Entrepreneurship Journal for Finance and Business (EJFB)
2026, VOL. 07, NO. special, 327-338, E-ISSN: 2709-4251, P-ISSN: 2708-8790
DOI: https://doi.org/10.56967/ejfb20261002

Digital Leadership and its Impact on Accelerating the Digital Transformation of Organizations: A Field Analytical Study of Qi Card Company – Babylon Branch

Rana Z. Al-Janabi*[1], Dunya S. Muslim[2]
[12] Department Business Administration, College of Administration and Economics, University of Babylon, Babylon, Iraq
bus607.rana.zahar@uobabylon.edu.iq , slamd2587@gmail.com

Article information:
Published: 25–10– 2026

Corresponding author:
Rana Z. Al-Janabi
bus607.rana.zahar@uobabylon.edu.iq

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Abstract:

In the midst of the turbulent waves of the digital revolution that are reshaping the face of the contemporary world and the innovative methods that have resulted in business management and the formulation of services, digital leadership has emerged as a driving force and a fundamental driver of the wheel of digital transformation within the corridors of institutions, and this importance is clearly manifested in the financial sector, which is the most responsive to the call of technology, and from this point of view, our research seeks to explore the role that digital entrepreneurship plays in accelerating the pace of digital transformation, taking from the branch of Qi Card Company in Babil Governorate is a living example of research because of the weight of this company in the Iraqi financial system and its role in promoting financial inclusion and supporting electronic financial services, In the midst of the turbulent digital revolution that is reshaping the face of the modern world, digital leadership has emerged as a driving force and a key driver for accelerating digital transformation within organizations, particularly in the financial sector, which is one of the most technologically responsive. From this perspective, this research aims to clarify the impact of digital leadership in accelerating digital transformation within Qi Card – Babylon Branch, as one of the leading institutions in the field of electronic financial services in Iraq, The research adopted the descriptive-analytical method, and the data were collected in the field through a questionnaire distributed to (50) employees of the company, and (45) questionnaires valid for statistical analysis were retrieved. The data were analyzed using statistical software (SPSS), through the application of descriptive analysis methods, correlation coefficient testing, and linear regression analysis to measure the strength of the impact between the research variables, and the results showed that there is a direct moral impact of digital leadership in accelerating digital transformation within Qi Card – Babylon Branch, which emphasizes the importance of adopting digital leadership practices in enhancing institutional performance and achieving competitive excellence in a rapidly changing digital environment.

Keywords: Digital Leadership, Digital Transformation, Digital Financial Services, Corporate Performance, Qi Card – Babylon Branch.

Conclusions:

This research aims to explore the impact of digital leadership on accelerating digital transformation within Qi Card – Babylon Branch, by analyzing the level of adoption of digital leadership practices and measuring their impact on the development of processes, services, and technological infrastructure. The research aims to provide scientific and applied findings that contribute to improving organizational performance and enhancing competitiveness in rapidly changing digital markets.

مجلة الريادة للمال والاعمال
2026، المجلد السابع، العدد الخاص، الصفحات 327- 338

الريادة الرقمية وأثرها في تسريع التحول الرقمي للمنظمات: بحث تحليلي ميداني في شركة كي كارد (Qi Card) فرع بابل

رنا زاهر الجنابي[1]*، دنيا سلام مسلم[2]
[12]ادارة الاعمال، الإدارة والاقتصاد، بابل، بابل، العرق
bus607.rana.zahar@uobabylon.edu.iq , slamd2587@gmail.com

معلومات البحث:
• تاريخ النشر: 2026 –10–25

المؤلف المراسل:
رنا زاهر الجنابي
bus607.rana.zahar@uobabylon.edu.iq

هذا العمل مرخص بموجب المشاع الابداعي نسب المصنف 4.0 دولي(CC BY 4.0)

المستخلص:
يسعى بحثنا إلى استكشاف دور ريادة الأعمال الرقمية في تسريع وتيرة التحول الرقمي، متخذين من فرع شركة "كي كارد" في محافظة بابل مثالاً حياً للدراسة، نظراً لثقل هذه الشركة في النظام المالي العراقي ودورها في تعزيز الشمول المالي ودعم الخدمات المالية الإلكترونية. من هذا المنطلق، يهدف هذا البحث إلى توضيح أثر القيادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي في فرع بابل التابع لشركة Qi Card، باعتبارها إحدى المؤسسات الرائدة في مجال الخدمات المالية الإلكترونية في العراق. اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، وجُمعت البيانات ميدانيًا من خلال استبيان وُزّع على 50 موظفًا في الشركة، وتم استلام 45 استبيانًا صالحًا للتحليل الإحصائي. حُلّلت البيانات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، من خلال تطبيق أساليب التحليل الوصفي، واختبار معامل الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي لقياس قوة التأثير بين متغيرات البحث. أظهرت النتائج وجود أثر معنوي مباشر للقيادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي في فرع بابل التابع لشركة Qi Card، مما يؤكد أهمية تبني مبادرات القيادة الرقمية في تعزيز الأداء وتحقيق التميز التنافسي في بيئة رقمية سريعة التغير.

الكلمات المفتاحية: الريادة الرقمية، التحول الرقمي، الخدمات المالية الرقمية، الأداء المؤسسي، شركة كي كارد – فرع بابل.

المقدمة:

لم تكن ساحات الاعمال لتقف موقف المتفرج امام السيل التقني الجارف الذي أغرق العقدين المنصرمين، فقد تهاوت الاسوار التقليدية للمؤسسات تحت وطاه هذا التسارع، مما الزم المنظمات بإعادة رسم خرائطها وتحديث ادواتها تفاديا للسقوط في هوة الجمود والخروج من دائرة المنافسة. واليوم، لم تعد تلك الخطط القديمة خيارا كلاسيكيا بل اصبحت طريقا نحو الاندثار، وبات الانخراط في فلك التحول الرقمي تذكره النجاة الوحيدة في سوق لا ترحم المتخلفين عن الركب، سوق تموج بالتقلبات وتعصف بها رياح التغيير المفاجئ في رغبات العملاء.

وفي خضم هذه الامواج المتلاطمة، يسطع نجم "الريادة الرقمية" كقوة دافعه لا تكتفي بمسايره التيار بل تصنع هي الموجه؛ انها الروح التي تنفخ الحياة في الهياكل المتيبسة عبر ضخ دماء الابتكار وتبني أحدث التقنيات. وتتعدى هذه الريادة مجرد تحسين الخدمات لتغدو اعاده هندسه شامله للعقلية التنظيمية، جاعله اياها أكثر ليونة واقتدارا على خلق قيمه حقيقيه يلمس أثرها العميل، مما يعزز المكانة التنافسية للمنظمات في بيئة رقميه لا تعرف السكون

ولعل الميدان المالي هو الاكثر تعطشا لهذه الانفاس الريادية، نظرا لثقله الوازن في كفه الاقتصاد الوطني وحساسيه عملياته التي تتطلب السرعة والدقة والامان. وحين نيمم وجوهنا شطر السياق العراقي، تبرز تجربه "كي كارد" ((Qi Card) كشاهد حي على هذا الحراك؛ اذ لم ترتض الشركة لنفسها ان تكون مجرد واجهه للدفع الالكتروني، بل اضحت المحرك الاساس لنقل الخدمات الحكومية والمصرفية من عالم الورق الى الفضاء الرقمي، مشيده بذلك جسرا وثيقا يصل المواطن العراقي بعالم المال الحديث، ويجعل تجربه الخدمات أكثر انسيابيه وشفافية

وتأسيسا على ما سبق، يسعى هذا البحث إلى استجلاء أثر الريادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي داخل شركة كي كارد – فرع بابل، من خلال تحليل مستوى تبنّي ممارسات الريادة الرقمية وقياس انعكاسها على تطوير العمليات والخدمات والبنية التكنولوجية. ويهدف البحث إلى تقديم نتائج علمية وتطبيقية تسهم في الارتقاء بالأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية في أسواق رقمية سريعة التغير.

