



تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

المقدمة

تعتبر التجارة الإلكترونية الآن أحد القطاعات الاستراتيجية التي تلعب دوراً هاماً في الاقتصاد، ونمت بشكل كبير خلال السنوات القليلة الماضية وأصبحت جزءاً لا غنى عنه للاعبين في قطاع التجزئة وقد ساعد التغيير في سلوكيات المستهلكين الشرائية، والانتقال للتسوق والشراء عبر الإنترنت مع رقمته سريعة لمعظم الأدوات الحياتية اليومية وتقارب العالم الواسع في منصات إلكترونية متعددة؛ ما بين المنصات التي تقدم خدمات، إلى الشركات والمنصات التي تقدم خدمات إلى الأفراد، والمنصات التي تربط الأفراد مع الشركات، والمنصات التي تربط الشركات مع الشركات، والمنصات التي تربط الأفراد مع الأفراد، وغيرها من نماذج العمل الناجحة، وقد شكلت التجارة الإلكترونية ما يقرب من 20% من مبيعات التجزئة في جميع أنحاء العالم.

وقد بدأ ظهور التجارة الإلكترونية في المملكة منذ عام 2001م إلى أن أصبحت أحد أكبر الأسواق العالمية عام 2019م بسبب جائحة كورونا وتوسعت بشكل كبير إلى أن وصل حجم التعاملات في التجارة الإلكترونية نحو 5.7 مليار دولار خلال عام 2020م

الشكل (1) منظومة التجارة الإلكترونية في المملكة



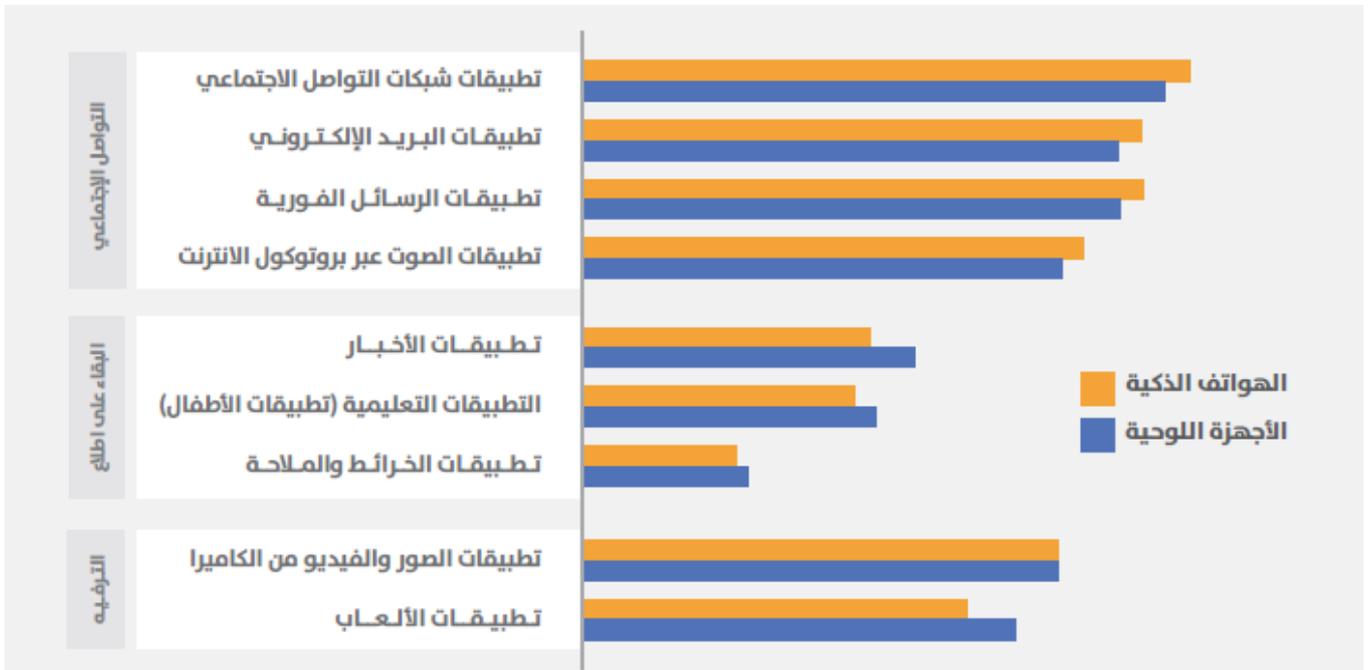
المصدر: غرفة جدة، دراسة توجه قطاعات الأعمال نحو التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، أغسطس 2019م.

وقد حققت التطبيقات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية حضوراً لافتاً في مجال توصيل الطلبات من خلال الخدمات التي تقدمها حيث استحوذت على مساحة كبيرة في التسوق الإلكتروني، وعزز ذلك ما تميزت به من انتشار وتطور وتنوع وتصميمات جذابة وسهولة استخدام، أتاح لجميع أفراد المجتمع فرصة قضاء الاحتياجات اليومية وهو في منزله أو مقر عمله دون الحاجة للخروج.

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

وقد برز العديد من التطبيقات الالكترونية السعودية بتنافسية وأفكار متميزة في العديد من جوانب خدمة جميع شرائح المجتمع في حياتهم اليومية فكانت أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها ، إذ وفرت عليهم الجهد و الوقت والمال في شراء المستلزمات الغذائية أو الأدوية والمستحضرات الطبية وحتى المنتجات الاستهلاكية من الملابس والأحذية والأواني وبأسعار تنافسية بين شركات التسويق ذات المنافذ الإلكترونية وغيرها، فأصبح جميع ما يريده الشخص يمكن أن يتحقق من خلال التعامل مع هذه التطبيقات لتنفيذ طلبه وهو في منزله مع أسرته في جميع مناطق المملكة الشاسعة المساحة والمترابطة بخدمة الاتصالات المتميزة بفضل الله ثم بالتخطيط والتنفيذ والمتابعة من الحكومة الرشيدة - حفظها الله.

الشكل (2) التطبيقات الأكثر استخداماً على الأجهزة الذكية في المملكة



المصدر: هيئة الاتصالات وتقنية، تقرير عن قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات خدمات الاتصالات المتنقلة في المملكة * غرفة جدة، دراسة توجه قطاعات الأعمال نحو التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، أغسطس 2019م.

