



عرض استراتيجي للتجارة الإلكترونية في المملكة  
العربية السعودية 2013



## الفهرس

---

03 ▶ أهمية التجارة الإلكترونية والتجزئة المستندة إلى الإنترنت في المملكة العربية السعودية

04 ▶ استخدام شبكة الإنترنت ووسائل الأعلام الإجتماعية في المملكة العربية السعودية

06 ▶ نمو صناعة التجارة الإلكترونية

08 ▶ التحديات التي تواجه التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

10 ▶ فرص التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

12 ▶ التغلب على التحديات في السوق السعودية على الإنترنت

## أهمية التجارة الإلكترونية والتجزئة المستندة إلى الإنترنت في المملكة العربية السعودية

تحدث صناعة التسويق عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية العالمية تغييرات عظيمة في طريقة شراء المنتجات ومصدرها. في الواقع، بالنسبة للكثير من البلدان المتقدمة، يتفوق عالم التجارة الإلكترونية سريعاً على الأساليب التقليدية في البيع بالتجزئة كطريقة المفضل للتسوق واتخاذ قرارات الشراء.

ليست فقط التجارة الإلكترونية مهمة بشكل كبير في عالم التجارة العالمية هذه الأيام، بل يعد استخدام شبكة الإنترنت كأداة للتسويق مهماً في حد ذاته. مع إزدياد شعبية وسائل التكنولوجيا الحديثة، كالهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، يعتمد الناس باستمرار على شبكة الإنترنت باعتبارها وسيلة للحفاظ على الاتصالات، إيجاد المعلومات والوصول إلى مختلف المنتجات. هذا يجعل استخدام الإنترنت واحد من أقوى الأدوات التي يمتلكها صاحب العمل للوصول إلى الجمهور المستهدف.

---

استخدام

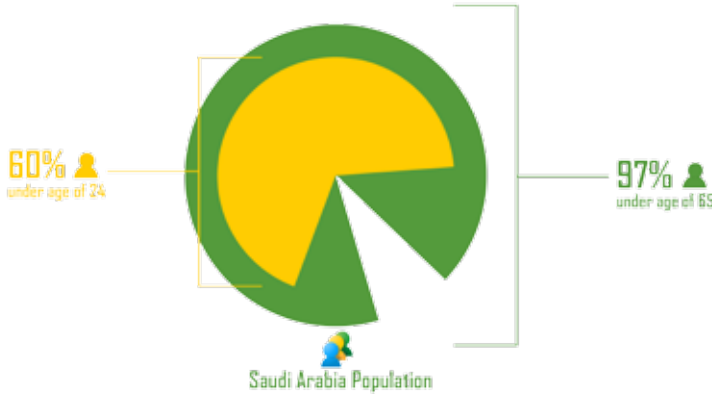
شبكة الإنترنت ووسائل الأعلام الإجتماعية  
في المملكة العربية السعودية

---

بغض النظر عن الانتشار الساحق للأجهزة المستندة إلى الإنترنت بين سكان المملكة العربية السعودية، إلا أن الدولة كانت أبطأ في إتخاذ التجارة الإلكترونية كجزء محوري في عملية إجراء المعاملات التجارية. هذا يبدو متناقضاً، لأن الإحصاءات تظهر أن سكان المملكة العربية السعودية نشطين بشكل لا يصدق على شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الإجتماعية.



سكان المملكة العربية  
السعودية نشطين  
بشكل لا يصدق على  
شبكة الإنترنت ومواقع  
التواصل الإجتماعية

