

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



تقرير تقنية المعلومات 2010

حول منظومة الإنترنت في المملكة العربية السعودية



تقرير تقنية المعلومات 2010

حول منظومة الإنترنت في المملكة العربية السعودية

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission



تقديم المحافظ

يسر هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أن تقدم الإصدار الثاني من سلسلة تقاريرها عن تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية. وتحرص الهيئة على إصدار هذه التقارير بكل شفافية من منطلق التأكيد على مهمتها الرامية إلى تطوير قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة.

عني تقرير العام الماضي بتحديد ملامح أسواق تقنية المعلومات في المملكة، والمعوقات الرئيسية لاستخدام تقنية المعلومات والإنفاق عليها، وناقش الفرص الأساسية لبناء صناعات تركز على تقنية المعلومات. وتناول إشكالية عدم توافر المهارات والمختصين في تقنية المعلومات، وسبل تطويرهم، والارتقاء بمهاراتهم. وفي تقرير هذا العام، قدمت الهيئة دراسة مستفيضة حول منظومة الإنترنت (internet ecosystem) في المملكة العربية السعودية، وعينت بالعوامل المساعدة، والمعوقات ذات الصلة بهذا المجال، كما وأوصت بمعايير محددة، لتحسين قطاع تقنية المعلومات في المملكة، وعملت أيضا على تحديث المؤشرات الرئيسية للتقرير السابق.

ومن شأن منظومة الإنترنت الناضجة، والمطورة تطويراً جيداً أن تقدم طيفا واسعا من الخدمات ذات الأثر الكبير على الناس وحياتهم؛ إذ تعمل على زيادة المعلومات والخدمات التي يحتاجونها ويحتاجها عملاء الشركات العاملة في المملكة. وكذلك الإسهام عبر نماذجها، وتطبيقاتها المتنوعة في تطوير جملة من المنافع تتمثل في تحسين تقديم الخدمات من قبل الجهات الحكومية وقطاع الأعمال، ورفع كفاءة الأسواق، ومن ثم خفض الأسعار، وتسريع إيصال الخدمات، وزيادة الإنتاج. ومن شأنها كذلك إيجاد نموذج جديد للتعاون بين قطاع تقنية المعلومات والحكومة، أو بين الحكومة والمواطنين. وتوسيع رقعة الاقتصاد التصديري (الإنتاج من أجل التصدير) لتشمل الملكية الفكرية. ويشكل اقتصاد الإنترنت الذي يتم تطويره تطويرا صحيحا مصدرا مهما لتوظيف شريحة الشباب التي تتلقى تعليمها حاليا.

والهيئة بصفتها الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة لا تقتصر مهماتها على قيادة عملية تحرير القطاع، وزيادة توفر تقنية المعلومات والاتصالات فحسب؛ بل تمتد لتشمل تشجيع التطوير على مستوى اقتصاد الإنترنت بأكمله. كما أنها لا تعنى بتوفير الشبكة وأدائها فحسب؛ بل تأخذ في حسابها تنوع الخدمات التي تتوفر عبر هذه الشبكات، وكذلك جودتها؛ إضافة إلى العوامل التي تمكن المواطنين من تقديم هذه الخدمات، والاستفادة منها أيضا، وهي بذلك تسير نحو تحقيق غايتها من توفير منظومة انترنت متكاملة بخدماتها، وأكثر نضجا في فاعليتها وموثوقيتها.

وفي الختام، لا يسعني إلا أن أشيد بالدعم المتواصل من حكومة خادم الحرمين الشريفين؛ لإنجاح مشاريع الهيئة، وتحقيق أهدافها، كما أتوجه بالشكر لكل من شارك الهيئة في إثراء محتوى هذا التقرير. كما نتطلع إلى مزيد من التواصل والتعاون مع جميع المهتمين، وعلى نطاق واسع، في ظل السعي لتعزيز إمكانات تقنية المعلومات والاتصالات لخلق فرص العمل، وتطوير التعليم، وإنشاء مجتمعات فاعلة، وزيادة الخدمات والمعلومات لجميع شرائح المجتمع.

م. عبد الله بن عبد العزيز الضراب
محافظ هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

شكر وعرفان

تود هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أن تعبر عن شكرها وتقديرها لجميع الجهات التي شاركت في الدراسات المذكورة في تقرير العام الحالي وتقرير عام 2009. وتشمل هذه الجهات الوزارات والهيئات الحكومية، والمنظمات في مختلف المجالات، وغيرها من الجهات المهتمة، والتي لها نشاط متصل بمنظومة الإنترنت في المملكة العربية السعودية. وتخص الجهات التالية التي تستحق تقديراً خاصاً لما قدمته لنا من دعم:

| | |
|---|---|
| شركة الوطنية للتقنية | شركة الإلكترونيات المتقدمة |
| شركة أوجيه للأنظمة المحدودة | النفار لتقنية المعلومات |
| أوراكل | الكاتل لوسنت |
| أصول كاييتال | الفلك لحلول الأنظمة والاستشارات |
| بارامونت لخدمات الكمبيوتر | مجموعة الحكير |
| فيليبس | مطابع الجزيرة |
| موقع قيم (Qaym.com) | المراعي |
| ردينتون | الوطن |
| شركة رمال لتقنية المعلومات | منظمة الاتصالات الفضائية العربية |
| بنك الرياض | نظم الكمبيوتر العربي/ الوطنية للإنترنت |
| الغرفة التجارية الصناعية بالرياض | أول نت |
| مجموعة سامبا المالية (سامبا) | برنامج بادر لحاضنات التقنية |
| الشركة العربية السعودية للخدمات الأساسية (سابك) | البنك السعودي الفرنسي |
| سداد | شركة بريتيش تليكوم السعودية |
| الخطوط الجوية العربية السعودية | دي إم إس للبرمجيات (مصر) |
| أرامكو السعودية | شركة ابتكار للتقنية المحدودة |
| سعودي بل | شركة إجادة |
| مجموعة بن لادن السعودية | شركة إلكترونيا |
| البنك السعودي البريطاني (ساب) | فليكسترونكس |
| الشركة السعودية للحاسبات الإلكترونية | موقع جونا بت (Gonabit.com) |
| سعودي أوجيه | عالم حواء (Hawaaworld.com) |
| شركة الأسمنت السعودية | مجموعة الفيصلية |
| الشركة السعودية للكهرباء | شركة المبادرات للمعلومات والاتصالات |
| الشركة السعودية لتقنية المعلومات | انفوسيس |
| البريد السعودي وموقع (e-mall.com.sa) | شركة التقنية الامنية (ITS2) |
| شركة الاتصالات السعودية | مؤسسة الجريسي لخدمات الكمبيوتر وأجهزة الاتصالات |
| سمارت لينك (SmartLink.com.sa) | مستشفى الملك فهد للقوات المسلحة |
| الدوائية (سبيماكو) | لوجيكوم |
| تاتا للخدمات الاستشارية | معادن |
| ويبرو | مايكروسوفت |
| | شركة اتحاد اتصالات (موبايلي) |

جدول المحتويات

6

ملخص تنفيذي

7

1. لمحة عامة عن سوق تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية

7

1.1 الإنفاق على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية

8

1.2 الأسواق الرئيسية لتقنية المعلومات

10

1.3 العوامل المساعدة والعوامل المعيقة لسوق تقنية المعلومات

12

2. منظومة الإنترنت

12

2.1 تعريف منظومة الإنترنت

13

2.2 وظائف منظومة الإنترنت

14

2.3 أهم الأحداث في مسيرة تطور منظومة الإنترنت

16

3. محتوى الإنترنت: الاستخدامات في المملكة العربية السعودية

16

3.1 الاستخدام المنزلي لمحتوى الإنترنت والمواقف تجاهه

19

3.2 استخدام الشركات لمحتوى الإنترنت والمواقف تجاهه

21

3.3 استخدام الجهات الحكومية لمحتوى الإنترنت والمواقف تجاهه

23

4. أهم العوامل المساعدة لاستخدام منظومة الإنترنت

23

4.1 العوامل المساعدة و العوامل المعيقة: بيانات المسح

25

4.2 مدى نضج العوامل المساعدة

30

5. نماذج الأعمال في اقتصاد الإنترنت في المملكة

30

5.1 نماذج الأعمال على الإنترنت للسلع العينية

31

5.2 نماذج الأعمال على الإنترنت للسلع الافتراضية (الخدمات الالكترونية)

32

6. التوصيات

35

الملاحق

35

الملحق أ : المنهجية

35

الملحق ب : تعريفات

36

الملحق ج : جدول المؤشرات

ملخص تنفيذي

نظرة عامة

فقط 8% من الشركات بالبيع عبر الإنترنت. وعلى وجه الخصوص، لا يزال نشاط الدمج بين البيع التقليدي والإلكتروني (clicks and mortar) في بداياته المبكرة، حيث أن معظم سلاسل البيع بالتجزئة السعودية لم تنشئ بعد قناة للبيع عبر الإنترنت. أما من جهة المستهلك، فما يزال نشاط التجارة الإلكترونية ضعيفاً، على الرغم من أن عمليات المسح أظهرت توجه المستهلكين نحو تجربة هذا النشاط في المستقبل.

ومن ناحية العوامل المساعدة لمنظومة الإنترنت (enablers): فنجد أنها قد حققت تطوراً جيداً، فمن ناحية الإطار القانوني والبنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات ووسائل الشحن؛ نجد أن المملكة في مستوى الدول الأخرى المماثلة لها. وبالرغم من ذلك، فلا يزال هناك المزيد من العمل الذي يجب القيام به تجاه بعض العوامل الأخرى، مثل أنظمة الدفع الإلكتروني وأمن وحماية البيانات، وتوفر مهارات تقنية المعلومات. كما أن هناك بعض المعوقات التي يجب التغلب عليها في مجال تمويل الشركات الناشئة، وأنشطة ريادة الأعمال التي تعد مصدراً أساسياً للإبداع والتطوير في اقتصاد الإنترنت.

التوصيات

حددت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بعض الخطوات التي يمكن للمملكة القيام بها لدعم رواد الأعمال لتكوين أنشطة جديدة ونماذج أعمال لتعزيز استخدام محتوى الإنترنت. فمن جانب الطلب، يجب تسهيل وصول المستهلك إلى الإنترنت بوصفها قناة للتجارة، وتعزيز ثقته في التعامل معها. كما يجب على القطاع العام القيام بمهمته في قيادة اقتصاد الإنترنت من خلال نشر أفضل الممارسات في مجال المشتريات الإلكترونية، وعن طريق الالتزام بالتوجيهات الخاصة بإشراك مزودي الخدمات من فئة الشركات الصغيرة والمتوسطة في المشاريع الكبرى. كما أنه من الضروري تنويع خيارات الدفع الإلكتروني، وجعلها أكثر فاعلية؛ لتوفير المساعدة للأعمال الناشئة في مجال محتوى الإنترنت. كما يجب دعم رواد الأعمال بشكل عام من خلال وضع النظم التي تدعم الاستثمارات الرأسمالية في المشاريع، وتوسيع شبكة حاضنات الأعمال المتنامية في المملكة.

تعد المملكة العربية السعودية من الدول الأسرع نمواً في المنطقة من حيث الإنفاق على الاتصالات وتقنية المعلومات. فقد بلغ حجم الإنفاق الإجمالي 27 مليار ريال سعودي في عام 2010م، ومن المتوقع أن يصل إلى 46.3 مليار ريال سعودي في عام 2015م، ما يعادل نمواً سنوياً مركباً بنسبة 11.4%. والقطاعات التي تقود هذا الإنفاق على التوالي؛ هي قطاع الاتصالات، والقطاع المالي، والقطاع الحكومي، وقطاع النفط والغاز. ويشهد الإنفاق الحكومي على وجه خاص نمواً سريعاً مع إطلاق العديد من المشاريع الكبرى في مجالات التوظيف والتعليم والمدن الاقتصادية والنقل والرعاية الصحية.

وسيستمر نصيب الفرد من إجمالي الإنفاق على الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة في النمو بنسبة 10% - 16% سنوياً خلال السنوات الخمس المقبلة، وهو الأمر الذي سيعزز من ترتيب المملكة في التصنيف الإقليمي للإنفاق على الاتصالات وتقنية المعلومات بالنسبة إلى إجمالي الناتج المحلي. وفي أسواق تقنية المعلومات الرئيسية؛ فإن مبيعات البرمجيات ستشهد نمواً سريعاً، يليها خدمات تقنية المعلومات والأجهزة.

النتائج الرئيسية

أثبتت الأبحاث التي أجرتها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أن استخدام الإنترنت يتزايد بين قطاعات المجتمع السعودي كافة، الأمر الذي ساهم في تقليص الفجوة الرقمية في المملكة. وعلى الرغم من أن بعض المعوقات لا تزال قائمة أمام انتشار استخدام الخدمات المتطورة، إلا أن المستخدمين على مستوى الأفراد والقطاع الحكومي والشركات قد أعربوا عن توقعهم بأن تلعب الإنترنت دوراً رئيساً ومنتزاعاً في حياتهم وأعمالهم خلال السنوات الخمس القادمة. ومع تحول الاتصالات وتقنية المعلومات إلى جزء أساسي في التعليم والخدمات الحكومية والرعاية الصحية والتوظيف، إضافة إلى كونها وسيلة لتكافؤ الفرص، فلا بد من بذل المزيد من الجهود الرامية لتقليص الفجوة الرقمية.

لا تزال التجارة الإلكترونية في المملكة في مراحلها الأولية، فبينما تقوم 30% من الشركات و13% من الجهات الحكومية بالشراء عبر الإنترنت، تقوم

”بلغ حجم الإنفاق على تقنية المعلومات 27 مليار ريال سعودي في عام 2010 ومن المتوقع أن يشهد نمواً بمعدل 10.2% في عام 2011“

1. لمحة عامة عن سوق تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية

1.1 الإنفاق على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية

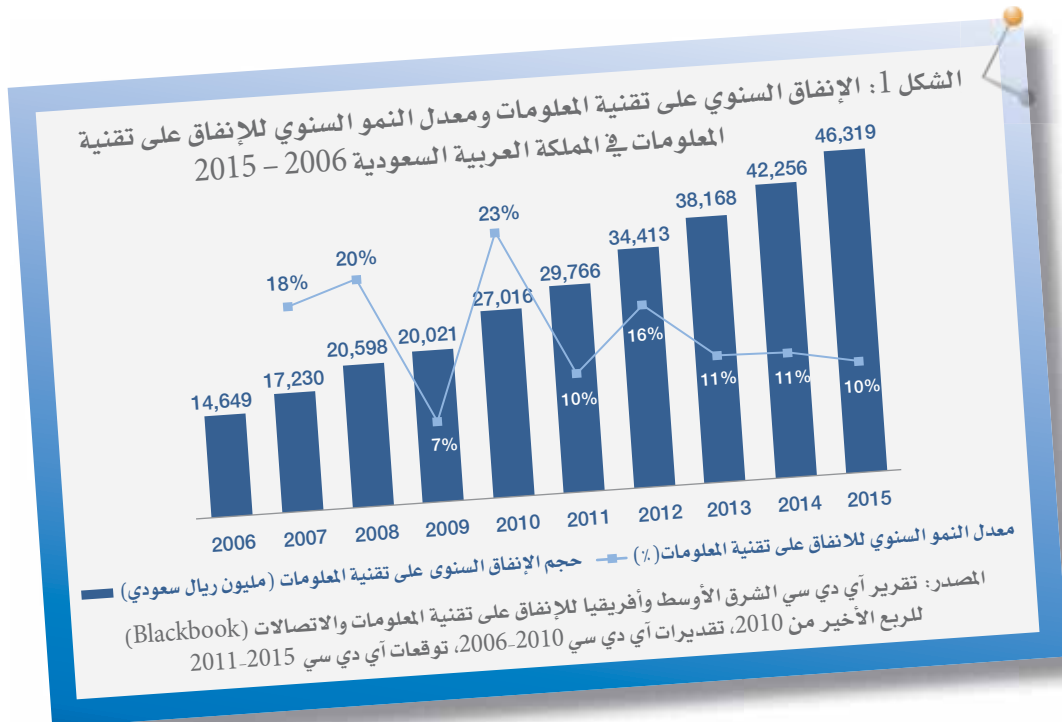
شهدت أسواق المملكة العربية السعودية طفرة في استخدام تقنية المعلومات خلال العقدين الماضيين. ومنذ إطلاق خدمات الإنترنت للجمهور أواخر تسعينيات القرن الماضي؛ أسهمت مزايا استخدام تقنية المعلومات والاتصالات، وزيادة الوعي بها، إضافة إلى المبادرات الحكومية الموجهة؛ في تحقيق معدلات نمو مستقرة. وقد مهدت هذه الزيادات السبيل لمزيد من الإقبال عليها واستخدامها في الأنشطة اليومية من قبل القطاعات التجارية، والحكومية، والمنزلية. كما واکب ذلك نمو مماثل في مجال توريد الأجهزة والخدمات من قبل مزودي تقنية المعلومات والاتصالات. فعلى مر السنوات القليلة الماضية؛ شهدت أسواق المملكة اعتماداً متزايداً على تقنية المعلومات والاتصالات، وخدمات الإنترنت من قبل الأفراد والشركات على حد سواء.

سعودي في عام 2010. ومن المتوقع أن يشهد عام 2011 نمو هذا الإنفاق بمعدل 10.2%، والمحافظة على معدلات نمو ثابتة على مر السنوات القليلة القادمة، ليحقق معدل نمو سنوي تراكمي يصل إلى قرابة 11.4% حتى عام 2015. ومن شأن هذا النمو السريع المدعوم بإنفاق متزايد على أجهزة تقنية المعلومات وخدماتها أن يصل بإجمالي الإنفاق على تقنية المعلومات إلى 46.3 مليار ريال سعودي بحلول عام 2015.²

أما بالنسبة لمتوسط إنفاق الفرد على تقنية المعلومات، فقد بلغ 998 ريالاً سعودياً في عام 2010، وهو ما يعادل نمواً بمعدل 14% مقارنة بالعام الماضي.³ ويعد ذلك مؤشراً إيجابياً لدى مقارنته مع بعض الدول مثل تركيا (441 ريالاً سعودياً) ومصر (111 ريالاً سعودياً) وماليزيا (784 ريالاً سعودياً) كما يتوقع أن يعزز ارتفاع النمو المتوقع على مر السنوات القليلة القادمة من مكانة المملكة، مقارنة مع منطومات اقتصادية أخرى كدولة الإمارات العربية المتحدة (2916 ريالاً سعودياً) وسنغافورة (5382 ريالاً سعودياً). واستقرت حصة الإنفاق على تقنية المعلومات من إجمالي الناتج المحلي في السعودية عند 1.65% في عام 2010. وقد تفوقت المملكة هنا على كل من مصر (1.15%) وتركيا (1.19%) إلا أنها ما تزال متأخرة عن دول أخرى مثل دولة الإمارات (1.93%) وسنغافورة (3.28%).⁴

وفي ظل التطور الاقتصادي الملموس على مر العقد الماضي؛ يتواصل ارتفاع الإنفاق على تقنية المعلومات محققاً مستويات غير مسبوقه. كما أن التأثير السلبي للأزمة المالية العالمية مستمر في التراجع، وتجاوز النمو في عام 2010 ثلاثة أضعاف النمو الذي تحقق في عام 2009¹ (الشكل 1). وهذا ما يجعل المملكة العربية السعودية أحد أسرع أسواق تقنية المعلومات نمواً في المنطقة. كما أن الارتفاع لأعلى معدلات النمو منذ بداية الأزمة المالية العالمية يبشر بمرحلة واعدة أمام صناعة تقنية المعلومات. فقد بلغ الإنفاق على تقنية المعلومات 27 مليار ريال

الشكل 1: الإنفاق السنوي على تقنية المعلومات ومعدل النمو السنوي للإنفاق على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية 2006 - 2015



^{2,1} تقرير IDC الشرق الأوسط وأفريقيا حول الإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات للربع الأخير من 2010 - Black Book

^{4,3} تقرير IDC الشرق الأوسط وأفريقيا حول الإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات للربع الأخير من 2010 - Black Book

وتقرير الدولة لشهر مايو 2010 من وحدة الاستعلامات الاقتصادية (EIU)

” سجلت أسواق الأجهزة أعلى معدلات النمو السنوي مقارنة بباقي القطاعات الرئيسية لأسواق تقنية المعلومات، إذ وصل هذا المعدل السنوي إلى 29.5% في عام 2010“

1.2 الأسواق الرئيسية لتقنية المعلومات

إطلاق الجيل الحديث من بعض المنتجات في تراجع أسعار الجيل الأقدم منها، ومن ثم زاد طلب سكان المملكة العربية السعودية على الأجهزة ولا سيما على أجهزة الحاسب المحمول. وبالمقابل، حققت الأجهزة الذكية أعلى معدل نمو سنوي بلغ 154%، وهو ما أسهم في أن تسجل حصتها السوقية قفزة في أسواق الأجهزة من 16% إلى 32%. أما قطاع الطابعات والملحقات متعددة المهام (MFP) فقد تمكن من استعادة مستويات ما قبل الأزمة، وحقق معدل نمو بلغ 37% في عام 2010. ورغم تراجع أسواق أنظمة الخوادم في المملكة خلال 2010، فقد احتلت الأسواق المحلية مكانة بين الدول المتقدمة على صعيد الحوسبة الافتراضية (virtual computing)، وتوحيد أنظمة الخادم، مع استمرار ما تشهده أسواق المملكة من طلب متزايد على تنفيذ مشاريع مراكز البيانات.

