سبتمبر 2022

مجلس التعاون لدول الخليج العربية

مشهد الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة

VISA

شكر وتقدير

قامت بإعداد هذه الدراسة مجموعة نكستريد بقيادة رئيسها التنفيذي الدكتورة كاتي سومينين، بالتعاون مع سيما باتل، وكارل مالان، ومامادو بيتي من شركة فيزا.

كما نتوجه بالشكر إلى بروك أرينا، ورائد هرجلي، وإليزابيت هورفيتز، وسعيدة جعفر، وباربارا كوتشفار، وسلفادور بيريز-غالييندو، وشاشانك سينغ، ومحمد زغبي، وعدد من الزملاء الآخرين في شركة فيزا على ما قدموه من مساهمات قيّمة أثرت هذه الدراسة وأتاحت إعدادها.

تحرير وترجمة وتصميم شركة وايت بيبر للاستشارات الإعلامية، الإمارات العربية المتحدة.

©2022 جميع الحقوق محفوظة لشركة فيزا

بيانات إخلاء المسؤولية

"كما وردت"

تـم إيـراد دراسـات الحالـة والمقارنـات والإحصـاءات والدراسـات والتوصيـات "كمـا وردت"، وهـي واردة لهـدف تزويـد المعلومـات فقـط ولا يجـب الاعتمـاد عليهـا فـي الاستشـارات التشـغيلية أو التسـويقية أو القانونيـة أو التقنيـة أو الضريبيـة أو الماليـة أو غيرهـا. لا تقـدم شـركة فيـزا إنـك. أي ضمانـة أو تصريـح بشـأن اكتمـال أو دقـة المعلومـات الـواردة فـي هـذه الوثيقـة، ولا تتحمـل أي مسـؤولية قانونيـة أو مسـؤولية قـد تنشـأ مـن الاعتمـاد عـلى هـذه المعلومـات. المعلومـات الـواردة فـي هـذه الوثيقـة لا تعتبـر بمثابـة نصيحـة اسـتثمارية أو قانونيـة، وننصـح قارئـي هـذه المعلومـات بطلـب الاستشـارة مـن خبـراء مختصيـن ومؤهليـن فـي حـال اقتضت الحاجة حصولهم على مثل هذه الاستشارة.

التصريحات المستقبلية

تتضمـن هـذه الوثيقـة تصريحـات مسـتقبلية وفقـاً لمفهـوم قانـون إصـلاح التقاضـي الأمريكـي لـلأوراق الماليـة الخاصـة لسـنة 1995، والـذي يتعلـق، عـلى سـبيل المثـال لا الحصـر، (بالطبيعـة المسـتقبلية لعملياتنـا وتوقعاتنـا ومشـاريعنا واسـتراتيجياتنا ونمـو أعمالنـا). يتـم تحديـد التصريحـات المسـتقبلية بشـكل عـام مـن خـلال كلمـات مثـل "تعتقـد" و"تقـدّر" و"تتوقـع" و"تنـوي" و"قـد" و"تتصـور" و"يمكنهـا" و"يجـب" و"سـوف" و"تواصـل" وغيرهـا مـن التعبيـرات المماثلـة. جميـع التصريحـات، باسـتثناء تلـك التـي تنطـوي عـلى حقائـق تاريخيـة، قـد تكـون تصريحـات مسـتقبلية، أي أنهـا قائمـة فقـط فـي التاريـخ الـذي صـدرت فيـه، ولا تمثـل ضمانـات لـلأداء المسـتقبلي، كمـا تخضـع لمخاطـر وشـكوك وعوامـل أخـرى، الكثيـر منهـا هـي عوامـل خـارج نطـاق سـيطرتنا ويصعـب التنبـؤ بهـا. يـرد وصـف المخاطـر والشـكوك التـي قـد تـؤدي إلى اختـلاف جوهـري فـي النتائـج الفعليـة عـن تلـك المذكـورة، صراحـة او ضمنًـا، فـي أي مـن التصريحـات المسـتقبلية المذكـورة، وذلـك فـي طلبنـا المقـدم لهيئـة الأوراق الماليـة والبورصـات الأمريكيـة (SEC). وباسـتثناء الحـالات التـي ينص عليها القانون، فإننا لا ننوي تحديث أو مراجعة أي من التصريحات المستقبلية نتيجة ظهور معلومات جديدة او أحداث مستقبلية أو غير ذلك.

شعارات الأطراف الخارجية

كافة أسماء العلامات التجارية و/أو الشعارات و/أو العلامات المسجلة تتبع للجهات المالكة لها، وتستخدم هنا لغايات التعريف فقط، ولا تعني بالضرورة أي مصادقة أو علاقة للمنتج مع علامة "فيزا".

مجلس التعاون لدول الخليج العربية

مشهد الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة

الملخص التنفيذي

يمثل الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة فرصة تاريخية في دول الخليج العربية

تجني المشاريع الصغيرة والمتوسطة حول العالم مزايا التوسع الملموس في رقمنة الأعمال والطفرة العالمية في التجارة الإلكترونية للوصول إلى المزيد من العملاء ودخول الأسواق الجديدة وزيادة المبيعات والصادرات. وتسارعت تلك المزايا وازدادت بفضل التغييرات الهائلة والتطورات غير المسبوقة التي فرضتها جائحة كوفيد-19، والتي أكدت على الضرورة الملحّة للتحلي بالمرونة والقدرة على التكيف وأبرزت أهمية التحول. ووفقًا لمنصة المنتدى الاقتصادي العالمي المختصة بالاقتصاد الرقمي وتحقيق القيمة، فإن بنى القطاعات ونماذج الأعمال تتعرض لتغييرات جذرية مع ما يقدر بنسبة 70 بالمائة من القيمة الجديدة المتحققة في الاقتصاد العالمي خلال العقد المقبل ستقوم على نماذج الاعمال التي تحظى بالتمكين الرقمي.[1]

وقد أدركت حكومات الدول الستة الأعضاء في مجلس التعاون لدول الخليج العربية هذه الفرصة الواعدة وعملت على اغتنامها عبر تطوير الاستراتيجيات الوطنية الرقمية ومواءمتها مع الأنشطة العملية التي تشجّع على رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتجارة الإلكترونية وتعزز إمكانات الحصول على التمويل ودخول الأسواق الجديدة. وتتمتع تلك المبادرات بإمكانات تتيح ترجمتها إلى واقع ملموس لتلعب دورًا فاعلًا في القطاع الخاص والمشاريع الصغيرة والمتوسطة، فيما تحسّن الإنتاجية الاقتصادية ونمو الدخل بالمنطقة. تسلّط تلك الاستراتيجيات الضوء على قدرات التقنيات المؤثرة، مثل اتصال الجيل الخامس والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل "البلوكتشين" وإنترنت الأشياء لتحقيق مزيد من الكفاءة في الخدمات العامة وتمكين إقامة مزيد من الشركات المرتكزة على الرقمنة والمعرفة. وتشجع بعض دول المنطقة على تطوير ورقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة بشكل صريح في تلك الاستراتيجيات الوطنية.

تهدف هذه الدراسة لأن تكون أساسًا وحافزًا للحوار بين الجهات المعنية حول كيفية تطوير الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة وتعزيز نموّها (من متناهية الصغر إلى صغيرة، ومن صغيرة إلى متوسطة)، ومساعدتها على الازدهار وتحويلها إلى جهات مشاركة وفعالة في منظومة الأعمال الناشئة. ولدى الجهات المعنية في دول الخليج العربية دور أساسي في التوسع ببناء القدرات – وبخاصة في ظل تركيز العالم على المنطقة لمشاهدة ومتابعة فعالية رياضية كبرى والمشاركة فيها عام 2022. فالبطولات من أمثال بطولة كأس العالم لكرة القدم 2022 في قطر لا تقتصر على حشد الرياضيين والمدربين والمشجعين من مختلف أرجاء العالم، بل تجلب إلى المنطقة فرصًا تجارية جديدة وتوفر للجهات المعنية بدول الخليج العربية – سواء في القطاع العام أو الخاص – منصة متينة لتعزيز الوعي والسعي للارتقاء بمستوى الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة، وترك إرث إيجابي ملموس.

دعائم وأنماط وآثار ومعززات الشمول الرقمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة

تعدّ البيانات والتحليل التجريبي نقطة الانطلاق في استعراض واقع الحال للشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة للمضيّ قدمًا في وضع خارطة طريق لتطويرها. ويستخدم هذا التقرير البيانات الجديدة المستمدة من **دراسة الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة في دول الخليج العربية 2021**، والتي عهدت فيزا بإجرائها إلى مجموعة نكستريد لتشمل 700 مشروعًا صغيرًا ومتوسطًا في دول المنطقة لدراسة استخدامها للمنصات والخدمات والمدفوعات الرقمية والتعرف إلى التحديات التي تواجهها في ترجمة مسيرة الرقمنة إلى إمكانات جديدة للمبيعات ودخول الأسواق. كما يراجع هذا التقرير العمل الجاري الذي تعكف عليه حكومات دول المنطقة والجهات المعنية بالقطاع الخاص من أجل تشجيع الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

وما لم يذكر خلاف ذلك، فإن جميع الأرقام الواردة في التقرير مستمدة من دراسة الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة في دول الخليج العربية 2021 (الملحق 3)

النتائج الرئيسية: دراسة الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة في دول الخليج العربية 2021

لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية معرفة جيدة بالأدوات والتقنيات الرقمية، حيث تمكّنها المدفوعات الرقمية وأسواق التجارة الإلكترونية وأنظمة الفواتير الرقمية وإدارة علاقات العملاء من رقمنة تعاملاتهم مع العملاء وتبسيطها والتوسع فيها. ويساعد ذلك في الوصول إلى العملاء والموردين في أسوق جديدة. وخلال العامين الماضيين، انطلقت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية في مسار طموح لتنويع القنوات والخدمات الرقمية، وأنشأت نماذج الأعمال المتكاملة التي تلبي احتياجات العملاء على تنوّعها. كما تستخدم المشاريع الصغيرة والمتوسطة بيانات المبيعات والعمليات التشغيلية لمواصلة تحسين خدمات العملاء وإدارة التدفقات النقدية وتخفيض التكاليف التشغيلية.

حققت غالبية المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي شملتها الدراسة في دول الخليج العربية مكاسب ملموسة من الرقمنة، وتشمل تلك المكاسب استقطاب عملاء جدد وتحسن الإيرادات والأرباح. كما تحسنت التدفقات النقدية لدى العديد من الشركات وتمكنت مجموعة كبيرة منها من تطوير منتجات وخدمات جديدة، فيما استفادت المجتمعات والاقتصاديات من تلك المكاسب نظرًا لتوظيف تلك المشاريع لموظفين جدد وتعاقدها مع مزودين للخدمات اللوجستية والمالية وخدمات تقنية المعلومات وغيرها. ومن المتوقع أن تتضاعف هذه المكاسب في ظل تحويل استخدام الدفعات الرقمية والأسواق الإلكترونية إلى فرص واعدة للتصدير.

وفيما تواصل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية اهتمامها بتعزيز تواجدها على الإنترنت وتسريع مسارها الرقمي، فهي تدرك حاجتها لمزيد من المعرفة والخبرة لصقل قدراتها الرقمية وتعزيز وجودها في الأسواق الإقليمية والدولية، فضلًا عن إمكانية الحصول على رأس المال العامل لتلبية طلبات البيع. كما أن تقوية قدرات الأمن السيبراني من أبرز الاحتياجات الملحّة لتلك الفئة من المشاريع.

لدى الغرف التجارية والبنوك والأسواق الإلكترونية في دول الخليج العربية العديد من المبادرات التي أطلقتها بالفعل بهدف تلبية احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة. كما تبنت حكومات المنطقة السياسات والأنظمة التي تحفز ممارسة الأعمال الرقمية كقوانين المعاملات والمدفوعات الرقمية واستراتيجيات التقنيات المالية وبيئاتها التجريبية الرقابية، وخرائط الطريق الوطنية للتجارة الإلكترونية.

وبوسع الحكومات الخليجية تسريع رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر تطوير المهارات الرقمية وتمويل التحول الرقمي وتشجيع استخدام تلك المشاريع للتقنيات الرقمية فيما يخص مدفوعاتها ورأس المال العامل على المدى القصير، إضافة إلى ضمان قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الوصول إلى البيانات الرقمية واستخدامها. وعلى الحكومات والجهات المعنية كالبنوك ومزودي الخدمات اللوجستية والأسواق الإلكترونية مواصلة العمل معًا من أجل تنفيذ مبادرات قابلية التشغيل التبادلي، والتي تمهد الطريق أمام خلق منظومة رقمية متكاملة وسلسة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

كما يمكن لحكومات المنطقة أيضًا الاستفادة من الشراكات بين القطاعين العام والخاص لدعم المهارات والقدرات الرقمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، والتعلم من أفضل الممارسات العالمية في بناء الاقتصاديات الرقمية، وتوطيد التكامل الرقمي الإقليمي فيما بينها لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من إجراء معاملاتها في الأسواق المجاورة.

التوصيات

ظهرت التوصيات السبعة التالية من الأبحاث ونتائج الدراسة، وهي توصيات لدول الخليج العربية بتسريع المسار الرقمي ومسار النمو للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتستهدف القطاعين العام والخاص على السواء.

1. تزويد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالتدريب على المهارات الرقمية اللازمة لاستخدام منصات التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية.
2. تحسين إمكانية وصول المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى رأس المال العامل، عبر الاستفادة من التقنيات المالية.
3. تزويد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالتوجيه ورأس المال اللازم للنمو لدعم تحولها الرقمي.
4. تزويد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بقدرات وتقنيات الأمن السيبراني
5. الحرص على تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الحصول على البيانات والاستفادة منها
6. ضمان توفر قابلية التشغيل التبادلي للخدمات الرقمية التي تستخدمها المشاريع الصغيرة والمتوسطة
7. تشجيع التكامل الرقمي ضمن منطقة دول الخليج العربية.

تحظى اقتصاديات دول الخليج العربية بفرصة تاريخية للمضي قدمًا في تحقيق تطلعاتها لتطوير القطاع الخاص وتحقيق الازدهار على نطاق واسع من خلال تشجيع الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة. فتوفر الأدوات والقنوات والأسواق الرقمية غير مسبوق، ولم يسبق أن تمتعت المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة بهذا القدر من المهارات الرقمية أو فرص العمل في الأسواق الرقمية. تتمثل المهمة الحالية في القطاعين العام والخاص بالمنطقة في مواصلة هذا النجاح وتعزيزه معًا – وبشكل يضمن استمرار المسيرة الرقمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة خصوصًا ويمكنها من الاستفادة من أفضلية التقنيات الناشئة بحيث تكون تلك الرقمنة شمولية وتترجم إلى مكاسب متحققة على نطاق واسع.

يمكنكم الاطلاع على محتوى التقرير بالكامل للحصول على رؤية أعمق للتوجهات العالمية والإقليمية في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة والمكاسب التي يمكن للمشاريع وللاقتصاديات تحقيقها من الرقمنة.

المحتويات

القسم الأول
التوجهات العالمية

- التوجهات العالمية في الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة 08
- أبرز 10 مكاسب تحققها المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الرقمنة 09
- المكاسب الاقتصادية المترتبة على التحول الرقمي الوطني 11
- أهمية توفر البيئة الشمولية ودورها في تحقيق الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة 12

القسم 2
نتائج الدراسة في دول الخليج العربية

- حالة الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية 16
- ما مدى رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة؟ 20
- ما الذي تحتاج إليه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في المنطقة لتسريع الرقمنة؟ 25
- ماذا تحتاج المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية لتسريع الرقمنة؟ 28

القسم 3
التوصيات

- تسريع الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية 32

القسم 4
موجزات الدول

- البحرين 36
- الكويت 42
- عُمان 48
- قطر 54
- السعودية 60
- الإمارات 66

الملحق 1
تعريفات المتغيرات المرتبطة بالاقتصاد الرقمي 72

الملحق 2
دراسات حديثة حول رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا 74

الملحق 3
دراسة الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية 2021: العينة والمنهجية 75

المراجع 77

1

التوجهات العالمية

التوجهات العالمية في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

أبرز 10 مكاسب تحققها المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الرقمنة

المكاسب الاقتصادية المترتبة على التحول الرقمي الوطني

أهمية بيئة التمكين للشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

التوجهات العالمية في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

فيما دفعت جائحة كوفيد19- المستهلكين من الأفراد والشركات للتوجه إلى التعاملات عبر الإنترنت، عملت المشاريع الصغيرة والمتوسطة حول العالم على تسريع تحوّلها الرقمي وتعزيز استخدامها للمدفوعات والمنصات الرقمية والأسواق الإلكترونية لتصبح جزءًا أساسيًا من نماذج أعمالها بهدف تيسير التعاملات مع العملاء والتوسع فيها.
وقد أجرت هذه الدراسة استطلاعًا (الملحق 3) إلى جانب دراسات عالمية أخرى،[2] لتقديم المرئيات حول ديناميكيات ذلك التحول الرقمي، وفيما يلي عدد من أبرز التوجهات في هذا الصدد:

- على المستوى العالمي، قامت المشاريع الصغيرة والمتوسطة بتسريع استخدام المدفوعات الرقمية عبر الاستعانة بشركات عالمية قائمة في المجال وبتقنيات المدفوعات الجديدة مثل الدفع بدون تلامس والدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة QR. ويلاحظ أن لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة خيارات أوسع من أي وقت مضى فيما يخص قدرات الدفع وخياراتها، فقد شهدت بعض المناطق مثل جنوب شرق آسيا انتشارًا ضخمًا لأدوات المدفوعات الرقمية وما يسمى بالتطبيقات الفائقة التي تجمع بين قدرات الدفع وعدد من الخدمات الرقمية الأخرى للشركات والمستهلكين. كان هذا التحرك العالمي نحو المدفوعات الرقمية حافزًا كبيرًا: فالمدفوعات الرقمية تمثل في الغالب الخطوة الأولى للمشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى عالم الاقتصاد الرقمي، وتمهد أمامها الطريق نحو تطوير مزيد من القدرات الرقمية.

- تعمل المشاريع الصغيرة والمتوسطة على التوسع في استخدامها للأسواق الإلكترونية المحلية والإقليمية والدولية التي تبرزها أمام جمهور عريض من مئات ملايين المستهلكين والمشترين حول العالم. ويدعم تلك العملية انتشار وتنوع الأسواق الإلكترونية وأنظمة المدفوعات الدولية وقدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على إدارة متاجرها الإلكترونية في عدد من الأسواق عبر الإنترنت. كما تستخدم بعض المشاريع الصغيرة والمتوسطة قدرات متكاملة أكثر تعقيدًا مثل الغرف الافتراضية لقياس الملابس والتجارب الغامرة التي تستعين بتقنيات الواقع المعزّز من أجل تحسين تجربة العملاء ورحلة الشراء.

- تعمل المشاريع الصغيرة والمتوسطة حول العالم بدأب على تحسين قدراتها للتعامل المباشر مع المستهلكين، لتدمج بذلك بين أسواق التعامل بين المشاريع والمؤسسات وأسواق التعامل بين المشاريع والمستهلكين. وفي عام 2022، من المتوقع أن يستخدم 100 مليون شخص في أمريكا وحدها قنوات التعامل المباشر بين المشاريع والمستهلكين لشراء السلع والخدمات.[3]

- أخذت المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تبيع منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت بالاستفادة من البيانات المتعلقة بالعملاء والمنصات والمعاملات بهدف اكتساب مرئيات جديدة وتمكينها من التنبؤ باحتياجات وتفضيلات العملاء والتخطيط للحملات الترويجية والخصومات، ومعرفة فئات المنتجات الواعدة والجوانب التشغيلية الزائدة عن الحاجة.

- أدت رقمنة المدفوعات والمبيعات وإمكانات التسويق والتفاعل مع العملاء إلى استقطاب مزيد من الاهتمام، إذ تظهر التقديرات بأن أكثر من 70 بالمائة من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية تعطي الأولوية لقدرات التسويق والتجارة الإلكترونية لتكون أبرز استثماراتها خلال العام 2021 .[4] وتنوي 52 بالمائة من الشركات تأجيل استثماراتها بسبب تأثيرات جائحة كوفيد-19، ولكن أقل من 10% منها تخطط لتقليل إنفاقها على المشاريع المخطط لها في مجال التحول الرقمي.[5]

أكثر من
70%
من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية أعطت الأولوية لقدرات التسويق الرقمي والتجارة الإلكترونية باعتبارها أهم استثماراتها خلال العام 2021

يتزايد استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة من أنحاء العالم لشبكات المدفوعات الدولية والأسواق الإلكترونية ومنصات الخدمات عبر الإنترنت، مما يعني إتاحة مزيد من الخيارات والمزودين لتختار منهم مقارنة مع المشاريع المماثلة قبل عشر سنوات. فالشبكات والمنصات اليوم تتسم بالعولمة والتوسّع وتجمع مليارات المستخدمين كعملاء محتملين لكافة المشاريع – وقد أصبحت تلك نقطة تحوّل بالغة الأهمية للمشاريع والأعمال على اختلافها.

أبرز 10 مكاسب تحققها المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الرقمنة

تغطي ثمار التحول الرقمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة جوانب عديدة تتراوح من ارتفاع حجم وعدد التعاملات وزيادة فرص دخول الأسواق الجديدة لتتيح الوصول إلى مزيد من الفرص التجارية والاقتصادية.

1. تؤدي رقمنة المدفوعات والتجارة الإلكترونية إلى استقطاب عملاء جدد ودخول أسواق جديدة وتنويع الصادرات

يرتبط استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للمتاجر الإلكترونية والأسواق الإلكترونية الدولية بارتفاع معدلات المشاركة في أنشطة التصدير وتنوع أسواق الصادرات. فالتجارة نشاط اقتصادي تشكّل فيه بضع شركات كبرى النسبة الأعظم من صادرات وواردات الدولة، فيما تساهم الشركات الصغيرة بنسبة ضئيلة. ولكن الحال تغيّر مع ظهور أنظمة المدفوعات الرقمية والتجارة الإلكترونية: إذ تظهر أبحاث أجرتها مجموعة نكستريد بمشاركة ما يزيد على 50 ألفًا من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية، بما فيها دول من أمريكا اللاتينية وآسيا وأفريقيا، أن الشركات التي تمارس أنشطة البيع عبر الإنترنت تتمتع باحتمالات التصدير بواقع ضعفين إلى ثلاثة أضعاف، إلى جانب كونها مرشحة للبيع إلى أسواق متعددة بشكل يفوق الشركات التي لا توفر مبيعاتها عبر الإنترنت. وفي دراسة ترتكز على بيانات التعاملات، تبيّن أن 96 بالمائة من البائعين من المشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر الأسواق الإلكترونية الدولية قاموا بالتصدير، وأن 90 بالمائة منهم صدّروا منتجاتهم لأكثر من 10 أسواق.[6]

2. المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تستفيد من الخدمات الرقمية تتكبد خسائر تجارية أقل

تتيح التجارة الإلكترونية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة دخول أسواق جديدة عبر تحسين إمكانات التعريف بها في مناطق جغرافية مختلفة وبفضل مستوى الثقة والقدرة على التعامل التجاري بين بائعين ومشترين في مناطق مختلفة.[7] ومن خلال تيسير الخدمات المتعلقة بالتجارة، كالمدفوعات الدولية والتمويل التجاري والخدمات اللوجستية والامتثال التجاري، فإن الرقمنة تؤدي في الواقع إلى تخفيض تكاليف التجارة – وهي النفقات المترتبة على نقل السلع أو الخدمات من البائع إلى المشتري. على سبيل المثال، من المتوقع أن تؤدي رقمنة الامتثال التجاري والعمليات التجارية في منطقة آسيا والمحيط الهادي، وهي منطقة تتسم بالتكامل إلى حد كبير، إلى توفير يصل حتى 26%.[8]

3. تتمكن المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تقوم بالشراء عبر الإنترنت من الوصول إلى مجموعة أكثر تنوعًا من المنتجات والخدمات، ما يعزّز تنافسيتها وإنتاجيتها

أظهرت الأبحاث التجريبية أن الشركات التي تشتري عبر الإنترنت مرشحة للاستيراد أكثر من غيرها من الشركات المقارنة التي لا تمارس الشراء عبر الإنترنت. فقد أدت التجارة الإلكترونية إلى توسع وعولمة خيارات الموردين المتاحين للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، بينما تمكّن الرقمنة والحوسبة السحابية تلك المشاريع من تحديد أفضل مزودي الخدمات الرقمية المختصين والأكثر ملاءمة لاحتياجاتهم من خارج الشركة أو حتى من خارج الدولة، والاستفادة من هذه الخدمات في تحسين الإنتاجية والتميز عن المنافسين.[9] ولربما تتجلى فوائد التجارة الإلكترونية للشركات والمستهلكين في المناطق الريفية والنائية، نظرًا لكونها تتيح لهم الوصول إلى التنوع ذاته من السلع والخدمات المتاحة للقاطنين في المدن.[10]

4. بوسع المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تعمل على رقمنة تفاعلها مع العملاء وخدمات التوصيل أن تحسّن من تجربة العملاء.[11]

فالمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تزيل أية عقبات من رحلة الشراء لدى العميل وتمنحه تجربة ذات طابع شخصي مميز تحقق مكاسب من الإيرادات والعملاء الجدد. على سبيل المثال، حقق تطبيق Grab للتوصيل في جنوب شرق آسيا ومنصة Gojek الإندونيسية نتائج ملموسة في زيادة التعاملات والإيرادات لجميع الشركات التي توفر خدماتها الرقمية والتوصيل من خلالهما.[12] وارتفعت مبيعات رواد الأعمال من خلال Grab بمتوسط 25%.[13]

5. يظهر أثر رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال زيادة المكاسب المتحققة من أنظمة الحكومة الإلكترونية والمشتريات الإلكترونية.

فيما تكتسب أنظمة المشتريات الإلكترونيات مزيدًا من الإقبال، تتمتع المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي أنجزت رحلة الرقمنة بفرص أفضل بكثير للاستفادة من الخدمات الحكومية الإلكترونية والمنافسة على العقود الحكومية. فنظم المشتريات الإلكترونية تساعد في تبسيط وتسهيل إجراءات المشتريات الحكومية التي تتسم بصعوبتها وغموضها في معظم الأحيان، لتمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من المنافسة على قدم المساواة أمام الشركات الكبرى. وتظهر الأبحاث أن المشتريات الإلكترونية أكثر فعالية من نظام تخصيص الحصص من حيث تمكينه للمشاريع الصغيرة والمتوسطة من المنافسة على العقود الحكومية والفوز بها.[14]

6. تسمح الأدوات الرقمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بالحصول على معلومات خارجية قيمة وجذب المهارات والمواهب والثقة بقدراتها.

ونظرًا لأن معظم المعرفة المتاحة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة يتم اكتسابها من خارج المؤسسة، تسهّل التقنية جمع البيانات الضخمة والمعلومات. وقد بيّنت دراسة أجريت مؤخرًا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الأسواق الناشئة والولايات المتحدة الأمريكية أن أكثر من 50 بالمائة من المشاريع التي بدأت مسيرتها الرقمية تحدثت عن زيادات "ملموسة للغاية" في مستويات الثقة بنفسها وبقدرتها على المنافسة كميزة أساسية لاستخدام التقنيات والمنصات الرقمية. أما المشاريع التي قطعت شوطًا كبيرًا في رحلة الرقمنة، فقد تمثلت المكاسب الكبيرة في مؤشرات الأداء الرئيسية للأعمال مثل القدرة على تتبع التدفقات النقدية والحصول على التمويل والعثور على الموردين النوعيين.[15]

7. تتيح الرقمنة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة فرصًا أفضل في الحصول على التمويل – وهو دافع رئيسي للنمو.

تسهّل التقنيات المالية والتطبيقات الفائقة والبنوك الرقمية ومنصات التمويل التشاركي الوصول إلى القروض الصغيرة ورأسمال النمو. وتظهر دراسات أجريت في أسواق منها الولايات المتحدة الأمريكية والصين وفرنسا بأن التقنيات المالية ساهمت في توفير التمويل للشركات في المناطق الريفية والنائية التي تخلو من البنوك، أو تلك التي لا تمتلك حسابات مصرفية، وللشركات المبتكرة التي تمتلك ضمانات ضئيلة.[16] كما أن استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للأدوات الرقمية في إعداد الفواتير وسداد الدفعات يعزز من موقفها المالي ويساعد المقرضين في إجراء تقييمات مالية أفضل. تبيّن الأبحاث أن أنظمة الفوترة الإلكترونية ساعدت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في توفير الوقت والتكاليف مقارنة مع الأنظمة الورقية التقليدية، كما يمكن اعتبار الذمم المدينة الرقمية بمثابة ضمانات عند طلب الحصول على التمويل.[17]

8. يمكن لنماذج الأعمال المتكاملة ورقمنة التفاعل مع العملاء أن تعزز إمكانات الصمود في وجه صدمات الطلب.

تظهر الاستطلاعات أن الشركات التي تمتلك إمكانات التجارة الإلكترونية والمدفوعات الإلكترونية ومعالجة الطلبات عن بعد حققت خلال فترة الجائحة أداء أفضل بكثير من الشركات التي كانت في بداية رحلة التحول الرقمي. وقد شهدت حوالي 39% من الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر، والتي تمتلك قدرات لمعالجة الطلبات عن بعد، نموًّا إيجابيًا خلال العام 2020 مقارنة مع 29% لدى نظيراتها التي لا تتمتع بتلك القدرات.[18]

9. يبدو أن المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تستخدم التقنيات الرقمية والإنترنت بشكل مكثف تحقق نموًا أسرع.

بالنظر إلى أثر الرقمنة على دخول المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى الأسواق وحصولها على التمويل والفرص التجارية واستقطاب أصحاب المواهب، فمن غير المفاجئ أن تكون المشاريع الأكثر تقدمًا في مسيرتها الرقمية هي التي تحقق نموًا أسرع من نظيراتها.[19] ووجد البنك الدولي أن البائعين الفيتناميين عبر الإنترنت مثلًا حققوًا نموًا أكبر في إنتاجية الأيدي العاملة بواقع 50% ونموًا إجماليًا بالإنتاجية بواقع 75% من الشركات الفيتنامية التي تستخدم الإنترنت ولكنها لا تبيع من خلاله، ومع تساوي كافة العوامل الأخرى.[20]

10. يميل أداء المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تستخدم التقنيات الرقمية المتنوعة المتكاملة للتفوق على نظيراتها في الغالب.

لا توجد تقنية واحدة بمثابة العصا السحرية لدعم نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة، بل إن هناك مجموعة من التقنيات الرقمية المؤثرة والتي تتكامل فيما بينها. على سبيل المثال، لم تقتصر أنجح الشركات التي تبيع عبر الإنترنت على رقمنة قدرات المبيعات والتسويق وحسب بل استخدمت حزمًا من الخدمات والتقنيات الرقمية المتكاملة كمنصات إدارة علاقات العملاء وبرمجيات إدارة المخزون.[21] ولتلك الخطوة ثمار واضحة: فقد وجدت ديلويت في دراسة أجرتها بالولايات المتحدة الأمريكية أن الشركات التي قطعت شوطًا كبيرًا في مسيرتها الرقمية تتمتع باحتمالات أعلى ثلاثة أضعاف من نظيراتها الأقل رقمنة من حيث نمو الإيرادات.[22]

المكاسب الاقتصادية المتحققة من التحول الرقمي الوطني

تشير الأدلة التجريبية بشكل واضح إلى أن الرقمنة تمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من دخول الأسواق الجديدة واكتساب المهارات والحصول على التمويل وتحسين المبيعات والابتكار وفرص النمو وإمكانات الصمود في وجه الأزمات. ومن هذا المنطلق، فإن رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة بشكل موسع على النطاق الوطني يؤدي إلى مكاسب اقتصادية ملموسة بوضوح. ويمكن للشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة أن يحقق عددًا من المكاسب الاقتصادية:

- **تشجيع تنوع المنتجات والأسواق في الدول ورفع معدلات إنعاش الأعمال**، وبخاصة في سياق استخدام التجارة الإلكترونية حيث تظهر العديد من الدراسات أن استخدام الإنترنت واتصال النطاق العريض يعزز تجارة الدول بالسلع والخدمات ويرفع نسبة التجارة إلى ناتج الدخل المحلي ويزيد من تنوع المنتجات المتداولة.[23]

- **تمكين التجارة والتكامل الإقليميين.** فنظرًا لأن التجارة الإلكترونية تشجّع المشاريع الصغيرة والمتوسطة على التميز عن غيرها، فإن بوسعها تحفيز التجارة بين القطاعات وحتى بين الدول ذات المنتجات المتشابهة – أو تداول منتجات مختلفة في نفس فئات المنتجات.

- **إتاحة تحقيق مكاسب الإنتاجية.** فالدول التي يتسنى لها الوصول إلى الإنترنت واستخدام نظم المدفوعات الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت وغيرها من التقنيات الرقمية على نطاق واسع، تمتلك قدرة أكبر على التداول وتعزيز الإنتاجية مقارنة مع الدول التي تركز على بضعة شركات رقمية بارزة.[24] كما أن الشمول الرقمي يسمح بتحقيق المكاسب الشبكية في الاقتصاديات ويحفز الشركات البعيدة للانضمام إلى ركب الرقمنة.

- **تسريع المكاسب الشبكية للاقتصاديات.** ترتفع تكلفة البقاء خارج الاقتصاد الرقمي مع تزايد وتيرة الرقمنة لدى العملاء والمنافسين، كما أن ثمار الخدمات الرقمية تكون أعلى بكثير عندما يتسنى التوسع فيها عبر شركات متعددة بدلًا من بضع شركات.

تتحقق هذه المكاسب الاقتصادية الواسع في موجات بالتزامن مع تطور الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة وتزايد متانة المنظومات الرقمية. تأتي المكاسب في المراحل المبكرة، على سبيل المثال، من الرقمنة الأولية لتعاملات وعمليات المشاريع الصغيرة والمتوسطة، تتبعها المكاسب النابعة من وصول تلك المشاريع إلى الخدمات الرقمية والأسواق الإلكترونية، ومكاسب استخدامها للبيانات من أجل تحسين خدماتها ومنتجاتها، وتحسين قابلية التشغيل التبادلي مع الأطراف الأخرى في القطاع. (الشكل 1)

الشكل 1

المصدر: مجموعة تكستريد

أهمية توفر البيئة الشمولية ودورها في تحقيق الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

تولي المشاريع الصغيرة والمتوسطة حول العالم أولوية كبيرة للرقمنة باعتبارها وسيلة للوصول إلى العملاء والأسواق الجديدة بينما تسمح بالتعاملات الآمنة على نطاق موسّع. وفي الوقت ذاته فإن قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على تنفيذ التحول الرقمي أفضل وأبرز في الدول التي عملت على رقمنة اقتصادياتها وإيجاد بيئات ممكّنة للشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

ترتبط رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة ارتباطًا وثيقًا بالمسيرة الرقمية في كل دولة، إذ أن الدول التي حققت تقدمًا كبيرًا في رقمنة اقتصادياتها وترسيخ المنظومات الرقمية تتمتع بحظوظ أعلى في القدرة على إرساء التحول والشمول الرقميين للمشاريع الصغيرة والمتوسطة. وفيما يلي أمثلة على دعائم النجاح التي تمكّن وتحفز المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الرقمنة:

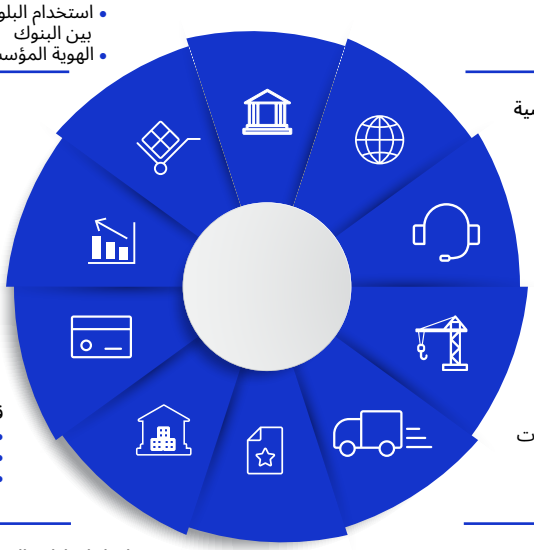
- **رقمنة عملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة:** تتطلب رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة استخدام المدفوعات الرقمية ومستوى رفيعًا من الثقافة الرقمية بين العملاء، وأظهرت جائحة كوفيد-19 بوضوح كيف ارتفع حافز المشاريع الصغيرة والمتوسطة للرقمنة تماشيًا مع رقمنة عملائها. وفيما انتقل المتسوقون إلى المنصات الإلكترونية وطالبوا بإمكانات الطلب عن بعد والدفع بدون تلامس، سارعت المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى تبنّي تلك الأدوات بشكل متزايد.

- **السياسات التي تتيح إجراء المعاملات الرقمية:** وتشمل المدفوعات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وقوانين المعاملات الإلكترونية وأنظمة الفواتير الإلكترونية وخدمات الحكومة الإلكترونية، كما تشمل في بعض الدول الهويات الرقمية للأفراد والشركات. وقد تبنت العديد من الحكومات هذه السياسات بالفعل.

- **السياسات التي تمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الشعور بالثقة واكتسابها عبر الإنترنت بفضل البيانات الرقمية:** السياسات التي تنظم سلوك الشركات والمستهلكين عبر الإنترنت – مثل خصوصية البيانات وحقوق النشر الإلكتروني وقوانين حماية المستهلك – والتي من شأنها تحفيز المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الرقمنة واستخدام المتاجر والأسواق الإلكترونية وما إلى ذلك. كما أن حلول الهوية الرقمية وقدرات الأمن السيبراني ونظم حل النزاعات عبر الإنترنت ترسّخ ثقة الباعة والمشترين بالمعاملات الإلكترونية لتكون الأساس الوطيد للشمول الرقمي.[25]

الشكل 2

خدمات المنظومة الرقمية عبر دورة مبيعات المشاريع الصغيرة والمتوسطة



البحث والتطوير والتصميم
- برمجة واجهات التطبيقات والحزم التقنية
- التوأمة الرقمية
- التصنيع الذكي

الحصول على التمويل
- إجراءات «اعرف عميلك» – تحليل المخاطر القائم على الذكاء الاصطناعي، والتقييم المرتكز على المخاطر
- استخدام البلوكتشين لضمان قابلية التشغيل التبادلي بين البنوك
- الهوية المؤسسية الرقمية

خدمات ما بعد البيع، اللوجستيات العكسية
- الواقع المعزز – الواقع الافتراضي
- الصيانة التنبؤية المتقدمة
- الطباعة ثلاثية الأبعاد للقطع والأجزاء
- التراسل المباشر

المشتريات
- إجراءات «اعرف مورّدك»
- إمكانية تتبع القطع والتحقق من أصالتها باستخدام البلوكتشين «سلسلة الكتل»
- الطباعة ثلاثية الأبعاد، تصنيع المواد المضافة
- المخزون الافتراضي

التسويق والمبيعات
- قدرات متكاملة لقنوات البيع
- منصات إدارة القنوات
- الأسواق الإلكترونية • تحليلات العملاء
- أتمتة التسعير • غرف القياس الافتراضية

إنجاز عمليات البيع الدولية
- استخدام البلوكتشين لإتاحة التتبع
- المنافذ الذكية • أنظمة مجتمعات المنافذ
- توفير خدمات الشحن عند الطلب
- رقمنة الامتثال التجاري

التغطية الكاملة لمسار التوصيل
- تكامل عملية التوصيل القائمة على البيانات
- المركبات ذاتية القيادة • شبكات المواصلات الذكية العناوين الرقمية وتحسين المسارات بالشكل الأمثل

قبول الدفعات
- الدفعات الغنية بالبيانات
- الدفعات بدون تلامس
- الدفعات المنسجمة مع التحركات اللوجستية والمنبثقة من • العقود الذكية

الامتثال التجاري
- تقنيات التسجيل التي ترصد الأنظمة التجارية في الأسواق
- وثائق الشحن الرقمية
- أتمتة إدخال بيانات الامتثال

إنجاز إجراءات البيع
- تتبع المخزون بشكل فوري
- استخدام الروبوتات لجلب وتغليف العبوات
- عمليات المستودعات وإنجاز إجراءات البيع بمساعدة أتمتة عمليات الروبوتات والذكاء الاصطناعي

المصدر: مجموعة تكستريد

- **المنظومات الرقمية المتطورة والقابلة للتشغيل التبادلي:** تسهم قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الرقمنة في تعزيز متانة المنظومات الرقمية التي تعمل فيها، كما أن المنظومة الرقمية المثالية تسمح لتلك المشاريع باستكمال كافة مراحل دورة المبيعات بشكل رقمي تمامًا (الشكل 2). ولتحقيق ذلك، قدمت الحكومات الدعم لمزودي خدمات المدفوعات الإلكترونية والتقنيات الرقمية وغيرهم من مزودي الخدمات الذين يطورون نماذج الأعمال التقليدية في القطاعات الاقتصادية الكبرى.

- **التركيز الوطني على الشمول الرقمي:** ما زالت معظم الاقتصاديات تعاني من تباين رقمي واضح – فهناك تباين في مستوى الرقمنة بين المؤسسات الكبيرة والصغيرة، وبين المشاريع في المدن والمناطق الريفية، والشركات التي تقودها السيدات أو الرجال، وبين الشركات التقنية وغير التقنية. ومن شأن تطوير الرقمنة بحد ذاتها أن يزيد تلك الفجوات اتساعًا في حال استثناء بعض الشرائح، لأسباب منها ضعف اتصال الإنترنت أو محدودية القدرة على استخدام الأجهزة مثلًا، أو لأن الشركات الكبرى في المجال الرقمي لديها موارد وقدرات أكبر تمكنها من مواصلة البناء على المكاسب السابقة. ويؤكد كل ما سبق أهمية تركيز الحكومات على الشركات التي ما تزال في المراحل الأولى من مسيرة التحول الرقمي، فالشمول الرقمي يعني الحرص على توفير الفرصة لكل مشروع من المشاريع الصغيرة والمتوسطة للوصول إلى الأدوات والتقنيات الرقمية واستخدامها في تنمية الأعمال.

وبالإضافة إلى دعائم النجاح المذكورة لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الرقمنة، لا يزال على المشاريع والحكومات العمل من أجل ترجمة تلك الرقمنة إلى نتائج حقيقية، إذ ينبغي القيام بما يلي على سبيل المثال:

- على مستوى الشركة، تشير الأبحاث إلى أن الرقمنة تحقق أكبر تأثير عندما ترافق الابتكار في نموذج الأعمال.[26] وكثيرًا ما تكون الإدارة الفعالة للتغيير واحدة من أهم التحديات التي تواجه رقمنة الشركات. يظهر استطلاع أجري حديثًا على المشاريع الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية أن ممارسات الابتكار التي تبنّتها المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي قطعت شوطًا في مسار الرقمنة أدت إلى أثر إيجابي على الأداء وعلى احتمالية صمود أعمال الشركة.[27]

- على مستوى المنظومة، تعتبر قابلية التشغيل التبادلي عنصرًا بالغ الأهمية لتجنب نشوء ما يعرف بالجزر الرقمية أو المناطق الرقمية المعزولة من الخدمات التي لا تتيح لعملائها سهولة التعامل خارج أنظمتها المصغّرة، وبالتالي تقيّد إمكانات التوسع والتبادل الاقتصادي. وتدعم الواجهات المفتوحة لبرمجة التطبيقات، وسلسلة الكتل "البلوكتشين" وحلول الهوية الرقمية قابلية التشغيل التبادلي بين مزودي الخدمات الرقمية المختلفة – ويسهم ذلك بدوره في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من التوسع والابتكار. وبدلًا من إقامة سلسلة القيمة الكاملة أو التفاوض على الروابط واحدة تلو الأخرى، يمكن للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التركيز على حلقة واحدة من السلسلة واستعمال واجهات برمجة التطبيقات الموجودة أو سلسلة الكتل للانضمام إلى منظومة يمكنها من خلالها الحصول على البيانات والمعلومات إلى جانب كافة المعنيين الآخرين، وتسريع وتبسيط تدفقات عملها وإنجاز التعاملات والدفعات.[28]

%67

انخفاض معدل عمليات الاحتيال عالميًا عبر نظام فيزا خلال عشرين عامًا، رغم ارتفاع حجم التعاملات بنسبة تفوق 1,000%. وتعدّ تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة والتحليل التنبؤي والتصنيف الفوري من الأدوات الفعالة في مكافحة الجرائم السيبرانية.

- على مستوى الاقتصاد، ينبغي على الحكومات أن تتبنى السياسات التكاملية التي تسمح للشركات بترجمة التقنيات إلى مكاسب في التجارة والإنتاجية – مثل زيادة إمكانات الحصول على التمويل وتشجيع ريادة الأعمال وتسهيل التجارة. وبالتزامن مع مضي المشاريع الصغيرة والمتوسطة قدمًا في مسيرتها الرقمية، تطرأ حاجة ملحة للتمويل، ولكن المفارقة هنا هي أن المشاريع التي تنطوي على تطبيقات تقنية مكثفة وتمتلك أصولًا بسيطة هي التي تواجه صعوبة أكبر في تغطية متطلبات ضمانات التمويل.

- عند البدء برحلة رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة، فلا بد أن ترافقها إدارة المخاطر من جانب المشاريع والحكومات. ومن أبرز المخاطر في هذا الصدد مخاطر الأمن السيبراني، والتي قد تؤدي إلى تقويض جميع مكاسب الرقمنة. فجميع الاقتصاديات تواجه تلك التحديات – وقال مكتب التحقيقات الفيدرالي في الولايات المتحدة الأمريكية أن شكاوى الأمن السيبراني ارتفعت بواقع أربعة أضعاف منذ بداية جائحة كوفيد-19، بالتزامن مع ارتفاع مستوى الرقمنة.[29] ومن المخاطر الأخرى التعرض للاحتيال عبر الإنترنت – فقد أظهر استطلاع أجري حديثًا في عدد من الدول النامية أن 61% من المشاركين من البنوك وشركات التقنيات المالية والتجار يتفقون بأن تقنيات المدفوعات الجديدة تجعلهم أكثر عرضة لمحاولات الاحتيال.[30]

وفي الوقت ذاته، تقدم تحليلات البيانات والتقنية إمكانات قوية للاستجابة للجرائم السيبرانية. على سبيل المثال، يستخدم نظام فيزا العالمي للكشف عن الاحتيال إمكانات متطورة للذكاء الاصطناعي والتحليل التنبؤي والتصنيف الفوري لرصد أية أنشطة مثيرة للشبهات. وقد انخفض معدل جرائم الاحتيال العالمية ضمن نظام فيزا بحوالي الثلثين خلال العقدين الماضيين إلى أقل من 0.1% رغم ارتفاع حجم التعاملات بأكثر من 1,000%.[31]

وكما يظهر الشكل 3، فإن الرقمنة تعدّ عامل توازن ممتازًا في حال تطبيقها بالشكل الصحيح إلى جانب السياسات الداعمة لها، فبوسعها أن تعود بالنفع على كافة الأطراف وان تغلق الفجوات المعتادة وتقلل التباين، لتسهم في تعزيز النمو الاقتصادي الذي يرتبط بدوره ارتباطًا وثيقًا بتزايد استخدام التقنيات الرقمية. ومن شأن الشمول الرقمي أن يؤدي إلى حلقة افتراضية تشمل مزيدًا من الرقمنة وإيجاد الثروات وتسارع المسيرة الرقمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

الشكل 3

دعائم وأنماط وآثار ومعززات الشمول الرقمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة

1 دعائم نجاح الشمول الرقمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة

- رقمنة عملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمشاريع النظيرة لها
- وجود منظومات رقمية تمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من توفير الخدمات الرقمية واستكمال دورات المبيعات بسهولة
- السياسات التي تشجّع وتؤمن التعاملات الرقمية، وتضع قواعد السلوكيات عبر الإنترنت وترسّخ الثقة بين أطراف التعاملات الإلكترونية.
- السياسات الموسعة التي تعود بالنفع على كافة الأطراف وتحلّ مشاكل التفاوت الرقمي بدلًا من التركيز على الجهات المتفوقة رقميًا فقط.

2 الأنماط الحالية في رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة

- سرعة تبنّي طرق الدفع الرقمية ورموز الاستجابة السريعة QR
- تسارع إنشاء المتاجر الإلكترونية والتحاقها بالمواقع التجارية العالمية والإقليمية
- زيادة استخدام نماذج البيع المباشر للمستهلك للوصول إلى العميل بدون وسطاء
- ارتفاع وتيرة استخدام البيانات الضخمة بهدف فهم العملاء والأسواق والمنافسين والعمليات التشغيلية
- استثمار المشاريع الصغيرة والمتوسطة في التسويق الرقمي وتعزيز الاتصال وقدرات التجارة الإلكترونية

3 أثر رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة

- نمو معدلات مساهمة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الصادرات وتنويع الاقتصاد
- وصول المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى مجموعة أوسع من المنتجات والخدمات
- الابتكار والتنويع في الخدمات والمنتجات
- تحسين إمكانات الوصول إلى المعلومات والمهارات وأصحاب المواهب
- تحسين تجربة العملاء
- المرونة والقدرة على الصمود في وجه اضطرابات الإمداد
- توفير وظائف ذات مردود جيد

4 عوامل تعزيز المكاسب المتحققة من الرقمنة

- على مستوى الشركة: الابتكار في نموذج الأعمال، إدارة التغيير، استراتيجية النمو العالمي
- على مستوى المنظومة: الوصول إلى الخدمات الرقمية بشكل أفضل وإتاحة قابلية التشغيل التبادلي لها
- على مستوى الاقتصاد: تكامل السياسات كالوصول إلى الدفعات الرقمية التبادلية والحصول على التمويل، وتطوير المهارات
- استخدام التقنيات والسياسات التي تخفف من مخاطر الأمن السيبراني والاحتيال عبر الإنترنت.