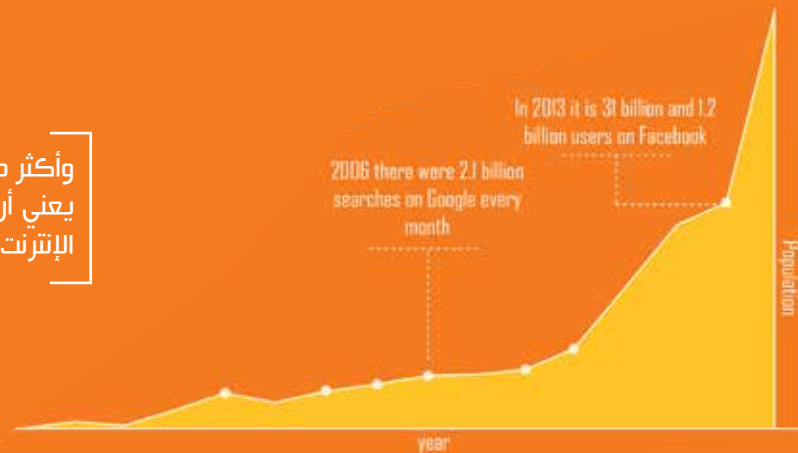


مما يعني أن أغلبية السكان لم يعرف  
الحياة أبداً من دون الإنترنت



كما هو الحال في البلدان الغربية، فأغلبية الناس الذين يعيشون في المملكة العربية السعودية يمتلكون هواتفهم محمولاً. في الواقع، عدد الهواتف المحمولة في الدولة يفوق عدد الناس الذين يعيشون في الدولة. ويستند عامل كبير في انتشار وسائل الإعلام الإجتماعية واستخدام الهواتف المحمولة وغيرها من الأجهزة القادرة على الوصول إلى الإنترنت على متوسط عمر سكان المملكة العربية السعودية. ففي المملكة العربية السعودية، 97% من السكان هم تحت سن ال 65، وأكثر من 60% من السكان هم تحت سن ال 24، مما يعني أن أغلبية السكان لم يعرف الحياة أبداً من دون الإنترنت.

وأكثر من 60% من السكان هم تحت سن ال 24، مما يعني أن أغلبية السكان لم يعرف الحياة أبداً من دون الإنترنت.

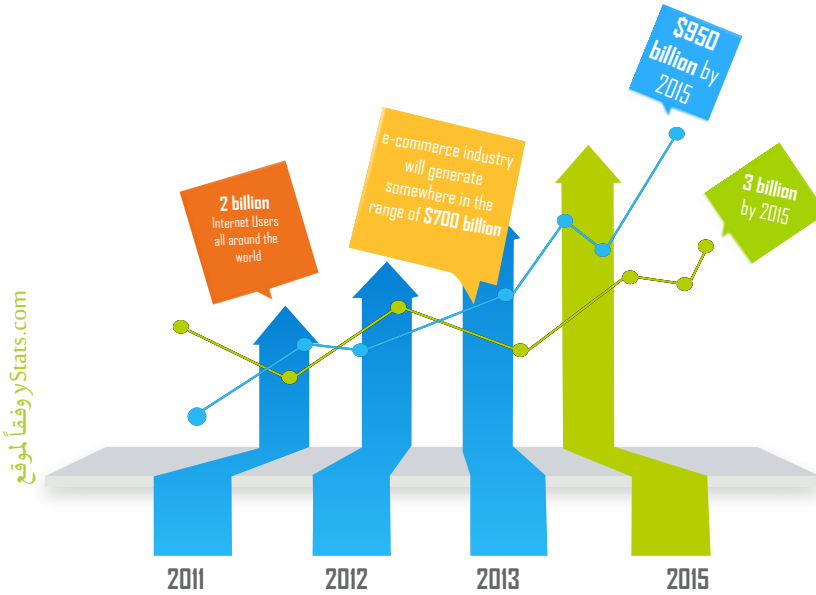


---

# نمو صناعة التجارة الإلكترونية

---

تستمر صناعة التجارة الإلكترونية في النمو على قدم وساق في البلدان في جميع أنحاء العالم . غالباً ما يعود الفضل في هذا إلى سهولة وراحة هذه العملية، وتوفر مجموعة كبيرة ومتنوعة من المنتجات وتغلغل شبكة الإنترنت في السوق.



وفقاً لموقع yStats.com، فإنه من المتوقع أن صناعة التجارة العالمية سوف تتزايد في مكان ما في حدود 700 مليار دولار و 950 مليار دولار بحلول عام 2015. على الرغم من أن أكبر تجار التجزئة على الإنترنت تظل الشركات ذات الأسماء الكبرى مثل Amazon.com و E-bay.com، إلا أنه لم تعد الشركات الكبرى وحدها هي التي تستفيد من الفرص الهائلة التي أوجدتها صناعة التجارة الإلكترونية. حيث أنه مع توافر العديد من منصات التجارة الإلكترونية، حتى الشركات المحلية الصغيرة أصبحت قادرة على إنشاء مواقع والتي تتيح لهم بسهولة وكفاءة بيع منتجاتهم للعملاء في جميع أنحاء العالم .