يوضح الجدول (1) تطور عدد المتاجر والمنصات الإلكترونية في المملكة خلال الفترة (2018-2021م)، ويلاحظ من الجدول تزايد عدد المتاجر والمنصات الإلكترونية بشكل مستمر والذي بلغ 36447 متجر ومنصة عام 2021م مقارنة ب 21534 متجر ومنصة عام 2018م، وبذلك بلغ متوسط معدل النمو نحو 19% خلال الفترة.

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

أهم مؤشرات التجارة الإلكترونية في المملكة

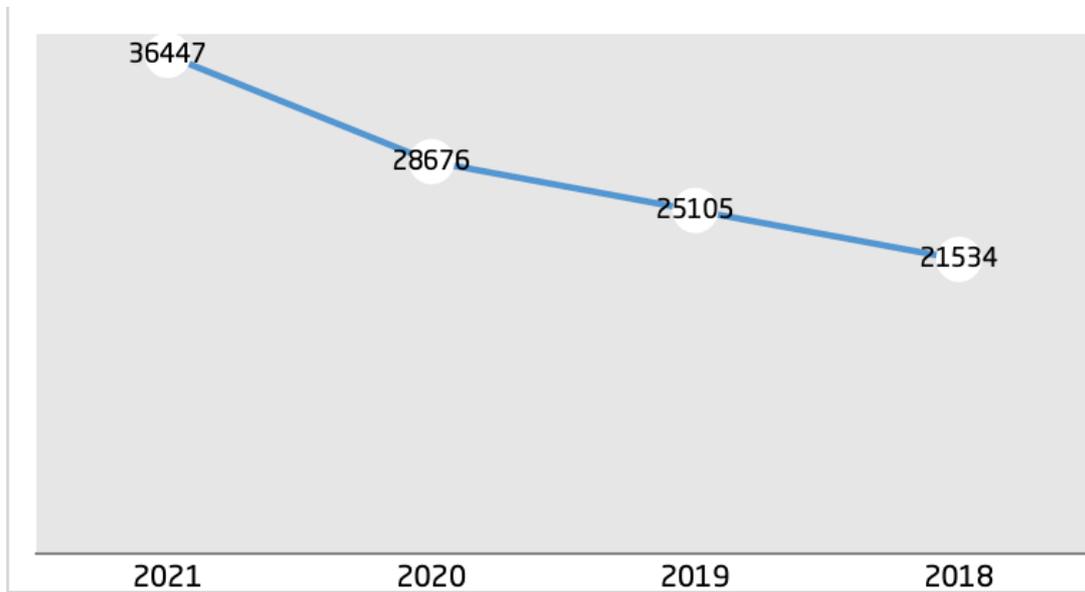
1. المتاجر والمنصات الإلكترونية في المملكة:

الجدول (1) تطور عدد المتاجر والمنصات الإلكترونية في المملكة خلال الفترة (2018-2021م)

م	السنوات	عدد المتاجر والمنصات الإلكترونية	معدل النمو
1	2018	21534	--
2	2019	25105**	% 16.58
3	2020	28676*	% 14.22
4	2021	36447*	% 27.10

المصدر: غرفة الرياض، التجارة الإلكترونية في السعودية، مؤشرات وأرقام، إعداد مرصد قطاع الأعمال أغسطس 2021م.

الشكل (3) تطور عدد المتاجر والمنصات الإلكترونية في المملكة خلال الفترة (2018-2021م)



2. أهم أسواق التجارة الإلكترونية بالمملكة:

أشارت بيانات سوق التجارة الإلكترونية في السوق السعودي stat.com وبيانات منظمة التجارة العالمية WTO أن المملكة ساهمت بنسبة % 26 في السوق العالمي للتجارة الإلكترونية بعائد يصل نحو 6 مليار دولار عام 2020/2021 م بزيادة قدرها % 28 عن العام السابق وجاء مؤشر هذه البيانات عن أهم الاسواق الإلكترونية كالتالي:

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

الجدول (2) أهم الأسواق الإلكترونية بالمملكة عام 2020 تبعا للعوائد الاقتصادية

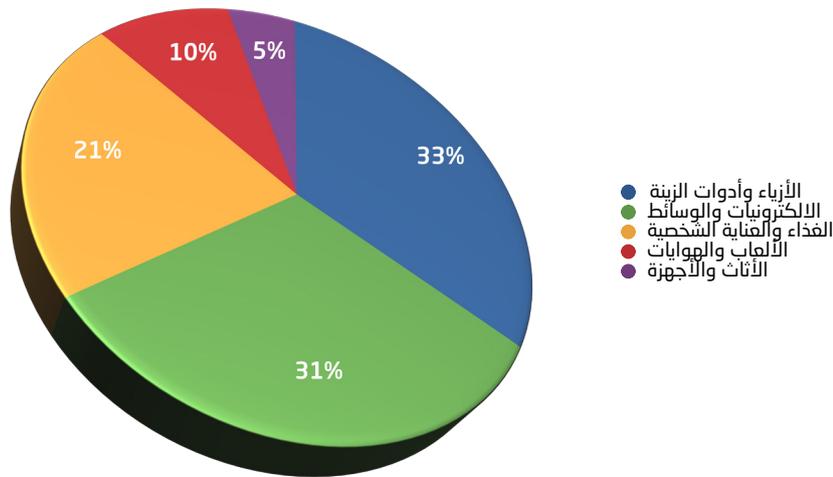
م	اسم السوق الإلكتروني	العوائد الاقتصادية / بالمليون دولار
1	Namshi	134
2	Jarir	91
3	Extra	64
4	Amazon	52
5	Noon	51
6	Dawaa	15
7	مواقع أخرى	لم ترصد
	الإجمالي	نحو 6 مليار دولار

المصدر: غرفة الرياض، التجارة الإلكترونية في السعودية، مؤشرات وأرقام، إعداد مرصد قطاع الأعمال أغسطس 2021م.

3. التوزيع النسبي للمبيعات في التجارة الإلكترونية بالمملكة 2020:

أشار موقع سوق التجارة الإلكترونية في السوق السعودي إلى زيادة نسبة المبيعات الإلكترونية بالمملكة بعد جائحة كورونا نحو 40% مقارنة بما قبل الجائحة، وجاء التوزيع النسبي للمبيعات على المواقع الإلكترونية في التجارة الإلكترونية وفقا للقطاعات التجارية كما بالشكل (4)

الشكل (4) التوزيع النسبي للمبيعات في التجارة الإلكترونية بالمملكة وفقا للقطاعات الاقتصادية عام 2020م



يوضح الشكل السابق أن أعلى القطاعات في مبيعات التجارة الإلكترونية هي قطاع الأزياء وأدوات الزينة بنسبة 10% من حجم المبيعات الكلية، يليها تجارة الإلكترونيات والوسائط بنسبة 31% ثم الغذاء والعناية الشخصية بنسبة 21%، والألعاب والهوايات جاءت بنسبة 10%، وأقل نسبة مبيعات جاءت للأثاث والأجهزة بنحو 5%.

