منشآت
monsha'at
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

التحول الرقمي
للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

يستعرض هذا التقرير:

- التأثير العالمي للتحول الرقمي
- واقع التحول الرقمي في المملكة
- المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومواكبة العصر الرقمي
- استعراض رحلة التحول الرقمي
- الأدوات والتقنيات الرقمية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
- برامج التمكين والدعم الحكومي

التأثير العالمي للتحول الرقمي

يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه التأثير الجذري للتقنيات والبيانات الرقمية على الآلية التي تُدير بها الشركات أعمالها في كل مكان حول العالم، ليكون بذلك مجالاً عالمي النطاق والتأثير، حيث يعمل على تغيير نماذج الأعمال التقليدية في كل قطاع جذرياً.

ولذلك، ينبغي على الشركات الساعية إلى تحقيق النجاح في مشهد الأعمال سريع التطور -بغض النظر عن حجمها ونوعها-، ترسيخ ثقافة الكفاءة الرقمية في عملياتها، عبر تطوير مجموعة من المهارات الأساسية، على رأسها مهارة القدرة على التكيف.

الأسباب الأساسية للتحول الرقمي

- الانتشار الواسع للإنترنت
- زيادة استخدام الأجهزة الذكية وسهولة التواصل عن بُعد
- تحوُّل السلوك الاستهلاكي نحو الأسواق الإلكترونية

ونظراً للدور الهام والمتنامي الذي تضطلع به الأدوات الرقمية -مثل الذكاء الاصطناعي- في جميع العمليات، بما في ذلك تطوير المنتجات، وإدارة سلاسل الإمداد، ورضا العملاء، يُعد تبنّي التقنية ضرورياً للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، لتحافظ علي مرونتها في مواجهة ضغوط السوق، حيث يعكس نجاح هذه المنشآت واستمرارها حالة الاقتصاد العالمي.

دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد العالمي

%90
من إجمالي الشركات حول العالم هي منشآت صغيرة ومتوسطة

%70 - %60
هي نسبة الوظائف التي توفّرها المنشآت الصغيرة والمتوسطة عالمياً

+%85
من المنشآت تدرك أهمية التقنيات الحديثة باعتبارها محرِّكاً للتحول الرقمي

%67
من المنشآت الصغيرة والمتوسطة تُواجه تحدياتٍ من أجل الحفاظ على الاستمرارية[1]

واقع التحول الرقمي في المملكة

يُعد التحول الرقمي ضرورةً للشركات في المملكة، نظراً لارتفاع مستويات المعرفة التقنية بين سكّانها، والانتشار الواسع للإنترنت والأجهزة الذكية.

%100
نسبة انتشار الإنترنت اعتباراً من عام 2022م[2]

29
عاماً متوسط أعمار سكان المملكة[3]

وإدراكاً لأهمية الحاجة للاستجابة إلى الاحتياجات الرقمية، تعمل المملكة على ضخ استثماراتٍ ضخمة في مجال التحول الرقمي، بدءاً من توفير البنية التحتية الرقمية، وصولاً إلى دعم الجيل القادم من شركات التقنية المالية السعودية، لتُرسِّخ بذلك مكانتها بصفتها رائدة عالمياً في مجال التحول الرقمي.

المكانة العالمية للمملكة في القطاع الرقمي

المركز الرابع
عالمياً في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية، ووصول مدينة الرياض إلى المركز الثالث في الخدمات الرقمية لعام 2024م[4]

المركز الثالث
عالمياً في مؤشر "نضج الحكومة الرقمية" الصادر عن البنك الدولي خلال العام 2023م

18
شركة تقنية مُدرجة في سوق الأسهم السعودية (تداول) بقيمة اسمية تتجاوز أكثر من 3 مليارات ريال خلال العام 2023م

15 مليار ريال
قيمة جذب الاستثمارات في الحوسبة السحابية من أكبر الشركات العالمية خلال العام 2023م[5]

برنامج التحول الوطني

أُطلق برنامج التحول الوطني عام 2016م ويُعد أول برامج تحقيق رؤية السعودية 2030، ويهدف إلى تحقيق التميّز في الأداء الحكومي، وتمكين القطاع الخاص، وتعزيز المُمكِّنات الاقتصادية، حيث يُمكن لرواد الأعمال عبر البرنامج، استخراج سجل تجاري في 3 دقائق فقط.

%19.2
حصة الاقتصاد الرقمي من الناتج الإجمالي المحلي للمملكة بحلول عام 2025م

%92
مستوى نضج تحول الخدمات الحكومية الرئيسية رقمياً بحلول عام 2025م

94 مليار ريال
حجم تدفقات الاستثمارات الأجنبية المباشرة بحلول عام 2025م[6]

المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومواكبة التحول الرقمي

يلعب التحول الرقمي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة دوراً جوهرياً في تطوير عملياتها التشغيلية، وتعزيز تفاعلها مع العملاء، وتحسين قدرتها التنافسية في الأسواق التقليدية والناشئة، حيث يرتكز هذا النموذج على دمج التقنيات الرقمية في جميع مجالات الأعمال، بدءاً من الحوسبة السحابية وتحليلات البيانات، إلى أدوات الأتمتة واستراتيجيات التسويق الرقمي، مما يُسهم في خفض التكاليف، وإحداث تحولات جوهرية في كيفية عمل المنشأة، والقيمة المُقدَّمة للعملاء.

