

ملخص البحث:

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 تكيف الشركات مع التغيرات الحاصلة والاستفادة من الفرص الجديدة.

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

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

مصطلحات البحث:

التحول الرقمي: يشير إلى تبني التكنولوجيا الرقمية وتكاملها في جميع جوانب الأعمال والعمليات التجارية.

استراتيجيات إدارة الأعمال: تشمل الخطط والتوجهات التي يتبناها المدبرون والقادة لتحقيق أهداف الشركة وتعزيز مركزها في السوق.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تشمل الأجهزة والبرمجيات والشبكات التي تدعم العمليات المعلوماتية وتساهم في التحول الرقمي للشركات.

تنافسية الشركة: تعكس القدرة التنافسية للشركة على تحقيق ميزة على منافسيها من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية وتطبيق استراتيجيات فعالة.

المقدمة:

مع التقدم المستمر والمتسارع للتكنولوجيات الرقمية، يشهد العالم تغييرات جذرية في طريقة عمل الشركات والمؤسسات من خلال استراتيجيات إدارة الأعمال في العصر الحديث. هذا التحول الرقمي ليس تحدياً فقط، بل هو فرصة للتطور والتقدم. إن استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، وإترنت الأشياء يساهم في تعزيز أداء الشركات وتحقيق التفوق التنافسي.

يستعرض هذا البحث أهمية التحول الرقمي وكيفية استثمار الشركات الناجحة في هذا التغيير لتحسين أدائها ومبيعاتها. وتحقيق نمو مستدام. يهدف البحث إلى استكشاف كيفية استخدام التكنولوجيات الرقمية، وأدوات الثورة الصناعية الرابعة لتحقيق النجاح التجاري، إضافة إلى عمل الشركات في تعزيز تنافسيتها من خلال استراتيجيات إدارة الأعمال الرقمية. سيتم دراسة تحديات تنفيذ التحول الرقمي وكيفية التغلب عليها، مع النظر إلى التوجهات المستقبلية لهذا التحول وكيفية التكيف معها. (1)

1. الخلفية والأهمية

في عصر التكنولوجيا الرقمية الحديث، يشهد العالم تحولاً هائلاً في جميع جوانب الحياة الاقتصادية والتجارية، يعتبر التحول الرقمي تحدياً وفرصة للشركات في نفس الوقت. تمكن الابتكارات التكنولوجية والتقدم السريع في مجالات مثل تحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والتجارة الإلكترونية الشركات من تحسين عملياتها وتوسيع نطاقها وتحقيق ميزة تنافسية. تتضمن الخلفية للبحث استعراضاً للتطور التكنولوجي الرقمي والتأثير الذي تركه على الأعمال التجارية. سيشرح ذلك التطور النظم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعملية التحول الشامل لعمليات الشركات والتجارة من خلال البيانات الرقمية. سيتم أيضاً التطرق إلى أمثلة للشركات الناجحة التي استخدمت التحول الرقمي بنجاح لإجراء تحسينات كبيرة في الأداء وتحقيق نمو مستدام. (2).

2. الهدف العام للبحث

يهدف هذا البحث إلى فهم تأثير التحول الرقمي على استراتيجيات إدارة الأعمال واستكشاف كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحقيق النجاح التجاري. سيتم تحليل مفهوم التحول الرقمي وفوائده وتحدياته، وكذلك سيتم دراسة استراتيجيات إدارة الأعمال التي يتبناها القادة لتحقيق التحول الرقمي وتعزيز تنافسية الشركة. سيتم وصف لدراسة حالة شركة ناجحة لتوضيح كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة الأعمال الرقمية وتحقيق النتائج المرجوة.

3. الأسئلة البحثية

بناء على الهدف العام، يمكن توجيه البحث من خلال الأسئلة التالية:

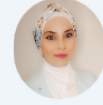
- ما هو مفهوم التحول الرقمي وما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر فيه؟

”التحول الرقمي يشير إلى تغيير جذري في الأعمال بفعل التكنولوجيا الرقمية، والعوامل المؤثرة من خلال تحليل السوق رقمياً.“

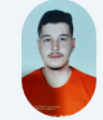
- ما هي أهمية التحول الرقمي في استراتيجيات إدارة الأعمال وكيف يمكن للشركات الاستفادة منه؟