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

4. أنواع السلع المشتراه عبر الإنترنت في المملكة 2021:

يوضح الجدول (3) أهم أصناف السلع المشتراه عبر الإنترنت بالمملكة عام 2021م. يلاحظ أن أعلى السلع التي تم شراؤها عبر الإنترنت هي الملابس والأحذية بنسبة 82.5 % وتعتبر منصة نون، وشي إن، وأمازون من أعلى تطبيقات التسوق تحميلاً في المملكة عام 2021م.

الجدول (3) أهم أصناف السلع المشتراه عبر الإنترنت في المملكة عام 2021م

م	المنف	النسبة	نسبة الذكور	نسبة الإناث
1	الملابس والأحذية	82.5 %	73.6 %	92.1 %
2	مستحضرات التجميل	45.9 %	20.3 %	74.3 %
3	أجهزة حاسوب، هواتف ذكية وملحقاتها	38.3 %	46 %	29.7 %
4	حجوزات رحلات الطيران والفنادق	37.6 %	44.4 %	29.9 %
5	مواد غذائية	27.3 %	25.4 %	29.3 %

المصدر: تقرير شركة جي وورلد عام 2022م حول سوق توصيل المواد الغذائية والبقالة في السعودية.

وعند النظر لعمليات نقاط البيع والتجارة الإلكترونية نجد وصول عدد العمليات إلى 5,171,154,926 عملية في عام 2021 بإجمالي 473,258,165 ريال وهذا يتضمن عمليات بطاقات مدى المستخدمة في الدفع والشراء من خلال مواقع التسوق والتطبيقات الإلكترونية، ولا تشمل العمليات التي تتم عبر بطاقات فيزا وماستركارد وغيرها من البطاقات الائتمانية وفقاً لتقرير نشره PPR0 (شركة تكنولوجيا مالية)، بطاقات الدفع المحلية كانت الأكثر شيوعاً في المملكة حيث سيطرت على السوق بحوالي 47% من حصة السوق في عام 2020 وجاءت فيزا في المرتبة الثانية بنسبة 29% ثم بطاقات ماستر كارد بنسبة 24 %، كما أن نسبة 41 % من السكان السعوديين استخدموا البطاقات كوسيلة للدفع في عام 2020

5. الأهمية النسبية لقطاع التجارة الإلكترونية بالمملكة ومساهمتها في مؤشرات الحسابات القومية:

ساهمت التجارة الإلكترونية في المملكة في الحسابات القومية بعائد بلغ نحو 8462.7 مليون دولار عام 2020 م وفقاً للسلع التجارية، وجاء أعلاه لقطاع الملابس والأحذية بنحو 3209.5 مليون دولار، ثم قطاع الإلكترونيات للأفراد بنحو 2998.9 مليون دولار، ثم الأثاث والأجهزة المنزلية بنحو 1477.5 مليون دولار، وجاء أقل عائد من الغذاء والدواء نحو 776.8 مليون دولار كما يوضح الجدول رقم (4) والشكل (5).

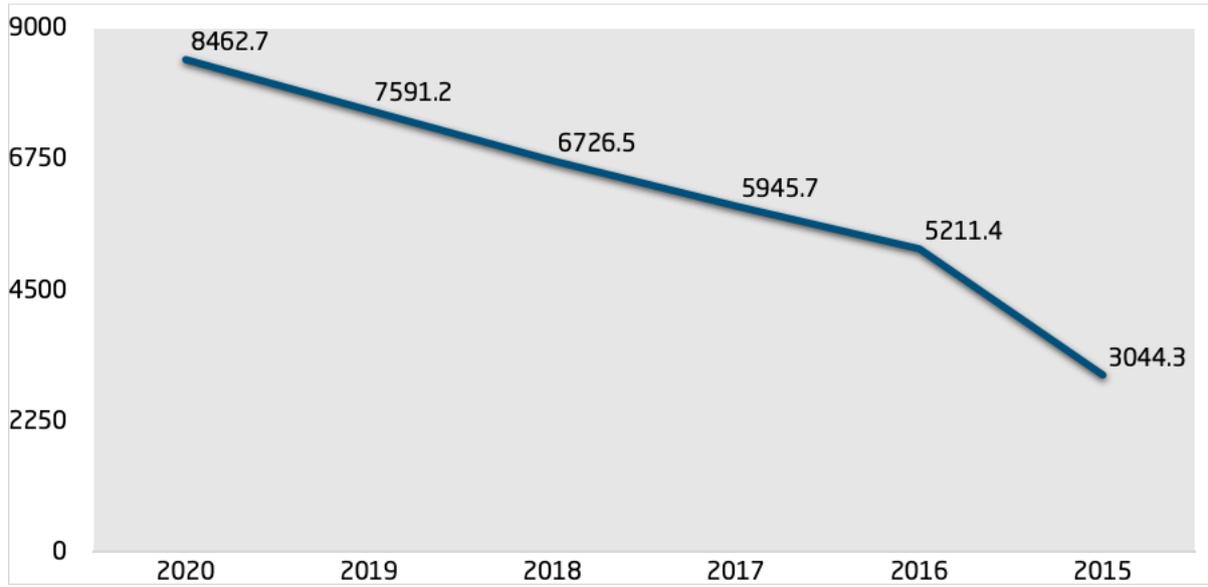
تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

الجدول (4) عائد التجارة الإلكترونية في المملكة تبعاً للسلع خلال (2015-2020م) مليون دولار

م	السلع التجارية / السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	ملابس وأحذية	159.1	1893.5	2188.9	2510.7	2866.5	3209.5
2	الإلكترونيات للأفراد	1805.5	2037.6	2262.7	2487.6	2747.2	2998.9
3	الغذاء والدواء	409.8	472.2	542.1	615.3	693.1	776.8
4	الأثاث والأجهزة المنزلية	669.9	808.1	952	1112.9	1284.4	1477.5
	الإجمالي	3044.3	5211.4	5945.7	6726.5	7591.2	8462.7

المصدر: غرفة الرياض، التجارة الإلكترونية في السعودية، مؤشرات وأرقام، إعداد مرصد قطاع الأعمال أغسطس 2021م.

