



الحوار الإقليمي المشترك مدى استخدام الرقمنة في سياق جائحة COVID-19 في المنشآت الصغيرة والمتوسطة

د. محمد الداغر
مدير إدارة الشؤون الاقتصادية
الهيئة العامة للمنافسة - المملكة العربية السعودية

8 أبريل 2021م



@SAUDIGAC



- تمتلك مشروعات ريادة الأعمال القدرة على خلق المزيد من فرص العمل، وتقليل الفجوة بين الجنسين وتوفير فرصة أكبر للابتكار بما يتسق مع أهداف الدول لتحقيق التنمية المستدامة.
- وحيث أن مئات الملايين من الناس لا يمكنهم الوصول إلى الكثير من الخدمات بسبب عوائق غياب التنافسية وتركيز الأسواق، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دور كبير في عمليات الإنتاج الحديث وظهور طرق متعددة للتجارة تختلف عن التجارة التقليدية وتتميز بتوفير الجهد و الوقت وسهولة الوصول إلى الأسواق المحلية والخارجية إضافة إلى فاعليتها في تحسين حجم الصادرات و تحقيق النمو الاقتصادي.
- و من أبرز الطرق الحديثة للأعمال "التجارة الإلكترونية" والتي تعد الأسرع نمواً من بين القطاعات، وبرز دورها بشكل واضح في ظل جائحة كورونا، و أصبحت الوسيلة المساعدة لقطاع الأعمال للتخفيف من الآثار المصاحبة لهذه الجائحة.



التجارة الإلكترونية:

■ يتضح تأثير جائحة كورونا على التجارة الإلكترونية في السعودية ابتداءً من إجراءات و قرارات الحكومة السعودية للحد من تفشي فايروس كوفيد-19 و انتهاءً بزيادة توجه قطاع الأعمال للتجارة الإلكترونية.

أبرز القطاعات التي توجهت للتجارة
الإلكترونية خلال الجائحة

قطاع التجزئة (الأغذية)

القطاع الترفيهي

القطاع الصحي

قرارات ساهمت في دعم التجارة
الإلكترونية خلال الجائحة

التشجيع على استخدام تطبيقات التوصيل
والعمل فيها

ترخيص تطبيقات التوصيل

الإعلان عن أكثر من 20 تطبيق مرخص من
هيئة الاتصالات و تقنية المعلومات

نمو المبيعات الرقمية لحوالي 63%
من المنشآت الصغيرة والمتوسطة
بنسبة 10%



○ قطاع التجزئة - الأغذية

توجه بعض متاجر الأغذية للاشتراك مع تطبيقات التوصيل

اشتراك العديد من متاجر الأغذية (السوبرماركت) للاشتراك في تطبيقات التوصيل

توسيع خيارات المستهلك وتوفير المنتجات الغذائية من خلال التطبيقات

قيام العديد من المتاجر التقليدية بإنشاء تطبيقات ومنصات إلكترونية خاصة بها للتسوق من المنزل

ارتفاع المبيعات بشكل عام بنسبة 200% تقريباً

ارتفاع معدل الطلب بشكل عام بنسبة 50% تقريباً



قطاع التجزئة - الأغذية

إطلاق خدمات جديدة

أضافت تطبيقات التوصيل الإلكترونية خدمات جديد بالإضافة إلى خدمات المطاعم مثل: خدمات الشراء من مراكز التموين و المخازن و الصيدليات

زيادة في برامج التخفيض و العروض التسويقية

تخفيضات لبعض تطبيقات التوصيل الإلكترونية تصل إلى 30%

اعفاء من رسوم التوصيل لمدة شهرين في بعض تطبيقات التوصيل لعدد من متاجر الأغذية و المطاعم

تخفيضات تصل إلى 40% من قيمة الطلب لمستخدمي تطبيقات التوصيل عند الدفع باستخدام بطاقات بنوك محلية معينة

توفير فرص عمل لتوصيل الطلبات خلال الجائحة

أتاحت تطبيقات التوصيل الإلكترونية فرص عمل تبدأ من 7000 وظيفة حتى 10000 وظيفة مؤقتة في خدمة توصيل الطلبات

نسبة ارتفاع خدمات توصيل الطعام عبر الانترنت خلال الجائحة

63.7%





○ القطاع الترفيهي





○ القطاع الصحي

إطلاق خدمات صحية جديدة إلكترونية في
القطاع خلال الجائحة



إطلاق تطبيق متخصص للاستشارات الطبية من
المستشفيات



إطلاق خدمة صرف وصفات طبية إلكترونياً من
عدة صيدليات و توصيلها إلى منزل المستفيد



إطلاق خدمة توصيل المستلزمات الصحية و
الأدوية من مختلف الصيدليات







- أثرت الجائحة بشكل إيجابي على التجارة الإلكترونية بسبب الدعم الحكومي الغير مسبق وتوجيه المستهلكين و زيادة الطلب بشكل كبير.
- ظهور فرص للعاملين من المنشآت التي تعمل في التجارة الإلكترونية لتوسيع أنشطتهم بشكل أكبر وتمكين تلبية الطلب الاستهلاكي خلال الجائحة، كما ركزت على تحقيق إيرادات وتعويض الخسائر من خلال توفير منتجات الاحتياجات الأساسية للمستهلكين مثل الغذاء والدواء والعناية الشخصية و منتجات الرياضة والترفيه.



- تُعدُّ الجاهزية الرقمية عاملاً أساسياً لنجاح التحول الرقمي. ولذا، أوصي بالاستثمار في حملات التوعية لتعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتكلفة الفرصة البديلة لعدم الرقمنة.
- التوصية كذلك بعمل برامج رقمية جديدة لزيادة الاستثمارات العامة في التكنولوجيات الرقمية المتقدمة وتأييد اعتماد الشركات لها. وتشير الدراسات الاخيرة إلى أن غالبية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لم تعتمد بعد على التكنولوجيات الرقمية هي معرضة لخطر التخلف عن الركب.
- يجب حماية بيانات الأعمال الحساسة أو البيانات الشخصية التي تتم معالجتها كجزء من العمليات، وينبغي أن يمثل ذلك أولوية لرقمنة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تخزن كميات هائلة من البيانات وتستخدمها. كما يجب التأكيد على وضع لائحة عامة لحماية البيانات.
- وتشير بعض الدراسات إلى أن غالبية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تفتقر إلى المهارات الرقمية، لذا أدعو إلى مبادرات لتحفيز وتيسير صقل مهارات العاملين، مثل إدخال تطبيقات التعلم في مكان العمل.