ومن المتوقع أن تسجل أسواق الأجهزة معدل نمو تراكمي يصل إلى 9.2% خلال السنوات الأربع المقبلة لتصل إلى 27.9 مليار ريال سعودي في عام 2015. كما أن توفر الأجهزة اللوحية الخاصة بتشغيل الوسائط، والطرازات الحديثة من أجهزة الحاسب الشخصي سيعزز من طلب قطاع الاستخدام المنزلي. وفي الوقت الذي تميل فيه الشركات إلى توخي الحذر، من خلال خفض تكاليف تقنية المعلومات؛ فإن الحوسبة الافتراضية (virtualization)، والإقبال المتزايد على أنظمة الخادماات اللوحية (blade servers)، والحاجة إلى مواصفات متقدمة؛ شأنه أن يعزز من الإنفاق على الأجهزة.

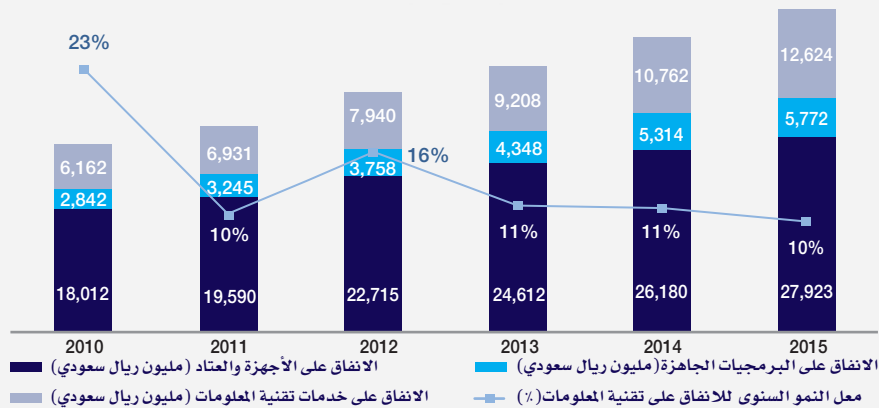
لا يزال الإنفاق على الأجهزة في سوق تقنية المعلومات يستأثر بالنصيب الأكبر (66.7%)، يليه خدمات تقنية المعلومات (22.8%) ثم البرمجيات الجاهزة (10.5%)⁵. ومن المتوقع أن ينخفض حجم الإنفاق على الأجهزة من إجمالي الإنفاق على تقنية المعلومات إلى 60.3% في عام 2015، بينما من المتوقع أن يزداد حجم الإنفاق على كل من خدمات تقنية المعلومات والبرمجيات الجاهزة ليصل إلى 27.3% و12.5% على التوالي (الشكل 2).

الأجهزة

سجلت أسواق الأجهزة أعلى معدلات النمو السنوي مقارنة بباقي القطاعات الرئيسية لأسواق تقنية المعلومات، إذ وصل هذا المعدل السنوي إلى 29.5% في عام 2010، ليحافظ القطاع على مكانته في المملكة. وبلغ حجم الإنفاق على الأجهزة 18 مليار ريال سعودي في عام 2010. وسجلت أجهزة الحاسب الشخصية ارتفاعاً طفيفاً في الإنفاق مقارنة بعام 2009، إلا أن حصتها من إجمالي مشتريات الأجهزة تراجعت بمقدار 10% لتمثل 37% من إجمالي هذه المشتريات في عام 2010⁶.

وبعد حالة الترقب والحذر التي سادت في عام 2009؛ بدأت الثقة تعود إلى قطاعات الأعمال في عام 2010. وسجلت أجهزة الحاسب الآلي المكتبية نشاطاً، مدفوعاً بدورات التجديد لدى قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، وقطاع المشاريع الكبرى، إضافة إلى تنفيذ عدد من المشاريع لقطاعي التعليم والطاقة. كما أسهم

الشكل 2: الإنفاق في أسواق تقنية المعلومات في المملكة 2010 وتوقعات 2011 - 2015



المصدر: تقرير آي دي سي الشرق الأوسط وأفريقيا (Blackbook) للربع الأخير من 2010

^{6,5} تقرير آي دي سي الشرق الأوسط وأفريقيا للإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات (Black Book) للربع الأخير من 2010

”شهد الإنفاق على البرمجيات ارتفاعاً سنوياً بمعدل 12.9% خلال عام 2010 حيث وصل إلى 2.8 مليار ريال سعودي، بينما ارتفع الإنفاق على الخدمات التقنية بمعدل نمو سنوي بلغ 10.2% في عام 2010 ليصل إلى 6.2 مليار ريال سعودي“

خدمات تقنية المعلومات

ارتفع الإنفاق على خدمات تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية بمعدل 10.2% خلال عام 2010 ليصل إلى 6.2 مليار ريال سعودي، ويبدو أن هذا الإنفاق مرشح لتحقيق معدل نمو تراكمي يصل إلى 15.4% حتى عام 2015 لتصل قيمته إلى 12.6 مليار ريال سعودي.⁹

وتشكل مشاريع خدمات تقنية المعلومات، التي تتضمن كلاً من تكامل الأنظمة وتطوير التطبيقات، الجزء الأكبر من سوق خدمات تقنية المعلومات في المملكة. وتتطلب أسواق المملكة مواصلة الاستثمار في مجال أتمتة أنظمة تقنية المعلومات المختلفة وتطويرها وتوحيدها ودمجها. كما يتوقع أن تدفع الحاجة إلى تكامل الأعمال ودمجها وتبسيطها في تحفيز الطلب على مشاريع خدمات تقنية المعلومات، وهو ما سيمكن هذا القطاع من فرض سيطرته على سوق خدمات تقنية المعلومات في المملكة.

وماتزال معظم المؤسسات السعودية تفضل الاعتماد على مصادر داخلية، لإدارة تشغيل أنظمة تقنية المعلومات لديها؛ لكن السنوات الأخيرة شهدت تحولاً نحو الخدمات المدارة، فضلاً عن الإقبال المتزايد على الاستعانة بمصادر خارجية (outsourcing) لخدمات تقنية المعلومات.¹⁰ وقد أسهمت عوامل عدة في زيادة الطلب على هذه الخدمة بما في ذلك التطور الطبيعي للسوق، والتوفر المحدود للمهارات، والضغط المتزايد على الشركات من أجل العناية بأعمالها الجوهرية.

وفي ظل التوقعات بسعي الشركات السعودية إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، والبحث عن توظيف مهارات تقنية المعلومات الوطنية؛ فإن الطلب على خدمات الاستعانة بمصادر خارجية، يتوقع أن يواصل ارتفاعه خلال السنوات الأربع القادمة.

البرمجيات الجاهزة (Packaged Software)

شهد الإنفاق على البرمجيات ارتفاعاً سنوياً بمعدل 12.9% خلال عام 2010 حيث وصل إلى 2.8 مليار ريال سعودي. ومن المتوقع أن يحقق الإنفاق في هذه الفئة معدل نمو تراكمي سنوي (CAGR) يصل إلى 15.2% حتى عام 2015 وأن يصل إلى 5.8 مليار ريال سعودي.⁷ وقد أسهمت برمجيات أنظمة البنية التحتية، كأنظمة التشغيل وبرمجيات الحماية والتخزين بقرابة 45% من إجمالي الإنفاق على البرمجيات في عام 2010. في حين أن الإنفاق على التطبيقات مثل أنظمة إدارة الموارد (ERP) وعلاقات العملاء (CRM) أسهمت بقرابة 39%. وكان نصيب تطوير التطبيقات وبرمجيات النشر كقواعد البيانات حوالي 16%. وفي ظل التوسع الكبير للأعمال التجارية في المملكة، كانت الحاجة كبيرة لتوحيد حلول البرمجيات (من تطبيقات، وقواعد بيانات، وحلول حماية وتخزين) التي يتم تطبيقها وتنفيذها في المكاتب الفرعية. وهذا ما ينطبق على مختلف القطاعات الرئيسية كالنفط والغاز، والقطاع الحكومي، والاتصالات، والمصرفي.

لكن النمو غير المسبوق للبيانات بات مصدر قلق رئيس للشركات في المملكة العربية السعودية. وقد دفعت الحاجة إلى تنظيم المعلومات الكثير من الشركات من مختلف القطاعات إلى الاستثمار بسخاء في حلول قواعد البيانات.⁸ إلا أن الشركات - بسبب الأزمة المالية العالمية - أدركت ضرورة تحديد الأولويات، والعمل على الحفاظ على العملاء. وهذا أدى إلى السعي إلى نحو حلول ذكاء وتحليل الأعمال (business intelligence) للمساعدة في تحسين آلية اتخاذ القرار، وأداء الأعمال. كما أن متطلبات استمرارية الأعمال، والالتزام بالقوانين المحلية والعالمية، وزيادة الوعي بمخاطر تقنية المعلومات و تهديداتها دفعت المشاريع إلى الاستثمار في حلول الحماية والتخزين. وأدركت المؤسسات في المملكة أن استقرار الأعمال، والحفاظ على الميزة التنافسية؛ يتطلب البقاء في متناول العملاء على مدار الساعة، وطيلة أيام الأسبوع، وتأمين بياناتها ضد أية اختراقات، أو إساءة استخدام.

^{9,7} تقرير أي دي سي الشرق الأوسط وأفريقيا للإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات (Black Book) للربع الأخير من 2010
^{10,8} دراسة أي دي سي 2010

” الاستثمارات في البنية التحتية، والرعاية الصحية، والتعليم، وتطوير المدن الاقتصادية من المتوقع أن تقود الطلب على الانفاق على تقنية المعلومات“

فضلاً عن نظم إدارة المستشفيات، ونظام وطني للسجلات الإلكترونية؛ مما سيدفع الاستثمارات عبر مختلف مشاريع تقنية المعلومات في المملكة.¹³

أما في مجال التعليم؛ فإن مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، والجامعات الحديثة مثل جامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية، تبدو في طليعة المؤسسات التعليمية التي تركز على التعليم التقني، بالتعاون مع عدد من الشركات العالمية. كما أن جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في الرياض هي إحدى أكبر الجامعات في المنطقة لتعزيز فرص التعليم في أوساط الإناث في المملكة. وتتمتع الحكومة خلال السنوات القليلة المقبلة بفتح المزيد من الجامعات الحديثة في المملكة، لتلبي الطلب المتزايد على التعليم النوعي، وهو ما من شأنه بث المزيد من الاستثمارات عبر مختلف خدمات تقنية المعلومات.

العوامل المساعدة المباشرة للأسواق

الاستثمارات في مراكز البيانات: مع تواصل استثمار المؤسسات من مختلف القطاعات الرأسيّة في تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات لديها، يبدو الطلب على مراكز البيانات في أسواق المملكة في أعلى مستوياته على الإطلاق، وذلك في ظل تعاقد العملاء من المؤسسات مع مزودي خدمات تقنية المعلومات لوضع التصميم المطلوبة للبنية التحتية وإنشاء مراكز بيانات حديثة.¹⁴ وهذا ما أدى إلى تأثير إيجابي على منتجات وخدمات تقنية المعلومات.

وفي الوقت نفسه، فإن مشاريع البناء القائمة في عدد من المدن الاقتصادية والمنتشرة في مختلف أرجاء المملكة، إضافة إلى تطوير مجمع تقنية المعلومات والاتصالات في الرياض (أول مجمع مخصص لتقنية المعلومات على مستوى المملكة) سيؤدي إلى المزيد من الإنفاق على مجموعة من خدمات تقنية المعلومات، لا سيما المشاريع الكبرى لأعمال تكامل الأنظمة التي تتولى إنشاء مراكز بيانات جديدة تدعم متطلبات هذه المجتمعات.

استمرار التطور والنمو في الخدمات المدارة والخدمات المشتركة: تواصل سوق الاعتماد على المصادر الخارجية (outsourcing) في المملكة تطورها، مدفوعة بصورة أساسية باستثمارات متزايدة من قبل مزودي الخدمات لتقديم خدمات جديدة والارتقاء بمستوى الوعي بها لدى عملائهم. وهذا ما أدى إلى زيادة في اعتماد خدمات الاستضافة والخدمات المدارة.¹⁵ هذه الزيادة في الاعتماد على هذه الخدمات يبدو مدفوعاً بتزايد تعقيد التقنيات، إضافة إلى افتقار المؤسسات للكفاءات والخبرات القادرة على إدارتها داخلياً. كما مهدت استثمارات الشركات متعددة الجنسيات لهذا النمو في المملكة باعتمادها على الخدمات المدارة من طرف ثالث لمواجهة مشكلة النقص في مهارات وكفاءات تقنية المعلومات التي يواجهونها.

1.3 العوامل المساعدة والعوامل المعيقة لسوق تقنية المعلومات

العوامل المساعدة (الاقتصادية) غير المباشرة

المدن الاقتصادية: تتولى الهيئة العامة للاستثمار في المملكة العربية السعودية مسؤولية جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى المملكة، وتقود مجموعة متنوعة من المبادرات، تتضمن التطوير المستمر للمدن الاقتصادية في جميع أنحاء المملكة. ومن شأن هذه المبادرات تشجيع الاستثمارات المحلية والأجنبية في القطاع الخاص؛ مما يعزز من الاستثمارات في البنية التحتية لتقنية المعلومات. كما أن تحرير مختلف قطاعات الصناعة، كالخدمات (توليد الطاقة وإدارة المياه) والمواصلات؛ يؤثر إيجاباً على الابتكار والاستثمارات في تحسين الأنظمة الحالية لتقنية المعلومات.

البرامج التنموية: وجه خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بالعديد من الأوامر الملكية التي تصب في مصلحة المواطنين لمختلف الفئات، والتي تصل كلفتها الإجمالية إلى 138.8 مليار ريال سعودي. وتهدف إلى تمكين المملكة من تحسين الخدمات العامة، والتركيز بالدرجة الأولى على تلبية الحاجة للإسكان، والبنية التحتية المدنية في مختلف أرجاء المملكة. ومع الكشف عن المزيد من خطط التنمية،¹¹ فإن هذه المشاريع ستدفع بالاستثمارات أيضاً نحو تقنية المعلومات.

الاستثمار في مشاريع البنية التحتية: بهدف الوصول إلى اقتصاد مستقر، وتقليل الاعتماد على عائدات النفط؛ أطلقت الحكومة السعودية مجموعة من المشاريع الضخمة للبنية التحتية، وفق استراتيجية بعيدة المدى؛ للحد من اعتمادها على أموال وعائدات النفط. وتقدر استثمارات القطاع العام المتوقعة في الفترة ما بين 2010 إلى 2014 بما تصل قيمته إلى حوالي 1.4 تريليون ريال سعودي. كما قد رصدت الحكومة ميزانيات أكبر لتطوير قطاعي الصحة والتعليم. وتشمل الخطط استثمارات في البنية التحتية لقطاع النقل، تتضمن إنشاء مطارات جديدة، وتوسيع محاور رئيسة للملاحة الجوية في مختلف أرجاء المملكة؛ ما يدفع بمزيد من الاستثمارات في منتجات تقنية المعلومات وخدماتها.

الاستثمار في قطاعي الرعاية الصحية والتعليم: ضمن مقترحاتها لإصلاح قطاع الرعاية الصحية؛ تتطلع الحكومة السعودية إلى إيجاد إطار مؤسسي أكثر فاعلية، وتوفير خدمات رعاية صحية أفضل من خلال تشجيع الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مجال الرعاية الصحية، وإنشاء المزيد من المستشفيات، ولواجهة الزيادة السكانية في المملكة؛ تسعى وزارة الصحة إلى إنشاء نظام صحي إلكتروني،

¹¹ وكالة أنباء رويترز: <http://www.reuters.com/article/2011/03/01/us-saudi-finmin-idUSTRE7204V320110301>

¹² تقرير وحدة الاستعلامات الاقتصادية (EIU) عن المملكة العربية السعودية مارس 2011

¹³ الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية

¹⁴ دراسة أي دي سي لخدمات تقنية المعلومات 2011

”نقص كفاءات تقنية المعلومات، والمخاوف المتصلة بأمن البيانات، وغياب أفضل الممارسات فيما يتعلق بعمليات الشراء في قطاع تقنية المعلومات تبقى المعوقات الأساسية لسوق تقنية المعلومات.“

الأسعار. إن مجريات تراجع الأسعار قد يؤثر سلباً في إنفاق القطاع العام على مشاريع البنية التحتية والمشاريع المختلفة وبالتالي التأثير على الإنفاق على تقنية المعلومات.

العوامل المعيقة الرئيسية المباشرة للأسواق

نقص كفاءات تقنية المعلومات: تواجه أسواق المملكة العربية السعودية نقصاً حاداً في كفاءات تقنية المعلومات. وعلى الرغم من التأثير الإيجابي لهذا العامل على خدمات الاعتماد على مصادر خارجية التي يقدمها مزودو الخدمة من شركات الطرف الثالث، إلا أن ذلك قد يؤثر على الاقتصاد على نطاق أوسع. إذ يمكن لنقص كفاءات تقنية المعلومات أن يزيد من كلفة العمليات التجارية للمؤسسات. كما تمثل هذه التحديات عائقاً للمؤسسات الكبرى بسبب عدم توفر الكفاءات التقنية المتقدمة التي تتطلبها الحلول التقنية المتطورة، ما يحول دون استثماراتهم في تقنية المعلومات. كما تواجه شركات تزويد الخدمة تحديات تتمثل في إيجاد وتعيين فرق تقنية معلومات مؤهلة ثم الاحتفاظ بها، ما ينعكس على زيادة كلفة نموذج العمل المتبع في المملكة.

أمن المعلومات: يبقى أمن المعلومات مصدر قلق للشركات السعودية في جميع القطاعات الرأسيّة. وعلى الرغم من أن ذلك قد يسهم في تعزيز الاستثمارات في تقنية المعلومات لضمان تأمين البيانات واتخاذ كل التدابير اللازمة وبشكل دوري للحد من مخاطر وتهديدات أمن المعلومات، إلا أن الشركات في الوقت ذاته تتردد في الاستثمار في البنية التحتية لتقنية المعلومات بسبب غياب الوعي لدى عملائها.

توعية العملاء: تمتلك المملكة العربية السعودية مجموعة من أكثر المؤسسات ابتكاراً وتفكيراً مستقبلياً من حيث استخدام تقنية المعلومات، لكن غياب الوعي لدى العملاء إلى حد كبير غالباً ما يحول دون اعتماد التقنيات والحلول الحديثة. فالعملاء لا يدركون أو غير واثقين فعلاً من نماذج وخدمات الأعمال المتاحة. هذا النقص في الوعي بالخدمات المتاحة في السوق وعدم القدرة على استيعاب فوائد تقنية المعلومات وما تسهم به للمساعدة في تحسين كفاءتهم، يحد غالباً من استثماراتهم في خدمات تقنية المعلومات.

أما على صعيد الخدمات المشتركة، فقد بدأت مجموعات الأعمال في المملكة بالاستثمار في تطوير مواردها بما يساعد مؤسساتها في الارتقاء إلى مصاف المجموعات التجارية الضخمة. وقد أدى استمرار توسع هذه المجموعات في جميع أنحاء المنطقة إلى تزايد الاهتمام بالاعتماد على نموذج الخدمات المشتركة، والذي يتم من خلاله توحيد الأقسام الخدمية إلى مزود خدمة داخلي مشترك، ما يمكن هذه المجموعات من ترشيد الإنفاق على الأنشطة غير الأساسية. وتكتسب هذه الفكرة شعبية متزايدة في المملكة، لا سيما ضمن المجموعات متعددة الأنشطة والاهتمامات، وستشهد تنامي الاستثمارات في البنية التحتية لتقنية المعلومات بما يوفر الدعم لها.