الشكل (5) تطور إجمالي عائد التجارة الإلكترونية في المملكة خلال (2015-2020م) مليون دولار



وقد أشارت البيانات إلى أن التجارة الإلكترونية تنمو بشكل واضح في التجزئة وتعتبر هي أكثر القطاعات إيجابية، في حين جاء أقل القطاعات تأثراً بالتجارة الإلكترونية قطاع إصلاح المركبات كما يوضح الجدول رقم (5) والشكل (6).

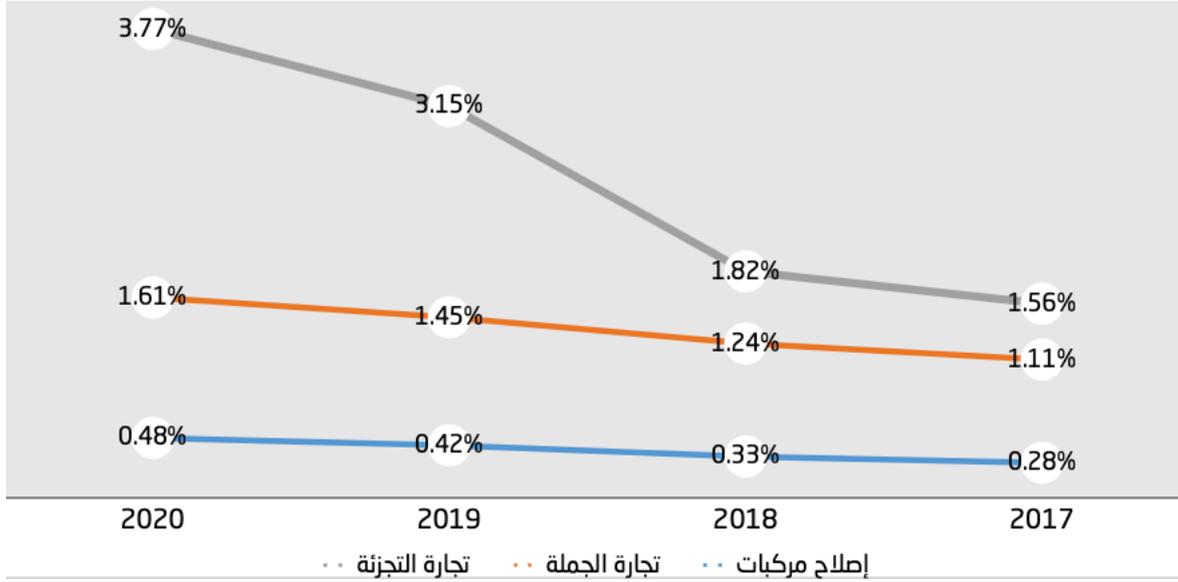
الجدول (5) الأهمية النسبية لقطاع التجارة الإلكترونية تبعاً للقطاعات التجارية خلال (2017-2020م)

م	السنوات	إصلاح مركبات	تجارة الجملة	تجارة التجزئة
1	2017	0.28 %	1.11 %	1.56 %
2	2018	0.33 %	1.24 %	1.82 %
3	2019	0.42 %	1.45 %	3.15 %
4	2020	0.48 %	1.61 %	3.77 %

المصدر: غرفة الرياض، التجارة الإلكترونية في السعودية، مؤشرات وأرقام، إعداد مرصد قطاع الأعمال أغسطس 2021م.

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

الشكل (6) تطور نسبة مساهمة التجارة الإلكترونية - لأهم القطاعات التجارية - إلى التجارة الكلية في الحسابات القومية بالمملكة خلال الفترة (2017-2020م)



المؤشر العالمي لترتيب المملكة في التجارة الإلكترونية

أظهر مؤشر التجارة الإلكترونية العالمي لعام 2020م كما بالجدول (6) والذي يقيس عدد المستخدمين للإنترنت والمواقع والمنصات الإلكترونية ودرجة الجاهزية للتجارة عبر الإنترنت والبنية التحتية للبيع والشراء والدفع الإلكتروني بين الشركات والمستهلكين - أن المملكة العربية السعودية جاءت في المركز الـ 2 عربياً و49 عالمياً بين 152 دولة يضمها المؤشر الصادر مؤخراً عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية «الأونكتاد»، والذي أشار إلى احتفاظ المملكة العربية السعودية بالمركز الـ 49 عالمياً خلال عامي (2019-2020م)، والمركز الـ 11 عام 2020 م بين مجموعة العشرين متقدم مركز مقارنة بعام 2019 م.

الجدول (6) ترتيب المملكة في التجارة الإلكترونية والدول العربية على العالم خلال (2019-2020م)

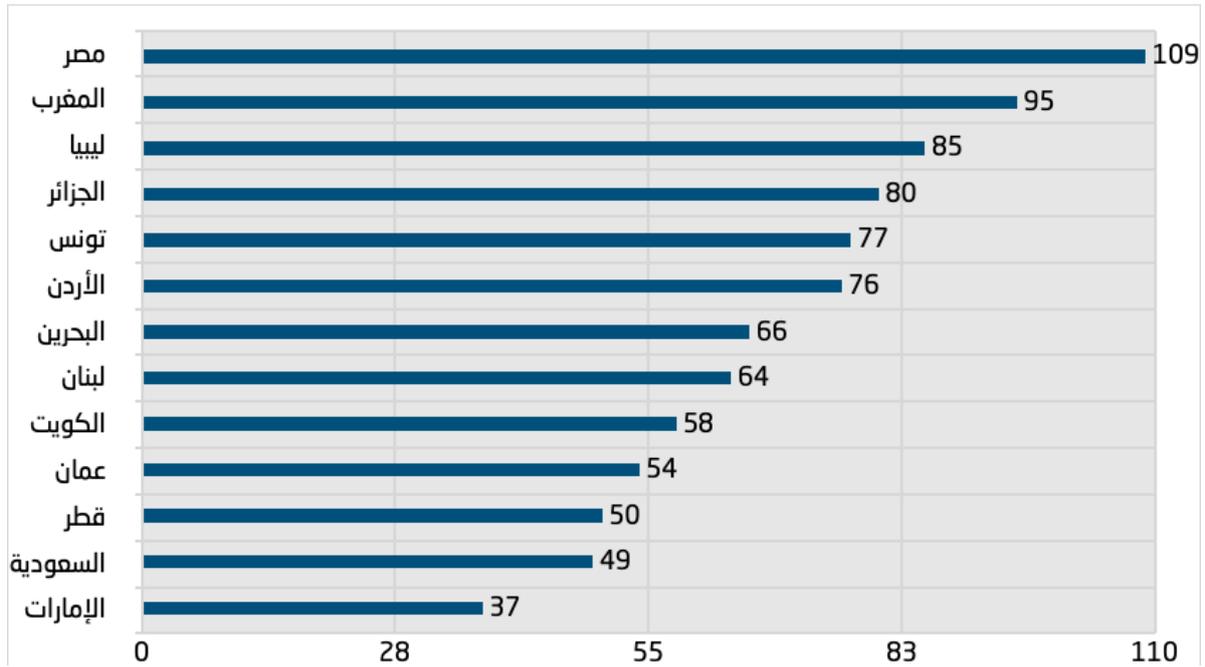
م	الدولة	الدولة الترتيب العالمي للدول العربية في التجارة الإلكترونية	
		2020	2019
1	الإمارات	37	28
2	السعودية	49	49
3	قطر	50	47
4	عمان	54	60
5	الكويت	58	57
6	لبنان	64	69