قسمت الدراسة الى أربع محاور، تناول المحور الأول منهجية البحث، وتضمن المحور الثاني الجانب النظري، في حين خصص المحور الثالث للجانب التطبيقي، وأخيراً خصص المحور الرابع لاستعراض اهم النتائج والتوصيات.

1. مشكلة البحث:

تتبلور الإشكالية الجوهرية لهذا البحث انطلاقا من فجوة معرفية وتطبيقية مُلحة، تفرض علينا سبر أغوار الدور الحقيقي الذي تلعبه الريادة الرقمية بصفتها محركا دافعا لعجلة التحول الرقمي المؤسسي، وتحديدا في أروقة قطاع المال والتقنية. ولعل المتتبع لمسيرة شركة "كي كارد" يلحظ انخراطها الواسع في استيعاب المنظومات التقنية الحديثة، بيد أن ذلك لا يُغني عن الحاجة الماسة لإخضاع "تأثير ريادتها الرقمية" لموضع التحليل العلمي الدقيق؛ بغية تبيان فاعليته في اختزال الزمن اللازم لإنجاز هذا التحول. وتأسيسا على هذا المشهد، يؤول جوهر المعضلة البحثية إلى طرح التساؤل المحوري الآتي: كيف تؤثر الريادة الرقمية في شحذ وتيرة التحول الرقمي للمنظمات؟

أهمية البحث:

يكتسب هذا الجهد البحثي قيمته الجوهرية من قدرته على رفد المكتبة العربية بطروحات جديدة تلامس واقع الريادة الرقمية، تحديدا ضمن السياق العراقي الذي ما زال متعطشا لمثل هذه المقاربات. وعمليا، لا يقف البحث عند حدود التنظير، بل تتجاوزها لتضع بين يدي صُنّاع القرار في "كي كارد" أدوات استراتيجية فعالة؛ بهدف القفز بمستويات الأداء الرقمي وتحسين جودة الخدمات، مما يردم الفجوة بين الأكاديميات واحتياجات السوق.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف، من أبرزها:

1- استكشاف الواقع التطبيقي للريادة الرقمية داخل أروقة شركة 'كي كارد'، بهدف تشخيص دقيق لمدى تجذر هذه المفاهيم التقنية في نسيج المؤسسة.

2- استشعار أبعاد النضج التقني الذي أدركته المؤسسة قيد البحث، والوقوف بدقة على الأشواط التي قطعتها فعليا في مسار رقمنة عملياتها.

3- تفكيك الديناميات الجوهرية للريادة الرقمية ودورها كمحرك استراتيجي لاختزال الزمن اللازم لإنجاز التحول التقني الشامل.

4- تقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز الريادة الرقمية داخل الشركة.

الفرضيات:

الفرضية الرئيسة

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للريادة الرقمية بأبعادها الأربعة في تسريع التحول الرقمي داخل شركة Qi Card – فرع بابل.

الفرضيات الفرعية:

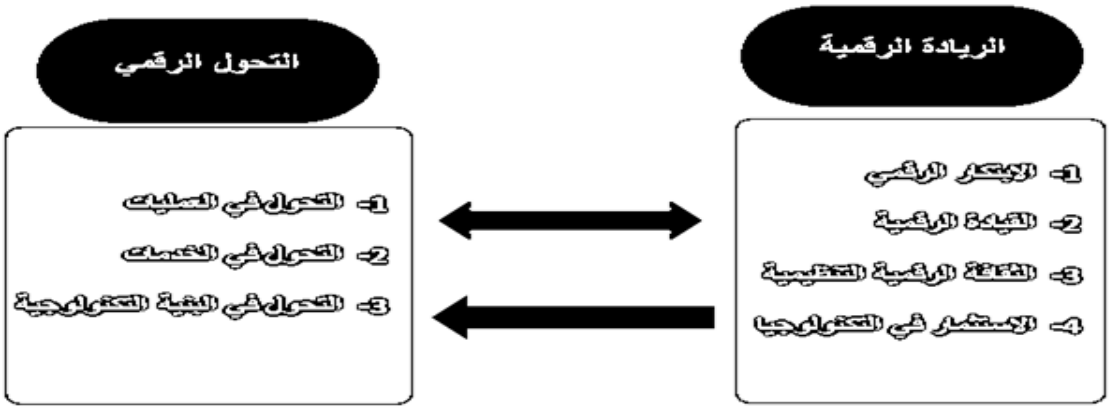
1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للابتكار الرقمي في تسريع التحول الرقمي.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للثقافة الرقمية التنظيمية في تسريع التحول الرقمي.
4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاستثمار في التكنولوجيا في تسريع التحول الرقمي.

2. مجتمع وعينة البحث:

يقع تطبيق هذه الدراسة في شركة كي كارد (Qi Card)، وهي شركة عراقية متخصصة في أنظمة الدفع الإلكتروني والخدمات المالية الرقمية، وتتمتع بوجود قوي في مختلف المحافظات العراقية، ويشمل ذلك فرعها في محافظة بابل – العراق الذي تم اختياره كموقع ميداني للبحث. وتُعد شركة Qi Card من أكبر مزودي خدمات الدفع الإلكتروني في العراق، حيث يعمل فيها حوالي 3000 موظف ضمن هيكلها المؤسسي الذي يشمل إدارات العمليات، تقنية المعلومات، خدمة العملاء، والتسويق وغيرها من الوحدات التنظيمية. تمحور البحث حول الكوادر البشرية الناشطة في شركة "كي كارد" بوصفها مجتمعا للبحث، ولضمان أن تأتي المخرجات نزيهة ومعبرة عن الواقع بدقة، وقع الاختيار على عينة عشوائية طبقية. حرصنا من خلال هذه العينة على تغطية كافة التباينات الوظيفية بين المستويات الإدارية والفنية، مما يمنح النتائج مصداقية عالية في التمثيل.

أسلوب البحث:

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات ميدانيا من خلال استبانة وُزعت على (50) موظفا من العاملين في الشركة، وقد تم استرجاع (45) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، من خلال تطبيق أساليب التحليل الوصفي، واختبار معامل الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي لقياس قوة التأثير بين متغيرات البحث، والشكل (1) يمثل نموذج الدراسة.



الشكل (1): نموذج الدراسة
المصدر: من اعداد الباحث

المحور الثاني: الجانب النظري

أولاً: الريادة الرقمية

مفهوم الريادة الرقمية

تُعد الريادة الرقمية مفهوما إداريا حديثا برز بوضوح مع تسارع التطور التقني والتحول المتنامي نحو الاقتصاد الرقمي، إذ تشير إلى قدرة المنظمة على توظيف التقنيات الرقمية بصورة ابتكارية في صياغة نماذج أعمال مستحدثة، وتطوير المنتجات والخدمات، وتحسين العمليات التنظيمية بما يسهم في تحقيق قيمة مضافة مستدامة. ولا تقتصر الريادة الرقمية على الاستخدام التقني البحت، بل تتجلى في توظيف أدوات مثل الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وابتكار فرص جديدة للنمو والتوسع، الأمر الذي يجعلها ركيزة أساسية لنجاح المنظمات المعاصرة في بيئات تنافسية معقدة وسريعة التغير (Kraus et al., 2020, p. 4).

ولا تقتصر الريادة الرقمية على حدود استخدام التكنولوجيا او امتلاك الأنظمة الرقمية الحديثة فحسب بل تتعدى ذلك لتشمل تبني ذهنيه رياديه شامله ترتكز على الابداع والمبادرة والمرونة والاستعداد للمخاطرة المحسوبة في البيئة الرقمية اذ تستوجب هذه الريادة احداث تغييرات جوهريه في الثقافة التنظيمية وانماط التفكير الاداري بما يعزز تقبل التغيير ويدعم التجريب ويحفز العاملين على طرح الافكار الابتكارية التي تسهم في تطوير الاداء المؤسسي وتحسين تجربه المستفيدين من الخدمات الرقمية (المهدي، 2021، ص: 56–57).