- توسيع نطاق الوصول إلى الأسواق العالمية
- الوصول للموارد الإستراتيجية
- تعزيز عملية صنع القرار
- تعزيز السرعة والمرونة
- تعزيز الكفاءة التشغيلية
- تبسيط العمليات
- خفض التكاليف
- تعزيز سهولة الوصول إلى الرؤى المستندة إلى البيانات
- تعزيز التعاون بين الموظفين
- ضمان الامتثال التنظيمي
- تحسين تخصيص الموارد
- الاستجابة السريعة لتغيرات السوق
- تعزيز القابلية التوسع

في عالم اليوم، يمكن تشبيه التحول الرقمي في مشهد الأعمال، بموجةٍ عالية في محيطٍ هادر، حيث يمكن أن يكون اللحاق بهذه الموجة وتوجيهها لصالحك هو رخصة العبور إلى شاطئ الأمان، بينما سيُضطر من يتخلف عنها، إلى البحث بمفرده عن طريقة للتكيف والاستمرار.

خارطة طريق التحول الرقمي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

يُعد اتباع منهجية مدروسة بدقة للتحوُّل إلى النموذج الرقمي ضرورياً للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، كي تخطو أولى خطواتها على مسار التحول الرقمي، وذلك بدءاً من التقييم الداخلي للقدرات الرقمية، وصولاً إلى التواصل الفعّال مع العملاء.

التقييم والتخطيط: يُعد تقييم القدرات الحالية للمنشأة، وتحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس، هما أولى خطوات البدء في التحول الرقمي.

تحديد أهداف العمل: التأكد من تماشي خطة التحول الرقمي مع مستهدفات المنشأة، لتحقيق إستراتيجية موحدة.

البنية التحتية والأدوات: الاستثمار في الأجهزة والبرامج الضرورية، وتنفيذ أنظمة إدارة علاقات العملاء، وأدوات تحليل البيانات، وبرامج الأتمتة.

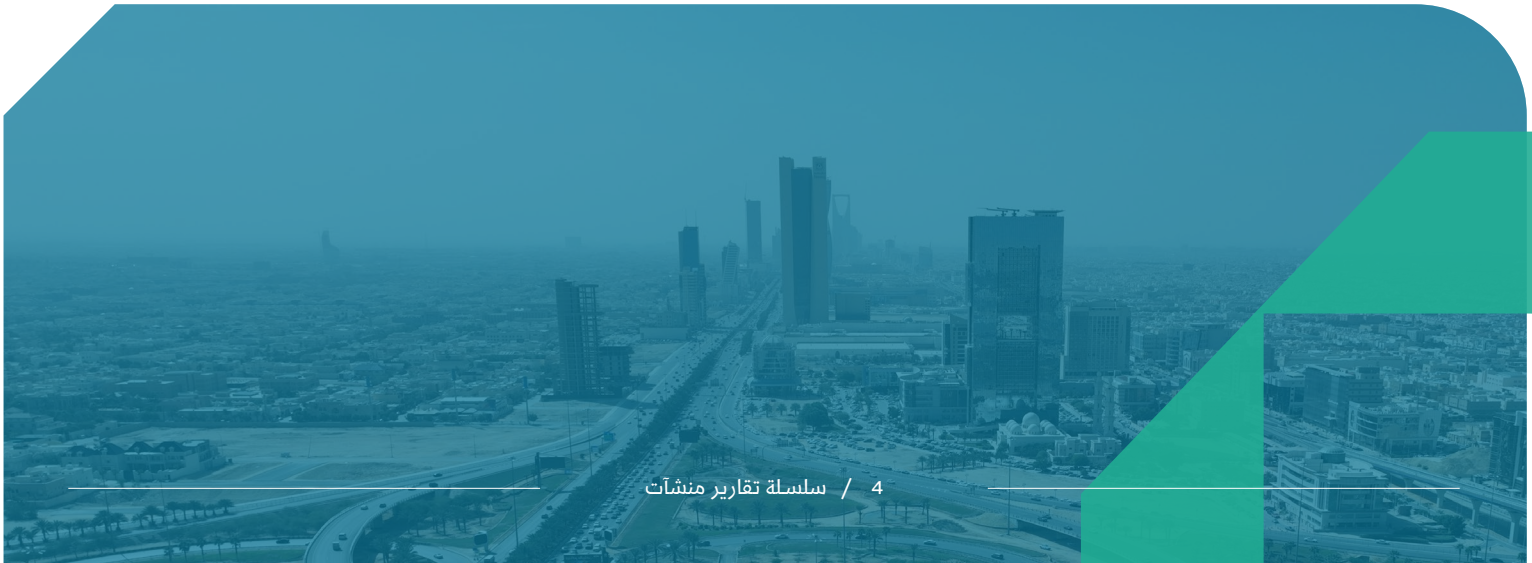
تطوير العمليات: يمكن للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الاستفادة من الأدوات الرقمية -مثل تحليل البيانات- لتحديد المهام الروتينية وأتمتة عملية تشغيلها، مما يُسهم بفاعلية في خفض التكلفة، والوقت المُستَغرَق في كل عملية، وتجنُّب الأخطاء، وانعكاسه على تحسين الكفاءة الإجمالية.

تدريب الموظفين وتثقيفهم: لتسريع وتيرة العمليات، تُنصح المنشآت الصغيرة والمتوسطة بتقديم التدريب اللازم والشامل لموظفيها، وتعزيز ثقافتهم الرقمية.

التواصل مع العملاء: يمكن للمنشآت الصغيرة والمتوسطة اكتساب مزيدٍ من رؤى العملاء، وتعزيز مشاركتهم، والوصول إلى أسواق جديدة، من خلال الاستفادة من أدوات تحليل البيانات، ومواقع التواصل الاجتماعي، وأدوات التواصل الرقمي.

تحسين الأعمال: يُمكن للرؤى المُستندة إلى البيانات المبنية على مراقبة الأداء الرقمي، أن تمنح المنشآت الصغيرة والمتوسطة قدرة أكبر على تعديل أهدافها، وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية بدقّة، فضلاً عن تعزيز ثقافة النمو المستدام.

