شركة الإتمام
الاستشـــارية

تقارير إتمام

تقرير رقم 16

دور قطاع التجزئة في تشكيل مستقبل الأعمال في السعودية

الثقافة

الإسكان

التجزئة

محـــــاور التقـــــرير

01. نظرة عامة عن قطاع التجزئة في المملكة

02. البيئة التنظيمية لقطاع التجزئة

03. دور قطاع التجزئة في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030

04 مساهمة قطاع التجزئة في الاقتصاد المحلي

05. التحول الرقمي والتقنيات الذكية في قطاع التجزئة

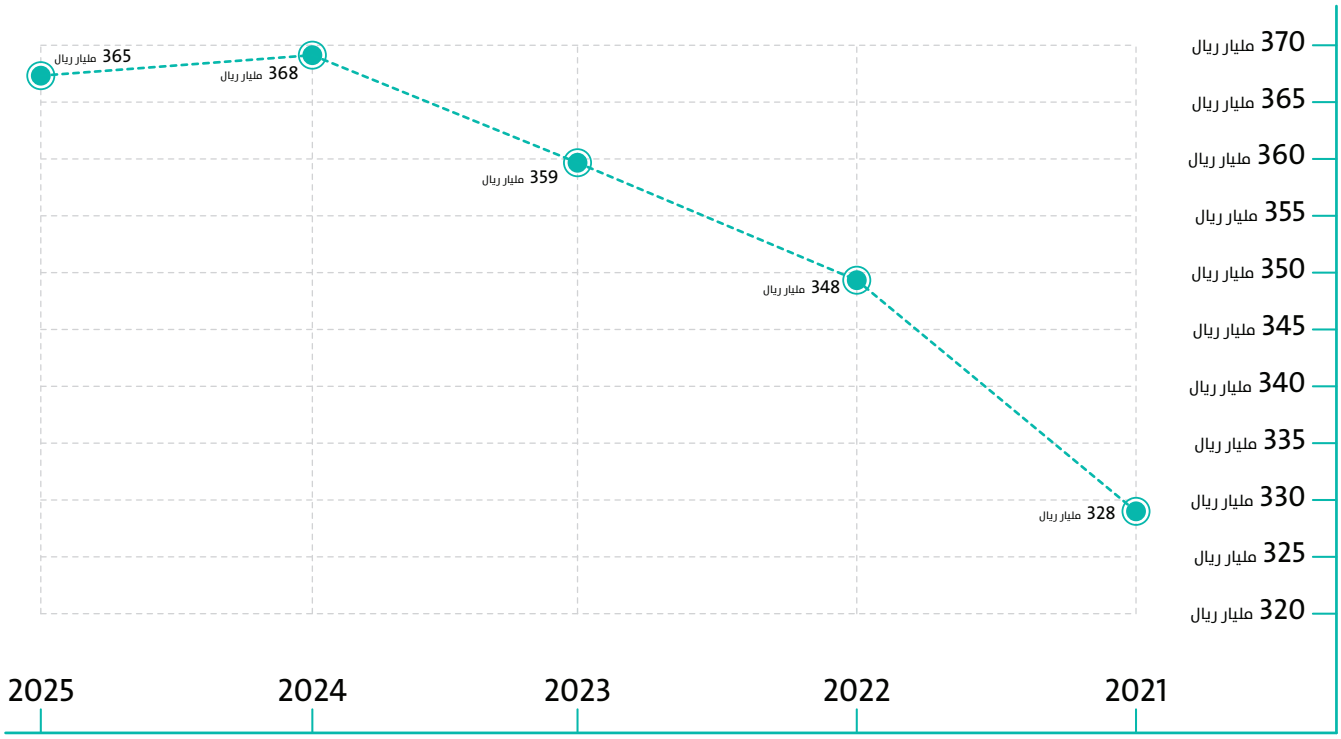
نظرة عامة عن قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية

يمثل قطاع التجزئة في المملكة القلب النابض للتجارة المحلية، فهو الجسر الذي يربط مباشرة بين العرض والطلب، ويغطي نطاقًا واسعًا من النشاطات مثل الأغذية والملابس والإلكترونيات والسلع العامة. ويؤدي هذا القطاع دورًا حيويًا في دفع عجلة النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل، فضلًا عن كونه مؤشرًا مباشرًا لتحولات أنماط الاستهلاك والتطورات الرقمية في المجتمع.

أظهرت البيانات الرسمية إلى أن القطاع يشهد نموًا متسارعًا، سواء من حيث الإيرادات التشغيلية أو عدد العاملين فيه، مع تركيز واضح على التوطين والتحول نحو الدفع الإلكتروني.

وتشير بيانات تقرير رؤية السعودية 2030 إلى أن **معدل النمو السنوي لقطاع التجزئة تجاوز 10%، مع توفيره لأكثر من 1.5 مليون فرصة عمل.** وتنبأت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" بأن **مبيعات التجزئة قد تصل إلى 368.64 مليار ريال بحلول 2025، بمعدل نمو مركب يقدر بـ3.9% خلال الفترة 2021–2025.** أما من حيث أنماط الشراء، فتظهر بيانات البنك المركزي السعودي (ساما) أن ما يقارب **79%** من عملية الدفع في قطاع التجزئة تتم اليوم عبر القنوات الإلكترونية بنهاية 2024، مما يعكس تحولًا نوعيًا من الاعتماد على النقد نحو بيئة أكثر ذكاء وفعالية.