الطلب في قطاع المستهلك: تمتلك المملكة العربية السعودية قاعدة سكان عريضة غالبيتها من فئة الشباب. ومع تواجد بعض العوامل الأخرى كارتفاع مستوى الدخل للفرد وزيادة انتشار الأسواق، فإنه من المتوقع أن يدفع قطاع المستهلك إلى المزيد من الطلب على قطاعات أسواق تقنية المعلومات والاتصالات كأجهزة الحاسب الشخصي، وأجهزة الحاسب اللوحي، والهواتف الذكية، إضافة إلى خدمات الاتصال والبيانات عبر الهاتف المحمول للمستهلك.¹⁶

العوامل المعيقة (الإقتصادية) غير المباشرة

التطورات الإقليمية: الأحداث الإقليمية الأخيرة التي تعيشها بعض الدول العربية والمتمثلة في الاضطرابات الاجتماعية، تبدو مرشحة للتأثير على الشعور العام نحو الأسواق والحد من حجم الإنفاق فيها، كما تعيق تدفق الاستثمارات الأجنبية إلى دول المنطقة، بما في ذلك المملكة العربية السعودية.

تقلبات أسعار النفط: على الرغم من أن أسعار النفط في ارتفاع مستمر في الآونة الأخيرة، إلا أن تقلبات الأسعار والتغيرات السلبية ستعكس آثارها بصورة غير مباشرة على الإنفاق.

ولا تقل أهمية الفوائد المتاحة في البيئة الحالية لأسواق الطاقة عن الالتزامات الجديدة للإنفاق الحكومي، وأي تراجع في هذه المزايا في أسواق الطاقة قد يعيق تمويل القطاع العام.

وتبقى عائدات النفط من أهم موارد الدعم للاقتصاد السعودي، والذي يستمد مزيداً من القوة عند استقرار ارتفاع الأسعار، كما أنه يضعف عند تراجع هذه

2. منظومة الإنترنت

2.1 تعريف منظومة الإنترنت

يعتمد هذا التقرير على التعريفات التالية لمنظومة الإنترنت:

(مثل الإسطوانات من نوع DVD و CD وغيرها). وتتكون منظومة الإنترنت من العناصر الموضحة أدناه (الشكل 3).

المزودون والمستخدمون لمحتوى الإنترنت هم المنتجون والمستخدمون لنماذج مختلفة من محتوى الإنترنت، سواء أكانوا من الأفراد أو المنظمات.

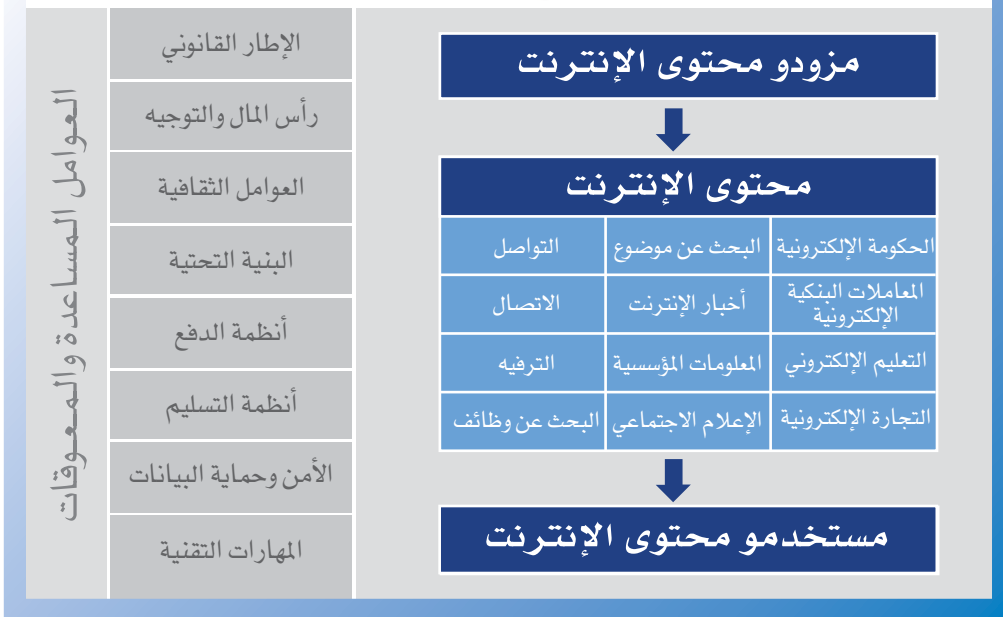
العوامل المساعدة لمحتوى الإنترنت (internet content enablers) هي مجموعة من العوامل الداعمة والمنظمة لدورة حياة محتوى الإنترنت (باللون الرمادي في الشكل 3)، والتي من شأنها أن تتحول إلى عوامل معيقة في حال عدم تطويرها بشكل مناسب. والتي تؤثر على قدرة المزودين والمستخدمين على المساهمة في منظومة الإنترنت، وفي قدرتها على تطوير وظائف وإمكانات جديدة. ويمكن النظر إليها أيضاً على أنها لبنات بناء بالنسبة للعديد من نماذج الأعمال على الإنترنت. للمزيد من المعلومات حول العوامل المساعدة والعوامل المعيقة لمحتوى الإنترنت، الرجاء مراجعة الفصل رقم 4.

منظومة الإنترنت (internet ecosystem) هي بيئة اقتصادية-اجتماعية تشمل الأفراد والمنظمات والبنية التحتية التقنية والأطر التنظيمية، والتي تشترك معاً في تطوير محتوى الإنترنت واستخدامه ونشره والوصول إليه.

ومحتوى الإنترنت هو أي نوع من المعلومات الرقمية، سواء أكان نصاً أو صورة أو اتصالاً أو ملفات فيديو أو صوت أو صور متحركة أو تطبيقاً (مثل المعاملات البنكية على الإنترنت، والمتاجر الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية)، والتي تتوفر للجميع عبر الإنترنت.

ومنظومة الإنترنت (internet ecosystem) هي فرع من المنظومة الرقمية (digital ecosystem) التي تشمل أيضاً البث الرقمي (digital broadcasting) والمحتوى الرقمي غير المرتبط بالإنترنت

الشكل 3: إطار العمل التخليقي لمنظومة الإنترنت



اهتمامات معينة (مثال: دينية، مهنية، ترفيهية)، متيحةً للمستخدمين بمختلف أماكن تواجدهم وحاجاتهم واهتماماتهم وقيمهم إمكانية العثور على من لديه ذات الاهتمامات.

وعلى الصعيد التعليمي

أصبحت الإنترنت وما تحمله الشبكة العنكبوتية العالمية من خصائص وأدوات متعددة الوسائط أداة فاعلة في تطوير بيئات التعليم الإلكترونية والارتقاء بها إلى مستويات متقدمة. فالتكاليف المنخفضة لتوفير المحتوى التعليمي على الإنترنت وتوافر إمكانية الوصول إلى المحتوى في أي وقت ومن أي مكان يفتح آفاقاً واسعة للارتقاء بالعملية التعليمية وإيجاد نماذج مبتكرة وخلاقة، كالتعليم الذاتي على سبيل المثال.

وعلى الصعيد الحكومي

أحدثت الإنترنت تحولاً جذرياً في الطريقة التي تتفاعل فيها الحكومات مع المواطنين ومجتمع الأعمال لاسيما مع ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية، والتي تسهم بشكل كبير في تحسين تقديم الخدمات إلى الأفراد والشركات.

ومن منظور متلقي الخدمات، تُوفّر تطبيقات الحكومة الإلكترونية الوقت والمال على المواطنين وتقدم لهم خدمات أفضل في وقت أقل وبكل سهولة ويسر، ملفيةً بذلك ضرورة التواجد في الدوائر الحكومية والتعامل الورقي المعقد.

ومن منظور مقدم الخدمة، فإن الحكومة الإلكترونية تحقق درجات عالية من الكفاءة، حيث يمكن إجراء المعاملات الحكومية بطريقة آلية عبر بوابات موحدة ومتكاملة في بيئات تقنية وقانونية محددة. ومن جهة أخرى، يصبح التفاعل والتواصل بين الدوائر الحكومية أكثر كفاءة وفاعلية، لاسيما مع الابتكارات الجديدة التي توفرها الإنترنت مثل الحوسبة السحابية التي تتيح للحكومات مشاركة البيانات بكفاءة أفضل وإتاحة خدمات أكثر عند الضرورة.

وفي الوقت الذي تعد فيه الحكومة الإلكترونية عنصراً مهماً من منظومة الإنترنت في المملكة العربية السعودية، إلا أنها غير مشمولة في هذا التقرير. وللحصول على مزيد من المعلومات والاطلاع على آخر المستجدات حول الحكومة الإلكترونية في المملكة، يرجى زيارة موقع برنامج المعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر): www.yesser.gov.sa

2.2 وظائف منظومة الإنترنت

تتبع الأهمية الاجتماعية والاقتصادية لمنظومة الإنترنت من الوظائف التي تقوم بها والآليات المتطورة التي تقدمها على الأبعاد التجارية، والاجتماعية والثقافية، والتعليمية، والحكومية.

على الصعيد التجاري

أحدثت الإنترنت تغييرات كبيرة في نموذج بيئة الأعمال في العديد من القطاعات، حيث أصبحت قناة مهمة لبيع العديد من الخدمات والمنتجات. إذ توفر الإنترنت في يومنا هذا وصولاً سريعاً ومنخفض التكلفة إلى شريحة العملاء المستهدفة، فالشركات التي تبيع منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت تصل افتراضياً إلى أي مستخدم إنترنت في العالم وبأقل التكاليف. وقد ألغت الإنترنت الحاجة لوجود بنية تحتية مكلفة ومعقدة لأنظمة المبيعات، وباتت قناة البيع الرئيسية بالنسبة للشركات العاملة في العديد من القطاعات مثل برمجيات الكمبيوتر والإلكترونيات والترفيه. كما أنعمت الإنترنت أسواقاً جديدة من خلال قدرتها على تقديم خدمات متخصصة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة بتعدّد توفيرها عبر قنوات البيع التقليدية.

وتقدم الإنترنت أيضاً نماذج جديدة من الاتصالات التسويقية، فقد أتاحت للشركات إمكانية تركيز حملاتها التسويقية بشكل أفضل على الشرائح المستهدفة والوصول إلى الأسواق المتخصصة وزيادة مستوى الوعي لدى العميل وخلق اهتمام بالمنتج لديه.

وعلى الصعيد الاجتماعي والثقافي

غيّرت الإنترنت الطريقة التي يتواصل بها الأشخاص ويتعايشون في مجتمعاتهم المحلية. كما تطورت أساليب وأدوات الاتصال والتواصل إلى حوار تفاعلي، وأضحت الإنترنت من الوسائل الرئيسية للتواصل الاجتماعي في الوقت الراهن. وتجسد مواقع التواصل الاجتماعي بوابات على شبكة الإنترنت قائمة على المحتوى الذي يصنعه المستخدم عوضاً عن الأسلوب التقليدي لمواقع الإنترنت حيث يتم تقديم المحتوى من قبل مزودي المحتوى.

وتقدم الإنترنت في يومنا هذا فرصاً متساوية للتواصل الاجتماعي، حيث لعبت شبكات التواصل الاجتماعي دوراً جوهرياً في تكوين مجتمعات افتراضية ذات

2.3 أهم الأحداث في مسيرة تطور منظومة الإنترنت

الجدولان 1 و 2 يوضحان أهم الأحداث في مسيرة تطور منظومة الإنترنت على المستويين المحلي والدولي:

الجدول 1: تطور منظومة الإنترنت على المستوى الدولي¹⁷

| التاريخ | الحدث |
|---|--|
| 1969 | تطوير شبكة وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة (ARPANET) |
| أواخر السبعينات | دخول عمليات الدفع الإلكتروني حيز التشغيل بالنسبة للحكومات والشركات (تبادل البيانات الإلكترونية/ تحويل الأموال إلكترونياً) |
| 1982 | اعتماد معايير أساسية وموحدة لبروتوكول الإنترنت - البنية المعمارية الأساسية لشبكة الإنترنت |
| 1993 | طرح متصفح الإنترنت موزاييك (Mosaic) أول متصفح رسومي، بداية تبني الشبكة العنكبوتية العالمية |
| التسعينات | انتشار الشبكة العنكبوتية العالمية، وظهور بروتوكولات آمنة لنقل البيانات والتي كانت نواة التبني المبكر للتجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، ومن ثم تبني الشركات بمختلف نماذجها للشبكة العنكبوتية العالمية والبروتوكولات الآمنة. تأسيس موقع أمازون (amazon.com) في عام 1994، وموقع eBay في عام 1995. ظهور فقاعة الدوت كوم (.dot.com). |
| 1998 | تأسيس جوجل - ارتفاع ملحوظ في كفاءة محركات البحث. وفي أواخر التسعينات، إتاحة جوجل لإعلانات البحث للجمهور. |
| 2000 | بداية تحطم فقاعة الإنترنت (.dot.com) وانهيار العديد من الأعمال المبنية على الإنترنت مطلع عام 2001. |
| 2004 | إطلاق موقع فيسبوك، أول استخدام عام لمفهوم الشبكات الاجتماعية |
| مطلع العقد الأول من القرن الحادي والعشرين | النضوج والتوطيد. فعلى الرغم من الانهيار إلا أن حجم تعاملات التجارة الإلكترونية العالمي يرتفع بقيادة نموذج الأعمال بين الشركات (B2B)، كما أن الشركات القوية تواصل نموها. موقع (eBay) يشترى (Paypal) في عام 2002، وموقع (Amazon) يعلن عن أولى أرباحه السنوية في عام 2003. نماذج الجيل الثاني من الإنترنت (Web 2.0) تشهد ازدياداً من حيث التفاعل وقابلية العمل المشترك. |

¹⁷ أبحاث هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

”انتشار الإنترنت السريع (Broadband) في المنازل في المملكة وصل إلى 41.6% في عام 2010“

الجدول 2: تطور منظومة الإنترنت في المملكة العربية السعودية¹⁸

| التاريخ | الحدث |
|---------|--|
| 1993 | جامعة الملك فهد للبترول والمعادن في الظهران تصبح أول منشأة سعودية متصلة بالإنترنت |
| 1994 | تسجيل مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية مديراً لنطاق (sa) لتنسيق خدمات الإنترنت في المملكة. |
| 1999 | توسع رقعة الوصول إلى الإنترنت من قبل الحكومة والمؤسسات التعليمية والجمهور |
| 2001 | إنشاء هيئة الاتصالات السعودية واعتماد لوائح الاتصالات في المملكة |
| 2004 | تحرير قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات عن طريق إصدار ترخيصين لخدمات المعطيات |
| 2004 | إطلاق نظام سداد للمدفوعات (SADAD) |
| 2005 | وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (MCIT) تؤسس برنامج الحكومة الإلكترونية |
| 2006 | انتقال مهام الإنترنت من مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات |
| 2007 | إصدار قانون المعاملات المالية الإلكترونية السعودي لإرساء قوانين للتعاملات المالية الإلكترونية والتوقيعات الرقمية |
| 2010 | ارتفاع نسبة انتشار النطاق العريض (Broadband) في المنازل إلى 41.6% في المملكة العربية السعودية |
| 2010 | إكمال المصادقة على نظام العنوانية للبريد السعودي |
| 2010 | فتح باب تسجيل النطاقات العربية (.السعودية) |

بهدف مقارنة مستوى نضج منظومة الإنترنت في الوقت الراهن. جمعت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات عدداً من المؤشرات الموضحة في الجدول 3. يقدم الجدول مقارنة بين المؤشرات السعودية مع نظائرها في المنطقة: مصر، والأردن، والإمارات. كما يتضمن بيانات حول تركيا، وماليزيا بوصفها دول ذات اقتصاد إسلامي مرموق في مناطق أخرى من العالم. وأخيراً مقارنة تلك المؤشرات مع بعض دول العالم المتقدم، إذ يتضمن الجدول الولايات المتحدة الأمريكية وجمهورية التشيك (التي تحتل مركزاً متوسطاً في العديد من جداول الاتحاد الأوروبي).

وكما يوضح الجدول 3، فإن انتشار النطاق العريض (broadband) في المنازل بالمملكة دون المستوى الدولي، إلا أنه في وضع جيد مقارنة بالدول الأخرى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. كما نجد أن دولة الإمارات العربية المتحدة تتمتع بنسبة انتشار كبيرة فيما يتعلق بالنطاق العريض (broadband) عبر الخطوط الثابتة.

الجدول 3: مؤشرات مختارة لمنظومة الإنترنت

| الولايات المتحدة الأمريكية | جمهورية التشيك | ماليزيا | تركيا | الأردن | مصر | الإمارات | السعودية | |
|----------------------------|----------------|---------|-----------|--------|---------|----------|----------|---|
| 66.0% | 45.9% | 29.6% | 27.1% | 18.0% | 5.0% | 53.7% | 41.6% | انتشار النطاق العريض (broadband) في المنازل ¹⁹ |
| 77.3% | 65.5% | 64.6% | 45.0% | 27.2% | 21.2% | 75.9% | 41.0% | نسبة مستخدمي الإنترنت ²⁰ |
| غير متوفر | 3.831.296 | 344.210 | 4.003.186 | 45.337 | 195.447 | 372.403 | 481.880 | عدد النطاقات النشطة ضمن نطاق البلد ²¹ |
| 75.827.630 | 159.423 | 129.945 | 976.298 | 5.881 | 41.313 | 22.619 | 23.343 | عدد عمليات تسجيل النطاقات التي تم شراؤها في البلد ²² |

¹⁸ الإنترنت في المملكة العربية السعودية (جامعة الملك فهد للبترول والمعادن)، المواقع الإلكترونية لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات وموقع “يسر”

¹⁹ بيانات المملكة العربية السعودية: التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 2010، بيانات ماليزيا والولايات المتحدة الأمريكية: تقرير أي دي سي IDC Galaxy 2010، البقية: قاعدة بيانات IDC لخدمات الاتصالات

²⁰ بيانات المملكة العربية السعودية: التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 2010، البقية: <http://Internetworldstats.com>

²¹ جميع البلدان المحددة: شركة إنترنت سيستمز كونسير تيم إنك <http://www.isc.org> يناير 2011

²² بيانات المملكة العربية السعودية: المركز السعودي لمعلومات الشبكة، البقية: <http://WebHosting.info> مارس 2011

”90% من مستخدمي الإنترنت السعوديين يعتبرون الإنترنت جزءاً أساسياً من حياتهم الشخصية“

3. محتوى الإنترنت: الاستخدامات في المملكة العربية السعودية

3.1 الاستخدام المنزلي لمحتوى الإنترنت والمواقف تجاهه

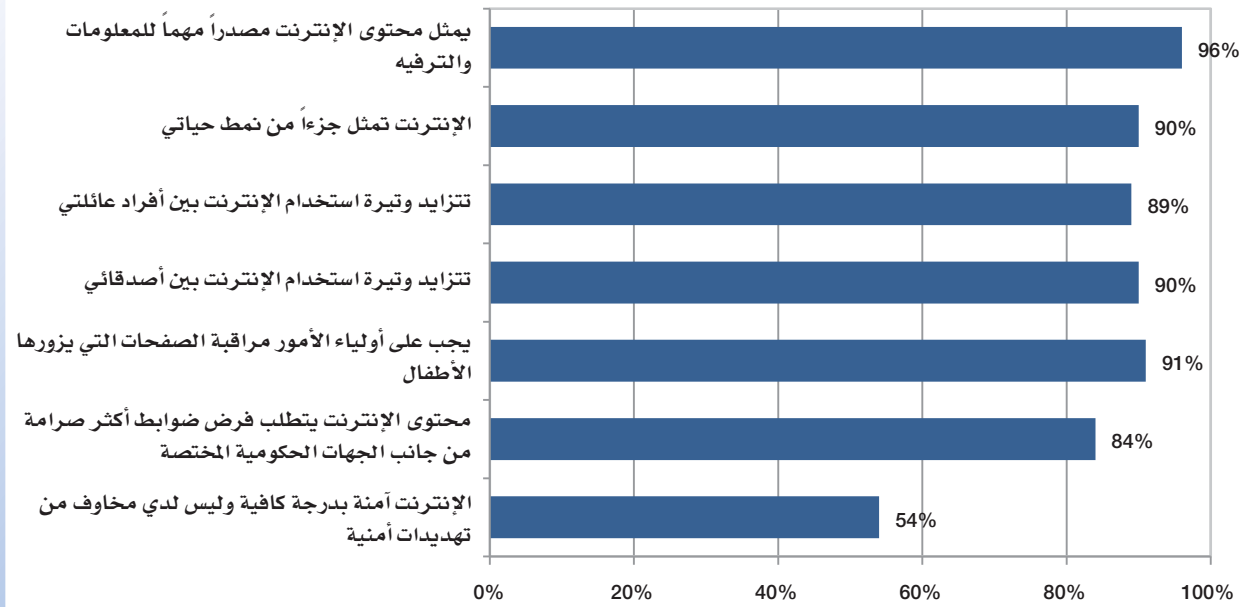
المواقف تجاه محتوى الإنترنت

من مستخدمي الإنترنت الذين شملتهم الدراسة يرون أن الإنترنت تمثل جزءاً من حياتهم الشخصية (الشكل 4). وأكد 90% تقريباً ممن شملتهم الدراسة أن استخدام الإنترنت بين أصدقائهم وأفراد عائلاتهم يشهد نمواً ملحوظاً.