المصدر: مجموعة تكستريد

2

النتائج في دول الخليج العربية

حالة الشمول الرقمي
في دول الخليج العربية

ما مدى رقمنة المشاريع الصغيرة
والمتوسطة في دول الخليج؟

كيف تحقق المشاريع الصغيرة
والمتوسطة مكاسب من الرقمنة؟

ماذا تحتاج المشاريع الصغيرة والمتوسطة
في دول الخليج العربية لتسريع الرقمنة؟

حالة الشمول الرقمي في دول الخليج العربية

تبنّت معظم حكومات دول الخليج العربية استراتيجيات وطنية وبيانات لرؤيتها في السنوات الماضية، تؤكد فيها على ضرورة تسريع التحول الرقمي في العمليات الحكومية والتوسع في استخدام التقنيات المتطورة والمؤثرة في اقتصادياتها، إلى جانب تحسين بيئة تمكين الرقمنة للقطاع الخاص (الجدول 1)،[32] بينما أظهرت بعض الدول تركيزًا خاصًا على تطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتحول الرقمي في استراتيجياتها الوطنية.

برامج التنمية الوطنية والرقمنة في دول الخليج العربية

الجدول 1

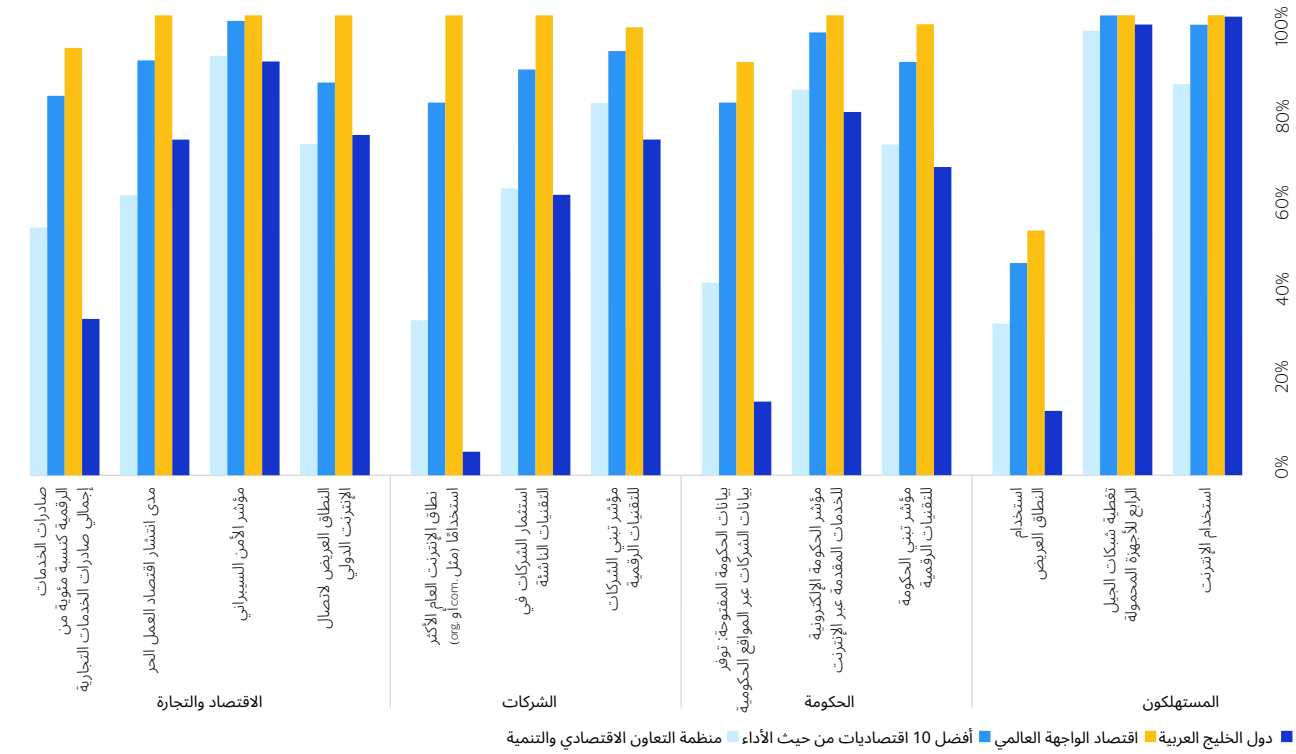
البحرين	• تنبثق الاستراتيجية الرقمية في البحرين من الاستراتيجية الإقليمية للحكومة الإلكترونية بين دول الخليج العربية • تسلّط استراتيجية الحكومة الإلكترونية 2022 الضوء على رقمنة خدمات الحكومة الإلكترونية وتعزيز البيئة الممكنة لاستخدام التقنيات الرقمية، وتطوير الجاهزية الرقمية وتشجيع استخدام الوسائل الرقمية.
الكويت	• تهدف استراتيجية الكويت الجديدة للعام 2035 لتحويل الدولة إلى مركز ثقافي ومالي ومركز معرفي في مجال تقنيات المعلومات والطاقة المتجددة. ومن المتوقع أن يرتفع دور القطاع الخاص في تنفيذ مشاريع التطوير إلى ما بين 60 – 70 بالمائة.
عُمان	• تدعم كل من رؤية عُمان 2040 واستراتيجية عمان الرقمية 2030 التحول الرقمي والابتكار ورفع حصة قطاع تقنية المعلومات في إجمالي الاقتصاد الوطني، إلى جانب التوسع في خدمات الحكومة الإلكترونية وتشجيع الشركات الناشئة في المجال الرقمي – بما في ذلك الاستفادة من أحدث التقنيات المتطورة.
قطر	• تسعى رؤية قطر الوطنية 2030 إلى تحويل قطر إلى دولة متقدمة بحلول العام 2030 وتوفير مستوى معيشي رفيع لكافة المواطنين والمقيمين وللأجيال القادمة. • وتتطلع استراتيجية قطر الرقمية 2026 إلى تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية والتوسع بتقديمها من خلال البيانات الضخمة، وزيادة أحمال العمل الحكومية التي تتم رقمنتها بالكامل، وتلقي آراء ومقترحات الجمهور حول الأداء الحكومية، والخدمات الذكية التي تلبي احتياجات جميع شرائح المجتمع.
السعودية	• تمثل رؤية السعودية 2030 خطة اقتصادية صممت للتقليل من اعتماد المملكة على النفط، وتعدّ التقنية من أهم عناصر التمكين لتلك الخطة وركيزة أساسية لدعم التغييرات العديدة التي تتطلع إليها المبادرة. ومن المتوقع أن تمتلك السعودية قطاعًا حيويًا لتقنية المعلومات بحلول العام 2030 وخدمات حكومية وعامة تتسم بالكفاءة العالية، إلى جانب رقمنة القطاع الخاص. • تشجع رؤية 2030 على رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة بهدف رفع مساهمة تلك المشاريع في الاقتصاد من 20% إلى 35%، ورفع مساهمة القطاع الخاصة من 40% إلى 65%.
الإمارات	• يهدف اقتصاد المعرفة التنافسي في رؤية الإمارات 2021 إلى رفع مساهمات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في إجمالي الناتج المحلي غير النفطي من 53% عام 2018 إلى 60% بحلول العام 2021. كما أطلقت الدولة في سبتمبر 2021 برنامجًا إضافيًا يحمل اسم «مشاريع الخمسين» ويدعم 50 مبادرة تعزز التنافسية الاقتصادية وتسهم في جذب استثمارات أجنبية مباشرة بقيمة 150 مليون دولار خلال السنوات التسعة المقبلة. يرجى الاطلاع على الموجزات الخاصة بكل دولة لمزيد من التفاصيل

وخلال السنوات الأخيرة، أطلقت دول الخليج العربية الستة سياسات وقوانين تدعم إجراء الأعمال عبر الإنترنت مثل قوانين المعاملات والمدفوعات الإلكترونية، إلى جانب إطلاق برامج ومبادرات جديدة لتشجيع الابتكار المالي واستخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للتجارة الإلكترونية والتقنيات الرقمية. حظيت تلك الجهود بدفعة كبيرة أثناء جائحة كوفيد-19 حيث سعت الحكومات لدعم استمرارية الأعمال، فقد قامت بعضها بتخفيف متطلبات تسجيل الشركات فيما عملت أخرى على توفير التمويل والتوجيه للشركات الجديدة والمشاريع الناشئة. كما طورت حكومات دول المنطقة برامج تساعد المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الحصول على التمويل وتسريع مسار تحولها الرقمي والتصدير باستخدام التجارة الإلكترونية – وهو ما تم في غالبيته من خلال شراكات القطاع العام والخاص إلى جانب التعاون مع البنوك والأسواق الإلكترونية والشركات التقنية (الجدول 2). ولا يزال التقدم في هذا المضمار متفاوتًا في أنحاء المنطقة، بينما تستمر الجهود لتحسين بيئة التمكين للاقتصاد الرقمي في مواكبة التطورات التقنية والرقمية وتطور نماذج الأعمال. ويناقش الفصل الرابع حالة الشمول الرقمي في كل دولة من دول الخليج العربية بمزيد من التفصيل.

وبالإضافة لما سبق، وكما يبين الشكل 4، فإن المنطقة تشهد تغطية شاملة تقريبًا لشبكات الجيل الرابع واتصال الإنترنت بالتزامن مع تحسن هائل في توافر الخدمات الحكومية الإلكترونية وحماية الأمن السيبراني. ولا زال هناك متسع لمزيد من التقدم في رقمنة الأعمال، إذ إن المنطقة متأخرة عن أفضل الدول والمناطق أداءً في العالم من حيث تبني التقنيات الرقمية والاستثمار التقنيات الناشئة كالحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء وإنشاء أسماء النطاق التي تدعم تواجد المشاريع الصغيرة والمتوسطة على شبكة الإنترنت. كما تلعب الخدمات الرقمية دورًا بسيطًا نسبيًا في معظم نواتج الدخل المحلي في اقتصاديات دول الخليج العربية وحصيلة الاستيراد بالمقارنة مع المصدرين الرقميين العالميين ودول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (الملحق 1).

الشكل 4

الأداء المقارن لأهم المؤشرات الرقمية بين دول الخليج العربية



مجموعة مختارة من الأنشطة والمبادرات في القطاع الحكومي والقطاع الخاص، تهدف لتحقيق الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

الجدول 2

الإطلاق	• تعفي المملكة العربية السعودية المشاريع الصغيرة والمتوسطة من رسوم التسجيل خلال السنوات الثلاثة الأولى من عملها، بينما تترتب عليها رسوم مخفضة في السنتين الرابعة والخامسة. • يقدم الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة الدعم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر تزويدها برأس المال الأولي لانطلاقها وبالفرص التعليمية الضرورية - وبخاصة للطلاب الراغبين بتأسيس مشاريعهم الخاصة. • توفر منصة عمان للشركات الناشئة منصة تتيح التواصل بين المستثمرين والمستشارين ورواد الأعمال والشركات الناشئة بهدف التعلم والتعاون. • يقدم صندوق محمد بن راشد للابتكار ضمانات القروض للأفكار المبتكرة، بالإضافة إلى الدعم المتخصص وغير المالي للمبتكرين مثل منحهم الإرشاد والتوجيه في وضع الاستراتيجيات التجارية، وإجراء التقييم المالي، والمساعدة على دخول أسواق جديدة.
التعاملات عبر الإنترنت: الحصول على الدفعات الرقمية	يتضمن نظام المدفوعات عبر الأجهزة المحمولة في قطر، والذي يوفره مصرف قطر المركزي، محفظة رقمية تستهدف الشريحة التي لا تستخدم الخدمات المصرفية، مما يمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من استقطاب مزيد من العملاء والترويج للدفع عبر الأجهزة المحمولة. • يقدم بنك الخليج الكويتي، وبتوجيهات من بنك الكويت المركزي، أدوات للتعاملات المالية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة ومنها بوابة المدفوعات وتحويلات رواتب الموظفين وخدمات نقاط البيع. • تسمح المحفظة الرقمية الوطنية في البحرين BenefitPay للعملاء من المشاريع الصغيرة والمتوسطة بإجراء الدفعات عبر الأجهزة المحمولة.
التمويل	• تعمل هيئة تنمية الصادرات السعودية على إعادة 70% من الرسوم التي تدفعها المشاريع الصغيرة والمتوسطة لإدراج منتجاتها في مواقع التجارة الإلكترونية وتكاليف تحسين محركات البحث، وبمبالغ تصل إلى 14,600 دولار أمريكي. • أطلقت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) في السعودية بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة والذي يدعم المؤسسات المالية في تقديم حلول التمويل المبتكرة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة. • يقدم مصرف الإمارات للتنمية خدمات تمويل الشراء وتمويل الذمم المدينة، وتمويل المشاريع، والتمويل بضمان الأصول للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.
الرقمنة: التجارة الإلكترونية والتواجد على الإنترنت	• تعمل أكاديمية البحرين للتجارة الإلكترونية على بناء قدرات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال التجارة الإلكترونية، وذلك عبر الدورات التدريبية المختصة بإدارة أعمال التجارة الإلكترونية، والتسويق الرقمي، وكيفية البيع في المتاجر عبر الإنترنت. • أما برنامج التحول الرقمي للشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر فيهدف إلى تعزيز تواجد تلك المشاريع على شبكة الإنترنت وتحسين خدمات التجارة الإلكترونية والخدمات السحابية، وربط المشاريع الصغيرة والمتوسطة بمزودي الخدمات المناسبين لمسارهم الرقمي. • يدعم برنامج التجارة الإلكترونية الذي توفره وزارة الاقتصاد العُمانية المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى المنصات المحلية والدولية ويوفر لها منصة تدريبية رقمية لتطوير مهارات الأعمال لديها. • أطلق كل من صندوق خليفة لتطوير المشاريع في الإمارات وشركة أمازون برنامج التمكين الإلكتروني E-Empower لدعم الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة في أبوظبي، حيث يقدم البرنامج 50 ساعة من التعلم التفاعلي والافتراضي حول ممارسة الأعمال عبر الإنترنت.
النمو والعولمة	• برنامج سوق بورصة قطر الاستثماري هو مبادرة بين بورصة قطر وبنك قطر للتنمية المملوك للحكومة، يعمل على إتاحة طرق بديلة تمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من إدراج أسهمها للتداول العام بشكل أسرع وجمع رأس المال. • عقدت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) في السعودية شراكة مع جامعة ستانفورد لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من التوسع عبر استراتيجيات الابتكار، وتنمية الأسواق، وإدارة النمو. • يقدم بنك الخليج الكويتي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة حلولًا تتجاوز التمويل، منها خدمات المدفوعات وتحويل رواتب الموظفين وخدمات نقاط البيع وبوابات المدفوعات. • يقدم صندوق محمد بن راشد للابتكار في دولة الإمارات ضمانات القروض للأفكار المبتكرة، بالإضافة إلى الدعم المتخصص وغير المالي للمبتكرين مثل منحهم الإرشاد والتوجيه في وضع الاستراتيجيات التجارية، وإجراء التقييم المالي، والمساعدة على دخول أسواق جديدة. يرجى الاطلاع على الموجزات الخاصة بكل دولة لمزيد من التفاصيل

ينبغي أن تتحسن هذه المؤشرات فيما تعمل حكومات المنطقة على تسريع جهودها لدعم وتشجيع تطور القطاع الخاص ورقمنة اقتصادياتها، ويمكننا الخروج بالنتائج التالية من الدراسات التي أجرتها مجموعة من الجهات، بما فيها صندوق النقد الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والبنك الدولي لدراسة مدى رقمنة الشركات في دول الخليج العربية (الملحق 2):

- بدأ التحول الرقمي في دول الخليج العربية، حيث يستخدم المستهلكون المتاجر الإلكترونية ويتجهون إلى التجارة الإلكترونية.[33] ولا يزال على الشركات الاستفادة من تلك الفرصة بالكامل. وفيما ساعدت البرامج الحكومية في ولادة شركات جديدة، فإن نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة يعد محدودًا مما يحدّ من نمو فرص التوظيف.[34]

- وظهرت أسباب تلك المخرجات في الدراسات بشكل متكرر، حيث ترتبط بكل من تحديات الطلب – مثل مقاومة المؤسسة للتحول الرقمي وتبني نماذج الأعمال الجديدة الأكثر مرونة والأقل هرمية – وتحديات العرض مثل محدودية الحصول على التمويل واستقطاب المواهب، وبخاصة بالنسبة لرواد الاعمال ممن لا يعملون ضمن مجموعات رائدة في المجالات التقليدية.[35] كما لا تزال فرص الاتصال بالإنترنت عالي الجودة محدودة في بعض المناطق، ولم يكتمل تنفيذ كافة الإصلاحات.

- هناك عدد من المقترحات لمواجهة التحديات المذكورة، ومنها تسريع تطبيق الاستراتيجيات الرقمية وإزالة عقبات المنافسة وتشجيع الاستثمار في الشبكات وتقنيات المعلومات بالإضافة إلى التركيز على الشركات التي تمر بمرحلة التوسع والمرشحة لتحقيق النمو ومكاسب التوظيف.[36]

ولكن الدراسات القائمة توفر بيانات محدودة فيما يتعلق باستخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لمختلف التقنيات الرقمية وحاجتها لتسريع مسارها الرقمي. أنجزت معظم هذه الدراسات في الفترة السابقة لموجة الرقمنة التي أثارتها إجراءات الإغلاق المترتبة على جائحة كوفيد-19، ويسعى التقرير إلى استكمال الدراسات القائمة بالبيانات المستمدة من دراسة الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة في دول الخليج العربية 2021 التي عهدت شركة فيزا بإجرائها إلى مجموعة نكستريد وتغطي 700 مشروعًا صغيرًا ومتوسطًا في منطقة دول الخليج العربية (الملحق 3) من أجل تحليل الجوانب التالية:

- كيف تستخدم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، على اختلاف خصائصها، التقنيات الرقمية للتعامل مع عملائها، و

- كيف تحقق المشاريع الصغيرة والمتوسطة المكاسب من استخدام التقنيات – سواء من حيث نمو الإيرادات أو دخول الأسواق أو التنوع أو خلق فرص العمل، و

- ما هي أبرز المشاكل والصعوبات التي تواجهها المشاريع الصغيرة والمتوسطة في سبيل استخدام التقنيات ورقمنة تعاملاتها وترجمة تلك الرقمنة إلى نمو في أعمالها، وما هي احتياجاتها ذات الأولوية.

ما مدى رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة؟

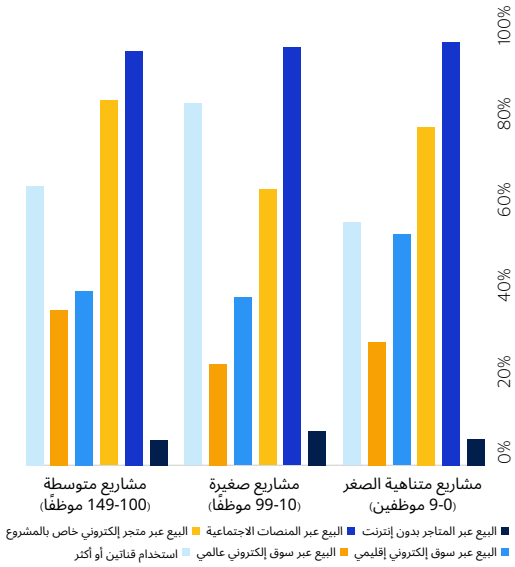
الوصول إلى العملاء

تسعى المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية بشكل خاص لاستخدام المنصات عبر الإنترنت والأسواق الإلكترونية للوصول إلى العملاء، فتلك المنصات تمثل قنوات بالغة الأهمية للشركات في المنطقة. وبحسب المنتدى الاقتصادي العالمي، فإن حوالي 70 بالمائة من القيمة الجديدة المتحققة في الاقتصاد على مدى العقد المقبل سترتكز على نماذج أعمال المنصات التي تتمتع بالتمكين الرقمي.[37] وكما هو الحال في بقية دول العالم، تستخدم الشركات في دول الخليج العربية باختلاف أحجامها منصات التواصل الاجتماعي لتسويق سلعها وخدماتها – إلا ان عددًا كبيرًا من تلك الشركات، بما فيها متناهية الصغر، قامت ببناء متاجرها الإلكترونية وبدأت استخدام الأسواق الإلكترونية الإقليمية والعالمية للتوسع في مبيعاتها وتيسير وصولها إلى العملاء (الشكلان 5 و 6). ويعدّ البائعون في المدن بشكل خاص مهيئين لاستخدام القنوات الرقمية، ولكن البائعين في البلدات الصغيرة والمناطق الريفية ليسوا متأخرين عنهم كثيرًا، وهو ما يعزى إلى أن الشركات الريفية هي في المتوسط شركات أصغر عمرًا وبالتالي أكثر استعدادًا للرقمنة من الشركات التقليدية.

تزايد استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية للمتاجر والأسواق الإلكترونية في السنوات الأخيرة لبيع منتجاتها وخدماتها، وقد ضاعفت تلك المشاريع في الفترة بين عامي 2020-2021 استخدامها للأسواق الإلكترونية العالمية مما يعد بموجة جديدة من مكاسب البيع عبر الإنترنت إلى جانب ازدياد الحاجة إلى بناء القدرات على مستوى النظام وتوفير خيارات جديدة للتمويل في مجالات مثل التسويق الرقمي والأمن السيبراني والامتثال لقواعد دخول الأسواق الجديدة.

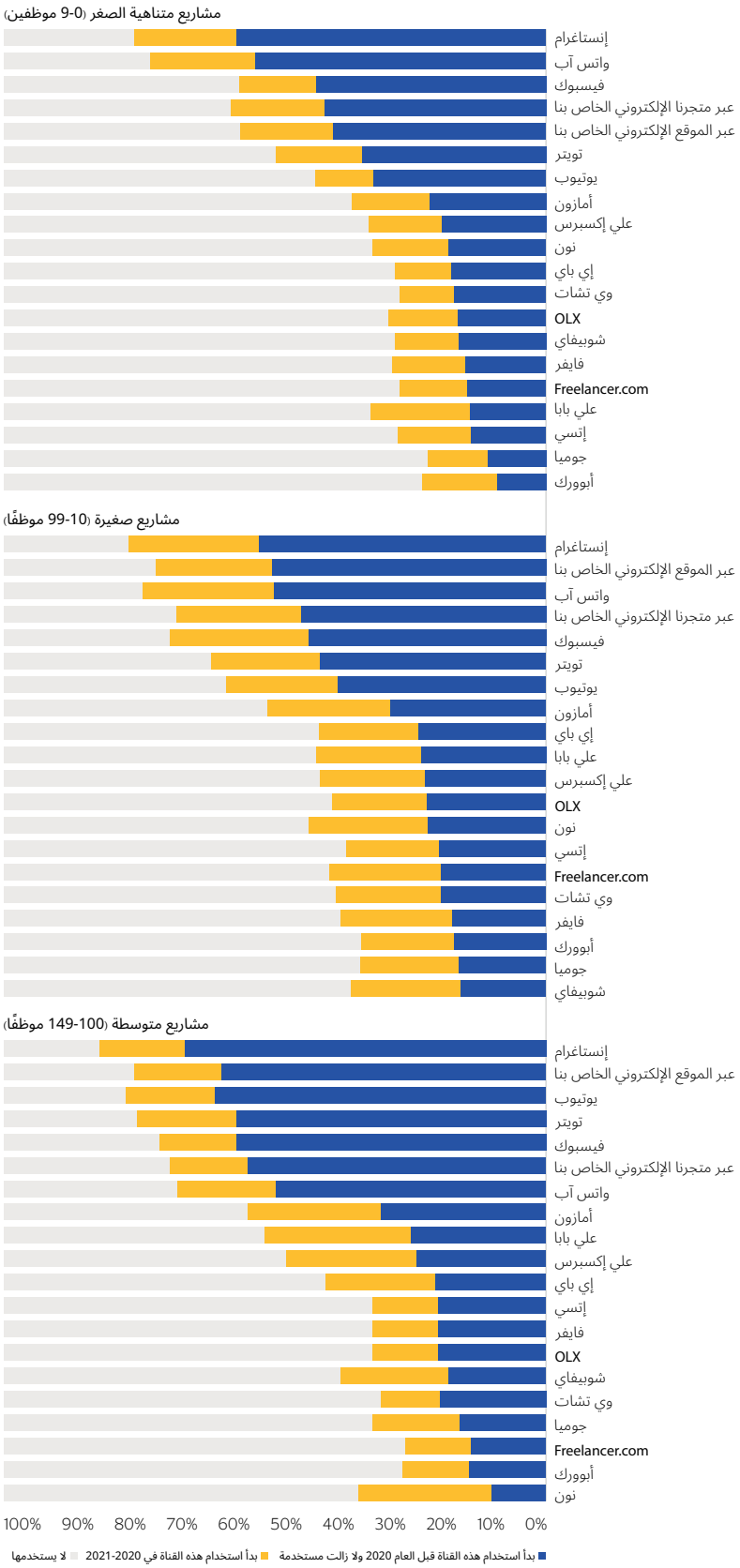
القنوات المستخدمة للتفاعل مع العملاء

الشكل 5



القنوات المستخدمة للتفاعل مع العملاء

الشكل 6



النمو في استخدام المنصات والأسواق الإلكتروني في الفترة 2020-2021 مقارنة مع مستوياتها عام 2019

الشكل 7

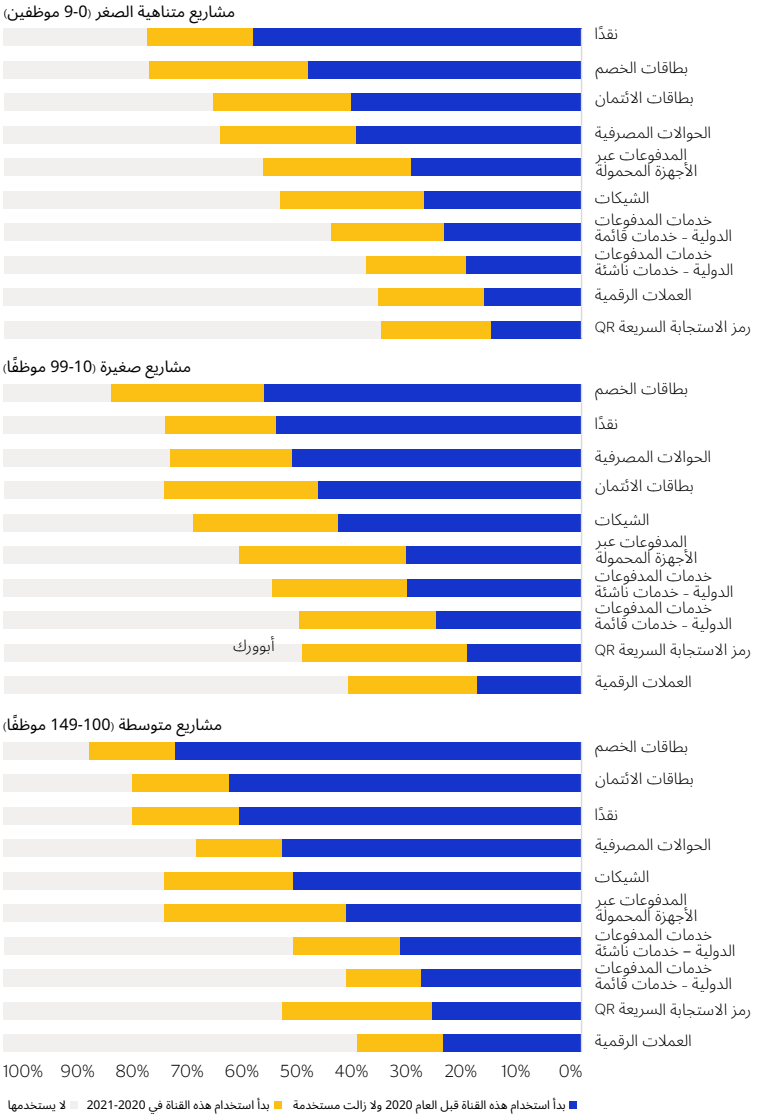
المدفوعات الرقمية

كما تتم في الوقت ذاته رقمنة مدفوعات الشركات. ورغم أن معظم المشاريع الصغيرة والمتوسطة ما زالت تستخدم النقد والبطاقات كوسائل مفضلة للدفع، تتجه الشركات من مختلف الأحجام بشكل سريع إلى تبني المدفوعات الرقمية. ويبدو أن وسائل الدفع التي بدأ استخدامها من قاعدة متواضعة – مثل الدفع عبر الأجهزة المتحركة ورموز QR- استقطبت عددًا كبيرًا من المستخدمين من المشاريع الصغيرة والمتوسطة خلال عامي 2020-2021 (الشكلان 8 و9). ويلاحظ بأن الشركات الأكثر إقبالاً على تبني هذه الأنواع من وسائل الدفع الرقمية هي الأصغر عمرًا والتي تعمل في مجال البيع عبر الإنترنت. وفي نفس الوقت فإن الشركات الأكثر نشاطًا في تبني وسائل الدفع الرقمية هي الأكثر استخدامًا للنقد – وربما يعود ذلك إلى أنها قد توفر قنوات شاملة تسعى لتلبية متطلبات العملاء عبر مختلف قنوات البيع.

في الوقت الذي توجهت فيه المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى قنوات البيع عبر الإنترنت، فقد وسّعت كذلك استخدامها لنظم المدفوعات الرقمية مثل الدفع عبر الأجهزة المتحركة ورموز QR، والتي تمكنها من التعامل مع العملاء عن بعد ودون الحاجة لملامسة البطاقات، بالإضافة إلى استخدام البطاقات ومنصات الدفع الدولية التي تمكّنها من قبول الدفعات من العملاء الأجانب. ويفتح توجه الشركات في المنطقة إلى الاستغناء عن النقد فرصًا واعدة لرقمنة الجوانب المحاسبية لديها واستخدام بيانات التعاملات للمساعدة في حصولها على الائتمان.

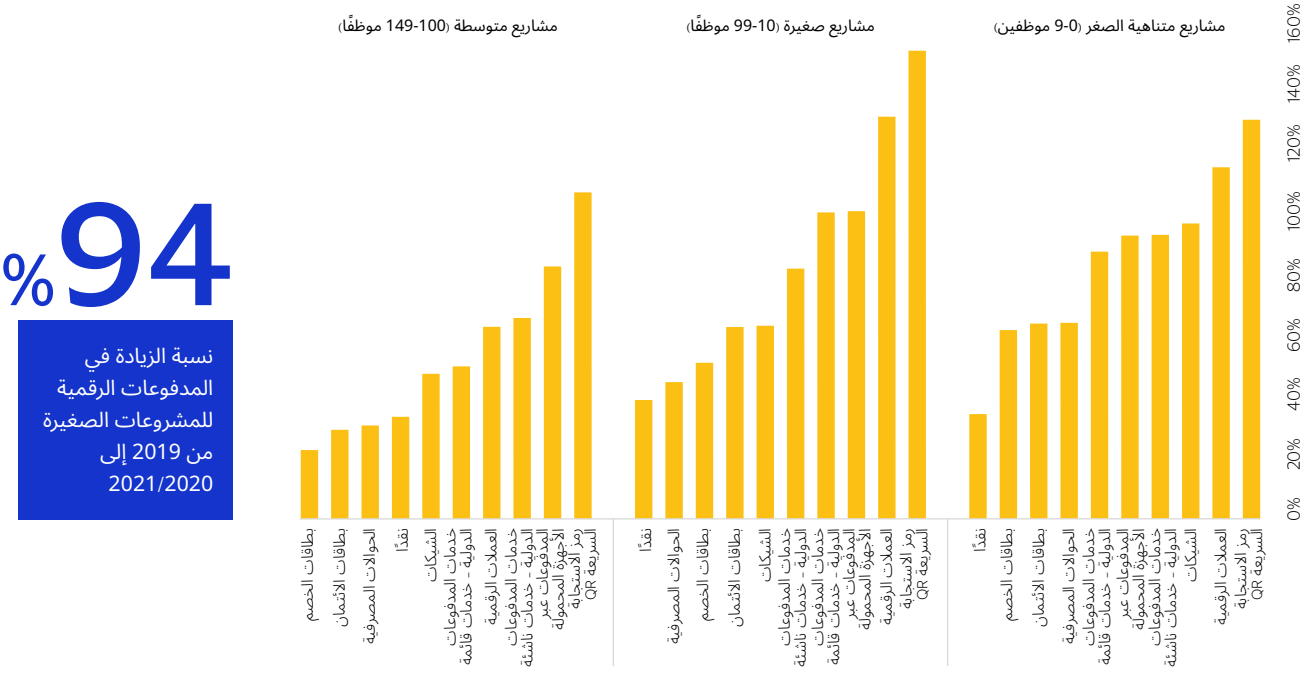
الشكل 8

استخدام المدفوعات الرقمية



الشكل 9

النمو في استخدام المدفوعات الرقمية في الفترة 2020-2021 مقارنة مع مستوياتها عام 2019



%94

نسبة الزيادة في المدفوعات الرقمية للمشروعات الصغيرة من 2019 إلى 2021/2020

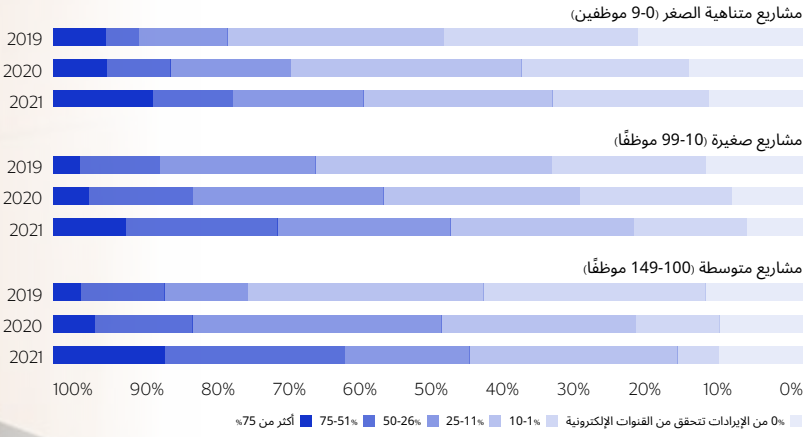
الإيرادات المتحققة من القنوات الإلكترونية

تترجم الرقمنة إلى مبيعات عبر الإنترنت، وهو ما جعل التعاملات الإلكترونية أكثر أهمية للشركات في دول الخليج العربية. وبحلول العام 2021، كانت غالبية الشركات في كل فئة من فئات الحجم قد حققت ما يزيد من 10 بالمائة من إيراداتها عبر قنوات إلكترونية (الشكل 10). وتستمد أكثر من 50 بالمائة من الشركات متوسطة الحجم ما يزيد على رُبع إيراداتها من القنوات الإلكترونية.

يزداد ارتباط مبيعات المشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر الإنترنت بنموها، بالانسجام مع الزيادة المستمرة في حصتها من إيرادات تلك الشركات على مدى السنوات الثلاثة الماضية. ومن المرتقب أن يعمل استخدام الأسواق الإلكترونية ونظم المدفوعات الرقمية بهذه الوتيرة المتزايدة على تعزيز ارتباط المبيعات الرقمية.

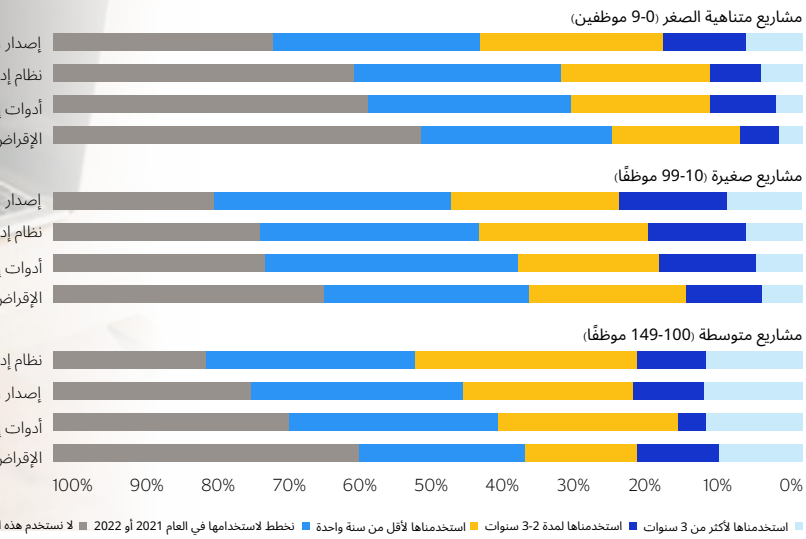
الشكل 10

نسبة (%) المبيعات من القنوات الإلكترونية، حسب حجم الشركة



الشكل 11

استخدام تقنيات مختارة لدعم التعاملات الإلكترونية



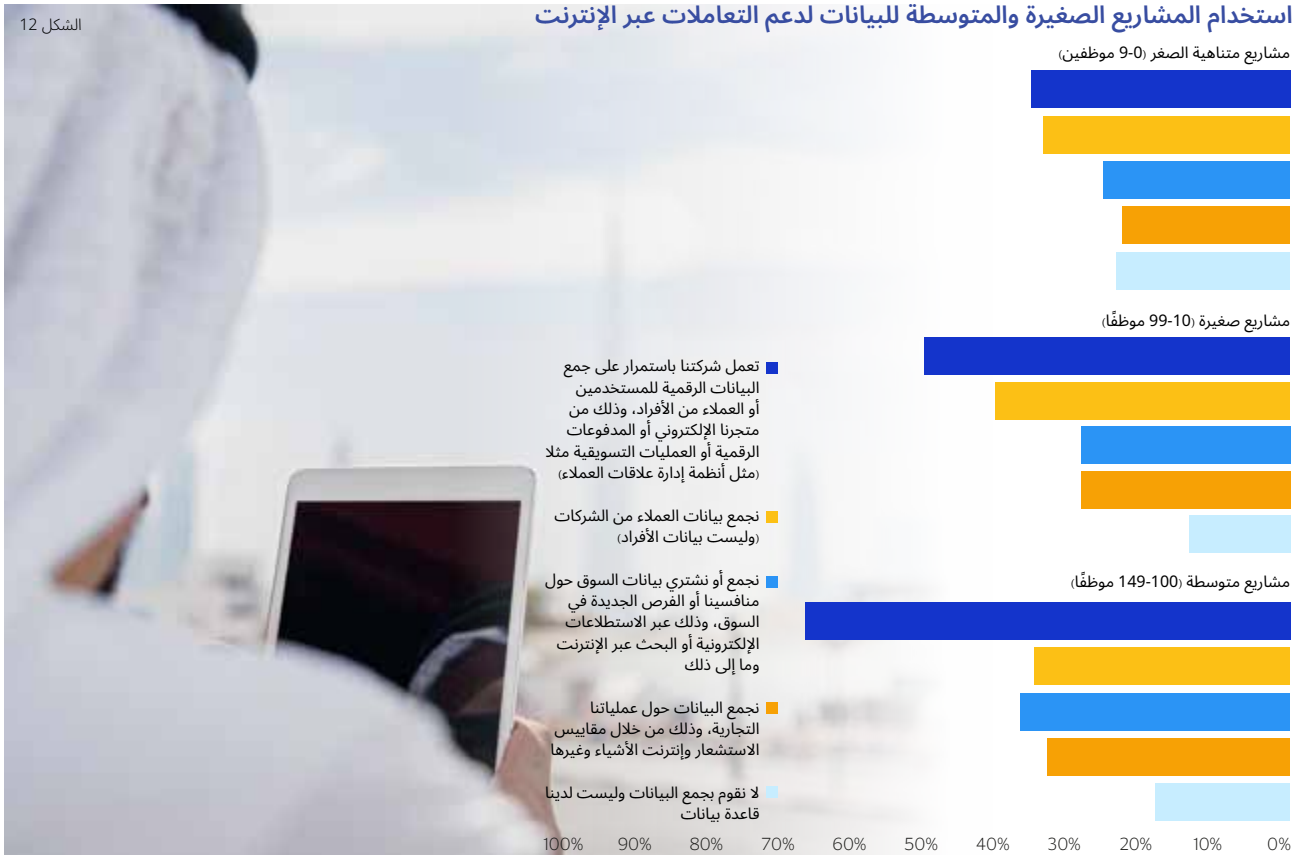
الأدوات الرقمية المساندة تدعم التعاملات الإلكترونية

لا تقتصر الشركات من مختلف فئات الحجم على رقمنة مبيعاتها وتعاملاتها، بل إن أكثر من ربع المشاريع متناهية الصغر وأكثر من ثلث الشركات الصغيرة تستخدم مجموعة من الأدوات الرقمية التي ساهمت في تبسيط وتوسع تعاملاتها مع العملاء – مثل أنظمة الفوترة الرقمية وأنظمة إدارة علاقات العملاء وأدوات إدارة القنوات التي تتيح لها تشغيل عدد من المتاجر الإلكترونية في آن واحد. (الشكل 11). كما قامت الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر بتعزيز استخدامها لجهات الإقراض عبر الإنترنت للحصول على رأس المال العامل، مما يشير إلى ان الحصول على القروض السريعة عبر الإنترنت ميزة مفيدة بشكل خاص للبائعين عبر الإنترنت ممن يخدمون عملاء متعجلين ويبحثون عن دورات سريعة لتحول النقد. وتتطلع أكثر من ربع الشركات في كل فئة من فئات الحجم إلى تبني تلك التقنيات بحلول نهاية العام 2022، وقد يعود السبب في ذلك إلى إدراكها للمزايا المترتبة على استخدام تلك التقنيات وما لها من أثر على تنمية مبيعاتهم الإلكترونية.

واءمت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية بين استخدامها للأسواق الإلكترونية والمدفوعات الإلكترونية وبين الأدوات الرقمية المكملة لها كمنصات إدارة القنوات ونظم إدارة علاقات العملاء، والتي تمكنها من إدارة أعمالها الشاملة ودورات حياة العملاء على نطاق واسع. كما تستفيد الشركات من نموّ قطاع التقنيات المالية بالمنطقة – حيث تستخدم تلك التقنيات المالية لتلبية احتياجاتها المتواصلة لرأس المال العامل من أجل تلبية وإنجاز الطلبات عبر الإنترنت.

استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للبيانات لدعم التعاملات عبر الإنترنت

الشكل 12



تحليل البيانات

وتستعمل المشاريع الصغيرة والمتوسطة البيانات لتحسين معرفتها بعملائها وعملياتها التشغيلية، إذ تقوم أكثر من ثلث الشركات متناهية الصغر ونصف الشركات الصغيرة بجمع البيانات الرقمية للمستخدمين الأفراد أو العملاء، سواء من المتاجر الإلكترونية أو نظم المدفوعات الرقمية أو الحملات التسويقية (الشكل 12). كما تقوم أكثر من ربع المشاريع الصغيرة والمتوسطة بجمع أو شراء البيانات المتعلقة بمنافسيها أو بفرص الأسواق الجديدة، وتجمع 23% من الشركات متناهية الصغر و 29% من الشركات الصغيرة البيانات حول عملياتها التشغيلية.

تستفيد المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية بشكل متزايد من البيانات المستمدة من مختلف القنوات الرقمية للحصول على مرئيات جديدة تسلط الضوء على احتياجات العملاء وعلى المنافسين وفرص الأسواق. ويفتح استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للبيانات آفاقًا وفرصًا جديدة لمواصلة تحسين جودة السلع والخدمات ولإبراز مدى الحاجة لقدرات تحليل البيانات وإلى حوكمة البيانات وتقنيات الأمن السيبراني المصممة لتلبي احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

كيف تحقق المشاريع الصغيرة والمتوسطة مكاسب من الرقمنة؟

رفع المكاسب

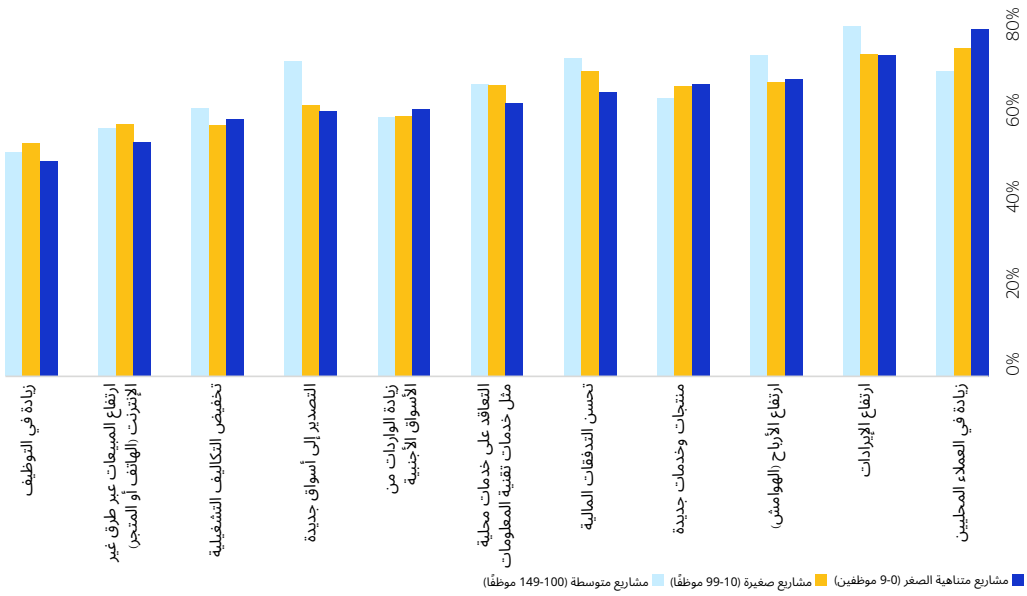
تحقق الشركات في دول الخليج العربية مكاسب ملموسة من الرقمنة واستخدام المنصات عبر الإنترنت، حيث حقق حوالي ثلثي الشركات أو أكثر في مختلف فئات الحجم مكاسب من فرص البيع عبر الإنترنت من حيث الإيرادات والأرباح (الشكل 13). كما شهدت معظم الشركات تحسنًا في التدفقات النقدية وطورت منتجات و/أو خدمات جديدة وأفادت مجتمعاتها عبر التعاقد مع مزودين جدد لخدمات تقنية المعلومات والخدمات اللوجستية وغيرها من الخدمات التي تحتاج إليها لتسيير أعمالها عبر الإنترنت. وفي نتيجة هامة، تبيّن أن أكثر من نصف الشركات زادت عدد موظفيها مدفوعة بالتطورات في مجال التجارة الإلكترونية، مما يشير إلى أن رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة يمكن أن تلعب دورًا هامًا في خلق فرص العمل في دول الخليج العربية. كما استخدمت الشركات المتوسطة التجارة الإلكترونية لتنويع أسواق صادراتها.

يزداد اتساع نطاق الرقمنة ليشجع الشمول الرقمي، وهو ما يتجلى بوضوح من خلال ما يلي:

- تترجم المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية تواجدها على الإنترنت وتحولها الرقمي إلى عملاء جدد ومزيد من الإيرادات ورفع هوامش الأرباح.
- تعمل الشركات التي تمضي قدمًا في مسيرة التحول الرقمي على تعيين موظفين جدد والتعاقد مع مزودين جدد للخدمات وتحقق ارتفاعًا في تدفقات النقد الدولية. وبعبارة أخرى، فإن نطاق الرقمنة يزداد اتساعًا ويشجع على الشمول الاقتصادي.

الشكل 13

النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت مكاسب من استخدام التعاملات الإلكترونية

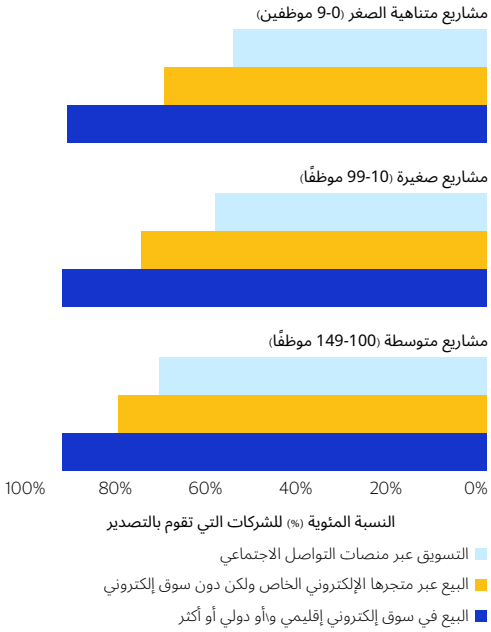


زيادة الصادرات

هناك ارتباط واضح بين البيع عبر الإنترنت وبين الصادرات، ويشير ذلك إلى قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على استخدام الأسواق الإلكترونية لتعزيز ظهورها والتواصل مع عملاء جدد واستخدام المدفوعات الرقمية للتعامل مع عملائها حول العالم (الشكل 14). أما الشركات التي تستخدم المتاجر الإلكترونية – سواء كانت متاجرها الخاصة أو الأسواق الإلكترونية العالمية أو الإقليمية – فهي مرشحة أكثر من الشركات التي تبيع عبر منصات التواصل الاجتماعي للانخراط في الأنشطة التجارية والبيع لمجموعة متنوعة من الأسواق (الشكل 15). فالمصدرون من البائعين عبر الإنترنت يستخدمون التقنيات الرقمية والبيانات وتمكنوا على الأرجح من تنمية مشاريعهم لتصبح شركات ذات طابع عالمي بفضل استخدامهم للتقنيات التي تدعم توسع تعاملاتهم وخدماتهم المقدمة للعملاء حول العالم (الشكل 16).

النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت مكاسب من استخدام التعاملات الإلكترونية

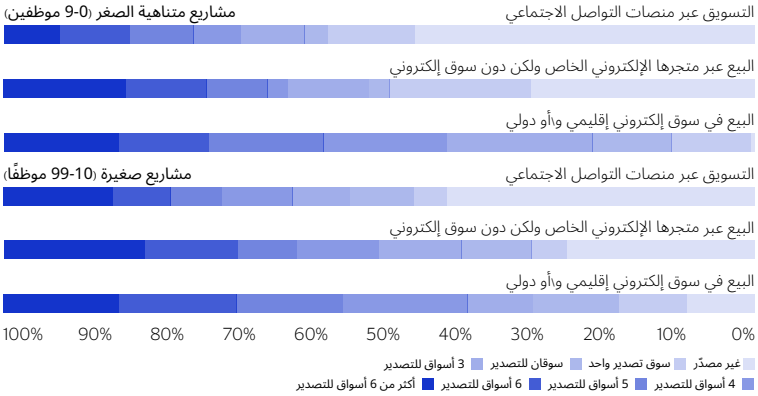
الشكل 14



كما أن المشاريع الصغيرة والمتوسطة الأعلى رقمنة في دول الخليج العربية هي الأكثر عولمة، فالشركات التي تستخدم الأسواق الإلكترونية الإقليمية والدولية التي يزورها المشترون الأجانب مهيّأة أكثر لدخول أسواق جديدة وللتصدير ولتنويع مبيعاتها عبر الأسواق. ويعدّ البائعون عبر الأسواق والمتاجر الإلكترونية ممن يركزون على جانب التصدير من المستخدمين الفعالين للتقنيات والبيانات، ما يشير إلى وجود علاقة تكاملية متينة بين الرقمنة واستخدام القنوات الإلكترونية والمدفوعات الرقمية وإمكانات دخول الأسواق الجديدة.

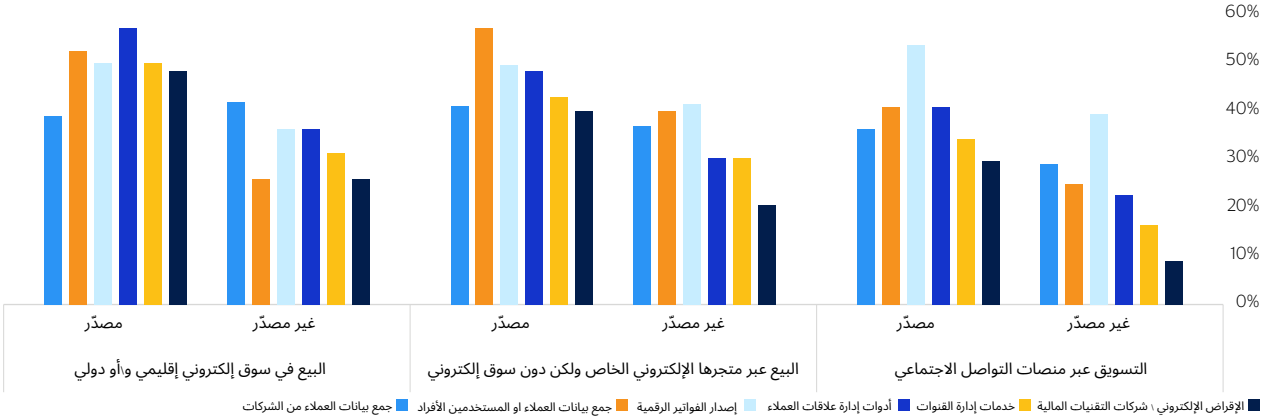
عدد أسواق التصدير، حسب استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للقنوات الإلكترونية

الشكل 15



استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للتقنيات الرقمية والبيانات، حسب حالة المبيعات الإلكترونية والتصدير

الشكل 16



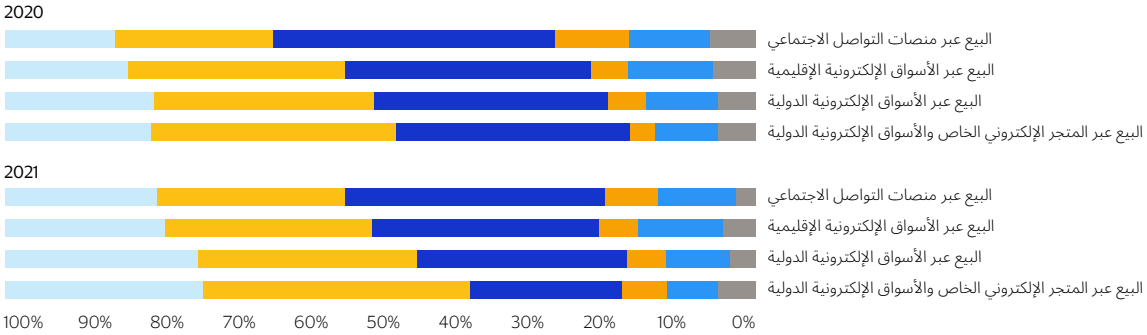
البيع عبر الإنترنت مقارنة مع البيع عبر منصات التواصل الاجتماعي

شهد البائعون عبر الإنترنت نموًا أكبر في إيراداتهم مقارنة مع البائعين عبر منصات التواصل الاجتماعي (الشكل 17)، كما أن الشركات والباعة عبر الإنترنت ممن يستخدمون التقنيات بشكل مكثف حققوا نموًا أسرع بما في ذلك النمو خلال فترة الجائحة وما شهدتها من صعوبات (الشكل 18). وبالإجمال، فإن الشركات التي تجاوزت رقمنة قنوات المبيعات إلى استخدام حزم من الأدوات والمنصات الرقمية كالأسواق الإلكترونية ونظم المدفوعات الرقمية والفوترة الرقمية ونظم إدارة علاقات العملاء والبيانات الضخمة وغيرها هي شركات تركز على التصدير بشكل خاص ولديها أسواق تصدير أكثر تنوعًا وتحقق حصة أكبر من مبيعاتها من خلال القنوات الإلكترونية، كما أنها تشهد نموًا أسرع من غيرها.

يتفوق البائعون عبر القنوات المتكاملة ممن يستخدمون القنوات الإلكترونية بشكل مكثف على نظرائهم من حيث نمو الإيرادات، إذ قال أكثر من نصفهم أنهم حققوا نموًا يفوق 10% في إيراداتهم لعامي 2020 و 2021. ويمكن أن يعزى ذلك إلى استخدامهم للتقنيات التي تدعم تبسيط وزيادة المبيعات، وإلى تنويع قنواتهم وأسواقهم بشكل يساعد في حمايتهم من صدمات الطلب في سوق معين. وتتسم المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج التي تستعين بالتقنيات الرقمية بشكل مكثف للغاية بكونها أكثر مرونة وقدرة على الصمود في وجه الأزمات، وحققت نموًا أسرع خلال فترة تأثيرات جائحة كوفيد-19 عام 2020، فحوالي ربع الشركات الأكثر تطورًا رقميًا سجلت نموًا يزيد على 20% مقارنة مع 8% فقط لدى الشركات الواقعة في الثلث الأدنى في تصنيف استخدام التقنيات الرقمية.

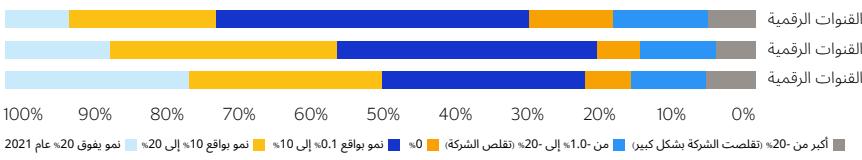
الشكل 17

نمو الإيرادات، حسب استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للقنوات الإلكترونية



الشكل 18

مكاسب الإيرادات عام 2020، حسب مستوى الرقمنة



ماذا تحتاج المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية لتسريع الرقمنة؟

بينما تشجع حكومات دول الخليج العربية والأطراف المعنية الأخرى على نمو المشاريع الشابة الصغيرة ومتناهية الصغر لتصبح شركات متوسطة وكبيرة، ظهرت مجموعة من الإحصائيات الملهمة فيما يتعلق بالشركات المتوسطة (الجدول 3). فالشركات المتوسطة تتسم بما يلي:

- الأكثر تقدمًا رقميًا – حيث قالت 80% منها أن تمتلك متاجر إلكترونية، وتستخدم غالبيتها أدوات الفوترة الرقمية وأنظمة إدارة علاقات العملاء
- الأسرع نموًا – فقد سجلت 55% منها نموًا يتجاوز 10% في إيراداتها عام 2020 بالمقارنة مع 32% من المشاريع متناهية الصغر التي سجلت نموًا يقارب 10%.
- تتسم بتنوع أكبر في أسواق صادراتها – فهي لا تقتصر على البيع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بل تبيع كذلك للعملاء في الأسواق الأوروبية والأمريكية والآسيوية. اما المشاريع متناهية الصغر فتركز بشكل أساسي على التصدير إلى أسواق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
- أكبر عمرًا ولديها وقت أطول للرقمنة وتنمية تواجدها العالمي – فنسبة 2% منها فقط أقل عمرًا من ثلاث سنوات، بينما تبلغ النسبة 53% من المشاريع متناهية الصغر.

الجدول 3

خصائص وأداء المشاريع الصغيرة والمتوسطة بمختلف أحجامها في دول الخليج العربية

حجم الشركة	النسبة المئوية % للشركات	النسبة المئوية % للشركات التي تمتلك متاجر إلكترونية	النسبة المئوية % للشركات التي تستخدم الأسواق العالمية	كثافة استخدام الشركات للخدمات والأدوات الرقمية	النسبة المئوية % للشركات الواقعة في مناطق ريفية	النسبة المئوية % للشركات التي يقل عمرها عن 3 سنوات	النسبة المئوية % للشركات التي حققت نموًا يفوق 10% في 2020	النسبة المئوية % للشركات التي تقوم بالتصدير	تنويع الصادرات: الأسواق الأجنبية المعتادة للشركات
مشاريع متناهية الصغر	%32	%60	%22	متوسط - منخفض	%17	%53	%32	%81	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
مشاريع صغيرة	%61	%74	%27	متوسط	%10	%14	%43	%81	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، الولايات المتحدة الأمريكية، أوروبا، آسيا
مشاريع متوسطة	%7	%80	%34	مرتفع	%2	%2	%55	%67	الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، أفريقيا، الولايات المتحدة الأمريكية، أوروبا، آسيا

ومن الطرق العملية الأخرى لتلخيص نتائج الدراسة، تقسيم العينة إلى خمس مجموعات محددة حسب مستوى النضج الرقمي لديها، لنخلص إلى خمس "شخصيات" أو نماذج من المشاريع الصغيرة والمتوسطة لكل منها سمات وملامح معيّنة واستخدامات محددة للتقنيات الرقمية، وتحدد مكاسب معينة من الرقمنة (الجدول 4). ومن الأمثلة على تلك النماذج:

- تتنوع نماذج المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث نجد البائعين في الأسواق الإلكترونية العالمية، أو الفئة "أ" ، وهي المشاريع التي يمكن أن يطلق عليها وصف "النخبة" التي تستخدم التقنيات بشكل مكثف وتمارس البيع عبر الإنترنت من خلال متاجرها الخاصة وعبر الأسواق الإلكترونية، وتقوم بالتصدير إلى أسواق متعددة في دول الخليج العربية والشرق الأوسط وشمال أفريقيا وإلى أفريقيا وأوروبا وآسيا، كما تسجل معدلات نمو سريعة. تحقق حوالي 59% من هذه الشركات ما يزيد على 25% من إيراداتها عبر الإنترنت، بينما تحقق 89% منها تلك النسبة من الإيرادات من خلال التصدير، وسجلت 47% منها نموًا يفوق 10% في إيراداتها خلال العام 2020. عادة ما تكون هذه الشركات شركات قائمة في مدن كبرى، حيث إن 61% منها فقط هي مشاريع متناهية الصغر، وخُمسها فقط هي شركات أصغر عمرًا من ثلاث سنوات، كما تقع 17% منها فقط في المناطق الريفية.
- وعلى الطرف الآخر نجد الباعة عبر منصات التواصل الاجتماعي "الفئة د" والباعة عبر طرق غير متصلة بالإنترنت "الفئة ه" والذين لا يمتلكون قدرات متكاملة للمبيعات الإلكترونية. وعادة ما يكون البائعون عبر منصات التواصل الاجتماعي أصغر سنًا من البائعين عبر الأسواق الإلكترونية الدولية، وثلاثة أرباعهم تقريبًا يمثلون مشاريع متناهية الصغر، كما أن ثلث تلك الفئة من المشاريع أقل عمرًا من ثلاث سنوات. هذه الفئة مرشحة للتواجد في المناطق الريفية أكثر من البائعين عبر الأسواق الإلكترونية الدولية، وهناك احتمال أقل بانخراطهم في أنشطة التصدير، كما يحققون نموًا بوتيرة أبطأ من البائعين عبر الأسواق الإلكترونية الدولية. تحقق حوالي 6% من هذه الشركات ما يزيد على 25% من إيراداتها عبر الإنترنت، وتمارس 58% منها التصدير – ومعظم المصدرين يتعاملون مع أسواق مجاورة. وسجلت ثلث تلك الشركات معدلات نمو تجاوزت 10% عام 2020.

80%

من الشركات المتوسطة في دول الخليج العربية تمتلك متاجر إلكترونية

نماذج البائعين من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية

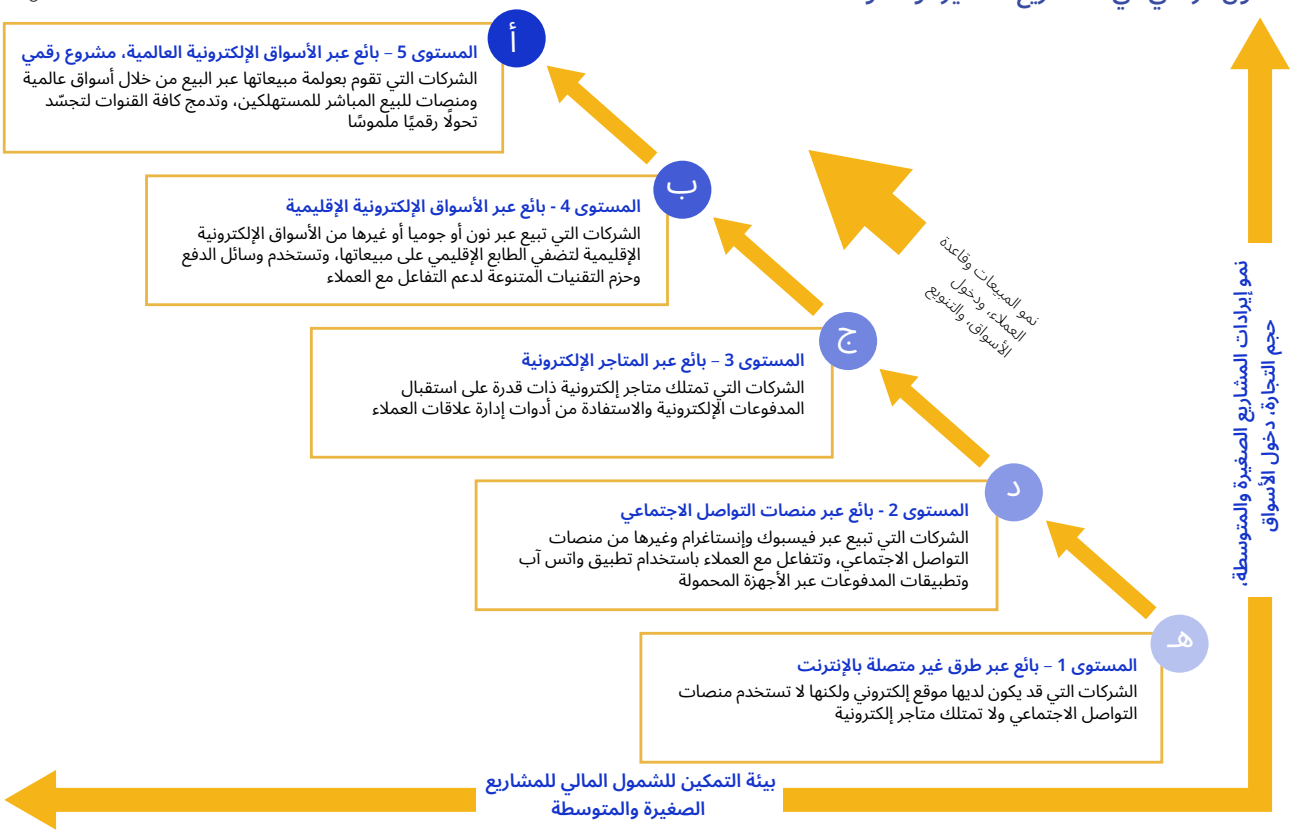
الجدول 4

النموذج	النسبة المئوية للشركات في العينة (هناك تداخل في الفئات)	النسبة المئوية للشركات الصغيرة ومتناهية الصغر	النسبة المئوية للشركات الواقعة في مناطق ريفية	النسبة المئوية للشركات الأصغر من 3 سنوات	كثافة استخدام الخدمات والأدوات الرقمية	النسبة المئوية للشركات التي حققت نموًا بنسبة 10% في 2020	النسبة المئوية للشركات المصدّرة	النسبة المئوية للشركات التي تحقق أكثر من 25% من إيراداتها من المبيعات عبر الإنترنت	تنويع الصادرات: الأسواق الأجنبية النموذجية
أ بائع عبر الأسواق الإلكترونية الدولية	%25	%61	%17	%21	مرتفع	%47	%89	%59	دول الخليج العربية، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، أوروبا، آسيا
ب بائع عبر الأسواق الإلكترونية المحلية والإقليمية	%45	%64	%10	%23	مرتفع	%43	%91	%45	دول الخليج العربية، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، أوروبا، آسيا
ج بائع عبر المتاجر الإلكترونية	%31	%72	%15	%27	متوسط	%38	%74	%24	دول الخليج العربية، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
د بائع عبر منصات التواصل الاجتماعي	%70	%74	%21	%31	منخفض	%33	%58	%6	دول الخليج العربية، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
هـ بائع عبر طرق غير متصلة بالإنترنت	%6	%73	%24	%26	منخفض	%20	%32	%11	دول الخليج العربية، الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

تتمثل إحدى أبرز المهام في منطقة الخليج العربية والمرتبطة بتشجيع الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة المتوسطة في نقل المزيد من البائعين عبر منصات التواصل الاجتماعي إلى مصاف البائعين عبر الأسواق الإلكترونية، مما يمكّن الشركات من النمو من مشاريع متناهية الصغر إلى شركات متوسطة الحجم. يتسنى تحقيق ذلك من الناحية النظرية من خلال طريقتين أساسيتين، الأولى هي التحول الرقمي للشركة لتتطور إلى شركة تتسم بالعولمة وتمارس البيع عبر الإنترنت، أما الطريقة الثانية فهي وجود بيئة سياسات تدعم استخدام الشركات للتجارة الإلكترونية. وعند تطبيق هذين العنصرين الداعمين بشكل يستهدف جميع المشاريع الصغيرة والمتوسطة – على اختلاف أحجامها ومستويات نضجها الرقمي ونقاط بدايتها – يصبح بإمكان حكومات المنطقة تشجيع الشمول الرقمي.

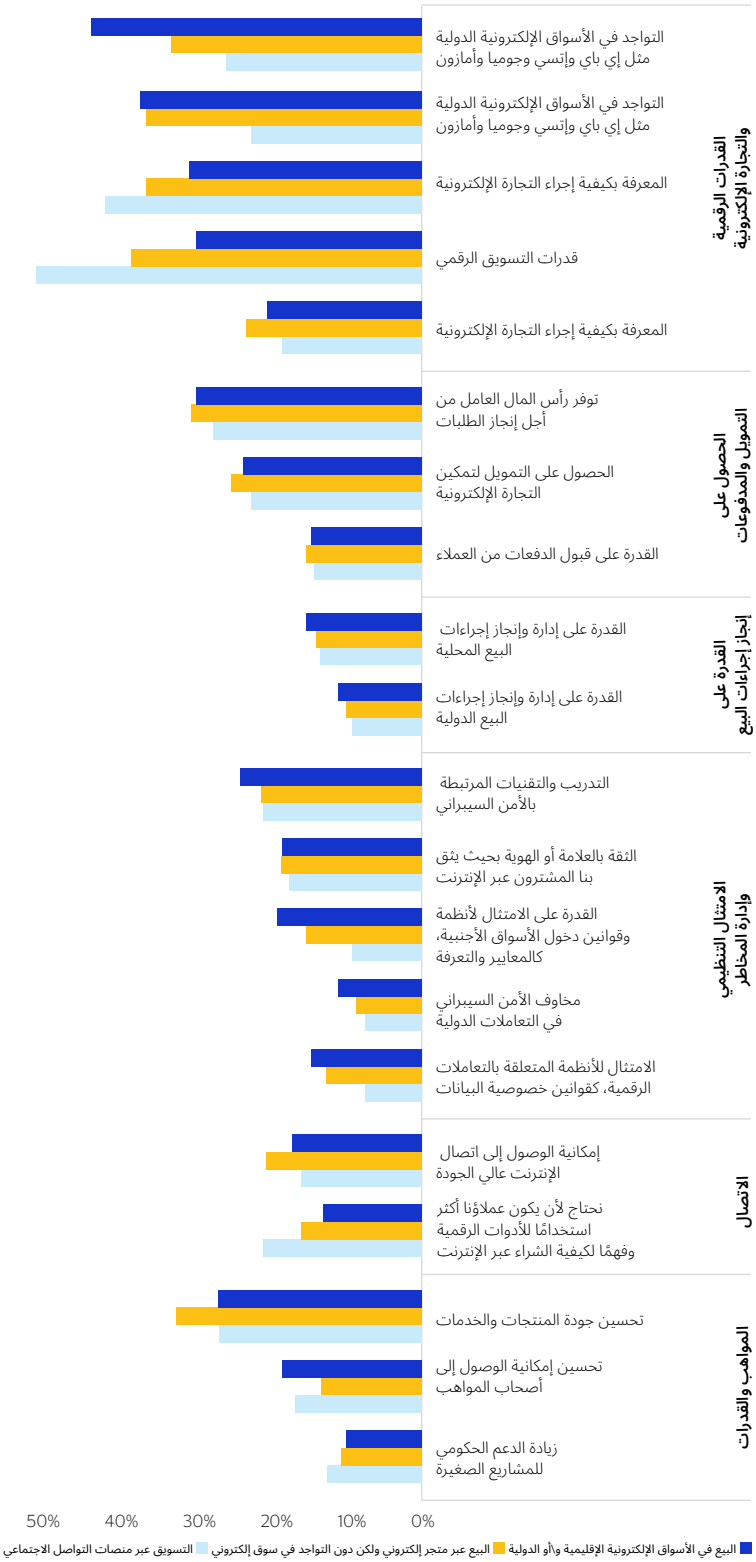
التحول الرقمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة

الشكل 19



الشكل 20

النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة التي أعربت عن حاجة كبيرة لتطوير قدراتها الرقمية حسب حجم تواجد الشركة على الإنترنت

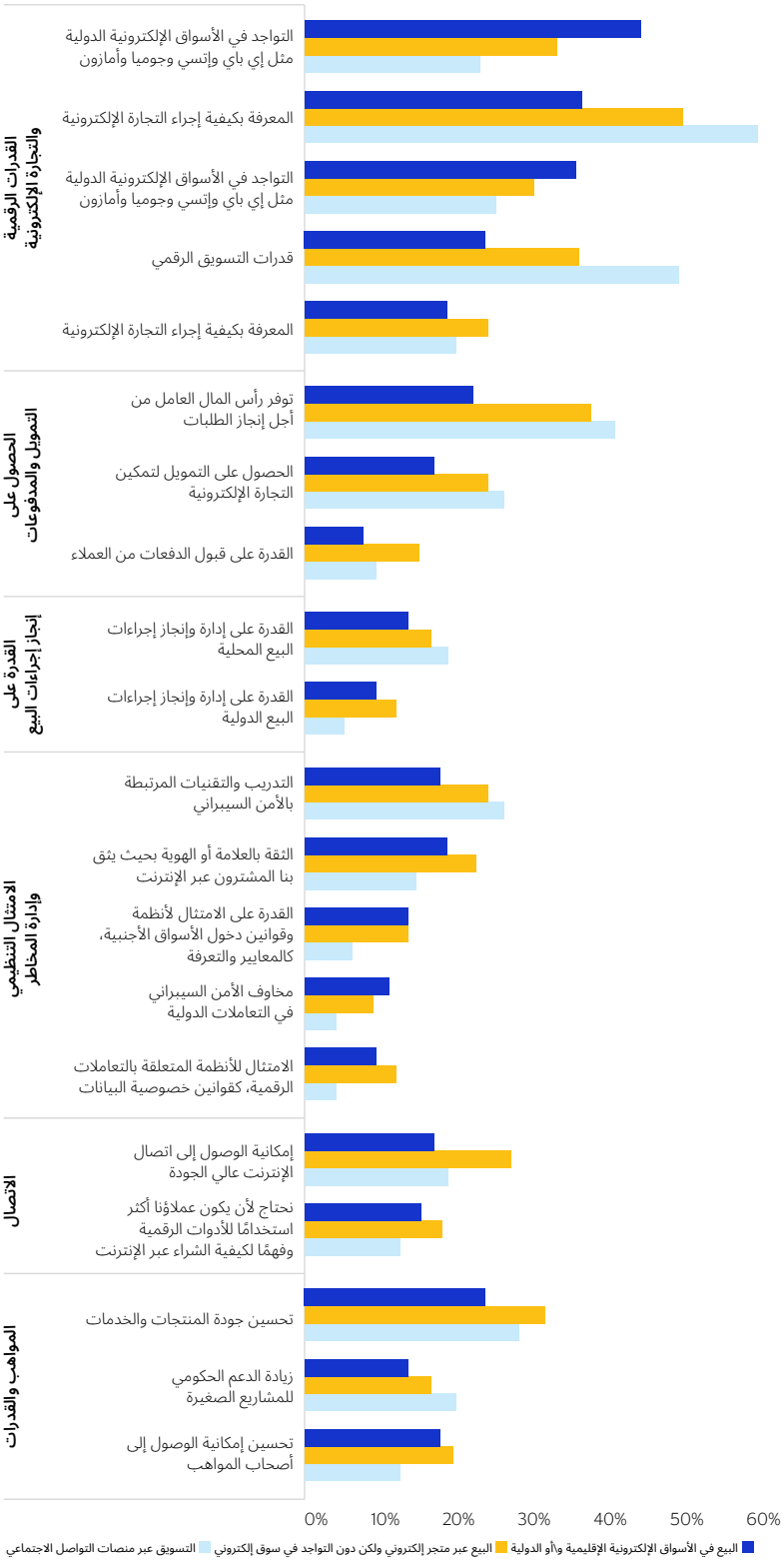


ما الذي تحتاج إليه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية إلى جانب هذين المحورين لتنمية مبيعاتها عبر الإنترنت – وما الذي يستلزمه ترسيخ الاقتصاديات الوطنية للشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة؟

تتحدث الشركات بمختلف أحجامها وحالات مبيعاتها عن حاجتها لمزيد من المعرفة حول كيفية القيام بعدة أمور: ممارسة التجارة الإلكترونية، وتحسين قدرات التسويق الرقمي، وتأسيس وزيادة التواجد في الأسواق الإلكترونية، والحصول على رأس المال العامل للوفاء بالطلبات عبر الإنترنت، ومواكبة وتطبيق القدرات الجديدة للأمن السيبراني (الشكلان 20 و21). ويرغب البائعون عبر منصات التواصل الاجتماعي بشكل خاص في تحسين جودة سلعهم وخدماتهم، وهو ما قد يعود إلى رغبتهم بالبدء في استخدام الأسواق الإلكترونية والمنافسة فيها بشكل أفضل. أما البائعون المتوسطون ممن قطعوا شوطًا أبعد في مسارهم الرقمي فيريدون اكتساب تلك القدرات بشكل مكثف – الأمر الذي يشير إلى إدراكهم للحاجة إليها في ظل تنافسية الأسواق الإلكترونية.

الشكل 21

النسبة المئوية (%) للمشاريع متناهية الصغر التي أعربت عن حاجة كبيرة لتطوير مسيرتها الرقمية، حسب تواجد الشركة عبر الإنترنت



إذا ما أرادت الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر في دول الخليج العربية، وبخاصة تلك التي تمارس البيع عبر الإنترنت، تسريع تحولها الرقمي فإن عليها أولًا وقبل كل شيء ترسيخ وزيادة تواجدها في الأسواق الإلكترونية العالمية والإقليمية. ورغم أن البائعين عبر منصات التواصل الاجتماعي يحتاجون لمزيد من المعرفة في مجال اكتساب وتعزيز قدرات البيع عبر الإنترنت وممارسة التسويق الرقمي، فإن كافة الشركات مهما اختلف حجمها ومستوى نضجها الرقمي بحاجة لخيارات تساعدها في الحصول على رأس المال العامل سريعًا لتتمكن من الوفاء بالطلبات عبر الإنترنت، فضلًا عن تحسين جودة الخدمات والمنتجات.

3

التوصيات

تسريع الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة
والمتوسطة في دول الخليج العربية

تسير دول الخليج العربية بخطى ثابتة على مسار الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، إذ أمكن للمشاريع التي حققت تطورًا رقميًا في هذا الصدد أن تترجم بالفعل استخدامها للمدفوعات الرقمية والمتاجر والأسواق الإلكترونية إلى نجاح في الوصول إلى عملاء جدد ودخول أسواق جديدة وإلى صادرات ونمو في الإيرادات. فكيف يمكن لدول المنطقة إذن أن تعزز الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، مستفيدة بذلك من المبادرات الحالية والتعاون القائم بين مختلف الجهات المعنية لتحقيق أكبر أثر ممكن؟

نعرض سبع توصيات لدول الخليج العربية كي تتمكن من تسريع رحلة النمو والتحول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة:

1. **تزويد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالتدريب على المهارات الرقمية اللازمة لاستخدام منصات التجارة الإلكترونية ونظم المدفوعات الرقمية.**
بوسع بنوك التنمية وهيئات تشجيع الاستثمار وجمعيات الأعمال في المنطقة التنسيق مع كبرى المنصات والأسواق الإلكترونية للتوسع في البرامج التي تتيح للمشاريع الصغيرة والمتوسطة تحسين وتنويع قنواتها للبيع عبر الإنترنت، ولدعم واستقطاب المواهب لإدارة عملياتها للتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية.

2. **تعزيز قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة للحصول على رأس المال العامل والاستفادة من التقنيات الرقمية.**
يستخدم البائعون عبر الإنترنت بالأخص التقنيات المالية لمدفوعاتهم وتلبية احتياجاتهم من رأس المال العامل. وتعمل حكومات المنطقة على تشجيع تلك التقنيات المالية، ويمكن للبنوك المركزية وجهات تنظيم القطاع المالي دعم البرامج الاختبارية الرقابية وقوانين التقنيات المالية، فيما تستطيع حكومات دول الخليج العربية أيضًا تشجيع الاستثمار في التقنيات المالية وتحفيزها من أجل خدمة المشاريع الصغيرة والمتوسطة بشكل أفضل – ويمكن أن يتم ذلك على سبيل المثال من خلال تزويد الضمانات الحكومية في قروض التقنيات المالية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة. ويمكن لبنوك المنطقة كذلك العمل مع شركات التقنيات المالية للتوسع في خدماتها لتصل إلى شريحة الشركات الصغيرة.

يستفيد أنجح البائعين عبر الإنترنت من التقنيات الرقمية في مختلف جوانب أعمالهم.

3. **تزويد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالتوجيه ورأس المال اللازم للنمو والتحول الرقمي.**
انجح البائعين عبر الإنترنت هم من يمثلون المشاريع الأكثر تقدمًا رقميًا والتي تستفيد من التقنيات المتقدمة في جميع وظائف أعمالها. ويمكن لبنوك التنمية في المنطقة، ومن خلال العمل مع شركات التقنية العالمية والإقليمية، أن تصبح شريكًا رئيسًا للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في مرحلة التعريف بالتقنيات والحلول وتجربتها والحصول عليها بحيث تساعد في تعزيز الخدمات المقدمة للعملاء وتبسيط العمليات التشغيلية. كما إن بوسع بنوك التنمية بالمنطقة المشاركة في تمويل مبادرات التحول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وذلك عبر مضاهاة المنح أو ضمانات القروض للرقمنة والتي تقدمها الحكومات كما في ماليزيا والبرازيل وتشيلي وإسبانيا مثلًا.

4. **تزويد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بقدرات وتقنيات الأمن السيبراني.**
تبدي منطقة الخليج العربية بشكل عام أداءً جيدًا فيما يخص مؤشرات الأمن السيبراني، ولكن الدفاعات السيبرانية لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة تحتاج إلى تعزيزها ودعمها بالمنتجات والقدرات التي تتناسب مع ميزانيتها. يمكن للحكومات أن تدعم الدفاعات السيبرانية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة وتقوم في الوقت ذاته ببناء قطاع متين للأمن السيبراني عبر تحفيز شركات التقنية المحلية التي تقدم حلول الأمن السيبراني المصممة خصيصًا بشكل يلبي احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة ويناسب ميزانياتها. على سبيل المثال، عقدت مدينة نيويورك شراكة مع صندوق لتمويل المشاريع بهدف الاستثمار في الشركات التي تعمل على تطوير وتقديم حلول الأمن السيبراني للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بالمدينة بتكلفة في متناول أيديها وبشكل يسمح لها بالتوسع المستقبلي.[38]

5. **ضمان قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الوصول إلى البيانات والاستفادة منها.**
تحتاج الجهات الحكومية في دول الخليج العربية، بما فيها الوزارات، إلى ضمان قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الوصول إلى البيانات ونقلها بحرية وبشكل هيكلي بهدف تخزين ومعالجة وحفظ تلك البيانات بتكلفة معقولة. كما يمكن لحكومات المنطقة والغرف التجارية أن ترسي وتشجع إقامة الحوار حول أهمية خصوصية البيانات وحول تقنيات التشفير والحوسبة السرية وغيرها من التقنيات التي تساعد في حماية البيانات الحساسة أثناء نقلها واستخدامها.

6. **الحرص على قابلية التشغيل التبادلي للخدمات الرقمية التي تستخدمها المشاريع الصغيرة والمتوسطة.**
في ظل انتشار الخدمات الرقمية، يواجه القطاع مخاطر تزايد "الجزر الرقمية" التي لا يمكن لمستخدميها العمل بشكل تبادلي فيما بينهم – بما في ذلك المشاريع الصغيرة والمتوسطة. وفي هذا السياق، يتعين على حكومات المنطقة والجهات المعنية بالرقمنة كالبنوك ومزودي الخدمات اللوجستية والأسواق الإلكترونية ان تعمل معًا من أجل التشغيل التبادلي الذي يفضي إلى قيام منظومة رقمية شاملة وسلسة، وذلك عبر تبني حلول مثل واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة وسلسلة الكتل "البلوكتشين" والنماذج المالية الضمنية، إلى جانب السياسات مثل الخدمات المصرفية المفتوحة. ويدعم وجود الهوية الرقمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة تلك المشاريع في سرعة إثبات هويتها لدى مزودي خدمات الرقمنة.

7. **تشجيع التكامل الرقمي بين دول الخليج العربية.**
بالتزامن مع التحول الرقمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة بدول الخليج العربية، فإنها تصبح قادرة ومستعدة لدخول الأسواق الجديدة واستقطاب عملاء جدد، وهي تسعى عادة للعثور على تلك الفرص في الأسواق المجاورة. ينبغي لحكومات المنطقة أن تعمل معًا بشكل وثيق لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من دخول أسواق المنطقة لبيع

وشـراء الخدمات والسـلع، بما في ذلك الخدمات الرقمية، مع ضمان قدرة الشـركات في المنظومة الرقمية الإقليمية من التشـغيل التبادلي – كالشـركات العاملة في مجال المدفوعات الرقمية ومزودي التمويل.

تحظى اقتصاديـات دول الخليـج العربية بفرصة تاريخية للمضي قدمًا في تحقيـق تطلعاتها لتطوير القطاع الخاص وتحقيق الازدهار على نطاق واسـع من خلال تشـجيع الشـمول الرقمي للمشـاريع الصغيرة والمتوسطة. فتوفر الأدوات والقنوات والأسواق الرقمية غير مسـبوق، ولم يسـبق أن تمتعت المشـاريع الصغيرة والمتوسـطة بالمنطقة بهذا القدر من المهارات الرقمية أو فرص العمل في الأسـواق الرقمية. وعلى الرغم من الصعوبات البالغة التي رافقت جائحة كوفيد-19 وآثارها الصادمة على الشـركات الصغيرة بالمنطقة، فقد سـاعدت على تحفيز وتسـريع الجهود من جانب القطاعين العام والخاص بالمنطقة لتسـريع التحول الرقمي للمشـاريع الصغيرة والمتوسطة.

وكما تشـير دراسـتنا، فإن نتائج هذا العمل اتسـمت بمسـتوى ممتاز في العديد من جوانبه، حيث تبنّت المشـاريع الصغيرة والمتوسـطة نظم المدفوعات الرقمية والأسـواق الإلكترونية والخدمات الرقمية التي تمكنها من تبسـيط عملياتها التشـغيلية والتوسـع في مبيعاتها والوصول إلى أسـواق جديدة والاستعانة بموظفين وموردين جدد.

أسهمت جائحة كوفيد-19 في تسريع التحول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وعلى القطاعين العام والخاص في دول الخليج العربية الآن أن يواصلا العمل لاستكمال ذلك وتعزيزه النجاح معًا.

وتتمثـل مهمـة القطاعيـن العام والخاص بالمنطقة الآن في مواصلة هذا النجاح وتعزيـزه معًا، وبخاصة فيما يتعلق بضمان مواصلة المشـاريع الصغيرة والمتوسـطة لرحلاتها الرقمية والاسـتفادة من التقنيات الناشـئة، والحرص على أن تكون الرقمنة شـمولية وان تترجم إلى مكاسـب واسـعة النطاق. تشهد المنطقة حاجة لتشـجيع وترسيخ المهارات الرقمية وقدرات التجارة الإلكترونية لدى المشـاريع الصغيرة والمتوسـطة، وتعزيز قدرة تلك المشـاريع على الحصول على التمويل وتمكينها من تلبية متطلبات دخول أسـواق التصدير الجديدة.

ولا شـك في أن هذه المهمة لا يمكن أن تنحصر بجهة واحدة تسـعى لتمكين الشـمول الرقمي للمشـاريع الصغيرة والمتوسـطة، فالعمـل يتطلـب تضافـر الجهود بين مجالات وتخصصات متعددة ويحتاج إلى مقاربات متكاملة على ثلاثة مسـتويات – بين مختلف الجهات الحكومية (كالجهات المعنية بالتقنية والتجارة والمشـاريع الصغيرة والمتوسـطة)، وبين الحكومة والقطاع الخاص، وبين دول الخليج العربية على المسـتوى الإقليمي من أجل إيجاد سـوق رقمية إقليمية متكاملة ومنظومة رقمية تسـمح بالتشـغيل التبادلي في المنطقة.

4

عرض موجز لنتائج الدول

البحرين

الكويت

عُمان

قطر

السعودية

الإمارات

البحرين

أهم النتائج

- تضم البحرين 91,435 مشروعًا صغيرًا ومتوسطًا وفقًا لبعض التقديرات، أي ما يعادل 54 لكل 100 نسمة – وهو رقم يفوق المعدل العالمي البالغ 41 مشروعًا.[1] تستمد الاستراتيجية الرقمية البحرينية رؤيتها من الاستراتيجية الإقليمية للحكومات الإلكترونية التي طورتها دول الخليج العربية.[2] وتسلط استراتيجية الحكومة الرقمية 2022 الضوء على رقمنة خدمات الحكومة الإلكترونية وتحسين بيئة التمكين لاستخدام التقنيات الرقمية وتطوير الجاهزية الرقمية والتشجيع على الاستخدام الرقمي.[3]

- عملت البحرين في السنوات الأخيرة على ضمان وصول اتصال الإنترنت للجميع وعلى التطور في توفير خدمات الحكومة الإلكترونية كما وضعت عددًا من المبادرات التي تدعم رقمنة ونمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة كتوفير نافذة رقمية موحدة لتسجيل الشركات ومحفظة وطنية رقمية لإتاحة التعاملات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى إقامة أكاديمية البحرين للتجارة الإلكترونية التي تهدف إلى بناء قدرات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال التجارة الإلكترونية.

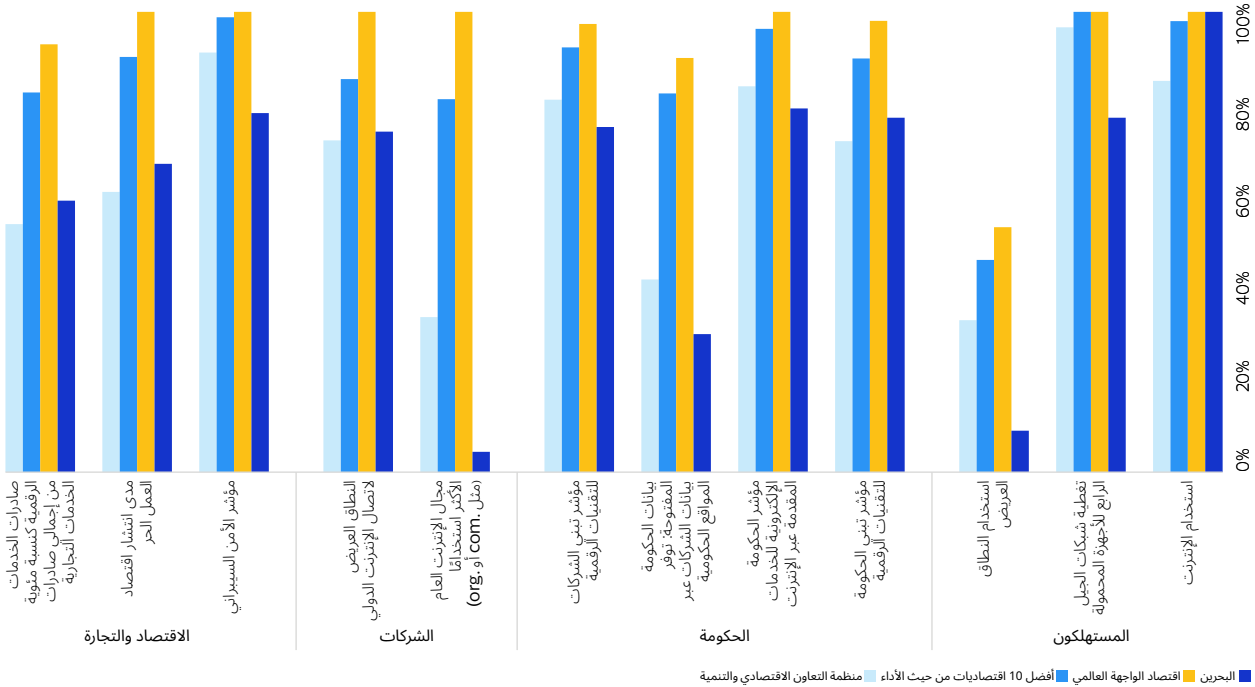
- كما أن هناك عددًا من السياسات والقوانين التي تدعم وترسخ رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة واستخدام التقنيات الرقمية للمعاملات والمدفوعات، والتي تمكّن شركات التقنيات المالية من خلال البرامج التجريبية الرقابية والخدمات المصرفية المفتوحة، إلى جانب الاستراتيجية الوطنية للتجارة الإلكترونية 2019-2022 لدعم وتيسير منظومة وصادرات التجارة الإلكترونية.

- تشير بيانات الاستطلاع إلى أن تلك الجهود تحقق نتائج بالفعل، إذ تشهد الشركات في البحرين على اختلاف أحجامها تحولًا رقميًا سريعًا في قنوات مبيعاتها وفي تعاملاتها، وتستخدم نظم المدفوعات الرقمية كالدفع عبر الأجهزة المحمولة وباستخدام رموز الاستجابة السريعة QR بالإضافة إلى الإدراج في الأسواق الإلكترونية الدولية والمحلية. كما تستخدم حوالي 45% من الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر الأدوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع العملاء كالفوترة الرقمية وأنظمة إدارة علاقات العملاء وأدوات إدارة القنوات، فيما تقول أكثر من 40 بالمائة منها أنها تتطلع إلى تبني تلك التقنيات خلال العام 2022.

- حققت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في البحرين مكاسب من فرص المبيعات عبر الإنترنت من حيث ابتكار منتجات وخدمات جديدة واستقطاب عملاء جدد وتحقيق الإيرادات وتحسين التدفقات النقدية. وقالت أكثر من نصف المشاريع الصغيرة والمتوسطة أنها تعاقدت مع مزودين محليين جدد للخدمات بفضل النمو في مبيعاتها عبر الإنترنت. تتسم تلك المكاسب باتساع نطاقها مما يشير إلى أن البحرين تخطو خطوات واسعة في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

- ولتعزيز تواجدها على الإنترنت وتسريع مسارها الرقمي، تقول المشاريع الصغيرة والمتوسطة في البحرين أنها بحاجة لمزيد من المعرفة المتعلقة بكيفية ممارسة التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي، إلى جانب تحسين إمكانية حصولها على رأس المال العامل للوفاء بالطلبات الإلكترونية. وترغب تلك المشاريع كذلك بتحسين جودة منتجاتها وخدماتها.

مقارنة الاقتصاد الرقمي



- وفيما يتعلق بمؤشرات الاقتصاد الرقمي على نطاق أوسع، لا تزال البحرين متأخرة عن دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ويمكنها التحسين في عدة جوانب مثل انتشار النطاق العريض والبيانات الحكومية المفتوحة وحماية الأمن السيبراني.