ويرى لفيف من الباحثين ان الريادة الرقمية تمثل امتدادا طبيعيا للريادة التقليدية بيد انها تتميز عنها بتركيزها المكثف على البيانات والمنصات الرقمية والأنظمة الذكية في اداره الاعمال واتخاذ القرار فالمنظمات الريادية رقميا تعول على تحليل البيانات الانيه واستغلال المنصات الرقمية في التواصل مع الزبائن وتوظيف هذه الادوات في ابتكار منتجات وخدمات تلبي الحاجات المتغيرة للزبائن بما يعزز الميزة التنافسية ويضمن استدامه التفوق في اسواق رقميه متسارعة التطور (الهيتي، 2021، ص: 65).

أهمية الريادة الرقمية

عند استقراء الواقع الإداري المعاصر، تتجلى الريادة الرقمية بوصفها منظومة شاملة ومترابطة من الممارسات والسلوكيات التنظيمية التي تتجاوز الاستخدام السطحي للتكنولوجيا، لتغدو إطارا استراتيجيا يعيد صياغة منطق العمل المؤسسي بأكمله. إذ تقوم هذه المنظومة على تفاعل ديناميكي بين الفكر الريادي والتقنيات الرقمية الحديثة، بما يسمح للمنظمات بإعادة بناء نماذج أعمالها، وتطوير آليات تقديم القيمة، وتحقيق قدر أعلى من المرونة في مواجهة التحولات المتسارعة في بيئة الأعمال. وتبرز الريادة الرقمية هنا كأداة فاعلة لإحداث التغيير التنظيمي العميق، وليس مجرد وسيلة تقنية داعمة، حيث تسهم في نقل المنظمة من نمط الإدارة التقليدية إلى نمط الإدارة القائمة على الابتكار والاستباقية والتعلم المستمر. ويأتي في مقدمة أبعاد الريادة الرقمية الابتكار الرقمي الذي يُعد الركيزة الجوهرية والأساس البنيوي لهذه الريادة في البيئة الرقمية. ويُقصد بالابتكار الرقمي قدرة المنظمة على توليد أفكار جديدة وتحويلها إلى حلول تقنية قابلة للتطبيق، سواء في شكل منتجات رقمية مبتكرة، أو خدمات إلكترونية متطورة، أو عمليات تنظيمية معاد تصميمها اعتمادا على التقنيات الحديثة. ولا يقتصر الابتكار الرقمي على إدخال تكنولوجيا جديدة، بل يشمل إعادة التفكير في كيفية توظيف هذه التكنولوجيا بصورة خلاقة لرفع كفاءة الأداء، وتقليل الهدر في الموارد، وتحسين جودة المخرجات، وتعزيز سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبائن والأسواق. كما يتيح الابتكار الرقمي للمنظمات استثمار أدوات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، ومنصات الأعمال الرقمية في دعم اتخاذ القرار، وتوقع الاتجاهات المستقبلية، وتقديم حلول مخصصة تتلاءم مع احتياجات المستفيدين. ويسهم ذلك في تحقيق قيمة مضافة حقيقية، وتعزيز القدرة التنافسية المستدامة، ولا سيّما في الأسواق الرقمية المتغيرة التي تتسم بارتفاع حدة المنافسة وتسارع وتيرة التغير التكنولوجي. ومن ثم، فإن الابتكار الرقمي لا يمثل خيارا تكميليا للمنظمات المعاصرة، بل يُعد شرطا أساسيا لنجاح الريادة الرقمية، وضمان بقاء المنظمة وقدرتها على التكيّف والنمو في

بيئة رقمية تتسم بعدم اليقين والتعقيد (الشمري، 2020، ص 52–55).

أهداف الريادة الرقمية

ترمي الريادة الرقمية الى ادراك مقاصد استراتيجيه تشكل الاساس المتين لأحداث نقله جوهريه في مسار المنظمات اذ تعمد الى اعاده تشكيل طرائق العمل التقليدية واحلال نماذج رقميه تتسم بالمرونة والابتكار محلها وتصب هذه المساعي في خانه تمكين المؤسسات من التكيف مع الامواج المتلاطمة في البيئة الرقمية ولا سيما في قطاعات المال والخدمات التي تشهد تنافسا ضاريا وحساسيه مفرطه من قبل العملاء تجاه جوده الخدمات وسرعه انجازها فمن خلال الريادة الرقمية تغدو المنظمات قادره على تطويع التقنيات الحديثة كالتحليلات الذكية والنظم المتكاملة لرفع الكفاءة التشغيلية وترشيد الموارد وبناء القرارات الاستراتيجية على بصيره مستمده من البيانات الدقيقة. (العبيدي، 2021، ص: 45–46).

وفي سياق متصل داب هذا النهج الريادي على تعزيز الابتكار المستدام عبر شحذ الهمم نحو التفكير الخلاق وتطوير الخدمات الرقمية واجتراح حلول ناجعه تلبي تطلعات العملاء المتغيرة مما يرفع من سوية الرضا والولاء لديهم ولم يقف الامر عند هذا الحد بل تتجاوزه الريادة الرقمية لتلعب دورا مفصليا في تعظيم القدرة التنافسية عبر توسيع افاق الاسواق وتعزيز الشفافية وسرعه الاستجابة للمستجدات البيئية والتقنية لتمثل بذلك بوابه استراتيجيه للعبور الامن نحو النمو المستدام وضمان البقاء في بيئة اعمال تكتنفها ضبابيه اللايقين وتعقيدات المشهد الرقمي. (السامرائي، 2020، ص: 112).

ويمكن توضيح هذه الغايات على النحو الآتي:

تعزيز الابتكار الرقمي في المنتجات والخدمات

تتجاوز الريادة الرقمية في جوهرها حدود الاستخدام الشكلي للأدوات والتقنيات الحديثة، لتغدو توجها فكريا واستراتيجيا يسعى الى غرس بذور الابتكار في اعماق المنظمة، وتحويلها الى كيان ديناميكي قادر على احتضان الافكار الإبداعية الخلاقة وتحويلها الى واقع عملي. فالريادة الرقمية لا تنحصر في اقتناء الأنظمة او تحديث البرمجيات، بل تقوم على اعاده تشكيل العقلية التنظيمية، وبناء بيئة عمل تشجع المبادرة والتجريب، وتدعم التفكير غير التقليدي بوصفه مدخلا اساسا للتطوير والتحسين المستمر. ومن هذا المنطلق، تصبح المنظمة الريادية رقميا اكثر استعدادا لتقبل التغيير، واكثر قدره على التفاعل الايجابي مع التحولات التكنولوجية المتسارعة. (الهيتي، 2021، ص: 78).

وانطلاقا من هذا الفهم، تسعى الريادة الرقمية الى تسخير أحدث ما جادت به التقنيات الرقمية في تصميم منتجات وخدمات غير مسبوقة، او الارتقاء بالمنتجات والخدمات القائمة بما ينسجم مع تطلعات الزبائن ومتطلبات السوق الرقمية. ويتحقق ذلك من خلال توظيف التطبيقات الذكية، ومنصات الدفع الالكتروني، والأنظمة الرقمية المتكاملة التي تسهم في تبسيط الاجراءات، وتسريع تقديم الخدمة، وتحسين تجربه المستخدم. كما تتيح هذه التقنيات للمنظمات الانتقال من الاساليب التقليدية في العمل الى نماذج أكثر مرونة وكفاءه، قادره على تحقيق قيمه مضافه ملموسه على المستويين التشغيلي والاستراتيجي. (الهيتي، 2021، ص: 79).