ومثلما هو الحال في دول العالم الأخرى، فإن استخدام محتوى الإنترنت من قبل الأفراد في المملكة يأتي في معظمه من الجيل الجديد، لاسيما من شريحة الطلاب الذين تتوفر لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت من مدارسهم.

على الرغم من أن استخدام الإنترنت في المملكة العربية السعودية لا يزال متأخراً، مقارنة بمعظم الدول المتطورة، إلا أن الدراسة التي أجرتها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أكدت أن الإنترنت قد أصبحت جزءاً لا يتجزأ من المجتمع السعودي. وأشارت الدراسة إلى أن 96% من مستخدمي الإنترنت المنزلي قد أكدوا أن محتوى الإنترنت يمثل مصدراً مهماً للمعلومات والترفيه. وإلى جانب ذلك، فإن 90%

الشكل 4: مواقف السعوديين تجاه محتوى الإنترنت²³



²³ دراسة مسحية لمنظومة الانترنت - هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات - 2010

” يظهر السعوديون معدلات استخدام عالية لمحتوى الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعية، بينما تبقى معدلات استخدام المحتوى متعدد الوسائط والمحتوى التفاعلي أقل.“

ترشيح المحتوى

حول أمن الإنترنت بوصفه معوقاً محتملاً للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت بين المستخدمين والشركات، الرجاء مراجعة الفقرة 4.2.

وقد أطلقت الهيئة حملة لتوعية الجمهور حول الضوابط المتعلقة بأمن الإنترنت ومحتوى الإنترنت، مستخدمةً وسائل متنوعة مثل الصحف والوسائل المرئية والمسموعة والنشرات التوعوية والبريد الإلكتروني والحملات عبر الإنترنت والإعلانات في الأماكن العامة. وتركز الحملة على أهمية الإشراف على استخدام الأطفال للإنترنت وحماية البيانات الشخصية.

استخدام محتوى الإنترنت

أظهر المستخدم السعودي مستويات عالية فيما يتعلق باستخدام المحتوى الثابت وشبكات التواصل الاجتماعي. ولم يكن المحتوى ذي الوسائط المتعددة، والمحتوى التفاعلي على القدر نفسه من الانتشار، بينما من المتوقع في المستقبل ارتفاع مستوى استخدام محتوى الخدمات المصرفية والتعليم والبحث عن الوظائف، والتجارة الإلكترونية (الشكل 5).

مع ازدياد انتشار الإنترنت بين المجتمع السعودي، ازداد احتمال تعرض المستخدمين السعوديين للمحتوى الضار. وتقوم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بتطبيق نظام ترشيح المحتوى من أجل حماية المجتمع السعودي من المحتوى الضار بالإنترنت، خاصة المواد الإباحية، والمقامرة، والمخدرات. ويتم تنفيذ نشاطات الترشيح بالتعاون مع الجمهور السعودي. إذ تلقت الهيئة ما يزيد عن 675 ألف طلب لحجب بعض المواقع، وإلغاء الحجب عن بعض المواقع الأخرى، وذلك خلال عام 2010.²⁴

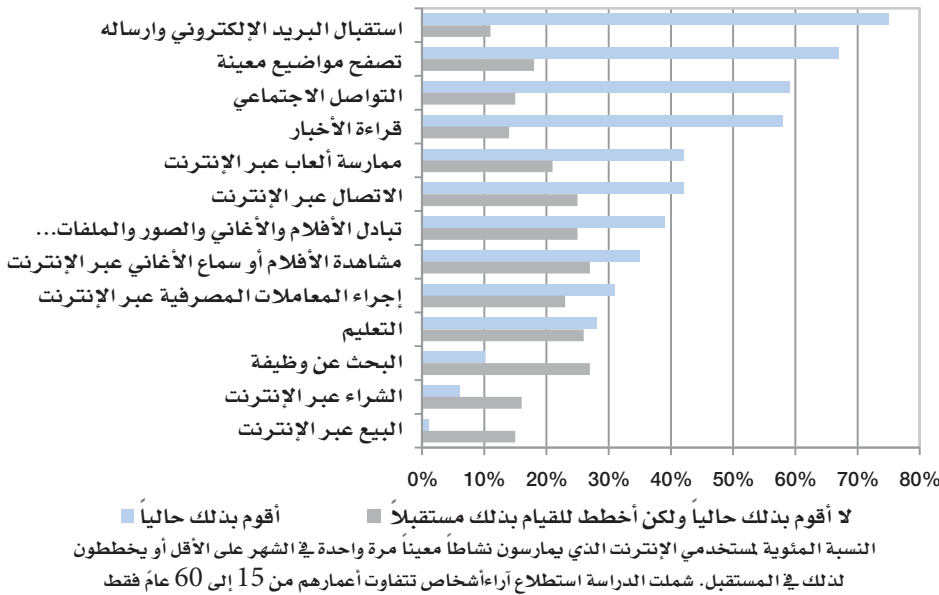
يتضح من الشكل البياني السابق أن الدراسات الاستقصائية التي أجرتها الهيئة تؤكد أن جهودها لتوفير محتوى إنترنت آمن تتفق تماماً مع توقعات مستخدمي الإنترنت. وأوضح 84% ممن شملتهم الدراسة أن محتوى الإنترنت يتطلب أن تقوم الجهات الحكومية المختصة بوضع لوائح أكثر صرامة. ويوضح الشكل البياني أيضاً ضرورة حماية الأطفال من محتوى الإنترنت الضار، حيث وافق 91% ممن شملتهم الدراسة على ضرورة مراقبة أولياء الأمور لاستخدام أطفالهم للإنترنت. وهذه الرقابة من قبل أولياء الأمور تشكل طبقة ترشيح ثانية لمحتوى الإنترنت الذي يستخدمه الصغار.

أمن الإنترنت

يعد أي جهاز حاسب - أو جهاز خادم أو شبكة متصلة بالإنترنت - عرضة للهجمات الخبيثة التي يمكن أن تنطلق من أي جهاز من ملايين الأجهزة المتصلة بالإنترنت، وفي أي وقت، ومن أي مكان في العالم.

ويعتبر أمن الإنترنت هو مصدر القلق الرئيس لدى 46% من مستخدمي الإنترنت. ولكن مع ارتفاع مستويات الوعي، قد يرتفع معدل القلق بين مستخدمي الإنترنت، وهو الأمر الذي قد يشكل عائقاً أمام استخدام الإنترنت والتجارة عبرها. وللاطلاع على المزيد

الشكل 5: استخدام السعوديين لمحتوى الإنترنت²⁵



²⁴ التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 2010

²⁵ دراسة مسحية لمنظومة الإنترنت - هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات - 2010

” مع نهاية عام 2010، وصل عدد مستخدمي موقع فيسبوك من المملكة العربية السعودية 3.2 مليون مستخدم، أي ما يمثل معدل انتشار بنسبة 12.2%“.

عبرها، وذلك مع إمكانية تصفح الأخبار بسهولة، وإيجاد ما يناسبهم، لاسيما وأن الأخبار عبر الإنترنت تكون محدثة ومجانية، ويمكن الوصول إليها في أي وقت. ويعد تنوع المحتوى عاملاً مهماً لجذب المستخدمين لقراءة الأخبار عبر الإنترنت.

الترفيه

يتجه عدد متزايد من المستخدمين السعوديين إلى الإنترنت لممارسة الألعاب، أو مشاهدة الملفات المرئية، أو الاستماع إلى الملفات الصوتية. ويمارس حوالي 40% من مستخدمي الإنترنت السعوديين الألعاب، والنسبة نفسها للمواقع التي تحتوي على المحتوى المرئي أو الصوتي.

التعليم

يتمتع محتوى التعليم الإلكتروني بإقبال كبير في المملكة، خاصة بين الإناث وجيل الشباب. وأظهرت الدراسة أن 28% من مستخدمي الإنترنت يدخلون إلى مواقع تعليمية بشكل منتظم، وأن النسبة نفسها تقريباً من مستخدمي الإنترنت يخططون للتعليم عبر الإنترنت في المستقبل. ويعد التعليم النشاط الوحيد عبر الإنترنت الذي يجد إقبالاً أكبر بين الإناث مقارنة بالذكور. ومن المؤكد أن ميزة توفر التعليم الإلكتروني على مدار الساعة تناسب شريحة الإناث في السعودية.

البحث عن الوظائف

يظهر استخدام البحث عن وظائف عبر الإنترنت معدلات أقل، وهذا ليس بالمستغرب انطلاقاً من أن البحث عن وظيفة هو نشاط يحدث أحياناً، وليس بصورة يومية أو أسبوعية. وفي الوقت الذي يدخل 10% فقط من مستخدمي الإنترنت في الوقت الحالي إلى مواقع البحث عن وظائف، فإن 27% يخططون للقيام بذلك مستقبلاً. ومن ثم فإن البحث عن وظائف يمثل أفضل نشاط يتم التخطيط له على الإنترنت. وتعتبر صفحات التوظيف في مواقع الإنترنت الخاصة بالمنظمات الكبرى هي المفضلة لدى الباحثين عن وظائف.

التجارة الإلكترونية

لا تزال التجارة الإلكترونية في بداية مرحلة التطور في المملكة العربية السعودية، فقد أشارت الدراسة إلى أن 6% فقط من السكان قد قاموا بعمليات شراء عبر الإنترنت في المملكة، مقارنة مع 13% في جمهورية التشيك و58% في الولايات المتحدة.²⁷ ومن المتوقع توسع سوق التجارة الإلكترونية السعودي تدريجياً، حيث أشار 16% من مستخدمي الإنترنت أنهم يخططون للشراء عبر الإنترنت في المستقبل، بينما يخطط 15% للبيع عبر الإنترنت.

يتمتع البريد الإلكتروني بأعلى معدل استخدام بوصفه التطبيق الرئيس على الإنترنت، إذ يشير 3 من أصل كل 4 من المستخدمين المنزليين إلى أنهم يقومون باستخدامه في الوقت الحالي. وكذلك تتمتع خدمات تصفح الإنترنت، وشبكات التواصل الاجتماعي، وقراءة الأخبار بمعدل انتشار يتجاوز 50%.

التصفح

أوضحت الدراسة أن هناك مواضيع عامة يبحث عنها المستخدمون، ومواضيع أخرى لها علاقة وثيقة بثقافة معينة في السوق. وتشمل المواضيع العامة المعلومات الدينية والصحة والطب والسفر، وهي مفضلة بين مختلف الفئات العمرية على الرغم من وجود بعض الاختلافات. فعلى سبيل المثال، المعلومات الدينية مفضلة أكثر لدى الفئات الأكبر سناً، وفي الأماكن الريفية، أما المواضيع المتعلقة بالصحة فيبحث عنها كبار السن. ويبحث الرجال بنسبة كبيرة عن المحتوى المتعلق بالرياضة (89%)، بينما تأتي السيارات بوصفها ثاني أبرز الموضوعات التي يبحث عنها الرجال (21%). ومن جهة أخرى فإن السيدات يقمن بزيارة المواقع المخصصة للآزياء والتجميل (64%) والطبخ (48%). وتستخدم السيدات المعلومات المتعلقة بالصحة والطب بنسبة 37% مقابل 16% للرجال، أي بما يتجاوز الضعف.

شبكات التواصل الاجتماعي

ازدادت أهمية وسائل الإعلام الاجتماعي خلال العامين الماضيين، إذ تمثل في الوقت الحاضر إحدى أهم الحوافز والدوافع لاستخدام الإنترنت، وخصوصاً بين جيل الشباب. وبنهاية عام 2010، وصل عدد مستخدمي موقع فيسبوك من المملكة العربية السعودية 3.2 مليون مستخدم، أي ما يمثل معدل انتشار بنسبة 12.2% (مقارنة بنسبة 45.3% في الإمارات العربية المتحدة، 33.9% في قطر، 7.6% في سلطنة عمان، 5.5% في مصر). ويذكر أن ثلثي مستخدمي الفيسبوك في المملكة العربية السعودية هم من الفئة العمرية (15-29) سنة.²⁶

من المتوقع حدوث نمو سريع في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المملكة وذلك لارتفاع نسبة الشباب. إذ تتحول وسائل التواصل الاجتماعي إلى منصة رئيسية للتفاعل بين الأفراد والشركات والجهات الحكومية. ويتوجب على الشركات والجهات الحكومية تحديد الطرق التي تمكنها من استخدام هذه الوسائل على أفضل نحو للتفاعل مع عملائها.

قراءة الأخبار

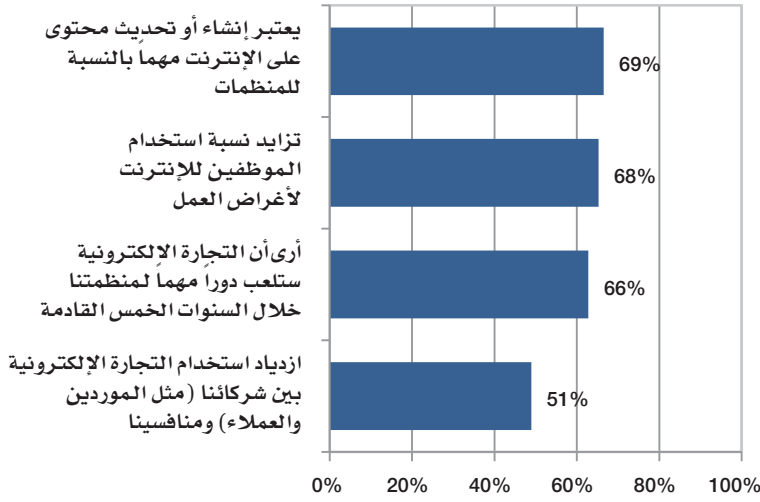
قراءة 60% من مستخدمي الإنترنت في المملكة يقرؤون الأخبار عبر الإنترنت. وأظهرت النتائج إلى أن السهولة والملائمة هي الحافز الأكثر أهمية لقراءة الأخبار

²⁶ المصدر: تقرير وسائل الإعلام الاجتماعي في العالم العربي، كلية دبي للإدارة الحكومية، 2011.

²⁷ نموذج وتوقعات شركة (IDC) عن السوق الرقمي في العالم، 2009.

”الشركات في معظم الأحيان تستخدم الإنترنت للتفاعل مع الجهات الحكومية وللوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية.“

الشكل 6: مواقف الشركات تجاه محتوى الإنترنت²⁹



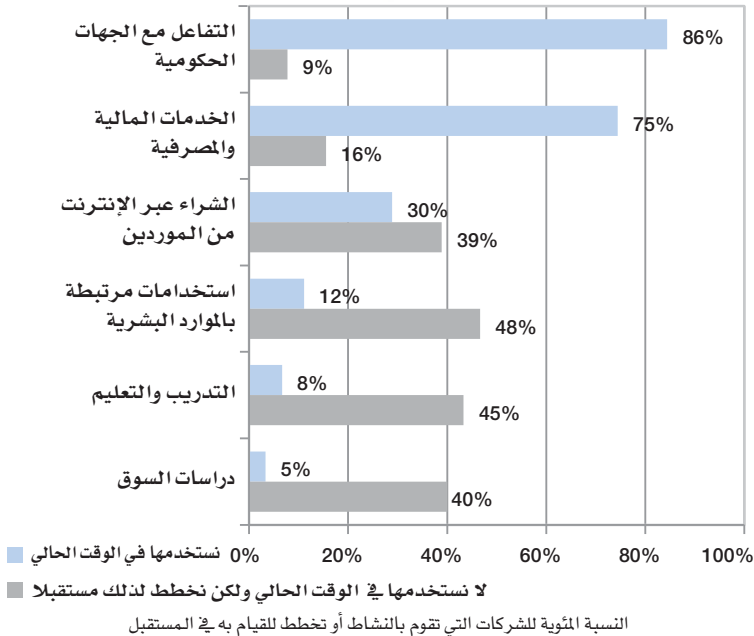
ويؤدي وجود خطط للشراء عبر الإنترنت إلى توفير فرص للبائعين السعوديين عبر الإنترنت، حيث يمكنهم اتباع نماذج النجاح التي حققتها الشركات الإقليمية والمحلية مثل الخطوط الجوية العربية السعودية و (Saudi.souq.com)، والتي تلقى رواجاً بين مستخدمي الإنترنت ممن شملتهم الدراسة. ويمكن للمستخدمين الجدد في سوق الإنترنت أن يستلهموا نماذج التسوق الإلكتروني العالمية، مثل واجهات التسوق في مواقع أمازون (Amazon) أو ياهو (Yahoo) أو جوجل (Google)، والتي تلقى رواجاً كبيراً في المملكة. وأشار 7% ممن شملتهم الدراسة أن هذه البوابات تعتبر المواقع المفضلة بالنسبة لهم للشراء عبر الإنترنت.²⁸

3.2 استخدام الشركات لمحتوى الإنترنت والمواقف تجاهه

المواقف تجاه محتوى الإنترنت

تعتبر ثلثا الشركات تقريباً أن محتوى الإنترنت مهمٌ لمنظمتها، وتشمل هذه الأهمية إنشاء المحتوى وتحديثه واستخدام الإنترنت لإجراء المعاملات المصرفية (الشكل 6).

الشكل 7: استخدام الشركات للإنترنت³⁰



تشير الشركات إلى أهمية الدور الكبير الذي ستلعبه التجارة الإلكترونية في منظماتها. ويتوقع ثلثا الذين شملتهم الدراسة أن التجارة الإلكترونية ستلعب دوراً مهماً في منظماتهم خلال السنوات الخمس القادمة، بينما يوافق أكثر من النصف على أنهم يتوقعون استخداماً متزايداً لمنظومة شركائهم. ويتضح الإقبال على محتوى التجارة الإلكترونية بشكل خاص في قطاع الشركات الكبيرة التي عادةً ما يكون لديها نضج أكبر فيما يتعلق بتقنية المعلومات والإنترنت.

المواقف تجاه استخدام الإنترنت

تستخدم الشركات الإنترنت في معظم الأحيان للتفاعل مع الجهات الحكومية ولإجراء الخدمات المصرفية والمالية، حيث أشار أكثر من 75% ممن شملتهم الدراسة إلى أنهم يستخدمون الإنترنت لتنفيذ هذه العمليات (الشكل 7). وتشير الدراسة التي أجرتها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إلى أن توفر محتوى الإنترنت وتقديمه من قبل المنظمات الحكومية والمؤسسات المصرفية يتميز بالنضج مقارنة بغيره من القطاعات الأخرى.

دراسة مسحية لمنظومة الانترنت - هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات - 2010 30,29,28

” لا تزال مبيعات التجارة الإلكترونية بالنسبة للشركات في مراحلها الأولى نسبياً، حيث أن 8% فقط من الشركات تبيع حالياً منتجاتها أو خدماتها عبر الإنترنت.“

(شركة-حكومة) فقد سجلت أيضاً مستويات عالية، حيث أن ثلثي الشركات لديها نشاط مبيعات إلى هذه القطاعات. وفيما يتعلق بنسبة القطاعات المستهدفة، فقد سجل نموذج تجارة الأعمال (شركة-شركة) 54%، ونموذج الأفراد (شركة-مستهلك) 28%، والنموذج الحكومي (شركة-حكومة) 18%.

ويمثل المتجر الإلكتروني الخاص الآلية الأكثر شيوعاً للتجارة الإلكترونية بالنسبة للشركات التي تقوم بالبيع حالياً عبر الإنترنت. ويأتي بعد ذلك البيع من خلال التواصل عبر الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو أنظمة تخطيط موارد المؤسسات.