مع ضرورة وجود قيادة واعية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة أثناء رحلة تحوّلها إلى العمل بالنموذج الرقمي، إلا أن ذلك لا يكتمل إلا بوجود منظومة داعمة، وبيئة تنظيمية مواتية، وبنية تحتية رقمية قوية، وتوافر كوادر بشرية تتمتع بمهارات رقمية جيدة.



رؤى الخبراء:

د. عبد الله الفيفي

نائب المحافظ لقطاع الاستثمار والتميز الحكومي،
هيئة الحكومة الرقمية

هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

ما هو دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال في مشهد التحول الحكومي الرقمي؟

تُعد المنشآت الصغيرة والمتوسطة في مجال التقنية، ركيزةً أساسية في التحول الحكومي الرقمي في المملكة في السنوات الأخيرة، حيث شكّلت ما يقرب من 34% من إجمالي الطلب الرقمي الحكومي في عام 2023م، والذي يقدر بنحو 32 مليار ريال.

وقد أبرز تقريرنا الأخير الذي يتناول الإنفاق الحكومي على تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة 2023م، الفرص الواعدة للشركات الصغيرة والمتوسطة في مجالات مختلفة مثل التقنيات الناشئة، وتطوير المنتجات، والخدمات على المنصات السحابية، حيث تهدف الخدمات الحكومية الرقمية بمفهومها الشامل إلى التحول نحو تبني الحوسبة السحابية، وهو ما يتطلب من هذه المنشآت بناء القدرات والكفاءات المتعلقة بالتقنيات السحابية المستقبلية.

وقد أطلقت "هيئة الحكومة الرقمية" برنامجاً لتسريع تبني الخدمات السحابية في الجهات الحكومية، بهدف تسريع تحويل خدمات وبنية تقنية المعلومات من البيئات التقليدية إلى البيئات السحابية، داخل الجهات الحكومية، وذلك تعزيزاً لكفاءة وجودة الخدمات الحكومية الرقمية، وتحسين توافرها، وقدرتها على التوسع المرن، وتمكين القطاع الخاص التقني، ولا سيما المنشآت الصغيرة والمتوسطة، كما قدمنا العديد من التوجهات والرؤى والإرشادات المتعلقة بتوفير الحلول والخدمات القائمة على سلاسل القيمة، مثل البحث والتطوير والابتكار.

هل تقدِّم "هيئة الحكومة الرقمية" خدمات دعم واستشارة محدَّدة لمساعدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة على التعامل مع تعقيدات التحول الرقمي؟

في نهاية عام 2022، أطلقنا برنامج (صدف) الهادف لتعزيز المنشآت الصغيرة والمتوسطة في مشاريع الحكومة الرقمية، ويتضمن هذا البرنامج التصنيف الفني للمقاولين في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات، ويعد هذا التصنيف شرطًا أساسيًا للمقاولين والمنشآت الصغيرة والمتوسطة للمشاركة في هذه المشاريع، مما يضمن استيفائهم لأفضل المعايير في البحث والابتكار وجودة الخدمة، وهو ما ينعكس على جودة أعمالهم، كما يعكس البرنامج التعاون والتكامل بين "هيئة الحكومة الرقمية" و"وزارة البلديات والإسكان"، وكذلك الالتزام بتمكين القطاع الخاص، وتعزيز الشفافية، وأتمتة العمليات.

وقد أطلقت "هيئة الحكومة الرقمية" (تجمع صدف)، ليكون حلقة وصل بين القطاعين العام والخاص، ومنصةً لمشاركة أخبار وتطورات الحكومة الرقمية وفرصها الاستثمارية، بالإضافة إلى توفير قاعدة بيانات لموردي الحكومة الرقمية، مما يعزز فرص ظهورهم للجهات الحكومية، كما أطلقت "هيئة الحكومة الرقمية" مبادرة "برنامج النخبة" الهادفة إلى تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال مواءمتها مع الخدمات التي تقدمها منظومة الاتصالات وتقنية المعلومات.

كما تسهم "هيئة الحكومة الرقمية" في رفع جودة وكفاءة المشتريات الحكومية الرقمية عبر إطلاق العديد من الاتفاقيات الإطارية الوطنية، الهادفة لتسريع إجراءات الشراء، ورفع كفاءة الإنفاق، وتعزيز التحول الحكومي الرقمي، وتشجيع الاستثمار بين القطاع العام والخاص، ولاسيما المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

بالنظر إلى المستقبل، ما هي الاتجاهات والتطورات التي تتوقع أن تُشكِّل المشهد الرقمي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة؟ وما هي التحديات التي يتوجب عليهم الانتباه إليها؟

بلغ حجم الإنفاق الحكومي الرقمي على تقنيات الاتصالات والمعلومات في عام 2023م، ما يقرب من 40 مليار ريال، ويُتوقع زيادته بمعدل نمو سنوي مركب يصل إلى7.7% حتى عام 2025م.

وتُعد التقنيات الناشئة، ولاسيما الذكاء الاصطناعي والخدمات المبنية على الحوسبة السحابية، من أهم ركائز الطلب الحكومي في الفترة المقبلة، وذلك في القطاعات ذات الأولوية، مثل الصحة، والتعليم، والنقل والبنية التحتية، والخدمات البلدية، وهو ما يوفِّر العديد من الفرص للمنشآت التقنية الصغيرة والمتوسطة، من أبرزها البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر، حيث أصدر مجلس الوزراء قراراً ينظم قواعد البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر، يستهدف التحول من البرمجيات التجارية إلى برمجيات وطنية مفتوحة المصدر، بما يفتح آفاق التعاون بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص، ومن ضمنه المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث يُقدّر الطلب الحكومي التراكمي المُتوقع على البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر حتى عام 2026م، بما يقرب من 3 مليارات ريال.

