



النسخة العربية هشام خلف الله

قبل أن تبدأ التحول الرقمي: خمسة أخطاء احذرهما

المخلص: خمسة أخطاء تتكرر في مشروعات التحول الرقمي، يمكن تجنبها بسهولة إذا انتبهت لها قبل أن تبدأ.

خلال عملي مع مؤسسات تعليمية وتدريبية وشركات في الخليج العربي وأفريقيا وآسيا وأوروبا، رأيت مشروعات تحول رقمي تنجح بسرعة، ورأيت مشروعات أخرى تستهلك الميزانية والوقت ثم تتوقف. واللافت أن أسباب التعثر تتكرر تقريبًا في كل مكان، وأن معظمها يبدأ قبل التنفيذ لا أثناءه. لذلك إذا كانت مؤسستك تستعد لهذه الخطوة، فهذه خمسة أخطاء أنصحك بالانتباه لها من البداية.

الخطأ الأول: شراء التقنية قبل وضوح الهدف

تبدأ مؤسسات كثيرة بسؤال: «ما أفضل نظام في السوق؟»، بينما السؤال الصحيح هو: «ما المشكلة التي نريد حلها؟». هل نريد خفض التكلفة؟ أم تسريع الخدمة؟ أم الوصول إلى عملاء جدد؟ وعندما يغيب الهدف يصبح النظام الجديد عبئًا إضافيًا، ويستمر العمل القديم إلى جانبه.

كيف تتجنبه: اكتب هدفين أو ثلاثة أهداف قابلة للقياس قبل أن تتحدث مع أي مورد.

الخطأ الثاني: إهمال الأشخاص

التقنية لا تغير المؤسسة، بل يغيرها الناس الذين يستخدمونها. وعندما يشعر الموظفون بأن النظام الجديد يهدد وظائفهم أو يعقد عملهم، فإنهم يقاومونه بصمت.

كيف تتجنبه: أشرك الفريق من البداية، واستمع إلى ملاحظاتهم، وخصّص ميزانية حقيقية للتدريب، واختر «سفراء للتغيير» من داخل كل قسم.

الخطأ الثالث: نقل الفوضى من الورق إلى الشاشة

إذا كانت الإجراءات الحالية طويلة ومعقدة، فإن رقمتها كما هي تعني فقط أن الفوضى أصبحت أسرع. وقد رأيت نماذج إلكترونية تطلب البيانات نفسها ثلاث مرات، لأنها نُسخَت حرفيًا من النماذج الورقية.

كيف تتجنبه: راجع الإجراءات وبسطها أولاً، ثم حوّلها إلى صيغة رقمية.

الخطأ الرابع: البدء دون مؤشرات قياس

كثير من المشروعات تُعلن نجاحها يوم الإطلاق، ثم لا يسأل أحد بعد ستة أشهر: هل تحقق ما أردناه؟ ومن دون مؤشرات واضحة لا يمكن تصحيح المسار، ولا إقناع الإدارة بالاستمرار في الاستثمار.

كيف تتجنبه: حدّد مؤشرات الأداء قبل التنفيذ، مثل زمن إنجاز الخدمة، ورضا العملاء، والتكلفة، ونسبة الاستخدام الفعلي، وراجعها بشكل دوري.

الخطأ الخامس: التنفيذ دفعة واحدة

الرغبة في تحقيق كل شيء خلال أشهر قليلة تقود غالبًا إلى مشروع ضخم ومعقد يصعب إدارته. وعندما تظهر المشكلات يصعب تحديد مصدرها.

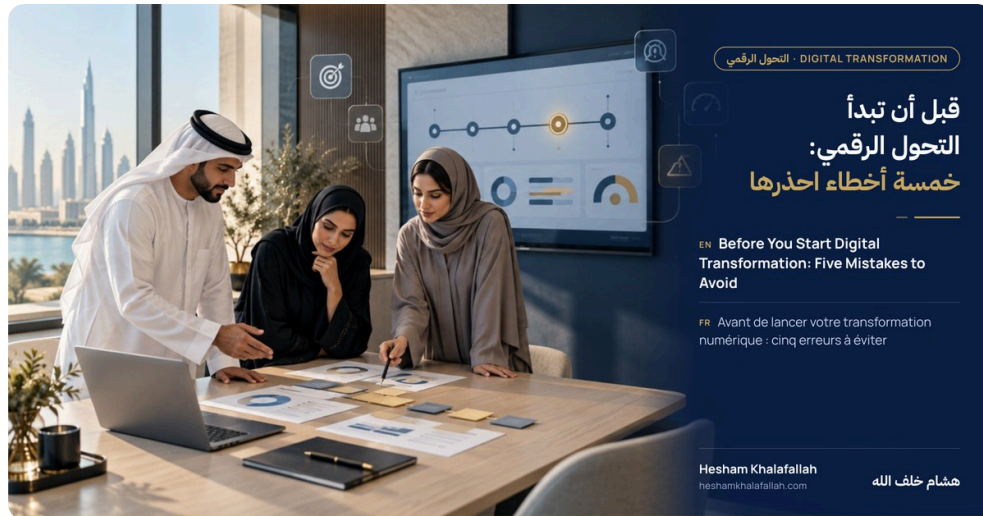
كيف تتجنبه: قسّم المشروع إلى مراحل قصيرة، وابدأ بمرحلة تجريبية في قسم واحد أو خدمة واحدة، ثم وسّع التطبيق بعد أن تثبت النتائج.

