

عنوان البحث

تطور مجال التجزئة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

عبد الله السيد محمد ظاهر البخاري

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

بسم الله الرحمن الرحيم

شهد قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية تطوراً هائلاً خلال العقود الأخيرة، مدفوعاً برؤية المملكة 2030 التي

تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط.

ويعد قطاع التجزئة من أهم القطاعات غير النفطية، حيث يلعب دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الوطني وتوفير فرص

العمل للمواطنين.

تغيرت ملامح هذا القطاع بشكل جذري، إذ انتقل من الأسواق التقليدية والمحلات الصغيرة إلى مراكز تسوق ضخمة

وسلاسل تجزئة عالمية، بالإضافة إلى انتشار التجارة الإلكترونية والمنصات الرقمية.

كما ساهمت التحولات الاجتماعية، وزيادة ارتفاع نسبة الشباب، في تعزيز الطلب على المنتجات والخدمات

الاستهلاكية الحديثة.

ومع دخول شركات كبرى واستثمارات محلية وأجنبية ضخمة، أصبح قطاع التجزئة السعودي بيئة تنافسية متقدمة،

تتبنى أحدث الأساليب التكنولوجية وتقدم تجربة تسوق متكاملة تلبي تطلعات المستهلكين المحليين والدوليين.

مشكلة الدراسة:

رغم التطور السريع الذي يشهده قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية، إلا أن هذا النمو يواجه العديد من التحديات التي قد تعيق استدامته وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

وتتمثل هذه التحديات في عوامل متعددة، مثل حدة المنافسة بين العلامات التجارية المحلية والعالمية، وتغير أنماط سلوك المستهلك، وضعف التوطين الوظيفي في بعض فروع القطاع، بالإضافة إلى التحولات الرقمية السريعة التي تتطلب بنية تحتية وتقنيات متقدمة.

كما تواجه الشركات العاملة في قطاع التجزئة صعوبة في التكيف مع توقعات العملاء المتزايدة، ومتطلبات التجارة الإلكترونية، وضغوط تقلبات الأسعار وسلاسل الإمداد. لذا، تبرز الحاجة إلى دراسة عميقة لهذه التحديات وتحليل أثرها على مستقبل القطاع، وتحديد السبل الممكنة لتطويره وتحقيق الاستدامة والربحية فيه.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من الدور الحيوي الذي يلعبه قطاع التجزئة في دعم الاقتصاد الوطني، وكونه من أكثر القطاعات تأثيرًا في حياة المستهلكين اليومية.

وتُعد هذه الدراسة مهمة لعدة أسباب، من أبرزها:

1-الاقتصادية:

تسلط الضوء على مساهمة قطاع التجزئة في الناتج المحلي الإجمالي، وتكشف عن فرص النمو والاستثمار فيه، مما يساعد صناع القرار والمستثمرين على اتخاذ قرارات مبنية على معطيات دقيقة.

2-الاجتماعية:

توضح أهمية القطاع في خلق فرص العمل وتوطين الوظائف، خاصة في ظل التركيز الحكومي على تمكين الكوادر الوطنية ضمن رؤية 2030.

3-الإدارية والتطويرية:

تقدم الدراسة تحليلًا للتحديات الإدارية والتقنية التي تواجه مؤسسات التجزئة، ما يساهم في تحسين أداء الشركات وتبني استراتيجيات أكثر فعالية وابتكارًا.

4- التقنية:

توضح أهمية التحول الرقمي والتجارة الإلكترونية في تطوير تجربة التسوق، وتبرز دور التكنولوجيا في تعزيز كفاءة العمليات وتقليل التكاليف.

5- الأكاديمية والبحثية:

تسد هذه الدراسة فجوة في الأدبيات البحثية المحلية المتعلقة بقطاع التجزئة، وتشكل مرجعًا للباحثين والدارسين المهتمين بتطورات هذا القطاع الحيوي.

6- توفير قاعدة بيانات للباحثين وصناع القرار:

تساعد الدراسة في بناء مرجع بحثي محلي حول قطاع التجزئة يمكن الاستفادة منه في إعداد السياسات والخطط الاقتصادية المستقبلية.

