



# النشرة الاقتصادية

الإصدار 2020/1 | يناير 2020

**التجارة الإلكترونية:**  
تحديات وفرص أمام  
قطاع تجارة الجملة  
والتجزئة في دبي



# محتويات

**04**

ظهور التجارة الإلكترونية  
في دبي

**05**

التوجهات العالمية

**07**

التحديات

**08**

الآفاق المستقبلية

**09**

داتاواتش/ الرسومات  
البيانية في هذا العدد

تُلخّص نشرة اقتصادية

دبي الإلكترونية، المتوفرة  
باللغتين العربية والإنجليزية،

التحليل الواردة في

التقرير الاقتصادي السنوي

والدراسات الداخلية لدائرة

التنمية الاقتصادية في دبي.

هذه النشرة من إعداد إدارة

التخطيط الاقتصادي بقطاع

السياسات والدراسات

الاقتصادية.

**03**

مُقدّمة

**04**

الأهمية الاقتصادية لقطاع  
التجزئة في دبي



## مُقَدِّمة

تُمكِّن التجارة الإلكترونية المُستهلكين من التسوّق عبر الإنترنت والاختيار من بين تشكيلة واسعة من المنتجات دون الحاجة لزيارة أي متجر، وهي آخذة بالنمو المتسارع في جميع أنحاء العالم. وازداد انتشار التجارة الإلكترونية بفضل اتساع إمكانية الوصول إلى الإنترنت من خلال خدمات النطاق العريض والهواتف الذكية والانتشار المُتنامي لأنظمة الدفع الرقمية ونموذج التوصيل المباشر الذي ابتكرته شركة أمازون. يكمن الأثر الاقتصادي الرئيسي لهذه التقنيات في تهديدها لقابلية استمرار منافذ التسوّق التقليدي ومراكز التسوّق بالتجزئة التي يقوم فيها المُستهلكون باختيار المنتجات وشرائها في المواقع الفعلية للمتاجر، كما أنها تُعطل سلاسل التوريد وتؤثر على استعمال المستودعات. وتُسلط هذه النشرة الضوء على التطورات الأخيرة التي طرأت على التجارة الإلكترونية في دبي وحول العالم بالإضافة إلى آثارها.

## الأهمية الاقتصادية لقطاع التجزئة في دبي

نشاط التجزئة هو جزء من قطاع تجارة الجملة والتجزئة (وأبداً اصلاح المركبات ذات المحركات والدراجات النارية) في الحسابات القومية للناج المحلي الإجمالي لدبي، وهو القطاع الأكبر في اقتصاد دبي من حيث الناتج. ففي عام 2018، حقق هذا القطاع قيمة إضافية قدرها 105.1 مليار درهم إماراتي أو ما نسبته 26.4 بالمئة من الناتج المحلي الإجمالي. كما أن القطاع هو ثاني أكبر قطاع من حيث توظيف العاملين حيث يقدر حجم العمالة فيه بـ 573,007 شخص (20.65 بالمئة من عمالة دبي) في عام 2018. ويلعب القطاع دوراً هاماً في دعم انفاق المستهلكين ويساعد من خلال روابط خلفية وأمامية في دعم النشاطات الاقتصادية لقطاعات أخرى مثل النقل والتخزين والطعام والإقامة. في عام 2018، كان قطاع التجارة هذا الأكبر من حيث جذب الاستثمار (تكوين رأس المال) بقيمة 15 مليار درهم إماراتي وبنسبة 20 بالمئة من إجمالي الاستثمار في ذلك العام.