وأخيراً، فإننا نستهدف استحداث أكثر من 1800 وظيفة مبرمج متخصص في البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر، ونطمح أيضاً إلى أن يكون هناك ما لا يقل عن 20 شركة وطنية -بما في ذلك من المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تعمل في مجال التقنية-، لتقديم حلول عالية القيمة في البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر.

وبالنظر إلى هذه التطورات المتسارعة، فلابد للمنشآت الصغيرة والمتوسطة أن ترفع من مرونتها، وأن تتبنى الابتكار والتقنية بسرعة للبقاء في صدارة التطورات التقنية، والاستفادة من الفرص المتاحة في السوق السعودي، عبر الاستثمار في تحسين منتجاتها وخدماتها، وتطوير مهارات موظفيها، وبناء شراكات إستراتيجية مع الشركات التقنية والمراكز البحثية للاستفادة من الخبرات والابتكارات الجديدة، فضلاً عن ضرورة تركيزها بواقعية على احتياجات العملاء والتفاعل معهم.

رؤى الخبراء:

إبراهيم نياز

الرئيس التنفيذي
للبرنامج الوطني لتنمية قطاع المعلومات

البرنامج الوطني لتنمية تقنية المعلومات
National Technology Development Program
ntdp

ما أبرز إنجازات "البرنامج الوطني لتنمية قطاع تقنية المعلومات" في تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من اعتماد التقنيات الصاعدة؟ وكيف حقّق ذلك فوائد ملموسة لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة على نطاق أوسع؟

أطلق "البرنامج الوطني لتنمية قطاع تقنية المعلومات" 18 منتجاً بالشراكة مع أكثر من 45 جهة من القطاعين العام والخاص، لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، فهناك منتجات مصممة خصيصاً لدعم البحث والابتكار في التقنيات الصاعدة مثل "Next Era"، ومنتج "AIM" الذي يعمل كمنصة لدعم الشركات التقنية في مجال الذكاء الاصطناعي، و"Fuel" الذي يدعم صناديق الاستثمار الجريء التي تركز على الاستثمار في التقنيات الصاعدة، ومبادرة "تمكين المسرعات" لاستقطاب المسرعات العالمية المُمكِّنة لشركات التقنية من تبني واعتماد التقنيات الصاعدة.

وعبر هذه الحلول المالية وغير المالية، استطاعت المنشآت المدعومة من البرنامج، جذب استثمارات رأس مال جريء تُقدر بـ 3.8 مليار ريال، وحصلت المنشآت المستفيدة على تمويل بقيمة 3.3 مليار ريال من البنوك التجارية والشركات التمويلية، ووفّرت أكثر من 11,000 وظيفة منذ انضمامها للبرنامج، كما استقطب البرنامج 7 مسرعات أعمال دولية مدعومة بصناديق استثمار جريء يتجاوز حجمها ملياريّ ريال، للاستثمار في شركات التقنية الناشئة وتسريع نموها.

ما البرامج والمبادرات المُقدَّمَة من "البرنامج الوطني لتنمية قطاع تقنية المعلومات" لمساعدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة على زيادة حصتها في السوق المحلية، وتعزيز صادراتها عالمياً في قطاع التقنية؟

يُقدّم البرنامج عدة مبادرات لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في قطاع التقنية، مثل مبادرة "Connect" الهادفة الى تمكين المنشآت من التعاون مع الشركات الكبرى في المملكة، من خلال مشاريع اثبات إمكانية التنفيذ (PoC)، وكذلك مبادرة "Bridge" الهادفة إلى دعم المنشآت في توسعها العالمي من خلال تقديم دعم مالي للخدمات المُمكِّنة من النمو الدولي.

ما آليات الدعم التي يوفرها البرنامج لضمان حصول المنشآت الصغيرة والمتوسطة على الموارد والخبرة اللازمتين للاستفادة بفاعلية من هذه الأدوات؟

نحرص في البرنامج على تقديم آليات دعم شاملة تُمكّن نمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة، فقد عملنا على تطوير مبادرة "Transform+"، التي تُعد أحد أبرز الأدوات الهادفة إلى تسريع التحول الرقمي للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، عبر تقديم الدعم للفني والمالي لتمكين الشركات من اعتماد أحدث التقنيات الرقمية المتوفرة لدى مراكز البيانات السحابية، كما نعمل على بناء قدرات الشركات المحلية لتطوير أعمالهم والاستفادة من أبرز الممارسات العالمية، عبر التعاون مع مسرعات عالمية، ضمن مبادرة "تمكين المسرعات".

ما البرامج التعليمية والتدريبية التي طوَّرها البرنامج لتعزيز القدرات الرقمية لرواد الأعمال وموظفي المنشآت الصغيرة والمتوسطة؟

نُدرك في البرنامج أهمية بناء القدرات وتنمية المهارات الرقمية لتحقيق النمو والاستمرارية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في قطاع التقنية، لذلك أدرجنا ركيزة أساسية في إستراتيجية البرنامج، لتطوير مبادرات متكاملة، تُعزِّز القدرات الرقمية لرواد الأعمال وموظفي الشركات الناشئة، مثل مبادرة "Tech Crew" التي نعمل من خلالها على دعم رواتب الموظفين التقنيين في الشركات التقنية، لسد فجوة ارتفاع تكاليف توظيف الكفاءات التقنية، و مبادرة "Lead IT" التي تهدف إلى بناء القدرات التقنية للموظفين من خلال توفير تدريب متخصص في مجالات متعددة مثل البرمجة، والأمن السيبراني، وإدارة المشاريع التقنية.