ونج عن الدراسة مؤشرات مشجعة أخرى وهي أن معظم الشركات التي تشتري عبر الإنترنت راضية عن هذه التجربة وأن معظم هذه الشركات تتوقع نمواً في حجم مشترياتهم خلال فترة الـ 12 إلى 24 شهراً القادمة. وتمثلت آلية الشراء الأكثر شيوعاً بالنسبة لهذه الشركات في التواصل عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني، بينما جاءت المتاجر الإلكترونية في المرتبة الثالثة، وهي دلالة أخرى على أن التجارة الإلكترونية في المملكة لا تزال بحاجة إلى الكثير من التطوير.

وجاءت المملكة العربية السعودية بصفتها السوق المستهدفة للشركات التي تبيع عبر الإنترنت. وكانت دول الخليج والبلدان العربية أسواقاً مهمة كذلك، وذلك من قبل ما لا يقل عن ثلثي الشركات.

من ناحية تفضيلات الشراء الجغرافية، كان الشراء من المملكة العربية السعودية هو الأكثر شيوعاً. ومن ناحية نوعية المشتريات، حيث أشار ثلثي الشركات أن النوع الأكثر شيوعاً هو الخدمات، ثم المنتجات ثم المواد الخام.

في ظل نضوج المنظومة الرقمية للشركاء وزيادة توافر محتوى الإنترنت، يمكن التنبؤ بزيادة ملحوظة في استخدام نشاطات معينة مثل الشراء عبر الإنترنت من الموردين، استخدام أنظمة الموارد البشرية، والتدريب والتعليم، ودراسات السوق. وهذا الزيادة يكون على قدر العوائد التجارية المتوقعة التي يمكن أن توفرها منظومة الإنترنت للشركات، لاسيما من ناحية توفير الوقت والتكلفة.

توفير الشركات لمحتوى الإنترنت

ما يقارب نصف الشركات التي شملتها الدراسة لديها مواقع على الإنترنت. وعلى الرغم من أن هذه النسبة منخفضة مقارنة بالإمارات العربية المتحدة (83%)، أو دول الاتحاد الأوروبي (69%)³¹، فقد أشارت 38% من الشركات السعودية إلى أن لديها خططاً لإنشاء مواقع على الإنترنت، مما سيرفع النسبة الإجمالية لتواكب المعايير العالمية. وتأتي نسبة الشركات الكبيرة التي لديها مواقع على الإنترنت- أو التي لها تواجد من خلال رعايتها لمواقع أخرى- أعلى مقارنة بالشركات الصغيرة التي ثلثها فقط لديها مواقع على الإنترنت.

وبينما يبدو موقع الإنترنت وكأنه نقطة التواجد الأولى للشركات على الإنترنت، فإن النشرة الإخبارية (newsletter) وكذلك حساب الشركة في شبكات التواصل الاجتماعي يأتيان في الدرجة الثانية. والشركات مهتمة كثيراً بتوفير معلومات أكثر على الإنترنت، حيث أشار ما يقرب من 40% من الشركات إلى أنها تخطط لاستخدام وسائل أخرى غير المواقع، مثل النشرات الإخبارية وحسابات الشبكات الاجتماعية والمدونات والإعلانات المدفوعة.

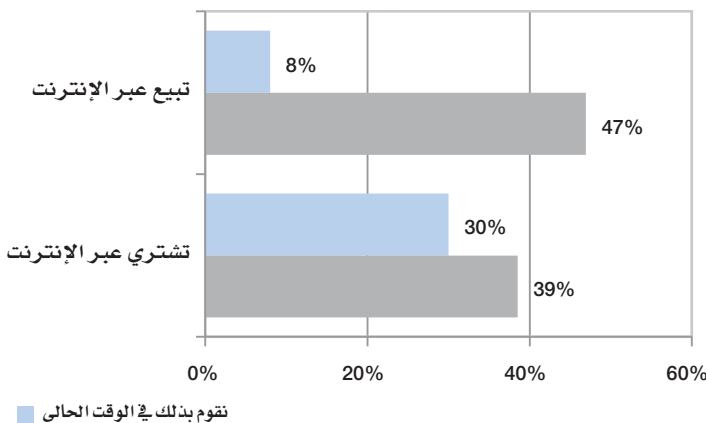
التجارة الإلكترونية

تشير الدراسة التي أجرتها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إلى أن الشركات تزيد من عمليات الشراء الخاصة بها عبر الإنترنت، ولكن لا تزال عمليات البيع عبر الإنترنت في مراحلها المبكرة في المملكة.

لا تزال مبيعات التجارة الإلكترونية بالنسبة للشركات في مراحلها الأولى نسبياً في المملكة، حيث أن 8% فقط من الشركات التي شملتها الدراسة تقوم ببيع منتجاتها أو خدماتها حالياً عبر الإنترنت، وذلك في كثير من الأحيان بشكل مباشر عبر مواقعها على الإنترنت (الشكل 8). إلا أنه ومن المشجع أن تشير حوالي نصف الشركات الأخرى إلى وجود خطط لديها للقيام بذلك خلال السنوات القليلة القادمة. وتجدر الإشارة إلى أن حوالي 70% من الشركات الكبيرة تخطط للبيع عبر الإنترنت خلال السنوات القليلة القادمة.

واستهدفت الشركات التي تبيع عبر الإنترنت في معظم الأحيان قطاع الشركات عبر نموذج تجارة الأعمال (شركة-شركة)، أما مبيعات الشركات للأفراد (شركة-مستهلك) وللجهات الحكومية

الشكل 8: استخدام الشركات للتجارة الإلكترونية³²



³¹ دراسة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالإمارات العربية المتحدة، دراسة عن استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الشركات، 2010 يورستات

³² دراسة مسحية لمنظومة الانترنت - هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات - 2010

”من المتوقع أن تظهر الجهات الحكومية نمواً قوياً في نشاطات التعليم والتدريب الإلكتروني وكذلك الشراء عبر الإنترنت.“

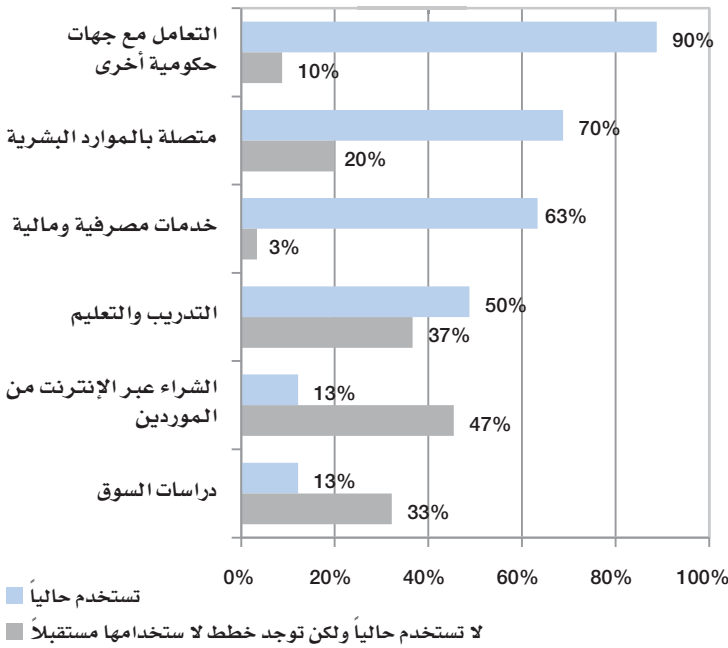
وأشارت الدراسة إلى أن نصف الجهات الحكومية تقريباً لديها مدونات وحسابات في مواقع التواصل الاجتماعي، ولها تواجد من خلال رعاية على مواقع أخرى. وبشكل عام فإن المزيد من الجهات الحكومية توفر أشكالاً مختلفة من محتوى الإنترنت مقارنة بمنظمات الأعمال.

وتعتمد الجهات الحكومية في الغالب على موارد وقدرات داخلية لدى تطوير وصيانة البنى التحتية المطلوبة لتوفير محتوى الإنترنت. وفي حال وجدت مساعدة من الخارج، فغالباً ما تكون في مجالات استضافة وتطوير المواقع واستضافة التطبيقات والأمن وخدمات تخزين البيانات. وأشارت الجهات الحكومية التي تعاونت مع مزودين خارجيين إلى أن السبب الرئيس في ذلك يعود لخبرتهم ومعرفتهم.

الشراء عبر الإنترنت

أوضحت الدراسة أن 13% فقط من الجهات الحكومية التي شملتها الدراسة تقوم بشراء المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت. وهذه النسبة تعتبر أقل مقارنة بقطاع الشركات، حيث أن 30% من الشركات التي شملتها الدراسة تقوم بشراء المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت. ومن المتوقع أن يتمكن القطاع الحكومي من سد هذه الفجوة لاسيما مع وجود خطط لدى ثلث الجهات التي لا تشتري في الوقت الحالي عبر الإنترنت للشراء في العام المقبل.

الشكل 9: استخدام الجهات الحكومية لمحتوى الإنترنت³³



وأدت البطاقات الائتمانية (credit cards) الطريقة المفضلة للدفع مع قبول 68% من الشركات الدفع بواسطتها، بينما جاءت التحويلات المصرفية والنقد/ الشيكات عند التسليم في المرتبة الثانية لما يقارب نصف الشركات التي شملتها الدراسة. وكانت بطاقات السحب آلي (debit cards) مقبولة كوسيلة للدفع لدى ثلث الشركات، بينما لم تكن وسائل الدفع الأخرى مثل سداد (SADAD) وبلي بال (Paypal) متوفرة بدرجة شائعة.

3.3 استخدام الجهات الحكومية لمحتوى الإنترنت والمواقف تجاهه

المواقف تجاه محتوى الإنترنت

أشارت جميع الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية إلى أهمية الإنترنت ومحتوى الإنترنت، وأشار 70% منها إلى تزايد استخدام محتوى الإنترنت من قبل موظفيها، وهذه النسبة تعادل النسبة في الشركات التي شملتها الدراسة.

وتولي الجهات الحكومية أهمية كبيرة لتوفير معلومات وخدمات أكثر عبر الإنترنت للأفراد والشركات. إلا أن مستوى الحماس الذي أبدته الجهات الحكومية تجاه التجارة الإلكترونية أقل بدرجة كبيرة مقارنة بقطاع الأعمال، وذلك من ناحية استخدامها من قبل الشركاء من جهة، والدور الذي ستلعبه التجارة الإلكترونية في خدماتها من جهة أخرى. وجاء الإدراك لنضج الآليات الداعمة للتجارة الإلكترونية - مثل التسليم والدفع والأمن - منخفضاً كذلك مقارنة بالشركات.

المواقف تجاه استخدام الإنترنت

أشارت 90% من الجهات الحكومية التي شملتها الدراسة إلى أن الاستخدام الأكثر شيوعاً لمحتوى الإنترنت بالنسبة لها يتمثل في تعاملها مع الجهات الحكومية الأخرى. وتأتي في المرتبة الثانية النشاطات ذات الصلة بالموارد البشرية، ونشاطات التدريب والتعليم، والخدمات المصرفية والمالية. وتحظى نشاطات الموارد البشرية والتدريب والتعليم بانتشار أكبر في القطاع الحكومي مقارنة بقطاع الأعمال.

من المتوقع أن تبدي الجهات الحكومية في المستقبل نمواً قوياً في نشاطات التدريب والتعليم عبر الإنترنت، وكذلك في نشاطات الشراء عبر الإنترنت.

توفير محتوى الإنترنت

تعتبر مواقع الجهات الحكومية على الإنترنت والنشرة الإخبارية الخاصة بها هي الأكثر شيوعاً من حيث المحتوى، حيث أن جميع الجهات الحكومية لديها مواقع على الإنترنت ونشرات إخبارية.

” الحكومة الإلكترونية تشكّل جزءاً مهماً يحقق توسعاً سريعاً في منظومة الإنترنت في المملكة.“

• **الزوار:** العديد من الخدمات الإلكترونية للسفر والسياحة، مثل طلبات التأشيرات والتمديد، وللجهات التعليمية والثقافية مثل المكتبات الإلكترونية والاستفسارات عن قواعد البيانات الخاصة بالأبحاث والدراسات.

وأوضحت عملية التقييم الثانية التي أجراها برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسر) أن 15 جهة حكومية قدمت أداءً متميزاً فيما يتعلق بإطلاق الخدمات الحكومية الإلكترونية. وكانت 43 جهة أخرى تمثل 30% تقريباً من الجهات التي شملتها الدراسة في مستوى يمكنها من تقديم الخدمات الإلكترونية في المستقبل القريب.³⁴

وعلى الرغم من أن الحكومة الإلكترونية تشكّل جزءاً مهماً من منظومة الإنترنت في المملكة، إلا أن هذا التقرير لم يتضمن وصفاً وتحليلاً دقيقاً لها، وذلك بسبب اختصاص برنامج (يسر) للتعاملات الإلكترونية. ويمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول الحكومة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني لبرنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسر) (www.yesser.gov.sa).

خدمات الحكومة الإلكترونية

يعمل برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسر) تحت مظلة البرنامج الوطني للحكومة الإلكترونية بصفته مساعداً ومحفزاً لتحويل القطاع العام إلى مجتمع المعلومات. ويتم في الوقت الحالي توفير مجموعة كبيرة ومتنوعة من الخدمات الإلكترونية للعملاء، بما فيها:

- **المواطنون والمقيمون:** العديد من الخدمات الإلكترونية للعمالة والتوظيف، مثل الاستفسارات عن طلبات الوظائف والتأشيرات لكافة الوزارات والمؤسسات التعليمية والبلديات مثل مشاهدة وتسديد فواتير المياه والكهرباء.
- **الشركات:** العديد من الخدمات الإلكترونية للعمالة والتوظيف، وذلك مثل طلبات التأشيرات وتصاريح العمل، ولقطاع الاتصالات والتقنية مثل تسجيل أسماء نطاقات الإنترنت واعتماد العنوان البريدي.



³⁴ تقرير القياس الثاني من موقع ”يسر“

”المحفز الأساسي لاستخدام الإنترنت في المنازل هو سهولة الوصول إليها.“

4. أهم العوامل المساعدة لاستخدام منظومة الإنترنت

- **مدى الاهتمام:** لم يبد العديد ممن تمت مقابلتهم الاهتمام بنشاطات مثل البحث عن الوظائف، وممارسة الألعاب عبر الإنترنت.
- **عوامل ثقافية:** العديد من مستخدمي الإنترنت لا يزالون يفضلون النشاطات التقليدية، مثل قراءة الجرائد، والذهاب إلى البنوك، والتسوق في المتاجر، والبحث عن الوظائف باستخدام الوسائل التقليدية.
- **البنية التحتية:** تقيد خطوط الاتصال المكلفة والبطيئة، إضافة إلى صعوبة وسائل الدفع والشحن بعض نشاطات الإنترنت. ومن أمثلة هذه النشاطات الشراء والبيع، وممارسة الألعاب، واستهلاك المحتوى الصوتي والمرئي.

ركز الفصل الثالث على الاستخدام الحالي للإنترنت، أما هذا الفصل فسيعرض أهم العوامل المساعدة، والعوامل المعيقة التي تؤثر على منظومة الإنترنت، كما سيعرض نظرة المستهلكين من الأفراد والقطاع العام والخاص تجاه هذه المنظومة. فكتيراً ما تكون العوامل المساعدة والمعيقة وجهان لعملة واحدة: فإذا لم يتم تطوير العامل المساعد بشكل ملائم، فإنه يتحول إلى عامل معيق.

4.1 العوامل المساعدة والعوامل المعيقة: بيانات المسح

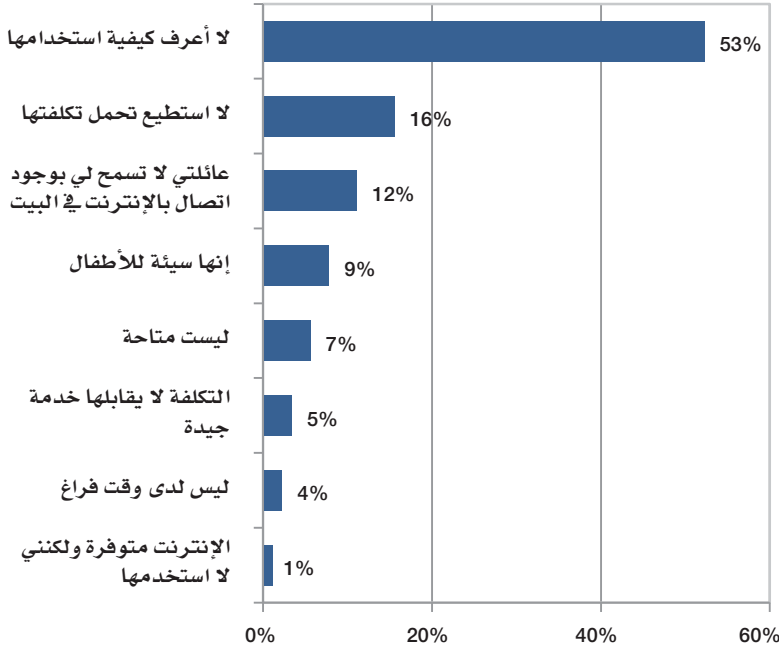
العوامل المساعدة والعوامل المعيقة بالنسبة للأفراد

بشكل عام، فإن الدافع الرئيس لاستخدام الإنترنت هو سهولة الوصول إليها، وهذا الدافع قد تمت الإشارة إليه في معظم استخدامات الإنترنت. وكان التوفير في الوقت اللازم لإيجاد المحتوى المطلوب دافعاً مهماً كذلك؛ إذ تمت الإشارة إليه بشكل خاص فيما يتعلق بقراءة الأخبار، والخدمات المصرفية، والتسوق عبر الإنترنت، والتعليم الإلكتروني، والبحث عن الوظائف. وبشكل تنوع المحتوى دافعاً آخر، وبشكل خاص في مجالات البحث والتصفح، وقراءة الأخبار، وممارسة الألعاب، واستخدام الصوت والفيديو، والتعليم عبر الإنترنت. وأخيراً، كان لسهولة تكوين المجموعات وفعالية التواصل الدور الكبير في انتشار شبكات التواصل الاجتماعية (انظر الشكل رقم 10).

أوضح الأفراد الذين لم يستخدموا الإنترنت على الإطلاق أن عدم معرفتهم وإلمامهم، هو العامل المعيق الرئيس وراء عدم استخدامهم لها؛ بينما مثلت القدرة المالية، والقيود العائلية على الاستخدام النسبة الأكبر من بقية نتائج الاستطلاع.

وحدد الأفراد المعوقات التالية التي حالت دون زيادة استهلاك محتوى الإنترنت، واستخدام التجارة الإلكترونية:

الشكل 10: المعوقات التي حددها من لا يستخدم الإنترنت³⁵



³⁵ دراسة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات حول استخدامات الحاسب والإنترنت 2009

عوامل البنية التحتية، وصحة المنظومة، ومعوقات الأعمال تحدد ملامح استخدام محتوى الإنترنت من قبل الشركات”

• **فاعلية المنظومة:** نظراً لما تتمتع به منظومة الإنترنت من إمكانات تجعلها قناة بيع مهمة؛ فإن الإنترنت تمكن الشركات من المشاركة في السوق بشكل أفضل (لكل من العملاء والموردين)، والاستجابة بشكل أفضل للطلب في السوق، ولضغوط المنافسة.

• **معوقات الأعمال:** لا يتم استخدام محتوى الإنترنت والتجارة الإلكترونية حينما لا يدعمان نموذج العمل. وأكبر العوامل المعيقة تكمن في عدم توافق تطبيق التجارة الإلكترونية مع إستراتيجية الشركة، وكون المنتجات غير ملائمة للاستخدام مع التجارة الإلكترونية، وعدم اهتمام العملاء والشركاء بالتجارة الإلكترونية.

العوامل المساعدة والعوامل المعيقة بالنسبة للقطاع العام

معظم العوامل التي تؤثر على تعامل القطاع الحكومي مع محتوى الإنترنت مشابهة لتلك التي لوحظت في قطاع الأعمال، ويشمل ذلك التوفر في المحتوى، وزمن الاستجابة، وتنوع المعلومات. وعلى أي حال فهناك بعض العوامل التي تختلف في القطاع العام، عنها في القطاع الخاص:

• **عوامل ثقافية:** تظهر الجهات الحكومية ترحيباً أكبر بنشر المعلومات على الإنترنت، نظراً لطبيعتها التنظيمية، إذ أنها توفر معلومات للمواطنين والشركات والفروع الأخرى للجهات الحكومية كجزء من مهامها، وتعد الإنترنت قناة رئيسة لتنفيذ ذلك.