وتعد البيانات الضخمة أحد المرتكزات الرئيسة التي تستند اليها الريادة الرقمية في تحقيق التفوق التنافسي، اذ تمكن المنظمات من سبر اغوار البيانات وتحليلها بصوره معمقه لاستخلاص مؤشرات دقيقه تدعم اتخاذ القرار، وتساعد على فهم سلوك الزبائن واحتياجاتهم الحالية والمستقبلية. ويسهم هذا التوظيف الذكي للبيانات في تقديم حلول عالية الكفاءة، مصممه بعناية لتلامس حاجات الزبون بدقه، وتعزز مستوى رضاه وثقته بالمنظمة. ونتيجة لذلك، تتمكن المنظمة من ترسيخ سبق تنافسي مستدام في ميادين الاسواق الرقمية، وتحقيق موقع متقدم في بيئة تتسم بشده المنافسة وتسارع التغير.(الهيتي، 2021، ص: 80).

دعم المرونة التنظيمية وسرعة الاستجابة للتغيرات

تسهم الريادة الرقمية بفاعليه في تعزيز قدره المنظمه على التكيف السريع مع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والتنظيميه التي تفرضها بيئة الاعمال المعاصره، وذلك عبر تبني اساليب حديثه في اعاده هيكله العمليات التنظيميه، وتبسيط الاجراءات الاداريه، والتحول نحو نماذج عمل مرنه وقابله للتطوير المستمر؛ اذ تتيح هذه المرونة للمنظمات التخلص من الجمود التنظيمي، والانتقال من الهياكل التقليدية الصارمة الى هياكل أكثر ديناميكيه، قادره على استيعاب الابتكارات الرقميه والتحولات المفاجئة في بيئة العمل. كما تعين الريادة الرقميه المنظمات على الاستجابه الفوريه لمتطلبات السوق والتغيرات الطارئة على سلوك الزبائن، بتوظيف التقنيات الرقميه في رصد الاتجاهات الجديدة، وتحليل تفضيلات المستفيدين، وتقديم حلول سريعة وملائمه تلبي احتياجاتهم المتجددة. ويسهم ذلك في تقليص الفجوة الزمنية بين ظهور الحاجة واتخاذ القرار المناسب لمعالجتها، فضلا عن تسريع تنفيذ القرارات الاداريه والتشغيلية؛ مما ينعكس ايجابا على تحسين كفاءه الاداء المؤسسي، ورفع مستوى الإنتاجية، وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة في بيئة تتسم بالتغير المستمر وعدم الاستقرار (التميمي، 2019، ص: 92).

تحسين تجربة الزبائن عبر القنوات الرقمية

تُعد تجربة الزبون القطب الذي تدور حوله رحى الريادة الرقمية، والركيزة الصلبة التي تُشاد عليها استراتيجيات المنظمات الطامحة إلى تقديم قيمة جوهرية ومستدامة لروّادها. فهذه التجربة لا تقف عند حدود تقديم خدمات رقمية تتسم بالسهولة والسرعة والأمان فحسب، بل تتجاوز ذلك لتشمل صياغة بيئة رقمية متكاملة، متناغمة الأبعاد، ومترابطة الأوصال عبر مختلف القنوات الإلكترونية. ويتيح هذا التكامل للزبون الانتقال بين المنصات الرقمية المختلفة بانسيابية تامة ودون عوائق، الأمر الذي يعكس نضج البنية الرقمية للمنظمة، وقدرتها على إدارة التفاعل مع العملاء بكفاءة عالية. (الحمزاوي، 2020، ص 123–124).

ويسهم هذا التكامل الرقمي المتقن في رفع مستويات الرضا والولاء لدى الزبائن، إذ يشعر العميل بأن حاجاته تُلبّى بسرعة ودقة ضمن تجربة استخدام سلسة تختزل الجهد والوقت وتمنحه إحساسا بالتحكم في مسار العملية الشرائية أو الانتفاع بالخدمة. فكلما كانت التجربة الرقمية أكثر وضوحا وتناسقا عبر القنوات

المختلفة، تعززت ثقة الزبون بالمنظمة وازداد ارتباطه بها، مما يحوله من مستخدم عابر إلى عميل دائم وشريك في منظومة القيمة التي تقدمها المؤسسة. كما أن الاتساق بين المنصات الرقمية، وسهولة التنقل بينها، وسرعة الاستجابة، كلها عوامل ترفع من جودة التجربة الكلية وتعمّق الانطباع الإيجابي لدى العملاء، الأمر الذي ينعكس مباشرة على مؤشرات الاحتفاظ بالعملاء والولاء طويل الأمد (Lemon & Verhoef, 2020, p. 76).

وفي سياق متصل، تفتح الريادة الرقمية آفاقا واسعة للتفاعل الحي والمباشر مع العملاء، عبر توظيف منصات دعم ذكية وتطبيقات رقمية مصممة بعناية، مدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، القادرة على استشراف حاجات العملاء قبل الإفصاح عنها. إذ تتيح هذه الأدوات قراءة الأنماط السلوكية الرقمية، وتتبّع تفضيلات المستخدمين، وتقديم توصيات وحلول مخصصة تتوافق مع اهتمامات كل زبون على حدة. ولا يقتصر أثر هذا التخصيص على تحسين جودة الخدمة فحسب، بل يعزز البعد الإنساني في التفاعل الرقمي، من خلال بناء علاقة قائمة على الفهم المسبق والتواصل المستمر، مما يجعل العلاقة بين المنظمة وعملائها أكثر عمقا واستدامة في بيئة أعمال تتسم بالمنافسة وسرعة التغير (Verhoef et al., 2021, p. 894).

وينعكس هذا التكامل في التواصل الرقمي إيجابا على استدامة رضا العملاء وولائهم على المدى البعيد، ولا سيّما في الأسواق الرقمية التي تتسم بشدة المنافسة وسرعة التغير، حيث تصبح الثقة عاملا حاسما في الحفاظ على قاعدة العملاء وتوسيعها. فكلما شعر العميل بأن المنظمة تستجيب له بسرعة وشفافية، زادت احتمالية استمراره في التعامل معها وتوصيته بها للآخرين، مما يحول الثقة إلى أصل استراتيجي يعزز القيمة المؤسسية ويقوي المكانة التنافسية في البيئة الرقمية (Verhoef et al., 2021, p. 892).

كما يسهم هذا النهج القائم على تحليل تجربة الزبون في ابتكار حلول خلاقة تواكب إيقاع السوق المتغير، إذ تتحول البيانات إلى أداة استشرافية تمكّن المنظمة من التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، والاستجابة لها بخطوات استباقية. وبذلك يغدو الاهتمام بتجربة الزبون معينا لا ينضب للميزة التنافسية، ومصدرا دائما لتعزيز قدرة المنظمات الرقمية على الازدهار والنمو في بيئة أعمال تتسم بالحركية العالية وتسارع التحولات، حيث تمثل القدرة على فهم العميل بعمق عنصرا حاسما في تحقيق التفوق المستدام (Lemon & Verhoef, 2020, p. 74).