جميع متنبئ السوق يشيرون إلى أنه من المستبعد جدا وجود تباطؤ في صناعة التجارة الإلكترونية، وخصوصاً أن الأجيال الشابة أصبحت تعتمد بشكل متزايد على عوامل الراحة . وتتزايد من ناحية أخرى الشعبية اعتماداً على حقيقة أن المزيد من المنتجات أصبحت متاحة ، والمزيد من تجار التجزئة يقدمون مجموعة واسعة من الصفقات على الإنترنت ، والناس في جميع أنحاء العالم مستمرون في الوصول إلى شبكة الإنترنت ، والحصول على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية. ليس فقط أنه قد أصبح أسهل من أي وقت مضى الوصول إلى الإنترنت ، لكنه أصبح جزءاً متصلاً في الثقافة ، ومع العديد من السلع والخدمات المتاحة في متناول اليد ، سوف تستمر التجارة الإلكترونية في الإزدهار والتوسع في محاولة للقيام بخدمة أفضل لتلبية احتياجات ورغبات العملاء في جميع أنحاء العالم.

## BUSINESS

نمو الأعمال التجارية يزيد توسعاً عن طريق التوسع في وسائل الإعلام الاجتماعية، والذي يتيح لتجار التجزئة الإعلان إما مجاناً أو بتكاليف زهيدة ، والترويج لمنتجاتهم وخدماتهم بسهولة إلى شريحة عريضة للغاية من العملاء.



الاتجاهات في مجال التجارة الإلكترونية التي تظهر نشاطاً قوياً تشمل بيع تذاكر السفر والترفيه، والملابس، واستمرار ازدياد شعبية الإلكترونيات التي تباع بالتجزئة.



---

التحديات التي تواجه  
التجارة الإلكترونية  
في المملكة العربية السعودية

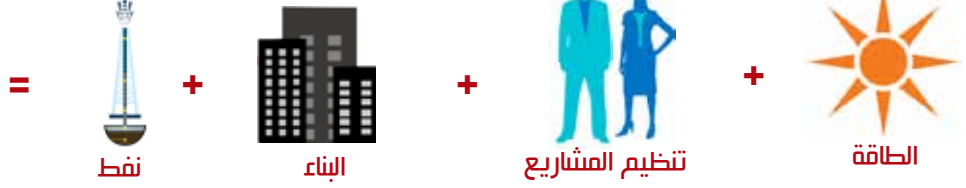
---

على الرغم من رغبة المستهلكين في المملكة العربية السعودية لتبني التكنولوجيا الجديدة، بما في ذلك الانترنت، إلا أن هناك تحديات تحول دون النمو الهائل في التجارة الإلكترونية والتي يمكن ملاحظتها في مناطق أخرى من العالم، بما في ذلك الصين والولايات المتحدة والمملكة المتحدة.

## الأسباب الشائعة أن المملكة العربية السعودية لم تصبح رائدة في مجال التجارة



اقتصاد  
المملكة  
العربية



هناك عدد من الأسباب التي تجعل تجارة التجزئة يميلون إلى أن يكونوا حذرين أو غير راغبين في استكشاف سبل جديدة للنمو بتجارة التجزئة في المملكة العربية السعودية، ولعل واحدة من أهم هذه الأسباب يكمن في الثقافة التقليدية للبلد. تعتبر تجربة التسوق اجتماعية بطبيعتها. على سبيل المثال، عملية زيارة المتجر لشراء غرض ما قد تأثرت بشكل أساسي بالتجربة العامة لتفاعلات الوجه لوجه، وهذا شيء على ما يبدو أن العملاء السعوديين كانوا بطيئين في تغييره.

ويظهر أيضا على سكان السعودية مستوى عام من عدم الثقة في المعاملات التي تجري على مواقع البيع بالتجزئة على الإنترنت، وبدلاً من ذلك يثقون في ويفضلون العلاقات التي تشكلت خلال عملية شراء من متجر موثوق للموجودات (الأصول الثابتة) ويمكن الاعتماد عليه. وما يدعم هذه الريبة حقيقة أن العديد من تجار التجزئة الحاليين على الإنترنت في المملكة العربية السعودية ليس لديهم خدمة للعملاء وخدمات متابعة ما بعد البيع.