## ظهور التجارة الإلكترونية في دبي

يشهد قطاع التجارة الإلكترونية في دبي نمو سريعاً استجابة للتطورات التكنولوجية، وتوسع الوصول إلى الإنترنت، ووسائل الدفع الإلكتروني، وتلعب استثمارات القطاع الخاص والمبادرات الحكومية التمكينية دوراً هاماً في تطوير التجارة الإلكترونية في الإمارة. يتعامل تجار التجزئة القائمون مع تحدي التجارة الإلكترونية بطرق مختلفة

حيث أطلق العديد منهم منصاتهم الخاصة للتجارة الإلكترونية على الإنترنت لتوسيع تشكيلة المنتجات المتاحة للمستهلكين مع توفير منصة مبيعات للشركات التجارية المحلية. في شهر مارس 2005، تأسست Souq.com كأول شركة تجزئة للتجارة عبر الإنترنت في الإمارات، وأصبحت الأكبر في العالم العربي، ثم قامت شركة أمازون بشراء شركة Souq.com في مارس 2017، وتم إطلاقها رسمياً في الإمارات العربية المتحدة تحت اسم Amazon.ae في مايو 2019. يتيح موقع Amazon.ae للزبائن في دبي فرصة الوصول إلى الملايين من المنتجات من المنطقة ومن مختلف أنحاء العالم التي يمكن شراؤها بالدرهم الإماراتي إما بواسطة البطاقات الائتمانية أو من خلال الدفع عند التسليم.

وفي أكتوبر 2017 تأسست شركة التجزئة للتجارة الإلكترونية noon.com والتي عقدت فيما بعد شراكة مع e-bay، في يونيو 2018.

وتعتبر شركة NAMSHI أكبر منصة إلكترونية لتجارة الأزياء والأحذية في منطقة العالم العربي حيث تقدم ما يقارب من 600 علامة تجارية على منصتها.

وفي جانب آخر، يخطط بعض المستثمرين في التجارة الإلكترونية لإطلاق مراكز تسوق افتراضية يمكن الوصول إليها رقمياً، حيث تقوم شركة التقنيات Mall.Global والتي مقرها بدبي بتطوير مركز تسوق افتراضي يقدم 2500 «متجراً» للعلامات التجارية، إلى جانب تجارب تسوقية ستعزز تجربة الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي، ومن المقرر إطلاقه في عام 2020.



### أبرز الموردين في التجارة الإلكترونية بدبي



منصة للتجارة  
الإلكترونية على الإنترنت



حالياً تحت اسم  
Amazon.ae



شركة التجزئة للتجارة  
الإلكترونية على  
الإنترنت الأكبر في المنطقة  
المتخصصة في الموضة

**تُطلق العديد من  
الشركات التجارية في  
دبي منصاتها الخاصة  
للتجارة الإلكترونية على  
الإنترنت لتوسيع تشكيلة  
المنتجات المتاحة  
للمستهلكين مع توفير  
منصة مبيعات للشركات  
التجارية المحلية**

## التوجهات العالمية

في شهر أبريل 2019 مقارنة بنسبة 0.6 بالمئة في نهاية عام 1999، الشكل (1).

في الولايات المتحدة الأمريكية وفي العديد من الدول المتقدمة الأخرى، وخاصة تلك التي تقع فيها مراكز التسوق على أطراف المدن، أدى الانتقال إلى التجارة الإلكترونية إلى انخفاض عدد متاجر التجزئة الفعلية وإلى انخفاض القيمة التجارية لعقارات التجزئة وللقيمة السوقية لشركات التجزئة والوظائف. وتشير البيانات العالمية إلى أن متاجر التجزئة ومراكز التسوق التقليدية تعاني اقتصادياً بسبب النمو الثابت للتجارة الإلكترونية.