أنشطة ومبادرات مختارة من القطاع الحكومي والقطاع الخاص بشأن الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

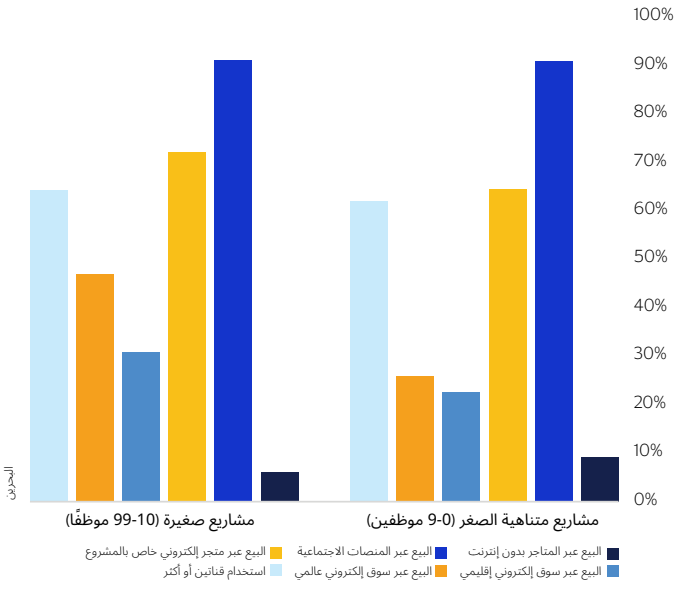
	المبادرات الحكومية	الشراكة بين القطاعين العام والخاص
الإطلاق	• أطلقت البحرين عام 2015 نظام السجل التجاري الإلكتروني (سجلات) لتسجيل الشركات وتقديم كافة الخدمات لها بشكل إلكتروني عبر منصة افتراضية موحدة توفر نماذج الطلبات الإلكترونية وإمكانية تقديمها وحجز الأسماء التجارية وسداد الدفعات وإرسال الإشعارات والحصول على الشهادات والتحقق من التعاملات بوسائل إلكترونية. • كما تقدم الحكومة سجلًا تجاريًا افتراضيًا هو (سجلّي) والذي يمنح رواد الأعمال من الأفراد الوضع القانوني اللازم لإجراء أنشطتهم ولتبسيط الإجراءات المتعلقة بتأسيس عدد من الشركات دون الحاجة إلى التسجيل بشكل رسمي.[4]	• ستارت أب بحرين هي منظومة تضم الشركات الناشئة في مجال الابتكار من خلال الشراكات عبر المنظومة، لتقدم لها المشورة حول إطلاق الشركات الناشئة والبحث عن فرص التمويل وإيجاد حاضنات ومسرعات الأعمال والدعم الحكومي ومساحات العمل المشتركة والمجتمعات التعاونية.[5] • أطلقت شركة التقنيات المالية Xpence تطبيقًا للأجهزة المحمولة لتمكين أعمال المشاريع الصغيرة والمتوسطة وإدارة المصروفات فيما تقدم عروضًا من الشركاء وخيارات لإصدار بطاقات فيزا الافتراضية بشكل فوري.[6]
التعاملات عبر الإنترنت: الحصول على الدفعات الرقمية	• تتيح المحفظة الرقمية الوطنية بالبحرين "بنيفت باي" BenefitPay لعملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة بسداد الدفعات عبر الأجهزة المحمولة	• تعد حلول AFS Go! من شركة الخدمات المالية العربية حلولًا رقمية تناسب المشاريع الصغيرة والمتوسطة الراغبة بإقامة متجر إلكتروني وتساعدها في قبول مجموعة متنوعة من خيارات الدفع الرقمية في المتاجر، إلى جانب توفير وسائل دفع الرواتب رقميًا للعاملين ممن لا يمتلكون حسابات مصرفية.[7] • أعلنت ماستركارد في يونيو 2021 عن شراكة مع شركة التقنيات المالية البحرينية إيزي للخدمات المالية لتزويد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بتقنيات المدفوعات عبر الإنترنت والاستفادة من الخدمات المالية.[8]
التمويل	• أطلق بنك البحرين للتنمية منصة الأعمال المصرفية الرقمية "تجارة" في يونيو 2021 لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى خيارات التمويل السريعة والمريحة عبر الإنترنت.[9]	• عقد كل من بيت التمويل الكويتي-البحرين[10] وبنك البركة شراكة مع هيئة التنمية الاقتصادية التابعة للحكومة البحرينية "تمكين" بهدف توفير التمويل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[11] • يقدم برنامج "تمويل الوطني" من بنك البحرين الوطني للمشاريع الصغيرة والمتوسطة قروضًا بمبالغ تصل إلى 100,000 دينار بحريني (265,000 دولار أمريكي) يمكن سدادها على مدى 5 سنوات.[12]
اكتساب المهارات: التعليم المالي وتطوير المهارات الرقمية	• عملت الحكومة على تأسيس "تمكين" لدعم تطور القطاع الخاص عبر وسائل متعددة منها التدريب المهني وتمويل الأعمال والمنح واستشارات الأعمال ودعم الشركات الناشئة وغيرها الكثير. وتستهدف البرامج كلًا من الأفراد والمشاريع والسيدات.[13]	• عقد بنك البحرين والكويت شراكة مع معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية لتدريب 100 سيدة بحرينية على المهارات الرقمية.[14]
الرقمنة: التجارة الإلكترونية والتواجد على الإنترنت	• استجابة لتأثيرات جائحة كوفيد-19، أطلقت الحكومة "المول الافتراضي" الذي يعرض أكثر من 100 بائع، وعملت في مارس 2021 على تمكين البحرينيين لإطلاق متاجرهم الإلكترونية لأول مرة دون أي رسوم.[15]	• أكاديمية البحرين للتجارة الإلكترونية هي مبادرة بين وزارة الصناعة والتجارة والسياحة وبين معهد ثينك سمارت للتدريب والتطوير، هدفها بناء قدرات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مجال التجارة الإلكترونية عبر الدورات التدريبية المتخصصة بإدارة أعمال التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي والبيع في الأسواق الإلكترونية.[16]
النمو والعولمة	• تأسست صادرات البحرين عام 2018 انطلاقًا من الجهود الوطنية الرامية لدعم توسع المشاريع الصغيرة والمتوسطة ونموّها العالمي. ومن الأمثلة على مبادراتها حلول دعم المصدّرين الجدد من الشركات الناشئة عبر توفير المنح الصغيرة لتغطية تكاليف التصدير لأول مرة، وتيسير التجارة الإلكترونية، وتأمين ائتمان الصادرات إلى جانب ورش العمل ومعلومات الأسواق.[17]	• وفي عام 2021، عقدت صادرات البحرين شراكة مع منصة طلبات المختصة بالمطاعم والبقالة في اتفاقية على مستوى المنطقة تهدف إلى تيسير صادرات المنتجات المصنوعة في البحرين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا عبر منصات طلبات الإلكترونية.[18]

البحرين

أبرز السياسات التي تعزز بيئة التمكين لاقتصاد رقمي شمولي

التعاملات الرقمية	• صدر قانون الخطابات والمعاملات الإلكترونية في نوفمبر 2018 ليحل محلّ المرسوم رقم 28 للعام 2002 بشأن التعاملات الإلكترونية، وينصّ على أن التوقيع الإلكتروني لشخص ما يعدّ مقبولًا في الحالات التي تتطلب توقيع الشخص المعنيّ.
الحكومة الإلكترونية	• تسجيل الدخول لمرة واحدة للوصول إلى جميع خدمات الحكومة الإلكترونية.
الابتكار المالي	• نشر مصرف البحرين المركزي في أغسطس 2017 تعليمات تنظيم التمويل التشاركي بناء على أسس التمويل التقليدي والمتوافق مع الشريعة الإسلامية. وبموجب تلك الأنظمة، يمكن للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي لا يتجاوز رأسمالها المدفوع 250,000 دينار بحريني (660,000 دولار أمريكي) جمع الأموال من خلال منصات التمويل التشاركي. • وفي عام 2017، اطلقت البحرين منصة تجريبية تنظيمية للتقنيات المالية بهدف تمكين الشركات من اختبار وصياغة وطوير منتجات التقنيات المالية في بيئة تتمتع بالحماية، لتكون FinHub 973 التي أطلقها مصرف البحرين المركزي أول منصة دولية للابتكار الرقمي بالمنطقة تعمل على تيسير التعاون بين المؤسسات المالية والربط بينها، وتمكّن شركات التقنيات المالية المحلية والدولية من التواصل بسلاسة مع المؤسسات المالية بالبحرين للتعرف إلى منصة الاختبار الرقمية المركزية واختبارها ونمذجتها في الوقت الذي تتواصل فيه مع السلطات التنظيمية لتيسير اختبار الامتثال التنظيمي بمزيد من السهولة والسرعة والحصول على الدعم لتوسع الأعمال. • أصدر مصرف البحرين المركزي توجيهات شاملة حول الخدمات المصرفية المفتوحة في ديسمبر 2018. وفي أكتوبر 2020، أطلق المصرف إطار العمل الخاص بالخدمات المصرفية المفتوحة لضمان التطبيق الشمولي لتلك الخدمات في القطاع، بما في ذلك التوجيهات التشغيلية والمعايير والتوجيهات الأمنية وتوجيهات تجربة العملاء والمواصفات الفنية لواجهة برمجة التطبيقات المفتوحة، فضلًا عن مبادئ الحوكمة لحماية بيانات العملاء. وفي سبتمبر 2021 أصدر مصرف البحرين المركزي تعميمًا يتعلق بالمرحلة الثانية من إطار العمل الخاص بالخدمات المصرفية المفتوحة.
التجارة الإلكترونية	• لدى البحرين استراتيجية وطنية للتجارة الإلكترونية 2019-2022 تهدف إلى خلق منظومة للتجارة الإلكترونية وترسيخ مكانة البحرين كمركز لها في المنطقة، وذلك عبر تطوير وتبسيط السياسات والأطر التنظيمية، وتعزيز ثقة المستهلكين بالتجارة الإلكترونية، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة. وتشمل المستهدفات رفع حصة التجارة الإلكترونية في ناتج الدخل المحلي وفي الصادرات وزيادة عدد الشركات العاملة في مجال التجارة الإلكترونية، إلى جانب رفع عدد شركات التجارة الإلكترونية التي تقودها السيدات.

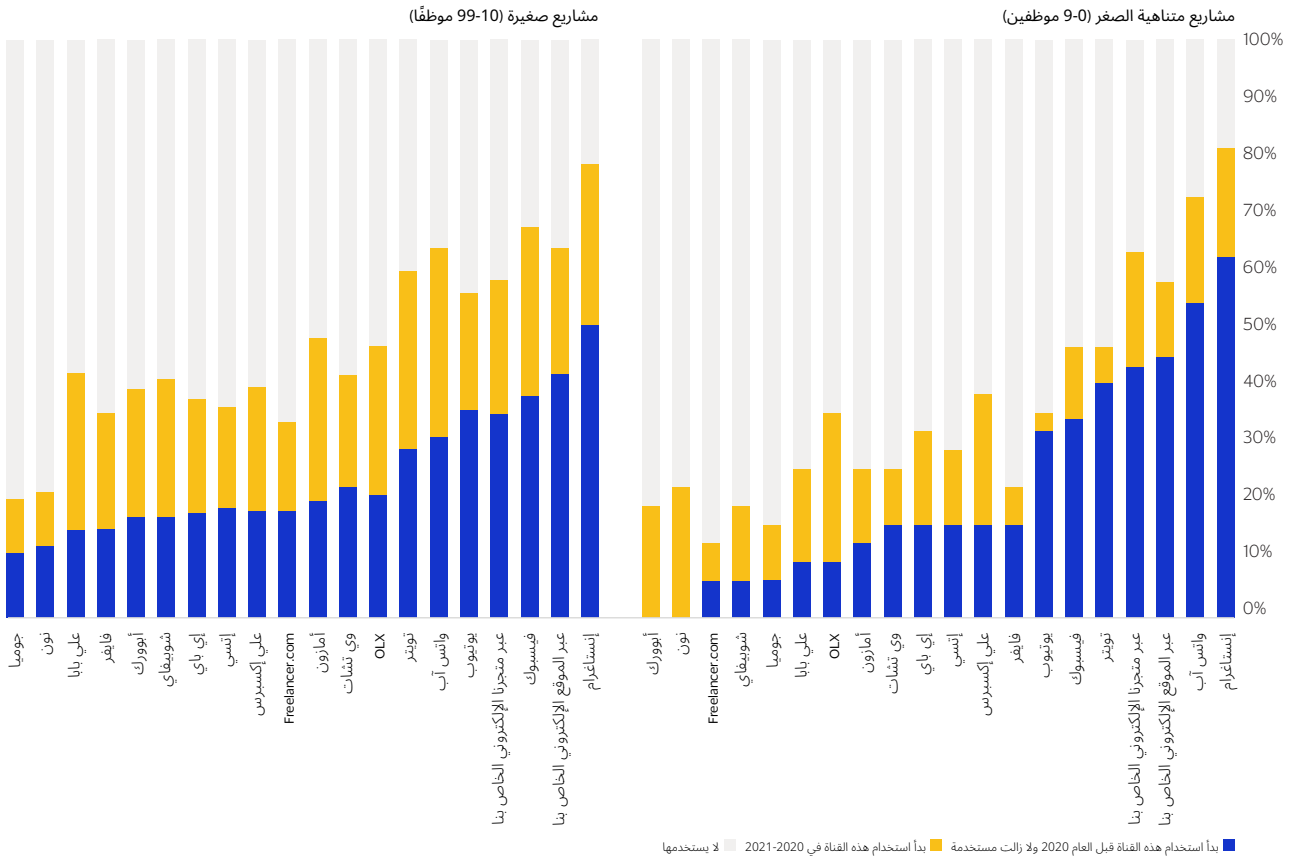
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لقنوات المبيعات الإلكترونية



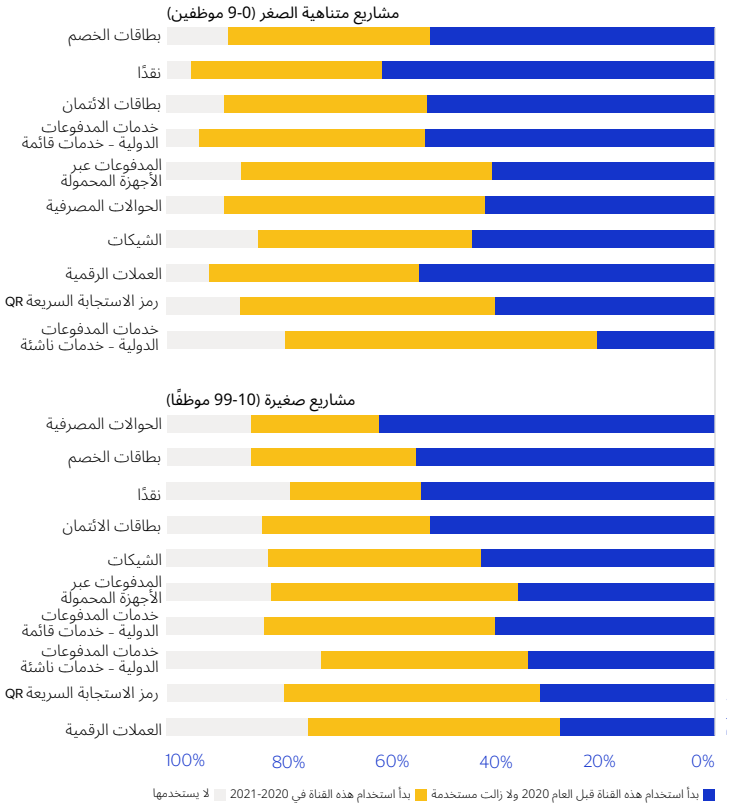
%91

من المشاريع الصغيرة في البحرين اختارت البيع عبر منصات التواصل الاجتماعي كخيار مفضل لديها من ضمن قنوات البيع عبر الإنترنت.

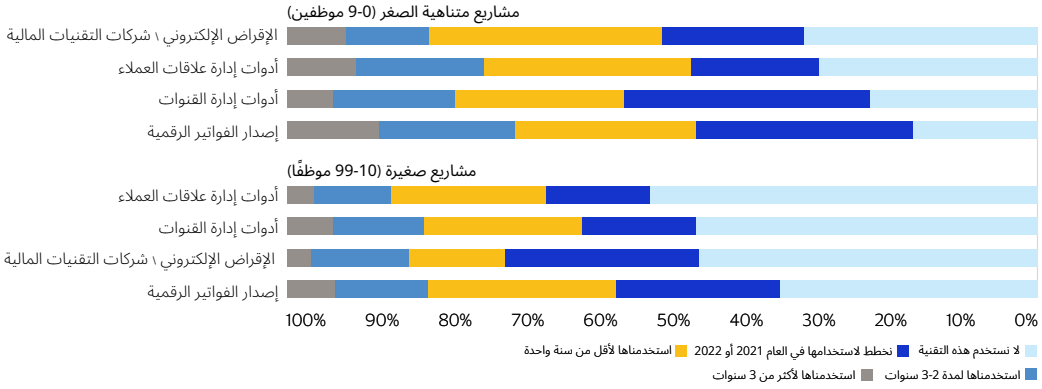
النمو في استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للأسواق والمنصات الإلكترونية



استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للمدفوعات الرقمية



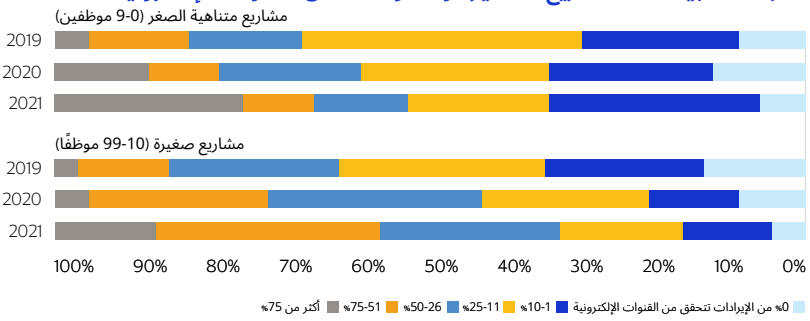
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتقنيات مختارة تدعم تعاملاتها عبر الإنترنت



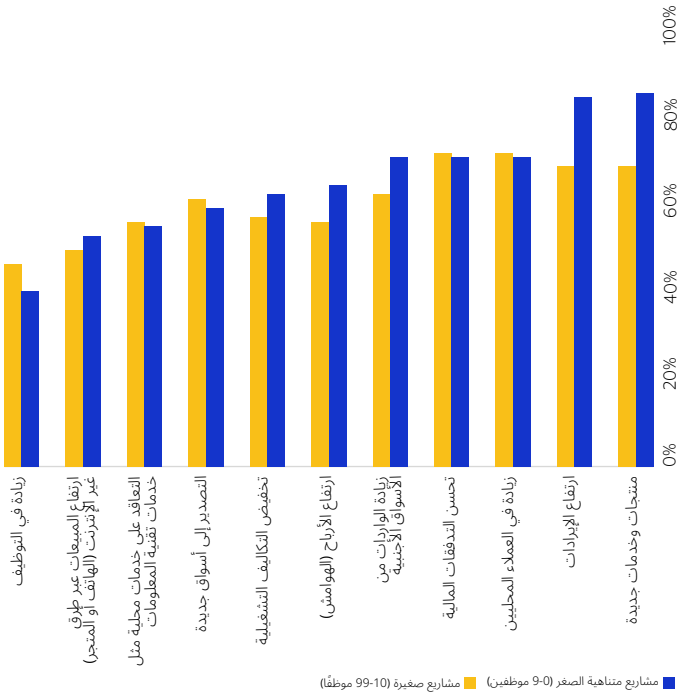
27%

من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في البحرين تخطط لاستخدام أدوات إدارة علاقات العملاء لدعم المعاملات عبر الإنترنت.

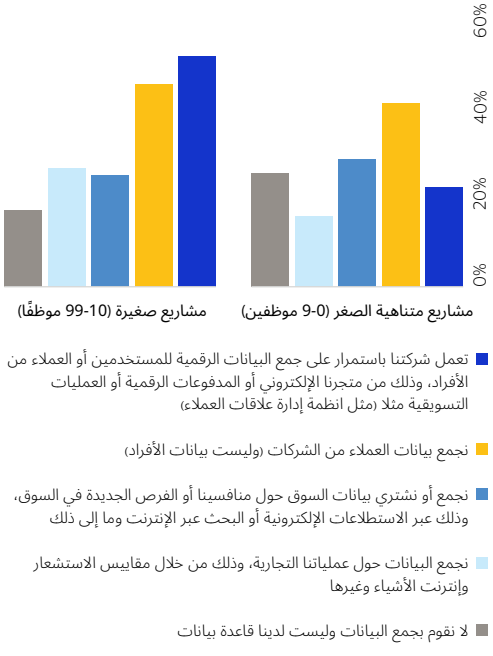
نسبة (%) مبيعات المشاريع الصغيرة والمتوسطة من القنوات الإلكترونية



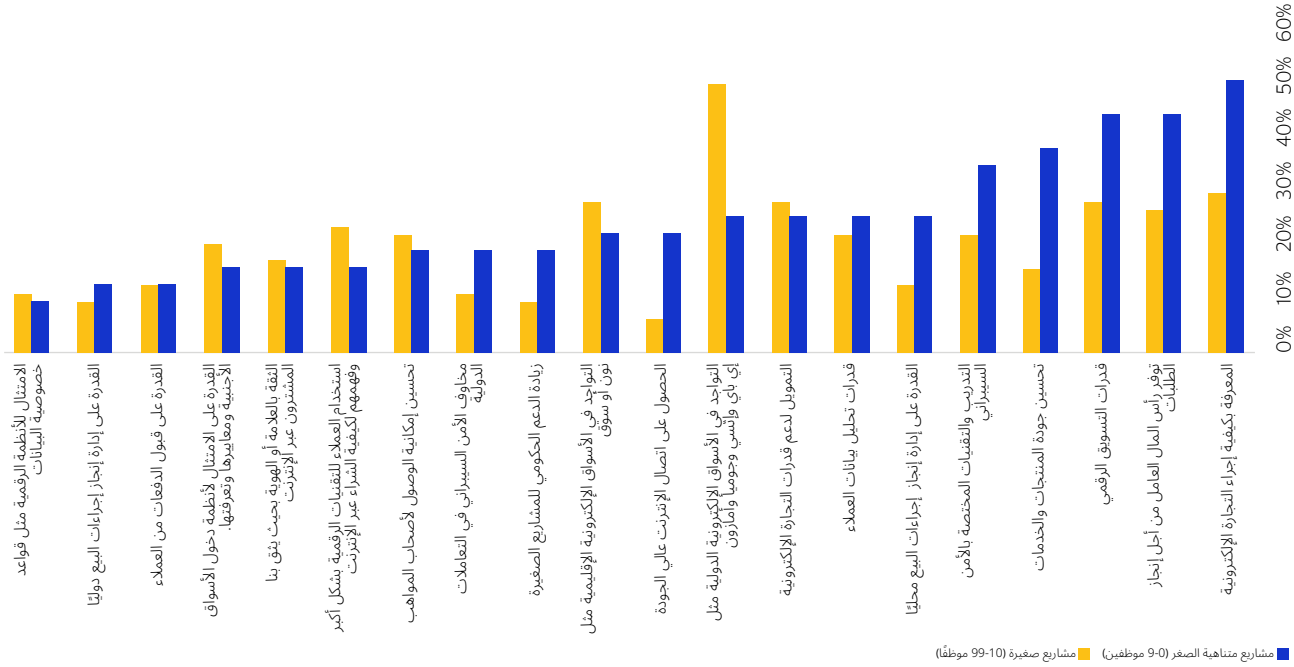
النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت مكاسب من استخدام التعاملات الإلكترونية



استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للبيانات لدعم التعاملات عبر الإنترنت



أهم احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتحقيق التقدم في مسيرتها الرقمية



الكويت

أهم النتائج

- لدى الكويت حوالي 30,000 مشروعًا صغيرًا ومتوسطًا، بنسبة 7 مشاريع لكل 1,000 نسمة – وهو أقل من المتوسط العالمي البالغ 41 مشروعًا.[1] وتهدف استراتيجية الكويت الجديدة للعام 2035 إلى تحويل الدولة إلى مركز مالي وثقافي ومركز للمعرفة في مجالات تقنيات المعلومات والطاقة المتجددة.[2] وفي هذا الصدد، سيتم تعزيز دور القطاع الخاص في تنفيذ مشاريع التطوير إلى 60% - 70%.

- خلال السنوات الماضية، أتاحت الكويت تغطية شبكة الجيل الرابع واتصال الإنترنت للجميع في الدولة، وطورت خدمات الحكومة الإلكترونية ووضعت مجموعة من المبادرات التي تدعم رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة مثل التسجيل الرقمي للشركات وتوفير رؤوس الأموال للشركات الناشئة والفرص التعليمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة والطلاب ليتمكنوا من إقامة مشاريعهم الخاصة.

- كما تبنت الكويت عددًا من السياسات والقوانين التي تشجع رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمدفوعات الإلكترونية وحرصت على تطور التقنيات المالية – ومنها قانون المدفوعات الإلكترونية والبرنامج التجريبي التنظيمي للتقنيات المالية.

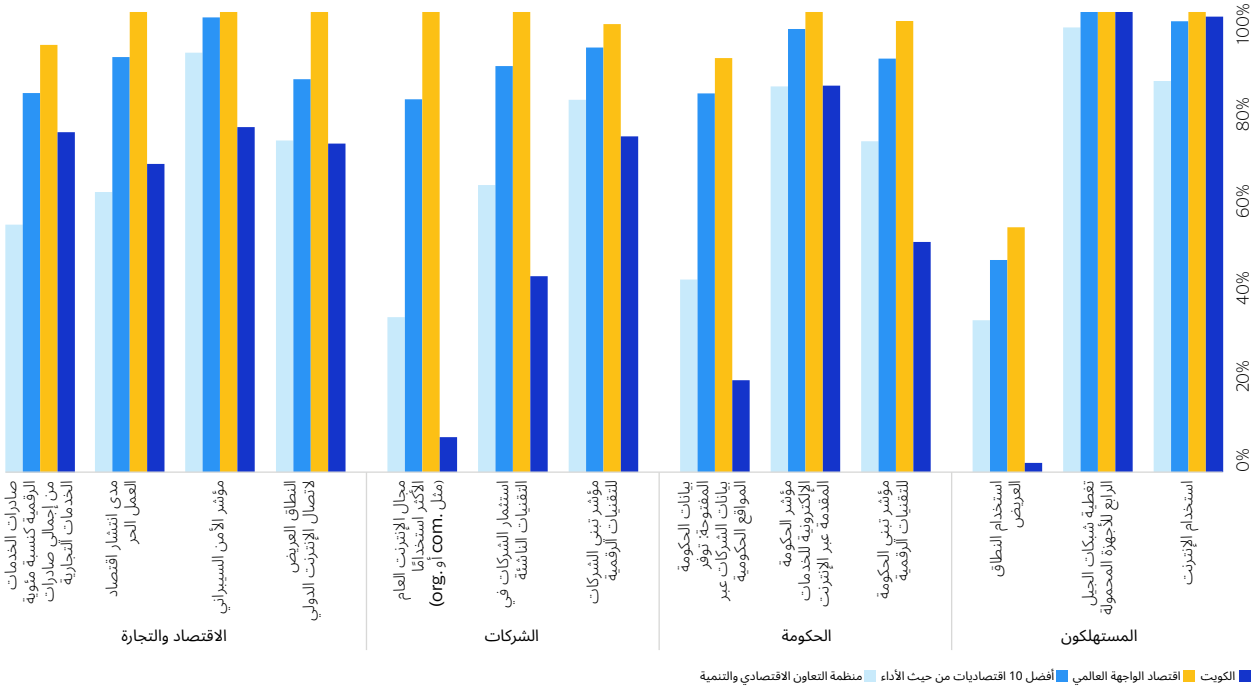
- تشير بيانات الاستطلاع إلى أن تلك الجهود تحقق النتائج، فالشركات الكويتية بمختلف أحجامها تشهد تحولًا رقميًا سريعًا في المبيعات والتعاملات، وتستخدم الأغلبية العظمى منها نظم المدفوعات الرقمية كالدفع عبر الأجهزة المحمولة ورموز الاستجابة السريعة QR بينما تستخدم حوالي ثلثها الأسواق الإلكترونية العالمية والإقليمية.

- كما أن ثلث الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر تستخدم الأدوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع العملاء ومنها نظم الفوترة الرقمية وإدارة علاقات العملاء وأدوات إدارة القنوات، فيما تقول أكثر من 40% شركة أخرى أنها تتطلع إلى تبني تلك التقنيات خلال العام 2022.

- حققت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الكويت مكاسب من فرص المبيعات عبر الإنترنت من حيث تحسين التدفقات النقدية والوصول إلى عملاء جدد وتعزيز الإيرادات والأرباح. وقالت أكثر من 60 بالمائة من المشاريع الصغيرة والمتوسطة أنها تعاقدت مع مزودين محليين جدد للخدمات بفضل النمو في مبيعاتها عبر الإنترنت. تتسم تلك المكاسب باتساع نطاقها مما يشير إلى أن الكويت تخطو خطوات واسعة في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

- ولتعزيز تواجدها على الإنترنت وتسريع مسارها الرقمي، تقول المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الكويت أنها بحاجة لمزيد من المعرفة المتعلقة بكيفية ممارسة التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي والتواجد في الأسواق الإلكترونية الإقليمية. وترغب تلك المشاريع كذلك بتحسين جودة منتجاتها وخدماتها.

مقارنة الاقتصاد الرقمي



- وفيما يتعلق بمؤشرات الاقتصاد الرقمي على نطاق أوسع، لا تزال الكويت متأخرة عن دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ويمكنها التحسين في عدة جوانب مثل انتشار النطاق العريض والبيانات الحكومية المفتوحة واستثمار الشركات في التقنيات الرقمية مثل الحوسبة السحابية وحماية الأمن السيبراني. كما أن عدد المشاريع الصغيرة والمتوسطة ما زال منخفضًا للغاية نسبة إلى عدد سكان الكويت.

أنشطة ومبادرات مختارة من القطاع الحكومي والقطاع الخاص بشأن الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

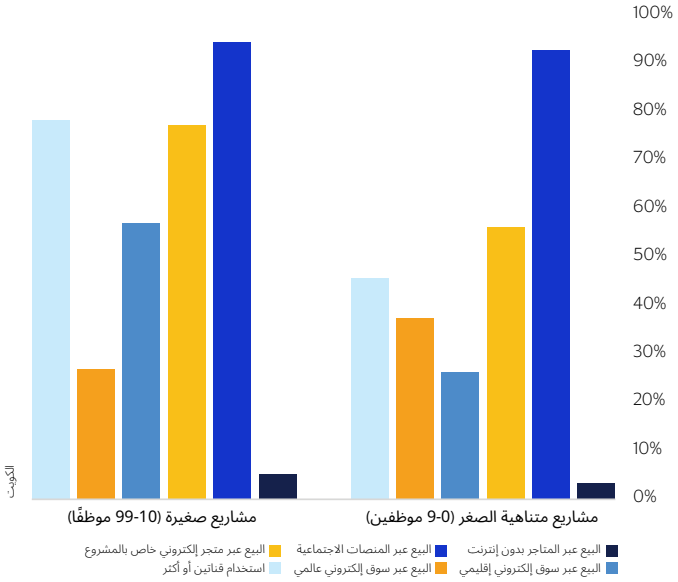
	المبادرات الحكومية	الشراكة بين القطاعين العام والخاص
الإطلاق	• يقدم مركز الكويت التجاري الذي أقامته الحكومة الكويتية خدمات التسجيل الإلكتروني للشركات.	• وفي عام 2019، أعلنت مايكروسوفت عن توقيع مذكرة تفاهم مع حاضنة الأعمال كيوبيكال سيرفسز لإتاحة الوصول إلى برنامج مايكروسوفت للشركات الناشئة واختيار الشركات بهدف تقديم الإرشاد والنصح لها في انطلاقتها وتسريع نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة.[3]
التعاملات عبر الإنترنت: الحصول على الدفعات الرقمية	• وبتوجيه من بنك الكويت المركزي، يقدم بنك الخليج الكويتي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة أدوات دعم التعاملات، منها بوابات المدفوعات وتحويل رواتب الموظفين وخدمات نقاط البيع.	• واستعان بنك الكويت المركزي في يوليو 2021 بشركة ماكنزي لتطوير الأطر الفنية والتشغيلية اللازمة لتأسيس البنوك الرقمية وإتاحة فرص عديدة للابتكار في مجال الخدمات المالية، وذلك انسجامًا مع برنامج تطوير القطاع المالي.[4]
التمويل	• يقدم الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة القروض بسعر فائدة منخفض للمشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال التعاون مع البنوك المحلية، حيث يقدم الصندوق 80 بالمائة من مبلغ القرض بينما يقدم البنك نسبة 20%.[5]	• يقدم بنك الخليج الكويتي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة حلولًا تتجاوز التمويل، منها خدمات المدفوعات وتحويل رواتب الموظفين وخدمات نقاط البيع وبوابات المدفوعات.[6]
اكتساب المهارات: التعليم المالي وتطوير المهارات الرقمية	• ويوفر الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة الخدمات التدريبية بهدف تحسين المهارات الفنية والإدارية، بما يشمل مجالات إدارة الأعمال، والتمويل والمحاسبة، والمبيعات والتسويق، وإدارة الموارد البشرية.[7]	• في أبريل 2017 قدمت شركة صناعات الغانم وإنجاز الكويت تدريبًا لمحو الأمية الرقمية يهدف إلى تزويد أكثر من 2,000 طالب بالمهارات الرقمية عبر برنامج "مهارات من جوجل" بالتعاون مع إنجاز العرب وجوجل.[8] • أطلق البنك الأهلي الكويتي أكاديمية تكنولوجيا المعلومات، والتي تعدّ أول برنامج مصمم لإعداد الخريجين الكويتيين الجدد للعمل في وظائف ترتبط بتقنية المعلومات في قطاع البنوك.[9]
الرقمنة: التجارة الإلكترونية والتواجد على الإنترنت	• ويقدم الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة الدورات التدريبية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في مواضيع ترتبط بالتجارة الإلكترونية، ومنها تقنية المعلومات وريادة الأعمال.[10]	• أطلق كل من الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة وشركة أجيليتي، وهي مزود عالمي رائد للخدمات اللوجستية، بوابة تتيح للمشاريع الصغيرة سرعة الوصول إلى الموارد اللازمة لبناء المتاجر الإلكترونية.[11] • أطلق بنك برقان، وهو أحد أكبر البنوك الكويتية من حيث الأصول المملوكة له، منصة "تجارتي" التي تعدّ المنصة الأولى من نوعها لإدارة الأعمال، حيث تسمح بتتبع الأعمال بشكل فوري عبر تطبيقات الويب والأجهزة المتحركة وتيسّر الاطلاع الشامل على كافة شؤون العمل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[12]
النمو والعولمة	• يسعى الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة لتعزيز الارتباط بالصناعات المرتكزة على التصدير وبالاستثمارات الأجنبية المباشرة.[13]	• افتتحت شيبا، وهي ذراع الخدمات اللوجستية الرقمية والتجارة الإلكترونية لدى "أجيليتي"، مركزًا بمساحة 15,000 متر مربع لإنجاز المبيعات الإلكترونية في أغسطس 2021 يهدف للمساعدة في تسريع مبيعات التجارة الإلكترونية بالكويت مع التركيز بشكل خاص على مساعدة المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتمكينها من النمو عالميًا.[14]

الكويت

أبرز السياسات التي تعزز بيئة التمكين لاقتصاد رقمي شمولي

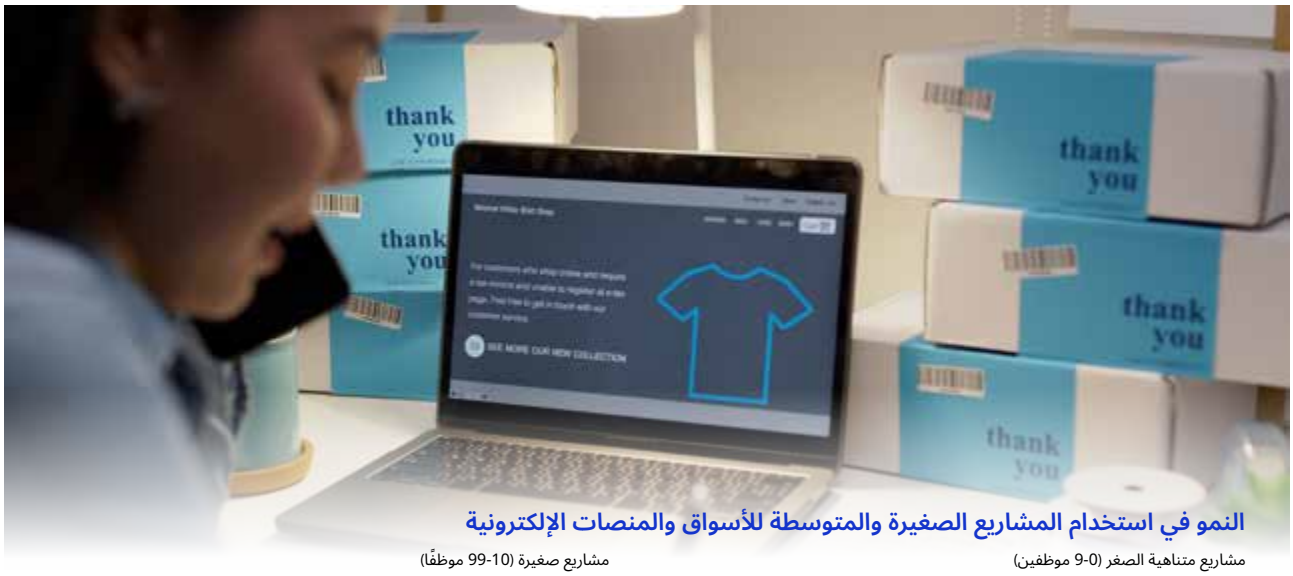
التعاملات الرقمية	• ينصّ قانون رقم 20 لسنة 2014 في شأن المعاملات الإلكترونية على أن التوقيع اليدوي ليس مطلوبًا دائمًا لاعتماد العقد واعتباره ذا مصداقية، وأن العقد لا يمكن أن يرفض فقط لكونه إلكترونيًا. • وبموجب القرار رقم 430/44 لسنة 2018، أصدر بنك الكويت المركزي مجموعة من التوجيهات التي تنظم المدفوعات الإلكترونية بالدولة، والتي تنطبق على أية شركة تسعى للانخراط في أنشطة المدفوعات الإلكترونية وأنظمة السداد – بما فيها الشركات العاملة في مجالات التجارة الإلكترونية والتقنيات المالية والتي حصلت على بوابة للمدفوعات الإلكترونية من مزودي الخدمات (مثل البنوك المحلية).
الحكومة الإلكترونية	• تقدم حكومة الكويت الإلكترونية بوابة للخدمات الحكومية الإلكترونية.
الابتكار المالي	• أطلقت الكويت منصة تنظيمية تجريبية للتقنيات المالية في نوفمبر 2019 تشجع كلًا من الشركات والأفراد على تقديم المنتجات والخدمات المبتكرة القائمة على الدفعات الإلكترونية أو المرتبطة بها، والتي تستفيد من التقنيات الجديدة أو تستخدم التقنيات القائمة بطرق مبتكرة، وذلك لاختيار ابتكاراتها ضمن منهجية تضمن سلامة وأمان القطاع المالي والمصرفي. • ومع نهاية العام 2021، كانت الحكومة قد انتهت من مناقشة مشروع قانون لتنظيم التمويل التشاركي.

استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لقنوات المبيعات الإلكترونية



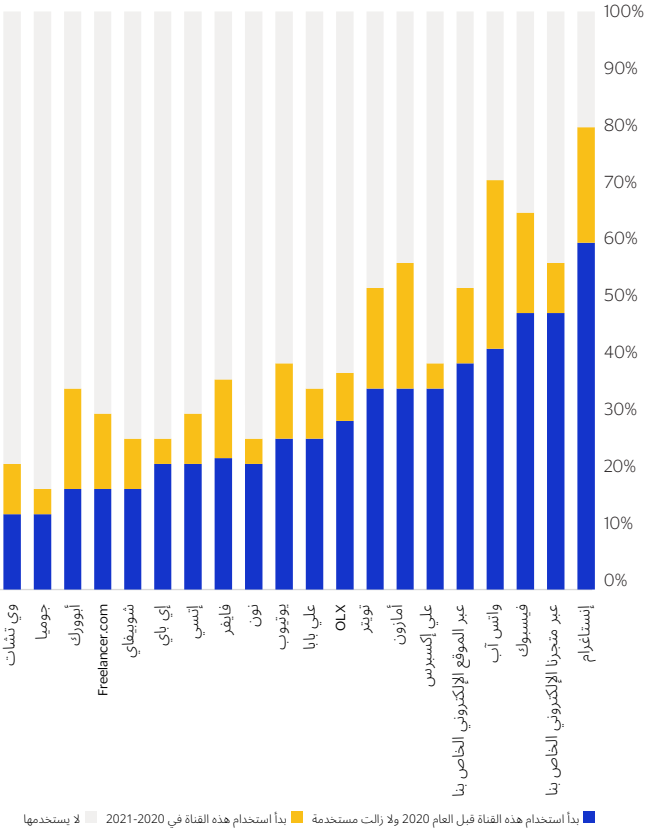
%57

من الشركات متناهية الصغر في الكويت تقوم بالبيع عبر متاجرها الإلكترونية الخاصة

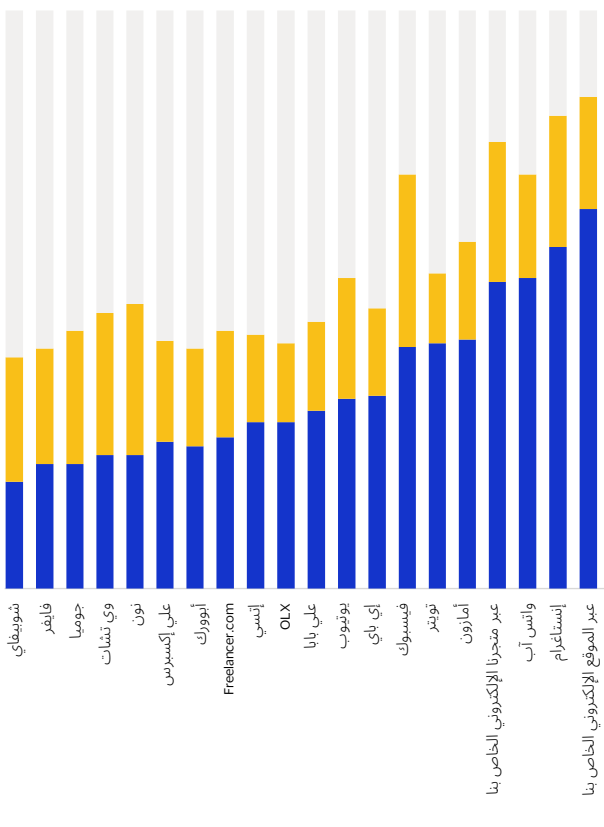


النمو في استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للأسواق والمنصات الإلكترونية

مشاريع متناهية الصغر (0-9 موظفين)

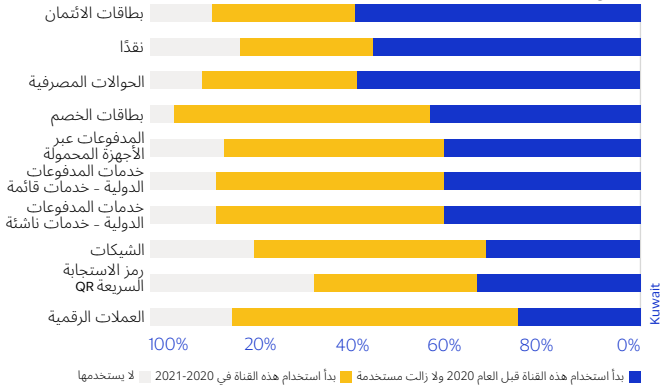


مشاريع صغيرة (10-99 موظفًا)

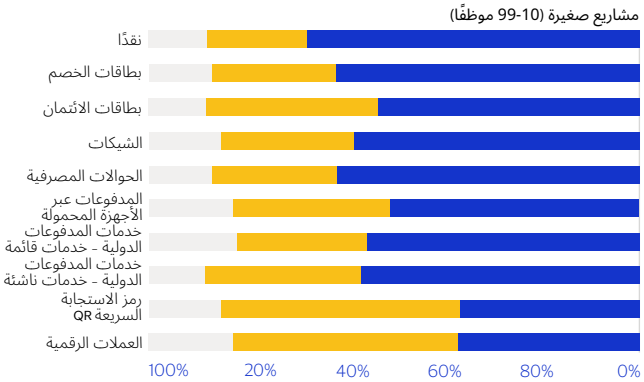


استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للمدفوعات الرقمية

مشاريع متناهية الصغر (0-9 موظفين)

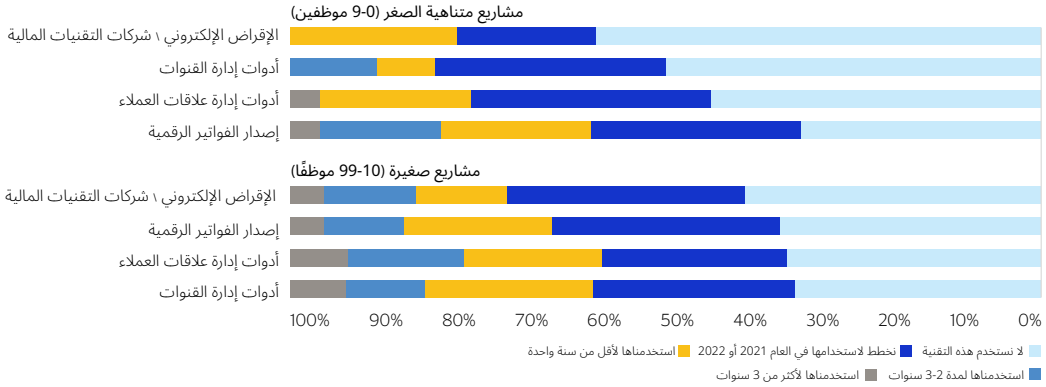


مشاريع صغيرة (10-99 موظفًا)

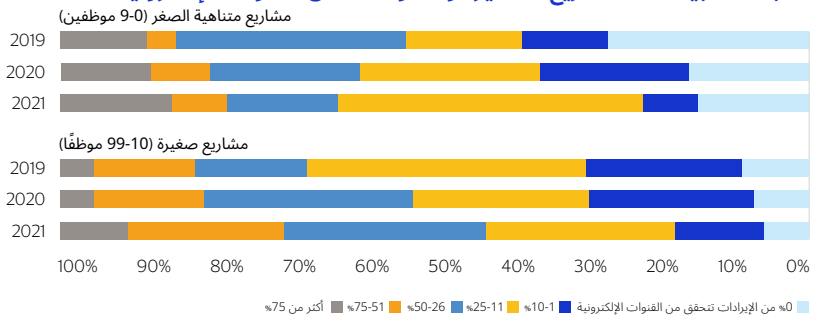


الكويت

استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتقنيات مختارة تدعم تعاملاتها عبر الإنترنت



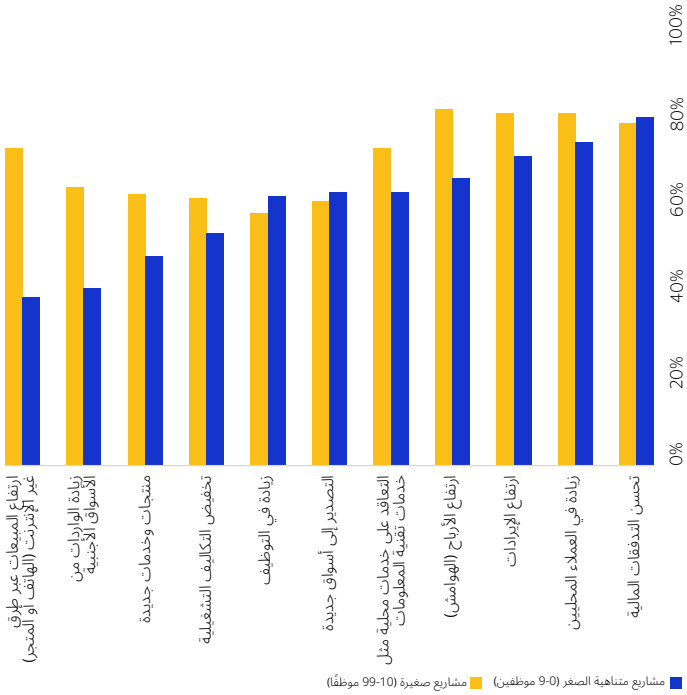
نسبة (%) مبيعات المشاريع الصغيرة والمتوسطة من القنوات الإلكترونية



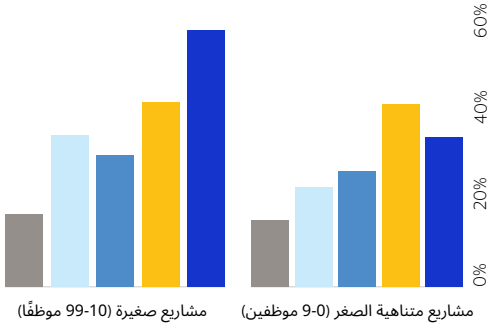
16%

من الشركات الصغيرة في الكويت ما تزال لا تجمع البيانات أو تدير أية قواعد للبيانات

النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت مكاسب من استخدام التعاملات الإلكترونية

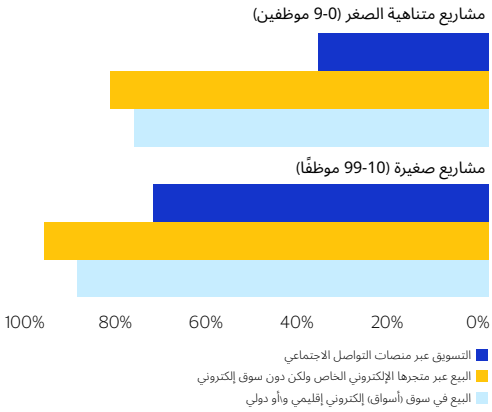


استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للبيانات لدعم التعاملات عبر الإنترنت

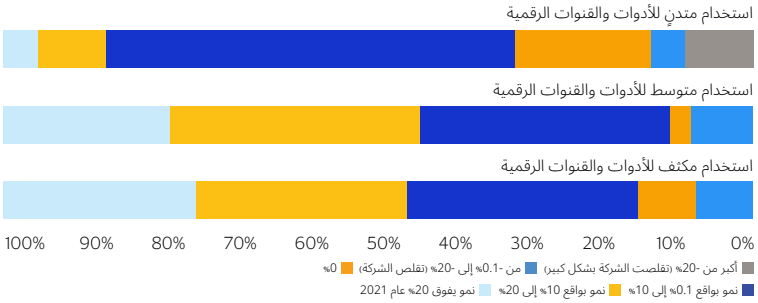


- تعمل شركتنا باستمرار على جمع البيانات الرقمية للمستخدمين أو العملاء من الأفراد، وذلك من متجرنا الإلكتروني أو المدفوعات الرقمية أو العمليات التسويقية مثلا (مثل انظمة إدارة علاقات العملاء)
- نجمع بيانات العملاء من الشركات (وليست بيانات الأفراد)
- نجمع أو نشتري بيانات السوق حول منافسينا أو الفرص الجديدة في السوق، وذلك عبر الاستطلاعات الإلكترونية أو البحث عبر الإنترنت وما إلى ذلك
- نجمع البيانات حول عملياتنا التجارية، وذلك من خلال مقاييس الاستشعار وإنترنت الأشياء وغيرها
- لا نقوم بجمع البيانات وليست لدينا قاعدة بيانات

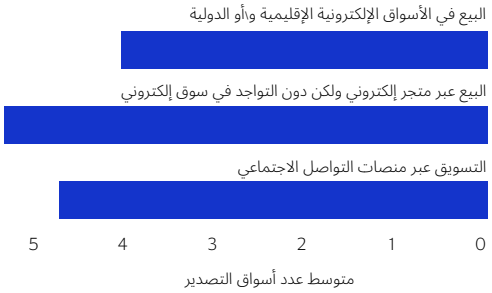
نسبة (%) المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تقوم بالتصدير، حسب القنوات المستخدمة



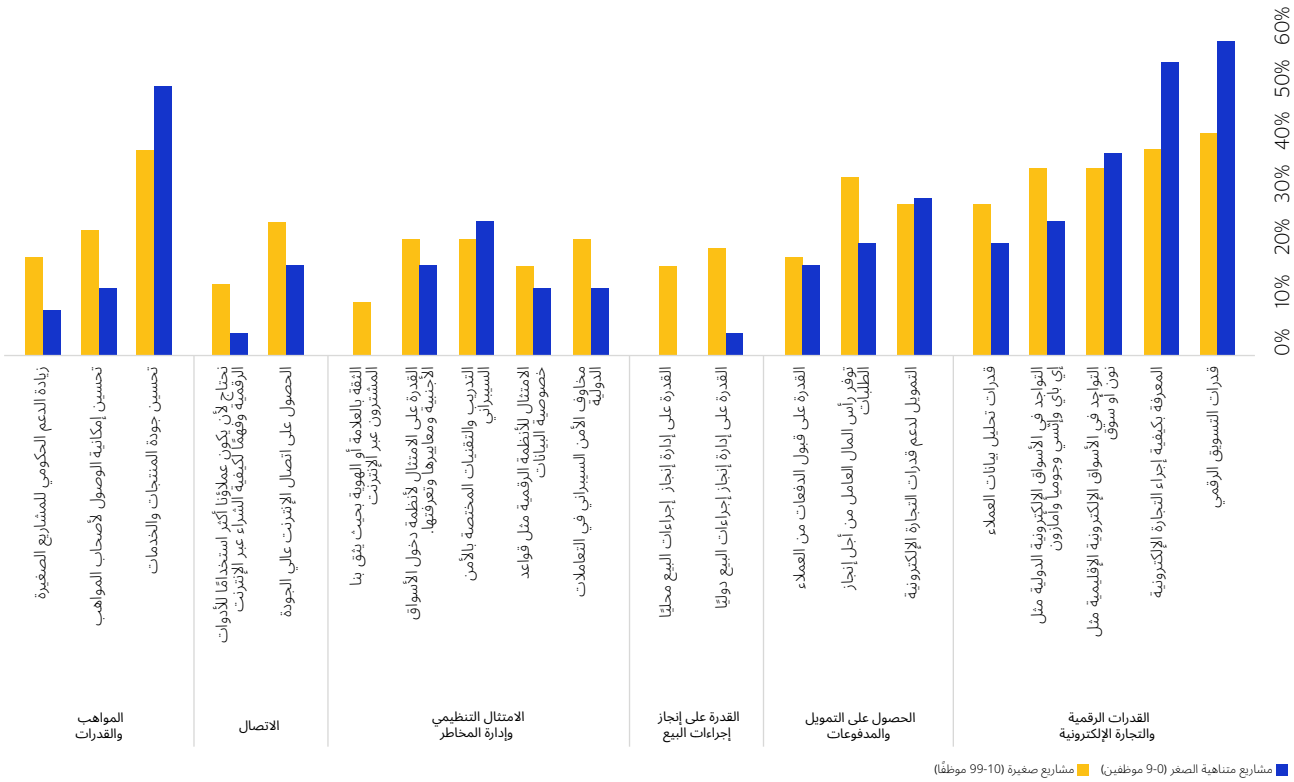
نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة في عام 2020 حسب مستوى الرقمنة



عدد أسواق التصدير، حسب استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للقنوات الإلكترونية



أهم احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتحقيق التقدم في مسيرتها الرقمية



عُمان

أهم النتائج

- توجد في عُمان 52,524 مشـروعًا صغيرًا ومتوسـطًا، أي بكثافة تبلغ 10.3 لكل ألف نسـمة – وهو رقم أدنى من المتوسـط العالمي البالغ 41 مشـروعًا.[1] تركّز كل مـن رؤيـة عمان 2040 واسـتراتيجية عُمـان الرقمية على الرقمنة والابتكار وعلى تطوير خدمات تقنية المعلومات لتشـكّل حصة من الاقتصاد، وتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية والخدمات الرقمية العامة. كما تشـجع الاسـتراتيجية الشـركات الرقمية الناشـئة ولديها تركيز كبير على التقنيات المؤثرة مثل الذكاء الاصطناعي وسلسـلة الكتل "البلوكتشـين" وإنترنت الأشـياء والروبوتات والواقع الافتراضي والمعزز.[2] وتهدف خطة عمان إلى رقمنة 59 خدمة عامة في مختلف المؤسسات الحكومية.

