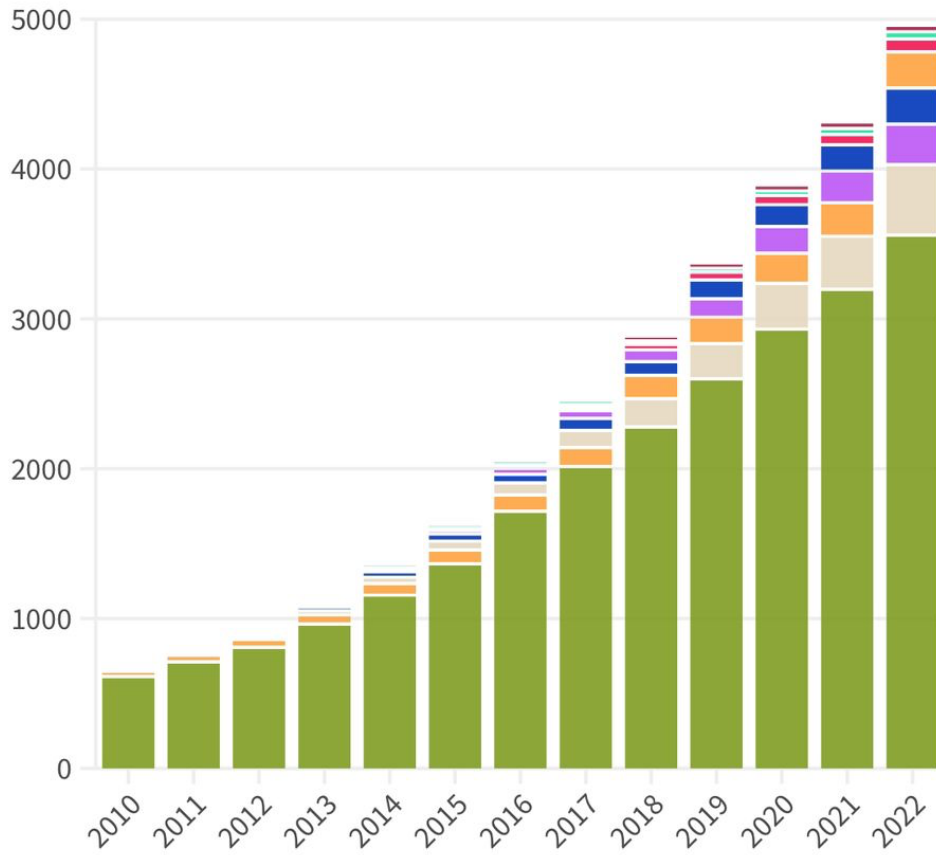
المصدر: حسابات البنك الدولي استناداً إلى بيانات منصة Apptopia • يمكن الاطلاع على بيانات المزيد من البلدان في التقرير

#### ■ نسبة مراكز البيانات ومراكز تبادل الانترنت

## تتركز مراكز البيانات ومراكز تبادل حركة الإنترنت بشكل كبير في البلدان مرتفعة الدخل

▼ مركز البيانات المتصل

■ شرق أفريقيا والجنوب الأفريقي ■ غرب ووسط أفريقيا ■ شرق آسيا والمحيط الهادئ  
■ أوروبا وآسيا الوسطى ■ بلدان مرتفعة الدخل ■ أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي  
■ الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ■ جنوب آسيا