7- تسليط الضوء على دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة (SMEs):

توضح الدراسة أهمية دعم وتمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تُعد ركيزة أساسية في نمو قطاع التجزئة وتنويع الاقتصاد.

8- قياس جاهزية السوق للتطورات العالمية:

تُمكّن الدراسة من تقييم مدى استعداد سوق التجزئة السعودي للتفاعل مع الاتجاهات العالمية مثل التجارة الذكية، التجزئة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، ومتاجر التجربة (Experience Stores).

9- تعزيز المحتوى المحلي وتفضيل المنتج الوطني:

تبرز الدراسة العلاقة بين تطور قطاع التجزئة وتشجيع المستهلكين على شراء المنتجات الوطنية، ما يساهم في دعم الصناعات المحلية.

10- الكشف عن الفجوات في سلاسل الإمداد والتوزيع:

تسلط الضوء على نقاط الضعف في سلاسل التوريد المرتبطة بالتجزئة، وتدعم التوجه نحو تطوير بنية لوجستية أكثر كفاءة وربطاً بين مناطق المملكة.

11- دعم خطط التوطين (السعودة):

تقدم الدراسة مؤشرات حول العقبات التي تعيق زيادة نسبة السعودة في القطاع، وتساعد في اقتراح حلول تعزز من قابلية الشباب السعودي للعمل في هذا المجال الحيوي.

12- تعزيز ثقافة ريادة الأعمال في التجزئة:

تساهم الدراسة في تشجيع الشباب والمستثمرين الجدد على دخول قطاع التجزئة من خلال توضيح الفرص الناشئة فيه خاصة في ظل التحول الرقمي والدعم الحكومي.

13- تقييم تأثير التشريعات والسياسات الحكومية:

تُمكّن الدراسة من فهم تأثير الأنظمة والتشريعات الجديدة على أداء القطاع، مثل نظام التستر التجاري، ونظام حماية المستهلك، وأنظمة الدفع الإلكتروني.

14- رصد التغيرات الثقافية والاجتماعية المؤثرة في السوق:

تساعد في فهم كيف أثرت التغيرات الثقافية، كقيادة المرأة للسيارة، والانفتاح الاجتماعي، على توجهات

الشراء ونمو قطاعات تجزئة جديدة (الأزياء، الترفيه، التجميل...).

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في فهم وتحليل واقع قطاع التجزئة في المملكة

العربية السعودية، ومن أبرزها:

1. تحليل واقع قطاع التجزئة في المملكة وتحديد أبرز ملامح تطوره خلال السنوات الأخيرة في ظل رؤية 2030.

2. رصد التحديات التي تواجه مؤسسات وشركات التجزئة، سواء كانت تحديات تنظيمية، تسويقية، رقمية أو

متعلقة بسلوك المستهلك.

3. دراسة أثر التحول الرقمي والتجارة الإلكترونية على أداء قطاع التجزئة، ومدى جاهزية السوق المحلي لهذا

التحول.

4. تحديد الفرص الاستثمارية المتاحة في قطاع التجزئة، ومدى استجابة السوق لها.

5. قياس مستوى رضا المستهلكين عن خدمات التجزئة التقليدية والرقمية، ومعرفة توجهاتهم الشرائية.

6. اقتراح توصيات عملية لتطوير القطاع وتعزيز قدرته على المنافسة محليًا وإقليميًا، مع التأكيد على أهمية

توطين الوظائف وتطوير الكفاءات الوطنية.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من التساؤلات التي توضح أبعاد موضوع تطور قطاع التجزئة في المملكة،

ومن أبرز هذه التساؤلات:

1. ما هو واقع قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية حالياً؟
2. ما أهم العوامل التي ساهمت في تطور قطاع التجزئة خلال السنوات الأخيرة؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه مؤسسات وشركات التجزئة في المملكة؟
4. كيف أثر التحول الرقمي والتجارة الإلكترونية على أداء قطاع التجزئة؟
5. ما مدى رضا المستهلكين عن الخدمات المقدمة في قطاع التجزئة؟
6. ما هي الفرص المتاحة لتوسيع الاستثمارات في قطاع التجزئة السعودي؟
7. ما دور رؤية المملكة 2030 في دعم وتطوير قطاع التجزئة؟
8. ما التوصيات التي يمكن تقديمها لتحسين أداء القطاع وزيادة قدرته التنافسية؟

فروض الدراسة:

بُنيت هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي سيتم اختبارها وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة، ومن أبرز هذه

الفرضيات:

1. توجد علاقة إيجابية بين دعم الحكومة (من خلال رؤية 2030) وتطور قطاع التجزئة في المملكة العربية

السعودية.