تحقيق التكامل بين التكنولوجيا والاستراتيجية التنظيمية

تسعى الريادة الرقميه الى ترسيخ التناغم العميق بين الحلول التقنية والرؤية الاستراتيجية الشاملة للمنظمة لتتجاوز التكنولوجيا دورها التقليدي كاداه تشغيليه عابره وترتقي لتصبح ركيزة استراتيجية فاعله في ادراك الغايات بعيده المدى وتعظيم القدرة التنافسية في معترك الاعمال الرقمي المتسم بالحركة الدائمة ويتحقق هذا الانسجام عبر مواءمة ذكيه للاستثمارات التقنية مع الخطط الاستراتيجية مما يكفل للمنظمات استغلال مواردها الرقميه بأقصى درجات الكفاءة وينأى بها عن هدر الطاقات او الانزلاق خلف تقنيات لا تخدم الجوهر المؤسسي واهدافه الأصيلة، وينطوي هذا النهج المتفرد على تشييد قدرات تنظيميه وبشريه بارعه تمتلكها لاستثمار التقنيات بذكاء وفاعليه سواء عبر صقل الكوادر بالتدريب المستمر او ارساء نظم متينه لإدارة المعرفة او انتهاج اساليب عمل مرنه تتماهى مع التحولات الرقميه وهذا بدوره يرسخ دعائم اتخاذ القرارات المستندة الى البيانات الدقيقة والتحليلات العميقة ويدفع عجله التحول الرقمي الشامل والمستدام في كافه مفاصل المنظمه بما يضمن قطاف ثمار ملموسه تتجلى في الكفاءة التشغيلية وجوده الخدمات المقدمة للزبائن (المهدي 2021 ص 89–90)

وتأسيسا على ذلك تحدث الريادة الرقميه انقلابا جوهريا في طرائق العمل والإدارة داخل اروقه المنظمات من خلال اعاده هندسه العمليات وتبني نماذج اداريه خلاقة واذكاء روح الابتكار المتجدد الامر الذي يمنح المنظمات درعا حصينا لمجابهه تحديات المستقبل بكفاءة واقتدار ويعزز مرونتها في التكيف مع المتغيرات المتسارعة في الفضاء الرقمي ضامنا لها البقاء في طليعة المنافسة المستدامة في الاسواق الرقميه الاخذة بالتطور (الحمزاوي 2020 ص 112–113)

أبعاد الريادة الرقمية

تتجسد الريادة الرقمية في أربعة أبعاد رئيسة تمثل الأساس الذي يُبنى عليه تأثيرها المباشر في تسريع التحول الرقمي داخل المنظمات، إذ إن كل بُعد من هذه الأبعاد لا يقتصر على الارتباط النظري بالتحول، بل يُحدث تأثيرا فعليا في مستوى سرعته وعمقه ونجاحه المؤسسي وهي:

الابتكار الرقمي

يُعد الابتكار الرقمي الركيزة الجوهرية للريادة الرقمية، إذ يتمثل في قدرة المنظمة على توليد أفكار جديدة وتحويلها إلى منتجات وخدمات ونماذج أعمال رقمية قابلة للتطبيق. ويؤثر الابتكار الرقمي بصورة مباشرة في تسريع التحول الرقمي من خلال تقليل الزمن اللازم للانتقال من الفكرة إلى التنفيذ، واعتماد حلول تقنية مرنة تستجيب بسرعة لمتطلبات السوق. كما يسهم في إعادة تصميم العمليات بأساليب أكثر كفاءة، مما يقلل التعقيد الإداري ويُسرّع دورة الإنجاز، ويمنح المنظمة قدرة استباقية في تبني التقنيات الحديثة قبل المنافسين، الأمر الذي يعزز سرعة التحول وفاعليته.(Kraus et al., 2020, p. 6)

القيادة الرقمية

تمثل القيادة الرقمية البعد المحوري الذي يحول التحول الرقمي من مشروع تقني إلى تحول استراتيجي شامل. فالقائد الرقمي يمتلك رؤية واضحة، ويعتمد على البيانات في اتخاذ القرار، ويعمل على إزالة مقاومة التغيير داخل المنظمة. ويظهر تأثير القيادة الرقمية في تسريع التحول من خلال قدرتها على توجيه الموارد نحو المبادرات الرقمية ذات الأولوية، وتحفيز العاملين على تبني الأنظمة الجديدة، وتقليص فجوة التردد التنظيمي التي غالبا ما تعيق عمليات التحول. فكلما كانت القيادة أكثر وعيا رقميا، كان التحول أسرع وأكثر استقرارا وعمقا في نتائجه.(Verhoef et al., 2021, p. 893)

الثقافة الرقمية التنظيمية

تشكل الثقافة الرقمية التنظيمية البيئة الحاضنة للتحول الرقمي، إذ تمثل منظومة القيم والمعتقدات والسلوكيات التي تحدد درجة تقبل العاملين للتقنيات الحديثة. ويظهر تأثير هذا البعد في تسريع التحول الرقمي من خلال تقليل مقاومة التغيير، وتعزيز روح التعاون في استخدام الأنظمة الرقمية، وتشجيع التعلم المستمر وتبادل المعرفة التقنية بين الموظفين. فالثقافة الرقمية الإيجابية تُقصّر مدة التكيّف مع الأنظمة الجديدة، وتزيد من سرعة اندماجها في العمليات اليومية، مما ينعكس مباشرة على تسريع وتيرة التحول المؤسسي (Warner & Wäger, 2019, p. 330).

الاستثمار في التكنولوجيا

يمثل الاستثمار في التكنولوجيا البعد التنفيذي العملي للريادة الرقمية، إذ يركز على تطوير البنية التحتية التقنية، وتحديث نظم المعلومات، واعتماد الحلول السحابية والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات. ويظهر تأثير هذا البعد بوضوح في تسريع التنفيذ الفعلي للتحول الرقمي، حيث إن توفر بنية تقنية قوية يقلل من العوائق الفنية، ويُسرّع عمليات التكامل بين الأنظمة، ويزيد من موثوقية الأداء الرقمي. كما أن الاستثمار المستدام في التكنولوجيا يضمن استمرارية التحول وعدم تعثره، ويمنح المنظمة قدرة أعلى على التوسع الرقمي بسرعة وكفاءة (Bharadwaj et al., 2013/updated frameworks cited 2020 discussions, p. 482).

ويتضح من العرض السابق أن أبعاد الريادة الرقمية الأربعة تمثل الركائز الأساسية التي يُفترض أن تؤثر بصورة مباشرة في تسريع التحول الرقمي داخل المنظمة.

