

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

قسم ادارة الاعمال

دور التحول الرقمي في أداء منظمات الأعمال

لتحقيق التنمية المستدامة

**The role of digital transformation in the
performance of business organizations To achieve
sustainable development**

بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الخامس

بعنوان ادارة الاعمال وتحديات التحول الى المجتمع الرقمي

الذي سيعقد في اقليم كوردستان – اربيل العراق من ا-2 / 6 / 2022

اعداد

الدكتور تيسير علي زاهر

الاستاذ في قسم ادارة الاعمال – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

المُلخَص

يشهد العالم تطوّرات سريعة في بيئة الاعمال، ويساهم ذلك في التحول الرقمي للأنظمة الموجودة في الشركات والمؤسسات عامةً من أجل الوصول إلى طريقة عمل غير معتمدة على الورقيات، ممّا ينعكس إيجاباً على مستوى المنتج المقدم الذي يُعدُّ الهدف الرئيسي لوجود هذه المؤسسات، كما أصبح التحول الرقمي هدفاً أساسياً تسعى إليه كافة منظمات الأعمال بغية التحول نحو مجتمع معلوماتي وصولاً لتحقيق الأهداف الشاملة للتنمية المستدامة. ويرى العديد من الباحثون ان الاستثمار في التحول الرقمي أمر غاية في الاهمية للبلدان الساعية لاحداث تطور تكنولوجي وتحقيق التنمية المستدامة.

الهدف: يهدف هذا البحث إلى تحليل دور التحول الرقمي في أداء منظمات الاعمال في تحقيق التنمية المستدامة ، من خلال المراجعة في استعراض بعض الدراسات وتحليل نتائج التقارير الدولية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي – الاداء التنظيمي – منظمات الاعمال.

مقدمة

يعتبر تطوير أداء الأعمال أحد أهم أهداف المنظمات، ومن ضمن استراتيجيات التطوير يأتي التحول الرقمي، والذي يحظى في الآونة الأخيرة بأهمية كبرى كما أصبح أمراً ضرورياً بشكل متزايد للعديد من المنظمات المعاصرة التي تسعى إلى البقاء وتحقيق مزايا تنافسية في الاقتصاد الرقمي (Liu, et al., 2011). لذلك فالتحول الرقمي أصبح أحد أهم المجالات التي تحظى بتركيز كبير من قبل الباحثين ومنظمات الأعمال، التي تبحث في مدى جدوى هذا الاستثمار في ضوء التكلفة العالية والمردود طويل الأمد بينما يواصل البعض التشكيك في التأثير والقدرة الفائقة والتي يمكن أن تولد ميزة تنافسية كبيرة للمؤسسات (Carr 2003) و من هنا جاء هذا البحث لدراسة دور التحول الرقمي في أداء منظمات الأعمال لتحقيق التنمية المستدامة.

مشكلة البحث

تحدد مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما هو دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة؟

أهمية البحث

يمكن أن تقسم أهمية البحث إلى أهمية نظرية وأخرى تطبيقية، حيث تتمثل الأهمية النظرية بمراجعة الدراسات السابقة في التحول الرقمي، وتطوير الاداء التنظيمي، والاهمية العملية في توضيح اسس تطوير منظمات الاعمال، وتقديم رؤى عملية للمديرين والإدارة العليا حول كيفية إنشاء بصمة رقمية ناجحة في اقتصاد رقمي متزايد.

أهداف البحث

هَدَفَ البحث بشكل أساسي إلى:

تحليل دور التحول الرقمي في إدارة منظمات الاعمال.

تحليل دورالأداء التنظيمي في إدارة منظمات الأعمال.

تحليل دورالتحول الرقمي والأداء التنظيمي في تحقيق التنمية المستدامة.

الدراسة المرجعية

ومن هنا نستعرض الدراسة المرجعية لبحثنا فيما يخص الاستثمار في البنى التحتية

التكنولوجية والتحول الرقمي:

المطلب الأول: التحول الرقمي:

يعبر التحول الرقمي عن استخدام التكنولوجيا لإحداث تغييرات جذرية في المنظمات، ويقسم

التحول الرقمي إلى تحول سطحي shallow digital transformation الذي يقصد به إدخال

وسائل الدفع الالكتروني للجمهور الذي تتعامل معها المؤسسات والتحول العميق deep

digital transformation الذي يقصد منه التغيير العميق في ثقافة الشركة والإجراءات

المتعلقة بأداء الأعمال. ومع وجود عوامل داعمة للتحول الرقمي من بينها تعلم الآلة والتعلم

العميق، الخدمات السحابية. فلا بدّ للشركة من تغيير نموذج أعمالها لتضمن استدامة

عملها في عالم المال والأعمال. وفيما يلي محاور التحول الرقمي:

أولاً- مفهوم التحول الرقمي:

يُعرّف التحول الرقمي " بأنه استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء المؤسسات بشكل جذري،