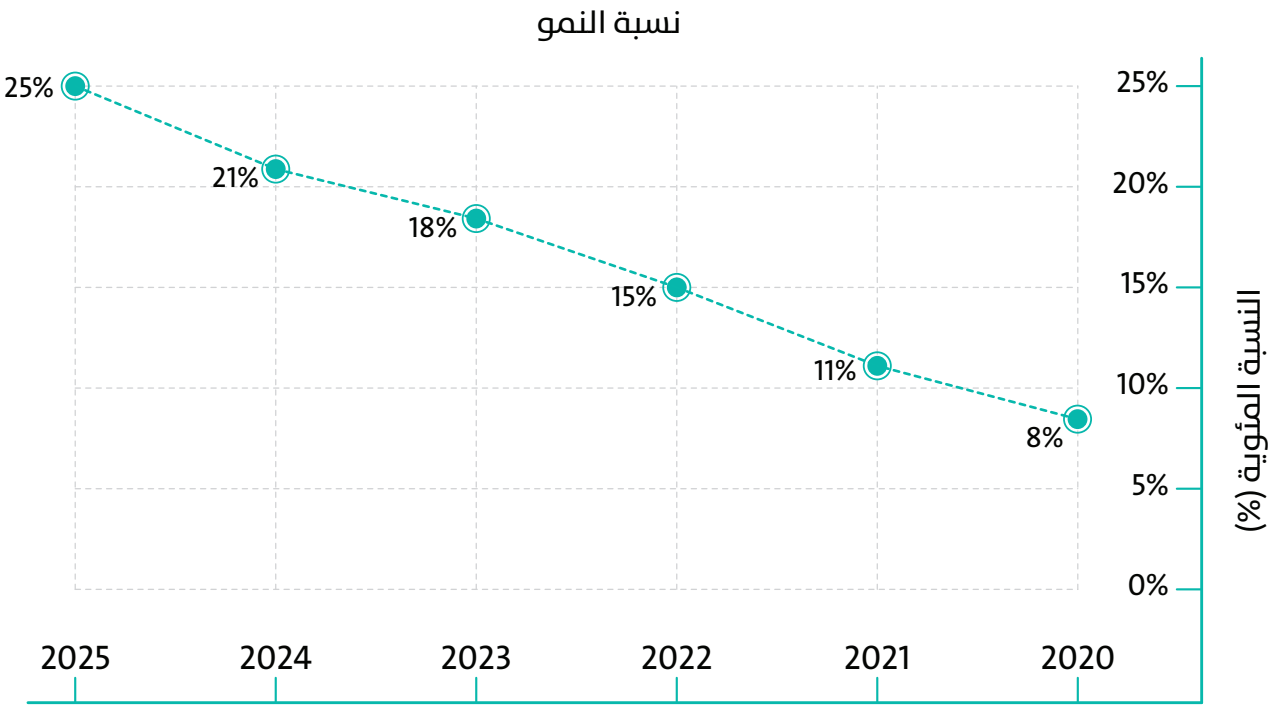
بيانات مبيعات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية (بالريال)



عقب تأثيرات جائحة كوفيد19-، شهدنا تحولاً جذريًا في سلوك المستهلك السعودي، فالتحول نحو التسوق عبر القنوات الرقمية لم يعد ترفًا، بل أصبح ضرورة استراتيجية لدى المتاجر وشركات التجزئة. فقد أظهر تقرير "منشآت" أن **عدد المتاجر الإلكترونية ارتفع إلى أكثر من 42,900 متجر رقمي حتى 2024, تخدم أكثر من 34.5 مليون مستخدم نشط، تمثل مبيعات المتاجر الإلكترونية نحو 21% من إجمالي مبيعات التجزئة، ويتوقع أن ينمو القطاع سنويًا بنسبة 15% حتى عام 2025.**

أدى ذلك إلى زيادة الطلب على خدمات التوصيل السريع، وارتفاع عدد عمليات الدفع الإلكتروني، والاعتماد على التطبيقات والمنصات الذكية، خصوصًا في قطاعات مثل الأزياء، الإلكترونيات، والمواد الغذائية.

نمو التجارة الإلكترونية



النمو السنوي المركب المتوقع 15% حتى 2025

أكدت الهيئة العامة للإحصاء أن **عدد المنشآت التي أتاحت بوابات الدفع الرقمية وخدمات التوصيل قد شهدت ارتفاعًا ملحوظًا**، كما أن التوقيع الرقمي والعقود الإلكترونية أصبحا جزءًا من النمط التشغيلي للكثير منها، دعمهما إطار رؤية السعودية 2030 للتحول الوطني.

من جهة أخرى، أشارت تقارير الهيئة العامة للإحصاء إلى أن **عدد المنشآت التي تقدم خدمات إلكترونية ارتفع بشكل كبير بعد الجائحة**، بما يشمل بوابات الدفع الرقمية وخدمات التوصيل. كما تبنّت الشركات تقنيات مثل التوقيع الرقمي والعقود الإلكترونية ضمن برامج التحول الوطني.

وبيّن البنك المركزي السعودي (ساما) في تقريره أن **المدفوعات الإلكترونية تمثل 79% من إجمالي المدفوعات في قطاع التجزئة بنهاية عام 2024**، مقارنة بـ 70% في عام 2023، وهو ما يعكس تحولاً فعليًا في سلوك الدفع الاستهلاكي وتسارع التحول نحو بيئة تسوق غير نقدية.

على الرغم من التقدم، بيّن تقرير "منشآت" **أن 75% من المنشآت الصغيرة والمتوسطة لا تزال تفتقر للرؤية الإلكترونية للمشروع (الموقع الإلكتروني أو التطبيق)**، رغم أن 72% من أصحابها متفائلون بمستقبل القطاع، مما يشكل دعوة واضحة لتكثيف الجهود الرقمية.