”أهمية التحول الرقمي تكمن في تحسين أداء الشركات وتوسيع نطاقها، حيث يساهم في تحسين العمليات والابتكار وتعزيز التنافسية.“

- ما هي التحديات التي تواجه الشركات أثناء تنفيذ التحول الرقمي وكيف يمكن التغلب عليها؟



الأستاذ المشرف
د. نجوى منلا



اعداد الطالب
ميار عيد

مسابقة أفضل حلقة بحثية طلابية

- طب الأسنان
- الصيدلة
- الهندسة (معلوماتية و اتصالات)
- الهندسة المدنية
- هندسة العمارة و التخطيط العمراني
- العلوم الإدارية و المالية

تحميل الحلقة البحثية

”التحديات في تنفيذ التحول الرقمي تتمثل في إعداد الاستراتيجيات الصحيحة والتنظيم. ويمكن التغلب عليها من خلال تبني ثقافة مرنة وقيادة قوية“.

- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن للقادة اتباعها لتحقيق التحول الرقمي وتعزيز تنافسية الشركة؟

”الاستراتيجيات لتحقيق التحول الرقمي تشمل تغيير الثقافة التنظيمية والتكامل الثقافي مع التركيز على التحليلات والابتكار“.

- ما هي التوجهات المستقبلية للتحول الرقمي وكيف يمكن للشركات التكيف معها؟

”التوجهات المستقبلية تشمل التركيز على البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية والأمن السيبراني، وإترنت الأشياء، والشركات تحتاج للتكيف مع التحول الرقمي وتبني استراتيجيات مرنة وقابلة للتطوير“.

مفهوم التحول الرقمي

- **تعريف التحول الرقمي:** يشير التحول الرقمي إلى التغيير الجذري في الأعمال والمؤسسات الذي يحدث نتيجة استخدام التكنولوجيا الرقمية والابتكارات التكنولوجية لتحسين العمليات وتحويل النماذج التجارية التقليدية إلى نماذج تجارية رقمية. يتضمن التحول الرقمي تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحليلات البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، والتجارة الإلكترونية، والتشغيل السحابي، وتكنولوجيا الأشياء المتصلة بالإنترنت، وغيرها من الابتكارات التقنية لتعزيز الأداء وتحقيق التوسع والتنافسية.

أهمية التحول الرقمي في إدارة الأعمال

يعد التحول الرقمي أمراً حيوياً في العصر الحالي لإدارة الأعمال.

أستعرض أدناه خمس نقاط تبرز الأهمية الرئيسية للتحول الرقمي:

- **تحسين الكفاءة والإنتاجية:** يمكن للتحول الرقمي تحسين عمليات الشركة وتبسيطها وتحسين كفاءة العمل، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمات.

”لقد تنامي الطلب على زيادة الأعمال في العصر الرقمي أكثر من أي وقت باعتبارها نهجاً شاملاً للتفكير باستخدام التقنيات الجديدة لجعل العمليات أكثر فعالية، وخلق أفكار فريدة توفر لأصحاب المشاريع الرقمية القدرة على تطوير أعمالهم بنجاح (Isoltanfare et al., 2021). باستخدام الأساليب الابتكارية مثل (السوق الرقمي، التوزيع أو التحول الرقمي للخدمات الرقمية يتم ضمان الأرباح والتميز في خدمة المجتمع“ (3)

- **تحسين تجربة العملاء:** يمكن للتحول الرقمي توفير تجارب عملاء محسنة ومبتكرة، مثل توفير خدمات عبر الإنترنت، والتفاعل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتوفير تجارب تفاعلية مبتكرة.
- **اكتشاف فرص جديدة:** يساعد التحول الرقمي الشركات على اكتشاف فرص جديدة للنمو والتوسع، سواء من خلال استهداف أسواق جديدة أو تطوير منتجات وخدمات جديدة تلي احتياجات العملاء.
- **تعزيز التنافسية:** يمكن للتحول الرقمي أن يمنح الشركات ميزة تنافسية عن طريق تحسين الابتكار والتكنولوجيا والتفوق في تقديم الخدمات والمنتجات. (4)
- **تحسين اتخاذ القرارات:** يمكن للتحول الرقمي توفير معلومات وتحليلات دقيقة وموثوقة تساعد القادة في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على البيانات وتحسين الرؤية والتنبؤات.