ثانياً: التحول الرقمي

مفهوم التحول الرقمي

يُعرَّف التحول الرقمي بأنه عملية شاملة وعميقة تهدف إلى دمج التقنيات الرقمية في مختلف أنشطة المنظمة ووظائفها الأساسية؛ مما يؤدي إلى إحداث تغييرات جوهرية في طرائق أداء الأعمال، ونمط تقديم الخدمات، وآليات التفاعل مع العملاء وأصحاب المصلحة. ولا يقتصر التحول الرقمي على تحديث البنية التقنية أو اعتماد أنظمة معلومات متقدمة فحسب، بل يمتد ليشمل إعادة صياغة النماذج التشغيلية، وتطوير الهياكل التنظيمية، وتغيير الثقافة الإدارية بما ينسجم مع متطلبات البيئة الرقمية. ويُعد التحول الرقمي مسارا استراتيجيا طويل الأمد، لا مجرد مشروع تقني مؤقت؛ إذ يتطلب رؤية واضحة، واستثمارا مستداما في الموارد البشرية والتقنية، وقدرة عالية على إدارة التغيير المؤسسي في ظل بيئة تتسم بالتعقيد وسرعة التحول (الساعدي، 2021، ص 30–34)، ويرتبط التحول الرقمي ارتباطا وثيقا بالريادة الرقمية؛ إذ تمثل الأخيرة المحرك الأساس الذي يدفع المنظمة نحو تبني التحول الرقمي وتسريعه بصورة فاعلة. فالريادة الرقمية، بما تحمله من فكر ابتكاري وروح مبادرة، تسهم في تحويل التحول الرقمي من استجابة قسرية للمتغيرات التقنية إلى خيار استراتيجي واعٍ يستهدف تحقيق قيمة مضافة مستدامة. ومن خلال هذا الترابط، تغدو التقنيات الرقمية أداة لصناعة الفرص لا مجرد وسيلة لتحسين الكفاءة؛ الأمر الذي يعزز قدرة المنظمة على المنافسة، ويمنحها مرونة أكبر في التكيف مع متطلبات السوق الرقمية المتغيرة (الشمري، 2020، ص 41–44)، وتتسامى القيادة الرقمية لتغدو بمثابة المرشد الملاحي الذي يُقوّم اعوجاج المسار المؤسسي صوب الانصهار الفعلي في بوتقة التحول الرقمي، بالتوازي مع تأصيل العقيدة الريادية التقنية داخل المنظمة. ولا يرتهن هذا الأنموذج القيادي بآليات الإدارة التقليدية وحدها، بل يستدعي فراسة استراتيجية نافذة، وجرأة في استصدار القرارات المدعومة بالبيانات والتحليلات الخوارزمية، فضلا عن بث روح التجديد في رأس المال البشري لتبديد مخاوف التغيير ومقاومته. وتنبع فاعلية القيادة الرقمية من قدرتها على إلهام العاملين، وتحفيزهم على تبني الابتكار، وتوجيه طاقاتهم نحو تحقيق أهداف التحول الرقمي بروح جماعية واعية (الزهراني، 2021، ص 73–77)، وتأسيسا على ذلك، يتجسد الجوهر الحقيقي للقيادة الرقمية في براعتها في هندسة منظومة تنظيمية «لدنة» تتسم بالمرونة والقدرة على التكيف، وتحتفي بمنهجية التجريب، وتحول التعلم المستمر إلى ممارسة مؤسسية راسخة. إذ تعمل هذه القيادة على إرساء بيئة تشجع على تبادل المعرفة، واستيعاب المستجدات التقنية المتوالية، والتعامل معها بوصفها فرصا للتطوير والتحسين، لا تهديدات للاستقرار التنظيمي. وبهذا النهج، تصبح القيادة الرقمية رافعة أساسية لتسريع التحول الرقمي وضمان استدامته على المدى الطويل (الجبوري، 2022، ص 79–83)، وحينما نيمم شطر البعد الثالث، تبرز الثقافة الرقمية المؤسسية بوصفها دعامة جوهرية في إنجاح التحول الرقمي؛ إذ تمثل النسق القيمي والموجه السلوكي الذي يحكم طريقة تفاعل العنصر البشري مع التقنيات الحديثة داخل المنظمة. ولا يقتصر أثر ترسيخ هذه الثقافة على تعزيز القناعة بأهمية التحول الرقمي، بل يمتد ليشمل تهيئة حاضنة معرفية تسمح بتلاقح الرؤى والأفكار التقنية، وتدعم القبول النفسي لدى العاملين لتوطين الابتكار واستيعاب التغيرات المستمرة في بيئة العمل الرقمية (الطائي، 2022، ص 66–69)، وعبر هذه المنهجية الثقافية، تنبثق بيئة عمل تتسم بالمرونة الديناميكية، لا تكتفي باحتواء التحديات التقنية المتوالية، بل تسعى إلى ترويضها وتوظيفها بمهارة عالية، لتحويلها إلى روافد تغذي مسار الريادة المؤسسية المستدامة. وتُعد الثقافة الرقمية في هذا السياق عنصرا حاسما في بناء منظمة قادرة على التعلم، والتجديد، والمنافسة في أسواق رقمية تتسم بالحركية العالية وتسارع التغير (الجبوري، 2022، ص 84–87)، وحين تتشابك خيوط الريادة الرقمية، ممثلة في ابتكار رقمي خلّاق، وقيادة رقمية مُلهمة، وثقافة رقمية مؤسسية راسخة، فإنها تنسج بيئة تنظيمية نابضة بالحيوية، تمتلك من المرونة ما يكفي لامتصاص صدمات التغيير التقني وتحويلها إلى فرص للنمو والتطور. إنها معادلة متكاملة لا تقبل التجزئة؛ إذ إن اختلال أي ركن من هذه الأركان يضعف جسد الريادة ويُعطل محركات التحول الرقمي، في حين يضمن تلاحمها وانصهارها ولادة تحول مؤسسي حقيقي يرسخ دعائم الاستدامة، ويؤهل المنظمة لمواجهة رهانات المستقبل بثقة واقتدار (الشمري، 2020، ص 52–55).

أهمية التحول الرقمي

تكمن أهمية التحول الرقمي في قدرته على إحداث تحسين جوهري وشامل في كفاءة العمليات التنظيمية، وذلك عبر أتمتة الإجراءات الإدارية والتشغيلية، وتقليص الاعتماد على الأساليب التقليدية التي تتسم بالبطء وكثرة التعقيدات. ويسهم هذا التحول في تسريع إنجاز المعاملات، والحد من الأخطاء البشرية، وتحسين استغلال الموارد المتاحة؛ مما ينعكس إيجابا على الأداء المؤسسي العام، ويرفع مستوى الإنتاجية والفاعلية داخل المنظمة. كما يتيح التحول الرقمي مرونة أكبر في إدارة العمليات، ويمنح المنظمات القدرة على التكيف السريع مع المتغيرات البيئية والتكنولوجية المتسارعة (الساعدي، 2021، ص 34–36)، كذلك، يعزز التحول الرقمي مستويات الشفافية والرقابة الإدارية من خلال توفير أنظمة معلومات دقيقة وآنية، تتيح تتبع الأداء، ورصد الانحرافات، ودعم اتخاذ القرار وفق أسس علمية تستند إلى البيانات، وتعمل هذه الأنظمة على تحسين جودة التقارير الإدارية، وتسهيل تبادل المعلومات بين المستويات التنظيمية المختلفة، فضلا عن رفع جودة الخدمات المقدمة عبر تحسين سرعة الاستجابة، ودقة الأداء، والقدرة على تلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة أعلى؛ بما يعزز الثقة بالمنظمة ويرسخ صورتها المؤسسية (عباس، 2020، ص 59–61)، وفي القطاع المالي، يُعد التحول الرقمي ركيزة محورية لتعزيز الشمول المالي، بإتاحة الخدمات الإلكترونية لفئات مجتمعية أوسع، ولا سيما تلك التي لم تكن مشمولة بالخدمات المصرفية التقليدية، كما يسهم في تيسير الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية في أي وقت ومن أي مكان، ورفع مستويات الأمان والموثوقية عبر اعتماد أنظمة حماية متقدمة؛ الأمر الذي يوطد ثقة المستخدمين بالأنظمة الرقمية، ويدعم الاستقرار المالي، ويرفع كفاءة القطاع المالي عموما في ظل بيئة اقتصادية تتسم بالتغير المتسارع والمنافسة المتزايدة (الزبيدي، 2023، ص 71–74).

أهداف التحول الرقمي

يسعى التحول الرقمي إلى تحقيق جملة من الأهداف الإستراتيجية التي تُمثّل في مُجملها مرتكزات أساسية لتطوير الأداء المؤسسي وضمان استدامته في بيئة أعمال رقمية متغيرة. ويأتي في مقدمة هذه الأهداف تحسين الأداء المؤسسي والكفاءة التشغيلية، من خلال إعادة تصميم العمليات التنظيمية، وأتمتة الإجراءات، وترشيد استخدام الموارد؛ بما يُسهم في تقليل التكاليف، ورفع مستوى الإنتاجية، وتحسين جودة المخرجات، الأمر الذي ينعكس إيجابا على فاعلية المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة أعلى (عباس، 2020، ص 62–64)، كما يهدف التحول الرقمي إلى تطوير الخدمات الرقمية وتحسين تجربة المستخدم، عبر تصميم قنوات إلكترونية مرنة وسهلة الاستخدام، تتيح للمستفيدين الوصول إلى الخدمات بسرعة وأمان، وتلبي احتياجاتهم المتغيرة بكفاءة عالية. ويُسهم ذلك في تعزيز رضا الزبائن وولائهم، وتحسين صورة المنظمة الذهنية، ولا سيما في القطاعات الخدمية والمالية التي تعتمد بصورة كبيرة على جودة التجربة الرقمية المقدمة للمستخدمين (الساعدي، 2021، ص 38–40)، ويُعد دعم الابتكار والاستدامة التنظيمية من الأهداف المحورية للتحول الرقمي؛ إذ يوفر بيئة تنظيمية مشجعة على الإبداع والتجديد، ويُحفز تبني الأفكار الابتكارية في تطوير المنتجات والخدمات ونماذج الأعمال. كما يُسهم التحول الرقمي في تعزيز قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات المستقبلية، وضمان استمرارية أدائها ونموها في ظل التحديات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة (الطائي، 2022، ص 72–74)، وأخيرا، يسعى التحول الرقمي إلى تعزيز القدرة التنافسية في الأسواق الرقمية من خلال تمكين المنظمات من الاستجابة السريعة لمتطلبات السوق، واستثمار التقنيات الحديثة في تقديم قيمة مضافة تفوق ما يقدمه المنافسون. ويمنح ذلك المنظمات ميزة تنافسية مستدامة، ويُعزز حضورها في الأسواق الرقمية المحلية والعالمية، ويؤهلها لمواجهة تحديات المنافسة في عصر الاقتصاد الرقمي بثقة واقتدار (الشمري، 2020، ص 45–47).