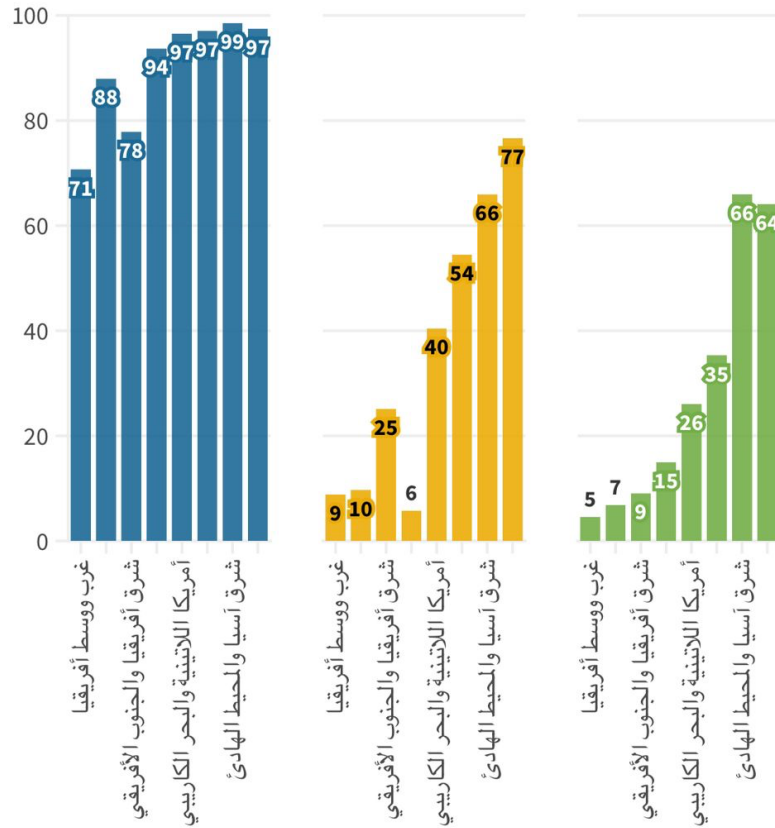


المصدر: مؤسسة Packet Clearing House وموقع PeeringDB

## ■ إمكانات غير مستغلة في الخدمات الرقمية:

### إمكانات غير مستغلة في الخدمات الرقمية تحديد الهوية والدفع الرقمي، 2021

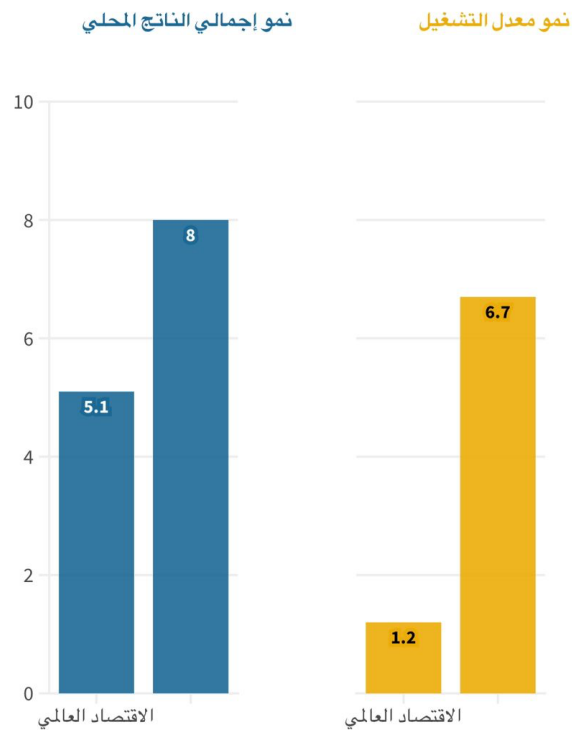
براء أغراض عبر الإنترنت إجراء مدفوعات رقمية للتجار  
امتلاك بطاقة هوية إجراء



المصدر: المؤشر العالمي للشمول المالي ومجموعة بيانات مبادرة الهوية من أجل التنمية، 2021.  
ملاحظة: المتوسط المرجح بعدد السكان حسب المنطقة.

## ■ نمو قطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات:

نمو قطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات بوتيرة  
أسرع بكثير من نمو الاقتصاد العالمي  
معدل النمو السنوي المركب للقيمة المضافة والتشغيل للفترة  
2022-2000



المصدر: تقرير التقدم في المشهد الرقمي واتجاهاته لعام 2023

## المراجع :

١. “ Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction” by Thomas M. Siebel  
• يناقش الكتاب كيفية تبني الشركات للتحول الرقمي للبقاء والنمو في بيئة الأعمال المتغيرة بسرعة.
٢. “ The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age” by David L. Rogers  
• يشرح الكتاب استراتيجيات التحول الرقمي وكيف يمكن للشركات إعادة التفكير في نماذج أعمالها للاستفادة من التكنولوجيا الرقمية.
٣. “ Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation” by George Westermann, Didier Bonnet, and Andrew McAfee  
• يقدم الكتاب دراسات حالة من شركات نجحت في التحول الرقمي، ويوضح كيفية قيادة التحول الرقمي بفعالية.
٤. “ Digital to the Core: Remastering Leadership for Your Industry, Your Enterprise, and Yourself” by Mark Raskino and Graham Waller  
• يستعرض الكتاب كيفية تحقيق الشركات للتحول الرقمي الكامل من خلال تغيير استراتيجياتها وإعادة هيكلة أعمالها.
٥. “ Digital Transformation: Build Your Organization’s Future for the Innovation Age” by Lindsay Herbert  
• يقدم الكتاب دليلًا عمليًا لتنفيذ التحول الرقمي وتحقيق الابتكار في المؤسسات.