ما توقعاتك لأبرز الاتجاهات والتطورات التقنية الناشئة التي سيكون لها الأثر الأكبر في المملكة خلال السنوات القليلة المقبلة؟ وكيف يمكن للمنشآت الصغيرة والمتوسطة أن تحافظ على موقعها في الصدارة مستقبَلاً؟

شهد العالم تطوراً كبيراً في مجال التقنية والابتكار خلال السنوات الأخيرة، مما يفتح الأبواب أمام تبنّي تقنيات ناشئة يمكن أن تحدث تغييرات جذرية في المستقبل القريب على الأسواق في المملكة، تحديداً في الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، حيث إنها قد تؤثر في مختلف الصناعات مثل الصحة، والتعليم، والخدمات المالية، كما من المتوقع أن تزداد استخدامات تقنيات "البلوك تشين" في تحسين الشفافية والأمان في العمليات المالية واللوجستية، وأن يشهد إنترنت الأشياء نمواً ملحوظاً في تطبيقاته، خاصة في المدن الذكية والزراعة والصناعة، مما يعزز الكفاءة التشغيلية، كما ستظل الحوسبة السحابية عنصراً أساسياً لدعم التحول الرقمي، ويُتَوَقَّع أن تستمر الطباعة ثلاثية الأبعاد في الابتكار، مما سيغير الطريقة التي تُصنع بها المنتجات مع تقليل تكاليف الإنتاج، وقد تشهد تقنيات الواقع الافتراضي والمعزَّز أيضاً حضوراً قوياً في العديد من المجالات، مما يجعل الأمن السيبراني أكثر أهمية لحماية البيانات والمعلومات الحساسة.

وبالنظر إلى هذه التطورات المتسارعة، فلابد للمنشآت الصغيرة والمتوسطة أن ترفع من مرونتها، وأن تتبنى الابتكار والتقنية بسرعة للبقاء في صدارة التطورات التقنية، والاستفادة من الفرص المتاحة في السوق السعودي، عبر الاستثمار في تحسين منتجاتها وخدماتها، وتطوير مهارات موظفيها، وبناء شراكات إستراتيجية مع الشركات التقنية والمراكز البحثية للاستفادة من الخبرات والابتكارات الجديدة، فضلاً عن ضرورة تركيزها بواقعية على احتياجات العملاء والتفاعل معهم.

الأدوات والتقنيات الرقمية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

يشيع القول الآن بأن كل شركة هي عبارة عن شركة برمجيات، وعلى الرغم من أن هذه المقولة ليست صحيحة في المُطلق، فإنه على حد تعبير أحد المحللين، ينبغي على الشركات الساعية للنجاح في عالم اليوم، التفكير والتصرف مثل شركات البرمجيات، وهو ما يعني بالنسبة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، البقاء في صدارة المنحنى الرقمي، من خلال فهم واعتماد الأدوات والتقنيات التالية:

الحوسبة السحابية: تساعد المنشآت الصغيرة والمتوسطة على توفير التكاليف التشغيلية بشكلٍ كبير من خلال تسهيل التعاون عبر الإنترنت على نطاق عالمي.

أنظمة إدارة علاقات العملاء: تُمكِّن المنشآت الصغيرة والمتوسطة من تطوير آليات التواصل المباشر مع العملاء، وتبسيط العمليات، وتحسين إدارة سلاسل الإمداد في جميع مراحلها بكفاءة وفاعلية، بدءاً من تصنيع المُنتَج، حتى وصوله إلى المُستهلك، وهو ما يُسهم بدوره في بناء علاقات أقوى مع العملاء.

أدوات التسويق الرقمي: تُمكِّن المنصات الرقمية -مثل مواقع التواصل الاجتماعي- المنشآت الصغيرة والمتوسطة من توسيع قاعدة عملائها، وتعزيز التواصل معهم، مما يساعدهم على تقييم أعمالهم بشكل أفضل.