ما الذي يصنع الفرق؟

المشروعات الناجحة التي عملت عليها كانت تشترك في ثلاثة أمور: قيادة مقتنعة تتابع بنفسها، وفريق شارك في التصميم منذ البداية، وخطة مرحلية بمؤشرات واضحة. أما التقنية فكانت دائمًا الجزء الأسهل.

الخلاصة

التحول الرقمي لا يتعثّر في الغالب بسبب التقنية، بل بسبب قرارات تُتخذ قبل أن يبدأ. والانتباه لهذه الأخطاء الخمسة من البداية يوفر على المؤسسة كثيرًا من الوقت والمال. وإذا كنت تخطط لمشروع تحول رقمي، أو تواجه تعثرًا في مشروع قائم، فيمكننا أن نراجع الوضع معًا ونضع خطة واضحة للخطوة التالية.



English version Hesham Khalafallah

Before You Start Digital Transformation: Five Mistakes to Avoid

Summary: Five mistakes that keep recurring in digital transformation projects, and that are easy to avoid if you watch for them before you begin.

Working with educational and training institutions and companies across the Arabian Gulf, Africa, Asia and Europe, I have seen digital transformation projects succeed quickly, and I have seen others consume budget and time and then stall. What stands out is that the reasons for failure repeat almost everywhere, and most of them begin before implementation, not during it. So if your institution is preparing for this step, here are five mistakes I advise you to watch for from the very start.

Mistake 1: Buying technology before the goal is clear

Many institutions start by asking, “What is the best system on the market?” The right question is, “What problem are we trying to solve?” Do we want to cut costs? Speed up service? Reach new customers? Without a clear goal, the new system becomes an extra burden, and the old way of working carries on beside it.

How to avoid it: Write down two or three measurable goals before you talk to any vendor.

Mistake 2: Neglecting people

Technology does not change an institution; the people who use it do. When employees feel that a new system threatens their jobs or complicates their work, they resist it quietly.

How to avoid it: Involve the team from the start, listen to their feedback, set aside a real training budget, and choose “change ambassadors” from within each department.

| Mistake 3: Moving the chaos from paper to screen

If current procedures are long and complicated, digitizing them as they are only makes the chaos faster. I have seen online forms ask for the same information three times, because they were copied word for word from paper forms.

How to avoid it: Review and simplify the procedures first, then convert them to a digital format.

| Mistake 4: Starting without performance indicators

Many projects declare success on launch day, and six months later no one asks: did we achieve what we wanted? Without clear indicators, you cannot correct course or convince management to keep investing.

How to avoid it: Define performance indicators before implementation, such as service turnaround time, customer satisfaction, cost and actual usage rates, and review them regularly.

| Mistake 5: Doing everything at once

The urge to achieve everything within a few months often leads to a huge, complex project that is hard to manage. And when problems appear, it is hard to trace where they come from.

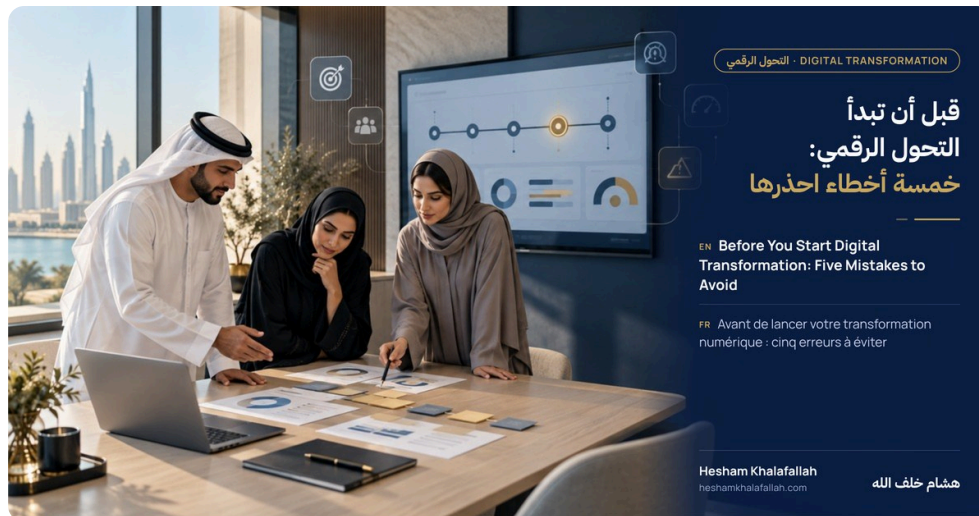
How to avoid it: Split the project into short phases, start with a pilot in one department or one service, and expand once the results are proven.

| What makes the difference?