- عملت عُمان خلال السنوات الماضية على توفير اتصال الإنترنت وتغطية شبكات الجيل الرابع للجميع، ولديها حماية متينة للأمن السيبراني كما وضعت مجموعة من المبادرات التي تمكّن رقمنة ونمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة – ومنها على سبيل المثال تخفيض الالتزامات الضريبية للمشاريع الصغيرة وتشجيع الشركات الناشئة وتمويل المشاريع التقنية وتشجيع ريادة الأعمال. وتدعم مبادرة برامج التجارة الإلكترونية التي أطلقتها وزارة الاقتصاد عام 2021 وصول المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى المنصات الرقمية المحلية والدولية، مما يمكنه مساعدتها في تسويق منتجاتها وخدماتها على نطاق عالمي.

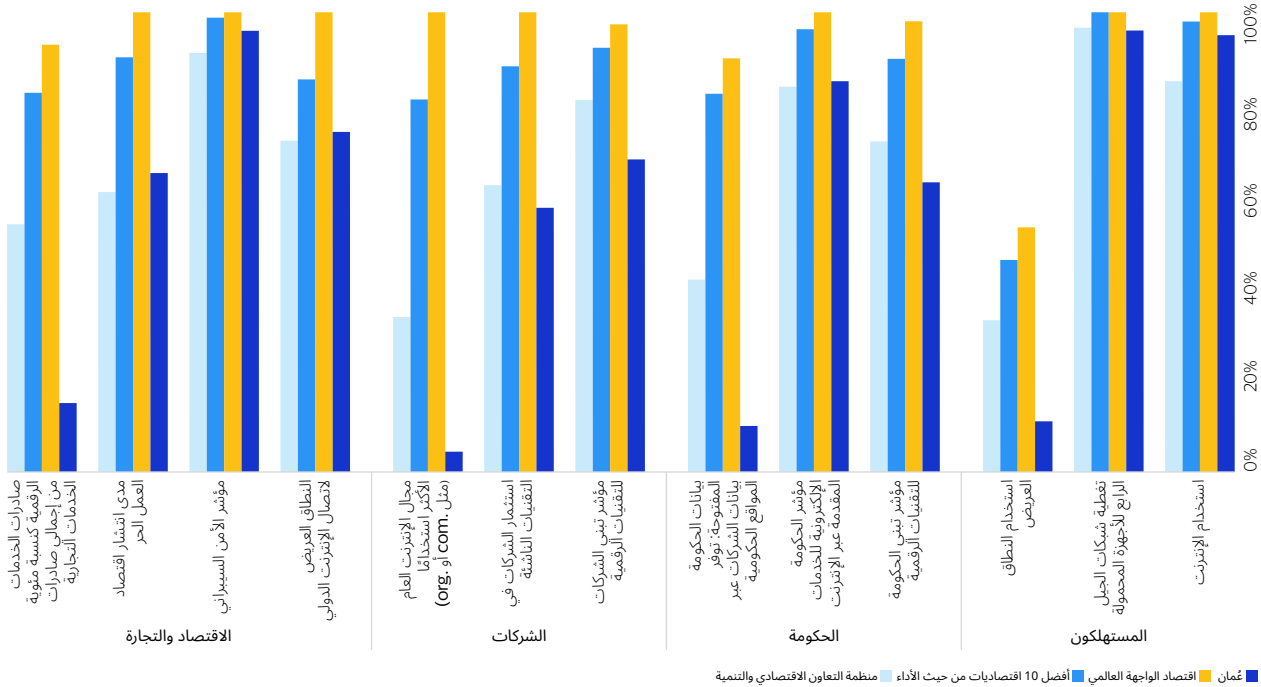
- هناك مجموعة من السياسات والقوانين التي تشجع رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة واستخدام التقنيات الرقمية في معاملاتها ومدفوعاتها الإلكترونية والحصول على خدمات الحكومية الإلكترونية بالإضافة إلى برنامج تجريبي رقابي للتقنيات المالية.

- تشير بيانات الاستطلاع إلى أن تلك الجهود تحقق النتائج، فالشركات العمانية تشهد تحولًا رقميًا في المبيعات والتعاملات، وتستخدم أكثر من نصفها نظم المدفوعات الرقمية بينما تستخدم حوالي خُمس الشركات متناهية الصغر وثلث الشركات الصغيرة الأسواق الإلكترونية العالمية. كما أن ثلث الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر تستخدم الأدوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع العملاء ومنها نظم الفوترة الرقمية وإدارة علاقات العملاء وأدوات إدارة القنوات، و تقول 40% شركة منها أنها تسعى إلى تبني تلك التقنيات خلال العام 2022.

- حققت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في عمان مكاسب من فرص المبيعات عبر الإنترنت من حيث استقطاب العملاء الجدد وتحسين التدفقات النقدية والإيرادات ودخول أسواق جديدة. وقالت أكثر من 60 بالمائة من المشاريع الصغيرة والمتوسطة أنها تعاقدت مع مزودين محليين جدد للخدمات بفضل النمو في مبيعاتها عبر الإنترنت.

- ولتعزيز تواجدها على الإنترنت وتسريع مسارها الرقمي، تقول المشاريع الصغيرة والمتوسطة في عمان أنها بحاجة لمزيد من المعرفة المتعلقة بكيفية ممارسة التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي والتواجد في الأسواق الإلكترونية الإقليمية والدولية والحصول على رأس المال العامل للوفاء بالطلبات عبر الإنترنت. وترغب المشاريع الصغيرة كذلك بتلقي مزيد من التدريب حول الأمن السيبراني.

مقارنة الاقتصاد الرقمي



- وفيما يتعلق بمؤشرات الاقتصاد الرقمي على نطاق أوسع، لا تزال عُمان متأخرة عن دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ويمكنها التحسين في عدة جوانب مثل انتشار النطاق العريض والبيانات الحكومية المفتوحة واستثمار الشركات في التقنيات الرقمية مثل الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء والتحول الرقمي في الحكومة وتشجيع صادرات الخدمات الرقمية.

أنشطة ومبادرات مختارة من القطاع الحكومي والقطاع الخاص بشأن الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

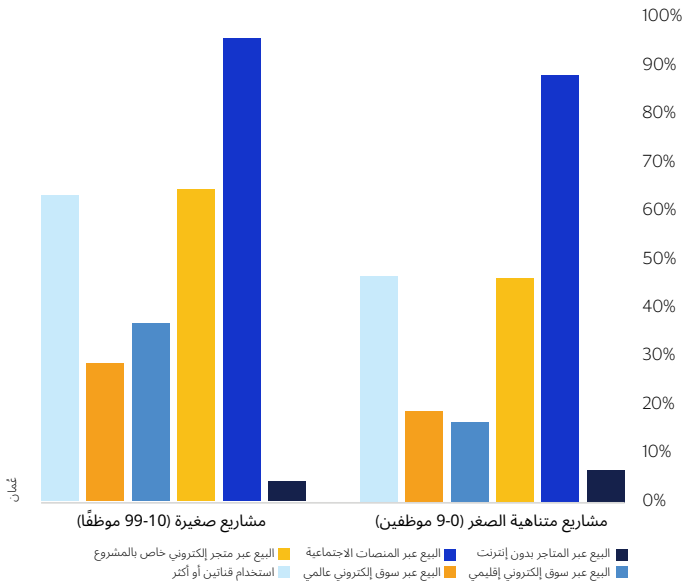
	المبادرات الحكومية	الشراكة بين القطاعين العام والخاص
الإطلاق	• يقدم المركز الوطني للأعمال لرواد الأعمال الواعدين في سلطنة عمان منصة لتطوير أفكارهم وتحويلها إلى مشاريع نامية.[3]	• تعدّ منصة عمان للشركات الناشئة منصة تتيح التواصل بين المستثمرين والمستشارين ورواد الأعمال والشركات الناشئة بهدف التعلم والتعاون فيما يخص منظومة الابتكار في السلطنة. كما تقدم أداة الاكتشاف التي تتيح للشركات الناشئة العثور على الدعم اللازم لتلبية احتياجاتها في مرحلة الانطلاق والنمو.[4]
التعاملات عبر الإنترنت: الحصول على الدفعات الرقمية	• وتوفر بوابة الدفع الإلكترونية احد المكونات التشغيلية الهامة للبنية التحتية للحوكمة الإلكترونية وكافة تسهيلات التجارة الإلكترونية التي تسمح بإجراء المدفوعات الإلكترونية بشكل آمن. وتدعم البوابة عددًا من البنوك بهدف دعم تقديم الخدمات الإلكترونية في القطاع الخاصة ومساعدته على الانتقال إلى مجال التجارة الإلكترونية.[5]	• حصلت ثواني للتكنولوجيا على أول ترخيص من البنك المركزي العماني لشركة مالية غير مصرفية[6]، وتعمل بالشراكة مع بنك ظفار وفيزا لدمج حلول ثواني للتقنيات المالية مع البنية التحتية لبنك ظفار وخبرته في تحول المدفوعات الرقمية في عُمان، مثل ربط بطاقة موجب مسبقة الدفع من فيزا بمحفظة افتراضية.[7]
التمويل	• يعمل الصندوق العماني للتكنولوجيا على استقطاب المشاريع الواعدة لإطلاق عملياتها التشغيلية في سلطنة عُمان من أجل تعزيز الاقتصاد المعرفي وتطوير قطاع تقنية الاتصالات والمعلومات بشكل عام، وذلك من خلال التمويل في المراحل الأولية ومراحل التسريع والنمو.[8] • يسري سعر فائدة مخفّض قدره 3% على المؤسسات الفردية والشركات ذات المسؤولية المحدودة العمانية والتي تلبي متطلبات محددة، ومنها عدم تجاوز إجمالي الدخل السنوي لمبلغ 260,000 دولار أمريكي، إلى جانب متطلبات لدافعي الضرائب من المشاريع الصغيرة والمتوسطة تفرض عليهم تعبئة نماذج إقرار ضريبة الدخل (وإلا أصبح سعر الفائدة 15%).	• يوفر صندوق تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة منتجات التمويل التي تلب احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة، حيث يبلغ السقف الائتماني للمساعدات المقدمة 500,000 ريال عماني (1.3 مليون دولار أمريكي (وبسعر فائدة مدعوم قدره 4%) التراكمي 7%) وفترة سداد تصل إلى ثماني سنوات.[9]
اكتساب المهارات: التعليم المالي وتطوير المهارات الرقمية	• تستهدف المنصة التعليمية لريادة الأعمال، والتي أطلقتها وزارة الاقتصاد، رواد الأعمال والحرفيين في أنحاء سلطنة عمان من خلال إيجاد منصة متخصصة للتدريب الرقمي تهدف إلى تطوير المهارات العملية والنظرية.[10]	• في عام 2020، تعاون بنك مسقط مع شركة جوجل لتقديم برنامج المهارات الرقمية "ارات من جوجل" لعملاء البنك وإلى مالكي المشاريع الصغيرة والمتوسطة وللأفراد المهتمين بتحسين مهاراتهم في مجال التسويق الرقمي.[11]
الرقمنة: التجارة الإلكترونية والتواجد على الإنترنت	• يدعم برنامج التجارة الإلكترونية الذي أطلقته وزارة الاقتصاد العُمانية عام 2021 المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الوصول إلى المنصات المحلية والدولية ويوفر لها منصة تدريبية رقمية تساعدها في تسويق منتجاتها وخدماتها عالميًا. وتستهدف المبادرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومالكي المتاجر والمنصات الإلكترونية، ويتوقع لها أن تغطي حوالي 100 مشروع وتسهم في تشجيع نمو التجارة الإلكترونية.[12]	• انطلق السوق الإلكتروني سوق مزون في عام 2020 بهدف دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة والمنتجان العمانية، وهناك العديد من الجهات المعنية من القطاع الخاص والتي تدعم السوق من الجوانب اللوجستية والمدفوعات والاستضافة وقطاع التكنولوجيا.[13]
النمو والعولمة	• تقدم الهيئة العامة لترويج الاستثمار وتنمية الصادرات (إثراء) معلومات الأسواق وتعمل على ربط الشركات بممثلي الاستثمار والتجارة في الخارج، إلى جانب تنظيم الفعاليات التجارية المحلية والدولية وتثقيف الشركات وتعريفها بالأسواق المفتوحة من خلال اتفاقيات التجارة المفتوحة المتعددة التي تعدّ السلطنة طرفًا فيها.[14]	• نظمت إثراء أسبوع الصادرات العمانية 2019 على مدى خمسة أيام بالتعاون مع قادة الاعمال، وقدمت من خلاله ورش العمل للشركات العمانية الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة لتحصل على دعم الخبراء المحليين والدوليين بما يساعدها على فهم كيفية تحديد الفرص الواعدة في الأسواق العالمية والاستفادة منها.[15]

عُمان

أبرز السياسات التي تعزز بيئة التمكين لاقتصاد رقمي شمولي

التعاملات الرقمية	• بموجب قانون المعاملات الإلكترونية للعام 2008 والقانون الساري في السلطنة، فلا يحتاج العقد دومًا إلى توقيع يدوي كي تسري بنوده، ولا يمكن دحض صحة العقود الإلكترونية. • ويتضمن قانون أنظمة المدفوعات الوطنية للعام 2018 موادّ تسمح بالتعاملات المالية من خلال التطبيقات الإلكترونية، مع وجود فصل متخصص بالأموال الإلكترونية.
الحكومة الإلكترونية	• تقدم الحكومة بوابة عُمانا للخدمات الإلكترونية للأفراد والشركات الراغبين بالحصول على الخدمات الحكومية كالصحة والتعداد السكاني والضرائب والتعليم وخدمات الأعمال. أما هيئة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فتقدم ثماني خدمات منها اعتماد مطالبات حقوق الملكية الفكرية وتسجيل المستثمرين وغيرها، كما في أوائل العام 2022.[16] • وتتوفر خدمة "تم" للتصديق الإلكتروني والمقدمة من المركز الوطني للتصديق الإلكتروني في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات، وهي خدمة تسمح للمواطنين والمقيمين في السلطنة بالحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية وإجراء التعاملات الإلكترونية بمستوى أعلى من الأمن والسرية والتحقق من أصالة التعاملات لحمايتها بفضل إجرائها عبر بطاقات الهوية وشرائح SIM للأجهزة المحمولة. كما أنها تسمح بالتحقق من الهوية الرقمية عبر الإنترنت دون الحاجة إلى التواجد الفعلي، وتسمح بتوقيع أية وثيقة أو طلب بشكل إلكتروني.
الابتكار المالي	• وفي أغسطس 2021، أعلنت الحكومة عن مشروع قانون ينظم التمويل التشاركي والرغبة في اعتماد القانون بحلول نهاية العام 2021. • أطلق البنك العماني المركزي أول بيئة تجريبية رقابية للتقنيات المالية في ديسمبر 2020، وهي بيئة تجريبية مغلقة يمنح البنك من خلالها عددًا من الإعفاءات التنظيمية المحددة للمشاركين ممن لديهم حلول تقنية مالية مشاركة بالبيئة – مما يسمح لهم باختبار حلولهم المصرفية وحلول الدفعات والخدمات المالية الأخرى على عملاء متطوعين بهدف إثبات جدواها.

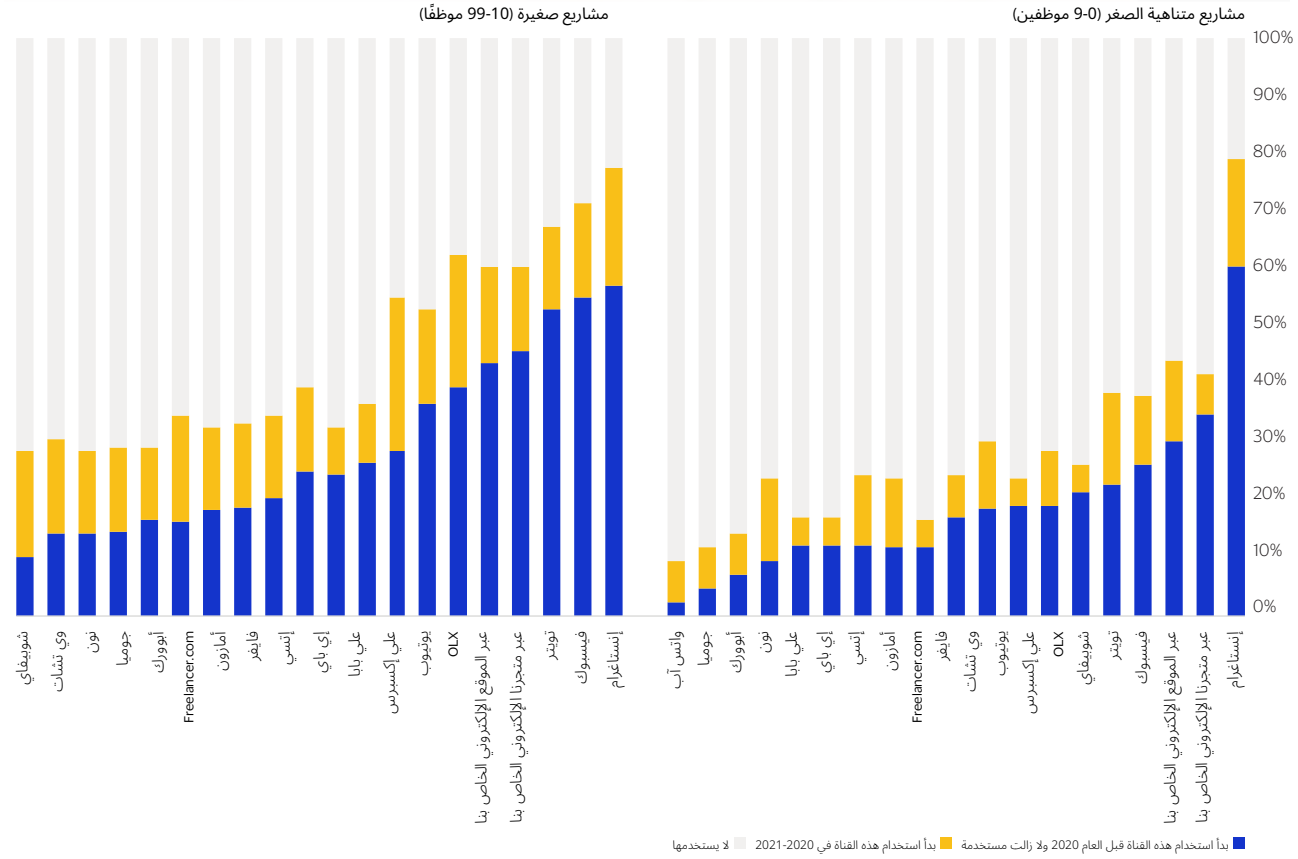
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لقنوات المبيعات الإلكترونية



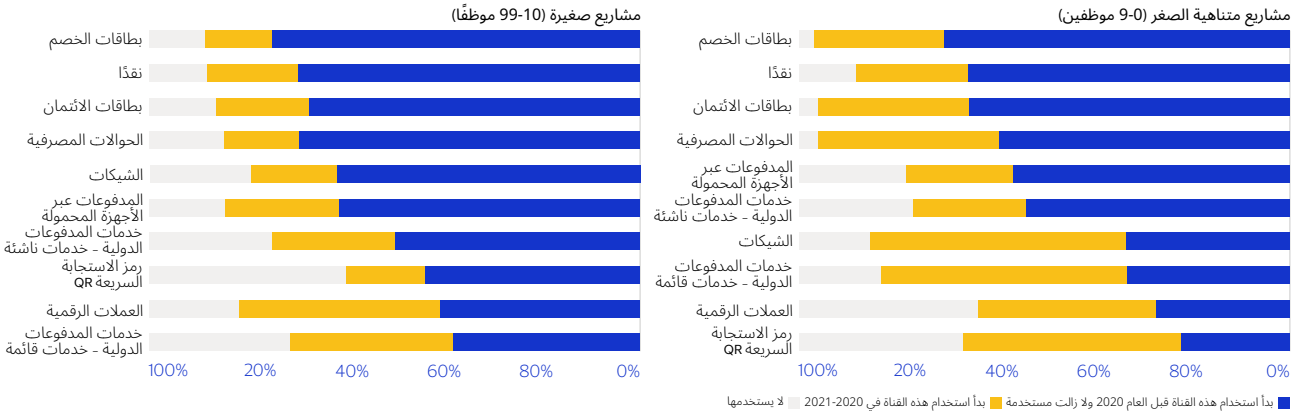
%29

من الشركات الصغيرة في عُمان تقوم بالبيع عبر الأسواق الإلكترونية العالمية

النمو في استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للأسواق والمنصات الإلكترونية

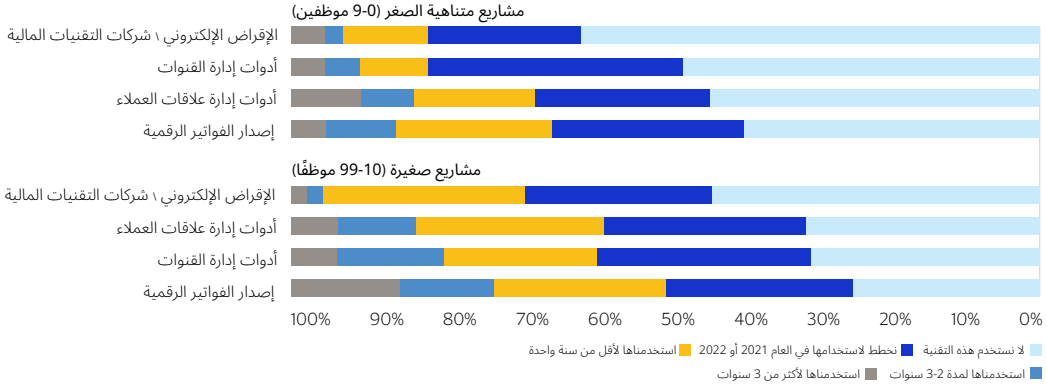


استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للمدفوعات الرقمية



عُمان

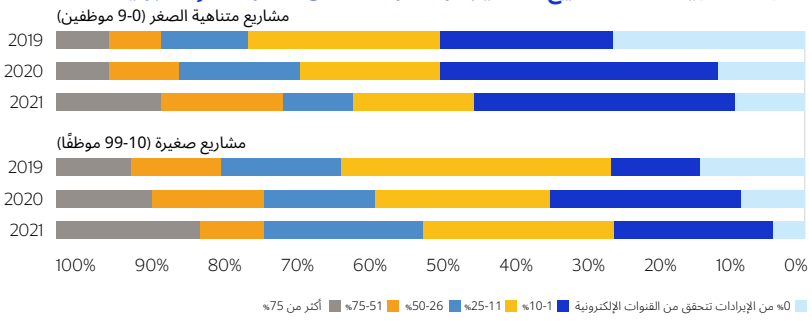
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتقنيات مختارة تدعم تعاملاتها عبر الإنترنت



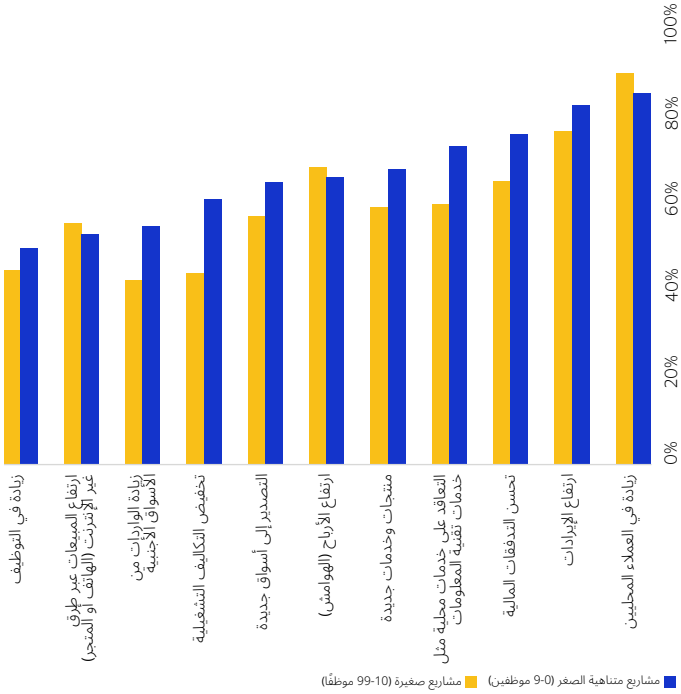
%25

من الشركات الصغيرة في عُمان تخطط لاستخدام نظم الفوترة الرقمية عام 2021-2022 لدعم معاملاتها عبر الإنترنت

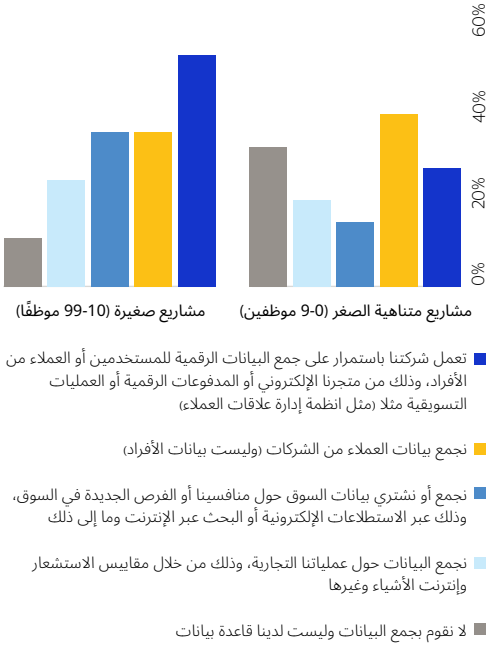
نسبة (%) مبيعات المشاريع الصغيرة والمتوسطة من القنوات الإلكترونية



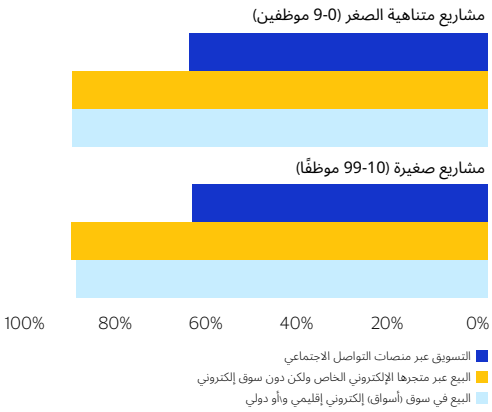
النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت مكاسب من استخدام التعاملات الإلكترونية



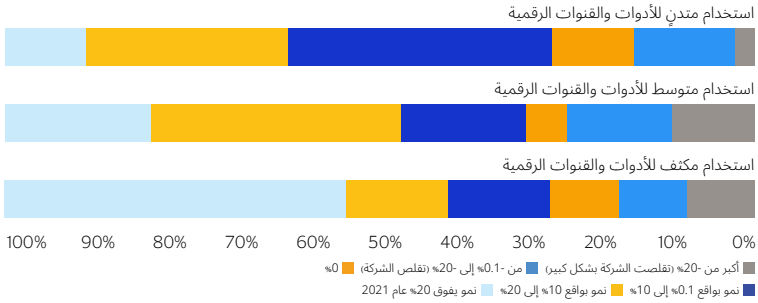
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للبيانات لدعم التعاملات عبر الإنترنت



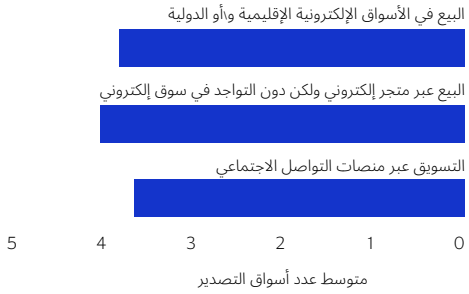
نسبة (%) المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تقوم بالتصدير، حسب القنوات المستخدمة



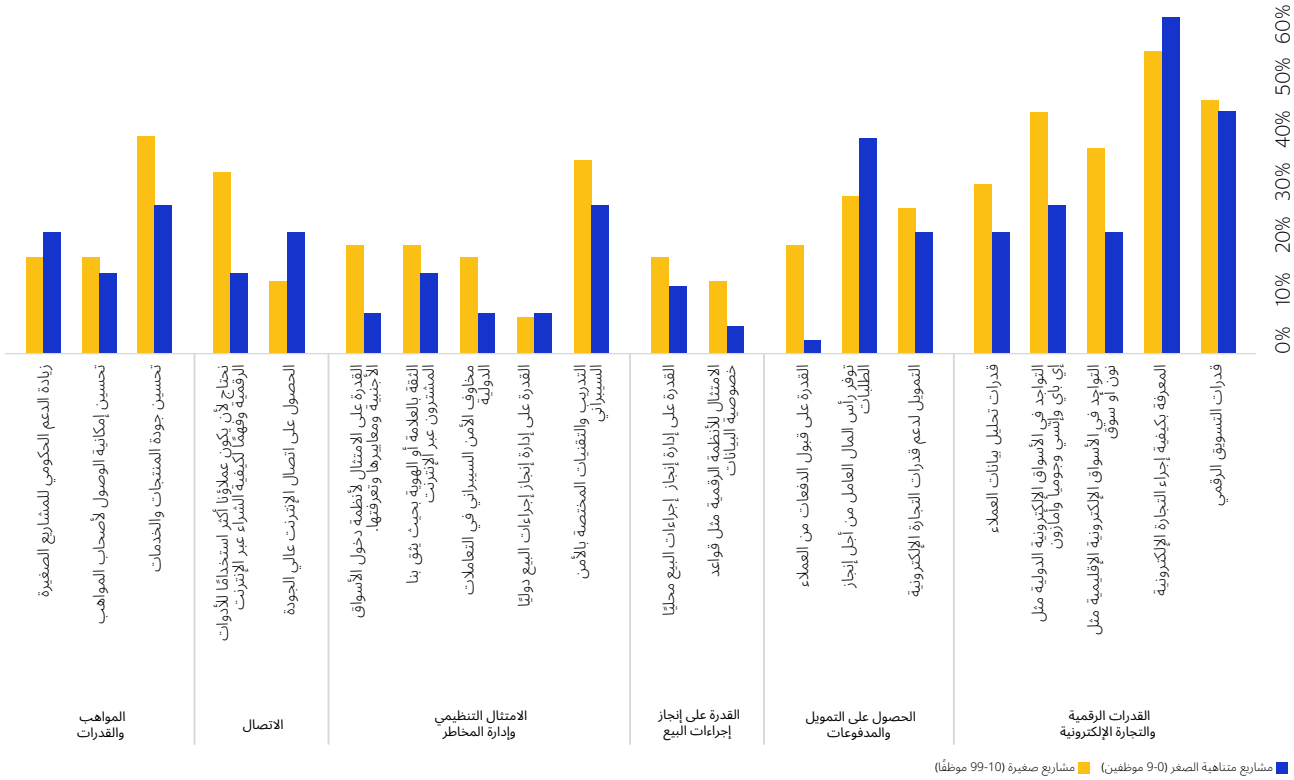
نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة في عام 2020 حسب مستوى الرقمنة



عدد أسواق التصدير، حسب استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للقنوات الإلكترونية



أهم احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتحقيق التقدم في مسيرتها الرقمية



قطر

أهم النتائج

- يقدّر عدد المشاريع الصغيرة والمتوسطة في قطر بحوالي 24,000 مشروع، وهي كثافة أقل من المتوسط العالمي البالغ 41 مشروعًا.[1] وهناك العديد من الجهود الوطنية المبذولة لدعم وتشجيع رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة والاقتصاد الرقمي، إذ تسعى الرؤية الوطنية إلى تحويل قطر لدولة أكثر تقدمًا بحلول العام 2030 بحيث تكون قادرة على إدامة تنميتها وتوفير مستوى معيشي رفيع لسكانها.[2] وتهدف استراتيجية قطر الوطنية 2026 إلى تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية والتوسع فيها من خلال البيانات الضخمة ورقمنة تدفقات العمل الحكومية والخدمات الذكية التي تلبي احتياجات كافة الشرائح.[3]

- وفيما يخص مؤشرات الاقتصاد الرقمي العامة، فقد تمكنت قطر خلال السنوات الأخيرة الماضية من توفير اتصال الإنترنت وتغطية شبكات الجيل الرابع للجميع، ووسعت نطاق توفر خدمات الحكومة الإلكترونية كما عززت حماية الأمن السيبراني.

- حققت قطر إنجازات مبهرة في تمكين رقمنة ونمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ومنها على سبيل المثال إتاحة تسجيل الشركات عبر الإنترنت وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتقديم برامج متخصصة مثل برنامج قطر للتحول الرقمي للشركات الصغيرة والمتوسطة والذي يعمل على تحسين تواجد تلك المشاريع على الإنترنت ويدعم استخدام التجارة الإلكترونية والوصول إلى الخدمات السحابية، كما يربط المشاريع الصغيرة والمتوسطة بمزودي الخدمة الأنسب لرحلتهم الرقمية.[4] وعقدت الحكومة أيضًا شراكة مع القطاع الخاص لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الرقمنة والوصول إلى رؤوس الأموال.

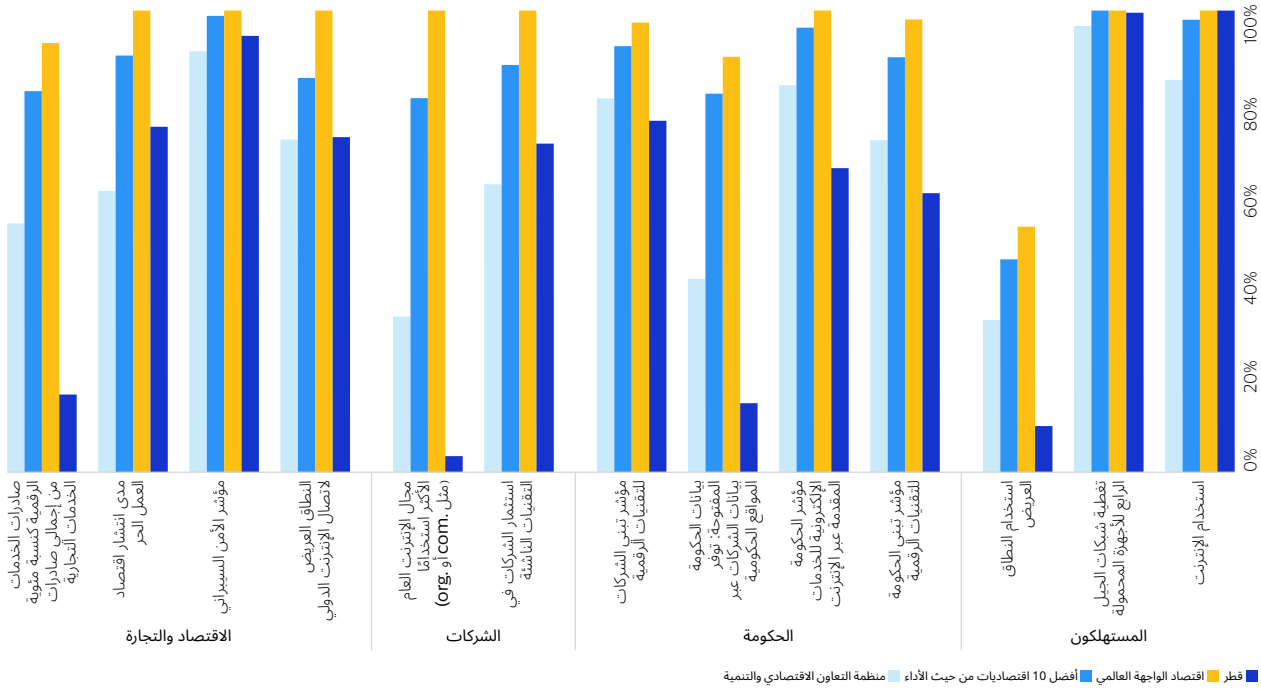
- هناك مجموعة من السياسات والقوانين التي تدعم رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة واستخدام التقنيات الرقمية في تعاملاتها، ومنها قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية للعام 2010 وخارطة الطريق الوطنية للتجارة الإلكترونية 2017 والاستراتيجية الوطنية للتقنيات المالية والبرنامج التجريبي الرقابي للتقنيات المالية.[5]

- تظهر بيانات الدراسة ان تلك الجهود قد آتت ثمارها، فالشركات القطرية بمختلف أحجامها تشهد رقمنة في مبيعاتها ومعاملاتها وتستخدم نظم المدفوعات الرقمية وتنضم إلى الأسواق الإلكترونية. كما أن أكثر من ربع الشركات متناهية الصغر وأكثر من ثلث الشركات الصغيرة تستخدم مجموعة من الأدوات الرقمية التي تساعدها في توسعة وتبسيط تعاملاتها مع العملاء، مثل الفوترة الرقمية وأنظمة إدارة علاقات العملاء وأدوات إدارة القنوات. وتقول أكثر من ربع الشركات في كافة فئات الحجم والتي تخطط لاستخدام تلك الأدوات أنها تتطلع لذلك خلال العام 2022.

- حققت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في قطر مكاسب من القنوات الإلكترونية الجديدة منها تنويع منتجاتها وخدماتها والوصول إلى عملاء جدد وتعزيز الإيرادات والأرباح. وسجلت الشركات المتوسطة بشكل خاص فرص تصدير جديدة، وهي مكاسب واسعة النطاق تشير إلى أن قطر تحقق خطوات واسعة في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

- ولتعزيز تواجدها على الإنترنت وتسريع مسارها الرقمي، تقول المشاريع الصغيرة والمتوسطة في قطر أنها بحاجة لمزيد من المعرفة المتعلقة بكيفية ممارسة التجارة الإلكترونية و تحسين التسويق الرقمي والتواجد في الأسواق الإلكترونية والحصول على رأس المال العامل للوفاء بالطلبات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى تعزيز قدرات الأمن السيبراني.

مقارنة الاقتصاد الرقمي



- ما يزال يوسع قطر تحقيق مزيد من التقدم في توسعة انتشار النطاق العريض والبيانات الحكومية المفتوحة واستخدام الشركات للتقنيات المتقدمة كالحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء وتشجيع إقامة المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

أنشطة ومبادرات مختارة من القطاع الحكومي والقطاع الخاص بشأن الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

	المبادرات الحكومية	الشراكة بين القطاعين العام والخاص
الإطلاق	• تقدم "حكومي"، وهي بوابة الخدمات الحكومية الإلكترونية في قطر، تعليمات تقديم الطلبات الإلكترونية لعدد من الاستخدامات المتنوعة مثل حجز اسم تجاري وتقديم طلب ترخيص وتأسيس الشركات.[6] • يوفر بنك قطر للتنمية خدمات حاضنة الأعمال وهاكاثون لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مراحلها المبكرة.[7] • يدعم مركز حاضنات الأعمال الرقمية في وزارة المواصلات والاتصالات القطرية رواد الأعمال والشباب في القطاعات التقنية خلال المراحل المبكرة من النمو.[8]	• طور بنك قطر للتنمية مركز قطر للتكنولوجيا المالية بالشراكة مع مراكز عالمية رائدة في مجال التقنيات المالية والجامعات والمؤسسات المالية والشركاء التقنيين وخبراء القطاع بهدف جمع رواد الأعمال والمستثمرين وجهات التمكين من أجل تطوير التقنيات المالية المتقدمة والمؤثرة.[9]
التعاملات عبر الإنترنت: الحصول على الدفعات الرقمية	• يتضمن نظام المدفوعات عبر الأجهزة المحمولة في قطر، والذي يوفره مصرف قطر المركزي، محفظة رقمية تستهدف الشريحة التي لا تستخدم الخدمات المصرفية، مما يمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من استقطاب مزيد من العملاء والترويج للدفع عبر الأجهزة المحمولة.[10]	• أطلق مصرف قطر الإسلامي أول الحلول إسلامية لنقاط البيع وبوابات المدفوعات الإلكترونية، وذلك لخدمة العملاء من الشركات الكبيرة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[11]
التمويل	• يقدم بنك قطر للتنمية رأس المال العامل للتصدير للمصدرين من المشاريع الصغيرة والمتوسطة.[12] • يقدم برنامج الضمين من بنك قطر للتنمية ضمانات القروض للبنوك الشريكة بنسبة تصل إلى 85% من التمويل المقدم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[13]	• أطلقت مجموعة قطر للتأمين مجموعة واسعة من منتجات التأمين التي تلبي متطلبات المشاريع الصغيرة والمتوسطة بشكل خاص عام 2018. [14]
اكتساب المهارات: التعليم المالي وتطوير المهارات الرقمية	• اطلق بنك قطر للتنمية مركز دعم متعدد الخدمات عام 2016، يقدم خدمات متكاملة لتلبية احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة في مركز حاضنة قطر للأعمال.[15]	• يقدم برنامج "أعمالي" من مصرف قطر الإسلامي الخدمات المالية والاستشارات والإرشادات لرواد الأعمال إلى جانب العديد من المزايا الموجهة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[16]
الرقمنة: التجارة الإلكترونية والتواجد على الإنترنت	• يهدف برنامج التحول الرقمي للشركات الصغيرة والمتوسطة في قطر إلى تعزيز تواجد تلك المشاريع على شبكة الإنترنت وتحسين خدمات التجارة الإلكترونية والخدمات السحابية، وربط المشاريع الصغيرة والمتوسطة بمزودي الخدمات المناسبين لمسارهم الرقمي.[17]	• أطلقت شركة جوجل في يونيو 2021 مركز التميز الجديد جوجل كلاود في قطر ليقدم برامج التدريب المجانية للأفراد والشركات ممن يتطلعون إلى تعزيز مهاراتهم التقنية والتوسع فيها.[18]
النمو والعولمة	• برنامج سوق بورصة قطر الاستثماري هو مبادرة بين بورصة قطر وبنك قطر للتنمية المملوك للحكومة، يعمل على إتاحة طرق بديلة تمكّن المشاريع الصغيرة والمتوسطة من إدراج أسهمها للتداول العام بشكل أسرع وجمع رأس المال.[19] • يعمل برنامج الاستثمار الرأسمالي للشركات الصغيرة والمتوسطة من بنك قطر للتنمية على توفير رأسمال النمو للمشاريع الواعدة في مختلف القطاعات.[20] • دى وكالة قطر لتنمية وترويج الصادرات (تصدير) برنامج لجاهزية التصدير يسعى لتحويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة غير المصدّرة إلى فئة المشاريع المصدّرة.[21]	• أقامت جامعة قطر عام 2019 ورشة عمل لمناقشة مخرجات دراسة تجريبية بعنوان "صادرات المشاريع الصغيرة والمتوسطة"، تم تمويلها من قبل برنامج الأولويات الوطنية للبحث العلمي ومؤسسة قطر لمناقشة عوامل الدعم الأساسية الداخلية والخارجية، والدوافع والمثبطات لأنشطة التصدير في المشاريع الصغيرة والمتوسطة، بهدف تطوير أدوات قائمة على الأدلة لقياس وتقييم أداء الصادرات في الشركات، وتزويد الحكومة بورقة بحثية حول زيادة المشاركة الدولية في القطاع الخاص.[22]

قطر

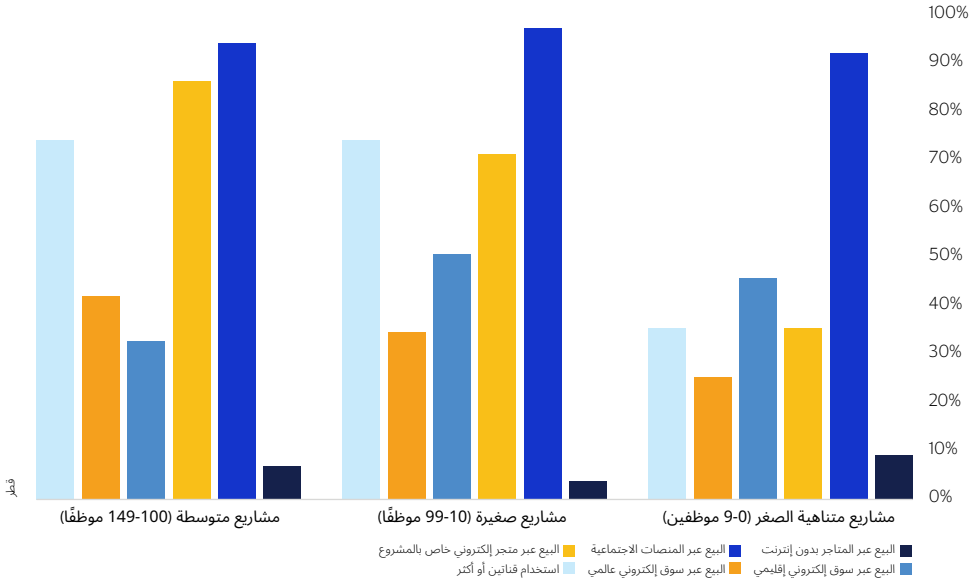
أبرز السياسات التي تعزز بيئة التمكين لاقتصاد رقمي شمولي

التعاملات الرقمية	• يتضمن قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية لعام 2010 في قطر بنودًا حول مجالات منها التوقيع الإلكتروني والمستندات الإلكترونية والتصديق وغيرها، ويغطي معاملات التجارة الإلكترونية بما فيها خدمات الحكومة الإلكترونية. لا يسري القانون على الوثائق والمستندات المتعلقة بالأحوال الشخصية والأسرية، أو الوثائق التي يفرض القانون التوثيق العدليّ لها، أو السندات القابلة للتداول.[23] • وفي يونيو 2021 أطلقت الحكومة خدمة للمحافظ الإلكترونية عبر تطبيق مطراش22، ليتمكن المستخدمون من حفظ وثائق الهوية إلكترونيًا في التطبيق وحفظ معلومات الدفع وكلمات المرور الخاصة بوسائل الدفع بشكل آمن.[24] • يعدّ نظام التصديق الوطني "توثيق" مزودًا للهوية الوطنية لكافة الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث يتيح التصديق الآمن والتوقيع الرقمي والخدمات المتكاملة بتسجيل الدخول مرة واحدة فقط.[25]
الحكومة الإلكترونية	• ويقدم نظام توثيق للشركات والأفراد إمكانية الوصول الآمن والموحد لجميع الخدمات الحكومية الإلكترونية، بما في ذلك سداد الرسوم المستحقة للدوائر الحكومية.[26]
الابتكار المالي	• أطلق مصرف قطر المركزي استراتيجية وطنية للتقنيات المالية، وكان في أكتوبر 2021 بصدد إنشاء منصة تجريبية رقابية لاختبار التقنيات المالية.[27]
التجارة الإلكترونية	• تعمل خارطة الطريق الوطنية للتجارة الإلكترونية في قطر 2017 على تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تعمل في مجال البيع عبر الإنترنت والمدفوعات الإلكترونية من خلال: • الإطار التنظيمي للتجارة الإلكترونية: عبر تسريع تنفيذ قانون المعاملات الإلكترونية والتشجيع على الرقابة الذاتية وتشجيع الثقة بالعلامات التجارية، وإيجاد بنية شمولية للحوكمة. • المدفوعات الإلكترونية: تقليل التعقيد المرتبط بعمليات الدفع، وإبراز دور مزوّدي خدمات المدفوعات وتمكين وسائل الدفع الإلكترونية الآمنة. • تحسين خدمات التوصيل: تحفيز التنافس والابتكار في سوق الخدمات اللوجستية، وتحسين خيارات التوزيع وتقليل التكاليف ورفع جودة الخدمة، مع التركيز على أسواق إعادة التصدير لزيادة حجم الواردات. • توعية المستهلكين: رفع مستوى وعي المستهلكين ومعرفتهم بالتجارة الإلكترونية، ودعم التواجد الإلكتروني للتجار والمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وزيادة استخدام التجارة الإلكترونية. • تمكين التجار للعمل عبر منصات التجارة الإلكترونية وتعزيز العروض المحلية والدولية المرتبطة بالتجارة الإلكترونية. • ترسيخ منظومة التجارة الإلكترونية: عبر تعزيز الثقة ورفع الوعي بمنظومة التجارة الإلكترونية وتقوية قدراتها المحلية، وتمكين المنصات الرقمية الآمنة.[28]

استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لقنوات المبيعات الإلكترونية

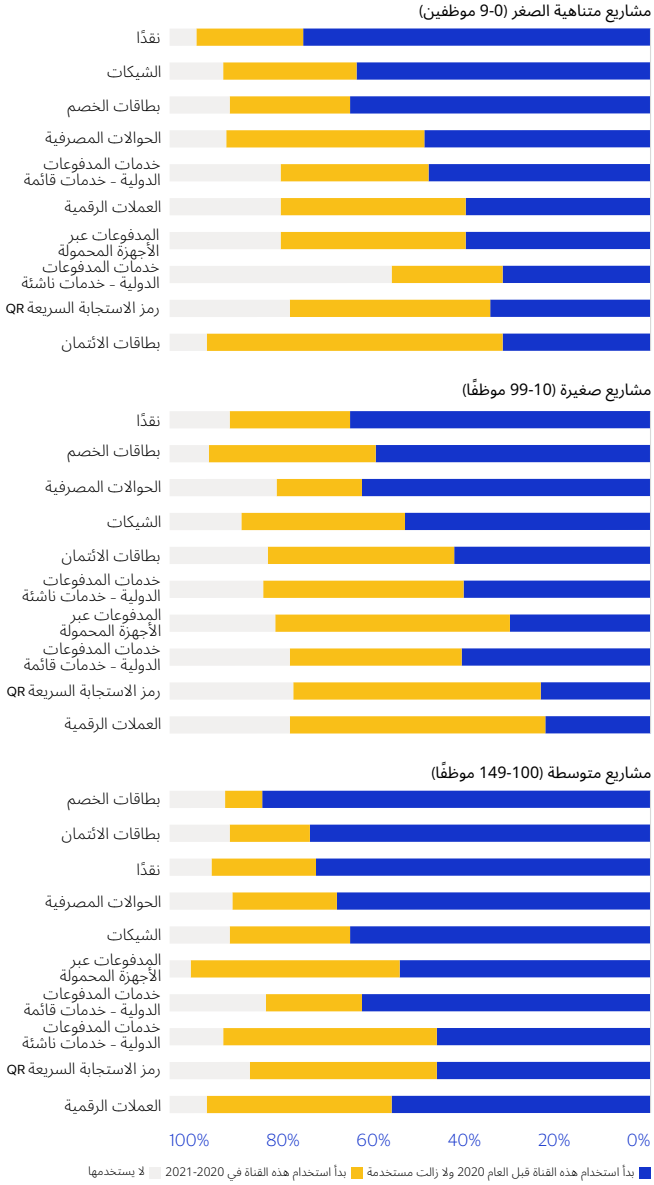
%73

من الشركات المتوسطة في قطر تستخدم قناتين الكترونيتين أو أكثر لبيع منتجاتها وخدماتها



استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للمدفوعات الرقمية

مشاريع متناهية الصغر (0-9 موظفين)

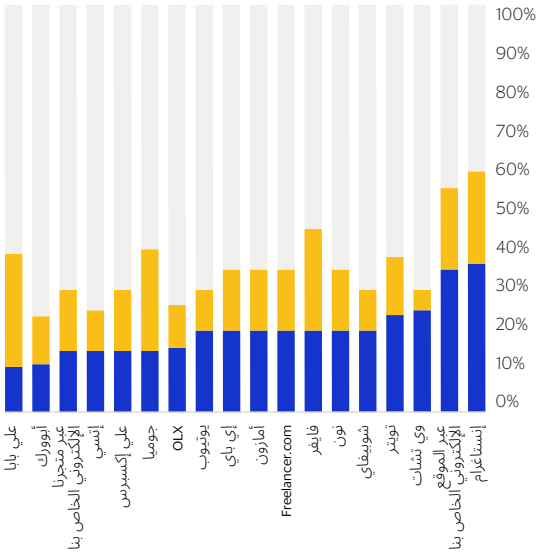


مشاريع صغيرة (10-99 موظفًا)

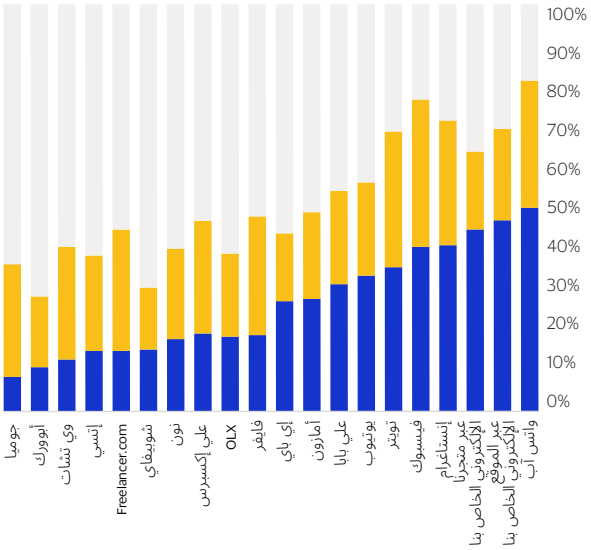
مشاريع متوسطة (100-149 موظفًا)

النمو في استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للأسواق والمنصات الإلكترونية

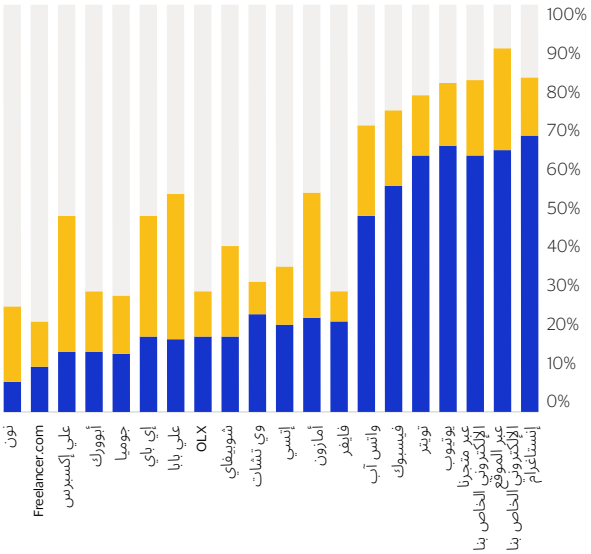
مشاريع متناهية الصغر (0-9 موظفين)



مشاريع صغيرة (10-99 موظفًا)

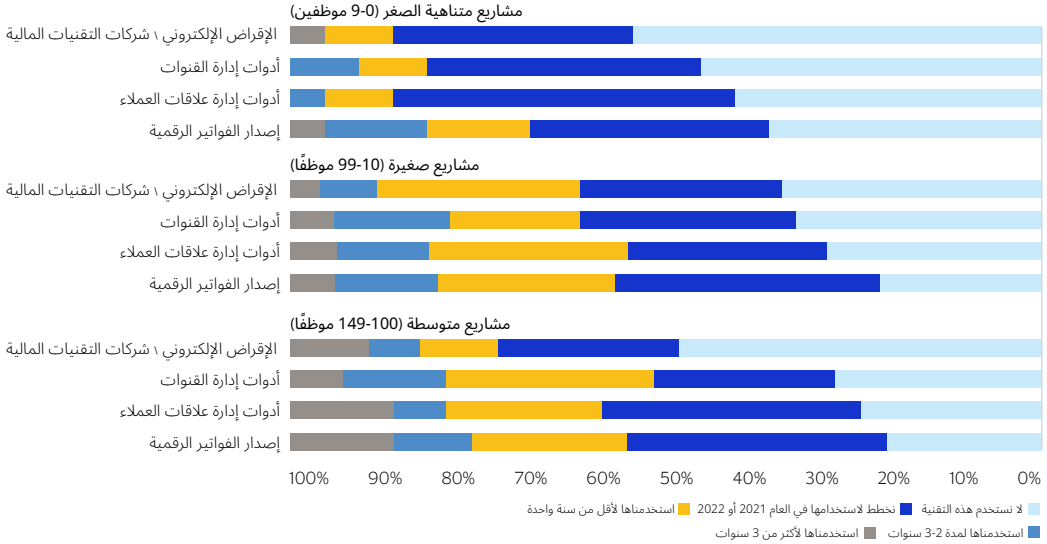


مشاريع متوسطة (100-149 موظفًا)

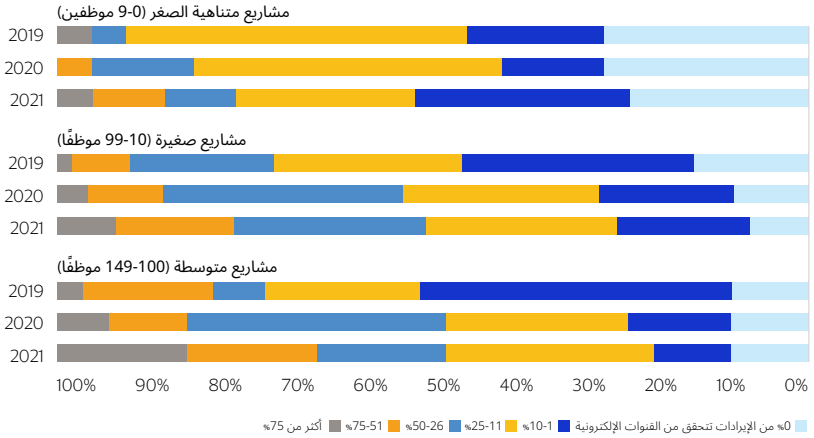


بدأ استخدام هذه القناة قبل العام 2020 ولا زالت مستخدمة
بدأ استخدام هذه القناة في 2020-2021
لا يستخدمها

استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتقنيات مختارة تدعم تعاملاتها عبر الإنترنت



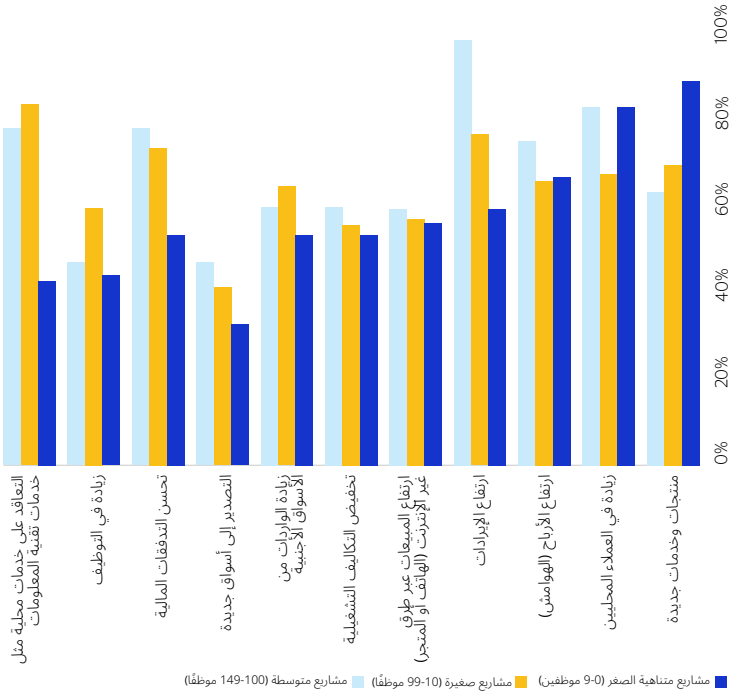
نسبة (%) مبيعات المشاريع الصغيرة والمتوسطة من القنوات الإلكترونية



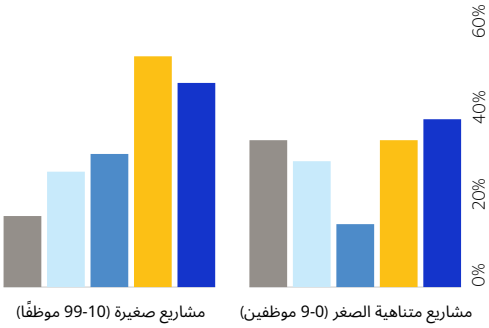
50%

من الشركات الصغيرة في قطر تجمع البيانات المتعلقة بعمليات الأعمال

النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت مكاسب من استخدام التعاملات الإلكترونية

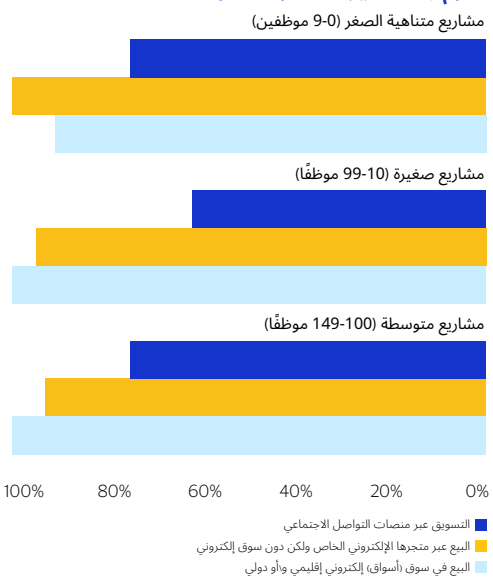


استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للبيانات لدعم التعاملات عبر الإنترنت

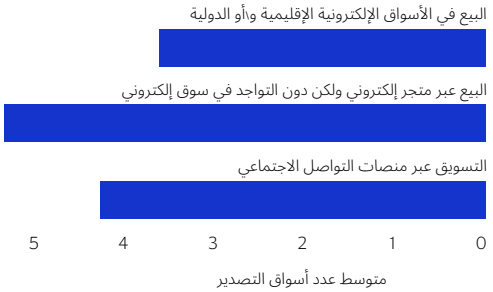


- تعمل شركتنا باستمرار على جمع البيانات الرقمية للمستخدمين أو العملاء من الأفراد، وذلك من متجرنا الإلكتروني أو المدفوعات الرقمية أو العمليات التسويقية مثلا (مثل انظمة إدارة علاقات العملاء)
- نجمع بيانات العملاء من الشركات (وليست بيانات الأفراد)
- نجمع أو نشتري بيانات السوق حول منافسينا أو الفرص الجديدة في السوق، وذلك عبر الاستطلاعات الإلكترونية أو البحث عبر الإنترنت وما إلى ذلك
- نجمع البيانات حول عملياتنا التجارية، وذلك من خلال مقاييس الاستشعار وإنترنت الأشياء وغيرها
- لا نقوم بجمع البيانات وليست لدينا قاعدة بيانات

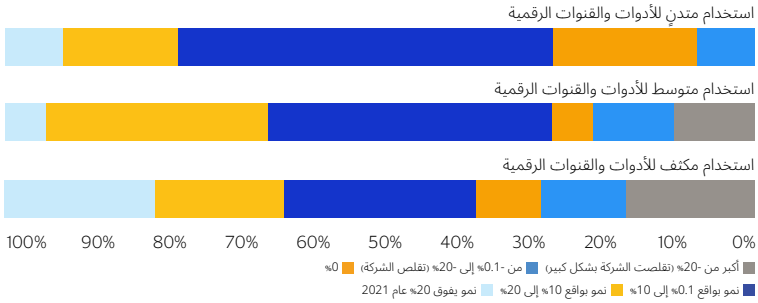
نسبة (%) المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تقوم بالتصدير، حسب القنوات المستخدمة



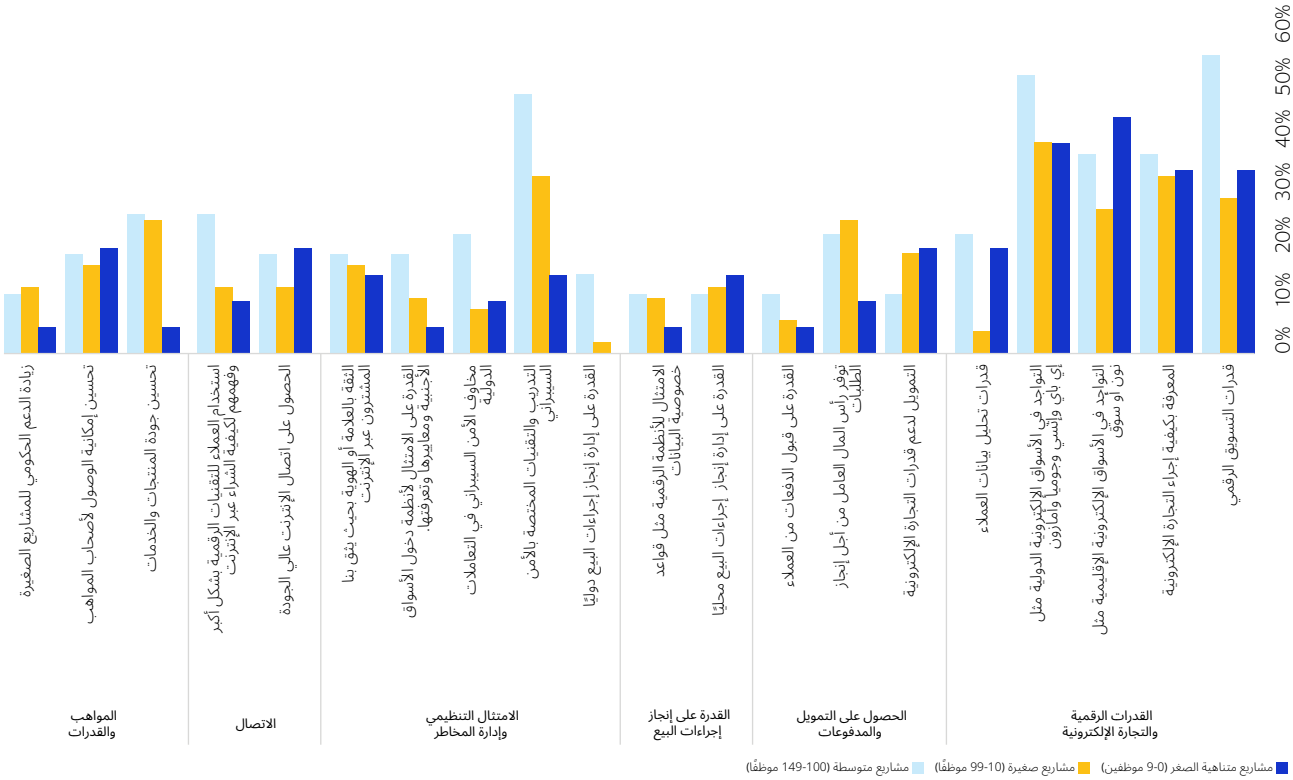
عدد أسواق التصدير، حسب استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للقنوات الإلكترونية



نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة في عام 2020 حسب مستوى الرقمنة



أهم احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتحقيق التقدم في مسيرتها الرقمية



السعودية

أهم النتائج

- تضم المملكة العربية السعودية 663,190 مشروعًا صغيرًا ومتوسطًا – أي 52 لكل 1000 نسمة وهو رقم أعلى من المتوسط العالمي البالغ 41 مشروعًا.[1] وتعدّ رؤية السعودية للعام 2030 بمثابة برنامج اقتصادي صمم لتقليل اعتماد المملكة على النفط من خلال تطوير القطاع التقني والقطاع الخاص.[2] وتتطلع المملكة إلى وجود قطاع محلي حيوي لتقنية المعلومات بحلول العام 2030 وخدمات عامة وحكومية تتسم بالكفاءة العالية وقطاع خاص يتمتع بالرقمنة، كما تشجع رؤية 2030 رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة لرفع مساهماتها في ناتج الدخل المحلي من 20% إلى 35%، ورفع مساهمة القطاع الخاص بالإجمالي من 40% إلى 65%.

- تمكنت السعودية خلال السنوات القليلة الماضية من إتاحة اتصال الإنترنت وتغطية شبكات الجيل الرابع للجميع، وقدمت خدمات متميزة عبر الحكومة الإلكترونية وعززت حماية الأمن السيبراني. كما وضعت المملكة العديد من المبادرات والتدابير التنظيمية التي من شأنها تمكين رقمنة ونمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة – ومن ذلك على سبيل المثال تخفيض رسوم تسجيل الشركات وتمويل التحول الرقمي في المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتطوير المهارات الرقمية للشباب. كما قدمت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) فرصًا جديدًا لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة وشجعت الابتكار وإدارة النمو في تلك المشاريع.

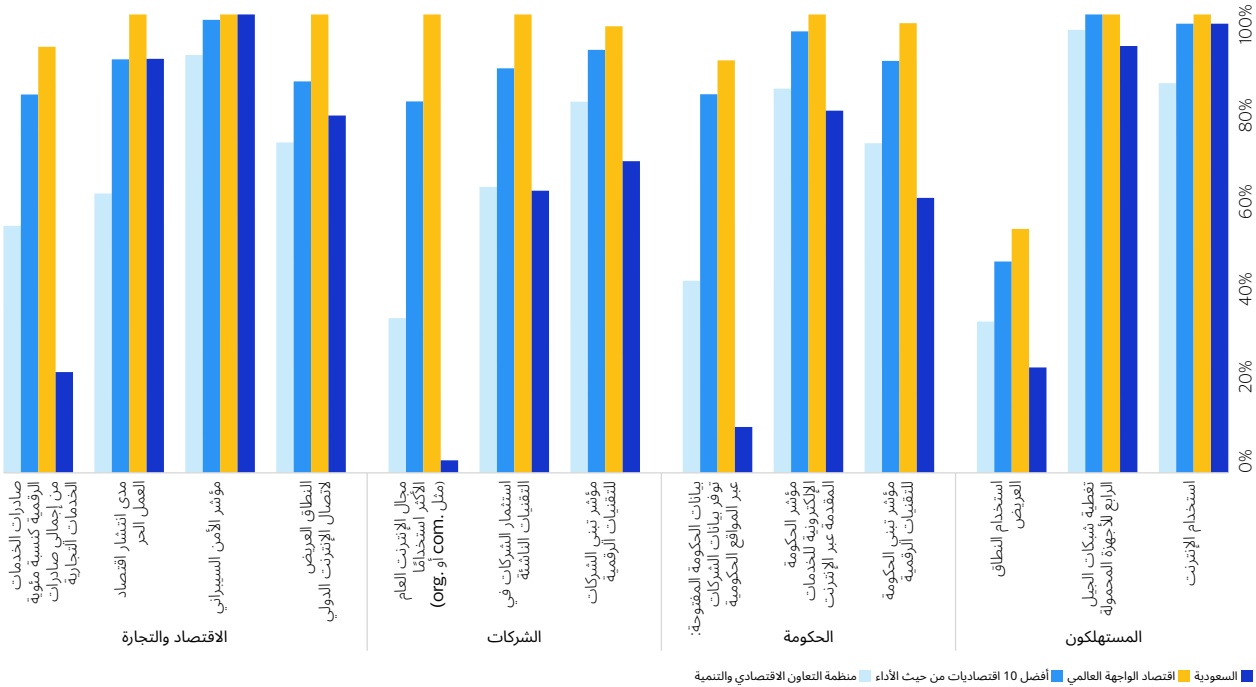
- توجد العديد من السياسات والقوانين التي تدعم رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة واستخدام التقنيات الرقمية للتعاملات ورأس المال العامل، ومنها تمكين التقنيات المالية وترخيص البنوك الرقمية والتدابير التي تعزز البنية التحتية للتجارة الإلكترونية، فضلًا عن تمكين أنظمة المدفوعات الرقمية السلسة.

- تشير بيانات الاستطلاع إلى أن تلك الجهود تحقق النتائج المرجوة، فالشركات السعودية تشهد تحولًا رقميًا في المبيعات والتعاملات، وتستخدم نظم المدفوعات الرقمية مثل الدفع عبر الأجهزة المحمولة ورموز QR والبطاقات، إلى جانب الانضمام إلى الأسواق الإلكترونية الإقليمية والعالمية. وقالت أكثر من ثلث الشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة أنها تستخدم الأدوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع العملاء ومنها نظم الفوترة الرقمية وإدارة علاقات العملاء وأدوات إدارة القنوات، و تقول أكثر من نصف الشركات من جميع فئات الحجم أنها تسعى إلى تبني تلك التقنيات خلال العام 2022.

- حققت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في السعودية مكاسب من القنوات الإلكترونية مثل الوصول إلى العملاء الجدد وتعزيز الإيرادات والأرباح، كما أن أكثر من نصفها قامت بتعيين موظفين جدد بفضل النمو في المبيعات الإلكترونية، وهي مكاسب واسعة النطاق تشير إلى أن السعودية تحقق خطوات واسعة في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

- ولتعزيز تواجدها على الإنترنت وتسريع مسارها الرقمي، تقول المشاريع الصغيرة والمتوسطة في السعودية أنها بحاجة لمزيد من المعرفة المتعلقة بكيفية ممارسة التجارة الإلكترونية و تحسين التسويق الرقمي والتواجد في الأسواق الإلكترونية والحصول على التمويل لتتمكن من تحقيق التقدم في مسار التحول الرقمي وعلى رأس المال العامل للوفاء بالطلبات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى القدرة على إدارة طلبات التجارة الإلكترونية.

مقارنة الاقتصاد الرقمي



- وفيما يتعلق بمؤشرات الاقتصاد الرقمي على نطاق أوسع، لا تزال السعودية متأخرة عن دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ويمكنها التحسين في عدة جوانب مثل انتشار النطاق العريض والبيانات الحكومية المفتوحة واستثمار الشركات في التقنيات الرقمية مثل الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء والتحول الرقمي في الحكومة وتشجيع صادرات الخدمات الرقمية.

أنشطة ومبادرات مختارة من القطاع الحكومي والقطاع الخاص بشأن الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

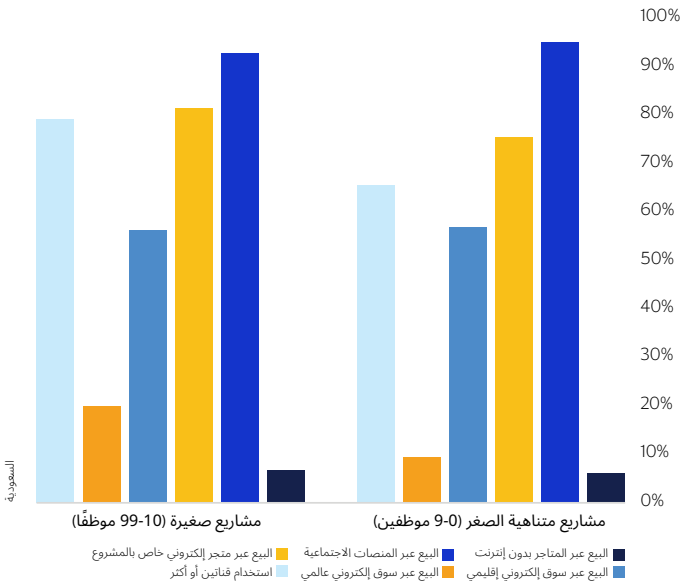
	المبادرات الحكومية	الشراكة بين القطاعين العام والخاص
الإطلاق	• تعفي السعودية المشاريع الصغيرة والمتوسطة من رسوم التسجيل خلال السنوات الثلاثة الأولى من عملها، فيما تخفّض الرسوم للعامين الرابع والخامس.	• يهدف بيت المنشآت إلى تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال من خلال توفير مساحات العمل المشتركة وحاضنة للأعمال ومسرّعة أعمال إلى جانب تقديم خدمات الدعم والمرافق التدريبية وإمكانية المشاركة في فعاليات الريادة والاستعانة بخبرات المرشدين والتواصل مع مؤسسات التمويل والمؤسسات الشريكة وغيرها من وسائل الدعم لرواد الأعمال.[3]
التعاملات عبر الإنترنت: الحصول على الدفعات الرقمية	• سداد هو نظام إلكتروني يقدم خدمات لإجراء الدفعات والضرائب للأفراد والشركات والقطاع العام، ويمكّن الأفراد من سداد رسوم الخدمات الحكومية.[4]	• أطلقت ماستركارد حلول SME in a Box عام 2020، وهي حلول منخفضة التكلفة للدفعات تسمح لمالكي المشاريع والشركات بنقل عملياتهم إلى الإنترنت وقبول مجموعة من وسائل الدفع الرقمية.[5] • عقدت شركة جيديا للتقنيات المالية شراكة مع شركة الاتصالات السعودية لتقديم حزمة متكاملة من الحلول للمشاريع الصغيرة والمتوسطة بهدف تبسيط المدفوعات الرقمية وإدارة متاجرهم بسهولة وقبول الدفعات وإعادة بيع قسائم الشحن.[6]
التمويل	• تعمل هيئة تنمية الصادرات السعودية على إعادة 70% من الرسوم التي تدفعها المشاريع الصغيرة والمتوسطة لإدراج منتجاتها في مواقع التجارة الإلكترونية وتكاليف تحسين محركات البحث، وبمبالغ تصل إلى 14,600 دولار أمريكي.[7] • أطلقت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) في السعودية بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة والذي يدعم المؤسسات المالية في تقديم حلول التمويل المبتكرة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.	• عقدت شركة التقنيات المالية بيهايف شراكة مع بنك الخليج الدولي وبنك التنمية الاجتماعية السعودي لتقدم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة حلول الإقراض المتفقة مع الشريعة الإسلامية والتي من شأنها دعم رأس المال العامل ورأس المال المخصص للتوسع واحتياجات إعادة التمويل.[8] • يوفر برنامج كفالة من بنك الرياض التمويل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة ويساعدها في إغلاق فجوات رأس المال.[9]
اكتساب المهارات: التعليم المالي وتطوير المهارات الرقمية	• أطلق الاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة سلسلة من المبادرات التقنية بقيمة تفوق 1.2 مليار دولار أمريكي تهدف إلى تحسين المهارات الرقمية لأكثر من 100 ألف شاب سعودي بحلول العام 2030.[10]	• أعلنت سيسكو في سبتمبر 2021 عن شراكة استراتيجية مع الاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة والدرونز لتعزيز مهارات 8,000 مدرب.[11] • تأسست أكاديمية طويق عام 2020 ضمن رؤية السعودية 2030 بهدف تمكين 100 ألف مبرمج بحلول العام 2030 – وذلك بالشراكة مع سيسكو وأمازون وآي بي إم وغيرها.[12]
الرقمنة: التجارة الإلكترونية والتواجد على الإنترنت	• يعمل مجلس التجارة الإلكترونية التابع للحكومة السعودية على إعداد تدابير تطوير البنية التحتية للتجارة الإلكترونية وتمكين نظم المدفوعات والخدمات البريدية واللوجستية، وتوفير حزمة من الخدمات للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[13]	• في يوليو 2019، أقام موقع نون فعالية للبائعين في الرياض حضرها رواد الأعمال والمشاريع الصغيرة والمتوسطة في السعودية، حيث تضمنت الفعالية عرضًا موجزًا لما يقوم به موقع نون للموزعين وللمشاريع الصغيرة والمتوسطة كالتدريب والتوجيه، واستعرضت عددًا من قصص النجاح التي حققها البائعون عبر المنصة.
النمو والعولمة	• وافق بنك التصدير والاستيراد السعودي على إقراض 8 مليار ريال سعودي (2.13 مليار دولار أمريكي) لمصدري السلع غير النفطية منذ انطلاقه أوائل العام 2020، مع التركيز بشكل خاص على المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتوفير 17 خيار ائتماني لها.[14] • انطلق برنامج "صنع في السعودية" عام 2021 لتمكين الشركات المحلية من تسريع نموها وزيادة صادراتها إلى الأسواق ذات الأولوية.[15]	• عقدت "منشآت" شراكة مع جامعة ستانفورد لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من التوسع عبر استراتيجيات الابتكار وتطوير الأسواق وإدارة النمو.

السعودية

أبرز السياسات التي تعزز بيئة التمكين لاقتصاد رقمي شمولي

التعاملات الرقمية	• صدر نظام المدفوعات وخدماتها في يناير 2020 لتنظيم مزودي خدمات المدفوعات.
الحكومة الإلكترونية	• تقدم المملكة العربية السعودية 279 خدمة إلكترونية عبر بوابة أبشر للخدمات الحكومية.[16]
الابتكار المالي	• في يناير 2018 أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي وهيئة السوق المالية تراخيص لشركات التقنيات المالية، ولكنها كانت مؤقتة وبصيغة خطابات تسمح لتلك الجهات بالانخراط في أنشطة مرتبطة بالتقنيات المالية ولفترة تجريبية ضمن برنامج اختباري رقابي إلى حين اعتمادها من قبل السلطات المعنية. • أطلقت هيئة السوق المالية أول بيئة اختبارية رقابية للتقنيات المالية في فبراير 2018 من خلال مختبر التقنيات المالية التابع لها، والذي سمح للشركات الناشئة في مجال التقنيات المالية والشركات الأخرى بإجراء تجارب حية تحت إشرافها. وفي أكتوبر 2021 أطلقت الهيئة الجولة الخامسة من تراخيص التقنيات المالية التجريبية ضمن البرنامج. • في فبراير 2020 أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي توجيهات ومعايير إضافية لترخيص البنوك الرقمية في المملكة، تماشيًا مع جهودها الرامية إلى بناء إطار تنظيمي متين يشجع نمو منظومة التقنيات المالية القائمة على الابتكار. • واعتمدت مؤسسة النقد العربي السعودي في عام 2020 إصدار قوانين جديدة تنظم قطاع التقنيات المالية، وأبرزها التمويل التشاركي وتنظيم أنشطة مزودي خدمات المدفوعات. وفي لا تزال الرخصتان المذكورتان مشمولتين ضمن نطاق القوانين المالية التقليدية، إلا أن بوسع مقدمي طلبات الترخيص الآن الحصول على رخصة تناسب أنشطتهم بدلًا من المشاركة في البرنامج التجريبي برخصة مؤقتة.
التجارة الإلكترونية	• وفي سبتمبر 2021 كان مجلس التجارة الإلكترونية السعودي يعمل على وضع تدابير تطوير البنية التحتية للتجارة الإلكترونية وتمكين نظم المدفوعات والخدمات البريدية واللوجستية، وتوفير حزمة من الخدمات للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[17]

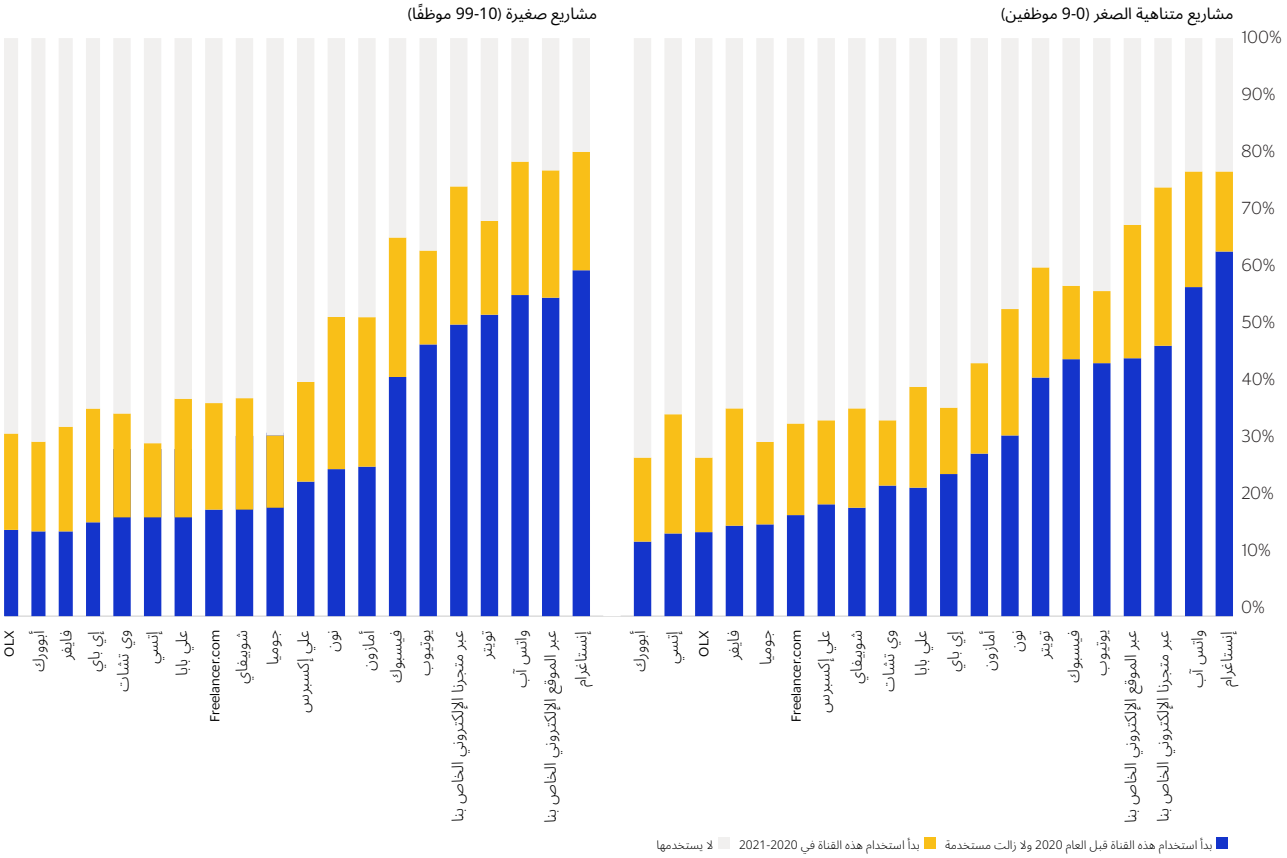
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لقنوات المبيعات الإلكترونية



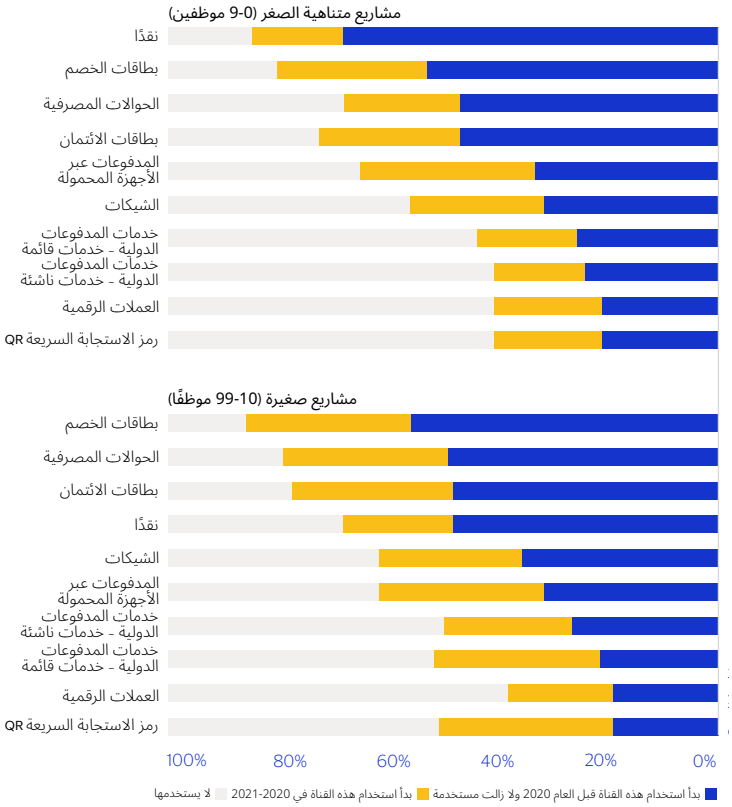
%56

من الشركات الصغيرة ومتناهية الصغر في السعودية تقوم بأعمال البيع عبر الأسواق الإلكترونية الإقليمية

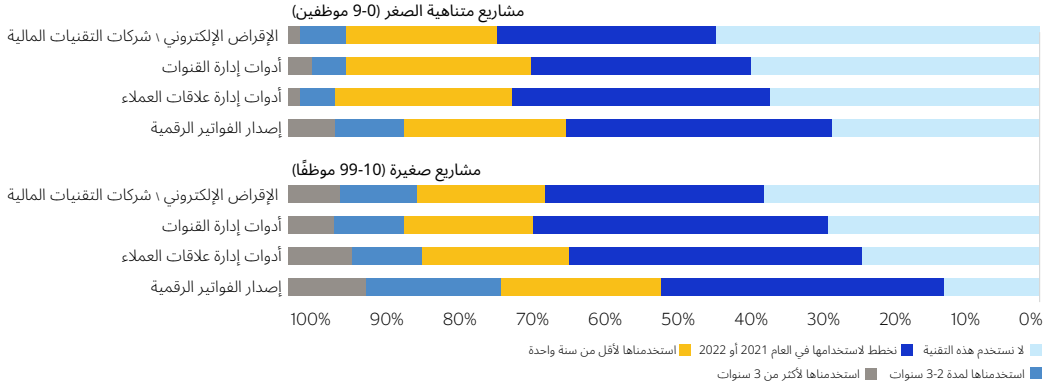
النمو في استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للأسواق والمنصات الإلكترونية



استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للمدفوعات الرقمية



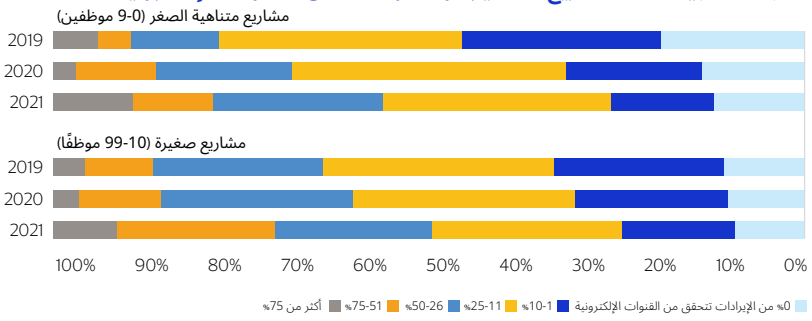
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتقنيات مختارة تدعم تعاملاتها عبر الإنترنت



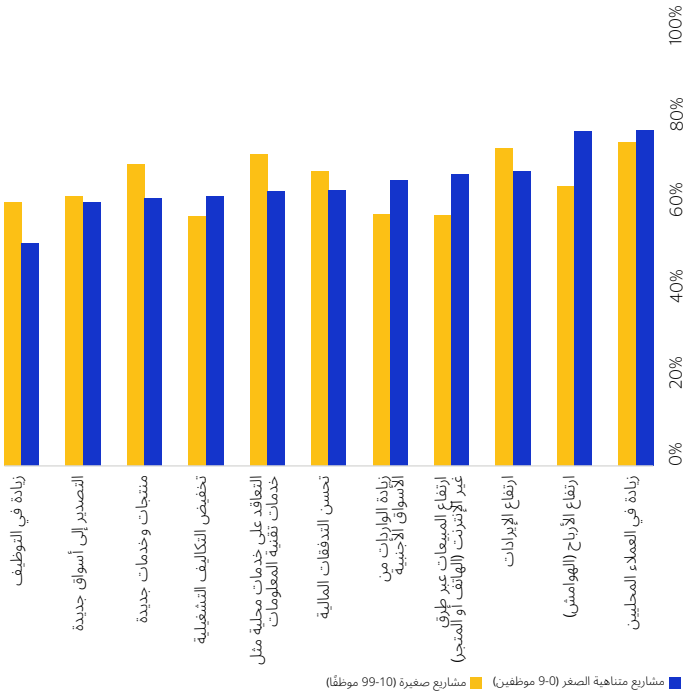
%29

من الشركات الصغيرة في السعودية تخطط لاستخدام جهات الإقراض للتقنيات المالية / العمل على الإنترنت من أجل دعم التعاملات المالية

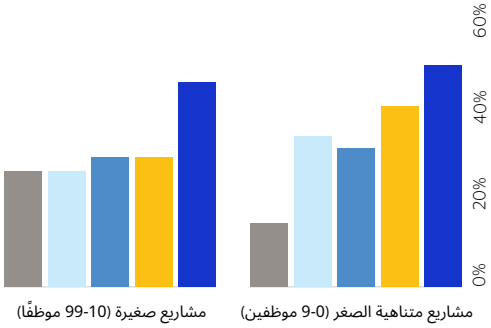
نسبة (%) مبيعات المشاريع الصغيرة والمتوسطة من القنوات الإلكترونية



النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت مكاسب من استخدام التعاملات الإلكترونية

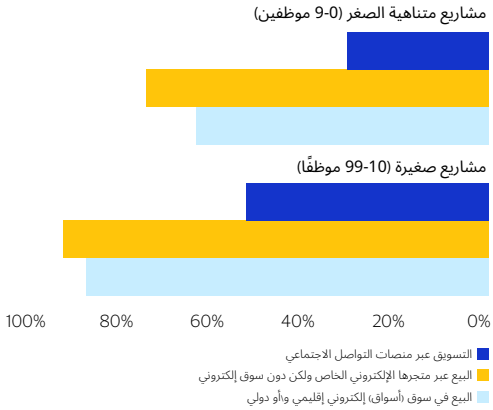


استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للبيانات لدعم التعاملات عبر الإنترنت

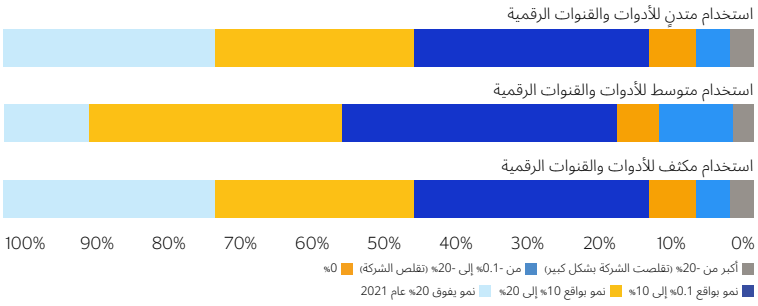


- تعمل شركتنا باستمرار على جمع البيانات الرقمية للمستخدمين أو العملاء من الأفراد، وذلك من متجرنا الإلكتروني أو المدفوعات الرقمية أو العمليات التسويقية مثلا (مثل انظمة إدارة علاقات العملاء)
- نجمع بيانات العملاء من الشركات (وليست بيانات الأفراد)
- نجمع أو نشتري بيانات السوق حول منافسينا أو الفرص الجديدة في السوق، وذلك عبر الاستطلاعات الإلكترونية أو البحث عبر الإنترنت وما إلى ذلك
- نجمع البيانات حول عملياتنا التجارية، وذلك من خلال مقاييس الاستشعار وإنترنت الأشياء وغيرها
- لا نقوم بجمع البيانات وليست لدينا قاعدة بيانات

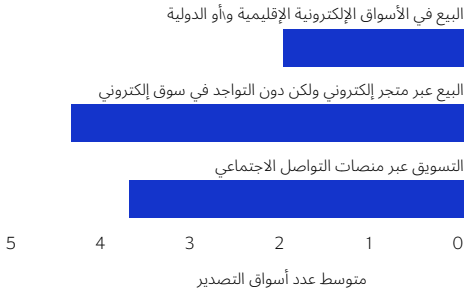
نسبة (%) المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تقوم بالتصدير، حسب القنوات المستخدمة



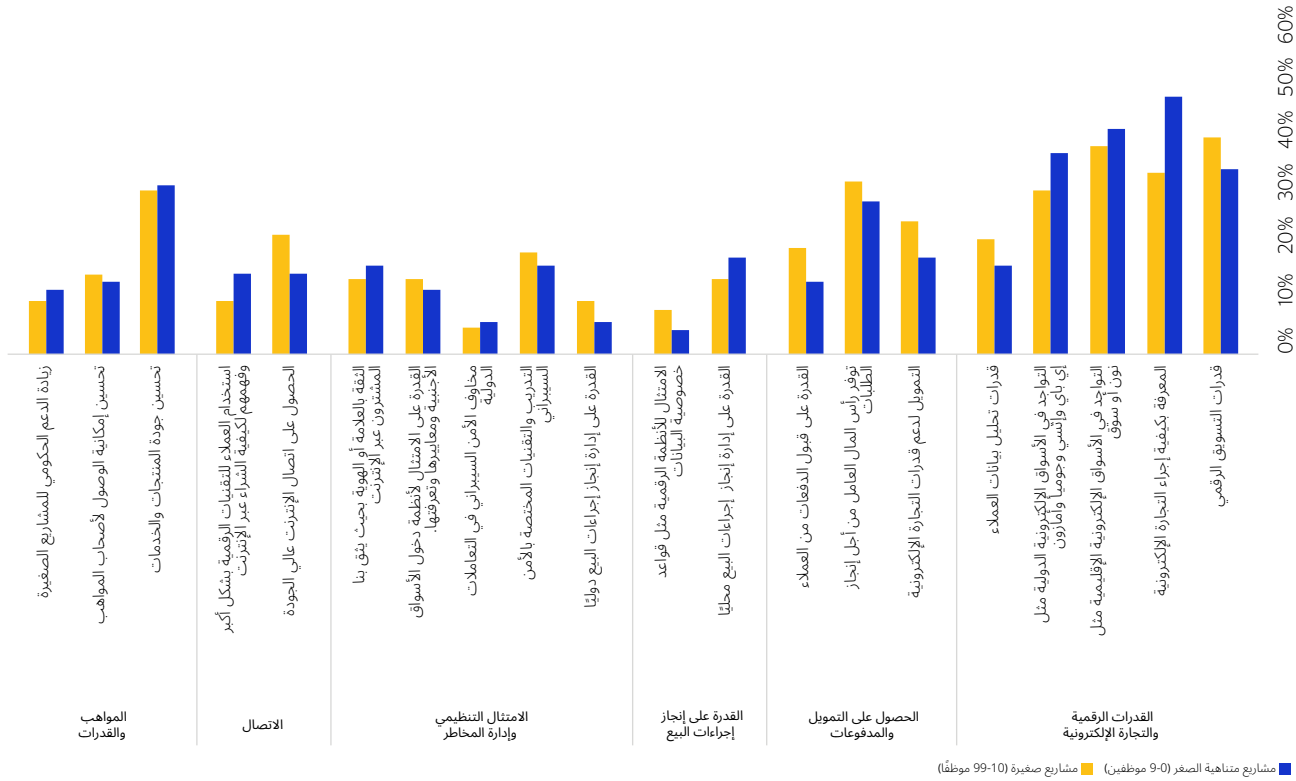
نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة في عام 2020 حسب مستوى الرقمنة



عدد أسواق التصدير، حسب استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للقنوات الإلكترونية



أهم احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتحقيق التقدم في مسيرتها الرقمية



الإمارات

اهم النتائج

- تضم الإمارات حوالي 350,000 مشروعًا صغيرًا ومتوسطًا، بكثافة قدرها 35 مشروعًا لكل 1,000 وهو رقم قريب من المتوسط العالمي البالغ 41. [1] وتتضمن "مشاريع الخمسين" التي انطلقت في سبتمبر 2021 خمسين مبادرة لتشجيع التنافسية الاقتصادية واستقطاب استثمارات أجنبية مباشرة بقيمة 150 مليون دولار أمريكي خلال السنوات التسعة المقبلة.[2] ويعد تطوير اقتصاد المعرفة التنافسي واحدًا من أهم ركائز رؤية الدولة للعام 2021، والتي تهدف إلى رفع مساهمة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ناتج الدخل المحلي غير النفطي من 53% في عام 2018 إلى 60 بالمائة بحلول العام 2021. [3] كما ركزت رؤية العام 2021 على البيئة المستدامة والبنية التحتية وأنظمة التعليم والرعاية الصحية ذات المستوى العالمي، وعدالة وأمان النظام القضائي.