الفوائد المحتملة والتحديات المترتبة

الفوائد المحتملة

- زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف: يمكن للتحول الرقمي تحسين عمليات الشركة وتبسيطها، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف التشغيلية.
- تحسين تجربة العملاء: يمكن للتحول الرقمي تحسين تجربة العملاء من خلال توفير قنوات تواصل رقمية متكاملة وتجارب مخصصة وشخصية.
- توسيع نطاق العمل والوصول إلى أسواق جديدة: يمكن للتحول الرقمي أن يساعد الشركات على التوسع في الأسواق الجديدة والوصول إلى عملاء جدد عبر الإنترنت ومنصات التجارة الإلكترونية.
- تحسين التفاعل والتواصل الداخلي: يمكن للتحول الرقمي تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين وتحسين التنسيق والتفاعل الداخلي في المؤسسة.
- الابتكار والتطوير: يمكن للتحول الرقمي أن يمنح الشركات إمكانية الابتكار والتطوير المستمر، مما يسمح لهم بتقديم منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة للعملاء.

التحديات المترتبة

- تكلفة التحول الرقمي: قد يكون التحول الرقمي مكلفاً، خاصة عندما يتعلق الأمر بتحديث الأنظمة والبنية التحتية وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الجديدة.
- التحديات التقنية: قد تواجه الشركات تحديات تقنية فيما يتعلق بتكامل الأنظمة، وأمان المعلومات، وتوافر البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التحول الرقمي.
- تغيير ثقافة المؤسسة: يتطلب التحول الرقمي تغييراً في ثقافة المؤسسة وأساليب العمل التقليدية، مما قد يواجه مقاومة من بعض الموظفين ويتطلب جهوداً للتدريب والتوعية.
- أمان المعلومات والخصوصية: يجب أن تولي الشركات اهتماماً كبيراً بأمان المعلومات وحماية البيانات الشخصية للعملاء، وهو أمر يتطلب وضع سياسات وإجراءات صارمة. (5)

تأثير التحول الرقمي على استراتيجيات إدارة الأعمال

- تطور استراتيجيات إدارة الأعمال في العصر الرقمي: تتطلب الاستراتيجيات التكيف مع التطورات التكنولوجية واستغلال فرص الابتكار الرقمي. يجب أن تكون الاستراتيجيات قائمة على استخدام التكنولوجيا الرقمية وتقديم تجارب متميزة للعملاء.
- التحول من النماذج التقليدية إلى النماذج الرقمية: يتضمن ذلك استخدام ” التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي وإدارة العملاء الرقمية“. يؤدي هذا التحول إلى تحسين التفاعل مع العملاء وتوفير قنوات مبتكرة لتقديم المنتجات والخدمات. أمثلة للشركات التي نحتت في استخدام التكنولوجيا الرقمية: هناك العديد من الشركات التي نحتت في استخدام التكنولوجيا الرقمية. على سبيل المثال، ”شركة أمازون“ وشركة ”أوبر“.

”بعد شركة أمازون واحدة من الشركات الرائدة في مجال التحول الرقمي. فقد نجحت الشركة في تحويل أعمالها التقليدية إلى أعمال رقمية بالكامل، وأصبحت من أكبر شركات التجارة الإلكترونية في العالم. بدأت شركة أمازون في التحول الرقمي في عام 1994، عندما أطلقت موقعها الإلكتروني لبيع الكتب. وسرعان ما توسعت الشركة في تقديم منتجات وخدمات أخرى عبر الإنترنت، مثل الإلكترونيات، والملابس، والأغذية، والخدمات اللوجستية. وقد ساهمت استراتيجية التحول الرقمي في شركة أمازون في تحقيق العديد من النجاحات“ (6)

وأود أن أذكر هنا إلى أن بعض الدول العربية قد تبنت مثل تلك النماذج، وسأذكر على سبيل المثال لا الحصر” سوق دوت كوم، و موقع جوميا (7)“ في الامارات العربية المتحدة و مصر وبعض البلدان العربية الأخرى.

