

تقارير متخصصة في قطاع التجزئة

أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات



المحتويات

1

نبذة عن التقرير

2

مؤشرات التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في المملكة العربية السعودية

3

أنشطة تجارة الجملة والتجزئة

- بعض المؤشرات الاقتصادية لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة حتى الربع الثاني من عام 2022م
- أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في تجارة الجملة والتجزئة على المستوى العالمي
- تأثيرات التقنيات الحديثة على تجارة الجملة والتجزئة
- التقنيات الحديثة في المنشآت السعودية العاملة في تجارة الجملة والتجزئة

4

أنشطة صيانة المركبات وإصلاحها

- بعض المؤشرات الاقتصادية لأنشطة صيانة المركبات وإصلاحها
- ملخص عن التقنيات الحديثة المستخدمة في صيانة المركبات وإصلاحها
- التقنيات الحديثة في المنشآت السعودية العاملة في صيانة المركبات وإصلاحها



القسم الأول

نبذة عن التقرير

نبذة عن التقرير

عن منشآت

أُنشئت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" عام 2016م، وتتلخص أهدافها في تنظيم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة، ودعمه، وتنميته، ورعايته، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية؛ لرفع إنتاجية هذه المنشآت، وزيادة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي إلى 35% بحلول عام 2030م.

وتعمل "منشآت" على إعداد وتنفيذ ودعم برامج ومشاريع؛ لنشر ثقافة العمل الحر، وفكره، وروح ريادة الأعمال، والمبادرة، والابتكار، وتنويع مصادر الدعم المالي للمنشآت، وتحفيز مبادرات قطاع رأس المال الجريء، إلى جانب وضع السياسات والمعايير لتمويل المشاريع التي تصنف بأنها مشاريع صغيرة ومتوسطة، وتقديم الدعم الإداري والفني للمنشآت، ومساندتها في تنمية قدراتها الإدارية، والفنية، والمالية، والتسويقية، والموارد البشرية، وغيرها.

كما تعمل على دعم إنشاء شركات متخصصة في التمويل، وتفعيل دور البنوك، وصناديق الإقراض، وتحفيزها؛ لأداء دور متميز، وفعال في التمويل، والاستثمار في المنشآت، وإنشاء البرامج اللازمة لتنمية المنشآت، ودعمها، إضافة إلى إنشاء مراكز خدمة شاملة للمنشآت؛ لإصدار جميع المتطلبات النظامية لها ونحوها؛ من خلال المشاركة الفعلية والإلكترونية للجهات العامة والخاصة ذات العلاقة.

الأهداف العامة للتقرير

• عرض بعض المؤشرات ذات العلاقة بالقدرات والبنية التحتية التقنية في المملكة العربية السعودية، ومقارنتها ببعض الدول الأخرى.

• استقصاء آراء وتقييمات أصحاب منشآت تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات حول مدى اعتمادهم على التقنيات الحديثة في منشآتهم؛ وذلك على ثلاثة مستويات: التقنيات المستخدمة في عملية الإنتاج؛ والتقنيات المستخدمة في عمليات التنظيم والإدارة؛ والتقنيات المستخدمة في عمليات الطلب والدفع.

• تشجيع رواد الأعمال للاستثمار في هذه التقنيات الحديثة، وتوضيح الصعوبات والتحديات الحالية والمستقبلية المطروحة في هذا المجال.

• دفع الاستثمار في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات، والرفع من قيمتها الاقتصادية، ومن مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي.

• تقديم معلومات وتوضيحات بخصوص مساهمة التقنيات الحديثة والتكنولوجيا في تطوّر أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات.

• عرض لأبرز التقنيات الحديثة والحلول التكنولوجية المستخدمة في تجارة الجملة والتجزئة، وفي إصلاح المركبات على المستوى العالمي.



منهجية التقرير

تعتمد منهجية التقرير على جمع وعرض البيانات، والإحصاءات، والمؤشرات التقنية والاقتصادية ذات العلاقة باستخدام التقنيات الحديثة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات، في المملكة العربية السعودية، ومقارنتها مع دول أخرى، وتحليلها بالاعتماد على آراء وتقييمات أصحاب المنشآت العاملة في هذه الأنشطة.