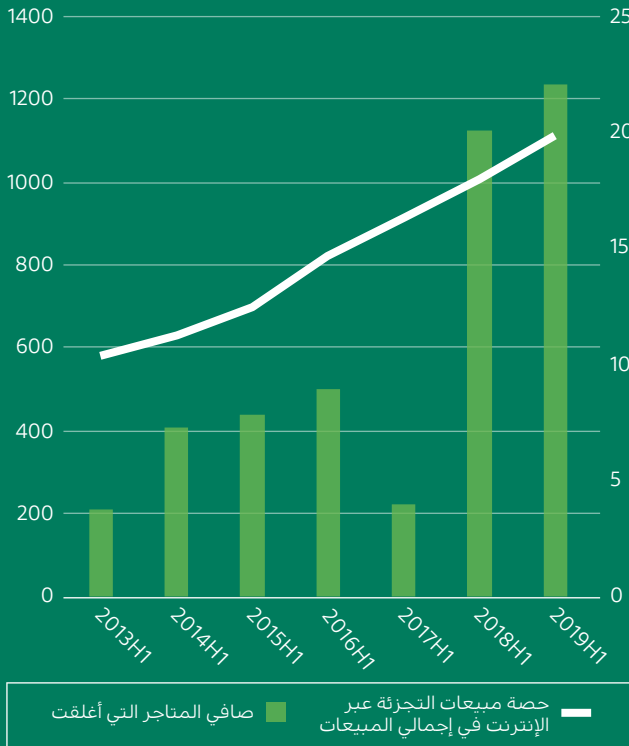
### المملكة المتحدة

في المملكة المتحدة، على سبيل المثال، نمت المبيعات عبر الإنترنت بسرعة لتصل إلى ما يُقدَّر بـ 18 بالمئة من إجمالي مبيعات التجزئة في عام 2018، وأدت التجارة الإلكترونية إلى إغلاق المتاجر وإلى خفض معدل الاستثمار في افتتاح متاجر جديدة. ووفقاً لبيانات شركة "Pwc" الشركة الإستشارية، أدى الارتفاع في قيمة المبيعات عبر الإنترنت إلى تسارع المعدل الصافي لخسارة المتاجر، (الشكل 2)<sup>1</sup>.

أدى النجاح الضخم الذي حققته شركة أمازون مع وصول قيمتها السوقية إلى ما يُقارب 850 مليار دولار أمريكي في نهاية سبتمبر 2019 إلى ظهور العديد من الشركات المنافسة حول العالم مثل شركة علي بابا التي تأسست في الصين وهي الآن رابع أكبر شركة تجارة التجزئة عبر الإنترنت في العالم. في عام 2018، أشارت تقديرات وزارة التجارة الأمريكية إلى أن المُستهلكين قد أنفقوا 513.6 مليار دولار أمريكي في 2018، بارتفاع بنسبة 14.2 بالمئة عن عام 2017 على مبيعات التجزئة الإلكترونية، وكان هذا التوسع أسرع من معدل نمو إجمالي مبيعات التجزئة البالغ 4.1 بالمئة.

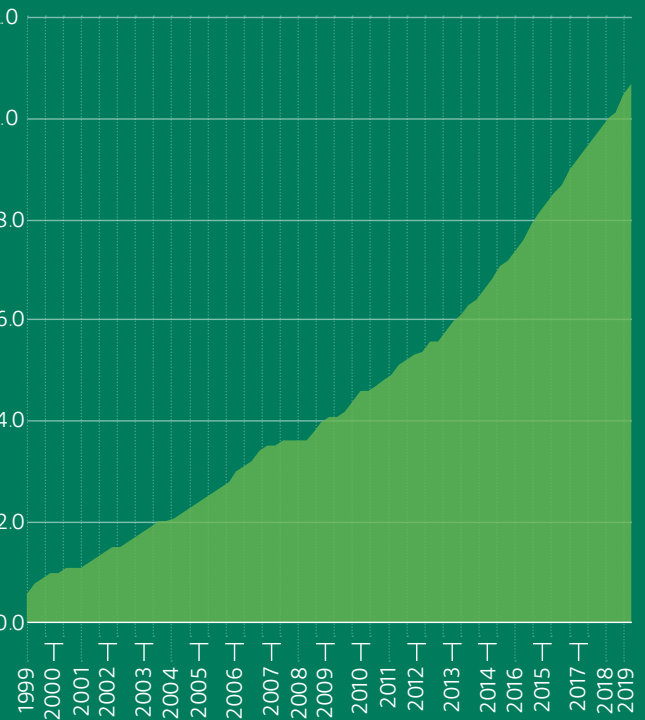
### الولايات المتحدة الأمريكية

على مدى العقدين الماضيين، تشير معدلات النمو التفاضلية بين مبيعات الإلكترونيات وبين المبيعات داخل المتاجر إلى أن حصة مبيعات التجزئة الإلكترونية من إجمالي مبيعات التجزئة في الولايات المتحدة الأمريكية نمت بثبات، فلقد وصلت نسبة مبيعات التجزئة الإلكترونية إلى 10.7 بالمئة من إجمالي مبيعات التجزئة