• **النمط الحكومي:** كثيراً ما تنطلق المبادرات الحكومية بناءً على توجيهات إدارية عليا، إذا ما قورنت بقطاع الأعمال الذي تكون نشاطات الشركة فيه أكثر تجزئة. ويتميز القطاع الحكومي بحشد نشاطاته، ويشمل ذلك استخدام محتوى الإنترنت وتوفيره وفق اشتراطات على مستوى عالٍ.

• **أمن المعلومات:** انطلاقاً من حجم المعلومات المتوفرة عبر الإنترنت، والأهمية المتزايدة للحكومة الإلكترونية، وحساسية المعلومات التي تتعامل معها الجهات الحكومية، فإن ذلك ينعكس على مخاوف الجهات الحكومية تجاه الأمور المتعلقة بأمن المعلومات.

• **لغة المحتوى:** يفضل موظفو القطاع العام التعامل مع المحتوى العربي أكثر من المحتوى الانجليزي، بدرجة أكبر، مقارنةً بالقطاع الخاص. ومن ثم فإن المعلومات التي تنشر عبر الإنترنت غالباً ما تكون باللغة العربية فحسب، وعلى العكس؛ فإن عدم توفر محتوى الإنترنت باللغة العربية يعد معيقاً لاستخدام محتوى الإنترنت.

• **مدى الثقة:** إن ثقة مستخدم الإنترنت مرتبطة بتوفر الخصوصية والأمن. ومن نشاطات الإنترنت التي تتأثر بمدى الثقة شبكات التواصل الاجتماعي، وقراءة الأخبار، والبحث عن الوظائف، والخدمات المصرفية، والتجارة الإلكترونية.

• **توفر المحتوى:** يعمق عدم توفر المعلومات باللغة العربية أنشطة استخدام محتوى الإنترنت، مما يؤدي إلى معوقات في التصفح والبحث، وقراءة الأخبار، واستخدام محتوى الصوت أو الفيديو.

وتهدف مبادرة الملك عبدالله للمحتوى العربي إلى معالجة قضية محتوى اللغة العربية على الإنترنت، حيث تم تكليف مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية بهذه المبادرة³⁶ وفي هذا الخصوص تتعاون المدينة مع مؤسسات أخرى داخل المملكة وخارجها لتطوير وسائل تساعد على إثراء المحتوى مثل القواميس، ومحركات البحث، ومجلات الصرف اللغوي، ونظم التعرف الضوئي على الحروف. وتتعاون المدينة كذلك مع منظمات وشركات مختلفة مثل جوجل، ويكيبيديا، والمكتبات الوطنية؛ لتوفير محتوى عربي أكثر، وبجودة عالية.³⁷ وتم تنفيذ مشاريع مختارة تشمل ترجمة 33 كتاباً عن التقنية،³⁸ وتطوير محرك ترجمة مفتوح المصدر بالتعاون مع IBM،³⁹ وترجمة 2000 مقال على ويكيبيديا في مجال العلوم والتقنية.⁴⁰ كما تم تنظيم العديد من النشاطات الأخرى والتي تشمل مسابقات، وندوات، واجتماعات، وورش عمل بهدف إثراء المحتوى.

العوامل المساعدة والعوامل المعيقة بالنسبة للقطاع الخاص

حددت شركات القطاع الخاص التي شاركت في الدراسة العوامل المساعدة والعوامل المعيقة التالية التي تواجهها في استخدام منظومة الإنترنت:

• **عوامل البنية التحتية:** تم تحديد التوفر الفوري لخدمات الإنترنت، والاستجابة السريعة، كأهم محفزين لازدهار محتوى الإنترنت والتجارة الإلكترونية؛ وذلك لما لهما من فوائد للأعمال من ناحية الحد من التكلفة وتوفير الوقت. وفي المقابل، يعد الأداء الضعيف للنطاق العريض معوقاً أساسياً لاستخدام التجارة الإلكترونية، وكذلك خيارات الشحن والتوصيل الغير متطورة، والصعوبة في توفير موظفين يتمتعون بمهارات كافية في تقنية المعلومات. واشتكت الشركات الصغيرة تحديداً من الفجوة في مهارات تقنية المعلومات.

³⁶ للتعرف على تفاصيل المبادرة يرجى زيارة الموقع <http://www.econtent.org.sa>

³⁷ معهد أبحاث الحاسب، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: <http://ceri.kact.edu.sa>

³⁸ موقع مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية:

<http://www.kacst.edu.sa/en/about/media/news/Pages/news19.aspx>

³⁹ موقع IBM: <http://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/28824.wss>

⁴⁰ موقع مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية: <http://www.kacst.edu.sa/en/about/media/news/Pages/news152.aspx>

” لرواد الأعمال السعوديين مسارات تطوير مختلفة وخيارات تمويل مختلفة مقارنة برواد الأعمال في الغرب“

الأولى من هذه المشاريع، والتي تمثل خطراً على رأس مالهم؛ وفي غضون ذلك يتقاضى الموظفون العاملون في الشركات الناشئة أجوراً أقل مقارنة مع الشركات القائمة، ويتم منحهم في البلدان المتقدمة أسهماً مشروطة في الشركة، من أجل مشاركتهم وإسهامهم في نجاحها.

- مجموعات الأعمال العائلية هي مصدر رئيس لتمويل المشاريع التقنية؛ إذ تقوم بكثير من المهام التي تقوم بها صناديق تمويل المشاريع، ومعظم هذه المجموعات العائلية ليست مهتمة بالشركات الناشئة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات. ويشعر رواد الأعمال من الشباب بأن هذه المجموعات العائلية تميل إلى امتلاك الشركات الجديدة بقيمة أقل من القيمة التي يمكن الحصول عليها في الدول المتطورة. وعلاوة على ذلك فإن عروض الاكتتاب العام لتلك الشركات نادرة جداً.

- بسبب نقص رأس المال الاستثماري؛ فإن تمويل الأعمال من المدخرات الشخصية، ومن أرباح الأعمال الخاصة تعد طريقة التمويل الرئيسية المتاحة لرواد الأعمال الشباب في المملكة، تليها القروض واستثمارات الأسهم من أقارب المؤسسين. وتتميز نشاطات تمويل الأعمال من المدخرات الشخصية، ومن أرباح الأعمال؛ بأنها تحد من التوسع المفرط، والاستثمار الذي يتضمن مخاطر. وبالمقابل، ففي الكثير من الحالات تضطر الشركة أن تتطور ببطء، وربما تخسر لصالح منافس يتمتع بتمويل أفضل، أو تتعرض لتأخير في توفر منتجاتها وخدماتها.

- إن النتائج التي تترتب جراء فشل مشروع تجاري ما في المملكة قد تكون وخيمة؛ إذ تشترط البنوك على رائد الأعمال أن يرهن بيته، مما قد يعرضه للإفلاس (إلا في حالة الشركات ذات المسؤولية المحدودة). ويعتبر عدم القدرة على حماية المنازل والممتلكات الأساسية الأخرى بسبب فشل المشاريع معوقاً كبيراً للدخول في مثل هذه المخاطرة، وهو الأمر الذي يزيد احتمال عدم تطوير الأفكار الإبداعية.

يقوم أصحاب رؤوس الأموال في الدول المتطورة بحماية استثماراتهم، من خلال توفير الرعاية لمؤسسي الشركات ومسؤوليها، وتوجيههم فيما يتعلق بتطوير نموذج الأعمال، وتوظيف الأفراد، وإدارة النفقات وما شابه ذلك. ومن ناحية تاريخية لم تكن الرعاية والتوجيه متوفرة في المملكة للشركات الناشئة؛ إلا أنها بدأت في الوقت الحالي في الازدهار من خلال نشاطات حاضنات الأعمال بالمملكة. وفي هذا الصدد أطلق برنامج (بادر) تحت إدارة مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، عدداً من البرامج لدعم صناعة الاتصالات وتقنية المعلومات، والتقنية الحيوية، وتقنية النانو، والتصنيع المتقدم، ويهدف (بادر) لإطلاق أحد عشر حاضنة أعمال على الأقل في صناعات معينة خلال السنوات القليلة القادمة.⁴¹

4.2 مدى نضج العوامل المساعدة

أجرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إلى جانب عمليات المسح، سلسلة من المقابلات مع كبريات الشركات السعودية، ورواد الأعمال، والجهات الحكومية، وغيرهم من الجهات ذات العلاقة بمنظومة الإنترنت بالمملكة، وذلك لفهم مخاوفهم وآرائهم حول الظروف المحيطة بكل من محتوى الإنترنت، والفرص المتاحة أمام الشركات الجديدة لتأسيسها ونموها، وإدخال الإبداع إلى منظومة الإنترنت في المملكة العربية السعودية.

رأس المال والتوجيه والرعاية

من ناحية تاريخية؛ نجد أن العديد من الشركات الناشئة والشابة قد قدمت الكثير من الابتكارات للمنظومة الرقمية للإنترنت في العالم. ومن ثم فإن دعم رواد الأعمال من الشباب السعوديين يشجع على تطور القطاع بأكمله. كما يؤدي وجود بيئة أعمال أفضل لتلك الشركات الناشئة في المملكة إلى تقديم نماذج أعمال أفضل، والتي يمكن أن تؤدي من جانبها إلى زيادة في وظائف تقنية المعلومات.

ولرواد الأعمال من الشباب السعودي مسارات تطوير، وخيارات تمويل مختلفة، مقارنة برواد الأعمال من الشباب في الغرب؛ إلا أن حاجة الشركات الجديدة إلى رأس المال، والتوجيه البناء؛ هي سمة مشتركة عالمياً. فعند مقارنة الدول المتطورة مع المملكة، نجد أن منظومة الإنترنت للشركات الناشئة تعاني من بعض الفجوات؛ من شح في رأس المال، ونقص في الرعاية والتوجيه البناء. في الآونة الأخيرة، قامت بعض الجهات المختصة بمحاولات جادة لردم هذه الفجوة. وفي هذا الصدد، تجدر الإشارة إلى برنامج (كفالة) التابع لصندوق التنمية الصناعية السعودي، الذي يهدف للتغلب على معوقات تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، المجدية اقتصادياً، والتي لا تملك القدرة على تقديم الضمانات المطلوبة لجهات التمويل. كما أن لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات جهوداً في هذا الإطار، حيث قامت الهيئة بإطلاق برنامج (تحفيز)، والذي يهدف إلى تطوير قدرات شركات تقنية المعلومات الصغيرة والمتوسطة في المملكة، وتقديم الاستشارات لتحسين قدراتها التنافسية ورفع مستوى الابتكار لديها.

ومن أبرز الملاحظات حول تمويل الشركات الناشئة في المملكة هي:

- منظومة رؤوس أموال المشاريع مازالت غير متطورة، نتيجة لتفضيل الاستثمار الذي ينتج دخلاً ثابتاً، مقارنة بنماذج الاستثمار ذات المدى البعيد، وعالية المخاطر، والتي تنتج دخلاً متواضعاً، ولكن بإمكانها أن تحقق عوائد مالية أكبر في نهاية المطاف.
- اللوائح والتشريعات المالية تحد من الحصول على تسهيلات مالية لهذا النوع من الأعمال، مما يؤدي إلى طلب أصحاب رؤوس الأموال حصص عالية من الأسهم لحماية مصالحهم، بعد قيامهم بضخ استثماراتهم في المراحل

⁴¹ موقع بادير : <http://badir.org.sa>

” وضعت المملكة العربية السعودية قوانين للجرائم الالكترونية، والرسائل غير المرغوب بها، وتنظيم محتوى الإنترنت، وتنظيم اسم النطاق، والتنظيم التجاري.“

الإطار القانوني

• يرتبط نظام حقوق النشر وسياسة حل النزاعات بجرائم الإنترنت.

• تم سن تشريعات خاصة لتنظيم مجالات معينة، مثل المصارف والاتصالات.

وفيما يتعلق بتسجيل أسماء النطاقات، فإن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات توفر خدمات التسجيل عبر المركز السعودي لمعلومات الشبكة (SaudiNIC)، الذي يوفر للمملكة أسماء نطاقات خاصة بالمملكة العربية السعودية (sa). وكان المركز السعودي لمعلومات الشبكة قد بدأ مؤخراً بتوفير نطاق للمملكة العربية السعودية باللغة العربية (.السعودية)، هذا بالإضافة إلى تسجيل النطاق تحت الامتداد (.sa) الذي يتكون من جزئين، مثل (nic.sa). وتقدم جميع خدمات تسجيل أسماء النطاق مجاناً.⁴³

وعلى الرغم من أن المملكة قد غطت مجالات عديدة بأطر قانونية من خلال اللوائح المذكورة آنفاً؛ إلا أنه ما تزال هناك فجوة في نضج التشريعات المرتبطة بمنظومة الإنترنت، عند مقارنتها بالدول المجاورة والمتطورة:

• فيما يتعلق بتوفير حماية أكبر للمستهلكين في التعاملات الإلكترونية؛ فإن المملكة العربية السعودية بشكل عام في مستوى مماثل للدول في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، إلا أنها بحاجة إلى المزيد من الإهتمام لمواكبة الدول المتقدمة. وذلك على الرغم من تأسيس جمعية حماية المستهلك السعودية، وهي منظمة مستقلة مكرسة للدفاع عن حقوق المستهلكين، وحمايتهم من الاحتيال، والمنجات والخدمات المقلدة، وتحسين مستوى وعي المستهلك.

• وفي مجالات حماية البيانات الشخصية؛ تتمتع الدول المتطورة بنظم أكثر صرامة فيما يتصل بالمبيعات، أو كشف البيانات التي تجمعها الشركات في التجارة الإلكترونية.

• وهناك مجالات أخرى يمكن فيها تشديد الإطار القانوني، مثل حل النزاعات عبر الإنترنت، والتوثيق وأمن المعلومات، وحقوق النشر الرقمي.

وفي الحالات التي تكون فيها المسؤولية عن تطبيق اللوائح ملقاة على عاتق سلطات تنفيذ القانون، يجب أن يكون هناك تدريب وتوجيه كافيان لضمان التطبيق الفعال لهذه اللوائح.

إن القوانين السارية في المملكة العربية السعودية تحدد مجال عمل جميع الجهات ذات الصلة بإنتاج محتوى الإنترنت واستخدامه. وكعامل مساعد لمنظومة الإنترنت، يسعى الإطار القانوني لتحقيق أهداف واسعة النطاق، مثل حماية حقوق الملكية الفكرية، والبيانات الشخصية، وكذلك سن القوانين الفعالة للمخالفات، والمسؤولية والقدرة على حل الشكاوى.

ويمتد الإطار القانوني إلى ما يحيط بمنظومة الإنترنت في المجالات المختلفة مثل الاتصالات، والأعمال المصرفية، والخصوصية، وتقنية المعلومات. ويشمل أيضا مختلف الجهات التنظيمية كمؤسسة النقد العربي السعودي، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ووزارة الداخلية والعديد من الجهات الأخرى، التي لها مسؤوليات عن الإبلاغ والتنفيذ.

وفيما يتعلق باكتمال الإطار القانوني، وضعت المملكة نظماً للجرائم الإلكترونية، والرسائل الاحتمامية (spam)، ولائحة محتوى الإنترنت، ولائحة أسماء النطاقات والنظام التجاري.⁴²

• يعد نظام مكافحة الجرائم الإلكترونية المرجع القانوني الرئيس لمنع الاحتيال عبر الإنترنت في المملكة. وتشمل العقوبات الحبس والغرامة التي تصل إلى ملايين الريالات.

• تهدف اللائحة الخاصة بسياسة مكافحة التطفل الإلكتروني إلى معالجة حالات إساءة استخدام البريد الإلكتروني وإرسال الرسائل الاحتمامية، وتقدم دليلاً بالتعريفات وآليات التحكم والواجبات، والمسؤوليات المترتبة على مقدمي الخدمة.

• يهدف نظام التعاملات الإلكترونية لعام 2007 إلى تنظيم إطار قانوني للتعاملات والتوقعات الإلكترونية، وتوفيرها، وتسهيل تطبيقها في القطاعين الخاص والعام.

• يعد نظام مكافحة الاحتيال التجاري تشريعاً يوفر المعايير المطلوبة؛ لتحديد وجود الاحتيال في محتوى الرسالة من عدمه، وكذلك تحديد مدى نظامية الإعلانات المضللة عبر الإنترنت، ومدى ضرورة اتخاذ أي إجراء.

⁴² دراسة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات التي نشرت بعنوان ”مراجعة التشريعات الحالية في المملكة العربية السعودية“، تتوفر على الموقع: <http://www.spam.gov.sa>

⁴³ موقع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، تتوفر المزيد من المعلومات في الموقع: <http://www.nic.net.sa>

”ارتفع عدد المشتركين في خدمة النطاق العريض بما يصل إلى حوالي 70 ضعفاً خلال السنوات الخمس الماضية“

خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات تحتاج إلى حصر متطلبات واحتياجات العمل عن طريق صياغة عامة لأهداف وفوائد الأعمال المطلوبة في وثيقة طلب العروض (RFPs) واتفاقيات مستوى الخدمة المقدمة (SLAs)، بدلاً من تحديد مواصفات فنية محددة ومفصلة.

وعلى الرغم من التطور السريع في البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة؛ إلا أنه يجب استمرار الجهود الرامية إلى تطوير بنية تحتية ناضجة من أجل مواكبة التقنية المتقدمة والطلب المتنامي.

نظم الدفع

تعد نظم الدفع الإلكتروني من أبرز مقومات التجارة الإلكترونية لمنظومة الإنترنت، وذلك من خلال تمكين مستخدمي الإنترنت من البيع والشراء عبر الشبكة، والوصول إلى المحتوى المدفوع واستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وقد أشارت نتائج المسح من قبل الأفراد والشركات إلى ضرورة توفر نظم دفع آمنة وموثوقة. وقد حققت المملكة تقدماً مهماً في بناء نظم الدفع الإلكتروني، إذ تتوفر في الوقت الحالي طرق الدفع التالية:

- **سداد:** نظام سداد للمدفوعات هو أحد أنظمة مؤسسة النقد العربي السعودي المركزية لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً. ويعتبر نظام (سداد) الأكثر انتشاراً في المملكة مع وجود قابلية التكامل مع بوابات الدفع الإلكترونية للمفوترين. كما أن لدى مؤسسة النقد نظامان آخران هما (سريع) الذي يستخدم للتحويلات المالية السريعة والمقاصات بين البنوك، ونظام الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) الذي يستخدم في شبكة أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع.
- **البطاقات الائتمانية:** في الوقت الذي تعد فيه نسبة تبني البطاقات الائتمانية متدنية جداً في المملكة، إلا أنها متوفرة، ولكن يحتفظ بها ولي أمر الأسرة فحسب؛ ويستخدمها عادة للمشتريات الرئيسية والمخطط لها.
- **المدفوعات عبر الرسائل النصية القصيرة:** ويوفرها مشغلي الهاتف المحمول، وهي الوسيلة الأكثر انتشاراً للمدفوعات الصغيرة في المملكة.
- **باي بال (Paypal):** إلى جانب نماذج الدفع المشابهة؛ يتوفر هذا النظام لإرسال الأموال ولكن ليس لاستلامها، حيث يقتصر استخدامه

البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات

لا يمكن توفر منظومة إنترنت ناضجة دون وجود بنية تحتية متطورة للاتصالات وتقنية المعلومات، بحيث تتضمن خطوط اتصال بالإنترنت، وبنية تحتية لمراكز البيانات، والخدمات ذات الصلة بالإنترنت. والبنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات التي تتميز بالنضوج؛ تمكن مزودي ومستخدمي المحتوى من إطلاق خدمات أكثر تطوراً، مثل محتوى الصوت والصورة، والوسائط المتعددة، وتطبيقات الإنترنت للمحمول، وكذلك دمج أفضل لنظم الأعمال في المشاريع والقطاعات الحكومية.

وقد حققت البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة نمواً غير مسبوق خلال السنوات القليلة الماضية. وارتفع عدد المشتركين في خدمة النطاق العريض بما يصل إلى حوالي 70 ضعفاً خلال السنوات الخمس الماضية، من 64 ألف مشترك في عام 2005 إلى 4.4 مليون مشترك في عام 2010. ويمثل ذلك معدل نمو سنوي مركب يقدر بـ 44.133%.⁴⁴ وقد وصل معدل انتشار النطاق العريض للمساكن في الوقت الحالي إلى 41.6%، وهذا المعدل أعلى من مصر (5%) والأردن (18%) وتركيا (27%)، وأقل من الإمارات (54%) والولايات المتحدة (66%).