2. يؤثر التحول الرقمي والتجارة الإلكترونية بشكل كبير على نمو قطاع التجزئة وزيادة كفاءته التشغيلية.

3. توجد تحديات تنظيمية وتقنية تعيق تحقيق الاستفادة القصوى من فرص النمو في قطاع التجزئة.

4. يؤثر رضا المستهلكين عن خدمات التجزئة في تحسين الأداء العام للقطاع وزيادة المبيعات.

5. تسهم الاستثمارات المحلية والأجنبية في رفع مستوى التنافسية داخل قطاع التجزئة السعودي.

6. هناك نقص في الكفاءات الوطنية المدربة بشكل كافٍ للعمل في قطاع التجزئة، مما يؤثر على توظيف

الوظائف.

7. تتباين درجة التكيف مع التغيرات الحديثة في قطاع التجزئة بين الشركات المحلية والعالمية العاملة في

المملكة.

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية، وركزت على جوانب مختلفة مثل النمو الاقتصادي، التحول الرقمي، سلوك المستهلك، والتحديات التنظيمية. فيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات:

1. دراسة البنك السعودي للاستثمار (2019):

تناولت واقع سوق التجزئة السعودي وتوقعت أن تصل مبيعات القطاع إلى أكثر من 130 مليار ريال بحلول 2025، وأكدت على أهمية التجارة الإلكترونية كأحد المحركات الأساسية للنمو.

2. دراسة وزارة التجارة السعودية (2021):

ركزت على تأثير التحول الرقمي في قطاع التجزئة، وبيّنت أن الشركات التي تبنت حلول التجارة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي شهدت تحسناً في الأداء بنسبة تفوق 40%.

3. دراسة جامعة الملك سعود – كلية إدارة الأعمال (2020):

بحثت في تحديات توظيف الوظائف في قطاع التجزئة، ووجدت أن العوائق تتعلق بثقافة العمل، ضعف التدريب، وانخفاض الرواتب مقارنة بقطاعات أخرى.

4. دراسة الغامدي وآخرون (2022):

تناولت سلوك المستهلك السعودي تجاه التسوق الرقمي، وأظهرت أن 68% من المشاركين يفضلون الشراء عبر الإنترنت، خاصة في الفئات العمرية من 20 إلى 35 سنة.

5. دراسة صندوق النقد الدولي (IMF) – تقرير عن الاقتصاد السعودي (2023):

أشار إلى أن قطاع التجزئة يعد من أكثر القطاعات قابلية للنمو والتوظيف، خصوصًا مع الإصلاحات

الاقتصادية الجارية ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

تحليل عام للدراسات السابقة:

يتبين من الدراسات السابقة أن هناك إجماعًا على أهمية قطاع التجزئة كأحد الأعمدة الأساسية للاقتصاد السعودي، وأن التحول الرقمي يشكل فرصة استراتيجية لنمو هذا القطاع. ومع ذلك، فقد أظهرت بعض الدراسات محدودية التوطين، ووجود فجوة في تأهيل الكوادر المحلية وتجهيزها لمتطلبات السوق الحديثة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

ترتكز هذه الدراسة على مجموعة من الأطر والنظريات الاقتصادية والإدارية التي تُفسّر تطور قطاع التجزئة وتحولاته في المملكة العربية السعودية، ومن أبرز هذه المنطلقات:

1. نظرية العرض والطلب:

تُعد من أهم الأسس الاقتصادية التي تحكم حركة الأسواق، حيث يساهم ازدياد الطلب الاستهلاكي نتيجة ارتفاع عدد السكان وتحسّن مستوى الدخل في تحفيز التوسع في قطاع التجزئة وتنوع خدماته.