- تمكنت الإمارات خلال السنوات القليلة الماضية من إتاحة اتصال الإنترنت وتغطية شبكات الجيل الرابع للجميع، وتتمتع بحماية متينة للأمن السيبراني كما وضعت العديد من المبادرات التي من شأنها تمكين رقمنة ونمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة – ومن ذلك على سبيل المثال تسجيل الشركات رقميًا وتميل الشركات وتقديم ضمانات القروض لها لتطوير الأفكار المبتكرة، إلى جانب تشجيع قدرات التجارة الإلكترونية لدى المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتطوير كوادر من المبرمجين المتميزين.

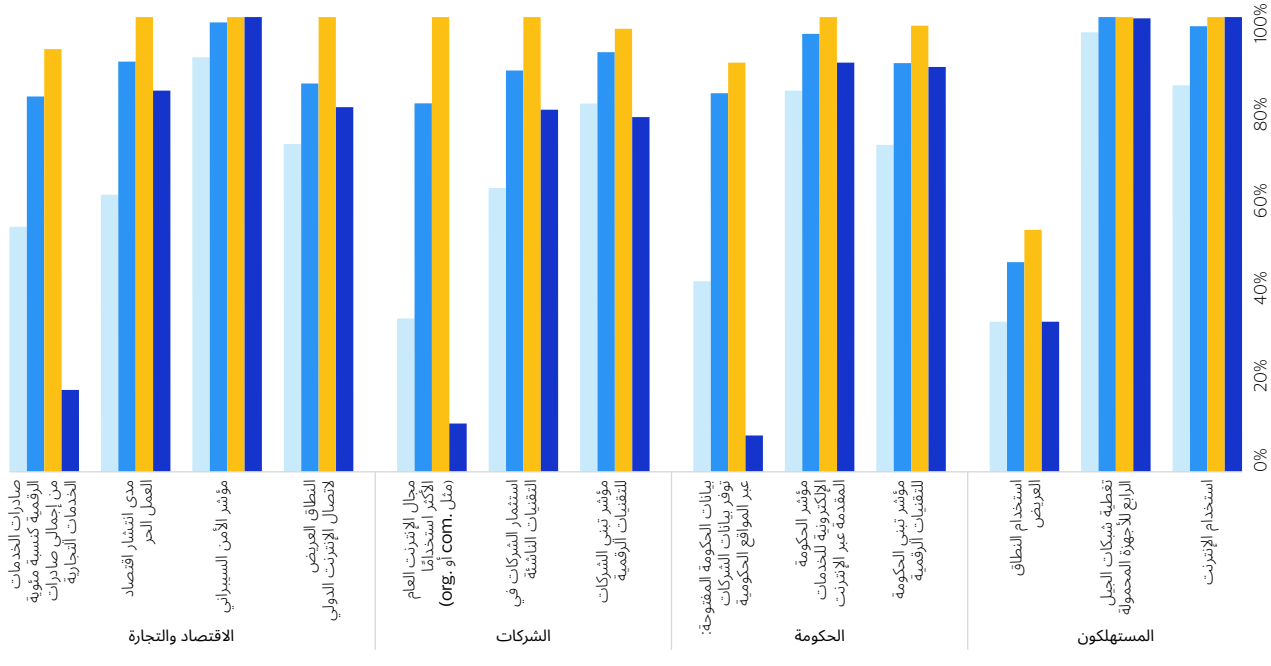
- هناك مجموعة من السياسات والقوانين التي تدعم رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة واستخدام التقنيات الرقمية للتعاملات مثل تمكين التقنيات المالية عبر البرامج التجريبية الرقابية والإجراءات المصرفية المفتوحة، بالإضافة إلى تشجيع التجارة الإلكترونية كأحد ركائز النمو – وخصوصًا في دبي.

- تشير بيانات الاستطلاع إلى أن تلك الجهود تحقق النتائج المرجوة، فالشركات الإماراتية بمختلف أحجامها تشهد تحولًا رقميًا في المبيعات والتعاملات، وتستخدم نظم المدفوعات الرقمية مثل الدفع عبر الأجهزة المحمولة ورموز QR والبطاقات، إلى جانب الانضمام إلى الأسواق الإلكترونية الإقليمية والعالمية. وقالت أكثر من 40% من الشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة أنها تستخدم الأدوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع العملاء ومنها نظم الفوترة الرقمية وإدارة علاقات العملاء وأدوات إدارة القنوات، فيما تقول أكثر من نصف الشركات أنها تسعى إلى تبني هذه التقنيات خلال العام 2022.

- حققت المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الإمارات مكاسب من القنوات الإلكترونية مثل الوصول إلى العملاء والموردين الجدد وتعزيز الإيرادات ، كما قالت أكثر من نصفها أنها تعاقدت مع مزودين محليين جدد للخدمات بفضل النمو في المبيعات الإلكترونية، وهي مكاسب واسعة النطاق تشير إلى أن الإمارات تحقق خطوات واسعة في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

- ولتعزيز تواجدها على الإنترنت وتسريع مسارها الرقمي، تقول المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الإمارات أنها بحاجة لمزيد من المعرفة المتعلقة بكيفية ممارسة التجارة الإلكترونية و وتحسين التواجد في الأسواق الإلكترونية العالمية وتحسين قدرات التسويق الرقمي والحصول على رأس المال العامل للوفاء بالطلبات عبر الإنترنت.

مقارنة الاقتصاد الرقمي



- وفيما يتعلق بمؤشرات الاقتصاد الرقمي على نطاق أوسع، لا تزال الإمارات متأخرة عن دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ويمكنها التحسين في عدة جوانب مثل انتشار النطاق العريض والبيانات الحكومية المفتوحة واستثمار الشركات في التقنيات الرقمية مثل الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء والتحول الرقمي في الحكومة وتشجيع صادرات الخدمات الرقمية.

أنشطة ومبادرات مختارة من القطاع الحكومي والقطاع الخاص بشأن الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

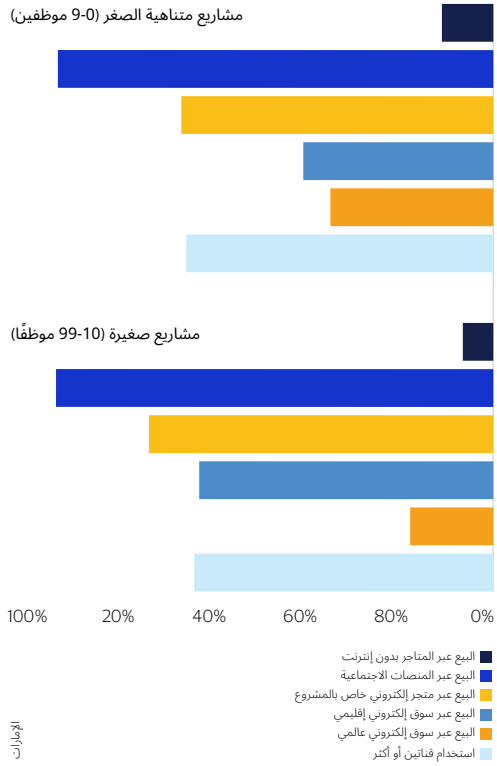
	المبادرات الحكومية	الشراكة بين القطاعين العام والخاص
الإطلاق	• تقدم منصة باشر في الإمارات بوابة إلكترونية لخدمات تسجيل الأعمال • تمت إعادة هيكلة نظام الإقامة والتأشيرة ضمن "مشاريع الخمسين" مما عمل على ترسيخ مكانة الدولة كوجهة مثالية للعمل والاستثمار وريادة الأعمال والتعليم والحياة.	• منصة ستارت إيه دي StartAD هي مسرّعة أعمال عالمية للشركات التقنية الناشئة في مراحلها الأولية، تسهم في دعم إطلاق وتطوير وتوسع المشاريع. يقع مقر المنصة في جامعة نيويورك أبوظبي وبدعم من تمكين.[4] • عقدت أسترولابس شراكة مع كل من جوجل وآي بي إن ومركز دبي للسلع المتعددة لتتمكن الشركات من توفير ما يصل إلى 30 ألف درهم إماراتي من رسوم التسجيل والترخيص والحصول على رخصة منطقة حرة في مركز دبي للسلع المتعددة خلال بضعة أسابيع.[5]
التعاملات عبر الإنترنت: الحصول على الدفعات الرقمية	• أطلقت الحكومة منصة الدرهم الإلكتروني، وهي منصة وطنية مبتكرة للدفعات غير النقدية تتضمن بطاقة الدرهم الإلكتروني لسداد رسوم الخدمات الحكومية وتطبيق الدرهم الإلكتروني "مباشر" الذي يوفر أداة رقيمة للمدفوعات يمكن للمستخدمين عبرها دفع قيمة الخدمات الحكومية بشكل سريع وآمن.[6]	• يوفر تطبيق بيلينك، والذي تقدمه شركة بوينت تشك آوت ومقرها دبي، للتجار من المشاريع الصغيرة والمتوسطة عددًا من المزايا مثل إرسال الدفعات عن بعد خلال 30 ثانية من الشراء ودون الحاجة إلى وجود متجر إلكتروني متكامل، إلى جانب إمكانية إقامة متجر إلكتروني بخصائص أساسية.[7] • أطلقت خدمة أمازون للمدفوعات مختبر أمازون للتقنيات المالية في مركز الابتكار "إنوفيشن هب" بمركز دبي المالي العالمي، وذلك بهدف رعاية الابتكار في خدمات المدفوعات بما في ذلك تقديم الدعم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[8]
التمويل	• يقدم صندوق محمد بن راشد للابتكار ضمانات القروض للأفكار المبتكرة، بالإضافة إلى الدعم المتخصص وغير المالي للمبتكرين مثل منحهم الإرشاد والتوجيه في وضع الاستراتيجيات التجارية، وإجراء التقييم المالي، والمساعدة على دخول أسواق جديدة. • يوفر مصرف الإمارات للتنمية خدمات تمويل الشراء وتمويل الذمم المدينة، وتمويل المشاريع، والتمويل بضمان الأصول للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[9]	• وقّع بنك الفجيرة الوطني في نوفمبر 2021 اتفاقية مع مصرف الإمارات للتنمية لتقديم ضمانات الائتمان وحزم الإقراض المشترك للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[10] • تعدّ بيهايف أول منصة خاضعة للتنظيم لإقراض الأفراد والمؤسسات في الإمارات، حيث توفر رأس المال العامل على المدى القصير والقروض طويلة الأمد للمشاريع الصغيرة والمتوسطة.[11]
اكتساب المهارات: التعليم المالي وتطوير المهارات الرقمية	• يهدف برنامج "100 مبرمج كل يوم" إلى استقطاب 3000 مبرمج شهريًا، ليرتفع العدد من 64,000 إلى 100,000 مترجم في العام الواحد وتيسير إقامة شركات البرمجة عبر الحوافز والمزايا. • تشجع شبكة تقنيات الثورة الصناعية الرابعة على تبني التقنيات المتقدمة في القطاعات الصناعية الوطني بغية تأسيس وتنمية 500 شركة وطنية مزودة بأحدث التقنيات الناشئة.	• نشر اتحاد مصارف الإمارات دليل إرشادات التوعية المالية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، والذي يقدم إرشادات حول اختيار البنية المناسبة للأعمال والإدارة المالية والحصول على التمويل وإدارة الدين وتجنب الوقوع ضحية للاحتيال.[12] • تعاون مكتب أبوظبي للاستثمار مع أمازون ويب سيرفسز لإطلاق برنامج للحوسبة السحابية هدفه تدريب المشاريع الصغيرة والمتوسطة واعتمادها وإكسابها المهارات اللازمة للمساعدة في تسريع التحول الرقمي.[13] • من المقرر انعقاد قمة بايكون PyCon ، أكبر قمة للبرمجة في الشرق الأوسط، خلال النصف الثاني من العام 2022 لتطوير الخبرات والمهارات الرقمية وإلهام المشاريع التقنية وربط المبرمجين من أنحاء العالم بالقطاع العام والخاص والقطاع الأكاديمي.
الرقمنة: التجارة الإلكترونية والتواجد على الإنترنت	• أطلق كل من صندوق خليفة لتطوير المشاريع في الإمارات وشركة أمازون برنامج التمكين الإلكتروني E-Empower لدعم الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة في أبوظبي، حيث يقدم البرنامج 50 ساعة من التعلم التفاعلي والافتراضي حول ممارسة الأعمال عبر الإنترنت.	• في مارس 2020 أطلقت "حلول دبي الاقتصادية"، وهي مشروع مشترك بين شركة إماراتك للاستشارات التقنية وبين دائرة الاقتصاد والسياحة بدبي، متجر دبي الإلكتروني – وهو منصة جديدة للتجارة الإلكترونية لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من بيع منتجاتها عبر الإنترنت، ومساعدتها في إدراج منتجاتها عبر المنصات وتوصيلها للمستهلكين.[14]
النمو والعولمة	• عقد صندوق خليفة والاتحاد لتأمين الصادرات شراكة بهدف تعزيز إمكانية حصول المشاريع الصغيرة والمتوسطة على ائتمان الصادرات ومنتجات تأمين الاستثمار.[15]	• تعمل دائرة التنمية الاقتصادية – عجمان من خلال اتفاق مع نون لتمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة من ترويج منتجاتها عبر منصة نون محلي، وتوفر لتلك المشاريع التدريب اللازم لتحسين عروضها والوصول إلى العملاء في المنطقة.[16]

الإمارات

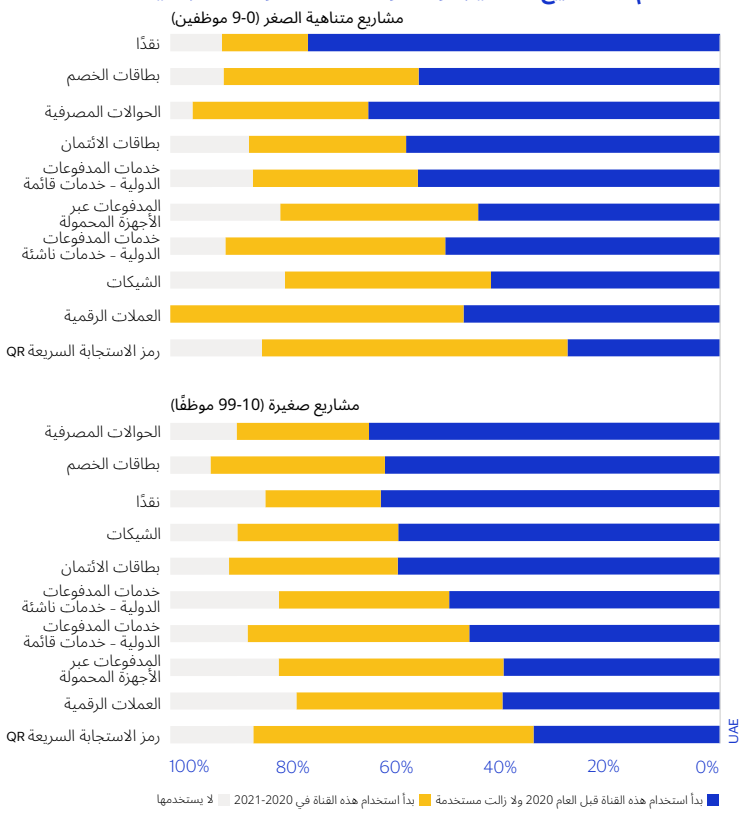
أبرز السياسات التي تعزز بيئة التمكين لاقتصاد رقمي شمولي

التعاملات الرقمية	• ينصّ القانون الاتحادي رقم 1 لسنة 2006 بشأن التجارة والمعاملات الإلكترونية على قبول استخدام التوقيع الإلكتروني في دولة الإمارات، حيث يعدّ التوقيع الإلكتروني ملزمًا تمامًا كالتوقيع اليدوي. • يغطي الإطار التنظيمي للقيم المحفوظة ونظم المدفوعات الإلكترونية للعام 2017 ("والمسمى باللائحة التنظيمية للمدفوعات") والقانون الاتحادي رقم 14 للعام 2014 بشأن المصرف المركزي وتنظيم أنشطة مؤسسات الخدمات المالية كل ما يتعلق بالمدفوعات الإلكترونية والرقمية.
الحكومة الإلكترونية	• قدم مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي مقترح قانون ينظم عمل منصات التمويل التشاركي القائمة على الإقراض عام 2019. • لدى دولة الإمارات عدد من البرامج التجريبية التنظيمية: - يعدّ البرنامج RegLab من سوق أبوظبي العالمي إطارًا تنظيميًا صمم خصيصًا ليوفر بيئة خاضعة للرقابة تسمح لشركات التقنيات المالية المشاركة بتطوير واختبار حلولها المبتكرة. - أطلقت سلطة دبي للخدمات المالية برنامج رخصة اختبار الابتكار، والذي يسمح لحاملي الرخصة باختبار المنتجات والخدمات ونماذج الأعمال المالية الجديدة والمبتكرة. - يوفر مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بيئة تجريبية تنظيمية لقطاع التأمين. • لم تقم دولة الإمارات بتنظيم الخدمات المصرفية المفتوحة على الصعيد الوطني، إلا أن سوق أبوظبي العالمي قدّم في أبريل 2021 إطار عمل للإشراف على شركات التقنيات المالية كطرف ثالث، والذي ينظّم كيفية حصول تلك الشركات على البيانات والاطلاع عليها ونقلها ومعالجتها ضمن الأنظمة السارية لحماية الخصوصية ومكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وحماية البيانات.
الابتكار المالي	• تعمل حكومة دولة الإمارات على رقمنة التعاملات والمستندات من خلال قبول المدفوعات الإلكترونية والفواتير الرقمية. ويقرّ القانون الاتحادي رقم 8 لعام 2017 بشأن ضريبة القيمة المضافة بصحة الفواتير الضريبية بكلا الصيغتين، سواء كانت خطية و/أو إلكترونية، كما يسمح نظام الفواتير الإلكترونية في هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية للموردين المتعاقدين معها بتقديم فواتيرهم بشكل إلكتروني. • تتيح بوابة الخدمات الإلكترونية في دولة الإمارات الوصول إلى كافة الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، بينما تسمح الهوية الرقمية UAE Pass للمواطنين والمقيمين بالوصول إلى ما يزيد على 6,000 خدمة تقدمها 130 جهة حكومية وشبه حكومية وخاصة عبر مواقعها الإلكترونية وتطبيقاتها، وذلك عبر التحقق من الهوية وإتاحة الوصول من خلال هاتف ذكي. كما أنها تسمح بالتواقيع الرقمية وتمكّن المستخدمين من الوصول إلى النسخ الرقمية من الوثائق الرسمية، واستخدام تلك الوثائق بشكل آمن لطلب الخدمات من مزودي الخدمة عند الحاجة.
التجارة الإلكترونية	• ليس لدى دولة الإمارات استراتيجية وطنية للتجارة الإلكترونية، ولكن دبي طورت استراتيجية عام 2019 تهدف إلى ما يلي: - ترسيخ مكانة دبي كمركز عالمي للخدمات اللوجستية بالمنطقة، حيث من المتوقع أن يساهم القطاع بما قيمته 12 مليار درهم إماراتي في ناتج الدخل المحلي بحلول العام 2023، واستقطاب المزيد من الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى قطاع التجارة الإلكترونية. - زيادة الحصة السوقية للشركات في دبي في قطاع التوزيع المحلي والإقليمي لتصل إلى 24 مليار درهم إماراتي بحلول العام 2022 من خلال تخفيض تكاليف الأعمال المترتبة على أنشطة التجارة الإلكترونية بنسبة 20% (تشمل تكاليف الأعمال كلًا من تكلفة التخزين والرسوم الجمركية وضريبة القيمة المضافة والنقل وغيرها). - تقليل الأوراق والوثائق المطلوبة للتخليص الجمركي وتخفيض الرسوم المفروضة على السلع التي تمرّ عبر المناطق الحرة.

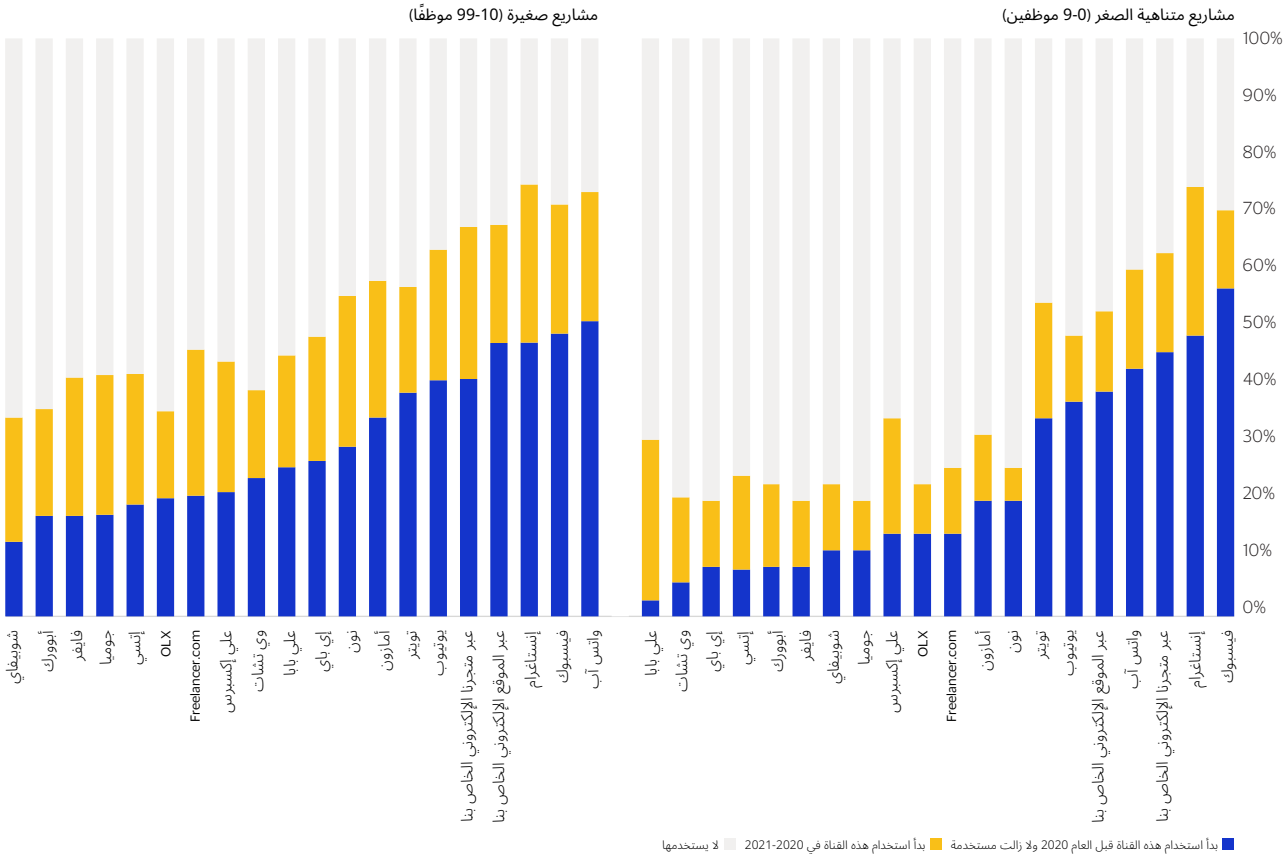
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لقنوات المبيعات الإلكترونية



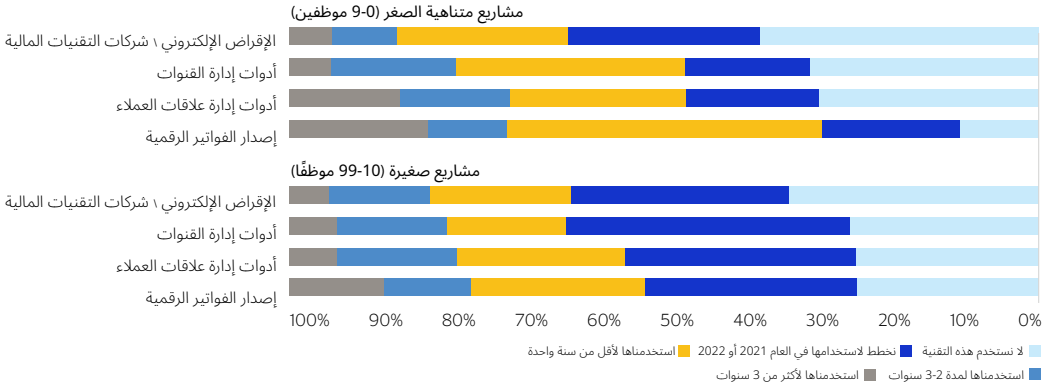
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للمدفوعات الرقمية



النمو في استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للأسواق والمنصات الإلكترونية



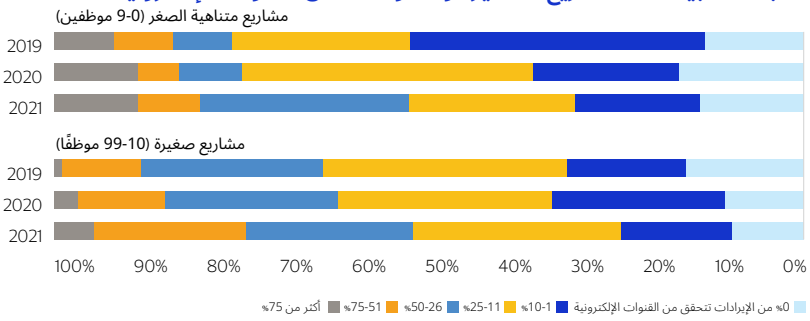
استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتقنيات مختارة تدعم تعاملاتها عبر الإنترنت



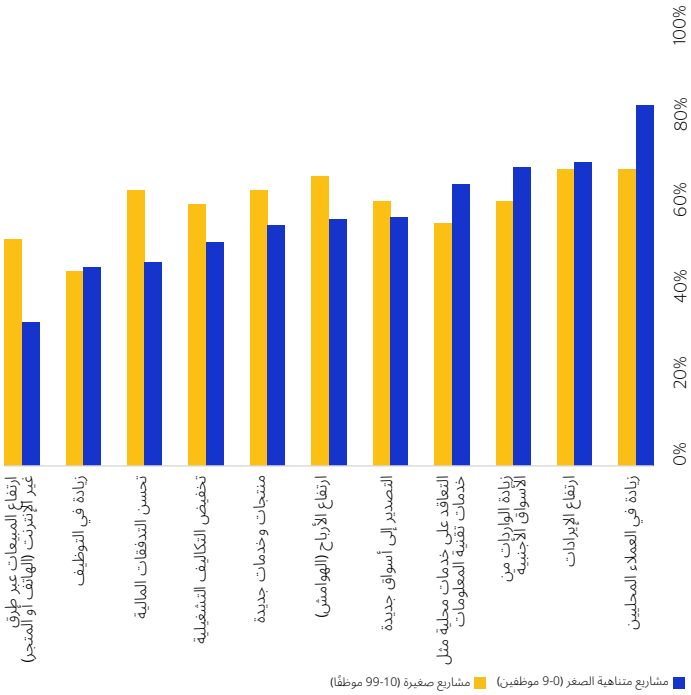
68%

من الشركات متناهية الصغر في الإمارات سجلت مكاسب من تعاملاتها الإلكترونية عبر الزيادة في الإيرادات

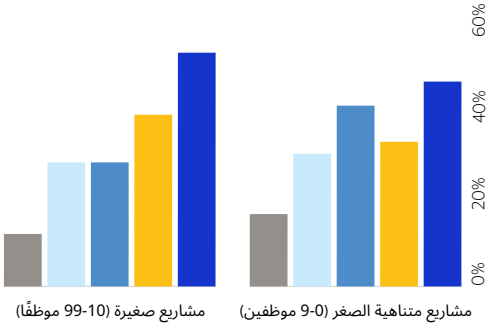
نسبة (%) مبيعات المشاريع الصغيرة والمتوسطة من القنوات الإلكترونية



النسبة المئوية (%) للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي حققت مكاسب من استخدام التعاملات الإلكترونية

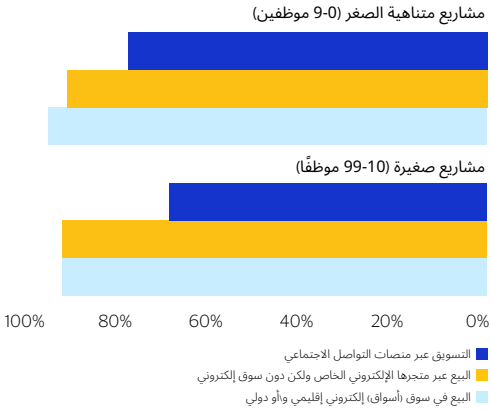


استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للبيانات لدعم التعاملات عبر الإنترنت

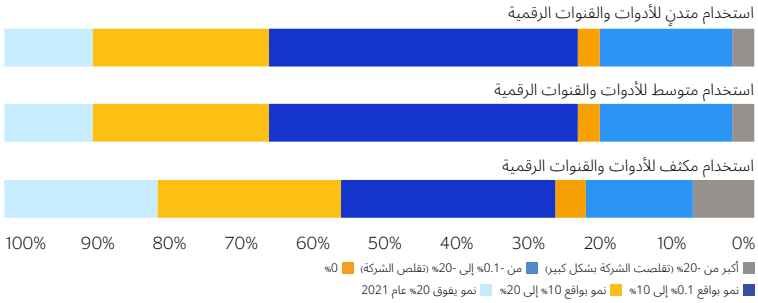


- تعمل شركتنا باستمرار على جمع البيانات الرقمية للمستخدمين أو العملاء من الأفراد، وذلك من متجرنا الإلكتروني أو المدفوعات الرقمية أو العمليات التسويقية مثلا (مثل انظمة إدارة علاقات العملاء)
- نجمع بيانات العملاء من الشركات (وليست بيانات الأفراد)
- نجمع أو نشتري بيانات السوق حول منافسينا أو الفرص الجديدة في السوق، وذلك عبر الاستطلاعات الإلكترونية أو البحث عبر الإنترنت وما إلى ذلك
- نجمع البيانات حول عملياتنا التجارية، وذلك من خلال مقاييس الاستشعار وإنترنت الأشياء وغيرها
- لا نقوم بجمع البيانات وليست لدينا قاعدة بيانات

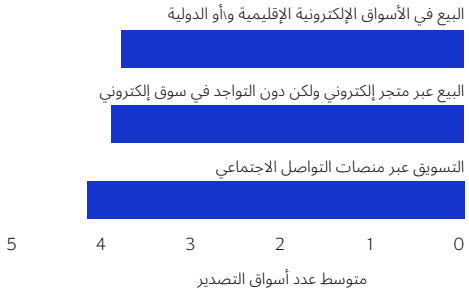
نسبة (%) المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تقوم بالتصدير، حسب القنوات المستخدمة



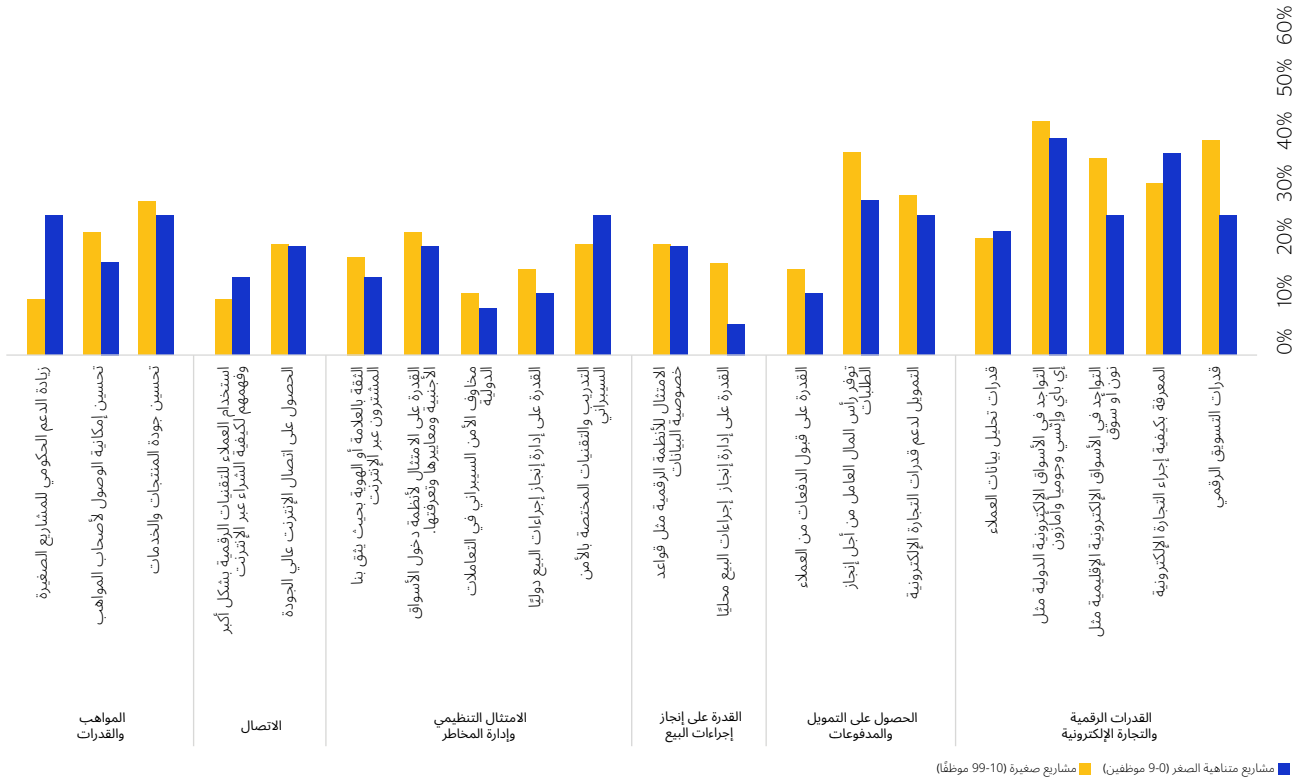
نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة في عام 2020 حسب مستوى الرقمنة



عدد أسواق التصدير، حسب استخدام المشاريع الصغيرة والمتوسطة للقنوات الإلكترونية



أهم احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتحقيق التقدم في مسيرتها الرقمية



الملحق 1

تعريفات متغيرات الاقتصاد الرقمي[1]

انتشار الإنترنت	النسبة المئوية للأفراد من سكان بلد ما الذين استخدموا الإنترنت خلال الاثني عشر شهرًا الماضية ، اعتبارًا من عام 2020. تستند البيانات بشكل عام إلى استطلاعات الرأي الوطنية. المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات ، قاعدة بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات / مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2019
تغطية شبكة الجيل الرابع للأجهزة المحمولة	النسبة المئوية للسكان من إجمالي السكان الموجودين في نطاق إشارة خلوية متنقلة متقدمة، مثل LTE / LTE-Advanced وشبكات WiMAX / WirelessMAN المتنقلة، بغض النظر عما إذا كانوا مشتركين أم لا. المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات ، قاعدة بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات / مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2019
انتشار النطاق العريض	عدد الاشتراكات الثابتة من قبل المساكن والمؤسسات للإنترنت عالي السرعة (اتصال TCP / IP) بسرعات نقل تساوي أو تزيد عن 10 ميجابت / ثانية ، معبرًا عنها كنسبة مئوية من إجمالي اشتراكات النطاق العريض الثابت. المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات ، قاعدة بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات / مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2019
مؤشر التبني الرقمي الحكومي	الفهرس الذي طوره البنك الدولي والذي يقيس التبني الرقمي للبلدان عبر ثلاثة أبعاد للاقتصاد: الأفراد والحكومة والشركات. يغطي المؤشر 180 دولة بمقياس 0-1 ويؤكد على "جانب العرض" للتبني الرقمي لزيادة التغطية. المصدر: البنك الدولي
مؤشر الحكومة الإلكترونية للخدمات الإلكترونية	يغطي مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية التابع للأمم المتحدة أنماط تطوير مواقع الويب وخصائص الوصول ، مثل البنية التحتية والمستويات التعليمية ، ليعكس كيفية استخدام بلد ما لتقنيات المعلومات لتعزيز الوصول وإدماج شعبه. وهو مقياس مركب لثلاثة أبعاد مهمة للحكومة الإلكترونية: توفير الخدمات عبر الإنترنت ، والاتصال عن بعد ، والقدرة البشرية. المصدر: الأمم المتحدة
انفتاح بيانات الشركة المتاحة من خلال الحكومة	قامت OpenCorporates ، بدعم من معهد البنك الدولي من خلال مبادرة القطاع الخاص المفتوح والتعاوني ، بتطوير وتنفيذ منهجية لتطوير مؤشر بيانات الشركة المفتوحة الذي يجيب على ستة أسئلة: • هل المعلومات الأساسية متاحة على الإنترنت ومتاحة للبحث بدون رسوم أو تسجيل؟ • هل هناك ترخيص مفتوح بوضوح (على سبيل المثال CC-0 ، ترخيص الحكومة المفتوحة في المملكة المتحدة)؟ • هل المعلومات الأساسية متاحة مجانًا كبيانات ، إما كملف بيانات مجاني أو عبر واجهة برمجة تطبيقات مجانية؟ • هل تتضمن المعلومات المتاحة للجمهور قائمة بمديري الشركات لكل شركة؟ • هل تتضمن المعلومات المتاحة للجمهور حسابات سنوية لكل شركة؟ • هل تتضمن المعلومات المتاحة للجمهور حصص ملكية كبيرة لكل شركة؟ المصدر: OpenCorporates
مؤشر التبني الرقمي للشركات	مؤشر التبني الرقمي هو مؤشر عالمي طوره البنك الدولي ويقيس التبني الرقمي للبلدان عبر ثلاثة أبعاد للاقتصاد: الأفراد والحكومة والأعمال. يغطي المؤشر 180 دولة بمقياس 0-1 ويؤكد على "جانب العرض" للتبني الرقمي لزيادة التغطية. المصدر: البنك الدولي
استثمارات الشركات في التقنيات الناشئة	تعتمد النتيجة على متوسط إجابة السؤال: في بلدك ، إلى أي مدى تستثمر الشركات في التقنيات الناشئة (مثل إنترنت الأشياء ، والتحليلات المتقدمة والذكاء الاصطناعي ، والواقع الافتراضي المعزز والأجهزة القابلة للارتداء ، والروبوتات المتقدمة ، والطباعة ثلاثية الأبعاد)؟ [1 = لا على الإطلاق ؛ 7 = إلى حد كبير]. استنادًا إلى عامي 2017 و 2018 ، يتم إجراء استطلاع الرأي التنفيذي للمنتدى الاقتصادي العالمي (EOS) سنويًا لجمع المعلومات من قادة الأعمال حول الموضوعات التي تكون مصادر البيانات الصلبة الخاصة بها نادرة أو غير موجودة. المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي ، استطلاع الرأي التنفيذي 2017-2018

النطاقات العامة الأكثر استخدامًا (مثل .com أو .org)	النطاقات العامة الأكثر استخدامًا (gTLDs) (لكل ألف من السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 69 عامًا) 2019. gTLD) هي إحدى فئات نطاقات المستوى الأعلى (TLDs) التي تحتفظ بها هيئة الأرقام المخصصة للإنترنت (IANA) لاستخدامها على الإنترنت. يمكن أن تكون تلك النطاقات غير مقيدة (.com و .info و .net و .org) أو مقيدة - أي تُستخدم على أساس تلبية معايير الأهلية (.biz و .name و .pro). ومن بين هؤلاء ، تغطي الإحصاء المجالات العامة الخمسة .biz و .info و .org و .net و .com. المجالات العامة .name و .pro ، والمجالات الدعائية (.travel. ، .tel. ، .museum. ، .mil. ، .jobs. ، .int. ، .gov. ، .edu. ، .coop. ، .cat. ، .asia. ، .aero. ، .arpa ، و .xxx). تمثل الإحصائية العدد الإجمالي للنطاقات المسجلة (أي الإجماليات الصافية بحلول ديسمبر 2019 ، والمجالات الموجودة + التسجيلات الجديدة - المجالات منتهية الصلاحية). يتم جمع البيانات على أساس عينة عشوائية بنسبة 4% من إجمالي عدد السكان للنطاقات المأخوذة من ملفات منطقة الجذر (قائمة كاملة بالمجالات النشطة) لكل TLD. يتم تحديد الموقع الجغرافي للنطاق من خلال عنوان التسجيل لمسجل اسم المجال الذي يتم إرجاعه من استعلام whois. يتم تحليل بيانات التسجيل هذه حسب البلد والرمز البريدي ثم يتم تجميعها على أي عدد من المستويات الجغرافية مثل المقاطعة أو المدينة أو البلد / الاقتصاد. تم قياس البيانات الأصلية على ألف نسمة من السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 69 عامًا. لأسباب تتعلق بالسرية ، يتم الإبلاغ عن القيم الطبيعية فقط ؛ بينما يتم الحفاظ على المواضع النسبية ، فإن المقادير ليست كذلك. المصدر: بيانات عن تسجيلات مجال الإنترنت مقدمة من ZookNIC. يتم الحصول على البيانات المتعلقة بالسكان من مؤشرات التنمية العالمية.
عرض النطاق الترددي الدولي للإنترنت	عرض النطاق الترددي الدولي للإنترنت لكل مستخدم إنترنت (بت / ثانية) 2018. يشير هذا المؤشر إلى استخدام جميع الروابط الدولية بما في ذلك كابلات الألياف الضوئية ووصلات الراديو وحركة المرور التي تتم معالجتها بواسطة المحطات الأرضية للأقمار الصناعية والمواصلات الآتية إلى الأقمار الصناعية المدارية. المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات ، قاعدة بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات / مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2019.
مؤشر الأمن السيبراني	مؤشر الأمن السيبراني العالمي (GCI) هو مؤشر مركب تم إنتاجه وتحليله ونشره من قبل الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) لقياس مدى التزام الدول بالأمن السيبراني من أجل زيادة الوعي بالأمن السيبراني. ويركز على الركائز الخمس التالية: 1. القانونية: الإجراءات القائمة على وجود المؤسسات القانونية والأطر التي تتعامل مع الأمن السيبراني والجرائم السيبرانية. 2. التقنية: إجراءات مبنية على وجود مؤسسات فنية وإطار عمل يتعامل مع الأمن السيبراني. 3. التنظيمية: إجراءات تستند إلى وجود مؤسسات واستراتيجيات لتنسيق السياسات لتطوير الأمن السيبراني على المستوى الوطني. 4. بناء القدرات: إجراءات تستند إلى وجود برامج البحث والتطوير والتعليم والتدريب والمهنيين المعتمدين ووكالات القطاع العام التي تعزز بناء القدرات. 5. التعاون: تدابير تستند إلى وجود شراكات وأطر تعاونية وشبكات تبادل المعلومات. المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات
انتشار اقتصاد الوظائف المؤقتة	تستند النتيجة إلى متوسط إجابة السؤال: في بلدك ، إلى أي مدى ينتشر اقتصاد الوظائف المؤقتة عبر الإنترنت؟ [1 = لا على الإطلاق ، 7 = إلى حد كبير]. 2018-19. يتم إجراء استطلاع الرأي التنفيذي للمنتدى الاقتصادي العالمي (EOS) على أساس سنوي لجمع المعلومات من قادة الأعمال حول الموضوعات التي تكون مصادر البيانات الصلبة الخاصة بها نادرة أو غير موجودة. إنه جزء من الجهود المبذولة لاستكمال تقرير التنافسية العالمية في تقييم القضايا التي تدفع التنافسية الوطنية. يشير اقتصاد الوظائف المؤقتة إلى سوق عمل خاص بالمنصات الرقمية وترتيبات العمل التي تركز على العقود قصيرة الأجل والعمل القائم على المهام. المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي ، استطلاع الرأي التنفيذي 2018-19.
صادرات الخدمات الرقمية كنسبة مئوية من إجمالي صادرات الخدمات التجارية	نتبع في مصطلح "الخدمات القابلة للتسليم رقميًا" تعريف مكتب التحليل الاقتصادي الأمريكي لخمس فئات من الخدمات: الخدمات التجارية والمهنية والتقنية مثل أجهزة الكمبيوتر وخدمات المعلومات؛ الخدمات القانونية والهيكلية والاستشارية والإعلانية؛ حقوق التأليف ورسوم الترخيص المدفوعة مقابل استخدام الملكية الفكرية؛ الخدمات المالية مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والأنشطة الاستثمارية مثل أبحاث السوق وشراء وبيع الأسهم؛ خدمات التأمين مثل النقل الرقمي لأقساط التأمين والمدفوعات للمطالبات عبر الإنترنت؛ وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بما في ذلك مؤتمرات الفيديو والبريد الإلكتروني وخدمات الوصول إلى الإنترنت. تستند الحسابات إلى بيانات تجارة الخدمات لعام 2019 من منظمة التجارة العالمية.

الملحق 2

دراسات حديثة حول رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية والشرق الأوسط وشمال أفريقيا

- أظهرت دراسة حديثة أجراها صندوق النقد الدولي أن المشاريع الصغيرة والمتوسطة في المنطقة كانت بطيئة في توجهها للتقنيات الرقمية والتجارة الإلكترونية، وأن الشركات متأخرة عن الحكومات والمستهلكين في استخدام الإنترنت.[2] هناك تحديات ترتبط بكل من جانبي العرض والطلب، ومنها التفاوت بين السكان في مناطق تغطيها خدمات النطاق العريض ولكنهم لا يستخدمون الإنترنت، أو فجوات العرض مثل إزالة عقبات المنافسة وزيادة الاستثمار في تقنية الاتصالات والمعلومات لضمان حصول الجميع على الإنترنت عالي السرعة بأسعار في متناول أيديهم.

- ووجدت دراسة أخرى أجراها البنك الدولي على اقتصاديات الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أن البرامج الحكومية ساعدت في ولادة شركات جديدة إلا أن نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة بقي محدودًا – وهو ما حدّ بدوره من نمو فرص التوظيف.[3] ومن أسباب تلك النتائج عدم اكتمال تطبيق الإصلاحات بعد، فيما تعزى كذلك إلى مشاكل في جانبي العرض والطلب مثل محدودية الوصول إلى اتصال النطاق العريض والإقبال والاستخدام المحدودين للتقنيات المتوفرة. ويرى التقرير أن الرقمنة تتمتع بإمكانات كبيرة وواعدة لتعزيز نمو وإنتاجية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وأن الاقتصاديات تشهد تحولًا رقميًا سريعًا مما يعني ان على تلك المشاريع أن تتبنى الحلول الرقمية لتتمكن من المنافسة والبقاء.

- أجرت شركة ماكنزي مراجعة للرقمنة لدى الشركات في منطقة الخليج عام 2016، وقالت عام 2019 أن التحول الرقمي في المنطقة لا يزال يسير بوتيرة بطيئة جدًا بسبب خمسة من أكثر التحديات شيوعًا تواجه الشركات في المنطقة، ومنها إقناع صانعي القرار بتبني التقنيات الرقمية، ومقاومة التحول الرقمي داخل المؤسسات ومحدودية البيانات والمواهب المختصة بالجوانب الرقمية.[4]

- يدعو تقرير أصدرته برايس ووترهاوس كوبرز عام 2018 لدعم المشاريع المهيأة للتوسع في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا – وهي المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تمر بمرحلة نمو سريع، والتي تمثل نسبة 5% فقط من كافة الشركات ولكن بوسعها أن تلعب دورًا فعالًا في تحريك الاقتصاديات نظرًا لكونها تحقق بالمتوسط 3.4 أضعاف الإيرادات و8 أضعاف الوظائف الجديدة التي توفرها المشاريع الصغيرة والمتوسطة الأخرى.[5] ويركز التقرير على الرقمنة بشكل أقل من تركيزه على عوامل نجاح التوسع مثل الحصول على التمويل ودخول الأسواق والبنية التحتية.