وهو مجال تركيز لعددٍ من الشركات في جميع أنحاء العالم لأسباب عديدة، بما في ذلك

الاستيلاء على السوق الجديدة والبقاء بها" (Ditshego، 2018). وهناك من يعرفه بأنه

تطبيق التكنولوجيا لبناء نماذج أعمال جديدة وعمليات وبرامج وأنظمة تؤدي إلى إيرادات

أكثرربحية وميزة تنافسية أكبر وكفاءة أعلى. تحقق الشركات ذلك من خلال تحويل العمليات

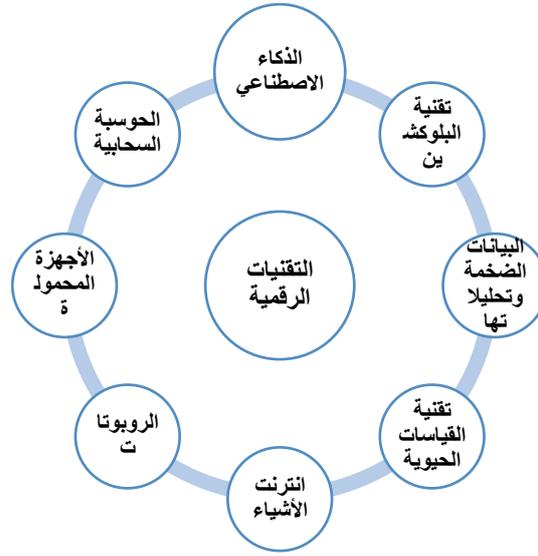
ونماذج الأعمال، وتمكين كفاءة القوى العاملة والابتكار، وتخصيص تجارب العملاء / المواطنين. (Schwertner، 2017)، ويشير أيضاً مفهوم التحوّل الرقمي إلى استخدام التقنيات الرقمية الجديدة، مثل الهاتف المحمول، والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وسلسلة الكتل، وإنترنت الأشياء، لتمكين التحسينات التجارية الرئيسية، ولتحسين تجربة العملاء، وتبسيط العمليات أو إنشاء نماذج تجارية جديدة (Singh & Hess، 2017). وبحسب (Maye، Others & Terry، 2009) استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية. وبناء على ما سبق، يمكن للباحث تعريف التحوّل الرقمي: بأنه تبني استراتيجية جديدة تعمل على توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، والاستفادة منها في كافة المجالات بطريقة تسفر عن تقديم منتجات رقمية أكثر ابتكاراً وإبداعاً وتخفيض التكاليف، وزيادة الكفاءة والفاعلية، والبقاء في ساحة المنافسة المحلية والعالمية.

ثانياً- تقنيات التحوّل الرقمي:

باتت الشركات توظف التقنيات الرقمية، لتغيير مسارات خلق القيمة التي كانت تعتمد عليها في السابق، لتظل قادرة على المنافسة، فهذه التقنيات بمثابة أدوات وممكنات لعملية التحوّل الرقمي، فهي تدفع عملية التحوّل وتجعلها قابلة للتنفيذ. وتوصف التقنيات الرقمية بأنها تخريبية بطبيعتها، ويظهر هذا من خلال تغيير سلوك المستهلكين وتوقعاتهم، وتعطيل المشهد التنافسي، وزيادة توافر البيانات، وتغيير نموذج الأعمال (Vial، 2019). ويشير مفهوم التقنيات الناشئة والحديثة إلى "كافة الابتكارات التقنية التي تمثل خطوة تقدمية في مجال التحوّل الرقمي كالذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والواقع الافتراضي، والحوسبة السحابية، والروبوتات، والطباعة ثلاثية الأبعاد، ومن أبرز هذه التقنيات التي أثرت على القطاع المالي والمصرفي تقنية "البلوك شين" والذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية،

والبيانات الضخمة وتحليلها، والأجهزة المحمولة، والروبوتات وتقنية القياسات الحيوية. وقد سميت هذه التقنيات "بالتقنيات الرقمية"؛ لأنها تركز في بنيتها الأساسية إلى "الإلكترونيات الرقمية" التي تعمل على نقل ومعالجة وتخزين، المعلومات إلكترونياً بواسطة النظام الرقمي الثنائي ذو الحالتين صفروواحد (بكري، 2018). انظر إلى الشكل الآتي:

الشكل رقم (3): التقنيات الرقمية



ثالثاً: فرص التحول الرقمي وفوائده

في ظل الثورة الرقمية والتحول نحو الاقتصاد الرقمي، تبرز فرص واعدة للشركات إذا ما استغلتهما بالشكل الصحيح لتؤدي بها في نهاية المطاف نحو التميز والإبداع والازدهار ومن ذلك: أولاً: تحقيق ورفع الكفاءة

يتضمن تطبيق التقنيات الرقمية تحقيق الكفاءة التشغيلية التي تشمل الأتمتة، وتحسين العمليات التجارية إضافة إلى وفورات في التكاليف. فالحوسبة السحابية مثلاً توفر الموارد

التكنولوجية حسب الطلب ومن ثمّ توفر التكاليف المتعلقة بشراء الخوادم والمعدات. إضافة إلى دور البيانات الكبيرة وتحليلها في دقة وسرعة عملية اتخاذ القرارات، والاستجابة لاحتياجات ومتطلبات العملاء السريعة، وذلك من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات وإشباع احتياجات العملاء (Vial، 2019).