ودفعت هذه التحولات الجهات الحكومية إلى دعم القطاع الفني، من خلال مبادرات مثل إنشاء "مجلس التجارة الإلكترونية"، وتوسيع برامج الدعم والتمويل والتدريب، لتتناسب مع مستهدفات رؤية 2030، وتسريع دمج المنشآت في الاقتصاد الرقمي.

أبرز إحصائيات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية

369.9
مليـار ريـال

بلغت الإيرادات التشغيلية للقطاع (باستثناء المركبات والدراجات) حوالي 369.9 مليار ريال، أي ما يمثل 34.7% من دخل تجارة الجملة والتجزئة.

1,054,460
مـوظـف

يوظف قطاع التجزئة أكثر من 1,054,460 شخصًا، من بينهم نحو 282,810 سعوديين.

↑10%
نمو سنوي

تشير بيانات رؤية السعودية 2030 إلى أن معدل النمو السنوي للقطاع تجاوز 10% ، مع توفيره لأكثر من 1.5 مليون فرصة عمل.

368.64
مليـار ريـال

تتوقع "منشآت" أن تصل مبيعات التجزئة إلى 368.64 مليار ريال بحلول 2025، بمعدل نمو مركب يقدّر بـ 3.9% خلال الفترة من 2021 إلى 2025.

79%
من عمليات الدفع إلكترونية

تشير بيانات "ساما" أنه وبنهاية عام 2024 شكلت عمليات الدفع الإلكترونية في قطاع التجزئة 79% من إجمالي المبيعات، مما يعكس التحول نحو بيئة ذكية وغير نقدية.

البيئة التنظيمية لقطاع التجزئة

وزارة التجـــارة
Ministry of Commerce

في إطار سعي المملكة لتعزيز بيئة قطاع التجزئة وتنظيمه بما يتماشى مع التحول الرقمي ورؤية السعودية 2030، أقرت المملكة عددًا من الأنظمة والتشريعات التي هدفت إلى حماية المستهلك، وتسهيل الاستثمار، وتنظيم العلاقة بين البائع والمشتري. **وقد جاء نظام التجارة الإلكترونية الصادر بتاريخ 24 أكتوبر 2019 والنافذ في 31 يناير 2020 ليكون حجر الأساس في هذا الجانب،** حيث ألزم مقدمي الخدمة بتوفير معلومات دقيقة مثل بيانات التواصل، والسياسات الواضحة للشراء والاسترجاع خلال فترة تتراوح من 7 إلى 15 يومًا، إضافة إلى ضمان سرية البيانات الشخصية للمستهلك، وفرض عقوبات تصل إلى مليون ريال سعودي عند الإخلال بأي من أحكامه، مع إمكانية حجب أو تعليق المتاجر المخالفة، وهو ما يظهر مدى جدية المملكة في حماية السوق المحلية وضمان حقوق المستهلكين.

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority

وتزامنًا مع هذا التوجه التنظيمي، **نفذت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك نظام الفاتورة الإلكترونية على مرحلتين؛ بدأت الأولى في ديسمبر 2021 بإصدار الفواتير بصيغ إلكترونية موحدة، ثم تبعتها المرحلة الثانية في يناير 2023 التي فرضت الربط الفوري مع منصة "فاتورة" باستخدام التوقيع الرقمي والرمز الموحد QR Code،** وألزمت الشركات بإرسال الفاتورة في يوم الإصدار ذاته. هذا النظام لا يعزز فقط من الشفافية الضريبية، بل يمنع التلاعب ويقلل من التستر التجاري. كما أعلنت الهيئة في يوليو 2024 عن موجة الالتزام الرابعة عشرة (Wave 14)، التي شملت جميع المنشآت التي تجاوزت إيراداتها 5 ملايين ريال خلال عامي 2022 أو 2023، على أن يتم الربط الإلزامي مع المنصة قبل 1 فبراير 2025، مما يعكس تسارع وتيرة الرقمنة في قطاع التجزئة.

البنك المركزي السعودي
SAMA
Saudi Central Bank

يلعب البنك المركزي السعودي "ساما" دورًا تنظيميًا محوريًا في تمكين البيئة الرقمية لقطاع التجزئة، من خلال إصدار اللوائح المنظمة لخدمات الدفع، وترخيص مزودي الخدمات المالية، والإشراف على أنظمة مثل "مدى" و"سداد" و"سريع"، بما يعزز كفاءة المعاملات الإلكترونية.

*القائمة غير شاملة.

وفي سياق تطوير البيئة التنظيمية لقطاع التجزئة

يبرز **الامتياز التجاري** كأحد الأدوات الفعّالة في تسهيل انتشار الأنشطة التجارية على نطاق واسع، حيث يتيح لرواد الأعمال فرصة العمل تحت مظلة علامات تجارية قائمة، بما يحد من المخاطر التشغيلية، ويعزّز فرص النجاح والتوسع. وقد أسهم تنظيم هذا النموذج في المملكة في تسهيل دخول العديد من المنشآت الصغيرة والمتوسطة إلى قطاع التجزئة، من خلال نماذج تشغيل واضحة واتفاقيات معتمدة، تسهم في رفع كفاءة السوق.

كما يعد **الاقتصاد التشاركي** أحد التوجهات الحديثة التي انعكست على قطاع التجزئة، عبر تسهيل إجراءات العمل الحر وتنظيم تبادل الخدمات والأصول بين الأفراد بطريقة مرنة وفعالة. ويعتمد هذا النموذج على مشاركة الموارد غير المستخدمة وتحقيق أقصى استفادة منها، مما أوجد فرصًا جديدة لرواد الأعمال المستقلين وأعاد تشكيل مفاهيم التشغيل، خاصة في الأنشطة التجارية التي تعتمد على الطلب المباشر والخدمات المؤقتة.