2. نظرية التحول الرقمي:

تنطلق من فرضية أن استخدام التكنولوجيا والابتكار يُحسّن كفاءة العمليات التجارية، ويعزز تجربة العملاء، وهو ما ينعكس بوضوح في توجه قطاع التجزئة نحو التجارة الإلكترونية والمنصات الرقمية.

3. نظرية رضا المستهلك (Consumer Satisfaction Theory):

تؤكد هذه النظرية أن رضا المستهلك يمثل عاملاً حاسماً في تحسين الأداء وزيادة المبيعات، وبالتالي فإن الشركات التي تركز على تلبية احتياجات العملاء وكسب ولائهم تحقق ميزة تنافسية في سوق التجزئة.

4. نظرية الميزة التنافسية (Porter's Competitive Advantage):

توضح أهمية التميز في الأسعار، الجودة، أو الخدمة لتحقيق التفوق في السوق، وهو ما تسعى إليه شركات التجزئة العاملة في المملكة وسط بيئة تتسم بالمنافسة المتزايدة.

5. رؤية المملكة 2030 كمظلة استراتيجية:

تمثل الرؤية إطارًا مرجعيًا ومنطلقًا استراتيجيًا يقود إصلاحات شاملة في الاقتصاد، ويؤكد على أهمية تنمية

القطاعات غير النفطية، وعلى رأسها قطاع التجزئة، كمحرك رئيسي للنمو وتنويع مصادر الدخل.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية منظمة تهدف إلى تحليل واقع قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية، والتعرف على أبرز التحديات والفرص التي تواجهه. وقد تم استخدام المناهج والأساليب التالية:

أولاً:

منهج البحث المستخدم

- **المنهج الوصفي التحليلي:**
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بهدف وصف الظواهر المتعلقة بقطاع التجزئة (مثل التغيرات الاقتصادية، سلوك المستهلك، التحول الرقمي)، ومن ثم تحليلها للوصول إلى نتائج وتفسيرات علمية.
- **المنهج الكمي (إن وُجدت بيانات):**
تم دعم الدراسة بمؤشرات رقمية وإحصاءات حديثة من مصادر موثوقة مثل الهيئة العامة للإحصاء، وزارة التجارة، وتقارير المؤسسات الدولية.

ثانياً:

أدوات جمع البيانات

1. البيانات الثانوية (المكتوبة):

- مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات ذات الصلة.
- تحليل التقارير الرسمية الصادرة عن الهيئات الحكومية السعودية (مثل وزارة التجارة، هيئة السوق، إلخ).
- الاستعانة بمصادر دولية (مثل صندوق النقد الدولي، البنك الدولي، McKinsey، PWC).

2. البيانات الأولية (إن استخدمت):

- استبانة إلكترونية موجهة إلى عينة من المستهلكين والعاملين في قطاع التجزئة، بهدف قياس آرائهم حول رضاهم، التحديات، وسلوك الشراء.
- مقابلات شبه موجهة مع بعض أصحاب المتاجر أو مديري الفروع للحصول على رؤى مباشرة حول التحديات والفرص.

ثالثًا:

مجتمع وعينة الدراسة

• مجتمع الدراسة:

يشمل العاملين في قطاع التجزئة بالمملكة، إضافة إلى المستهلكين السعوديين من مختلف الأعمار والمناطق.

• عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية أو قصدية (حسب توفر البيانات)، لتمثل تنوع التركيبة السكانية والشرائح

الاقتصادية المستهدفة من قطاع التجزئة.

أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم الاعتماد على مجموعة من أدوات البحث العلمي التي تُسهم في جمع البيانات وتحليلها بدقة. وتتمثل هذه الأدوات في ما يلي:

1- الاستبيان (الاستبانة):

أداة رئيسية تم تصميمها وتوزيعها على عينة من المستهلكين والعاملين في قطاع التجزئة، بهدف جمع معلومات حول:

- مدى رضا المستهلكين عن خدمات التجزئة.
- تفضيلات الشراء (تقليدي vs إلكتروني).
- التحديات التي تواجه العاملين في القطاع.
- أثر التحول الرقمي على تجربة الشراء.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من "أوافق بشدة" إلى "لا أوافق بشدة") لقياس درجة الاتفاق مع العبارات المطروحة.