ثانيًا: تحسين الأداء التنظيمي بأبعاده المختلفة

يرتبط التحوّل الرقمي بزيادة في العديد من أبعاد الأداء التنظيمي، بما في ذلك الابتكار، والإنتاجية، والأداء المالي، ونمو الشركة، والسمعة، بالإضافة إلى الميزة التنافسية. فهو واحد من دوافع ومحفزات النمو في القطاعات كافة (Vial، 2019).

ثالثًا: تعزيز الإنتاجية والإبداع. الهدف الأساسي للتحوّل الرقمي هو تعزيز إنتاجية وإبداع الموظفين والمنشأة، فعند تنفيذه بنجاح، يمكن للتحوّل الرقمي أن يمكّن الشركات من تلبية احتياجات العملاء بشكل أسرع من المعتاد، وبأي وقت، وذلك من خلال تقديم منتجات وخدمات مبتكرة للعملاء. فبحسب دراسة (Ditshegi، 2018) يوجد علاقة وثيقة بين التقنيات الرقمية الجديدة والإنتاجية، ومن الأمثلة التي توضح العلاقة بين التقنيات الرقمية والإنتاجية إدخال الروبوتات في العمل؛ إذ زادت هذه التقنية الإنتاجية بشكل كبير، فالروبوتات أسرع وأقوى وأكثر دقة في العمل من البشر. وكذلك عند الجمع بين أجهزة الاستشعار والمشغلات الجديدة وتحليلات البيانات الضخمة والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء، يتم تمكين الأجهزة المستقلة والأنظمة الذكية التي تعزز الإنتاجية.

رابعًا: تقليل التكاليف والجهد بشكل كبير

يتم تقليل التكاليف التشغيلية من خلال إدخال أنظمة التشغيل الآلي التي تحل محل العمل اليدوي (Sarker & Das, 2018). وتعمل أتمته العمليات على تقليل التكاليف، وبتقليل التكاليف تزداد الربحية. ووفقًا لتقرير McKinsey، يمكن للتحويل الرقمي أن يقلل التكاليف بنسبة تصل إلى 90% (Marcinkiewicz, 2018).

خامسًا: إدارة المخاطر وتحسين الامتثال والرصد

إن امتلاك أنظمة رقمية يوفر نظرة استباقية عن المخاطر المحتملة، مما يعزز من فرص تلبية متطلبات الامتثال من قبل الشركات، فالأنظمة الرقمية ستمكن الشركات من مراقبة وتجنب عدم الامتثال التنظيمي بشكل ديناميكي. فالتطورات التكنولوجية تعد مساعدة مباشرة لتحسين إدارة المخاطر التي تهدد الاستقرار المالي وتعمل على حماية المستهلك. (González, 2017).

سادسًا: تحقيق الميزة التنافسية

تخلق التقنيات الرقمية حافزًا للمنظمات، لاكتساب أو الحفاظ على ميزتها التنافسية من خلال الخدمات والمنتجات التي توفرها الابتكارات الحديثة لهم بمنأى عن الأسلوب التقليدي. سابعًا: تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية

وهذا عن طريق ابتكار طرق جديدة لإنتاج السلع والخدمات وتطوير الأعمال الجديدة من خلال تشجيع الابتكار والإبداع.

ثامنًا: الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور

تتيح مواقع الإنترنت وتطبيقات الأجهزة المحمولة للشركات فرصة وإمكانية استهداف أسواق أوسع وكذلك تبيئ الفرصة لها، بالانتشار عالميًا وربطها بالأسواق العالمية بسهولة، والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء وزيادة عدد العملاء.

تاسعاً: إتاحة الفرصة لفهم العملاء بمستوى مختلف

فمن خلال تقنية البيانات الضخمة Big Data، والتي من شأنها أن تحسن التركيز على العملاء، عبر جمع وتحليل هذه البيانات، وهذا التحسن يُعطي الشركات الفرصة لمزيد من التبصر في تفضيلات عملائها واستشراف احتياجاتهم، ويمكن من خلال استخدامها للبيانات الضخمة، وبعد أن يتم تحليلها، إنشاء منتجات وخدمات جديدة تمكّن المصارف من علاج المشكلات الناشئة في طريقة فهمهم للعملاء، ولهذا وُصفت البيانات بأنها "النفط الجديد" لهذا العصر.