أبعاد التحول الرقمي

يتكوّن التحول الرقمي من مجموعة من الأبعاد المتكاملة التي تعمل بصورة مترابطة على إحداث تغيير شامل في بنية المنظمة وأدائها، ويُعد التحول في العمليات أحد أبرز هذه الأبعاد؛ إذ يركّز على رقمنة الإجراءات الداخلية وإعادة تصميمها بالاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة. ويسهم هذا البعد في تبسيط العمليات الإدارية والتشغيلية، وتقليل الوقت والجهد المبذولين في إنجاز الأعمال، فضلا عن الحد من الأخطاء الناتجة عن التدخل البشري؛ الأمر الذي ينعكس إيجابا على رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الأداء المؤسسي (عباس، 2020، ص 65–67)، ويتمثل البعد الثاني في التحول في الخدمات، الذي يهدف إلى تقديم خدمات إلكترونية متطورة تلبي احتياجات المستفيدين وتواكب تطلعاتهم في البيئة الرقمية. ويشمل ذلك تصميم منصات رقمية تفاعلية، وتوفير قنوات إلكترونية متعددة تتيح الوصول إلى الخدمات بسهولة وسرعة، وتحسين تجربة المستخدم من حيث السلاسة والأمان. ويسهم هذا البعد في تعزيز رضا الزبائن، وتوسيع قاعدة المستفيدين، وتحسين صورة المنظمة الذهنية في الأسواق الرقمية (الساعدي، 2021، ص 41–43)، أما البعد الثالث فيتمثل في التحول في البنية التكنولوجية، الذي يركّز على تطوير الأنظمة الرقمية والبنى التحتية التقنية، بما يشمل تحديث نظم المعلومات، وتعزيز أمن البيانات، وتبني الحلول التقنية المتقدمة كالحوسبة السحابية وتحليل البيانات. ويساعد هذا البعد على توفير بيئة تقنية مرنة وقابلة للتوسع، قادرة على دعم مبادرات التحول الرقمي وتحقيق التكامل بين مختلف الوحدات التنظيمية؛ بما يعزز جاهزية المنظمة لمواجهة التحديات الرقمية المستقبلية (الجبوري، 2022، ص 88–90)، وتعمل هذه الأبعاد مجتمعة، من خلال تكاملها وتفاعلها المستمر، على إحداث تحول شامل في أداء المنظمة، بحيث لا يقتصر التغيير على الجانب التقني فحسب، بل يمتد ليشمل العمليات والخدمات والثقافة التنظيمية؛ الأمر الذي يمكّن المنظمة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة أعلى، ويعزز قدرتها على المنافسة والاستدامة في بيئة الأعمال الرقمية (الشمري، 2020، ص 49–51).

المحور الثالث : الجانب التطبيقي

اولاً: توصيف المتغير المستقل

يتبين في الجدول (1) إن أكثر الأبعاد تأثيرا هو الاستثمار التكنولوجي.

ثانيا: مجتمع وعينة البحث

يتكوّن مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة كي كارد – فرع بابل من موظفين إداريين وفنيين.

وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بما يحقق تمثيلا مناسبا لمجتمع البحث، واعتمد البحث على (50) استبانة موزعة، استُرجع منها (45) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

ثالثا: أداة البحث

تمثّلت أداة البحث في استبانة صُمّمت لغرض قياس متغيري البحث، وتكوّنت من ثلاثة أجزاء رئيسة:

البيانات العامة للمبحوثين.

- فقرات تقيس الريادة الرقمية.
- فقرات تقيس التحول الرقمي.

واعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تتراوح الإجابات بين (أوافق بشدة – لا أوافق بشدة).

جدول (1) الابعاد الاربعة للريادة الرقمة

البعد	Beta	Sig	النتيجة
الابتكار الرقمي	0.41	0.000	تأثير قوي
القيادة الرقمية	0.35	0.001	تأثير معنوي
الثقافة الرقمية	0.29	0.003	تأثير معنوي
الاستثمار التكنولوجي	0.44	0.000	تأثير قوي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

1. الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	30	66.7
إناث	15	33.3
المجموع	45	100%

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة%
دبلوم	8	17.8
بكالوريوس	28	62.2
دراسات عليا	9	20
المجموع	45	100%

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

التحليل الوصفي لمتغير الريادة الرقمية

جدول (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الريادة الرقمية

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
الابتكار الرقمي	4.12	0.61	مرتفع
القيادة الرقمية	4.05	0.68	مرتفع
الثقافة الرقمية	3.98	0.72	مرتفع
المعدل العام	4.05	0.67	مرتفع

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد مخرجات برنامج SPSS

3. التحليل الوصفي لمتغير التحول الرقمي

يشير الجدول (4) إلى أن مستوى الريادة الرقمية في شركة كي كارد – فرع بابل جاء مرتفعا، مما يدل على تبنّي الفرع لممارسات ريادية رقمية واضحة.

جدول (4)الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات التحول الرقمي

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
التحول في العمليات	4.10	0.65	مرتفع
التحول في الخدمات	4.18	0.59	مرتفع
التحول في البنية التكنولوجية	4.00	0.70	مرتفع
المعدل العام	4.09	0.65	مرتفع

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على الاستبانة البحثية.

4. اختبار فرضيات البحث

تُظهر النتائج أن التحول الرقمي في شركة كي كارد – فرع بابل يتمتع بمستوى عالٍ، خصوصا في مجال تطوير الخدمات الرقمية.

جدول (5) نتائج اختبار علاقة الارتباط

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
الريادة الرقمية	التحول الرقمي	0.73	≥ 0.05	علاقة معنوية

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على الاستبانة البحثية.

اختبار تأثير الريادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر الريادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي داخل شركة كي كارد – فرع بابل، وذلك للتحقق من الفرضية الرئيسة للبحث.

جدول (6) اختبار تأثير الريادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل التأثير (Beta)	R^2	مستوى الدلالة	النتيجة
الريادة الرقمية	التحول الرقمي	0.68	0.53	0.000	تأثير معنوي

المصدر: من عمل الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

من جدول (7) نلاحظ اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للريادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي داخل شركة كي كارد – فرع بابل، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط. وقد أظهرت النتائج أن معامل التأثير (Beta) بلغ (0.68)، عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة أقل من (0.05)، مما يدل على وجود تأثير معنوي إحصائيا. كما بلغ معامل التحديد (R^2) نسبة (0.53)، أي أن الريادة الرقمية تفسر 53% من التغير الحاصل في مستوى التحول الرقمي. وعليه، يتم قبول الفرضية الرئيسة للبحث.
أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن الريادة الرقمية تؤثر تأثيرا مباشرا ومعنويا في تسريع التحول الرقمي، حيث بلغ معامل التأثير (0.68)، كما فسرت ما نسبته (53%) من التغير في مستوى التحول الرقمي داخل شركة كي كارد – فرع بابل، مما يؤكد وجود أثر قوي وليس مجرد ارتباط.