الشكل 2: العدد الصافي للمتاجر التي أُغلقت وحصة المبيعات الإلكترونية من إجمالي مبيعات التجزئة (%) في المملكة المتحدة، من عام 2013 وحتى عام 2019

المصدر: Pwc, Office of National Statistics



الشكل 1: حصة المبيعات الإلكترونية من إجمالي مبيعات التجزئة في الولايات المتحدة الأمريكية من عام 1999 وحتى عام 2019

المصدر: US Bureau of Census



## الإمارات

لقد تطوّر سوق التجارة الإلكترونية بشكل أبطأ في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وفي دول مجلس التعاون الخليجي مقارنة مع الأجزاء الأخرى من العالم التي تتوفر فيها نفس العناصر الأساسية، التي تُقاس بالتركيبة السكانية، والدخل المُتاح، واختراق الهواتف الذكية، والوصول إلى الإنترنت. ولكن هذا السوق أخذ بالنمو بسرعة في هذه الفترة، وتتصدر الإمارات العربية المتحدة دول المنطقة في مجال التجارة الإلكترونية. ومن المُتوقع أن يكون نمو المبيعات الإلكترونية فيها الأسرع حيث تُقدّر قيمة الحجم السوقي للمبيعات الإلكترونية 12.3 مليار دولار أمريكي في 2019 مقارنة بـ 5.0 مليار دولار أمريكي في 2015، ومن المتوقع أن تنمو هذه القيمة بنسبة 23 بالمئة في السنة لغاية عام 2022 وفقاً لتقرير مُشترك بين فيزا واقتصادية دبي . وتشير تقديرات وزارة الاقتصاد الإماراتية إلى أن حصة التجارة الإلكترونية قد بلغت 10.0 بالمئة من المبيعات في الدولة عام 2018 .

**تشير تقديرات وزارة**

**الاقتصاد الإماراتية**

**إلى أن حصة التجارة**

**الإلكترونية قد بلغت**

**10 بالمائة من إجمالي**

**المبيعات في الدولة**



## التحديات

**وينبع التحدي من الحاجة للاستجابة للأثر  
السلبي لتجارة التجزئة الإلكترونية على  
متاجر التجزئة الفردية وعلى مراكز التسوق  
الفعلية في دبي ومختلف أنحاء العالم مع  
انخفاض عدد المتسوقين داخل المتاجر  
وإغلاق المتاجر لأبوابها.**

يُمثّل تطوّر التجارة الإلكترونية بين المؤسسات التجارية والمستهلكين (B2C)\* تحدياً وفرصة في الوقت ذاته بالنسبة لقطاع تجارة الجملة والتجزئة في دبي وبالنسبة لنموه المستقبلي من حيث القيمة المضافة التي يساهم بها في الاقتصاد. وينبع التحدي من الحاجة للاستجابة للأثر السلبي لتجارة التجزئة الإلكترونية على متاجر التجزئة الفردية وعلى مراكز التسوق الفعلية في دبي مع مخاطر انخفاض عدد المتسوقين داخل المتاجر وإغلاق المتاجر لأبوابها. وعادة ما يُشار إلى هذا التهديد بمصطلح "أثر أمازون". تأسست شركة أمازون في عام 1994، وركّزت في بداياتها على أن تكون سوقاً إلكترونياً للكُتب ومن ثم توسعت لتشمل الإلكترونيات، وألعاب الفيديو، والأجهزة المنزلية، والملابس، والأثاث، والطعام، والألعاب، وغيرها العديد من المنتجات.