عاشراً: الاستفادة من التقنيات الرقمية، للكشف عن مسارات جديدة لخلق القيمة إن استخدام هذه التقنيات في سياق معين تمكّن الشركات من الكشف عن طرق جديدة لخلق القيمة Value Added، فالمنظمات تستخدم التقنيات الرقمية لتنفيذ التغييرات التي تطرأ على قنوات التوزيع بها. ويمكن القيام بهذا عن طريق إنشاء قنوات جديدة تواجه العملاء كالقنوات الرقمية، فمثلاً استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى حوار مع العملاء وتسويق نفسها لهم، وكذلك، تطبيقات الهواتف الذكية التي تسمى (Mobile Banking).

إحدى عشر: تحسين الجودة، وتبسيط الإجراءات للحصول على المنتج. إذ يساهم التحول الرقمي في بساطة الإجراءات وتحسين الجودة دون أخطاء من الموظف أو دون تمييز وبكل شفافية، فجميع العملاء يعاملون على قدم المساواة، وهو على عكس التعامل المباشر الذي تدخل به الوساطة وأهواء الموظفين.

اثنا عشر: تحسين تجربة العملاء ورضاهم وزيادة ولائهم

فالتحوّل الرقمي يركز على تحسين تجربة العملاء. فهو يتضمن استراتيجية تتمحور حول العملاء، عبر توظيف التقنيات الحديثة، بهدف زيادة القيمة الإجمالية لقاعدة العملاء، ولاكتساب عملاء آخرين، وللاحتفاظ بالعملاء الحاليين. وتطوير المنتجات المقدمة وتحقيق الإنجاز اللحظي للمعاملات، مما يُمكن العميل من الوصول إلى المنتجات في أي وقت وأي مكان. فضلاً عن توفير منتجات تتفق واحتياجات وسلوكات العملاء (Schwertner، 2017)، فالتحوّل الرقمي الفعال بحسب (قندوز، 2020) يبدأ بفهم سلوك العملاء، فالعميل هو غاية التحوّل الرقمي وهدفه النهائي.

رابعاً: تحديات التحوّل الرقمي

بالرغم من الفرص والفوائد المؤكدة للتحوّل الرقمي، لا تزال هناك العديد من التحديات والصعوبات التي الشركات، فتحقيق التحوّل الرقمي الناجح يتطلب فهم هذه التحديات والتغلب عليها، وتكمن أبرز تحديات التحوّل الرقمي في الآتي:

أولاً: ندرة القوى العاملة المؤهلة رقمياً Lack of a digitally competent workforce نقص الكفاءات يعدّ من أهم التحديات المصاحبة لعملية التحوّل الرقمي، ويعود هذا إلى المنظومة التعليمية التي تفتقر إلى التدريب وإلى التخصصات الحديثة التي تعتمد على التقنيات الرقمية.

ثانياً: بناء الثقة في التحوّل الرقمي Building trust in digital transformation

هناك تحدٍ يتمثل في جانب الطلب، وهو فجوة الثقة ومستويات الوعي الرقمي لدى العملاء لاسيّما الكبار في السن، فهم يحجمون عن التعامل رقمياً بدافع الخوف من القرصنة والاحتيال الإلكتروني، وبسبب عدم الثقة في الأعمال الرقمية. وهذا يتطلب زيادة الثقافة

الرقمية لدى المجتمع، والتي تعرف بأنها قدرة الأفراد على فهم الأدوات الرقمية واستخدامها في حياتهم اليومية (تقرير التحول الرقمي).

ثالثاً: قيود الميزانية والقدرة على التمويل.

يعد التمويل العائق الأكبر للتحول الرقمي، فهو يحتاج إلى ميزانية كبيرة جداً لتمويل مبادرات

التحول الرقمي والاستثمار في التقنيات الحديثة والنفقات التكنولوجية، ويتطلب مهارات

رقمية كفؤة، وربما يحتاج أيضاً للقيام بشراكة مع شركة تكنولوجية لتقديم الاستشارات

والحلول التكنولوجية، ولمساعدتها في أثناء رحلة التحول الرقمي. كل هذا يتطلب مبالغ كبيرة

جداً وميزانيات قد تعجز عنها الشركة في الوضع الراهن (Bayern، 2018).

رابعاً: عدم وجود استراتيجية ورؤية واضحة للتحول الرقمي.

تؤكد الشركات الاستشارية ومقدمو حلول تقنية المعلومات على أهمية وضع استراتيجية

رقمية، بحيث يعتمد نجاح التحول على الاستراتيجية المتبعة.

خامساً: ثقافة رفض التغيير أو الثقافة المقاومة للتغيير.

يحتاج نجاح التحول الرقمي إلى تحولاً ثقافياً، ويتطلب كذلك ثقافة الشركة التي تعزز

التعاون والابتكار، فالتحول الرقمي يؤثر على كل مجال من مجالات العمل، ويتطلب تنسيقاً

وتعاوناً على مستوى الشركة لقيادة التحول الرقمي بنجاح، ولهذا يجب على القادة بناء

ثقافة رقمية (Roe، 2019).

سادساً: تحدي الأمن السيبراني.