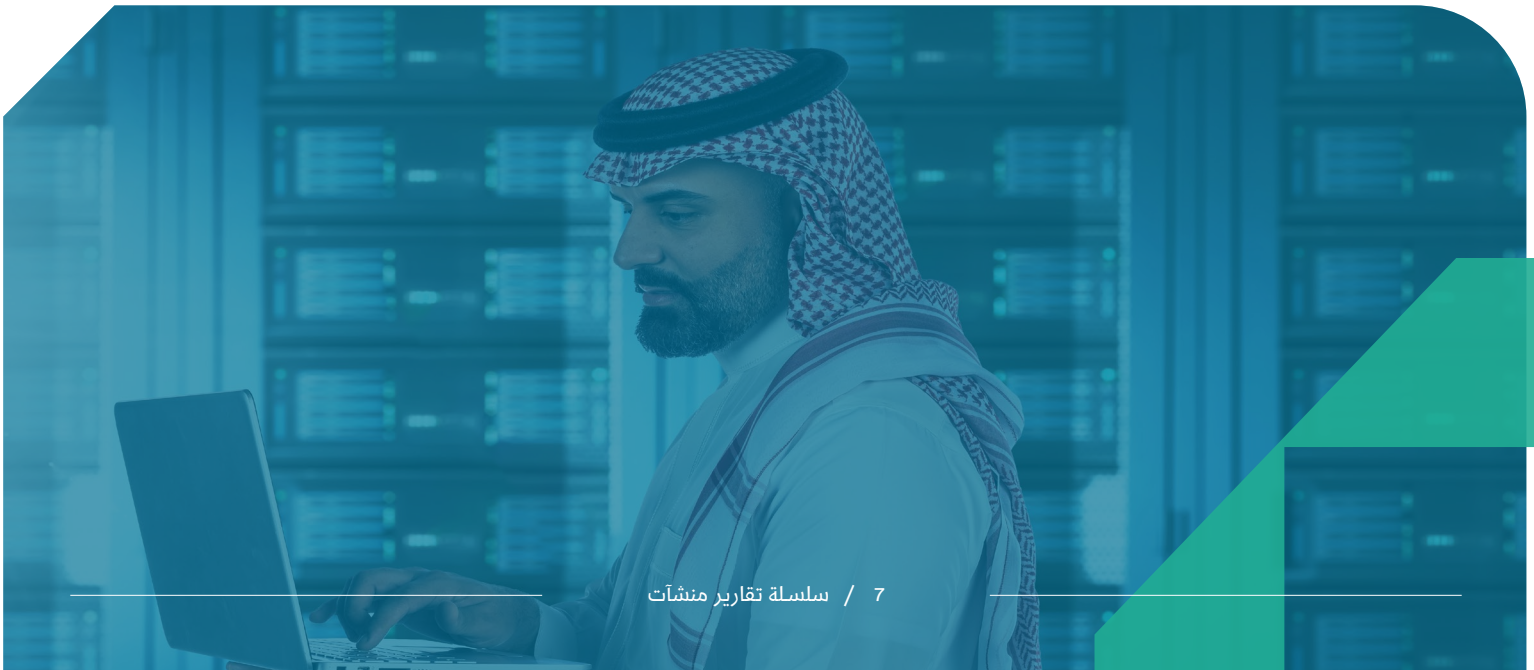
أتمتة العمليات الروبوتية: أتمتة المهام الروتينية لتعزيز الكفاءة، وزيادة السرعة، وتقليل الأخطاء.

تحليل البيانات: تُسهم القرارات المبنية على البيانات بشكل كبير في تحسين العمليات، وبناء تجربة مُخصَّصَة للعملاء، فضلاً عن توسيع قاعدة العملاء، من خلال تنويع قائمة المنتجات، لتلبية الاحتياجات المتنوعة.

الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: يسمح بتحليل البيانات الضخمة، ويساعد في التخطيط الإستراتيجي، فضلاً عن تحسين الإنتاج، والإدارة، والخدمات اللوجستية.

برامج تخطيط موارد المؤسسة: تُدمَج عمليات تشغيل الأعمال في نظامٍ واحد، مما يُعزِّز ويُوحِّد الكفاءة.

إن الاستفادة من هذه التقنيات الرقمية لن تساعد المنشآت الصغيرة والمتوسطة على تعزيز عملياتها الداخلية فحسب، بل ستعزِّز أيضاً من مرونتها وكفاءة أدائها، وتمنحها ميزة تقديم خدمات أفضل لشريحة أكبر من العملاء.



اعتماد ودمج الأدوات الرقمية

تعد الكوادر البشرية الماهرة هي الداعم الحقيقي للتحول الرقمي لأي منشأة، وتواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة اليوم تحدياً جوهرياً لتزويد كوادرها بالمهارات اللازمة من خلال برامج التدريب والتطوير، وذلك لمواكبة التطورات والتغيرات في مشهد الأعمال.

وتتمتع المنشآت الصغيرة والمتوسطة بميزة تُمكّنها من تعزيز المهارات الرقمية لدى موظفيها، مقارنة بالشركات الكُبرى، من خلال اتّباعها منهجية شاملة لاعتماد ودمج الأدوات الرقمية.

وفيما يلي، الخطوات الأساسية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لتبنّي ودمج الأدوات الرقمية:

1. **إعداد وتشغيل نماذج أعمال** بإستراتيجية رقمية واضحة

2. **تدريب القادة** على توضيح قيمة ووظائف الأدوات الرقمية للموظفين بشكلٍ فعّال، من أجل تعزيز مشاركتهم، وضمان التحول السلس للمنشأة إلى النموذج الرقمي

3. **إدارة التغيير والشفافية** بشأن تأثير التحولات الرقمية على المهام الوظيفية والمسؤوليات

4. **رقمنة المعلومات** لإنشاء قاعدة بيانات تُسهم في تحسين كفاءة العمليات

5. **تعزيز الثقافة الرقمية** من خلال التحفيز المستمر للموظفين على استخدام الأدوات الرقمية

6. **ضمان الأمن السيبراني** من خلال المراقبة المستمرة للتهديدات، وإنشاء أنظمة قوية للأمن السيبراني، وتدريب الموظفين لتعزيز الوعي السيبراني.

تحظى المنشآت الصغيرة والمتوسطة بفرصة فريدة للنمو في العصر الرقمي، حيث تُمكِّنهم قنوات التواصل المباشرة، والعلاقات الداخلية القوية لديهم، من تسريع تنفيذ عملية التحول إلى النموذج الرقمي، مما يزيد من القدرة التنافسية لهذه المنشآت، ويمنحها ميزة نسبية.

☆ قصة نجاح:

مهند الجاسر

الشريك المؤسس،
شركة "القورو"

ALGooru

برأيك كيف سهَّلت التقنية إنشاء حلول تعليمية مُخَصَّصَة وطويلة الأمد للطلاب؟ وما أبرز العوامل التي أسهمت في نجاح منصة "القورو"؟

في البداية، من المهم تسليط الضوء على أن صناعة الدروس الخصوصية قد تجاوزها الزمن إلى حد ما، بعد أن كانت تشهد رواجاً على مدى الـ 15 إلى الـ 20 عاماً الماضية، فقبل أن نطرح عرضنا، تَواصلنا مع المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، ووجدنا أنه ليس لديهم ما يشبه جلساتنا الفردية المباشرة هذه، وبالتالي استغرق تطوير هذا العرض الجديد وتنفيذه حوالي 7 إلى 8 أشهر، والآن يوجد في المملكة أربعة أو خمسة منافسين لديهم نفس الرخصة، ولقد كان هذا هدفنا منذ البداية، حيث أدركنا الإمكانات الكبيرة في هذا المجال، وأردنا دعمه بشكل عام.

