

Санеле Джеза, Лоуренс Леханья

Вплив цифрової трансформації на зростання малих і середніх підприємств у Південній Африці

З глобальної точки зору, бізнес-середовище стало дуже динамічним, непередбачуваним і конкурентним через зовнішні чинники – переважно технології, – які призводять до змін. Метою цього дослідження є вивчення впливу цифрових технологій на бізнес-сектори Південної Африки. Вибірка включає малі та середні підприємства (МСП) у провінції Квазулу-Натал. Оскільки це якісне дослідження, використаний метод напівструктурованих інтерв'ю для збору даних, включно із вісьмома інтерв'ю, проведених у місті Дурбан. Менеджери малого та середнього бізнесу були цілеспрямовано відібрані респондентами дослідження зважаючи на їхні керівні посади в бізнесі/компанії, а також те, що вони контролюють бізнес-операції та розуміють вплив цифрової трансформації на бізнес. Потім інтерв'ю були транскрибовані після збору даних, щоби визначити будь-які повторювані тези. Щодо ефективності цифрової трансформації, були визначені такі тези, як «підвищення впізнаваності» та «отримання ефективних показників продажів» через впровадження цифрової трансформації, на що вказали шість із восьми респондентів. Результати показали, що цифрова трансформація суттєво впливає на побудову відносин із клієнтами та забезпечення легкої доступності бізнесу. Результати також вказують на те, що онлайн-продажі та цифровий маркетинг є провідними цифровими платформами, які здебільшого успішно впроваджують Південноафриканські МСП. Нарешті, дослідження виявило, що цифрове обслуговування та швидкі зміни в технологіях є чинниками, які кидають виклик. Також у дослідженні рекомендується, щоби південноафриканські МСП впроваджували більш доступні цифрові технології, аби підвищити власну впізнаваність.

Ключові слова: цифровий маркетинг, цифрова трансформація, МСП, цифрова реклама, інновації, Південна Африка

Класифікація JEL: M15, M31, M37



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.