تستفيد الشركات من نماذج الأعمال الجديدة، لكن مسألة الهجمات السيبرانية تبقى التحدي الأكبر للتحوّل الرقمي، فالهجمات السيبرانية لم تعد تقتصر على الهواة والنشطاء والقراصنة، بل تتم عبر حروب سيبرانية منظمة تشرف عليها دول ومنظمات ومجموعات إرهابية، لتحقيق أهداف قد تهدد الأمن والاستقرار الوطني، وتمهز الاقتصادات القائمة على المعرفة. لذلك قيل: إن تحدي الأمن السيبراني يعدّ من أكبر تحديات هذا العصر، وهو يشكل تهديداً للقطاع المصرفي بأكمله ويؤثر بالتالي على استقراره (حرفوش، 2019).

سابعاً: البنية التحتية وخدمات الإنترنت:

تتمثل البنية التحتية في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، من شبكات الاتصال، وأجهزة الاتصالات، والهواتف الثابتة والنقالة، والحواسيب الآلية وبرامج التطبيقات، وانتشار الإنترنت، والحاسبات المضيئة، ومزودي خدمات الإنترنت، ولواحقها اللازمة. بالإضافة إلى، بنية الاتصالات عريضة النطاق؛ إذ تمثل هذه البنية الوسيلة الممكنة للتحوّل الرقمي، وهي مطلب رئيسي من متطلبات التحوّل الرقمي.

المطلب الثاني: الأداء التنظيمي:

يعرف الأداء التنظيمي بأنه: "مجمّل النتائج المترتبة على استعمال أو استثمار المنظمة لمواردها البشرية والمادية والمعلوماتية المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة الموضوعة مسبقاً" (Mohammed, Majid, 2020, p190).

كما عرف بأنه: "هو قدرة المؤسسة على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعة من خلال أنشطتها وفقاً لمعايير تلائم المنظمة وطبيعتها عملها". (2019, p736, Al Ibraheemi, Saleh).

وعرف أيضا بأنه: "هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستثمارها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها أو هو محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المنظمة وأي خلل فيها لا بد من أن يؤثره الأداء الذي يعد مرآة المنظمة" (Chili, 2019, p723).

كما يعرف بأنه: "درجة تحقيق المهمات المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وأن كفاءة وفاعلية الأداء التنظيمي هو محصلة الجهد المبذول من قبل العاملين للقيام بواجبات ومسؤوليات الوظيفة المكلف بها العامل من أجل تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية" (Abu-hamour, et al., 2018, p102).

- مقاييس الأداء التنظيمي :

تتعدد المقاييس التي تعتمد في قياس الأداء التنظيمي، والسبب في ذلك يعود إلى تعدد الأهداف وتنوع المجالات التي تسعى المنظمة إلى معرفة مستوى أدائها فيها (82, Alkafeji, Badrawi 2015)، ونتيجة لكثرة هذه المقاييس سوف نقتصر في هذا البحث على دراسة أهم هذه المقاييس وهي فعالية الأداء التنظيمي وكفاءة الأداء التنظيمي.

فعالية الأداء التنظيمي: تعرف فعالية الأداء التنظيمي بأنها: "قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المحددة سلفاً. كما تعرف بأنها: "قدرة المنظمة على الاستفادة من الإمكانيات البشرية والمادية الداخلية والخارجية المتاحة لها، والاستفادة من خبرتها ومعارفها السابقة الإيجابية والسلبية في تحقيق أهدافها المحددة سلفاً بفعالية.

ولكي نطلق على تنظيم أنه تنظيم فعال لا بد من أن يتصف بمجموعة من الخصائص من بينها ما يأتي:

- وجود هدف محدد متفق عليه، ويعلمه كافة العاملين بالمنظمة بمختلف مستوياتهم، مع ضرورة توفر التوجيهات الضرورية للوصول إليه.
- التوافق وتحقيق أعلى درجات الانسجام بين أهداف العاملين والأهداف العامة التي تسعى المنظمة لتحقيقها.
- توفر الاتجاهات الإيجابية للعاملين مع ضرورة توجيه طاقتهم بما يخدم المنظمة.
- تشجيع المبادرة والابتكار ونشروع الاكتشاف وتطبيق الحلول غير التقليدية للمشكلات.
- تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف المحددة بأقل التكاليف.
- تبسيط العملية التنظيمية مع ضرورة تحقيق أعلى درجات التكامل والانسجام بين مختلف الوحدات التنظيمية.
- المشاركة الجماعية في اتخاذ القرار.
- التقويم الدوري لأداء المنظمة وأداء العاملين فيها، مع ضرورة التعرف على نواحي القوة والضعف لديها.
- كفاءة الأداء التنظيمي: يقصد بكفاءة الأداء التنظيمي القدرة على تحقيق المطلوب إنجازه، وتحقيقه يتطلب توفر رغبة العاملين بالقيام بالأعمال الموكلة إليهم وقدرتهم على القيام بها، حيث يشكل هذان العنصران (الرغبة والقدرة) محدد الكفاءة، وذلك بهدف الوصول إلى أعلى درجة ممكنة من المخرجات مقارنة مع المدخلات، وتستخدم في بعض الأحيان كلمة الإنتاجية للتعبير عن الكفاءة حيث تعني استخدام عناصر الإنتاج للحصول على السلعة أو الخدمة بأقل تكلفة وجهد ممكنين وبأسرع وقت .
- المطلب الثالث: أداء منظمات الاعمال