The successful projects I have worked on shared three things: committed leadership that follows up in person, a team that took part in the design from the start, and a phased plan with clear indicators. The technology was always the easiest part.

| Conclusion

Digital transformation rarely stumbles because of technology; it stumbles because of decisions made before it begins. Watching for these five mistakes from the start saves an institution a great deal of time and money. If you are planning a digital transformation project, or facing difficulties in an ongoing one, we can review the situation together and set a clear plan for the next step.



Version française Hesham Khalafallah

Avant de lancer votre transformation numérique : cinq erreurs à éviter

Résumé : Cinq erreurs récurrentes dans les projets de transformation numérique, faciles à éviter si l'on y prête attention avant de commencer.

En travaillant avec des établissements d'enseignement et de formation et des entreprises dans le Golfe arabe, en Afrique, en Asie et en Europe, j'ai vu des projets de transformation numérique réussir rapidement, et d'autres consommer budget et temps avant de s'arrêter. Ce qui frappe, c'est que les causes d'échec se répètent presque partout, et que la plupart apparaissent avant la mise en œuvre, et non pendant. Si votre établissement se prépare à cette étape, voici cinq erreurs auxquelles je vous conseille d'être attentif dès le départ.

Erreur n° 1 : acheter la technologie avant de clarifier l'objectif

Beaucoup d'établissements commencent par se demander : « Quel est le meilleur système du marché ? », alors que la bonne question est : « Quel problème voulons-nous résoudre ? » Voulons-nous réduire les coûts ? Accélérer le service ? Atteindre de nouveaux clients ? Sans objectif clair, le nouveau système devient une charge supplémentaire, et l'ancienne façon de travailler continue à côté.

Comment l'éviter : fixez par écrit deux ou trois objectifs mesurables avant d'échanger avec le moindre fournisseur.

Erreur n° 2 : négliger les personnes

Ce n'est pas la technologie qui transforme un établissement, mais les personnes qui l'utilisent. Lorsque les collaborateurs ont le sentiment que le nouveau système menace leur poste ou complique leur travail, ils lui résistent en silence.

Comment l'éviter : impliquez l'équipe dès le début, écoutez ses retours, prévoyez un véritable budget de formation et désignez des « ambassadeurs du changement » au sein de chaque service.

| Erreur n° 3 : transférer le désordre du papier à l'écran

Si les procédures actuelles sont longues et compliquées, les numériser telles quelles ne fait que rendre le désordre plus rapide. J'ai vu des formulaires en ligne demander trois fois les mêmes informations, parce qu'ils avaient été copiés mot pour mot sur les formulaires papier.

Comment l'éviter : revoyez et simplifiez d'abord les procédures, puis passez-les au format numérique.

| Erreur n° 4 : démarrer sans indicateurs de performance

De nombreux projets annoncent leur réussite le jour du lancement, puis, six mois plus tard, personne ne se demande : avons-nous atteint notre objectif? Sans indicateurs clairs, impossible de corriger la trajectoire ni de convaincre la direction de continuer à investir.

Comment l'éviter : définissez des indicateurs de performance avant la mise en œuvre, comme le délai de traitement, la satisfaction des clients, le coût et le taux d'utilisation réel, et suivez-les régulièrement.

| Erreur n° 5 : tout faire en une seule fois

Vouloir tout accomplir en quelques mois mène souvent à un projet énorme et complexe, difficile à piloter. Et lorsque les problèmes surgissent, il devient difficile d'en identifier l'origine.

Comment l'éviter : découpez le projet en phases courtes, commencez par un pilote dans un seul service ou pour une seule prestation, puis étendez-le une fois les résultats confirmés.

| Qu'est-ce qui fait la différence ?

Les projets réussis sur lesquels j'ai travaillé avaient trois points communs : une direction convaincue qui assure elle-même le suivi, une équipe associée à la conception dès le départ, et un plan par étapes doté d'indicateurs clairs. La technologie, elle, a toujours été la partie la plus simple.

| Conclusion

La transformation numérique échoue rarement à cause de la technologie; elle échoue à cause de décisions prises avant même qu'elle ne commence. Être attentif à ces cinq erreurs dès le départ fait gagner à un établissement beaucoup de temps et d'argent. Si vous préparez un projet de transformation numérique, ou si vous rencontrez des difficultés dans un projet en cours, nous pouvons examiner la situation ensemble et définir un plan clair pour la prochaine étape.