”سوق دوت كوم، هي شركة تجارة إلكترونية رائدة في الشرق الأوسط، تقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات للعملاء في جميع أنحاء المنطقة. وقد تمكنت الشركة من تحقيق نمو كبير في السنوات الأخيرة من خلال استثمارها في التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي، وهو ما اجتذب شركة «أمازون» العالمية للاستحواذ عليها بالكامل، وتلقط ثمرة ناضجة“ (8)

- تكامل التكنولوجيا الرقمية في استراتيجيات إدارة الأعمال: يشمل ذلك استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات الداخلية مثل إدارة المخزون وتتبع الإنتاج. كما يمكن استخدام التكنولوجيا لتوفير تجارب للعملاء وتمكين التواصل الداخلي في المؤسسة.
- استخدام التحليلات الضخمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية: تعتبر البيانات الضخمة (Big Data) أداة قوية في استراتيجيات إدارة الأعمال الرقمية. يمكن استخدام التحليلات الضخمة لفهم البيانات والاتجاهات وتحليلها لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.

”أصبح عدد من المؤسسات في الاقتصاد الشبكي الذي تدعمه التقنيات الرقمية أقل وأكثر ابتكاراً، وتؤدي التقنيات الرقمية الجديدة مثل البيانات الضخمة وتقنية طول الهوائيات المحمولة، والحوسبة السحابية – إلى ظهور طرق جديدة للتعاون، والاستفادة من الموارد، وتصميم المنتجات والخدمات، والتطوير والنشر عبر المعايير المفتوحة والتقنيات المشتركة (Zaho & Collier, 2016) فمثلاً: من شأن تقنية البيانات الضخمة أن تحسن التركيز على العملاء وإنشاء منتجات وخدمات جديدة تواكب احتياجاتهم“.

(9)

- تطبيق التسويق الرقمي والتجارة الإلكترونية: يمكن للشركات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإعلانات عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني وغيرها من الأدوات الرقمية للوصول إلى العملاء والترويج للمنتجات وزيادة المبيعات (10).
- تساهم التكنولوجيا الرقمية في تحسين عمليات الإنتاج والتوريد: يمكن استخدام أنظمة التحكم الرقمية والروبوتات والذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة لتحسين كفاءة الإنتاج وتقليل الأخطاء وتحسين إدارة سلسلة التوريد.

قضايا يجب الأخذ بها في سياق تحديات التحول الرقمي

- الأمن والخصوصية في العصر الرقمي: مع التحول الرقمي، تزداد أهمية حماية البيانات والمعلومات الحساسة وضمان الخصوصية. تواجه الشركات تحديات في مجال الأمن السيبراني، حيث يجب عليها اتخاذ إجراءات لحماية البيانات من الهجمات الإلكترونية والاختراقات. يتطلب ذلك تنفيذ إجراءات أمنية قوية وتعزيز الوعي بأمن المعلومات بين الموظفين.
- التحديات التنظيمية والقانونية: يجب على الشركات الامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة بالاستخدام الرقمي وحماية البيانات. قد تواجه الشركات تحديات في مجال الترخيص والملكية الفكرية وحماية حقوق المستهلكين عبر الإنترنت. يجب على الشركات فهم والامتثال للقوانين المعمول بها وضمان التزامها بها.
- تحديات توظيف وتدريب الموظفين على التكنولوجيا الرقمية: قد يكون هناك حاجة لاكتساب مهارات جديدة وتحسين القدرات التقنية للموظفين للتأقلم مع التكنولوجيا الحديثة. يجب على الشركات توفير التدريب والتعليم المستمر للموظفين وتعزيز ثقافة التعلم المستمر. (11)

دراسة حالة: تحليل شركة ناجحة في تطبيق استراتيجيات إدارة الأعمال الرقمية

• وصف الشركة ونموذجها التجاري

في هذه الدراسة، سنحلل شركة ناجحة تطبق استراتيجيات إدارة الأعمال الرقمية. قبل البدء في التحليل، يجب أن نفهم وصف الشركة ونموذجها التجاري. يعنى ذلك فهم ما تقدمه الشركة وكيفية تنظيمها وتعاملها مع العملاء والشركاء. قد تكون الشركة متجراً عبر الإنترنت، أو منصة تكنولوجية، أو شركة تقدم خدمات رقمية. يعتمد نجاح الشركة على فهمها لاحتياجات العملاء وتقديم قيمة فريدة من خلال نموذجها التجاري.