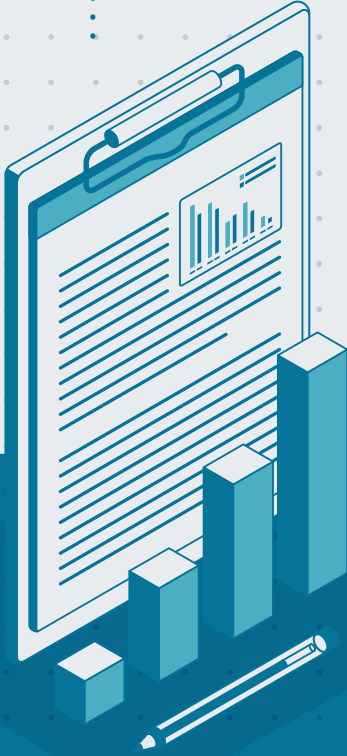
طرق جمع البيانات

بيانات أولية

جُمِعَت من خلال المقابلات الميدانية باستخدام الاستبانة لعينة تمثيلية من أصحاب المنشآت العاملة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات.

بيانات ثانوية

صادرة عن هيئات ومؤسسات سعودية، أو عن هيئات ومنظمات وتقارير دولية موثوقة.



التعريف بالأنشطة

نشاط تجارة الجملة والتجزئة

تعرف الهيئة العامة للإحصاء (في منهجيتها المعتمدة لجمع إحصاءات تجارة الجملة والتجزئة) نشاط تجارة الجملة والتجزئة: بأنه نشاط يشمل المنشآت التجارية التي تقوم ببيع أي نوع من السلع بالجملة أو التجزئة، من دون إجراء أية عملية تحويل للسلعة.

وحسب دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية، فإن هذا النشاط (ISIC4) ينقسم إلى قسمين:

أولاً: القسم رقم 46، ويشمل 84 نشاطاً فرعياً للبيع بالجملة، لأنواع وأصناف مختلفة من السلع.

ثانياً: القسم رقم 47، ويشمل 111 نشاطاً فرعياً للبيع بالتجزئة، لأنواع وأصناف مختلفة من السلع.



نشاط إصلاح المركبات

تعرف الهيئة العامة للإحصاء (في منهجيتها المعتمدة لجمع إحصاءات تجارة الجملة والتجزئة) نشاط إصلاح المركبات بأنه نشاط يشمل المنشآت التي تقوم بأعمال صيانة وإصلاح المركبات ذات المحركات، والدراجات النارية.

وحسب دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية (ISIC4)، فإن هذا النشاط يتضمن:

أولاً: نشاط صيانة وإصلاح المركبات ذات المحركات، ويتضمن 35 نشاطاً فرعياً، مسجلاً ضمن الفئة رقم 4520، ويشمل جميع أنواع وأصناف خدمات صيانة المركبات، وإصلاحها، كالميكانيك، والكهرباء، والتكييف، والسمكرة، والطلاء...

ثانياً: نشاط صيانة الدراجات النارية، وإصلاحها، وما في حكمها، وهو النشاط الفرعي ذي الرقم 45403.





القسم الثاني

مؤشرات التكنولوجيا
والتقنيات الحديثة في
المملكة العربية
السعودية


مؤشر التنافسية الرقمية العالمية للمملكة العربية السعودية

تتأثر القطاعات الاقتصادية في المملكة العربية السعودية بالتطورات الحاصلة على المستوى التكنولوجي والرقمي عالمياً ومحلياً. وتعتبر منشآت تجارة الجملة والتجزئة، ومنشآت إصلاح المركبات من المنشآت الاقتصادية التي تستفيد بشكل كبير من هذه التقنيات؛ نظراً لارتباطها بها في عمليات إنتاج الخدمة، وعمليات إدارة المنشأة وتنظيمها، وعمليات التزود والبيع... إلخ. وقد ساعد استثمار المملكة في تطوير اقتصادها الرقمي، ووضعها لمسألة التكنولوجيا، واستخدام التقنيات الحديثة في صلب أولوياتها، وعملها على مواءمة القوانين والممارسات، على تحويل المملكة إلى دولة رائدة في مجال التنافسية الرقمية العالمية.

يصدر تقرير التنافسية الرقمية العالمية من المعهد الدولي للتنمية الإدارية، ويقيس قدرة 63 دولة على تبني واستكشاف التقنيات الرقمية المختلفة التي تؤدي إلى التحول في قرارات الحكومة، وقطاع الأعمال، والمجتمع؛ وذلك من خلال 9 عوامل فرعية، مقسمة إلى 3 محاور رئيسية: المعرفة، والتكنولوجيا، والاستعداد للمستقبل.