أداء الشركة هو مقياس مدى قدرة الشركة على تحقيق أهدافها وغاياتها مقارنة بمنافسيها الأساسيين (Cao & Zhang 2011). بشكل عام ، يتميز الأداء المتفوق للشركة عادةً بالربحية والنمو والقيمة السوقية (Cho & Pucik ، 2005). كما هو متوقع ، تم توجيه الكثير من الاهتمام الأكاديمي نحو فهم الهيكل السببي لأداء الشركة وشرح الاختلافات في الأداء بين الشركات المتنافسة (March & Sutton ، 1997).

تحليل دور التحول الرقمي في أداء منظمات الأعمال لتحقيق التنمية المستدامة تشير الدراسات إلى أن الوضع الرقمي للشركة هو متابعة لاستراتيجية عمل رقمية فعالة (Mithas et al. ، 2013؛ Aral & Weill ، 2007). على سبيل المثال ، قامت مؤسسات مثل Amazon و Unilever و P&G ، على مر السنين ، بتبني التكنولوجيا التي تمكن من التحول الرقمي العالي في عروض المنتجات والخدمات والأنشطة الأخرى في سلاسل القيمة الخاصة بها (Galante et al. ، 2013). فمن المرجح أن تتطور الشركات التي لديها موارد ومعرفة ومهارات قائمة على التكنولوجيا من تطبيقات نظم المعلومات البحتة واستخدامها إلى تقنيات رقمية محددة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والهواتف المحمولة وتحليل البيانات الضخمة. فالشركات التي تتمتع بقدرات فائقة في هذا المجال ستكون قادرة على إنشاء تحول رقمي من خلال إعادة تصميم عمليات الأعمال الحالية وإعادة التفكير فيها وتحويل المنتجات التقليدية والخدمات وعروض العملاء إلى عروض رقمية. وبالنظر إلى أن الشركات بحاجة إلى الاستفادة من القدرات التكنولوجية من أجل تحقيق التحول الرقمي ، فإن هذه الدراسة تجادل بأن امتلاك قدرات تكنولوجيا المعلومات من المرجح أن يؤدي إلى تحول رقمي أكبر حيث تحاول الشركات الاستفادة من السوق الرقمية السائدة.

يعمل التحول الرقمي على دعم أهداف التنمية المستدامة من خلال التركيز على:

تحليل المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال التقنيات الحسابية للكشف عن الاتجاهات والأنماط- وتحويلها إلى معلومات ديناميكية قابلة للتنفيذ حول السلوكيات البشرية والبيئية، مثل هذه البيانات يمكن لصانعي السياسات ترجمتها لإنشاء برامج للتنمية، ورصد التقدم والتحسين الديناميكي، وهذا يخلق فرصًا جديدة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة مع انخفاض تكاليف المعاملات، أيضًا يدعم التحول الرقمي جهود الحكومات المحلية لبناء مجتمعات مستدامة وقادرة على الصمود في ظل ظروف تتسم بشدة المنافسة (ElMassah & Mohieldin, 2020).

كما يمكن للحلول التكنولوجية والرقمية إنشاء لامركزية افتراضية تزود الحكومات بأدوات فعالة لتوطين- التنمية المستدامة من خلال نشر ملكية أهداف التنمية المستدامة مع تزويد المجتمعات المحلية في نفس الوقت بتقديم أفضل للخدمات وإدارة فعالة للسياسات والمستوى المحلي لتمكين فهم أفضل لأولويات هذه المجتمعات المحلية، وبالتالي إضفاء الطابع المحلي على أهداف التنمية المستدامة. ElMassah ()& Mohieldin, 2020

كما كان للتكنولوجيا الرقمية وتطبيقاتها دور هام في تعزيز التنمية المستدامة في العالم ويتضح هذا- الدور في مجموعة القمة العالمية للأمم المتحدة وذلك لتوظيف الذكاء الاصطناعي لصالح جميع المجتمعات، وقد شارك في ذلك 25 منظمة من المنظمات الدولية و إنعقدت ثلاث قمم وذلك بين عامي 2017 و 2019 ، وقامت الأمم المتحدة بالتأكيد على دور هذه المؤتمرات في تعزيز تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، والتكنولوجيات الرقمية، والذكاء الاصطناعي وذلك بهدف تحقيق ودعم أهداف التنمية المستدامة والتنمية البشرية وتحسين الصحة، وزيادة جودة التعليم، وتحقيق الشمول المالي وتحسين الانتاجية والقضاء

على الفقر والجوع ومحاولة الوصول الى بيئة أفضل داخل كل المجتمعات) المؤتمر الدولي لمعهد التخطيط القومي، الورقة المفاهيمية، أبريل 2021.