(Business to Consumer)\*



## الآفاق المستقبلية

تنفيذ الطلبات، والتخزين والتعبئة ومن ثم الخطوة الأخيرة التي هي التوصيل إلى الزبون. وسيزداد حجم سوق الخدمات اللوجستية هذا مع ازدياد عدد عمليات الشراء الإلكتروني مما سيؤدي إلى زيادة الناتج والقيمة المضافة مع إمكانية توفير فرص العمل والاستثمار في قطاع تجارة الجملة والتجزئة. كما سيكون للتجارة الإلكترونية أيضاً أثر على قطاعي النقل والتخزين والعقارات. تتمتع دبي بروابط ممتازة للنقل الجوي والبحري وبدور هام في سلاسل التوريد العالمية، وبالتالي تتوفر لها فرصة حقيقية لتكون بمثابة مركز لتسهيل التجارة الإلكترونية ضمن مجلس التعاون الخليجي وكامل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ■

تحسين تجربة التسوق مع الاستفادة في الوقت نفسه من مكاسب الكفاءة الناجمة عن فصل عملية التصحّح والشراء عن عملية التوصيل.

### الخدمات اللوجستية للتجارة الإلكترونية

يؤدي نمو التجارة الإلكترونية إلى تغيير طبيعة قطاع الخدمات اللوجستية في جميع أنحاء العالم مع تطور مراكز التخزين وتنفيذ الطلبات التي تتمتع باقتصاديات الحجم. ومن الآثار الإيجابية الأخرى للتجارة الإلكترونية تطويرها لمجالي التجزئة والخدمات اللوجستية في القطاع من خلال تطوّر سلاسل التوريد. تتكون الخدمات اللوجستية للتجارة الإلكترونية من التوصيل إلى مركز

سيتكيّف تجار التجزئة في دبي، كسائر تجار التجزئة في العالم، مع هذا التحدي بطرق مختلفة إلا أن الرد الاستراتيجي والفوري من طرف العديد من كبار تجار التجزئة كان من خلال إنشاء مواقع خاصة بهم للتسوق الإلكتروني ولخدمات التوصيل. كما ستكون هناك محاكاة للاستراتيجيات التي تتبعها المتاجر في أجزاء أخرى من العالم مثل شركة آيكي العالمية لتجارة الأثاث بالتجزئة التي تعمل على تحويل مراكزها الواقعة خارج مراكز المدن إلى مستودعات وعلى فتح متاجر في مراكز المدن لإقناع المستهلكين بزيارتها ومشاهدة المنتجات ومن ثم الذهاب إلى الموقع الإلكتروني لشراؤها.

ويُركز العديد من تجار التجزئة على توفير الراحة والعناصر التجريبية الفريدة للاستمرار بجذب المتسوقين إلى متاجرهم الفعلية. وتنبع الفرصة الإيجابية من نمو التجارة الإلكترونية من قدرة المتاجر الموجودة في أفضل مواقع التسوق الممتازة ذات التركيز الجغرافي المرتفع مثل نيويورك، ولندن، وباريس، وسنغافورة، بما فيها دبي، على

**سيزداد حجم سوق الخدمات اللوجستية هذا مع ازدياد عدد عمليات الشراء الإلكتروني مما سيؤدي إلى زيادة الناتج والقيمة المضافة مع إمكانية توفير فرص العمل والاستثمار في قطاع تجارة الجملة والتجزئة**

## المراجع

1. <https://www.pwc.co.uk/press-room/press-releases/store-closures-hit-record-levels.html>

2. <https://ae.visamiddleeast.com/dam/VCOM/regional/cemea/unitedarabemirates/home-page/documents/visa-white-paper.pdf>

3. <https://www.export.gov/article?id=United-Arab-Emirates-ECommerce>





# داتاواتش (رسومات بيانية العدد)

”تكمن قوة الرسم البياني الجيد أو الخريطة الجيدة في قدرته على إنارة الآراء في النقاشات...“ — ألان سميث، فاينانشال تايمز