• استراتيجيات استخدام التكنولوجيا الرقمية

تتضمن استراتيجيات استخدام التكنولوجيا الرقمية حملة من الإجراءات التي تتبعها الشركة لتحقيق أهدافها وتعزيز أدائها باستخدام التكنولوجيا الرقمية. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات استخدام وسائل “التواصل الاجتماعي للتسويق والترويج للمنتجات أو الخدمات، واستخدام تحليلات البيانات لفهم العملاء واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتطوير تطبيقات الهاتف المحمول أو “المنصات الرقمية” لتسهيل التفاعل مع العملاء.

• النتائج والتأثير على الأداء المالي والتنافسية

بعد تطبيق استراتيجيات إدارة الأعمال الرقمية، ترتب على الشركة نتائج ملموسة وتأثير على أدائها المالي وتنافسيها. قد تشمل النتائج زيادة في حجم المبيعات والإيرادات، وتحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء. من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة الأعمال الرقمية، يمكن للشركة تحقيق ميزة تنافسية وتوسيع حصتها في السوق وتحقيق نمو مستدام. (12)

الخاتمة

إن التحول الرقمي في استراتيجيات إدارة الأعمال أصبح أمراً واقعاً. في سوق اليوم المتغير بسرعة، تعتبر التكنولوجيا الرقمية أداة حيوية لتحقيق تنمية مستدامة، ويجب على الشركات والمؤسسات أن تتبنى وتواكب التكنولوجيا الرقمية لتعزيز تجربة العملاء وتحسين خدماتها.

يجب أن تكون التكنولوجيا الرقمية جزءاً أساسياً من استراتيجيات إدارة الأعمال لتحقيق تنمية مستدامة ونجاح مستقبلي.

المراجع:

عبد اللطيف، أحمد، **مقدمة أساسيات التحول الرقمي**. دار النشر المصرية 2022، القاهرة، مصر.

الطراونة، رمزي مبارك؛ الطراونة، سحر محمد. (2023) **دور استراتيجيات التحول الرقمي للحكومة في تعزيز الريادة الرقمية**. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، العدد 34.

موائد التحول الرقمي للشركات/ مدونة – شركة رؤية الخراء EVC، المملكة العربية السعودية.

ما هو التحول الرقمي ولماذا هو مهم للشركات؟ بواسطة أكستشر، 2023

عملاقة التقنية/ شركة أمازون (Amazon). تم استرجاعه بتاريخ 13/1/2024 على الرابط التالي: مدونة متخصصة بالمعلومات الرقمية باللغة العربية، خدمات جوميا عبر الانترنت، الموقع الإلكتروني.

دبي مركز تحول الشركات الناشئة إلى "مليارية"، تم استرجاعه بتاريخ 9/1/2024 على الرابط التالي: صحيفة الامارات اليوم.

شخادة، مها خليل يوسف. (2022). **التحول الرقمي وريادة الأعمال الرقمية**. مجلة رماح للبحوث والدراسات رقم MD

ابراهيم، ياسر؛ عباس، تامر؛ كمال، محمد. (2022). **تأثير إدارة العلاقات مع العملاء عبر مواقع التواصل الاجتماعي والمجتمعات الإلكترونية لتحسين ولاء العملاء وصورة العلامة التجارية في الفنادق**. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 21، العدد 2.

الحنفاوي، بلال خالد. (2023). مقال منشور على منصة لينكدإن بعنوان **"تحديات التحول الرقمي"**. تم استرجاعه بتاريخ 2/1/2024 على الرابط التالي: كيف نواكب التحول الرقمي(4) . دراسة وتحليل شركات ناجحة في تطبيق استراتيجيات فعالة وناجحة. تم استرجاعه بتاريخ 10/1/2024 على الرابط التالي: فاستركاينيتال



للتواصل :

سوريا - محافظة حماه - الطريق الدولي حمص حماه
0096334589094
00963335033
info@wpu.edu.sy

مواقع مرتبطة:

موقع الجامعة الوطنية الخاصة
موقع المكتبة الرقمية للجامعة الوطنية الخاصة
موقع الوحدة الأكاديمية للجامعة الوطنية الخاصة
موقع الوحدة الطلابية للجامعة الوطنية الخاصة
موقع بوابة الطالب الإلكترونية

الجامعة الوطنية الخاصة

تأسست عام 2007 و تضم ست كليات :

- كلية طب أسنان
- كلية الصيدلة
- كلية الهندسة (المعلوماتية و الاتصالات)
- كلية الهندسة المدنية
- كلية هندسة العمارة و التخطيط العمراني
- كلية العلوم الإدارية و المالية