ومن حيث تأثير قدرة تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركة، فقد تم إثبات الآثار الإيجابية على الأداء الناشئة عن قدرة تكنولوجيا المعلومات (Santhanam & Hartono 2003). إذ تسمح تكنولوجيا المعلومات للشركات بتحسين العمليات التجارية والعمليات وكفاءة أداء الأعمال (Stoel & Muhanna، 2009؛ Chen et al.، 2014). ومع ذلك، تستمر أدبيات نظم المعلومات الناشئة في التشكيك في الآثار المباشرة لقدرة تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركة (Carr، 2003؛ Chen et al.، 2014). على سبيل المثال، Mithas et al. وجد (2011) أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في أداء الشركة من خلال تمكين قدرات الشركة الأخرى مثل القدرة على إدارة العملاء، والقدرة على إدارة العمليات، والقدرة على إدارة الأداء. هناك عدم اتفاق في أدبيات نظم المعلومات حول كيفية تمكين قدرة تكنولوجيا المعلومات من أداء الشركات (Melville et al.، 2004؛ Kohli & Grover، 2008). في حين أن بعض الباحثين يذهبون أن تكنولوجيا المعلومات لا تزال تلعب دورًا مهمًا في أداء الشركة. في الواقع، تمكّن تكنولوجيا المعلومات الشركات من إنشاء مكانة مناسبة في السوق والتميز بين عروض منتجاتها في مشهد أعمال يتزايد فيه التنافس (Tan & Teo، 2000). وبالمثل، قام Bharadwaj (2000) بتحليل أداء الشركات باستخدام مصفوفة الأداء القائمة على الربح والتكلفة ووجد أن الشركات التي تتمتع بقدرات أعلى في مجال تكنولوجيا المعلومات تميل إلى التفوق على منافسيها. وبالتالي، فإن الشركات التي تتمتع بقدرات أعلى في مجال تكنولوجيا المعلومات تكون أكثر قدرة على تعبئة موارد تكنولوجيا المعلومات ونشرها والاستفادة منها مع الموارد الحالية الأخرى لتحقيق أداء أفضل. أما فيما يتعلق بتأثير التحول الرقمي على أداء

الشركة، فمع زيادة التحول الرقمي ، أصبحت الشركات قادرة على تحقيق عروض محسنة للعملاء من خلال المزيد من التخصيص وزيادة رضا العملاء وتقليل تكلفة البيع (Mithas et al.، 2005). تشير الدراسات السابقة حول الآثار المترتبة على التقنيات الرقمية إلى أن الرقمنة يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على أداء الشركة. تحصل الشركات التي تستخدم المزيد من عمليات الأعمال المدمجة رقمياً على مزايا أداء أعلى من قدرات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بها (Brynjolfsson & Yang ، 1997). التكامل الرقمي بين الموردين وشركاء سلسلة القيمة قادر على تقليل تكلفة التنسيق ، تكلفة المعاملات وتكلفة الوكيل من خلال زيادة الاتصال والشفافية والمراقبة (Aral & Weill 2007). تستفيد شركات مثل Best Buy و Starbucks من التقنيات الرقمية في محاولتها تحسين الأداء من خلال تحويل العمليات التجارية من جانب العميل وبيانات المزامنة والمعلومات والأفكار (Kovac et al.، 2009؛ Setia et al.، 2013) .

النتائج

جاءت النتائج كما يلي:

لا ينظر للتحول الرقمي على أنه تقنية واحدة ولكنه تحول في تطبيقات وإجراءات العمل من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة باستخدام العديد من التقنيات الحديثة. يمثل التحول الرقمي مرحلة فارقة في الاقتصاد العالمي، وسيكون له العديد من التأثيرات على النمو الاقتصادي، كما أنه مفتاح تحقيق النمو في السنوات المقبلة. مواجهة المعوقات والتحديات التي تحول دون التحول الرقمي من أجل تحقيق الاستفادة القصوى لتطبيق تقنيات وآليات التحول الرقمي.

التوصيات :

ضرورة الإسراع في التغلّب على المعوقات التي تحول دون التحول الرقمي، وإيجاد الحلول اللازمة لها

محاولة سد الفجوة الرقمية للوصول إلى ما وصلت إليه دول العالم المتقدم في هذا المجال، حتى نستطيع تحقيق أهداف التنمية المستدامة بحلول عام 2030.

ضرورة توفير مناخ استثماري مشجع في مجال التكنولوجيات الحديثة المتعلقة بالاتصالات، مما يساهم في إقامة بنية تحتية معلوماتية جيدة.

ضرورة الاطلاع على التجارب الناجحة في مختلف دول العالم، بهدف الاستفادة منها والإسراع في التحول الرقمي للحكومة.

