

المتسوقون في الإمارات الأكثر استخداماً للهواتف في قنوات التسوق



من التجار في الإمارات يتيحون استلام الطلبات من داخل المتجر % 62 *

دبي: «الخليج»

قال 72% من المتسوقين في المتاجر في دولة الإمارات إن احتمالية استخدامهم للهواتف الذكية لتساعدهم في التسوق هي أعلى من غيرهم، لا سيما في البحث عن معلومات المنتجات ومقارنة أسعارها مع التجار الآخرين، وذلك وفقاً لـ Pymnts «مؤشر التسوق العالمي لعام 2022: إصدار الإمارات»، وهو استطلاع أجرته كل من Visa وهي بوابة الدفع ومنصة تقييم المخاطر السيبرانية التابعة لـ CyberSource و تعد الميول القوية للمستهلكين في الإمارات تجاه التسوق الذي يعتمد على الهواتف المتحركة، إحدى أبرز المزايا التي تجعل سوق التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات فريداً من نوعه على الساحة العالمية. والمديرة الإقليمية للمجموعة في منطقة دول مجلس Visa وقالت الدكتورة سعيدة جعفر، نائبة الرئيس الأول لشركة التعاون الخليجي: «يؤثر ميل المتسوقين القوي في دولة الإمارات للتجارة عبر الهواتف المتحركة في كل جانب من جوانب تسوقهم، ويشمل ذلك تسوقهم داخل المتاجر. إن تلبية احتياجات هؤلاء المتسوقين الذين يعتمدون في تسوقهم

على الهواتف المتحركة هو أمر بالغ الأهمية لنجاح ونمو الأعمال في سوق يتقدم بثبات في رحلته لإلغاء التعاملات النقدية.

ومع الاهتمام المتزايد بالتسوق عبر الإنترنت والهواتف المتحركة في الدولة، يسعى التجار المسؤولون في تجارة التجزئة الرقمية إلى تحسين أنظمتهم لتزويد عملائهم بتجربة تسوق سلسة وآمنة عبر الإنترنت، وداخل المتاجر على حد سواء. وتسمح هذه الإحصائيات لتجار التجزئة برصد التحديات والتكيف مع تفضيلات الهواتف المتحركة للمستهلكين، لجعل رحلة البيع بالتجزئة آمنة وخالية من الاحتكاك».

النتائج الرئيسية للاستطلاع

وتعد الهواتف الذكية جزءاً لا يتجزأ من عمليات التسوق داخل المتاجر أو عن بُعد في دولة الإمارات. استخدم 65% من المستهلكين في دولة الإمارات الهواتف الذكية أثناء تسوقهم سواء في المتاجر أو عبر الإنترنت؛ الأمر الذي أسهم في ارتفاع احتمالية استخدامهم للهواتف الذكية في أي وقت ولأي سبب بنسبة 52%، مقارنة بالمستهلكين العاديين في جميع البلدان الستة التي شملها التقرير؛ إذ إن ما يقارب 60% من المستهلكين استخدموا هواتفهم الذكية للتسوق في المتاجر، بينما أنهى أكثر من الثلث (32%) عمليات الشراء بالكامل عبر هواتفهم الذكية في آخر تجربة تسوق. ويستخدم المتسوقون في الإمارات خيارات الاستلام داخل المتاجر أو من مواقع استلام محددة بشكل متكرر أكثر من المتسوقين في البلدان الأخرى، حيث استلم ما يقرب من ثلث إجمالي المتسوقين المحليين عبر مواقع التجارة الإلكترونية مشترياتهم في المتاجر أو من مواقع استلام محددة، بوتيرة أعلى منها عند المتسوقين في دول أخرى. ويبدل تجار دولة الإمارات قصارى جهدهم لتقديم تجربة بيع بالتجزئة تعتمد على الهواتف المتحركة. ومن المرجح أن يقدم التجار في دولة الإمارات ميزات للتسوق عبر الهاتف المتحرك للمتسوقين داخل المتاجر أكثر من نظرائهم في البلدان الأخرى. ويقدم 70% من التجار ملفات تعريف رقمية يجري التعرف إليها على مختلف قنوات البيع، ما يسمح للمستهلكين بالوصول إلى معلومات التعريف وبيانات الدفع الخاصة بهم في المتاجر وعبر الإنترنت. وبعبارة أخرى، فإن احتمالية قيام تجار الدولة بتقديم ملفات تعريف رقمية يمكن للمتسوقين الوصول إليها داخل المتجر وعبر الإنترنت، أعلى بنسبة 10% من نظرائهم في جميع البلدان الستة.

الاستطلاع

وتم إجراء الاستطلاع في جميع أنحاء أستراليا والبرازيل والمكسيك والإمارات والمملكة المتحدة والولايات المتحدة، ويتعمق الاستطلاع في تفاصيل الاختلافات التي تفصل سوق التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات عن الاقتصادات العالمية الرئيسية الأخرى، وانعكاسات هذه الاختلافات على الشركات التي تتطلع إلى ترك بصماتها. وقد شمل الاستطلاع آراء 13,114 مستهلكاً، و3100 تاجر في ستة بلدان لمعرفة كيف تختلف تفضيلات التسوق في الإمارات عن تلك الموجودة في البلدان الأخرى، وما هي ميزات التسوق والدفع التي يبحث عنها المتسوقون المحليون أكثر من غيرها، ومدى تلبية التجار المحليين لمتطلبات عملائهم.