## قيمة التجارة الإلكترونية (العلامة 1-100)

تحتل الإمارات العربية المتحدة المرتبة الثالثة عشر من حيث نسبة تكرار عمليات شراء البضائع عبر الإنترنت حيث أجاب 43.1% من المستجوبين ”حوالي مرة واحدة في الشهر“ مقارنة مع فنلندا التي تحتل المرتبة الأولى (وبلغت فيها نسبة الردود 51 بالمئة)، ويعكس هذا الطبيعة سريعة التغير لتجارة التجزئة في الإمارات العربية المتحدة ككل وفي إمارة دبي بشكل خاص.



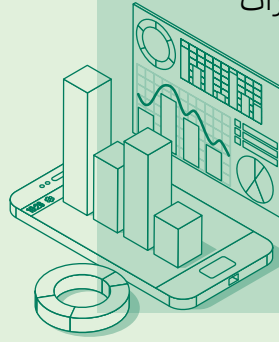
المرتبة

الإمارات	13	79.9	1	1	100.0
السعودية	34	58.0	2	2	97.5
الكويت	35	54.7	3	3	95.0

المصدر: استبيان EIU. <https://theinclusiveinternet.eiu.com>

## تجارة التجزئة عبر الإنترنت (دولار أمريكي لكل 1000 شخص)

قيمة مشتريات الإنترنت في الإمارات العربية المتحدة (150,028 دولار أمريكي لكل 1000 شخص) أعلى بثلاثة أضعاف من مثيلتها في المملكة العربية السعودية وهذا يدل على الحافز القوي الذي يتمتع به عامة الناس للمشاركة في عمليات الشراء على الإنترنت.



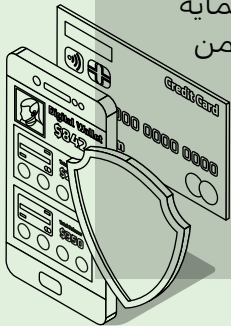
المرتبة

الإمارات	32	150,028.30	1	1	1,123,481.90
السعودية	45	43,116.60	2	2	972,211.00
ماليزيا	51	18,652.00	3	3	962,473.70

المصدر: IMD-دبي الذكية-اقتصادية دبي: تقرير تنافسية دبي 2018 - النسخة الرقمية (الصفحة 56). <http://www.dco.gov.ae>

## سلامة التجارة الإلكترونية (العلامة 1-100)

بالرغم من مرونة المؤسسات التجارية في تبنيها للتقنيات الجديدة، إلا أن حماية الخصوصية وجعل الأمن السيبراني من بين أهم الأولويات لا يزال يشكل تحدي بالنسبة للتجارة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة ودول مجلس التعاون الخليجي.



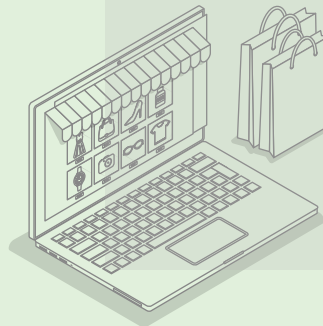
المرتبة

الإمارات	79	31.7	1	1	100.0
السعودية	85	29.4	2	2	92.2
كزكستان	99	0.0	3	3	89.4

المصدر: استبيان EIU. <https://theinclusiveinternet.eiu.com>

## محتويات التجارة الإلكترونية (العلامة 1-100)

مدى وفرة التجارة الإلكترونية من حيث تبني التقنيات الرقمية الجديدة في الإمارات العربية المتحدة قد سهّل على عامة الناس استعمال خدمات الإنترنت بشكل أكبر (كخدمة لشراء المنتجات أو لبيعها كحد سواء).



المرتبة

الإمارات	19	89.9	1	1	100.0
السعودية	30	70.6	2	2	99.4
الكويت	40	64.2	3	3	99.0

المصدر: استبيان EIU. <https://theinclusiveinternet.eiu.com>