في إصدار عام 2022م، أظهر التقرير تقدّم المملكة بمرتبة واحدة عن عام 2021م، لتحلّ في المرتبة 35 عالمياً، متقدّمة عن عديد الدول في مجموعة العشرين، مثل: إيطاليا، والهند، والبرازيل، وتركيا. وقد شهد الأداء السعودي على مدى الإثني عشر شهراً الماضية تقدماً في أغلب المؤشرات الفرعية المشكلة لهذا المؤشر العام.

على مستوى محور المعرفة، حققت المملكة قفزة نوعية بتحسين ترتيبها من 50 إلى 37 عالمياً (+13). ويعكس هذا المحور مدى توفر العوامل اللازمة لاكتشاف وفهم وبناء تقنيات جديدة في الدولة، مثل إدارة المواهب والتدريب والتعليم لإنتاج المعرفة واكتسابها داخل نظام بيئي، يساعد على الابتكار والتجديد العلمي والتكنولوجي. وفي بعض المؤشرات الفرعية المكونة لهذا المحور احتلت المملكة مراتب مشرفة ضمن الدول العشر الأفضل في العالم:

			
المرتبة العاشرة عالمياً من حيث توفر الموظفين الأجانب ذوي المهارات العالية.	المرتبة الثامنة عالمياً من حيث الخبرة الدولية في مجال المهارات.	المرتبة السابعة عالمياً من حيث المهارات الرقمية أو التكنولوجية.	المرتبة الثالثة عالمياً من حيث إجمالي الإنفاق العام على التعليم.

ترتيب بعض الدول حسب مؤشر التنافسية الرقمية العالمية لعام 2022م

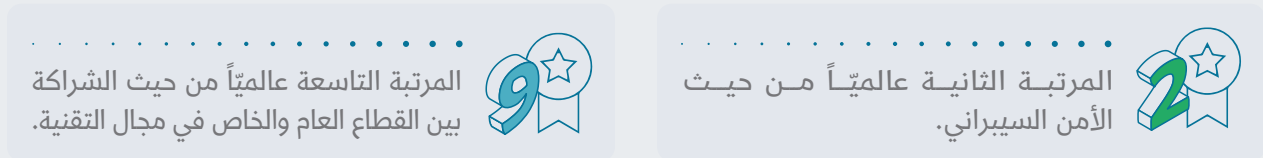
الترتيب العالمي في عام 2022م	الدولة	قيمة المؤشر من 100	تغير الترتيب مقارنة بعام 2021م
1	 الدنمارك	100	(3+)
2	 الولايات المتحدة الأمريكية	99.81	(1-)
3	 السويد	99.81	(0)
4	 سنغافورة	99.48	(1+)
5	 سويسرا	98.23	(1+)
13	 الإمارات العربية المتحدة	91.42	(3-)
26	 قطر	78.37	(3+)
35	 المملكة العربية السعودية	73.87	(1+)

المصدر: IMD 2022 World Digital Competitiveness Ranking

على مستوى محور التكنولوجيا، حققت المملكة أيضاً تقدماً برتبتين، لتحلّ في المرتبة 26 عالمياً. ويعكس هذا المحور مدى توفّر العوامل الإطارية المساعدة على توسيع نطاق استخدام التقنيات الرقمية في الدولة، مثل: الإطار التنظيمي والتشريعي لمنظومة التقنيات الرقمية، وكذلك حجم رأس المال المستثمر في التقنيات الجديدة، إضافة إلى الإطار التكنولوجي العام. وفي بعض المؤشرات الفرعية المكونة لهذا المحور احتلت المملكة مراتب مشرفة ضمن الدول العشر الأفضل في العالم:



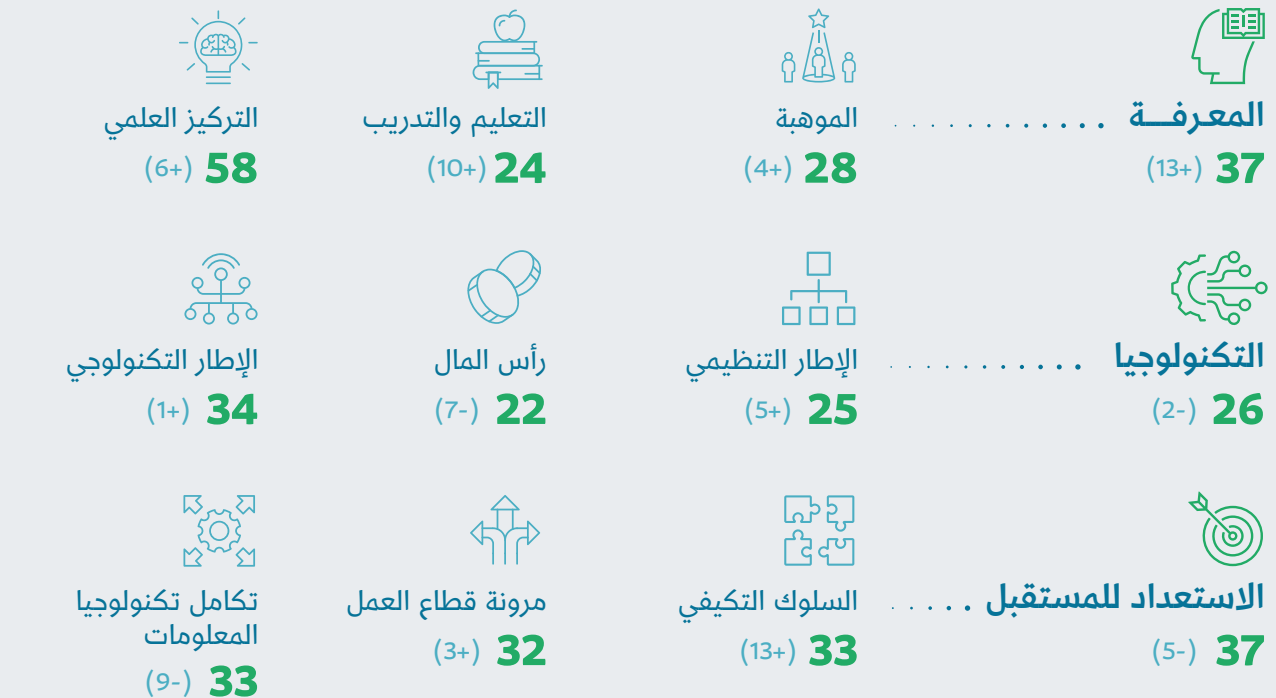
على مستوى محور الاستعداد للمستقبل، الذي يقيس مدى جاهزية الدولة لاستغلال التحوّل الرقمي والاستفادة منه، مثل: القدرة المجتمعية على التكيف مع المتغيّرات التقنية، وخفة الحركة التجارية، وسرعة الأعمال، ومرونتها، وكذلك تكامل منظومة تكنولوجيا المعلومات. وفي بعض المؤشرات الفرعية المكونة لهذا المحور احتلت المملكة مراتب مشرفة ضمن الدول العشر الأفضل في العالم:



مؤشر التنافسية الرقمية العالمية للمملكة العربية السعودية في عام 2022م



35 (1+)



● الرقم باللون الأخضر يرمز إلى الترتيب العالمي للمملكة في المؤشر في عام 2022م
● الرقم باللون الأزرق يرمز إلى تغيّر مرتبة المملكة في المؤشر في عام 2022م مقارنة بعام 2021م. الإشارة الموجبة تعني التقدم في الترتيب العالمي والسالبة تعني التراجع في الترتيب.

المصدر: IMD 2022 World Digital Competitiveness Ranking

واردات المملكة العربية السعودية من الآلات والأجهزة والمعدات الكهربائية وأجزائها



حققت المملكة العربية السعودية في السنوات الأخيرة نجاحات كبيرة في تطوير تقنية المعلومات، واستخدام التكنولوجيات الحديثة في مختلف المجالات. أنشطة البيع بالجملة والتجزئة، وأنشطة إصلاح المركبات، هي من بين المجالات التي أصبحت تعتمد على التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي كبديل للأساليب التقليدية. والمنشآت العاملة في هذه الأنشطة تتنافس بشكل كبير للحصول على المعدات، والأجهزة، والأنظمة الإلكترونية اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة على نطاق واسع، وهو ما انعكس على قيمة واردات المملكة من الآلات والأجهزة والمعدات الكهربائية وأجزائها.

تشمل هذه الواردات قائمة واسعة من الأجهزة كالحواسيب، والخوادم، والطابعات، والشاشات، وآلات تسجيل المدفوعات، وآلات الدفع ومكائن البيع الآلي، وقارئات الباركود، وكاميرات المراقبة، وأجهزة الاستشعار المختلفة... إلخ.