تأتي كل هذه الجهود منسجمة مع أهداف رؤية السعودية 2030، التي أكدت على أهمية بناء بيئة تشريعية مرنة وحديثة تدعم الاقتصاد الرقمي، وتحفز الابتكار، وتضمن حماية فعالة للمستهلك، مما يضع المملكة في موقع ريادي عالميًا في مجال تنظيم قطاع التجزئة وتهيئته لمواكبة التغيرات التقنية والاجتماعية المتسارعة.

دور قطاع التجزئة في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030

يعد قطاع التجزئة أداة رئيسية في إطار رؤية السعودية 2030 لتحقيق أهداف عدة، أبرزها تنويع مصادر الدخل الحكومي، ودعم المواطن وتمكينه من خلال خلق فرص عمل جديدة. وقد وضعت الرؤية هدفًا طموحًا لرفع نسبة التجارة الحديثة إلى 80% من السوق المحلي، وفتح الباب أمام المستثمرين الأجانب لامتلاك كامل في المشاريع التجارية، مما يزيد من الانفتاح والاستثمار في السوق السعودي.

ساهمت جهود "منشآت" بتحقيق هذه الأهداف جزئيًا من خلال تنفيذ 23 مبادرة استراتيجية أدت إلى زيادة عدد المنشآت الصغيرة والمتوسطة من 429,000 إلى أكثر من 1.14 مليون منشأة خلال نحو خمس سنوات. كما صوبت الهيئة نحو تمويلات تجاوزت 18 مليار ريال عبر بوابة التمويل لدعم المشروعات التجارية، خاصة في قطاع التجزئة.

نمو المنشآت

زيادة بنسبة 166% في عدد المنشآت من 429 ألف إلى 1.14 مليون.

التجارة الحديثة

هدف رفع نسبة التجارة الحديثة إلى 80% من سوق التجزئة.

الدعم التمويلي

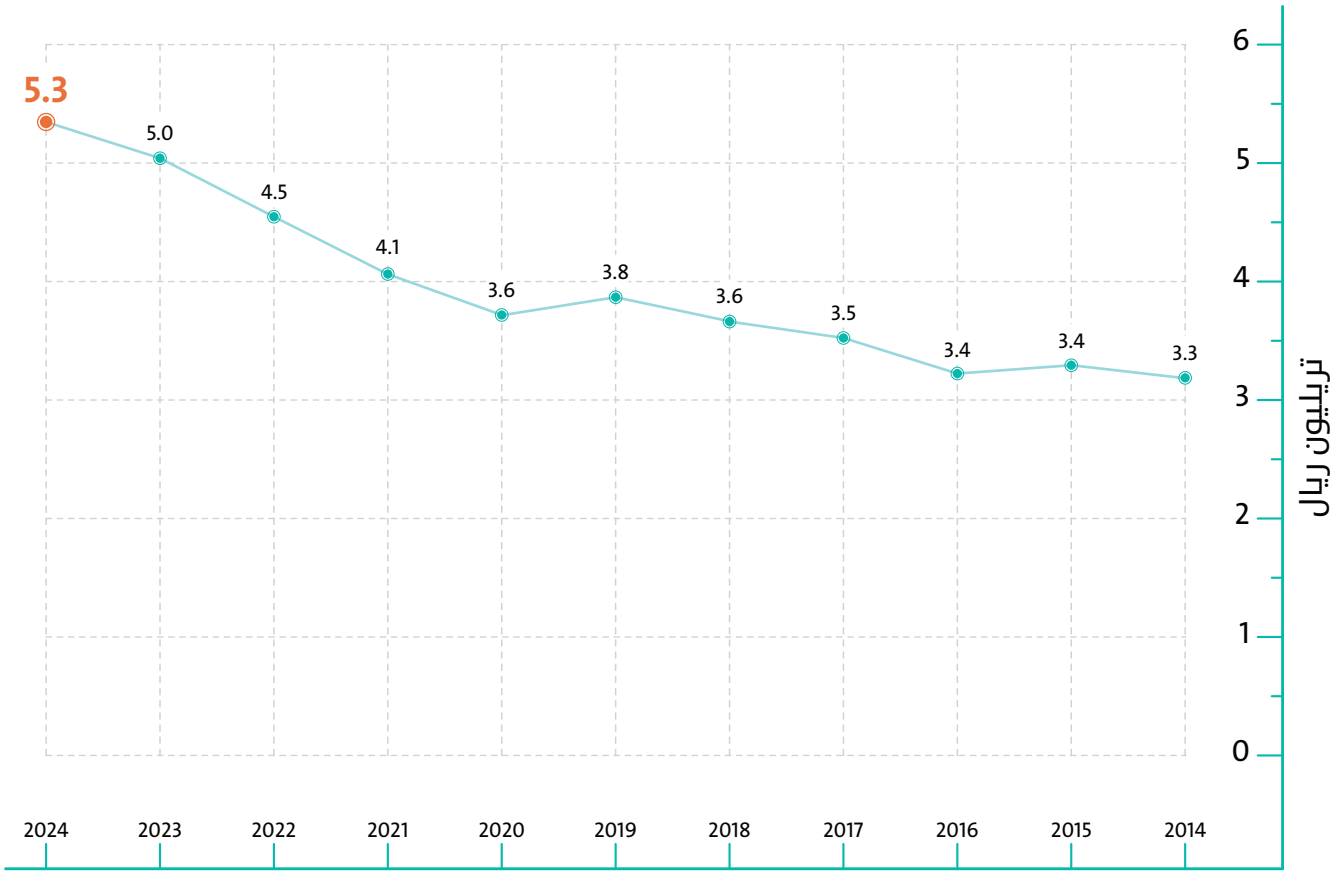
تمويل تجاوز 18 مليار ريال لقطاع التجزئة.