ويعد نمو استخدام النطاق العريض مميّزاً في المملكة؛ لكن الأبحاث قد كشفت عن بعض المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحسين والتطوير:

- **جودة النطاق العريض:** أشارت الشركات الصغيرة إلى بعض المشاكل في البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة؛ ويعود ذلك إلى أن هذه الشركات لا تحتاج لوجود وإدارة شبكة شاملة تربط العديد من الفروع في مختلف المناطق. ومن جهة أخرى، أشارت الشركات الكبيرة إلى وجود العديد من المشاكل المتعلقة بالبنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات، وبخاصة الشركات التي لها العديد من الفروع والمواقع المنتشرة في أنحاء المملكة، وخاصة المناطق النائية. وللشركات الكبيرة معايير أداء صارمة فيما يتعلق بعمليات مراكز البيانات، وشبكات النطاق العريض. ومن المتوقع أن التحسن في سرعة النطاق العريض وموثوقيته سيشجع على انتشار الأعمال خارج المراكز الحضرية الرئيسية.
- **ثقافة العملاء:** أوضح مزودو خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات ضمن مسح الهيئة أنهم يشعرون بأن عملاء الشركات في المملكة من الممكن أن يكونوا أكثر وعياً عند التعاقد لخدمات تكامل النظم، وخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات. حيث أن أفضل الممارسات للحصول على

⁴⁴ التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 2010

” البريد السعودي طبق نظام عنونة شامل في شهر أكتوبر عام 2010“

معظم حاملي البطاقات هم من أرباب الأسر، وهو الأمر الذي يقلل من انتشارها واستخدامها لإجراء معظم التعاملات.

- **البطاقات مسبقة الدفع:** أدى العدد الكبير لموزدي البطاقات مسبقة الدفع إلى وجود سوق غير مترابطة، وفرض تحديات تتعلق بتوزيع مثل هذه البطاقات، لاسيما مع وجود العديد من البطاقات التي ينبغي على التجار توفيرها. وعلاوة على ذلك، لا توجد حالياً أي تشريعات لترخيص البطاقات مسبقة الدفع، وما لم يتم طرح رخصة رسمية لاستخدامها؛ فإن هذه البطاقات سيتم على الأرجح إلغاؤها من السوق.

نظم الشحن والتوصيل

تعتبر البنية التحتية لخدمات الشحن والتوصيل من أهم مقومات التجارة الإلكترونية، إذ أن خدمات الشحن والتوصيل هي الأداة الرئيسية لتسليم السلع العينية التي يتم شراؤها أو بيعها عبر الإنترنت. ولا بد من توفر الخصائص التالية من قبل مزودي خدمات الشحن والتوصيل: نظام أسعار واضح، التغطية الكاملة أو شبه الكاملة لعمليات البيع المستهدفة، ضمان وصول السلع تبعاً للمنطقة الجغرافية، امكانيات تكامل نظم المعلومات وخدمات الدفع، والقدرة على التعامل مع مختلف أنواع السلع، مثل شحن السلع ذات الأحجام الكبيرة أو السلع القابلة للتلف.

وفي هذا الشأن، فقد قام البريد السعودي مؤخراً باعتماد نظام العناوين الشاملة. وقد حصل البريد السعودي في أكتوبر 2010 على شهادة اكمال تنفيذ نظام العناوين في المملكة. ومن المؤكد فإن وجود نظام شامل للعناوين يمكّن شركات الشحن من تقدير تكلفة ووقت التسليم، وتوجيه الشحنات بكفاءة عالية. وتم اكمال استخدام هذا النظام بواسطة كبرى شركات الشحن.

ومن الملاحظ أن من أهم معوقات شراء السلع العينية عبر الانترنت (B2C) هي تكاليف الشحن والتوصيل، والتي تعتبر مضافة إلى سعر السلعة مما قد يؤدي إلى إلغاء التنافسية في سعر السلعة المباعة عبر الإنترنت، مما يقلل من رغبة المتسوقين بدفع تكاليف إضافية، مقابل الراحة التي يجدها عند التسوق من المنزل.

وبوجه عام فإن خدمات الشحن والتوصيل، قد تغني العميل عن الذهاب إلى المتاجر، والتي قد تكون أكثر جاذبية خاصة للسيدات. وكما أنه من الجدير بالذكر ان الدراسة أظهرت عدم قصور في جانب خدمات الشحن والتوصيل بين الشركات (B2B).

على التجارة الإلكترونية. إذ يقوم بعض مستخدمي الإنترنت بفتح حسابات لدى (باي بال) بارتباط بعناوين وحسابات مصرفية خارج المملكة، ويستخدمونها لشراء السلع من الخارج، وشحنها إلى المملكة.

- **بطاقات مسبقة الدفع:** توجد شركات مختلفة توفر بطاقات مسبقة الدفع، بما فيها شركات الاستضافة، وشركات الألعاب وغيرها.

وعلى اختلاف نظم الدفع الإلكتروني في المملكة، إلا أنه هناك بعض أوجه القصور:

- **سداد:** يحصر نظام سداد عدد المفوترين بـ 100، وهذا يعني أن كبار المفوترين فحسب في المملكة هم من يمكنهم الاستفادة من هذا النظام. وهذا الحصر يجبر معظم تجار الإنترنت باستخدام بطاقات الائتمان، والرسائل النصية القصيرة، والبطاقات مسبقة الدفع كطرق للدفع الإلكتروني. ويعمل نظام سداد حالياً على توسيع قاعدة المفوترين؛ ليزيد من خيارات المفوترين من 100 إلى 20000 مفوتر.

- **الدفع عبر الهواتف المحمولة:** أوضحت دراسة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أن تكامل أنظمة المدفوعات مع الهواتف المحمولة تمثل أحد أهم التحديات التي تواجه نظم الدفع الإلكتروني في المملكة. حيث أن المدفوعات الأكثر تطوراً عبر الهواتف المحمولة، يمكن أن تؤدي إلى زيادة توفر المدفوعات، وتقليل الاعتماد على النقد. ولا بد من تفعيل هذا النوع من أنظمة الدفع عن طريق خفض الرسوم التي يتقاضاها المشغل، وكذلك خفض الوقت اللازم لإتمام تحويل المدفوعات إلى التجار.

- **تنفيذ الطلب والدفع في آن واحد (In-transaction processing):** والتي تعتبر من أفضل وسائل الدفع للتجارة الإلكترونية، إذ إنها تساعد على خفض عمليات الشراء الملقاة، وتسريع تدفق الطلبات، وتقليل الأخطاء. وهذه الخدمة غير متوفرة حالياً لدى نظام سداد، ولكنها مدرجة ضمن خطة التطوير الموسعة.

- **البطاقات الائتمانية:** تعمل البطاقة الائتمانية على أنها قرض قصير الأجل، يمكّن حاملها من إجراء عمليات الشراء بسهولة، وبسرعة، وبشكل آمن دون الحاجة إلى حمل المبالغ النقدية. ومن الملاحظ في المملكة أن

”نقص المهارات التقنية يؤثر على تزويد محتوى الإنترنت واستخدامه.“

أمن وحماية البيانات

مهارات تقنية المعلومات

النقص في مهارات تقنية المعلومات هو أحد أهم العوامل التي تعيق استخدام محتوى الإنترنت وتقديمه. ويتضمن التقرير السنوي للهيئة عن تقنية المعلومات للعام 2009 تحليلاً مفصلاً وشاملاً عن مهارات تقنية المعلومات في المملكة، ومن ثم فإن التقرير الحالي يعنى بتأثيرات النقص في مهارات تقنية المعلومات على منظومة الإنترنت في المملكة العربية السعودية:

- **توفير محتوى الإنترنت:** تم الإعلان عن النقص في مهارات تقنية المعلومات بوصفها أحد أهم المعوقات لتطوير محتوى إنترنت؛ إذ أشار 19% من الشركات في قطاع الأعمال، وكذلك 27% من الجهات الحكومية التي تمت مقابلتها إلى وجود مخاوف في هذا المجال. وإلى جانب ذلك، كان النقص في المهارات التقنية من أبرز العوامل المعوقة لاستخدام التجارة الإلكترونية في قطاع الأعمال. واستنتج تقرير تقنية المعلومات لعام 2009؛ أن من الأفراد الذين يشهد الطلب عليهم و يصعب إيجادهم هم مطورو البرامج، وخبراء أمن المعلومات. ولهذه المهارات الأهمية الكبرى في تطوير منظومة الإنترنت.

- **استخدام محتوى الإنترنت:** يحتاج الأفراد لامتلاك مهارات كافية في تقنية المعلومات؛ لكي يتمكنوا من استخدام وتوفير محتوى الإنترنت. ووفقاً لدراسة هيئة الاتصالات عن استخدامات الحاسب والإنترنت لعام 2009، فإن السبب الرئيس لعدم استخدام الحاسبات والإنترنت بين الأفراد في المملكة هو نقص مهارات تقنية المعلومات. وأشار 53% ممن شاركوا في الدراسة إلى أنهم لا يستخدمون محتوى الإنترنت؛ لأنهم لا يعلمون عن كيفية استخدامه. وبمجرد امتلاك الأفراد للمهارات الضرورية؛ فإنهم سيحتاجون معرفة المزيد عن التهديدات الأمنية على الإنترنت و الاطلاع على أفضل الممارسات لمواجهتها.

يمكن لأمن المعلومات في منظومة الإنترنت أن يؤثر وبشكل كبير على استخدامات التجارة الإلكترونية ومحتوى الإنترنت بين الشركات والأفراد. ولرفع استخدامات التجارة الإلكترونية، كان لابد من رفع مستوى الوعي حول أمن المعلومات لدى المستخدمين. حيث أشارت الدراسة التي قامت بها الهيئة إلى أن أمن المعلومات هو أحد أهم المعوقات التي تواجه الشركات فيما يخص البيع والشراء عبر الإنترنت. حيث أكد 25% من الشركات أن مخاوف أمن المعلومات تعيق عمليات البيع على الإنترنت، بينما أكد ثلث الشركات أنها معيق للشراء عبر الإنترنت. وعبر المستخدمون عن وجهات نظر مماثلة، حيث أشار 25% من الأفراد تقريباً إلى أن المخاوف الأمنية عائق لعمليات الشراء والبيع عبر الإنترنت.

وأنشأت المملكة وحدة لمحاربة الجريمة الإلكترونية، وأعلنت سلسلة من النظم واللوائح للتعامل مع مختلف أنواعها، وحددت بعض الجهات المعنية بتنفيذ أجزاء من هذه اللوائح. إلا أن المقابلات مع الشركات التجارية أظهرت عدم الثقة بتفعيل تلك اللوائح. إذ أنها تعتقد أن هناك تراخ في التنفيذ، وترى أن هناك فجوة في مسؤوليات الجهات المختصة. وهناك حاجة ملحة لتنفيذ حملات توعية لمواجهة هذه القضايا.

وتعد سلامة البيانات الشخصية مصدر قلق آخر لمستخدمي الإنترنت؛ وفي هذا الجانب فإن هناك مخاوف حول كشف الشركات لمعلومات العملاء الشخصية، إما بإهمال، أو عن طريق بيعها إلى أطراف أخرى. ويجب تشديد الحماية ضد هذا النوع من عمليات الكشف عن البيانات الشخصية في المملكة.



” تعتبر نماذج الأعمال على الإنترنت للسلع العينية في المملكة أقل تطوراً من تلك المخصصة فقط للسلع الافتراضية“

5. نماذج الأعمال في اقتصاد الإنترنت في المملكة

كما أن التعاملات التجارية بين المستهلكين (C2C) قد وجدت لها فرصاً على الإنترنت، وذلك من خلال المنتديات والإعلانات المبوبة. وعلى الرغم من صعوبة تتبع هذه الأنشطة، إلا أن الدلائل تشير إلى أن هذا النموذج يمثل للكثيرين التجربة الأولى لتجارة السلع عبر الإنترنت، وأن حجم التعاملات في هذا المجال قد ينمو.

على الرغم من التحديات التي تم ذكرها في الفصول السابقة، نجد أن العديد من الشركات قد استطاعت الدخول إلى قطاع الأعمال في المملكة العربية السعودية مبكراً، كما استطاعت تطبيق العديد من نماذج الأعمال المختلفة. وسيتناول هذا الفصل نماذج الأعمال المحلية المطبقة حالياً في المملكة. كما نشير إلى أن الشركات المذكورة في هذا الفصل لا تعكس جميع النماذج، وإنما هي أمثلة للأساليب المختلفة المتبعة في المملكة.

5.1 نماذج الأعمال على الإنترنت للسلع العينية

تعتبر نماذج الأعمال على الإنترنت للسلع العينية في المملكة أقل تطوراً بالمقارنة مع الأعمال ذات السلع الافتراضية مثل الخدمات الالكترونية.

القنوات التجارية الحصرية على الإنترنت (Web Channel Only)

الدمج بين القنوات التجارية التقليدية والإنترنت (Clicks and Mortar)

يستخدم مصطلح (clicks and mortar) لوصف النشاط التجاري التقليدي والمتوفر أيضاً من خلال الإنترنت. وعلى الرغم من أن هذا النموذج يتحمل تكاليف تشغيلية أعلى بالمقارنة مع نموذج التواجد الحصري على الإنترنت، إلا أنه يتمتع ببعض المزايا الإضافية مثل زيادة انتشار العلامة التجارية وولاء العملاء. كما أن هذا النموذج يتيح للنشاط التجاري إمكانية تقديم خدمات الشحن والتوصيل بالإضافة إلى استلام وإرجاع السلع من خلال منافذ البيع وتوفير خدمات ما بعد البيع.

ورغم أن معظم النشاطات التجارية في المملكة لا تزال تفتقر إلى قنوات البيع على الإنترنت، إلا أن هناك محاولات ناجحة في هذا المجال. ومن الأمثلة على ذلك، موقع (أندلسية إكسبريس) الذي أصبح أول سلسلة تموين غذائي سعودية تطلق خدمات البيع عبر الإنترنت في عام 2010م. كما حقق متجر (U-mark) نمواً شعبياً، وهو سلسلة تجارية لبيع منتجات متنوعة تحت شعار ”كما شوهد على التلفاز“. وأصبحت (U-mark) من الشركات الأسرع نمواً في المملكة في عام 2010م حسب تصنيف موقع (saudifastgrowth.com) التابع للهيئة العامة للاستثمار. ومن جهة أخرى أطلقت الخطوط الجوية العربية السعودية خدمات الحجز على الإنترنت في عام 2003م، وقامت بتطويرها في عام 2007م وعام 2010م. وفي مايو 2010م، حققت مبيعات الإنترنت أكثر من 20% من إجمالي المبيعات.

إن الاعتماد على شبكة الانترنت كقناة تجارية حصرية هو خيار جاذب للأعمال الجديدة، ويسهم هذا النموذج في تقليل تكاليف التشغيل وتأسيس منافذ البيع، مما ينعكس بدوره على خفض قيمة السلع. ويمكن الاعتماد على طرف ثالث لتزويد خدمات الشحن والتوصيل أو الاستفادة من خدمات البريد السعودي. والجدير بالذكر أن هذا النموذج يساهم في تقليل أماكن تخزين السلع، أو العمل على توريدها مباشرة من الجهات المصنعة، مما يمكن الأعمال التجارية من تقديم خيارات أوسع مقارنة بالمسار التقليدي.

ومن أبرز الأمثلة لنماذج الأعمال التي تعتمد على الإنترنت هو موقع (e-mall.com.sa)، وهو متجر إلكتروني تابع لمؤسسة البريد السعودي. حيث أن هذا النموذج لا يمتلك السلع، وإنما يوفر منصة متكاملة لعرض السلع للتجار الراغبين في عرض سلعهم على المتجر الإلكتروني وبأسعار معقولة. وتوفر هذه المنصة منتجات متنوعة بدءاً من الملابس والمصنوعات اليدوية إلى المأكولات. ومنذ نوفمبر 2010م، يقدم (e-mall) ما يقارب أربعة آلاف منتج مختلف ويضم 20 ألف مستخدم.

”المحتوى المدعوم إعلانياً، ونماذج الاشتراك، ونماذج الدفع حسب الاستخدام هي الأنماط الشائعة لنماذج الأعمال على الإنترنت الموجودة في المملكة.“

(مباشر) وهو من المواقع المالية الخاصة بالتداول في سوق الأسهم. وايضاً المواقع الخاصة بمقدمي خدمات الاتصالات والتي تقدم محتوى تفاعلي ومتعدد الوسائط عبر الرسائل وباشتراكات شهرية.

الدفع حسب الاستخدام

يقوم هذا النموذج من المواقع على الدفعات المالية الصغيرة التي توفرها شركات الهاتف المحمول في المملكة عن طريق الرسائل القصيرة أو البطاقات مسبقة الدفع. وكثيراً ما يستخدم هذا النموذج لتوزيع محتوى الوسائط المتعددة والمحتوى الترفيهي. ومن أمثلة ذلك موقع (music-master.com) الذي تم إطلاقه في فبراير 2011م، ويقدم خدمات تنزيل الملفات الصوتية والأغاني في منطقة الخليج.

ويعرض الجدول رقم 4 أدناه أبرز الفرص والتحديات التي تميز نماذج الأعمال المذكورة.

الجدول رقم 4: نماذج الأعمال، الفرص والتحديات

| التحديات | الفرص | النموذج |
|--|---|--|
| انخفاض انتشار التجارة الإلكترونية في المملكة قد يحد من الأسواق المستهدفة. كما أن خدمات الشحن والتوصيل المحلية قد لا تكون كافية، وخاصة لبعض أنواع البضائع القابلة للتلف. | تواجد النشاط على الإنترنت يؤدي إلى خفض تكاليف التشغيل، وبالتالي يتعكس ذلك على خفض سعر السلع، وإمكانية تقديم خيارات أفضل للعميل، والمحافظة على رأس المال. | الأعمال القائمة على القنوات التجارية الحصرية على الإنترنت |
| يفرض النموذج التجاري التقليدي تكاليف تشغيلية أعلى بالمقارنة مع النموذج التجاري الذي يعمل من خلال الإنترنت فقط. كما يصعب توحيد تجربة العملاء على حد سواء عبر قنوات البيع التقليدية وعلى الإنترنت. | التواجد الفعلي للنشاط على أرض الواقع يقوي العلامة التجارية، ويعتبر الخيار الأفضل لدى بعض العملاء، خاصة الذين يفضلون رؤية السلع وفحصها قبل الشراء. | الأعمال القائمة على دمج القنوات التجارية التقليدية والانترنت (Clicks and Mortar) |
| انخفاض تكاليف التأسيس يفتح المجال لوجود المنافسين. كما أن هذا النموذج سيؤثر سلباً على معدلات التوظيف، ومن الصعب التنبؤ بالعوائد المالية الخاصة بهذه المواقع. | إتاحة المنتجات مجاناً للمستخدمين يلغي عوائق انتشار استخدامها والحاجة إلى وجود أنظمة الدفع. كما أن تكاليف تأسيس هذه الأعمال منخفضة. | المواقع القائمة على التمويل الإعلاني |
| رسوم الاشتراك قد تشكل عائقاً أمام المستخدمين. | الدخل الأكثر ثباتاً يساعد على تقديم خدمات أفضل. كما أنه من الممكن دمج هذه المواقع مع نموذج المواقع القائمة على التمويل الإعلاني. | المواقع القائمة على الاشتراكات |
| خيارات الدفع الصغيرة محدودة في المملكة. كما أن عرض المحتوى (عند الطلب) يحتاج إلى خدمات نطاق عريض متطورة وذات جودة عالية. | يعد هذا النموذج مناسباً لبعض أنواع السلع مثل الملفات الصوتية والمرئية، والمحتويات الترفيهية. ومن مميزات النموذج سهولة الاستخدام، ولصغر حجم المدفوعات يمكن تنفيذها بشكل سريع، ودون عوائق تذكر. | المواقع القائمة على الدفع حسب الاستخدام |

5.2 نماذج الأعمال على الإنترنت للسلع الافتراضية (الخدمات الإلكترونية)

تتميز نماذج الأعمال على الإنترنت للسلع الافتراضية بأنها أكثر انتشاراً في المملكة مقارنة بالسلع العينية. حيث أن هذا النموذج قد اثبت جدواه المادية. إلا أنه من المؤسف أن هذا النموذج لا يسهم في دعم عملية التوظيف. ووفقاً للمقابلات التي قامت بها الهيئة، فإن الشركات التي تطبق هذا النموذج تقوم بتوظيف ما بين 2 - 20 موظفاً في المملكة. ولكي تتمكن منظومة الإنترنت من الإسهام في توفير فرص العمل، فلا بد لهذا النموذج أن يحقق نجاحاً أكبر.