الاستنتاجات والتوصيات

أولا: الاستنتاجات:

1. أثبتت النتائج الميدانية والتحليلات الإحصائية وجود تأثير مباشر ومعنوي للريادة الرقمية في تسريع التحول الرقمي داخل شركة كي كارد – فرع بابل؛ وهو ما تؤكده قيمة معامل التأثير Beta = 0.68، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين ليست مجرد ارتباط وصفي بل علاقة سببية حقيقية، تجعل من الريادة الرقمية المحرك الاستراتيجي الأساس للتغيير المؤسسي.
2. تمتلك الريادة الرقمية قدرة تفسيرية مرتفعة جداً بلغت R^2 = 0.53، مما يعني أن ما نسبته 53% من التغير الحاصل وسرعة النضج في مستوى التحول الرقمي داخل الشركة يُعزى مباشرة إلى مستوى ممارسات الريادة الرقمية المتبناة، وهي نسبة تعزز الطابع المنظم وغير العشوائي للتحول التقني في الشركة.
3. يُعد "الاستثمار في التكنولوجيا" البعد الفرعي الأكثر تأثيراً وأهمية في تسريع وتيرة التحول الرقمي، ويعود ذلك لطبيعة نشاط شركة كي كارد كشركة دفع إلكتروني تعتمد بنيتها التحتية وأنظمتها الأساسية على حداثة التقنيات المستخدمة لتقليل العوائق الفنية والإجرائية.
4. يؤدي "الابتكار الرقمي" دوراً محورياً في تقليص الزمن اللازم لتنفيذ وعمليات التحول الرقمي، حيث يسهم نجاح الشركة المستمر في تطوير حلول وخدمات رقمية متجددة وتحديثها في سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق وتلبية حاجات الزبائن بمرونة عالية.
5. يتطلب نجاح التحول الرقمي تكاملاً موازياً بين ركيزتي "القيادة الرقمية" و"الثقافة التنظيمية الرقمية"؛ فالقيادة الواعية تمتلك الرؤية لتوجيه الموارد وتقليل مقاومة التغيير، بينما تضمن الثقافة الرقمية بيئة حاضنة ترفع من تقبل الموظفين وتكيفهم السريع مع الأنظمة الحديثة.

ثانيا: التوصيات:

1. **مأسسة الريادة الرقمية**: نوصي إدارة شركة كي كارد – فرع بابل بالاستمرار في تعزيز ممارسات الريادة الرقمية واعتمادها كخيار استراتيجي دائم، من خلال صياغة خارطة طريق واضحة ومحددة للتحول الرقمي يتم التواصل بها مع كافة المستويات الإدارية لضمان التوافق المؤسسي.
2. **أتمتة العمليات وتطوير الأنظمة**: استثماراً للقوة التفسيرية العالية للريادة، نوصي بتركيز الجهود على أتمتة المهام الروتينية لرفع الإنتاجية البشرية، والاعتماد على القرارات المبنية على البيانات الرقمية لتقليل نسب الخطأ وتسريع وتيرة العمل اليومي.
3. **استدامة الاستثمار التكنولوجي**: بالنظر لكون التكنولوجيا البعد الأكثر تأثيراً، نوصي بالاستمرار في تطوير وتحديث البنية التحتية التقنية للفرع، وإنشاء "مختبرات ابتكار" داخلية مخصصة لاختبار وتقييم التقنيات الناشئة والحديثة قبل تعميمها وتطبيقها بشكل كامل.
4. **دعم الابتكار والشراكات التقنية**: للاستفادة من دور الابتكار في تقليص زمن التحول، نوصي بتشجيع التعاون والشراكات مع الشركات التكنولوجية الناشئة لجلب أفكار ورؤى تقنية جديدة ومبتكرة تخدم وتطور منظومة الدفع الإلكتروني الخاصة بالشركة.
5. **تأهيل القادة وتطوير الثقافة الرقمية**: نوصي بتنفيذ برامج تدريبية مستمرة لرفع الكفاءة التقنية لجميع العاملين دون حصرها بقسم تكنولوجيا المعلومات، مع تدريب القادة على مهارات الإدارة المرنة، وإقامة ورش عمل توعوية مستمرة لتقليل مقاومة التغيير عبر إبراز فوائد التحول الرقمي مهنياً وشخصياً.

توافر البيانات:

تم تضمين البيانات المستخدمة لدعم نتائج هذه الدراسة في المقالة.

تضارب المصالح:

يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

موارد التمويل:

لم يتم تلقي اي دعم مالي.

شكر وتقدير:

لا احد.

References:

1. Abbas, H. M. (2020). *Idarat al-tahawul al-raqmi fi munadhamat al-a'mal* [Managing digital transformation in business organizations] (1st ed.). Dar Kounouz Al-Ma'rifa Al-Ilmiyya.
2. Al-Hamzawi, K. A. (2020). *Tajribat al-zabun fi al-munadhamat al-raqmiyah* [Customer experience in digital organizations] (1st ed.). Dar Al-Ayyam for Publishing and Distribution.
3. Al-Hiti, A. A. (2021). *Al-ibtikar al-raqmi wa istratijiyat al-tamayuz al-mu'assasi* [Digital innovation and institutional excellence strategies] (1st ed.). Dar Al-Massira for Publishing and Distribution.
4. Al-Jubouri, M. A. (2022). *Al-idarah al-raqmiyah wa atharuha fi tatwir al-ada' al-mu'assasi* [Digital management and its impact on developing institutional performance] (1st ed.). Dar Al-Manhajia for Publishing and Distribution.
5. Al-Saadi, A. A. (2021). *Al-tahawul al-raqmi fi munadhamat al-a'mal al-khidmiyah* [Digital transformation in service business organizations] (1st ed.). Dar Al-Musalla for Publishing and Distribution.
6. Al-Shammari, Q. N. (2020). *Al-riyadah al-raqmiyah wa idarat al-ibtikar* [Digital entrepreneurship and innovation management] (1st ed.). Dar Al-Yazouri Scientific for Publishing and Distribution.
7. Al-Taie, H. F. (2022). *Al-riyadah al-raqmiyah wa tatbiqatuha al-mu'asirah* [Digital entrepreneurship and its contemporary applications] (1st ed.). Dar Al-Safaa for Publishing and Distribution.
8. Al-Tamimi, F. J. (2019). *Idarat al-taghyir wa al-tahawul al-tandhimi fi al-bi'ah al-raqmiyah* [Change management and organizational transformation in the digital environment] (1st ed.). Dar Al-Musalla for Publishing and Distribution.
9. Al-Zahrani, K. B. (2021). *Al-qiyadah al-riyadiyah fi al-'asr al-raqmi* [Entrepreneurial leadership in the digital age] (1st ed.). Dar Al-Fikr Al-Mu'asir.
10. Al-Zubaidi, K. A. (2023). *Al-iqtisad al-raqmi wa dawruhu fi tatwir al-mu'assasat al-maliyah* [Digital economy and its role in developing financial institutions] (1st ed.). Dar Al-Ayyam for Publishing and Distribution.

11. Bancel, F., & Mitto, U. R. (2010). Financial flexibility and the impact of the global financial crisis: Evidence from France. *International Journal of Managerial Finance*, 7(2), 179–216.
12. Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
13. Kraus, S., Palmer, C., Kailer, N., Kallinger, F. L., & Spitzer, J. (2020). Digital Entrepreneurship: A Research Agenda on New Business Models for the Twenty-First Century. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 26(8), 353–375.
14. Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2020). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.
15. Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital Transformation: A Multidisciplinary Reflection and Research Agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901.
16. Warner, K. S. R., & Wäger, M. (2019). Building Dynamic Capabilities for Digital Transformation. *Long Range Planning*, 52(3), 326–349.