نحن لا نقوم برقمنة هذا السوق فحسب، بل نجعل أيضًا وصول أولياء الأمور إلى المعلمين الخصوصيين المؤهلين أسرع بمقدار 24 مرة، من خلال بناء خوارزمية متطورة للغاية بدقة مُطابِقة تبلغ 96.2%، وهو ما يعني أنه من بين كل 100 معلم مُطابِق، قد نستبدل 4 معلمين بما يُلائم الاحتياجات، كما تعمل المنصة والتطبيق الذي طوَّرناه على تحسين آلية تواصل أولياء الأمور والطلاب مع خدمات التدريس، بما في ذلك جدولة الدروس، والدفع، وتقديم الدعم، وترشيح المعلمين.

هل يمكنك أن تستعرض لنا أبرز الإنجازات في رحلة منصة "القورو"؟ وما التحديات التي تغلبت عليها المنصة لتُحقِّق النجاح؟

إن رحلة منصة "القورو" قد تشكلت بالأساس عبر التغلب على التحديات الكبيرة، وتتمثل هذه التحديات في العثور على المنتج المناسب للسوق، ومعالجة عدم توافق الأسعار بين منصتنا والمعلمين في السوق، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، كما أن توضيح أهدافنا كان يشكِّل لنا تحدياً أيضاً.

نحن نركز الآن على إستراتيجية جديدة قوية لتحقيق الربحية قبل نهاية عام 2024م، حيث نعتبر الرحلة الحقيقية قد بدأت للتو، برهاننا فيها على عصر جديد من الإبداع، ووجهات النظر، والديناميكيات، والتماسك، وهو ما سنعمل على تحقيقه على مدار الـ 6 أشهر القادمة وما بعدها، حيث ستشمل أولوياتنا تمهيد الطريق للحصول على تمويل من السلسلة "A"، وتحقيق مستهدفات القابلية للتوسع، وتوسيع الخدمات، وتطوير التقنية والنمو جغرافياً، وتحقيق الاعتماد الشامل على التقنية.

كيف تمكنت شركة "القورو" من الاستفادة من الأدوات والتقنيات الرقمية، لتعزيز تجربة التعلم وتحسين الكفاءة التشغيلية؟

في السابق كان يمكن أن يستغرق العثور على معلمٍ ما يصل إلى 30 يوماً، ولكننا قمنا بتقليل هذه المدة إلى 48 ساعة، وذلك من خلال نظامٍ يعمل على البحث وترشيح المُعلم المُطابق لاحتياجات الطالب آلياً، كما قمنا أيضاً بتطوير عملية تدقيق مُحكمة للعثور على أفضل المعلمين، حيث يعمل تطبيقنا على تحسين تجربة التعلم عبر واجهة مُستخدِم سلسة، تسمح للطلاب بجدولة الدروس، والبحث عن مُعلمٍ بديل، وتقديم الملاحظات وتلقيها، وهو ما يُمكِّن الطلاب وأولياء الأمور من الاستفادة من رحلة تعليمية سلسة، عبر منصات التعلم التفاعلية الخاصة بنا.

ما هي برأيك الاتجاهات والتطورات التي تُشكِّل صناعة تقنية التعليم في المملكة العربية السعودية؟ وكيف يمكن للمنشآت الصغيرة والمتوسطة توقع هذه الاتجاهات والتطورات والاستعداد لها؟

يخطو قطاع تقنية التعليم في المملكة العربية السعودية خطوات واسعة نحو تحويل العملية التعليمية، وتحتل المنشآت الصغيرة والمتوسطة موقع الصدارة في هذا التوجه، وأرى أنه لكي تواصل هذه المنشآت تحقيق أهدافها، فلابد لها من التكيف والابتكار بشكل مستمر، لضمان توافق عروضها مع احتياجات وتفضيلات الطلاب والمعلمين، كما يجب أن يصلوا إلى المنتجات المناسبة للسوق، وأن يكون لديهم أهدافاً واضحة وقابلة للتنفيذ، لتوجيه المبادرات الإستراتيجية، وقياس التقدم، وضمان الربحية.

ما نصيحتك لرواد الأعمال الطموحين الساعين إلى إحداث تأثير في قطاع الخدمات الرقمية في المملكة؟

نصيحتي هي: ابدأ الآن، ولتكن البداية بإجراء بحث شامل للسوق، لتحديد الفجوات والفرص الواعدة، ثم يأتي دور الاعتماد على التقنية، وخاصة الأتمتة، كما أركِّز على ضرورة إعطاء الأولوية لتجربة المستخدم، للتأكد من مدى سلاسة وإقناع العرض الذي تقدِّمه.

برامج التمكين والدعم الحكومي

تشهد رؤية السعودية 2030 ومستهدفاتها الساعية إلى تنويع الاقتصاد الوطني، ورقمنة القطاعين العام والخاص، تقدماً متسارعاً، بفضل الجهود المبذولة والدعم المُقَدَّم من الهيئات والبرامج الحكومية المختلفة.

وتشمل المبادرات الرئيسية لتمكين التحول الرقمي في المملكة: برنامج التحول الوطني، والبرنامج الوطني لتنمية تقنية المعلومات، بالإضافة إلى الجهات الحكومية، مثل: هيئة الحكومة الرقمية، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا).