- وجد استطلاع "فيسبوك" حول مستقبل الأعمال، وهو تعاون مستمر بين فيسبوك والبنك الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، في يوليو 2020 أن 70% من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا قد سجلت انخفاض مبيعاتها بالتزامن مع تقليل حوالي 40% من القوى العاملة لديها بسبب الجائحة. وأطلق فيسبوك الوسم #LoveLocal ، وهي مبادرة جديدة لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة المحلية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، والتي كانت من بين الأكثر تضررًا خلال جائحة كوفيد-19.[6]

- عملت كيرني على تقييم طفرة التجارة الإلكترونية بالمنطقة وخلصت إلى أن حوالي 36% فقط من المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الإمارات طورت قدراتها للمبيعات الإلكترونية وأن 4% فقط تخطط للبيع عبر الإنترنت في المستقبل – وهو ما يشكل تباينًا واضحًا بين الطفرة في سلوك المستهلكين وبين استجابة المشاريع الصغيرة والمتوسطة.[7]

- هناك عدد من الدراسات الأكاديمية التي أجريت مؤخرًا حول رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة ودعائمها في منطقة الخليج العربي. على سبيل المثال:
  - قام محمد المانعي العفاري وسالونيتس (2019) بتقييم عوامل القيادة التي تشجّع على تبني أساليب وتقنيات التصنيع الرشيقة في المشاريع الإماراتية.[8]
  - درس البار و حوق (2020) المشاريع الصغيرة والمتوسطة السعودية في المناطق الريفية ليجدا علاقة وثيقة بين دعم الإدارة العليا، والثقافة، والبيئة التنظيمية، وابتكار المالكين / المدراء، والمعرفة بتقنية المعلومات والاتصالات وبين تبني تقنيات المعلومات والاتصالات في المشاريع الصغيرة والمتوسطة بالمملكة، بينما لم يكن هناك تأثير ملموس على تلك العلاقة لكل من عوامل التوافق والتعقيد أو البيئة التنافسية.[9]
  - أجرى عبدالله آدم والعريفي (2021) مسحًا للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في السعودية، ووجدا أن ممارسات الابتكار التي تبنّتها المشاريع الصغيرة والمتوسطة لمواجهة تداعيات جائحة كوفيد-19 تركت أثرًا إيجابيًا على أداء الأعمال واحتمالية صمودها.[10]
  - أجرى منصور ناصر العرجاء ومعاوية أحمد حسين وهناء محمود سيد أحمد (2021) دراسة استقصائية لمنظور قادة المشاريع الصغيرة والمتوسطة حول العوامل الأساسية المؤثرة على التحول إلى الرقمنة في تلك المشاريع في سلطنة عمان.[10] وخلص المؤلفون إلى أن على قادة المشاريع الصغيرة والمتوسطة وضع الاستراتيجيات لتبسيط التحول الرقمي لمؤسساتهم والعمل على توفير التسهيلات التنظيمية والتقنية لتيسير مسار التحول الرقمي.

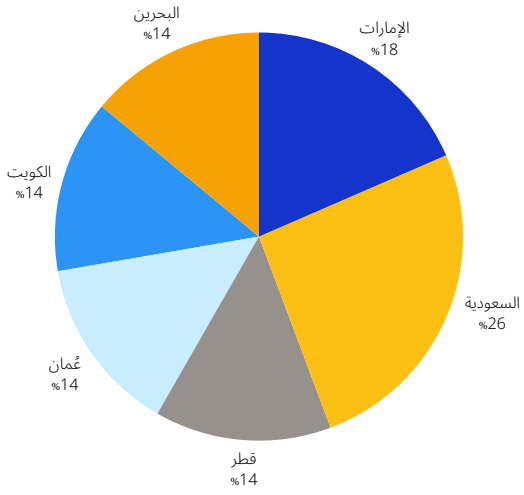
الملحق 3

دراسة الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة في دول الخليج العربية 2021: العينة والمنهجية

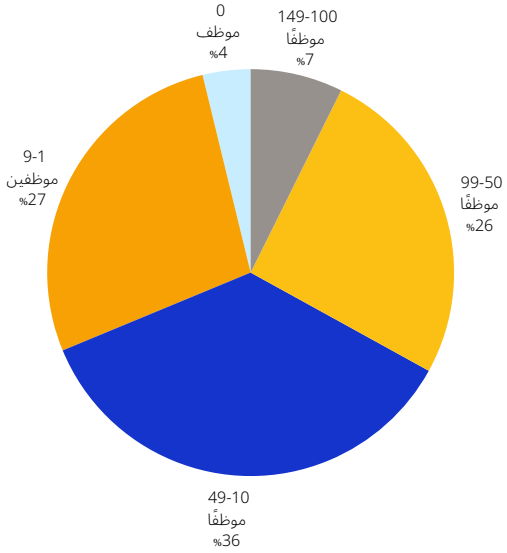
المسح الميداني

تم جمع البيانات عبر إجراء استطلاع عبر الإنترنت بين 8 أكتوبر و 4 نوفمبر 2021 شمل 739 شركة في دول الخليج العربية من مختلف القطاعات والمناطق الجغرافية. ويقوم الاستطلاع على عينة ممثلة من المشاركين، وقد شاركوا في الاستطلاع إما عبر أجهزة الحاسوب المكتبية أو المحمولة من خلال الإنترنت. عهدت شركة فيزا بإجراء الاستطلاع إلى مجموعة نكستريد.

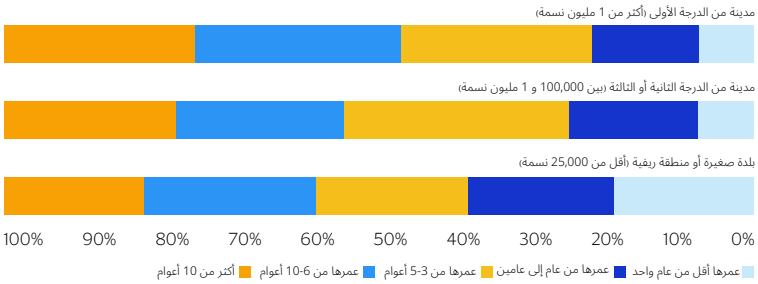
الشركات المشمولة بالدراسة، حسب الدولة



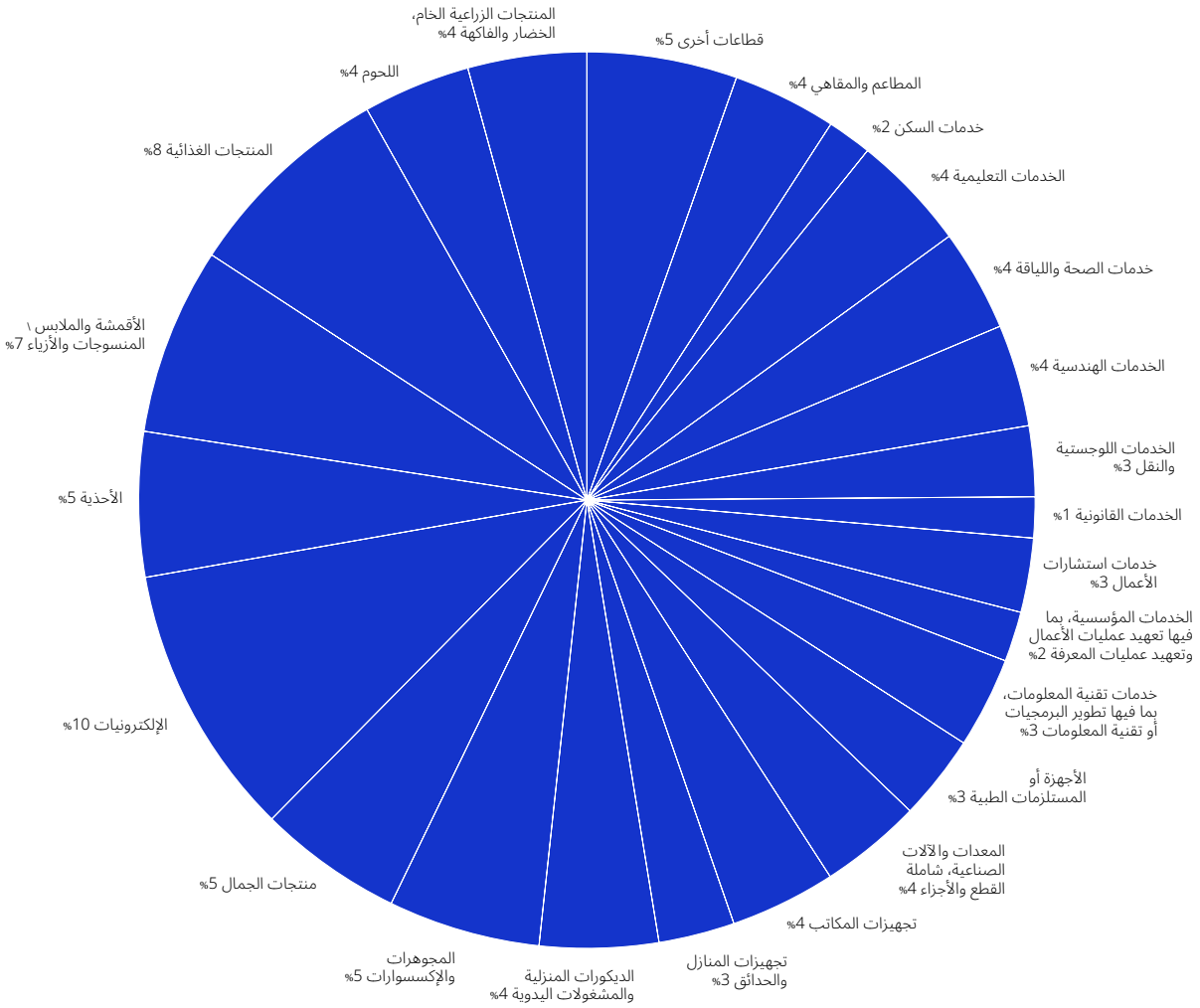
الشركات المشمولة بالدراسة، حسب عدد الموظفين بدوام كامل



الشركات المشمولة بالدراسة، حسب الموقع الجغرافي



الشركات المشمولة بالدراسة، حسب القطاع



المراجع

الملخص التنفيذي
يمثل الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة فرصة تاريخية لدول الخليج العربية

1. "The Platform on Digital Economy and New Value Creation." World Economic Forum, accessed December 2021. https://www.weforum.org/platforms/shaping-the-future-of-digital-economy-and-new-value-creation.

التوجهات العالمية
التوجهات العالمية في مجال الشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

2. Kergroach, Sandrine. "The Digital Transformation of SMEs." OECD iLibrary, February 3, 2021. https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/the-digital-transformation-of-smes_bdb9256a-en
3. Lochner, Jim. "The Rise in the Direct-to-Customer Marketplace." Creativesoncall.com, June 15, 2021. https://creativesoncall.com/blog/post/the-rise-in-the-direct-to-customer-marketplace/548.
4. Suominen, Kati. "Accelerating MSME ecommerce in Africa: A roadmap." Alliance for eTrade Development, June 30, 2021. https://www.allianceforetradedevelopment.org/msme-ecommerce-in-africa;
   Harper, Chad. "Small Business in the Digital Age: Recommendations for Recovery and Resilience." Visa Economic Empowerment Institute, 2021. https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/global/ms/documents/veei-small-business-in-the-digital-age.pdf.
5. Koehler, Jenny. "How business leaders can raise their Digital IQ." PricewaterhouseCoopers, 2022. https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/cloud/digital-iq.html?WT.mc_id=CT5-PL1100-DM2-TR1-LS2-ND30-TTA3-CN_CISWoF-diqcitedin-techatwork-p&eq=CT5-PL1100-DM2-CN_CISWoF-diqcitedin-techatwork-p.

أبرز 10 مكاسب تحققها المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الرقمنة

6. Suominen, Kati. "Expanding Developing Country Small Businesses' Use of Online Platforms for Trade." US Agency for International Development, July 2018. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00TM8V.pdf.
7. Lendle, Andreas; Olarreaga, Marcelo; Schropp, Simon; Vézina, Pierre-Louis. "There Goes Gravity: How eBay Reduces Trade Costs." World Bank, October 2012. https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/12107/wps6253.pdf.
8. Duval, Y., Utoktham, C.; Kravchenko, A. "Impact of implementation of digital trade facilitation on trade costs." Asia-Pacific Research and Training Network on Trade, Working Paper Series, No. 174, January 2018. https://www.unescap.org/sites/default/files/AWP174.pdf
9. Lodefalk, Magnus. "Tear down the trade-policy silos! Or how the servicification of manufacturing makes divides in trade policymaking irrelevant." Voxeu.org, January 16, 2015. https://voxeu.org/article/servicification-manufacturing-and-trade-policy
10. Fan, Jingting; Tang, Lixin; Zhu, Weiming; Zou, Ben. "The Alibaba Effect: Spatial Consumption Inequality and the Welfare Gains from e-Commerce." Journal of International Economics, September 2018. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022199618301594;
    Couture, Victor; Faber, Benjamin; Gu, Yizhen; Liu, Lizhi; "E-Commerce Integration and Economic Development: Evidence from China." Massachusetts Institute of Technology, July 2017. https://economics.mit.edu/files/14343
11. "International SME Day: Technology, Open Innovation and Sustainability for the Future." BBVA, June 28, 2021. https://www.bbva.com/en/international-sme-day-technology-open-innovation-and-sustainability-for-the-future/
12. Gojek.com, September 18, 2021. https://www.gojek.com/en-id/;
    "Building Resilience in the Face of Crisis." Grab Social Impact Report 2019-2020. https://assets.grab.com/wp-content/uploads/media/Grab-Social-Impact-Report-2020.pdf
13. "Building Resilience in the Face of Crisis." Grab Social Impact Report 2019-2020. https://assets.grab.com/wp-content/uploads/media/Grab-Social-Impact-Report-2020.pdf
14. "Building Resilience in the Face of Crisis." Grab Social Impact Report 2019-2020. https://assets.grab.com/wp-content/uploads/media/Grab-Social-Impact-Report-2020.pdf
15. Suominen, Kati. "Women-Led Firms on the Web: Challenges and Solutions." International Center for Trade and Sustainable Development, October 30, 2018. https://ictsd.iisd.org/sites/default/files/research/women-led_firms_on_the_web_-_suominen.pdf
16. Suominen, Kati. "Revolutionizing World Trade: How Disruptive Technologies Open Opportunities for All." Stanford University Press, 2019. https://www.sup.org/books/title/?id=27868#:~:text=Revolutionizing%20World%20Trade%20argues%20that,worldwide%20and%20with%20greater%20ease;
    Schweitzer, Mark E.; Barkley, Brett. "Is 'Fintech' Good for Small Business Borrowers? Impacts on Firm Growth and Customer Satisfaction." Federal Reserve Bank of Cleveland, February 1, 2017. https://www.clevelandfed.org/newsroom-and-events/publications/working-papers/2017-working-papers/wp-1701-is-fintech-good-for-small-business-borrowers.aspx;
    Beaumont, Paul; Tang, Huan; Vansteenberghe, Eric. "The Role of FinTech in Small Business Lending: Evidence from France." Banque de France, August 2020. https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/beaumont_tang_vansteenberghe_august_2020.pdf;
    Barasinska, Nataliya; Schafer, Dorothea. "Is Crowdfunding Different? Evidence on the Relation between Gender and Funding Success from a German Peer-to-Peer Lending Platform." German Economic Review, vol. 15, no. 4, pp. 436-452. December 1, 2014. https://www.degruyter.com/document/doi/10.1111/geer.12052/html;
    Huang, Yiping et al. "Fintech Credit Risk Assessment for SMEs: Evidence from China." International Monetary Fund, September 25, 2020. https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2020/09/25/Fintech-Credit-Risk-Assessment-for-SMEs-Evidence-from-China-49742.
17. Palmer, Max. "The True Cost of an Invoice to Small Business Owners." Due, January 17, 2022. https://due.com/blog/the-true-cost-of-an-invoice-to-small-business-owners/.
18. Harper, Chad. "Small Business in the Digital Age: Recommendations for Recovery and Resilience." Visa Economic Empowerment Institute, January 2021. https://usa.visa.com/content/dam/VCOM/global/ms/documents/veei-small-business-in-the-digital-age.pdf.
19. Suominen, Kati. "Women-Led Firms on the Web: Challenges and Solutions." International Center for Trade and Sustainable Development, October 30, 2018. https://ictsd.iisd.org/sites/default/files/research/women-led_firms_on_the_web_-_suominen.pdf.
20. Mishra, Deepak; Deichmann, Uwe. "World Development Report 2016: Digital Dividends." World Bank, 2016. https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2016.
21. Suominen, Kati. "ASEAN e-commerce work program 2017–25 at midpoint: State of MSME e-commerce and path forward." Alliance for eTrade Development, September 30, 2021. https://acrobat.adobe.com/link/review?uri=urn:aaid:scds:US:0448f226-3b82-31ac-b351-9b7a5ee1c2f5#pageNum=1;
    Gierten, David; Viete, Steffen; Andres, Raphaela; Niebel, Thomas. "Firms going digital: Tapping into the potential of data for innovation." OECD Digital Economy Papers, December 20, 2021. https://www.oecd.org/sti/firms-going-digital-ee8340c1-en.htm
22. "The Performance of Small and Medium Sized Businesses in a Digital World." Deloitte, 2019. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/Consultoria/The-performance-of-SMBs-in-digital-world.pdf

المكاسب الاقتصادية المترتبة على التحول الرقمي الوطني

23. Freund, Caroline; Weinhold, Diana. "The Internet and International Trade in Services." American Economic Review, May 2002. https://www.jstor.org/stable/3083409;
    Osnago, Alberto; W.Tan, Shawn. "Disaggregating the Impact of the Internet on International Trade." World Bank Group, 2015. https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/24866?locale-attribute=en;
    Riker, David. "Internet Use and Openness to Trade." US International Trade Commission, December 2014. https://www.usitc.gov/publications/332/ec201412c.pdf.
24. Sorbe, Stephane; Gal, Peter; Nicoletti, Giuseppe; Timilotis, Christina. "Digital Dividend: Policies to Harness the Productivity Potential of Digital Technologies." OECD Economic Policy Papers, February 12, 2019. https://www.oecd-ilibrary.org/economics/digital-dividend-policies-to-harness-the-productivity-potential-of-digital-technologies_273176bc-en.

أهمية بيئة التمكين للشمول الرقمي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

25. Cavanagh, Ann-Marie. "Digital Inclusion Action Plan 2020–2021." Government of New Zealand, December 3, 2020. https://www.digital.govt.nz/dmsdocument/174~digital-inclusion-action-plan-20202021/html#emerging-issues-and-opportunities.
26. Bouwman, Harry; Nikou, Shahrokh; De Reuver, Mark. "Digitalization, business models, and SMEs: How do business model innovation practices improve performance of digitalizing SMEs?" Telecommunications Policy, Volume 43, Issue 9, 101828, ISSN 0308-5961, October 2019. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0308596117304238
27. Adam, N.A.; Alarifi, G. "Innovation practices for survival of small and medium enterprises (SMEs) in the COVID-19 times: the role of external support." Journal of Innovation and Entrepreneurship, Springer Open, May 27, 2021. https://doi.org/10.1186/s13731-021-00156-6
28. "Innovations for a Cashless World: Consumer Desire and the Future of Payments." Visa, 2017. https://usa.visa.com/dam/VCOM/global/visa-everywhere/documents/visa-innovations-for-a-cashless-world-2017-report.pdf.
29. "The Digital Transformation of SMEs." OECD iLibrary, February 3, 2021, https://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/the-digital-transformation-of-smes_bdb9256a-en.
30. "Understanding The Evolving Payments Landscape." Visa, July 2019. https://globalclient.visa.com/visa-risk-security-research
31. Nelsen, Mark. "Outsmarting Fraudsters with Advanced Analytics." Visa, 2019. https://usa.visa.com/visa-everywhere/security/outsmarting-fraudsters-with-advanced-analytics.html

النتائج في دول الخليج العربية
حالة الشمول الرقمي في دول الخليج العربية

32. Suominen, Kati. "Revolutionizing World Trade: How Disruptive Technologies Open Opportunities for All." Stanford University Press, 2019. https://www.sup.org/books/title/?id=27868

المراجع

gov.bh/en/Tiles/Entrepreneurs/Initiatives/sijili-new
5. Startup Bahrain, accessed December 2021. https://www.startupbahrain.com/
6. Xpence website, accessed December 2021. https://www.xpence.co
7. AFS Go! Arab Financial Services, accessed December 2021. https://www.afs.com.bh/afsgo/
8. "Mastercard, Eazy Team to Provide Digital Payment Tools to SMBs." PYMNTS.com, June 30, 2021. https://www.pymnts.com/news/b2b-payments/2021/mastercard-eazy-team-to-provide-digital-payment-tools-to-smbs/
9. "Bahrain Development Bank launches tijara platform for SMEs." Bahrain Development Bank, June 28, 2021. https://www.bdb-bh.com/media-center/news/2021/06/bahrain-development-bank-launches-tijara/
10. "SME Finance." Kuwait Finance House-Bahrain, accessed December 2021. https://www.kfh.bh/bahrain/en/corporate-banking/product-services/SME-Finance.html
11. "Tamkeen Finance." Al Baraka Banking Group, accessed December 2021. https://www.albaraka.bh/en-gb/business/all-financing/tamkeen-finance/
12. "Tamweel Al Watani." National Bank of Bahrain, accessed December 2021. https://www.nbbonline.com/business/tamweel-al-watani
13. Tamkeen, accessed December 2021. https://www.tamkeen.bh/
14. "BBK & BIBF Kickoff 'Digital Skills Training' for 100 Bahraini Women." Bahrain Institute of Banking and Finance, December 2, 2021. https://www.bibf.com/bbk-bibf-kickoff-digital-skills-training-for-100-bahraini-women/
15. P.S., Amritha. "Bahrain keen to revive eCommerce sector; Offers 2 programs to e-sellers." GCC Business News, March 23, 2021. https://www.gccbusinessnews.com/bahrain-keen-to-revive-ecommerce-sector-offers-2-programs-to-e-sellers/
16. "Bahrain Ecommerce Academy." Think Smart, accessed December 2021. https://thinksmart.bh/bahrain-ecommerce-academy/
17. "Access the world." Export Bahrain, accessed December 2021. http://export.bh/about-us/
18. "Export Bahrain, talabat sign agreement." Bahrain News Agency, November 29, 2021. https://www.bna.bh/en/ExportBahraintalabatsignsagreement.aspx?cms=q8FmFJgiscL2fwIzON1%2BDunRHULxb3gjJlkWVnmX29M%3D

الكويت

1. Hagagy, Ahmed. "Kuwait's economic makeover under threat as small businesses fight for life." Yahoo, August 12, 2021. https://www.yahoo.com/now/kuwaits-economic-makeover-under-threat-052413651.html
2. "Kuwait Vision 2035." Ministry of Foreign Affairs, State of Kuwait, accessed December 2021. https://www.mofa.gov.kw/en/kuwait-state/kuwait-vision-2035/
3. "Microsoft partners with a business incubator, Cubical Services to help Kuwaiti startups flourish and accelerate their growth as the country works towards Vision 2035." MAGNiTT, May 14, 2019. https://magnitt.com/news/microsoft-partners-business-incubator-cubical-services-help-kuwaiti-startups-flourish-and-accelerate-46939
4. Rai, Kuwaiti. "The Central Bank of Kuwait appoints McKinsey to launch digital banks." Argaam, July 11, 2021. https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/1480855.
5. "SME Financing (Existing SMEs)." The National Fund for Small and Medium Enterprise Development, accessed December 2021. https://www.nationalfund.gov.kw/en/services-listing/services-listing-copy/
6. "Gulf Bank SME Banking extends up to KD 250,000/- financing solutions for SMEs in Kuwait." Gulf Bank, accessed December 2021. https://www.e-gulfbank.com/en/sme
7. "Professional Management and Technical Training." The National Fund for Small and Medium Enterprise Development, accessed December 2021. https://www.nationalfund.gov.kw/en/services-listing/services-listing-copy/
8. "Alghanim Industries Collaborates with INJAZ on Digital Literacy Initiative." PR Newswire, April 21, 2021. https://www.prnewswire.com/ae/news-releases/alghanim-industries-collaborates-with-injaz-on-digital-literacy-initiative-875958848.html
9. Bowen, Mark. "Al Ahli Bank of Kuwait launches IT Academy to develop IT skills." Intelligent CIO, July 30, 2019. https://www.intelligentcio.com/kuwait/2019/07/30/al-ahli-bank-of-kuwait-launches-it-academy-to-develop-it-skills/
10. "Professional Management and Technical Training." The National Fund for Small and Medium Enterprise Development, accessed December 2021. https://www.nationalfund.gov.kw/en/services-listing/services-listing-copy/
11. "Agility, Kuwait National Fund Help Small Businesses Sell Online." Agility, July 30, 2020. https://www.agility.com/en/agility-kuwait-national-fund-help-small-businesses-sell-online/
12. "Tijarati." Burgan Bank, accessed April 2022. https://www.burgan.com/mybanking/Pages/Tijarati.aspx
13. "Facilitation of Market Linkages." The National Fund for Small and Medium Enterprise Development, accessed December 2021. https://www.nationalfund.gov.kw/en/services-listing/services-listing-copy/
14. "Agility-backed Shipa opens State-of-the-Art E-Commerce fulfilment center in Kuwait." Zawya, August 4, 2021. https://www.zawya.com/en/press-release/agility-backed-shipa-opens-state-of-the-art-e-commerce-fulfillment-center-in-kuwait-a4hpjb64
33. Debashish, Mukherjee et al. "GCC e-commerce unleashed: A path to retail revival or a fleeting mirage?" Kearney, accessed December 2021. https://www.middle-east.kearney.com/consumer-retail/article/?/a/gcc-e-commerce-unleashed-a-path-to-retail-revival-or-a-fleeting-mirage;
Lukonga, Inutu. "Digital Solutions for Small Businesses in the Middle East and North Africa." IMFBlog, September 22, 2020. https://blogs.imf.org/2020/09/22/digital-solutions-for-small-businesses-in-the-middle-east-and-north-africa/
34. Lukonga, Inutu. "Harnessing Digital Technologies to Promote SMEs in the MENAP Region." IMF Working Paper, July 24, 2020. https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2020/07/24/Harnessing-Digital-Technologies-to-Promote-SMEs-in-the-MENAP-Region-49595
35. Lukonga, Inutu. "Digital Solutions for Small Businesses in the Middle East and North Africa." IMFBlog, September 22, 2020. https://blogs.imf.org/2020/09/22/digital-solutions-for-small-businesses-in-the-middle-east-and-north-africa/;
Alefari, Mudhafar; Almanei, Mohammed; Salonitis, Konstantinos. "Lean manufacturing, leadership and employees: the case of UAE SME manufacturing companies." Production & Manufacturing Research, 8:1, 222-243, June 21, 2020. https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21693277.2020.1781704;
Karam, Dany; Kunz, Christian; Patel, Jigar; Sengupta, Joydeep. "How Gulf companies can overcome the five biggest challenges to their digital transformation." McKinsey Digital, May 22, 2019. https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/how-gulf-companies-can-overcome-the-five-biggest-challenges-to-their-digital-transformation;
Alraja, Mansour Naser; Hussein, Muawya Ahmed; Hanaa, Mahmoud Sid Ahmed. "What affects digitalization process in developing economies? An evidence from SMEs sector in Oman." Bulletin of Electrical Engineering and Informatics, Vol. 10, No. 1, February 2021. https://beei.org/index.php/EEI/article/view/2033.
36. Lukonga, Inutu. "Digital Solutions for Small Businesses in the Middle East and North Africa." IMFBlog, September 2020. https://blogs.imf.org/2020/09/22/digital-solutions-for-small-businesses-in-the-middle-east-and-north-africa/;
"Scaling up MENA SMEs: How a handful of firms can fast-forward economic growth." Strategy&, PricewaterhouseCoopers, 2018. https://www.strategyand.pwc.com/m1/en/ideation-center/media/scaling-up-mena-smes.pdf

ما مدى رقمنة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج؟

37. "The Platform on Digital Economy and New Value Creation." World Economic Forum, accessed December 2021. https://www.weforum.org/platforms/shaping-the-future-of-digital-economy-and-new-value-creation

التوصيات:
ماذا تحتاج المشاريع الصغيرة والمتوسطة في دول الخليج العربية لتسريع الرقمنة؟

38. "City Of New York and Jerusalem Venture Partners Launch 'Cybersecurity Moonshot Challenge' to Protect Small Businesses from Cyberattacks." Jerusalem Venture Partners, accessed December 2021. https://www.jvpvc.com/press-releases/city-of-new-york-and-jerusalem-venture-partners-launch-cybersecurity-moonshot-challenge-to-protect-small-businesses-from-cyberattacks/

عرض موجز لنتائج الدول

البحرين

1. "Number of enterprises in Bahrain in 2018, by size." Statista.com, August 26, 2020. https://www.statista.com/statistics/943018/bahrain-number-of-enterprises-by-size/
2. "Bahrain Digital Cooperation." Kingdom of Bahrain's National Portal, January 23, 2022. https://www.bahrain.bh/wps/portal/!ut/p/a1/nZJRT8IwFIX_CjzscfSywtb5NgmiBNCAKOsL6bauqxntGBX031sgJpqIoH27zXduz7m3iKIFooptpWBGasXKfU395e09-G2PeEOC5xiie783D-fvQHkDXAvFXADDu74HgIXgKPZ_AZXrwxr32Xcfqx2OAiFxPR483PYAB-Pqd_RhTRVJnKFCjmQm8rXRtWLrlyoGQqk0o0Kib4xoGEFTWTqpFJIS3SSL-WueH1Ium9SpTJDMXihFwRh6OZ-4rudLMMu6Ya564fdnHgQBJjxT9MnT-nQ29Iyro_EzozsAv83mCJz2EVujwUkntsPsj8mHF-xTvqzXNLJb0crwN-4MW_1-LfU6UOjl8xDhSCSYC0ZrnvOZ167W214Ux1ebKAQd2u11LaC1K-3kr1yoGfJIXeWD_fSVSt5vMVwe_usJ9PJi5NuuV2FDWbH8CoQIM!/dl5/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh
3. "Government of Bahrain's Digital Transformation Journey." Kingdom of Bahrain's National Portal, January 16, 2022. https://www.bahrain.bh/wps/portal/!ut/p/a1/pZLLbsIwEEV_JSyyDJ7E5EF3KaK0iEcFpSXeICcYJyix-Q2Kg_H0NqFIrlUJV78Y6d3zvjBFBc0QE3WWcqkwKmh9r4i0ex-DZTu-D0AzzDEI69zqTdBbsHrgairwBg3D0C_rP_2na8AG7TgzPs2E8trR8OA-cLgfjJ4eegA9PA1_RsiiCRClSpFEeNyV8pK0XzBhAk5FctMcKOknNUmxD-StaCZqY5nxTDOGplklCiaUsZbbSrDDsVmZZEsUuSwAF9u-5QbMt-Voe9a14Bdhqe57vOtRLwI4_zV844dXwUybOAa6M8AT8NqMzcNlHpI-36F53oDtM_Ju_fsNdsvdmQUG9HCsXeFZr_fz36WZ7L-PQxo1DEOOCIVG-zFKlY1t5W-TpUq6zsTTNjv900uJc9ZM5GFCT9JUllrX99JVBazWRHgg9X-vrkYji8RuvhuEjcYHtsAH6g!!/dl5/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
4. "Virtual Commercial Registration (Sijili)." Ministry of Industry, Commerce and Tourism, Kingdom of Bahrain, accessed December 2021. https://www.moic.

المراجع

عُمان

1. "SMEs in Oman come to the fore during COVID pandemic." Times of Oman, June 8, 2021. https://timesofoman.com/article/102336-smes-in-oman-come-to-the-fore-during-covid-pandemic
2. "Digital Oman 2030." Official portal of e-government services, Oman, accessed December 2021. https://oman.om/wps/portal/index/DigitalOman2030/!ut/p/a1/hc5NC4JAEAbg39LBY87YI-mQ3QSpTWexT9xIa2xaoK2pt_ftMugR9zO0dnpcZYBABK5LrWSTN-WRZJ9szM3NPQMI05RY_OyAhD118Sb2MQpNiCuAX4ZWz811_xAnbAOk-ZwhkgtN_DWgY0Dsp0uLN8kjjN8gR9nFsBEJtPu5dguUjIWwCp-5BWv9Ev-Vrk9NU9YTDTVUSulCSpFx_SBzDT9VTrJuIHqXUObRze2z9K7s3gMelLUy/dl5/d5/L0lKQSEvUUt3SS80RUkhL2Fy/
3. "About NBC." National Business Center, accessed December 2021. https://madayn.om/sites/NBC/EN/Pages/AboutUs.aspx
4. "About Us." Oman Startup Hub, accessed December 2021. https://oman-startuphub.om/about-us#benefits
5. "Online Payment Gateway." Omanuna, accessed December 2021. https://omanportal.gov.om/wps/portal/index/gov/centralinitiative/epaymentgateway/!ut/p/a1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOL9Aw3NDD38DbwtLPwMDRwNjZxMfI3DjEzMDIAKIoEKDHAARwNC-sP1o_AqcTeHKjA2cDcw8Lf09DUJDjM0MPJyczG1CDY3cvc3Q1f-gHeLraGBkHObmZeljZuziYgJVgMeRBbkRBpme6YoAbC4ipw!!/dl5/d5/L0lDU1EvUU5RSy80SlNFL2Fy/
6. "Central Bank of Oman grants first payment service provider licence to Thawani." The Arabian Stories, May 27, 2020. https://www.thearabianstories.com/2020/05/27/central-bank-of-oman-grants-first-payment-service-provider-licence-to-thawani/
7. Monteiro, Leandra. "Thawani and BankDhofar partner to offer advanced FinTech products." IBS Intelligence, April 26, 2021. https://ibsintelligence.com/ibsi-news/thawani-and-bankdhofar-partner-to-offer-advanced-fintech-products/
8. Oman Technology Fund, accessed December 2021. https://www.otf.om/
9. "Financing." SME Development Fund, accessed December 2021. https://www.smefoman.com/financing.html
10. "Eight new initiatives to support SME sector in Oman announced." Times of Oman, August 29, 2021. https://timesofoman.com/article/106039-eight-new-initiatives-to-support-sme-sector-in-oman-announced
11. "Excellent response for Bank Muscat's digital skills training program in collaboration with Google." The Arabian Stories, August 4, 2021. https://www.thearabianstories.com/2021/08/04/excellent-response-for-bank-muscats-digital-skills-training-programme-in-collaboration-with-google/
12. "Eight new initiatives to support SME sector in Oman announced." Times of Oman, August 29, 2021. https://timesofoman.com/article/106039-eight-new-initiatives-to-support-sme-sector-in-oman-announced
13. "Online marketplace 'Souqmazoon' launched to support Oman's SMEs." Zawya, July 27, 2020. https://www.zawya.com/mena/en/business/story/Online_marketplace_Souqmazoon_launched_to_support_Omans_SMEs-SNG_180635939/
14. "Oman's Ithraa shaping a new investment and export future." Zawya, May 12, 2019. https://www.zawya.com/mena/en/press-releases/story/Omans_Ithraa_shaping_a_new_investment_export_future-ZAWYA20190512092526/
15. "OEW helps businesses capitalize on overseas markets." Oman Daily Observer, October 30, 2019. https://www.omanobserver.om/article/21913/Business/oew-helps-businesses-capitalise-on-overseas-markets
16. "Authority of Small and Medium Enterprises Development." Omanuna, the Official Oman eGovernment Services Portal, accessed December 2021. https://omanuna.oman.om/en/entities/entity-detail/alraffd-fund

قطر

1. John, Pratap. "96% of 25,000 registered private sector businesses in Qatar are SMEs: QDB Chief." Gulf Times, April 2019. https://m.gulf-times.com/story/628419/96-of-25-000-registered-private-sector-businesses-in-Qatar-are-SMEs-QDB-chief
2. "Qatar National Vision 2030." Qatar Government Communications Office, accessed December 2021. https://www.gco.gov.qa/en/about-qatar/national-vision2030/
3. "MoTC participates in virtual regional workshop for e-government experts." Gulf Times, June 10, 2021. https://m.gulf-times.com/story/693713/MoTC-participates-in-virtual-regional-workshop-for-e-government-experts.
4. "Digital Transformation of SMEs." Digital Transformation of Small and Medium Business Enterprises, Ministry of Communications and Information Technology, accessed November 2021. https://godigital.motc.gov.qa/index.php/en/
5. "From Qatar to the World: A report on the state of FinTech in Qatar." Qatar FinTech Hub, 2021. https://fintech.qa/wp-content/uploads/2020/07/A-report-on-the-state-of-FinTech-in-Qatar-1-Oct-2021.pdf
6. "Services." Hukoomi, Qatar e-Government, accessed October 2021. https://hukoomi.gov.qa/en/services
7. Qatar Development Bank Hackathon. Qatar Development Bank, accessed December 2021. https://www.qdbhackathon.qa/ar#faqs
8. Digital Incubation Center, Ministry of Communications and Information Technology, accessed November 2021. https://dic.motc.gov.qa/
9. "About Qatar FinTech Hub." Qatar Fintech Hub, accessed September 2021, https://fintech.qa/index.php/about-us/
10. "Qatar Central Bank launches mobile payment system." Qatar Tribune, March 29, 2020. https://www.qatar-tribune.com/news-details/id/186089/qatar-central-bank-launches-mobile-payment-system
11. "QIB and QPay launch an Islamic PoS and online payment gateway." Efma, November 26, 2018. https://www.efma.com/article/989-qib-and-qpay-launch-an-islamic-pos-and-online-payment-gateway
12. "Export Finance." Qatar Development Bank, accessed November 2021. https://www.qdb.qa/en/Pages/Export-Finance.aspx
13. "Al Dhameen." Qatar Development Bank, accessed November 2021, https://www.qdb.qa/en/Pages/al-dhameen.aspx
14. "QIC Insured pioneers launch of online SME insurance." Qatar Insurance Group, May 2, 2018. https://www.qatarinsurance.com/corporate/qic-insured-pioneers-launch-online-sme-insurance/
15. "Qatar Development Bank Launches One Stop Shop Center for Small Business Needs." Entrepreneur Middle East, October 17, 2016. htpps://www.entrepreneur.com/article/283831
16. "Qatar Islamic Bank named 'Best Bank for SMEs in Qatar' at Asiamoney Best Bank Awards 2021." Zawya, September 20, 2021. https://www.zawya.com/mena/en/press-releases/story/Qatar_Islamic_Bank_named_Best_Bank_for_SMEs_in_Qatar_at_Asiamoney_Best_Bank_Awards_2021-ZAWYA20210920091028/
17. "Digital Transformation of SMEs." Digital Transformation of Small and Medium Business Enterprises, Qatar Ministry of Communications and Information Technology, accessed November 2021, https://godigital.motc.gov.qa/index.php/en/
18. "Jellyfish becomes one of the first Training Partners of Google Cloud Center of Excellence in Qatar." Jellyfish, October 20, 2021. https://www.jellyfish.com/en-ae/news-insights/jellyfish-becomes-one-of-the-first-training-partners-of-google-cloud-center-of-excellence-in-qatar
19. "QSE to launch QE Venture Market dedicated to SMEs." The Peninsula, March 31, 2021. https://thepeninsulaqatar.com/article/31/03/2021/QSE-to-launch-QE-Venture-Market-dedicated-to-SMEs
20. "Istithmar (SME Equity)." Qatar Development Bank, accessed November 2021. https://www.qdb.qa/en/Pages/SME-Equity.aspx
21. "Tasdeer Development." Qatar Development Bank, accessed November 2021. https://www.qdb.qa/en/Pages/Tasdeer-Development.aspx
22. "Capacity Building to Accelerate SME Export in Qatar." Events.com, April 14, 2019. https://www.evensi.com/capacity-building-accelerate-sme-export-qatar/303221498
23. "Qatar's e-Commerce Law." Ministry of Transport and Communications, August 18, 2010. https://www.motc.gov.qa/en/documents/document/qatars-e-commerce-law
24. "MoI launches e-wallet that eliminates need to carry physical ID cards." Qatar Tribune, June 27, 2021. https://www.qatar-tribune.com/latestnews-article/mid/506/articleid/6766/moi-launches-e-wallet-that-eliminates-need-to-carry-physical-id-cards
25. "National Authentication System (Tawtheeq)." Hukoomi, Qatar e-Government, accessed October 2021. https://hukoomi.gov.qa/en/digital-project/national-authentication-system-tawtheeq
26. "National Authentication System (Tawtheeq)." Hukoomi, Qatar e-Government, accessed October 2021. https://hukoomi.gov.qa/en/digital-project/national-authentication-system-tawtheeq
27. "From Qatar to the World: A report on the state of FinTech in Qatar." Qatar FinTech Hub, 2021. https://fintech.qa/wp-content/uploads/2020/07/A-report-on-the-state-of-FinTech-in-Qatar-1-Oct-2021.pdf
28. "Qatar National E-Commerce: Roadmap 2017." Ministry of Transport and Communications, Qatar, 2017. https://ecommerce.gov.qa/wp-content/uploads/2019/06/ecommerce-2017-en-compressed.pdf

السعودية

1. "Monsha'at says SMEs in Saudi Arabia increased to 663,190 by Q3 2021." Argaam, March 16, 2022. https://www.argaam.com/en/article/articledetail/id/1543645/
2. Al-Helayyil, Abdulaziz; Claps, Massimiliano; Rajan, Ranjit; Schaller, Olivier. "Saudi Arabia Vision 2030: Envisioning a Technology-Led Transformation – IDC's Initial View." IDC, May 2016. https://images.idc-cema.com/mail-image/1156030/cema41301016_saudi_arabia_vision_2030_idc_insight.pdf.
3. "Startups House." Crunchbase, accessed December 2021. https://www.crunchbase.com/organization/startups-house
4. "Government Initiatives, Payment Channels." Unified National Platform, accessed December 2021. https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/ePayment#header2_4
5. "Data boom seen fueling growth for Middle East SMEs." Wired, June 29, 2021. https://wired.me/business/mastercard-data-to-fuel-middle-east-smes-survey/
6. "Geidea signs strategic partnership with Saudi Telecom Company to simplify digital payments for Saudi SMEs." Eye of Riyadh, November 9, 2021. https://www.eyeofriyadh.com/news/newsdetail.php?newsid=120622
7. "Listing on e-commerce platforms." Saudi Export Development Authority, accessed April 2022. https://www.saudiexports.gov.sa/en/eservices/FND/Pages/E-commerce-overview.aspx

المراجع

8. "Business loans for SMEs in Saudi Arabia in partnership with GIB and SDB." Beehive, accessed December 2021. https://www.beehive.ae/ksa-partnership/
9. "Kafala Program." Riyad Bank, accessed December 2021. https://www.riyadbank.com/en/business-banking/finance/kafala#success
10. Al Turief, Fahad. "How cloud technology is helping Saudi SMEs succeed." Arab News, September 18, 2021. https://www.arabnews.com/node/1931261
11. "Cisco to enhance digital skills in Saudi Arabia." Arab News, September 6, 2021. https://www.arabnews.com/node/1923811/business-economy
12. Tuwaiq Academy, accessed December 2021. https://tuwaiq.edu.sa/en/
13. "Saudi Arabia to enact new e-commerce legislation to boost SMEs." Arab News, September 12, 2021. https://www.arabnews.com/node/1927506/business-economy
14. Al Shammari, Hebshi. "Saudi Arabia aims to help SMEs expand their export potential." Arab News, April 22, 2021. https://www.arabnews.com/node/1846776/business-economy
15. "About Made in Saudi." Saudi Made, accessed December 2021. https://saudimade.sa/en/about-us/about-the-program
16. "Introduction." Vision 2030, Kingdom of Saudi Arabia, accessed December 2021. https://www.absher.sa/wps/portal/individuals/static/guide/!ut/p/z1/jc9RC4IwEMDxT-Ord1O00dtMmFRQWZHtJTTmNMyJmn79zJ-4Ci_Z2x-9_MBAQgSjjLldxm-syLob5LNwLIT4NLI5rugp93C22LjkEgU09B-04j4ISwEXAeWgNgxJ4xj1DigPin_wFePX55DIdeTBCGXmh5NiLfWJPg48Y-ShCp08v4uKxObKhC1TGUta_NRD-usbatmbqCBfd-bSmtVSPOq7wZOJZluWog-JexlCdX9GOHNKbp1yp5oeZv2/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/
17. "Saudi Arabia to enact new e-commerce legislation to boost SMEs." Argaam, September 12, 2021. https://arab.news/bjw29

الإمارات

1. AbuBaker, Rasha; Hussain, Hazem. "Loans totalling AED 93.4 billion provided to SMEs." Emirates News Agency, May 19, 2020. https://wam.ae/en/details/1395302843598
2. Duncan, Gillian. "UAE Projects of the 50: The first 13 are announced." The National, September 6, 2021. https://www.thenationalnews.com/uae/2021/09/06/projects-of-the-50-the-first-13-are-announced/
3. "National Agenda 2021." Vision 2021, accessed December 2021. https://www.vision2021.ae/en/national-agenda-2021/list/economy-circle
4. "About Us." StartAD, accessed December 2021. https://startad.ae/about-us/
5. "Dubai Company Formation and Business Set Up." AstroLabs, accessed December 2021. https://astrolabs.com/company-formation-and-business-set-up-dubai
6. "e-Dirham." United Arab Emirates Ministry of Finance, accessed December 2021. https://www.mof.gov.ae/en/About/programsProjects/Pages/EDirham.aspx
7. Ahmed, Alia Mehreen. "Dubai-Based Startup PointCheckout Launches New App to Reduce Digital Payment Pain Points for SMEs Across the UAE." Entrepreneur Middle East, October 11, 2021. https://www.entrepreneur.com/article/390328
8. "Amazon Payment Services launches Amazon Fintech Lab to foster innovation in payment services at DIFC's Innovation Hub." Amazon Payment Services, accessed December 2021. https://paymentservices.amazon.com/amazonfintechlab
9. "SME Finance." Emirates Development Bank, accessed December 2021. https://www.edb.gov.ae/en/sme-finance
10. Nair, Deepthi. "Emirates Development Bank teams up with National Bank of Fujairah to fund UAE SMEs." The National, November 10, 2021. https://www.thenationalnews.com/business/start-ups/2021/11/10/emirates-development-bank-teams-up-with-national-bank-of-fujairah-to-fund-uae-smes/
11. Beehive, accessed December 2021. https://www.beehive.ae/borrow/
12. "Financial Literacy for SMEs." UAE Banks Federation, accessed December 2021. https://www.uaebf.ae/en/activities/financial-literacy/; https://www.uaebf.ae/en/photos/UBF_SMEs-report_f3_DIGITAL.pdf
13. Nair, Deepthi. "Abu Dhabi to start SME training program with Amazon subsidiary." The National, October 12, 2021. https://www.thenationalnews.com/business/start-ups/2021/10/12/adio-and-amazon-subsidiary-roll-out-training-programme-to-upskill-abu-dhabi-smes/
14. Mansoor, Zainab. "UAE launches first online shopping initiative to support SMEs." Gulf Business, March 25, 2020. https://gulfbusiness.com/uae-launches-first-online-shopping-initiative-to-support-smes/
15. "Khalifa Fund and ECI Partner to Boost Export Capabilities of SMEs in UAE." Abu Dhabi Government Media Office, March 30, 2021. https://www.mediaoffice.abudhabi/en/economy/khalifa-fund-and-eci-partner-to-boost-export-capabilities-of-smes-in-uae/
16. Godinho, Varun. "Ajman DED signs agreement with noon.com to support SMEs." Gulf Business, April 19, 2021. https://gulfbusiness.com/ajman-ded-signs-agreement-with-noon-com-to-support-smes/

الملاحق:

1. We have benefited from accessing the data sources from the Portulans Institute's Network Readiness Index. https://networkreadinessindex.org/
2. Lukonga, Inutu. "Digital Solutions for Small Businesses in the Middle East and North Africa." IMFBlog, September 22, 2020. https://blogs.imf.org/2020/09/22/digital-solutions-for-small-businesses-in-the-middle-east-and-north-africa/
3. Lukonga, Inutu. "Harnessing Digital Technologies to Promote SMEs in the MENAP Region." IMF Working Paper, International Monetary Fund, July 24, 2020. https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2020/07/24/Harnessing-Digital-Technologies-to-Promote-SMEs-in-the-MENAP-Region-49595
4. Karam, Dany; Kunz, Christian; Patel, Jigar; Sengupta, Joydeep. "How Gulf companies can overcome the five biggest challenges to their digital transformation." McKinsey Digital, May 22, 2019. https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/how-gulf-companies-can-overcome-the-five-biggest-challenges-to-their-digital-transformation
5. Makki, Mahmoud; Klat, Alice; Rizk, Melissa; Goussous, Amr; Goussous, Reem. "Scaling up MENA SMEs: How a handful of firms can fast forward economic growth." Strategy &, PricewaterhouseCoopers, 2018. https://www.strategyand.pwc.com/m1/en/ideation-center/media/scaling-up-mena-smes.pdf
6. Allison, Austyn. "Facebook introduces campaign to support local small and medium businesses in MENA." Campaign Middle East, September 7, 2020. https://campaignme.com/facebook-introduces-campaign-to-support-local-small-and-medium-businesses-in-mena/
7. Mukherjee, Debashish et al. "GCC e-commerce unleashed: a path to retail revival or a fleeting mirage?" Kearney, 2020. https://www.middle-east.kearney.com/consumer-retail/article/?/a/gcc-e-commerce-unleashed-a-path-to-retail-revival-or-a-fleeting-mirage
8. Alefari, Mudhafar; Almanei, Mohammed; Salonitis, Konstantinos. "Lean manufacturing, leadership and employees: The case of UAE SME manufacturing companies." Production & Manufacturing Research, Volume 8, 2020 - Issue 1, pg 222-243, Taylor and Francis Online. https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21693277.2020.1781704
9. Mustafa AlBar, Adnan; Hoque, Md. Rakibul. "Factors affecting the adoption of information and communication technology in small and medium enterprises: A perspective from rural Saudi Arabia." Information Technology for Development, 25:4, pg 715-738, Taylor and Francis Online, October 21, 2017. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02681102.2017.1390437?-journalCode=titd20 58.
10. Adam, Nawal Abdallah; Alarifi, Ghadah. "Innovation practices for survival of small and medium enterprises (SMEs) in the COVID-19 times: The role of external support." Journal of Innovation and Entrepreneurship, Springer Open, May 27, 2021. https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00156-6
11. Alraja, Mansour Naser; Hussein, Muawya Ahmed; Hanaa, Mahmoud Sid Ahmed. "What affects digitalization process in developing economies? An evidence from SMEs sector in Oman." Bulletin of Electrical Engineering and Informatics, Vol. 10, No. 1, February 2021. https://beei.org/index.php/EEI/article/view/2033

VISA