هذه الجهود تُكمّل برنامج تطوير القطاع المالي ورؤية السعودية التي استهدفت جعل المملكة من بين أكبر 10 أسواق رقمية نموًا عالميًا، من خلال تطوير البنية التحتية، وتحسين الكفاءات اللوجستية، وتعزيز الخدمات الذكية وتجربة ما بعد البيع، وذلك لتحقيق اقتصاد مستدام ومتنوّع. ولم يقتصر الأداء على حجم المنشآت فحسب، بل امتد إلى تقنيات حديثة تشمل إنشاء "الشركة السعودية للاستثمار الجريء" وتنظيم مجالس للتجارة الإلكترونية، مما ساهم في بناء منظومة تسوق إلكتروني قادرة على المنافسة وتعزز مكانة المملكة ضمن أكبر 10 أسواق رقمية نموًا عالميًا. هذا الأمر يتكامل مع برنامج تطوير القطاع المالي، في خطوة مدروسة لبناء اقتصاد يتجاوز سابقة، من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية واللوجستية وخلق بيئة محفزة لريادة الأعمال والابتكار ضمن قطاع التجزئة.

مساهمة قطاع التجزئة في الاقتصاد المحلي

شهد قطاع التجزئة في المملكة تحوّلًا جذريًا نحو الرقمية خلال السنوات الأخيرة، مدفوعًا بارتفاع الطلب على التسوّق الإلكتروني وتزايد ثقة المستهلك في المعاملات الرقمية. فقد أصبحت المتاجر التقليدية تعتمد على نماذج هجينة تمزج بين الحضور الفعلي والمنصات الإلكترونية، ما مكّنها من الوصول إلى جمهور أوسع.

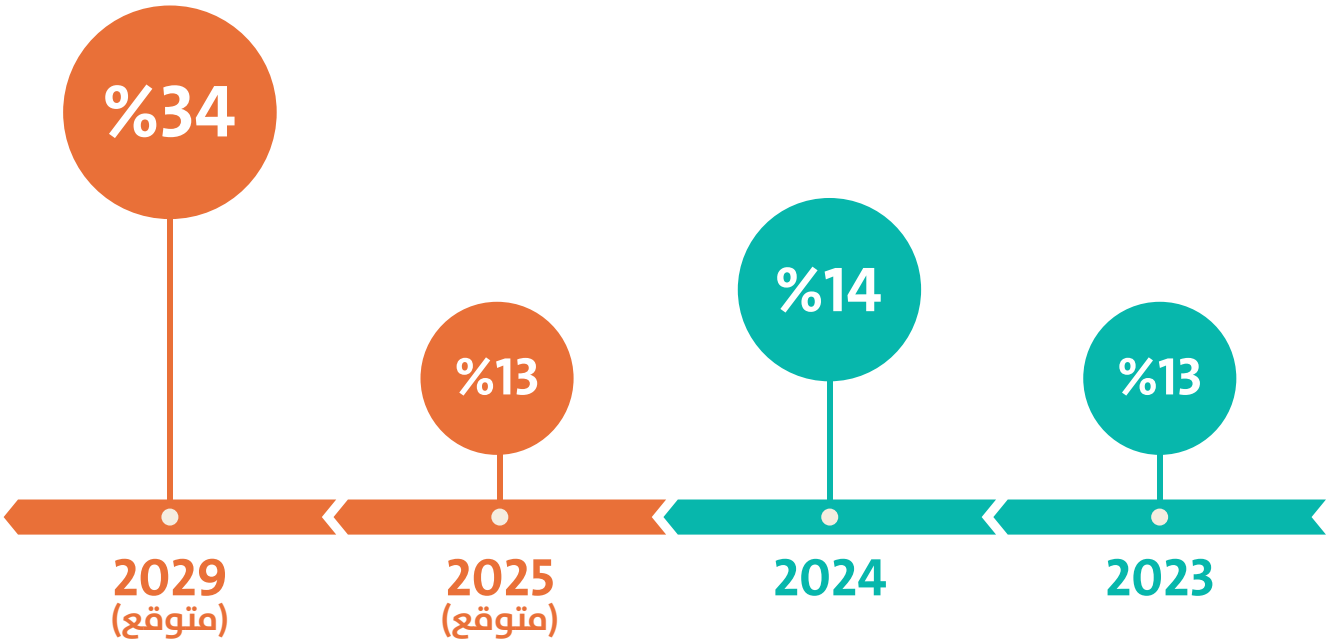
تطور الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي
في تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق في المملكة



نمو التجارة الإلكترونية ودعم المنشـــــــآت

تجاوز عدد المتاجر الإلكترونية المسجلة لدى "منشآت" حاجز 42,900 متجر حتى عام 2024، تخدم أكثر من 34.5 مليون مستخدم، وتشكل ما يقارب 18% من مبيعات قطاع التجزئة، مع توقّعات باستمرار النمو بمعدل سنوي مركب يقدّر بـ 15% حتى عام 2025. ومن الجدير بالذكر أن المملكة تحتل موقعا متميزا بين أعلى 10 دول من حيث النمو في مجال التجارة الإلكترونية على مستوى العالم.