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

م	الدولة	الدولة الترتيب العالمي للدول العربية في التجارة الإلكترونية	
		2020	2019
7	البحرين	66	67
8	الأردن	76	80
9	تونس	77	74
10	الجزائر	80	109
11	ليبيا	85	83
12	المغرب	95	97
13	مصر	109	107

المصدر: غرفة الرياض، التجارة الإلكترونية في السعودية، مؤشرات وأرقام، إعداد مرصد قطاع الأعمال أغسطس 2021م.

الشكل (7) ترتيب المملكة والدول العربية على العالم في التجارة الإلكترونية عام 2020م



استخدام الانترنت في المملكة:

يوضح الجدول (7) نسب انتشار استخدام الإنترنت حسب المناطق الإدارية بالمملكة خلال الفترة (2017-2021م)، يلاحظ عدم وجود فروق كبيرة لنسب انتشار استخدام الإنترنت بين مناطق المملكة خلال الفترة المذكورة، وفي عام 2021م جاءت منطقة المدينة المنورة في مقدمة الترتيب بنسبة بلغت 99.1% تلتها منطقة الرياض بالتساوي مع منطقة حائل بنسبة 98.8% ثم منطقة مكة المكرمة بنسبة 98.7%، فيما بلغت النسبة بمنطقة عسير 98% بالتساوي مع مناطق القصيم والباحة والجوف.

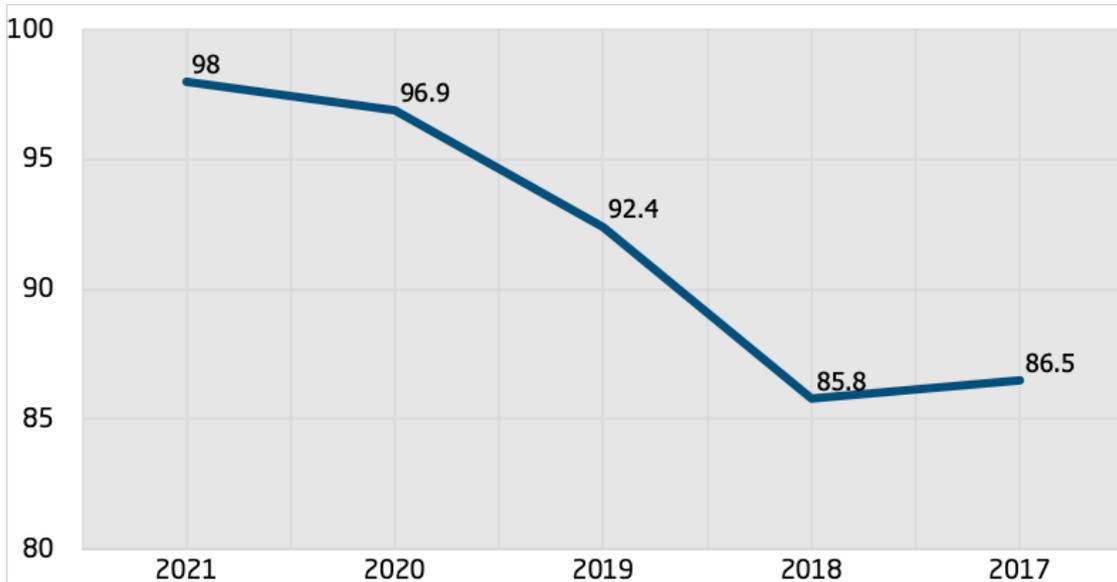
تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

الجدول (7) نسب انتشار استخدام الإنترنت حسب المناطق الإدارية بالمملكة خلال (2017-2021م)

م	اسم البند	2017	2018	2019	2020	2021
1	مكة المكرمة	97.4	95.3	94.1	98.3	98.7
2	المدينة المنورة	94.1	93.6	95.9	97.9	99.1
3	الرياض	97.2	93.5	96.5	98.1	98.8
4	الشرقية	97.9	95.7	97.4	98.3	98.6
5	القصيم	94.3	93.7	97.4	98.9	98
6	عسير	86.5	85.8	92.4	96.9	98
7	الباحة	90.6	92.3	95.8	96.5	98
8	جازان	83	83.7	94.7	96.3	97.1
9	نجران	90.2	92.7	95.1	96.3	97.2
10	حائل	87.4	92.4	96.6	96.9	98.8
11	تبوك	97.7	97.6	96.9	97.9	98.1
12	الجوف	86.4	89.6	97.1	97.9	98
13	الحدود الشمالية	94.9	95.2	96.4	96.7	96
	إجمالي المملكة	92.1	93.3	-	97.8	98.1

المصدر: البنك المركزي السعودي، التقارير الاقتصادية والنشرات، الإحصاءات السنوية، هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

الشكل (8) تطور نسبة انتشار استخدام الإنترنت بمنطقة عسير خلال الفترة (2017-2021م)