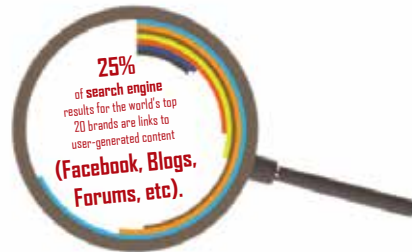
مع أن 46% من المستهلكين في المملكة العربية السعودية يلجئون إلى الإنترنت لأغراض التسوق



Saudi Arabia is the largest user in the World

over 2 billion views per day from all over the world

YouTube



1/3

of women between 18-34 check Facebook as soon as they wake up even before going to the toilet

وكما أن إقناع المستهلك النمودي السعودي بتغير طريقة الشراء يمثل تحدياً، فهناك أيضاً تحديات كبيرة تتمثل في استعداد تجار التجزئة لخوض المخاطر المرتبطة بتغيير ممارساتهم المستخدمة. وكلما أدركت المزيد من الشركات الإمكانيات الضخمة التي تتحقق من إدارة الأعمال عن طريق الانترنت، فإنه من المرجح أن تصبح ممارسة أكثر شيوعاً بالنسبة للشركات التي مقرها السعودية أن تنتقل إلى التجارة الإلكترونية.

---

# فرص التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

---

## التغلب على التحديات في السوق السعودية على الإنترنت



young age of the majority of the population



popularity of social media and the growth of internet access

وكما أن هناك استعداد واضح في البلاد للاستفادة من أدوات الإنترنت، مثل يوتيوب وتويتر والفيديو، فإنه على ما يبدو هناك فرصة هائلة للتسويق عبر الإنترنت نتيجة لهذا الاستخدام. ليس فقط هناك إمكانية للنمو في البيع الفعلي من المنتجات التي تستخدم منصات التجارة الإلكترونية، ولكن هناك أيضاً فرص للإعلان والتسويق لشركات في المملكة العربية السعودية على استعداد للاستفادة من الأساليب التي تعتبر غير تقليدية إلى حد ما داخل البلد.



على الرغم من التحديات، فإن هناك فرصاً هائلة للتوسع في نمو الشراء عبر الإنترنت في المملكة العربية السعودية. وهذا يرجع في المقام الأول لصغر سن غالبية سكان البلاد التي من المرجح أن تكون على استعداد لتغيير ممارسات التسوق الحالية واعتماد وسائل جديدة لممارسة الأعمال التجارية. ويتم تعزيز الإقبال لتقبل إمكانية التجارة الإلكترونية عن طريق الشعبية الهائلة لوسائل الإعلام الاجتماعية وزيادة الوصول لشبكة الإنترنت في جميع أنحاء البلاد.

أعمال التجارة الإلكترونية ليست غير موجودة في المملكة العربية السعودية، إذ أنه تقريباً نصف عدد المستهلكين يقومون فعلاً بالتسوق عبر الإنترنت مع بعض الكفاءة، وهذا يشير إلى وجود اتجاه إيجابي نحو التجارة الإلكترونية، ولكنه يشير أيضاً إلى هامش واسع جداً للنمو المحتمل.

المستهلكين في المملكة العربية السعودية يتمتعون أيضاً بقدر عالٍ من القوة الشرائية والثروة، مما يجعلهم هدفاً مثالياً لشركات التجارة الإلكترونية. وبالإضافة إلى ذلك، بما أن غالبية السكان من صغار السن نسبياً، فإن هناك ارتفاع بشكل لا يصدق في الطلب على المنتجات والمفاهيم الحديثة.

نمو التجارة الإلكترونية لا يعني فقط توسيع خيارات الشراء بالنسبة للمستهلكين، ولكن يعني أيضاً خلق فرص عمل وتنوع الإقتصاد السعودي، وكلاهما من العوامل التي من شأنها أن تكون مفيدة لإقتصاد البلاد بأكملها.



تستعد المملكة العربية السعودية لتكون المنافس الرائد في عالم التجارة الإلكترونية، ومع السكان صغار السن، وانتشار استخدام الإنترنت والقوة الشرائية العالية لسكان البلاد، فإن هناك إمكانية هائلة للنمو في هذه الصناعة بالتحديد. حيث أن استخدام كلاً من التسويق السليم وتنمية موارد الإنترنت يمكن أن يساعد الشركات في المملكة العربية السعودية في استغلال الإمكانيات الهائلة الموجودة حالياً، والسماح للتجارة الإلكترونية السعودية لتصبح قادرة على المنافسة مع شركات التجارة الإلكترونية التي نراها في بلدان أخرى في جميع أنحاء العالم.