النمو السنوي في قطاع التجارة الإلكترونية



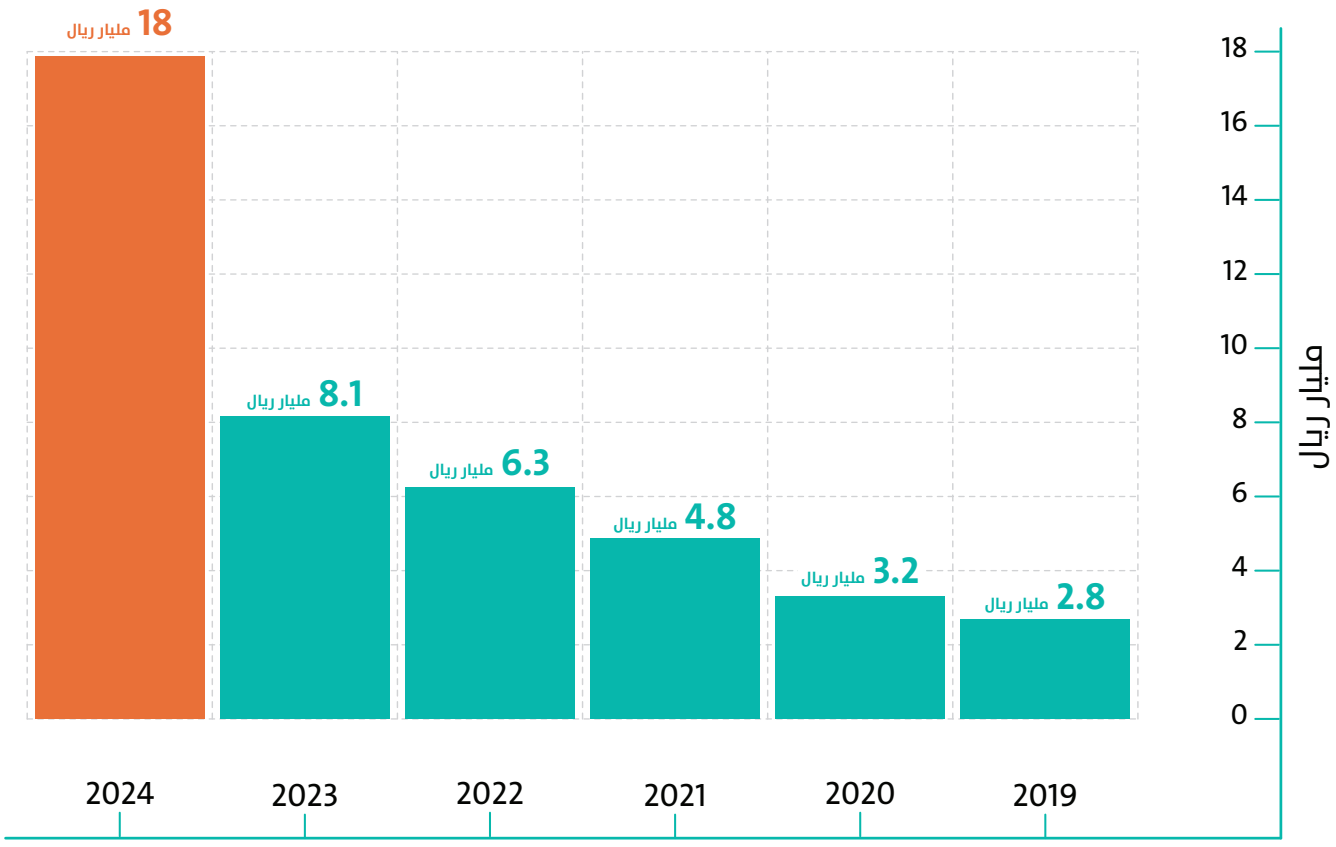
بلغ عدد المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة **أكثر من 1.14 مليون منشأة بنهاية عام 2022**، بعد أن كان عددها 429,026 منشأة في عام 2016، **ما يعادل نموًا بنسبة 166% خلال خمس سنوات.** وقد ساهم هذا النمو في تنشيط قطاع التجزئة وتوسيع الفرص الاستثمارية.

وعلى صعيد التجارة الرقمية، بلغ حجم التمويل المخصص لمشاريع التجارة الإلكترونية في المملكة 1.6 مليار ريال سعودي في عام 2023، إضافة إلى إطلاق منتج تمويلي مخصص لهذا القطاع بقيمة 500 مليون ريال، **ليصل إجمالي التمويل المباشر المعروف إلى 2.1 مليار ريال سعودي حتى نهاية عام 2023.**