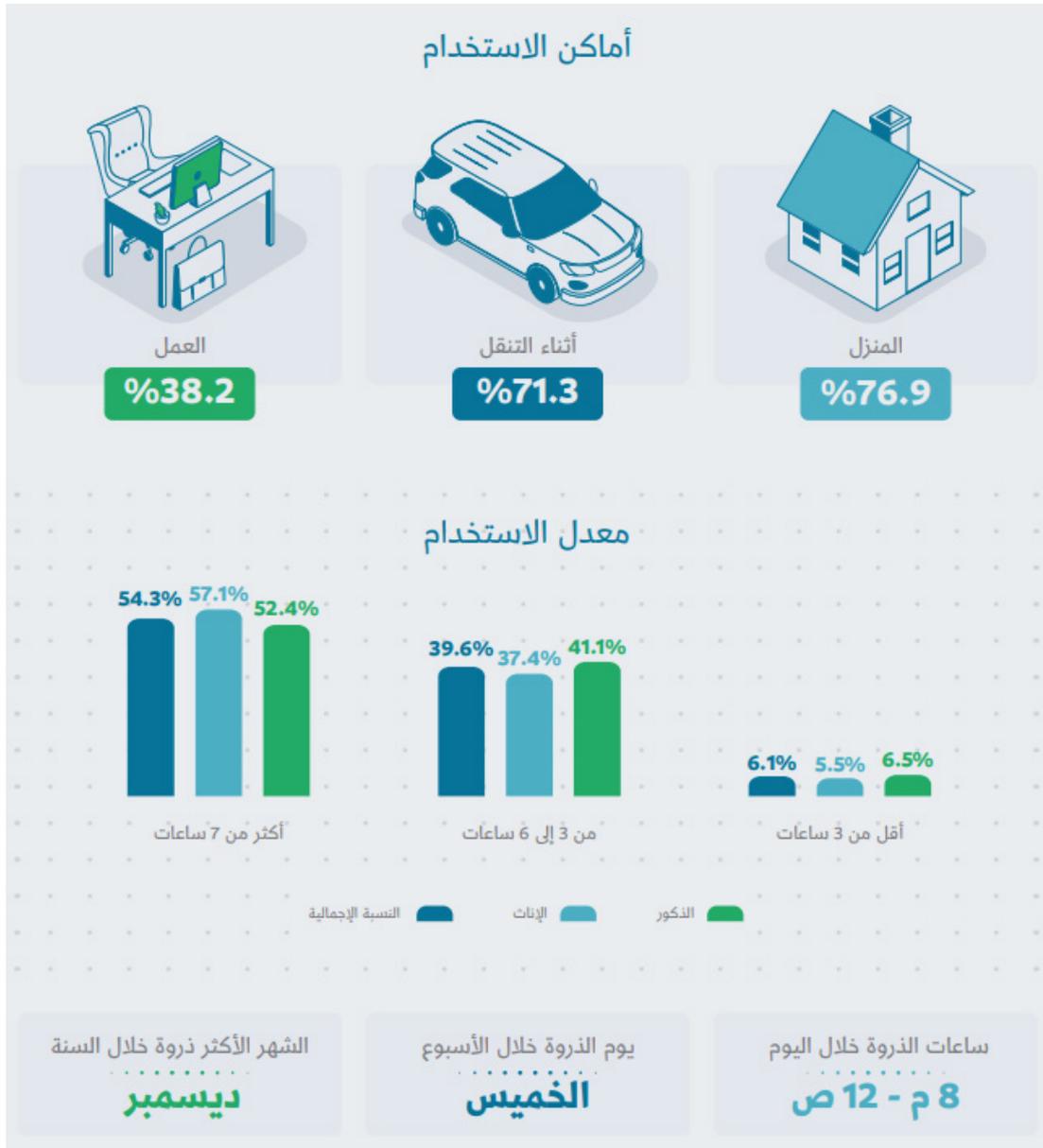


تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

معدل وأماكن استخدام الإنترنت:

بمراجعة نمط سلوك المستخدمين للإنترنت في المملكة نجد أن 54.3% من مستخدمي الإنترنت في المملكة يقضون أكثر من 7 ساعات يومياً على الشبكة العنكبوتية. ويعد المنزل المكان الذي يستخدم فيه الإنترنت بشكل عالي يصل إلى 76.9% كما تكون السيارة ووسائل التنقل الأخرى أماكن لاستخدام الإنترنت أثناء التنقل وذلك بنسبة 71.3% في حين 38.2% من الأفراد يستخدمون الإنترنت الشخصي في أماكن العمل. وتمثل ساعات الذروة 4 ساعات يومياً من الساعة 8م-12ص بعد منتصف الليل، ويشكل يوم الخميس أكثر أيام الأسبوع ذروة كما ويعتبر شهر ديسمبر هو شهر الذروة خلال السنة.

الشكل (9) معدل وأماكن استخدام الإنترنت في المملكة



المصدر: الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، تقرير قطاع الجملة و التجزئة (بيانات النصف الأول من عام 2022)

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

مجالات استخدام الأفراد للإنترنت

عند الحديث عن مجالات استخدام الأفراد للإنترنت نجد أن نسبة 70.1% من مستخدمي الإنترنت يقومون بشراء السلع والخدمات وهي النسبة الأعلى، بينما النسبة الأقل من الاستخدامات كانت من نصيب دراسة مقرر تعليمي رسمي عبر الإنترنت وبلغت نحو 23.7%.