---

التغلب على التحديات  
في السوق السعودية على الإنترنت

---

العقبة الأساسية لخلق تجارة إلكترونية ناجحة وفرص تسويقية على الإنترنت في السوق السعودية تعتمد على القدرة على تنمية شعور الثقة بين المستهلكين بشركات التجارة الإلكترونية.



بدلاً من مجرد الاعتماد على إعادة استخدام و تنظيم المعلومات من مواقع التجارة الإلكترونية الموجودة في الغرب ، من المهم أن تعتمد المملكة العربية السعودية على شبكة التسويق الداخلية الخاصة بها وتطوير المهنيين لإنشاء مواقع وحملات تسويقية وثيقة الصلة بالمستهلك السعودي خصيصاً لتساعد على تعزيز فكرة الثقة .

في كثير من الأحيان، تلك الشركات التي تقدم حالياً خيارات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية تكون متأثرة جداً بالثقافة الغربية، والعديد من مواقع التجارة الإلكترونية تعتمد على الاستعانة بموظفين من مصادر خارجية لتطوير المنصات التي يتم استخدامها. بدلاً من استخدام المطورين الموجودين في السعودية، والذين من الممكن أن يكونوا أفضل ما يناسب تجربة التجارة الإلكترونية من وجهة نظر المستهلك السعودي الفريدة من نوعها.

من خلال المحافظة على سمة الهوية العربية الحقيقية مع جهود التسويق عبر الانترنت والتجارة الإلكترونية، سوف تسمح للمستهلك السعودي أن يشعر بمزيد من الراحة مع تجربة التسوق عبر الإنترنت، ويمكن لشركات التجارة الإلكترونية أن تبدأ في خلق الولاء والتمسك بقاعدة العملاء الصغار التي سوف يكون من المرجح أن تستمر لسنوات عديدة في المستقبل. بسبب شعبية شبكة الإنترنت ووسائل الإعلام الاجتماعية فإنه من الممكن البدء بتكريس الولاء للماركة والعلاقات بالشركات من خلال استخدام هذه الأدوات بالتحديد، وخصوصاً عندما تستهدف العملاء الأصغر سناً.



من المهم أيضاً أن تقوم الشركات في المملكة العربية السعودية بالعمل مع مطوري الويب في خلق المنصات والميزات التي تكون سهلة الاستخدام وتسمح لمستوى عالٍ من خدمة العملاء، لأن هذا شيء يعتبره المستهلك السعودي العادي قيمةً بشكل كبير، كما يتضح من فكرة التسوق كمنشآت اجتماعية . من خلال تطوير منصات التجارة الإلكترونية التي تركز بشكل كبير على خدمة العملاء، فإنه من المرجح أن يشعر العملاء برابط بتلك الأعمال بالتحديد، حتى من دون التفاعل التقليدي وجهاً لوجه.

تستعد المملكة العربية السعودية لتكون المنافس الرائد في عالم التجارة الإلكترونية، ومع السكان صغار السن، وانتشار استخدام الانترنت والقوة الشرائية العالية لسكان البلاد، فإن هناك إمكانية هائلة للنمو في هذه الصناعة بالتحديد. حيث أن استخدام كلاً من التسويق السليم وتنمية موارد الإنترنت يمكن أن يساعد الشركات في المملكة العربية السعودية في استغلال الإمكانيات الهائلة الموجودة حالياً ، والسماح للتجارة الإلكترونية السعودية لتصبح قادرة على المنافسة مع شركات التجارة الإلكترونية التي نراها في بلدان أخرى في جميع أنحاء العالم.



**Ebhar Division  
Saudi Intelligent Solutions  
Ivan 2 Trading Center  
2nd Floor,  
Office 11  
Crn King Abdul-Aziz / Hisham AbdulMalik  
Rd  
King Fahad District  
Riyadh  
Saudi Arabia**

**Tel: +966 (0) 118 105 497**

**Fax: +966 (0) 118 106 769**

**Email: [info@ebhar.net](mailto:info@ebhar.net)**

**Web: [www.ebhar.net](http://www.ebhar.net)**