ضرورة زيادة الاهتمام بالعنصر البشري، وتحسين بيئة العمل، من خلال توفير برامج تدريبية على عملية التحول الرقمي، وإقرار نظام للأجور والحوافز يتماشى ومستويات التضخم

ويكفل لهم حياة كريمة.

المراجع العربية

الطالب، غسان. (2018). الأمن السيبراني لإيجاد بيئة تكنولوجية آمنة، صحيفة الغد، تم الاسترجاع من موقع <http://alrai.com/article/10496854>.

تقرير الإسكوا. (2019). نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019 آفاق عالمية وتوجهات إقليمية. الأمم المتحدة. تم الاسترجاع من

موقع

<https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/technology-development-bulletin-arab-region-2019-arabic.pdf>

تقرير التحول الوطني في الشرق الأوسط / رحلة رقمية، ديلويت، على الإنترنت،

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/xe/Documents.pdf>

تقرير الاستبيان العالمي للمصرفيين الإسلاميين 2020، بعنوان: ما بعد التحول الرقمي: التكنولوجيا المالية وتجربة العملاء"، 2020،

<https://cibafi.org/images/FI129-CI1977-Arabic%20GIBS.pdf>

الطالب، غسان. (2018). الأمن السيبراني لإيجاد بيئة تكنولوجية آمنة، صحيفة الغد، تم الاسترجاع من موقع <http://alrai.com/article/10496854>.

قندور، عبد الكريم أحمد (2020). التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، تم الاسترجاع من موقع

www.amf.org.ae/sites/default/files/research_and_publications/ns/%5Bvocab%5D/

المرزوقي، أحمد. (2016). التمويل الرقمي دراسة نظرية في ضوء أحكام الشريعة الإسلامية، الشارقة، مركز الشارقة الإسلامي لدراسات الاقتصاد والتمويل، ط 1.
 نارين، اديتا. (2016). وجهان للتغير: التكنولوجيا المالية الجديدة تحمل تكنولوجيا واعدة تحمل في طياتها مخاطر مستترة. مجلة التمويل والتنمية، 53(3)، 20-21.
 حرفوش، سعيدة. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. مجلة آفاق علمية، 11(3)، 744-724.

قندور، عبد الكريم أحمد (2020). التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، تم الاسترجاع من موقع

www.amf.org.ae/sites/default/files/research_and_publications/ns/%5Bvocab%5D/

العززي، عصام خلف. (2019). التكنولوجيا المالية (FinTech) وأثرها على خدمات المصرفية الإسلامية، بحوث مؤتمر الدوحة الخامس للمال الإسلامي بعنوان: التمويل الإسلامي والعالم الرقمي، سلسلة إصدارات بيت المشورة للاستشارات المالية رقم 5. موقع الشركة الدولي. (2019، 8 أبريل). التنمية الرقمية، على الإنترنت، تم الاسترجاع من موقع

<https://www.albankaldawli.org/ar/topic/digitaldevelopment/overview>

بكري، سعد علي الحاج (2018، 1 نوفمبر). التحوّل الرقمي.. وعمليات التنمية، على شبكة

الإنترنت، تم الاسترجاع من موقع

[.https://www.aleqt.com/2018/11/01/article_1481291.html](https://www.aleqt.com/2018/11/01/article_1481291.html)

المراجع الأجنبية

- N. The Impact of Digital Finance on , & Rirain, N. F., Bahari, N. W., Ahmad
 Proceeding of the 6th International Conference on Financial Inclusion.
 Management and Muamalah 2019 (ICoMM 2019) e-ISBN: 978-967-2122-74-6.
- The 5 biggest challenges to digital , June), Macy. (2018. Bayern
 Tech Republic. Retrieved from .transformation and how to overcome them
www.techrepublic.com/article/.
- K. J. (2018). Assessing the influence of digital transformation on , Ditshego
 (Unpublished doctoral , digital maturity within a large corporate bank
 South Africa., North-West University, dissertation)
- Marcinkiewicz, M. (2018) What Is Digital Transformation? Definition.
 Benefits and Examples. web site:
<https://www.netguru.com/blog/what-is-digital-transformation-definition-benefits-and-examples>.
- Mwangangi, B. M. (2017). The Influence of Digitalization on the Performance
 of Digitalized Commercial Banks in Kenya (Unpublished doctoral
 dissertation). United States International University-Africa, Nairobi-Kenya.
- Roe, David. (2019, March), 6 Digital transformation challenges enterprises
 need to overcome. CMS Wire. Retrieved from.
www.cmswire.com/digital-workplace/6-digital-

transformation-challenges enterprises-need-to-overcome/.

Sarkar, R., & Das, S. (12 Jun 2018). Digitalization and its impact on financial transactions in India, National Seminar on "Frontiers of Digital Finance" (Conference).

Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1): 388-393.

Singh, A., & Hess, T. (2017). How Chief Digital Officers promote the digital transformation of their companies. *MIS Quarterly Executive*, 16(1), 1–17.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28: 118-144.

Carr, N.G. 2003. "IT doesn't matter." *Harvard Business Review*, (81:5), pp. 41.