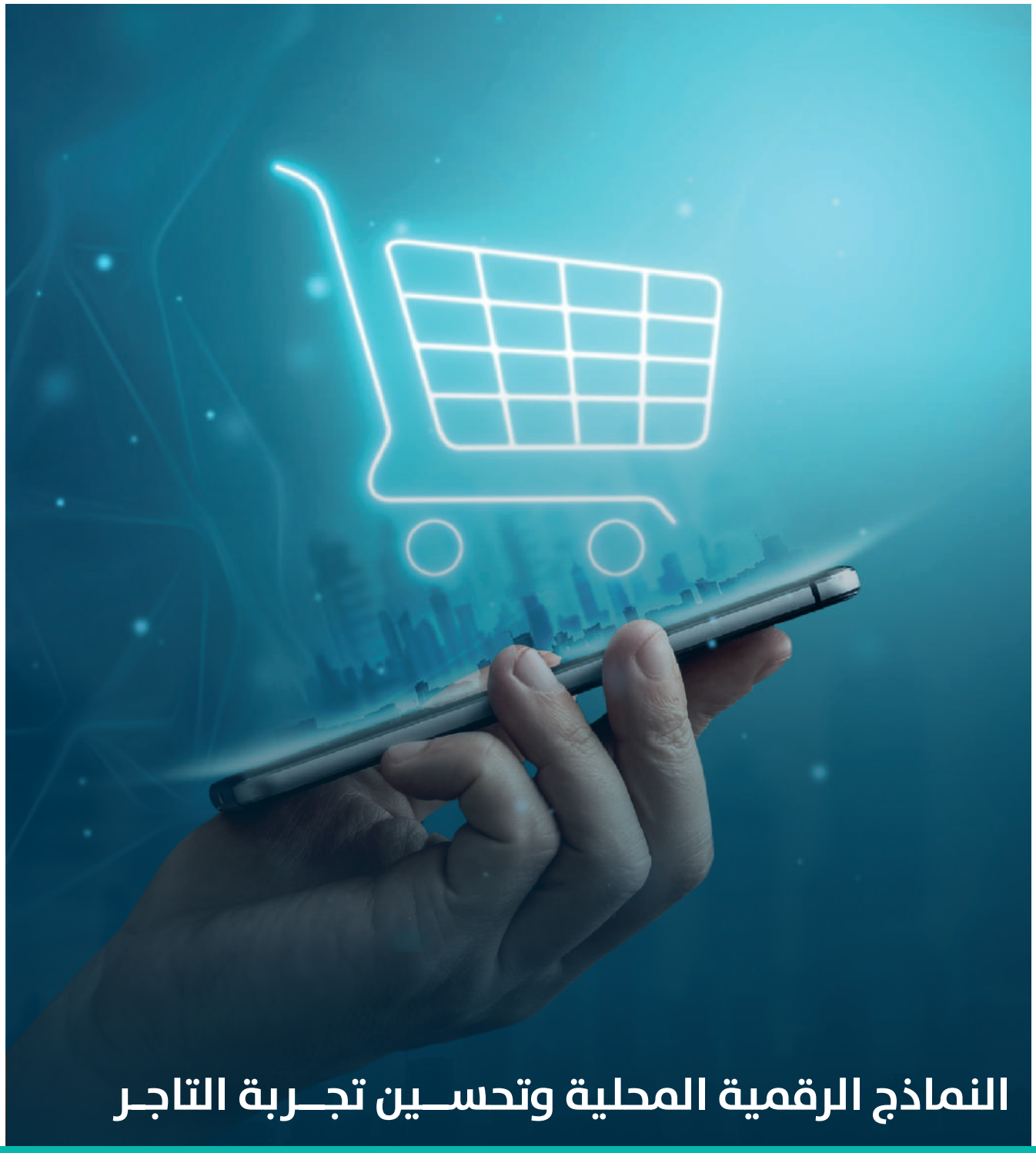
التمكيـــن في التمويـــل الرقمـــي والـتقنيـــــــات الـذكيـــــــة

أسهمت بوابة التمويل التابعة لمنشآت في توفير تمويل تجاوز 18 مليار ريال حتى عام 2024، كما قدمت حزمة من المبادرات لتيسير دخول المنشآت الصغيرة إلى سوق التجزئة، شملت مراكز إرشاد، ومبادرات تعليم رقمي، ومنصات لربط المشاريع بالحلول التقنية، مما مكّن آلاف المشاريع من الدخول للسوق. كما شهد العام 2023 ارتفاعًا في استثمارات التجارة الرقمية لتصل إلى 1.6 مليار ريال، مع توقعات أن يتجاوز عدد مستخدمي التجارة الإلكترونية في المملكة 34.5 مليون مستخدم بحلول عام 2025، وهو ما يعكس نجاح السياسات التنظيمية في دعم التوسع الرقمي.

حجم التمويل المقدم (مليار ريال)



إجمالي التمويل المقدم من خلال بوابة التمويل التابعة لمنشآت حتى عام 2024



النماذج الرقمية المحلية وتحسين تجربة التاجر

من أبرز النماذج الناجحة التي رسّخت التحول الرقمي في السوق السعودي منصة "سلة" ومنصة "زد"، اللتان تمكّنتا من تقديم تجربة متكاملة لرواد الأعمال. فهما تتيحان إنشاء متجر إلكتروني احترافي مزوّد بخيارات دفع متنوعة مثل "مدى" و"أبل باي"، وتتكاملان مباشرة مع شركات الشحن. على سبيل المثال: أرامكس وسمسا، إلى جانب توفير تقارير وتحليلات ذكية تساعد التجار على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.

التحول الرقمي
والتقنيات الذكية في قطاع التجزئة

01. أنظمة الدفع والتحول في سلوك المستهلك

شهد قطاع التجزئة في المملكة تطورًا ملحوظًا في أنظمة الدفع، حيث أعلن البنك المركزي السعودي (ساما) أن حصة المدفوعات الإلكترونية من إجمالي عمليات الدفع التي ينفذها الأفراد بلغت 70% في عام 2023، مقارنة بـ 62% في عام 2022. ويعد هذا المؤشر من أبرز مخرجات برنامج تطوير القطاع المالي ضمن رؤية السعودية 2030.

ويعكس هذا النمو تسارع وتيرة التحول الرقمي في سلوك المستهلكين حيث ارتفع عدد العمليات غير النقدية المنفذة إلى نحو

10.8 مليارات
عملية في 2023

مقارنة بـ 8.7 مليارات عملية خلال 2022.