البرنامج الوطني لتنمية تقنية المعلومات

أُطلق البرنامج الوطني لتنمية تقنية المعلومات في المملكة لتعزيز منظومة قطاع تقنية المعلومات، وزيادة فاعليته وضمان استدامة نموه باستخدام العديد من المقومات المالية والمعرفية، وذلك بالتعاون مع الجهات المعنية وأصحاب العلاقة في المنظومة.

دور البرنامج الوطني لتنمية تقنية المعلومات في تمكين القطاع الخاص في مجال تقنية المعلومات

- تشجيع الشركات الوطنية العاملة في قطاع تقنية المعلومات والتقنيات الناشئة ودعمها محلياً ودولياً، لرفع حصتها من السوق المحلي وزيادة صادراتها عالمياً
- تشجيع القطاع الخاص المحلي ودعمه لزيادة تبنّي حلول ومبادرات وتطبيقات وخدمات تقنية المعلومات، بما في ذلك التقنيات الناشئة، مما سيساعد في تطوير التقنية
- استقطاب الشركات المحلية والعالمية الداعمة للابتكار ومراكز البحث ذات الصلة بقطاع تقنية المعلومات
- الإسهام في توطين قطاع تقنية المعلومات بما في ذلك التقنيات الناشئة، ورفع نسبة المحتوى المحلي

كما أطلق البرنامج الوطني لتنمية تقنية المعلومات 19 مبادرة تغطي مجالات مختلفة، بدءاً من الذكاء الاصطناعي، لتقديم الحلول المالية المبتكرة للشركات، ودعمها في كل مرحلة من مسيرة نموها.

- مبادرة "Transform+"
- مبادرة "Source Tech "
- مبادرة "Fund Swift "
- مبادرة "AI.M "
- مبادرة "Fuel "
- مبادرة "الشركات التقنية الرائدة"
- مبادرة "Relocate "
- مبادرة "Venture Debt "
- مبادرة "TechCrew "
- مبادرة "Boost "
- مبادرة "Connect "
- مبادرة "BRIDGE "
- مبادرة "Lead IT "
- مبادرة "NEXT ERA "
- مبادرة "الشركات المليارية"
- مبادرة "MVP Lab "
- مبادرة "LendTech "
- مبادرة "تمكين المسرعات"
- مبادرة "تمكين نمو التقنية"

لمزيد من المعلومات عن البرنامج الوطني لتنمية تقنية المعلومات ومبادراته، تفضل بزيارة **الرابط**.

هيئة الحكومة الرقمية

أُنشئت هيئة الحكومة الرقمية لدفع التحول الرقمي في المملكة، مستهدفةً تعزيز جودة، وكفاءة، وشفافية، الخدمات الحكومية، من خلال اعتماد الحلول الرقمية المتطورة.

رؤية طموحة للنمو المستقبلي

- ترسيخ مكانة المملكة ضمن أفضل 10 حكومات رقمية رائدة على مستوى العالم
- اعتماد التقنيات الرقمية المتقدمة في الجهات الحكومية لتحسين الإجراءات وطريقة تقديم الخدمات
- توفير خدمات تتمحور حول المستفيدين لتحسين مدى رضاهم

لمزيد من المعلومات عن هيئة الحكومة الرقمية وبرامجها، تفضل بزيارة **الرابط**.

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) هي الجهة المختصة بالتعامل مع البيانات والذكاء الاصطناعي في المملكة، بما في ذلك البيانات الضخمة.

تستهدف (سدايا) ترسيخ ريادة المملكة العالمية في مجال التقنية الرقمية

400+
خدمة مشاركة بيانات
في سوق البيانات

250+
نظاماً حكومياً مضافاً
في فهرس البيانات[7]

لمعرفة المزيد عن مبادرات وبرامج (سدايا) وكيفية الاستفادة منها، تفضل بزيارة **الرابط**.

عن منشآت

أنشئت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" في عام 2016م بهدف تنظيم وتطوير ودعم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة بما يتوافق مع أعلى المعايير العالمية في هذا المجال، وتسعى الهيئة لتعزيز إنتاجية القطاع الخاص.

ولتحقيق هذه الأهداف، تعمل الهيئة على تنظيم العديد من المبادرات التي تقدم حلولاً حقيقيةً لأبرز التحديات التي تواجه هذه الفئة من المنشآت أثناء محاولاتها لدخول السوق، وعادة ما يتم تقسيم تلك المبادرات لبرامج فرعية تناسب الأنواع والأحجام المختلفة من المنشآت، وبالإضافة إلى تقديم الدعم الإداري والتقني والمالي، وتعمل الهيئة أيضاً على دعم جهود التسويق، وتوفير احتياجات الموارد البشرية لتلك المنشآت.

الرؤية

أن يكون قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة ركيزة أساسية لتنمية الاقتصاد في المملكة العربية السعودية، ومُمكّناً لتحقيق رؤية السعودية 2030 وما بعدها.

الرسالة

دعم نمو وتنافسية المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال بناء بيئة محفّزة ومجتمع ريادي، عبر قيادة التعاون مع شركائنا الإستراتيجيين في القطاعين العام والخاص والقطاع غير الربحي محلياً ودولياً.

لمزيدٍ من المعلومات، يُرجى زيارة موقعنا الإلكتروني من خلال

+966 800 301 8888
info@monshaat.gov.sa
www.monshaat.gov.sa

المراجع

1 المنتدى الاقتصادي العالمي ←

2 البنك الدولي ←

3 تعداد السعودية ←

4 هيئة الحكومة الرقمية ←

5 وزارة المالية، بيان الميزانية العامة للدولة للعام المالي 1445-1446 هـ 2024م (ص،48) ←

6 رؤية السعودية 2030 ←

7 سدايا ←