الشكل (10) مجالات استخدام الأفراد للإنترنت في المملكة

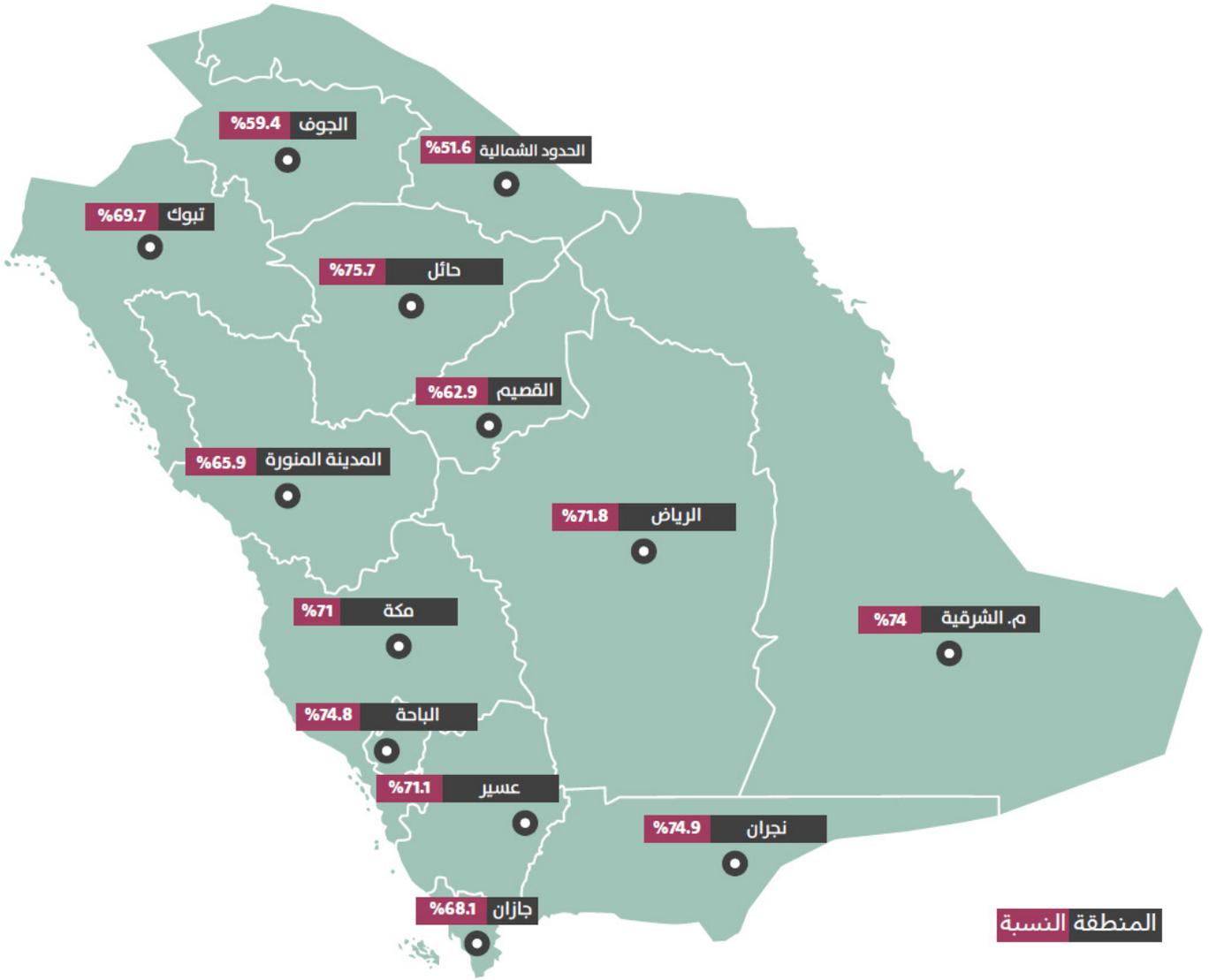


تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

نسبة التسوق عبر الإنترنت حسب مناطق المملكة:

تصل نسبة المتسوقين عبر الإنترنت إلى 69 %، منهم الإناث وهي الأعلى في نسبة شراء أو طلب منتجات أو خدمات عبر الإنترنت بنحو 74.9 % والذكور بنسبة 64.7 %، وبالنظر إلى نسبة التسوق عبر الإنترنت بحسب مناطق المملكة نجد ترتيب المناطق كالتالي:

الشكل (11) نسبة التسوق عبر الإنترنت حسب مناطق المملكة



المصدر: تقرير شركة جي وورلد عام 2022م حول سوق توصيل المواد الغذائية والبقالة في السعودية.

وإذا نظرنا إلى نسبة الشراء من مواقع التسويق عبر الإنترنت في المملكة نجد أن 95.2 % يتم شراؤها عبر مواقع التسويق المحلية و51.4 % من مواقع التسويق العالمية.

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

أعلى التطبيقات تحميلًا حسب التصنيف:

التطبيقات المالية	تطبيقات التسوق	تطبيقات المطاعم والتوصيل
Alrajhi Bank	Noon نون	هنقرستيشن HUNGER STATION
STC pay stc pay	Shein SHEIN	ماكدونالدز
SNB AlAhli Mobile	Amazon Shopping	جاهز jahez
تطبيق الإئتماء	فورديل سوق الإنترنت F	مرسول MRSOOL
Riyad Bank Mobile	حراج	تويو TO-YOO
PayPal	Namshi نمشي NAMSHI	البيك
تمارا	Jollychic جولى ننيك	كنتاكي KFC
Tabby	Ali Express AliExpress	كريم Careem
إمكان للتمويل	مكتبة جرير	كوفي COFE
Western Union	ستايلي	نعناع nana

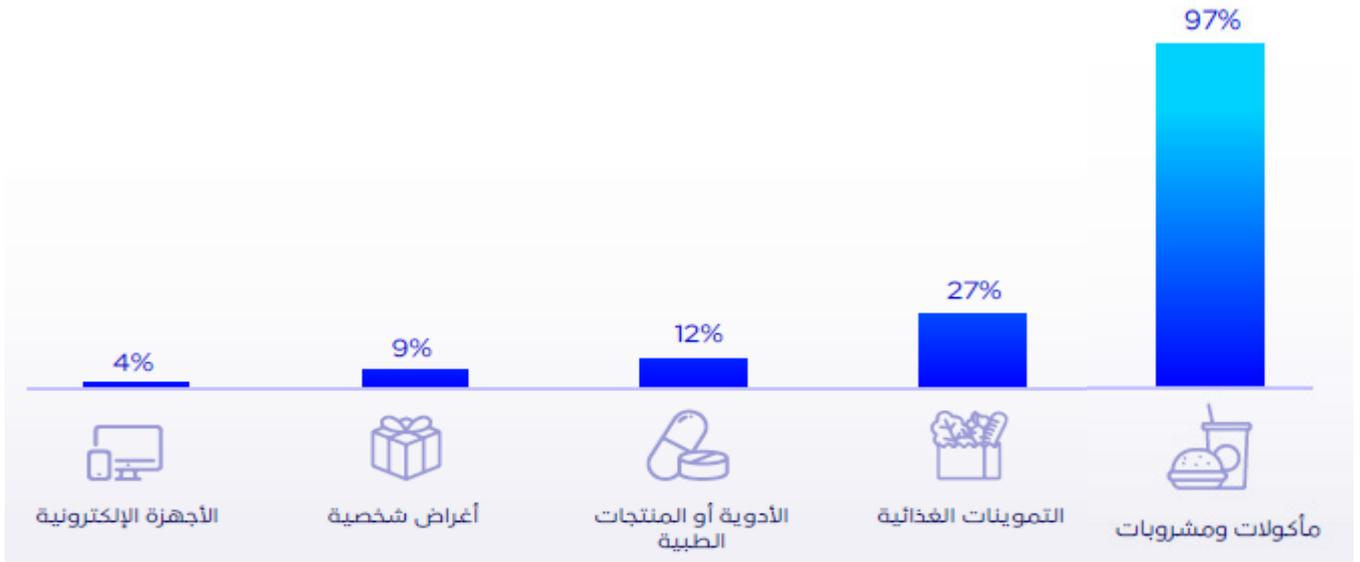
المصدر: الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، تقرير قطاع الجملة و التجزئة (بيانات النصف الأول من عام 2022)