02. التمكين التقني وأمن البيانات

شهدت منظومة بوابات الدفع والأمن السيبراني في المملكة خلال السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا، وذلك نتيجة للدور المحوري الذي قام به البنك المركزي السعودي من خلال تشغيل وتطوير أنظمة المدفوعات السعودية، إلى جانب إسهامات الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" في بناء بيئة رقمية وسيبرانية متقدمة، مما ساهم في رفع مستوى الأمان والكفاءة في التعاملات الإلكترونية.

03. الذكاء الاصطناعي وتحسين تجربة المستخدم

أصبح الذكاء الاصطناعي أداة لا غنى عنها في تحسين العمليات التجارية، حيث تسعى العديد من المتاجر والشركات إلى توظيف هذه التقنية لتحليل سلوك العملاء، وإدارة الطلبات، والتنبؤ بالاحتياجات بشكل أكثر دقة.

04. الاستثمار في التقنيات الذكية

وفقًا لتقارير توقعات النمو العالمي للذكاء الاصطناعي في قطاع التجزئة حتى 2029، شهد السوق السعودي نموًا سنويًا مركبًا بنسبة 35.4% في استثمار التقنيات الذكية داخل قطاع التجزئة، وهو ما يعكس ليس فقط تسارع التحول الرقمي، بل أيضًا مكانة الذكاء الاصطناعي كأداة رئيسية في تحسين تجربة التسوّق ورفع كفاءة سلاسل الإمداد والخدمات. في ظل هذا التقدم، أصبح تبنّي هذه التقنيات ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات السوق وتدفع المملكة بخطى ثابتة نحو الريادة العالمية في التجارة الرقمية الذكية.

الذكاء الاصطناعي في قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية في المملكة

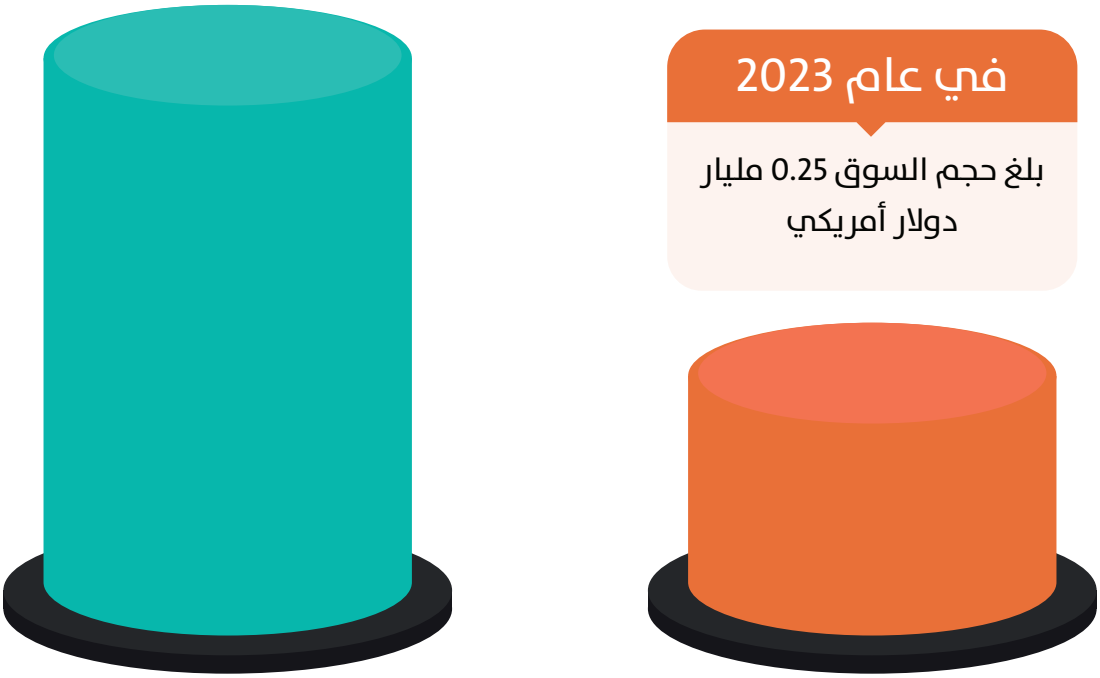
من المتوقع أن ينمو بمعدل نمو سنوي مركب يبلــغ 35.4%

بحلول عام 2029

من المتوقع أن يصل إلى 1.52 مليار دولار أمريكي

في عام 2023

بلغ حجم السوق 0.25 مليار دولار أمريكي



التجارب السابقة ذات العلاقة لشركة الإتمام الاستشارية

منشآت
monsha'at
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

- مشروع دليل تشغيل المتاجر – المرحلة الأولى والثانية
- مشروع تفعيل منظومة الابتكار
- مشروع الأدلة والأدوات المساعدة

بنك التنمية الاجتماعية
SOCIAL DEVELOPMENT BANK

- مشروع خدمات استشارية في تحسين وتطوير آلية استقطاب وسطاء التمويل

المراجع

إخلاء مسؤولية

تم إعداد هذا التقرير بناءً على المعلومات المتوفرة في وقت النشر، وقد تم بذل الجهد لضمان دقة المعلومات وصحتها. إلا أن شركة الإتمام الاستشارية لا تتحمل أي مسؤولية عن أي أخطاء أو نقص في المعلومات أو أي نتائج تنشأ عن استخدام هذا التقرير.

جميع العلامات التجارية وأسماء الشركات أو المنتجات التي تم ذكرها في هذا التقرير تم استخدامها لأغراض توضيحية فقط. وتعتبر ملكاً لأصحابها الأصليين. يتم الاحتفاظ بجميع الحقوق لأصحابها.

جميع الحقوق محفوظة لشركة الإتمام الاستشارية 2025 ©

شركة الإتمام
الاستشـــارية