المواقع القائمة على التمويل الإعلاني

تعتبر المواقع القائمة على التمويل الإعلاني نموذجاً سائداً في المملكة، فمن خلال التركيز على اهتمامات المستخدمين، يقوم الموقع بتقديم اعلانات موجهة، بناءً على رغبات العملاء المسجلين لديهم. وتتمكن هذه المواقع من تخصيص جزء من الأرباح مقابل تلك الاعلانات. مما يساعد النشاط التجاري على الاستثمار في البنية التحتية لتقنية المعلومات، وتحسين أداء الأنظمة والبرمجيات. كما أن هناك مواقع للدعاية والإعلان تقوم بمراقبة وتتبع السلوك الشرائي لعملائها.

ومن الأمثلة على ذلك، موقع (Hawaaworld.com)، وهو أحد المواقع الناجحة والموجهة للسيدات. ومواقع شركة (رمال) لتقنية المعلومات والتي تقوم بتشغيل العديد من الشبكات والمواقع ذات اهتمامات متخصصة، والتي تعتبر نفسها أحد أكبر شبكات الإعلان في المملكة.

المواقع القائمة على الاشتراكات

وهي من النماذج الأخرى الشائعة في المملكة، والقائمة على مشاركة أكبر من قبل المستخدم، وهذا بدوره يتطلب تقديم الحوافز للمستخدمين لضمان استمرارية اشتراكهم. ومن أمثلة ذلك بعض المواقع المالية مثل موقع

”زيادة فرص التوظيف في مجال اقتصاد الإنترنت، يجب تشجيع وجود نماذج أعمال أكثر تطوراً“

6. التوصيات

المستفيدين في حال نجاح تلك المشاريع. وبالتالي تظهر الحاجة لحماية مصالح تلك الشركات. ووفقاً للقوانين والنظم في المملكة، فإن هناك فئة أسهم واحدة، الأمر الذي يجعل من الصعب توفير اتفاقية استثمار على النمط السائد عالمياً، ولا يشجع بالتالي على تدفق رؤوس الأموال إلى الشركات الناشئة. وعلى غرار ذلك، يؤدي النقص في خيارات الأسهم في المملكة العربية السعودية، إلى عدم وجود وسيلة تعويض هامة لموظفي الشركات الناشئة في المراحل الأولى. وبالتالي فعلى هيئة السوق المالية دراسة تطوير الهيكل التنظيمي للأسهم، لتمكين الاستثمارات الخاصة في الشركات الناشئة، وإتاحة إمكانية التعويض الأجل. الهيكل التنظيمي الجديد للأسهم لا ينبغي بالضرورة أن يكون نسخة عن النماذج الغربية، فربما من الممكن إيجاد هيكل يؤدي نفس الوظائف، وفي الوقت ذاته يحقق رغبات المستثمر السعودي لتحقيق مكاسب مالية قصيرة المدى، ومتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

سن قوانين خاصة بالإفلاس

على الرغم من أن رواد الأعمال يتجنبون عادة الإعلان عن الإفلاس، حيث أن إطلاق أي شركة جديدة محاط بالعديد من المخاطر، كما أن المجازفة والابتكار كثيراً ما يكونان وجهين لعملة واحدة. إن عدم وجود قوانين لإعلان الإفلاس في المملكة، يؤدي إلى منع ظهور الأعمال الجديدة بسبب الخوف من الخسائر التي يتحملها رائد الأعمال، والتي لا تقتصر على الشركة فحسب، وإنما قد تصل إلى خسارة بيته وربما ممتلكاته الشخصية الأخرى. ويجدر بوزارة التجارة والصناعة والجهات المعنية الأخرى، النظر بشكل جدي في مسألة وضع نظم للحماية من الإفلاس، والذي بدوره، سيكون له بالغ الأثر في تشجيع الابتكار وتحدي المخاطر.

تسهيل التواصل بين الشركات الناشئة والمستثمرين

لزيادة تدفق رأس المال إلى مجال الأعمال في المملكة، يجب على الجهات الحكومية ذات العلاقة فتح قنوات للتواصل بين رواد الأعمال الجديدة والمستثمرين من داخل وخارج المملكة. وإحدى الطرق للقيام بذلك تتمثل في إطلاق بوابة على الإنترنت توفر من خلالها معلومات شاملة عن منتجات الشركات الناشئة، وهيكليها، ونموذج عملها، مما يسهل على المستثمرين الوصول لتلك الشركات والتعرف عليها. وقد اتخذت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات الخطوات الأولى لتطبيق مثل هذا النظام عبر إطلاقها دليلاً جديداً للشركات السعودية المتخصصة في تقنية المعلومات (ITDirectory.sa).

كشفت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في دراستها عن وجود تنوع كبير في العوامل المساعدة، الأمر الذي أبرز مجموعة كبيرة ومتنوعة من التوصيات. ويمكن تطبيق هذه التوصيات كلا على حدة أو مجتمعة، وذلك لتحسين منظومة الإنترنت وتعزيز بيئة ريادة الأعمال في المملكة.

تشجيع النماذج المتطورة والمبتكرة للتجارة الإلكترونية

نظراً للتحديات المالية والثقافية التي تواجه التجارة الإلكترونية، تقوم معظم الشركات الناشئة والناجحة في مجال التجارة الإلكترونية في المملكة بتبني نماذج أعمال بسيطة، لا يتطلب تشغيلها سوى عدد محدود من الأفراد. ولتعزيز توجه المملكة الرامي إلى تحسين فرص التوظيف في مجال الاقتصاد الرقمي، عليها أن تقوم بتشجيع نماذج أعمال أكثر تطوراً وابتكاراً، تتماشى مع التوجهات والتقنيات الجديدة. ويمكن لنماذج الأعمال هذه أن تغطي مجموعة كبيرة من المجالات، بما فيها التعليم الإلكتروني، وبوابات الأعمال الخاصة بقطاع الشركات (B2B)، والمنصات، والبحث، وخدمات الشركات، والوسائط المتعددة، والتجارة الإلكترونية القائمة على السلع العينية.

إيجاد محفزات اقتصادية وتنظيمية للتجارة الإلكترونية

يجدر بالجهات الحكومية ذات الصلة، كوزارة التجارة والصناعة، ووزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، القيام بدراسة كافة الخيارات لتحفيز تبني التجارة الإلكترونية، ويشمل ذلك أنشطة لتشجيع تدفق رؤوس الأموال، وتعزيز حماية المستهلك، وكذلك استخدام التجارة الإلكترونية في نشاط تلك الجهات. كما يستحسن النظر في نماذج أخرى مثل الإعانات، والاستثناءات القانونية، والإعفاءات الضريبية والجمركية. وفي كافة الحالات يجب التأكيد على تعزيز المنافسة بدلاً من الحد منها، مع الأخذ دائماً بعين الاعتبار مسألة تكافؤ الفرص.

تحديث لوائح الأسواق المالية لتشمل رأس المال المخاطر وحوافز منح الأسهم للعاملين

في الوقت الذي يتم فيه استثمار رأس المال المخاطر (venture capital) في المراحل الأولى من المشاريع، فإن الشركات المخاطرة برأس المال هي أول

الاتصالات وتقنية المعلومات، والمركز الوطني الإرشادي لأمن المعلومات التابع لها، على إطلاق حملات توعوية تؤكد على أهمية الإشراف على استخدام الأطفال للإنترنت، وحماية البيانات الشخصية، والحماية من الابتزاز والاحتيال الإلكتروني، وزيادة الوعي تجاه القضايا التشريعية ذات الصلة. ويجدر بالجهات الأخرى، كمركز التميز لأمن المعلومات في جامعة الملك سعود، أن تقوم بدور في ذلك.

تعزيز حماية بيانات العملاء وإجراءات مكافحة الرسائل الاحتمالية

توصي هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بوضع لوائح لحماية بيانات العملاء الشخصية، التي تقوم الشركات بجمعها عبر الإنترنت. كما أنه لا بد من منح العملاء حرية التحكم في كيفية استخدام بياناتهم، وذلك عن طريق الاشتراك أو إلغاء الاشتراك فيما يتعلق برسائل البريد الإلكتروني الإعلانية، والرسائل النصية القصيرة، ونماذج الإعلانات الأخرى. كما يمكن من خلال تأسيس سجلات مركزية لمنع الاتصال أو منع الرسائل غير المرغوب بها، توفير حماية إضافية للمستخدمين. وتعمل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بدورها، على إصدار قانون للخصوصية الإلكترونية، فيما قامت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات مؤخراً بإصدار لائحة خاصة بالحد من المحتوى الإلكتروني غير المرغوب.⁴⁵

زيادة مهارات استخدام الإنترنت

يعتبر ضعف مهارة استخدام الإنترنت بين الأفراد، سبباً رئيساً لعدم استخدامها. وينبغي على المدارس تشجيع استخدام الإنترنت كجزء من المنهج الدراسي. كما أن على الجهات الحكومية، التعاون مع مراكز التدريب، مثل المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني، بالنظر في تأسيس منشآت تدريب خاصة بالمستخدمين الذين تخطوا سن الدراسة.

زيادة جودة النطاق العريض في المملكة

تشير الشركات التي لها مجموعة من الفروع المنتشرة في المملكة، إلى أن جودة النطاق العريض ليست كافية لربط مراكز البيانات الخاصة بها. وتوصي هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات مزودي الخدمة بزيادة جودة النطاق العريض المقدمة، وتحسين مستوى الخدمة والاعتمادية. كما يجب الاهتمام على وجه خاص بتعميم جودة الخدمة في أرجاء المملكة.

تعزيز ثقافة الأعمال الناشئة

إن تدني ثقافة الأعمال الناشئة في المملكة، إلى جانب انخفاض المكافآت الشهرية لتلك الأعمال، يقلل من جذب المواهب والخبرات إليها. ويمكن لوزارة التجارة والصناعة قيادة الجهود التي تركز على تعزيز ثقافة الأعمال الناشئة والارتقاء بها، بالتعاون مع الجهات الأخرى مثل الغرف التجارية، وبرنامج بادر لحاضنات التقنية. ويمكن رفع مستوى المكانة الثقافية لريادة الأعمال الناشئة عبر العديد من الطرق، ابتداءً من الرعاية الملكية، والحملات الإعلامية، وإنشاء الحاضنات ومجموعات الدعم.

تحفيز تبني التجارة الإلكترونية ضمن استراتيجيات القطاع الخاص

على الرغم من إدراك القطاع الخاص لمنافع التجارة الإلكترونية، ووجود الخطط المستقبلية لتطبيقها، إلا أن تبنيها لا يزال منخفضاً جداً. ويتجلى ذلك بشكل كبير في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، التي لها الأثر الكبير في دفع عجلة نمو منظومة الإنترنت في المملكة. وينبغي على الشركات العمل الجاد لإدراج التجارة الإلكترونية ضمن منظومة أعمالها، وتحليل دعم التجارة الإلكترونية لاستراتيجيات الشركة. كما أن على الجهات الحكومية دعم الشركات المحلية لتطوير قدراتها ونماذج أعمالها.

تحول القطاع الحكومي نحو عمليات الشراء والتعميد الإلكتروني

تعتبر أنظمة الشراء والتعميد الإلكتروني محركاً اقتصادياً هاماً لقطاع الأعمال في المملكة، ومع ذلك فإن العديد من الشركات الكبيرة أشارت إلى أنها مترددة حول تبني تلك الأنظمة. وبما أن القطاع الحكومي هو المحرك الأساسي نحو التحول إلى الشراء والتعميد الإلكتروني للعقود، فلا بد أن يصبح أول المتبنين له، الأمر الذي سيحفز الشركات لتبني عمليات الشراء الإلكتروني.

تعزيز الثقة في استخدام الإنترنت

تمثل مخاوف أمن المعلومات، والتهديدات التي يفرضاها محتوى الإنترنت الضار، أبرز المعوقات لزيادة استخدام محتوى الإنترنت من قبل الأفراد. وتعمل هيئة

⁴⁵ للمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع التالي <http://www.spam.gov.sa>

الذي يؤثر على السيولة النقدية لدى الشركات الصغيرة. فلهذا، يستحسن أن تكون فترة السداد أقصر وأن يقوم مشغلو الهاتف المحمول باقتطاع نسبة معقولة من المدفوعات عبر الرسائل النصية القصيرة، وذلك لتحفيز شركات المحتوى.

تحسين مهارات استخدام وتصميم مواقع الإنترنت

أوضحت المقابلات مع العديد ممن شاركوا في الدراسة، أن المهارات المتقدمة في تصميم المواقع تحتاج إلى المزيد من التطوير في المملكة. ويمكن للتعليم التقني في المملكة أن يدعم تبني وانتشار أفضل الممارسات حول استخدام وتصميم المواقع، وذلك حسب خصائص وتوجهات السوق المحلية، مثل الاستخدام المكثف لتطبيقات الهاتف المحمول، وسعة الإنترنت المنخفضة، وضعف جودة الاتصال في بعض القرى.

تطوير المدفوعات عبر الرسائل النصية القصيرة

تستخدم المدفوعات عبر الرسائل النصية القصيرة، كوسيلة ملائمة لتنفيذ العديد من التعاملات المالية الصغيرة. إلا أن هذه الطريقة قد لا تكون كافية لدعم العديد من أنواع الدفع، مثل شراء السلع العينية، ورسوم الاشتراكات، وتكاليف المحتوى. ولتطوير هذا النموذج ليتوافق مع المنتجات والخدمات، توصي الهيئة مقدمي الخدمات بالعمل على تطوير هذا النموذج والعمل على تقديم أساليب جديدة لوسائل الدفع عبر المحمول.

تشجيع مشغلي الهاتف المحمول على تخفيض رسوم التعاملات وتسريع تمرير المدفوعات

تشكي الشركات المتخصصة في تقديم المحتوى على الإنترنت، من ارتفاع رسوم المدفوعات من قبل مشغلي الخدمة، إضافة إلى تأخر استحقاق المدفوعات، الأمر

الملاحق

الملحق أ: المنهجية

السعودية وكذلك المصادر العالمية التي توثق التطور الذي حدث في بلدان مشابهة وأفضل الممارسات التي تطبقها.

الملحق ب: تعريفات

الأجهزة : أية معدات تقنية مستخدمة في معالجة المعلومات في شكل بيانات (الإدخال، العملية، الإخراج، الاتصال والتخزين). وتشمل نظم الكمبيوتر (أجهزة العميل والخادم)، الأجهزة الطرفية (الطابعات، الأجهزة المحمولة، وغيرها)، معدات التخزين ومعدات الشبكة.

خدمات تقنية المعلومات : توفير خدمات قائمة على وجود فنيين لمساعدة الأفراد والمنظمات على تطبيق وإدارة وتشغيل نظم الكمبيوتر والأجهزة الطرفية والتخزين ومعدات الشبكة والبرامج. والمنظمات التي توفر خدمات تقنية المعلومات تقدم بعض أو جميع الخدمات التي تتراوح ما بين الدعم إلى عمليات تقنية معلومات متكاملة تشمل الإدارة والتوريد من موردين خارجيين.

مستخدم الإنترنت : تم تعريف مستخدم الإنترنت من أجل المسح الذي أجري لخدمة أهداف هذا التقرير، وهو عبارة عن شخص يتراوح سنه من 15 إلى 60 عاماً يستخدم الإنترنت على الأقل مرة واحدة في الأسبوع لأغراض شخصية.

البرمجيات الجاهزة : أي نوع من البرامج أو البرمجيات التي تتوفر تجارياً من خلال البيع أو الاستئجار أو التأجير أو التي تتوفر كخدمة. وتشمل عائدات البرمجيات الجاهزة رسوم حقوق الاستخدام الابتدائية والاستمرار في الاستخدام. وتشمل البرمجيات الجاهزة التطبيقات، وبرامج البنية التحتية للأنظمة، وتطوير التطبيقات، وأدوات الاستخدام. وتتضمن البرمجيات الجاهزة أيضاً القيمة الضمنية للبرامج المدرجة في خدمة ما، والتي تغطيها آلية عمل البرامج عبر نظام أسعار مختلف.

أجرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات دراسة أولية وثانوية شاملة لوضع خارطة بالوضع الراهن لتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، وتقييم التطورات الحالية والتحديات ذات الصلة بمنظومة الإنترنت في المملكة.

الدراسة الأولية : أجرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 1504 مقابلة مع سكان سعوديين من أجل قياس الاستخدام الحالي لمحتوى الإنترنت، وفهم مستوى الوعي الحالي والاستخدام لمحتوى الإنترنت وجمع معلومات عن العوامل المحفزة والمثبطة التي لها تأثير على استخدام محتوى الإنترنت. وإلى جانب ذلك، أجرت الهيئة مقابلات مستفيضة مع 48 من سكان المملكة للخروج برؤى نوعية مستفيضة عن نماذج استخدام الإنترنت. وتم تنفيذ الدراسة خلال الفترة من نوفمبر 2010 ويناير 2011.

وأجرت الهيئة 354 مقابلة مع شركات خاصة إلى جانب 30 مقابلة مع جهات حكومية من أجل جمع بيانات كمية عن الاستخدام الحالي لمحتوى الإنترنت لدعم الإستراتيجيات التنظيمية وعمليات الإنترنت. وتم إجراء هذا البحث خلال الفترة من نوفمبر 2010 إلى مارس 2011.

وأجرت الهيئة كذلك 27 مقابلة مستفيضة ومباشرة مع الشركات الكبيرة وأهم الجهات ذات الصلة التي تعمل في مجال منظومة الإنترنت، وذلك بهدف الحصول على رؤى نوعية متعمقة لتقييم العوامل المحفزة لمنظومة الإنترنت وفهم التحديات والفرص الرئيسية.

الدراسة الثانوية : نفذت الهيئة دراسة ثانوية شاملة ومستفيضة درست خلالها عدداً من القراءات والدراسات السابقة عن قطاع تقنية المعلومات في المملكة العربية

الملحق ج: جدول المؤشرات

| المصدر | القيمة | المؤشر |
|---|-----------------------|---|
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، | 27.0 مليار ريال سعودي | 1 الانفاق على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية (2010) |
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، | 23% | 2 معدل النمو السنوي للإنفاق على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية (2010-2009) |
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، | 18.0 مليار ريال سعودي | 3 الانفاق على الأجهزة في المملكة العربية السعودية (2010) |
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، | 2.8 مليار ريال سعودي | 4 الانفاق على البرمجيات الجاهزة في المملكة العربية السعودية (2010) |
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، | 6.2 مليار ريال سعودي | 5 الانفاق على خدمات تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية (2010) |
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، تقرير EIU عن المملكة العربية السعودية - مارس 2011 | 1.65% | 6 الإنفاق على تقنية المعلومات كنسبة مئوية من إجمالي الناتج القومي في المملكة العربية السعودية (2010) |
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، تقرير EIU عن المملكة العربية السعودية - مارس 2011 | 998 ريال سعودي | 7 الانفاق على تقنية المعلومات لكل نسمة في المملكة العربية السعودية (2010) |
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، | 46.3 مليار ريال سعودي | 8 توقعات الانفاق على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية (2015) |
| Blackbook 2010- تقرير IDC للربع الرابع، | 11.4% | 9 توقعات معدل النمو التراكمي السنوي للإنفاق على تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية (2015-2011) |
| التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 2010 | 186% | 10 انتشار الهواتف المحمولة في المملكة العربية السعودية (2010) |
| تقرير هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات حول مؤشرات تقنية المعلومات والاتصالات (2010) | 51.6 مليون | 11 العدد الإجمالي لاشتراكات الهواتف المحمولة (2010) |
| تقرير هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات حول مؤشرات تقنية المعلومات والاتصالات (2010) | 11.4 مليون | 12 العدد الإجمالي لمستخدمي الإنترنت في المملكة العربية السعودية (2010) |
| التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 2010 | 41.6% | 13 انتشار الإنترنت السريع البرودباند في المنازل في المملكة العربية السعودية (2010) |
| التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات 2010 | 4.4 مليون | 14 عدد وصلات الإنترنت السريع البرودباند في المملكة العربية السعودية (2010) |
| تقرير المركز السعودي لمعلومات الشبكة (SaudiNIC) | 23.343 نطاق | 15 عدد نطاقات الإنترنت المسجلة في المملكة العربية السعودية (2011) |
| داسة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات حول منظومة الإنترنت 2010 | 47% | 16 نسبة الشركات التي لديها مواقع على الإنترنت في المملكة العربية السعودية |

يتوفر التقرير السنوي لتقنية المعلومات الصادر عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
في المملكة العربية السعودية عبر موقعها على شبكة الإنترنت
www.citc.gov.sa او ITReport.sa

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات
Communications and Information Technology Commission