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

تطبيقات التوصيل للمواد الغذائية في المملكة:

تستخدم تطبيقات التوصيل في الغالب لطلب الأطعمة والمشروبات تليها التموينات الغذائية وهذا ما يبينه الشكل (12)، ويبلغ متوسط الإنفاق الشهري على قيمة الطلب والتوصيل 256 ريال/شهر بينما يبلغ متوسط الإنفاق الشهري على رسوم التوصيل فقط 82 ريال/شهر.

الشكل (12) نسب أنواع الطلبات المستخدمة في تطبيقات التوصيل



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، أبرز نتائج الدراسة المسحية لقطاع البريد، شريحة الأفراد 2021م.

وتتمثل أهم متطلبات النجاح لمنصات توصيل الأطعمة عبر الهواتف الذكية:



توفير البنية التحتية
للقطاعات اللوجستية
توفير الموارد
البشرية المؤهلة
تشجيع المستثمرين
على انتهاز الفرص
في القطاع المحلي
الدفع الإلكتروني

المصدر: شركة أوشن إكس، تقرير عن منصات توصيل الأطعمة، يوليو 2019م.

يعتبر سوق توصيل المواد الغذائية والبقالة في السعودية أحد أهم القطاعات التي شهدت تطوراً كبيراً عقب جائحة كوفيد-19، وأصبح من القطاعات الرئيسية التي تعتمد التطبيقات الإلكترونية

تقرير سوق التجارة الإلكترونية في المملكة

التي توفر خدمات الشراء والتوصيل عبر الإنترنت، ومن المتوقع أن تصل الإيرادات في قطاع توصيل الطعام عبر الإنترنت إلى ما يزيد عن 17 مليار ريال عام 2022، ومن المتوقع أن تظهر الإيرادات بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ نحو 10.98% (الفترة 2022-2027م) مما ينتج عنه حجم سوق متوقع قدره ما يزيد عن 29 مليار ريال بحلول عام 2027. وتعتبر أكبر شريحة في السوق هي خدمة التوصيل من المطاعم إلى المستهلك مع حجم سوق متوقع يزيد عن 14 مليار ريال، ومن المتوقع أن يصل متوسط الإيرادات لكل مستخدم في قطاع توصيل الطعام عبر الإنترنت إلى ما يزيد عن 1,552,875 ريال في عام 2022، ومن المتوقع أن يصل عدد المستخدمين إلى 18.8 مليون مستخدم بحلول عام 2027 في قسم توصيل الطعام عبر الإنترنت.

وتأتي تطبيقات هنقرستيشن، وماكدونالدز، وجاهز، ومرسول من أعلى تطبيقات المطاعم والتوصيل تحميلاً في عام 2021. وقدر إجمالي الإيرادات لسوق التجزئة للمواد الغذائية والبقالة بما يزيد عن 202 مليار ريال وقد بلغ نمو المعدل السنوي المركب بين 2016-2020 نحو 2.9%، كما قدرت القيمة الإجمالية السنوية لبضائع البقالة الإلكترونية في عام 2020 بما يقرب من 2 مليار ريال؛ مما يعزز التطور الذي شهده قطاع البقالة في السعودية عقب الجائحة والذي استمر إلى وقتنا هذا، وتشير هذه المؤشرات إلى أن هذا النمو يعكس ما يشهده الآن المجتمع السعودي من تغييرات في سلوكه الشرائي والذي بدأ يعتمد أكثر على التسويق والشراء عبر الإنترنت.

وتعتبر أشهر التطبيقات المتخصصة التي تقوم بتوصيل طلبات البقالة في السعودية

						
هنقرستيشن	جملتي	نون	تو يو	سبيدي	تطبيق فراولة	تطبيق نعناع

وبعض التطبيقات التي تتبع أسواق التجزئة العاملة في مجال المواد الغذائية والبقالة

						
بن داود	بن ناجي	العثيم	كارفور	التميمي	الدانوب	بنده كليك

مستقبل قطاع توصيل الطلبات وقطاع المواد الغذائية بالمملكة

يتوقع أن يشهد قطاع توصيل الطلبات وقطاع المواد الغذائية والبقالة في المملكة نمواً كبيراً وهذا يرجع للعديد من الأسباب والتي نستطيع أن نذكر منها ارتفاع استخدام الإنترنت في المملكة حيث بلغ إجمالي المستخدمين من المواطنين والمقيمين % 97، وكذلك التغيير في وتيرة المستهلكين الذي يفضلون التسوق والشراء عبر الإنترنت مع التطور في واجهة المستخدم التي أصبحت الآن تعتمد على دراسة تجربة المستهلك وتصميم واجهة المستخدم التي تلبى رحلة العميل الفعالة للوصول إلى المنتج أو الخدمة التي يريدها، كما نجد الاهتمام من المطاعم والمقاهي في الدخول لمنصات التوصيل لزيادة الإيرادات والوصول لشريحة أكبر من المستهدفين، ومع انتشار المطابخ السحابية والتي سمحت بدخول المزيد من المطاعم والمقاهي للقطاع دون عبء تكاليف الإنشاء وتقليل المصاريف التشغيلية حيث سوف تسمح بالتواصل المباشر مع المطعم أو المقهى والحصول على المنتجات دون الحاجة لوجود فرع.

وبخصوص قطاع البقالة والذي يشهد تطوراً على المستوى التنظيمي من حيث إعادة هيكلة القطاع وتنظيمه داخلياً نعتقد أن القطاع سوف يشهد طفرة تقنية في التواصل بين المتسوقين وبين أسواق الهايبر ماركت وكذلك محلات البقالة المتواجدة في الأحياء والتي سوف تسهل عملية التواصل.



@abhachamber     

www.abhacci.org.sa