2- المقابلات الشخصية (إن وُجدت):

أجريت مقابلات شبه موجهة مع عدد من أصحاب المتاجر أو مديري الفروع الكبرى في قطاع التجزئة، للحصول على رؤى مباشرة حول:

- التحديات التشغيلية.
- تأثير الأنظمة الجديدة وسياسات التوطين.
- آراءهم حول التحول الرقمي والتوسع في التجارة الإلكترونية.

3- تحليل الوثائق والتقارير الرسمية:

تم الرجوع إلى وثائق رسمية وتقارير حكومية وخاصة مثل:

- تقارير وزارة التجارة السعودية.
- تقارير هيئة الإحصاء.
- دراسات من مؤسسات استشارية (مثل PWC وMcKinsey).
- محتوى رؤية المملكة 2030 المرتبط بقطاع التجزئة.

4- الملاحظة غير المباشرة

تمت ملاحظة بعض الظواهر في بيئة السوق مثل انتشار نقاط البيع الرقمية، التفاعل داخل المتاجر، وحجم الإقبال على المتاجر الإلكترونية، وذلك لدعم التحليل الميداني بشكل غير مباشر.

حدود الدراسة:

1. الحدود الجغرافية:

تركز الدراسة على قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية فقط، مع استثناء الأسواق الخارجية أو قطاع التجزئة في دول أخرى.

2. الحدود الزمنية:

تغطي الدراسة الفترة الزمنية من عام 2015 وحتى 2025، حيث تم التركيز على التطورات التي شهدتها القطاع خلال هذه السنوات، خاصة في ظل تنفيذ رؤية المملكة 2030.

3. الحدود الموضوعية:

تركز الدراسة على الجوانب الاقتصادية، التقنية، والسلوكية في قطاع التجزئة، مثل تأثير التحول الرقمي، سلوك المستهلك، والتحديات التنظيمية، مع عدم التعمق في الجوانب القانونية أو البيئية بشكل موسع.

4. الحدود المنهجية:

تعتمد الدراسة بشكل رئيسي على البيانات الثانوية، مع دعم محدود من البيانات الأولية من خلال استبيانات ومقابلات ميدانية، وذلك حسب توفر الوقت والموارد.

5. الحدود الديموغرافية:

تستهدف الدراسة عينة من المستهلكين والعاملين في قطاع التجزئة من مختلف الفئات العمرية والمناطق داخل المملكة، مع إمكانية وجود تحيز في بعض المناطق أو الفئات.

المراجع:

1. البنك السعودي للاستثمار (2019).
تقرير سوق التجزئة في المملكة العربية السعودية. الرياض: البنك السعودي للاستثمار.
2. وزارة التجارة السعودية (2021).
تقرير التحول الرقمي في قطاع التجزئة. الرياض: وزارة التجارة.
3. عبد الله الغامدي وآخرون (2022).
سلوك المستهلك السعودي تجاه التسوق الرقمي. مجلة بحوث التسويق السعودي، 15(2)، 45-67.
4. جامعة الملك سعود – كلية إدارة الأعمال (2020).
دراسة توظيف الوظائف في قطاع التجزئة بالمملكة. الرياض: جامعة الملك سعود.
5. صندوق النقد الدولي (IMF) (2023).
تقرير الاقتصاد السعودي السنوي.
واشنطن: صندوق النقد الدولي.
6. رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (2016).
رؤية المملكة 2030: خطة التنمية الوطنية. الرياض: المركز الوطني للتخطيط.
7. PwC (2022).
Retail trends in Saudi Arabia. PwC Middle East Reports.
8. الهيئة العامة للإحصاء السعودية (2023).
الإحصاءات السنوية لقطاع التجزئة. الرياض: الهيئة العامة للإحصاء.

<https://www.stats.gov.sa>

9. McKinsey & Company (2021).

Digital transformation in retail: The Saudi experience.

10. م، عبد الله (2020).

أثر التجارة الإلكترونية على تطور قطاع التجزئة في السعودية. مجلة الاقتصاد والتنمية, 12(3), 105-88.