في عام 2021م، بلغ إجمالي قيمة واردات المملكة من هذه الآلات، والأجهزة والمعدات الكهربائية وأجزائها الـ 114.5 مليار ريال، بزيادة نحو 5% مقارنة بعام 2020م. وقد مثلت نحو خمس (20%) الواردات السعودية من جميع السلع.

تنقسم هذه الواردات إلى قسمين اثنين:



القسم الثاني

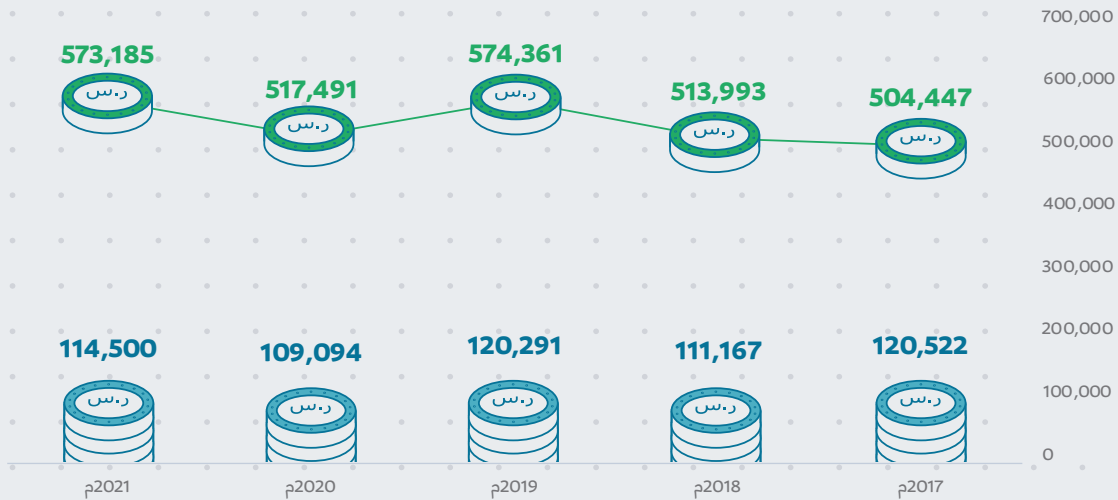
يشمل الآلات، والأجهزة، والمعدات الكهربائية وأجزائها، وقد بلغت الواردات في هذا القسم نحو 52 مليار ريال، خلال عام 2021م، بنسبة 9% من إجمالي الواردات السعودية من السلع.



القسم الأول

يشمل الآلات، والأجهزة، والأدوات الآلية وأجزائها، وقد بلغت الواردات في هذا القسم أكثر من 62.4 مليار ريال، خلال عام 2021م، بنسبة 10.9% من إجمالي الواردات السعودية من السلع.

قيمة الواردات (مليون ريال)



الإجمالي الكلي للواردات السعودية من السلع

الآلات والأجهزة والمعدات الكهربائية وأجزائها

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، احصاءات التجارة الخارجية

وتفيد هذه الأرقام بأن السوق السعودي يتزوّد بالمزيد من الأجهزة، والآلات، والأدوات ذات المحتوى التكنولوجي العالي؛ لتعزيز حاجة الاقتصاد السعودي من التقنيات الحديثة في شتى المجالات، ومنها أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وأنشطة إصلاح المركبات.

وتتصدّر دولة الصين الشعبية قائمة الدول المزودة للمملكة العربية السعودية بالتقنيات الحديثة، وذلك بنسبة 41.4%، تليها الولايات المتحدة الأمريكية بنسبة 10.5%.



قيمة الواردات السعودية حسب المصدر في عام 2021م (مليون ريال)

الدولة	آلات وأجهزة وأدوات آلية وأجزاؤها	آلات وأجهزة ومعدات كهربائية وأجزاؤها	القيمة	النسبة
الصين 	18,100	29,349	47,449	41.40%
الولايات المتحدة الأمريكية 	9,632	2,445	12,077	10.50%
ألمانيا 	5,212	1,771	6,983	6.10%
إيطاليا 	4,975	1,280	6,255	5.50%
الإمارات العربية المتحدة 	3,224	973	4,197	3.70%
الهند 	1,548	1,881	3,429	3.00%
كوريا الجنوبية 	1,868	1,363	3,231	2.80%
اليابان 	2,404	703	3,107	2.70%
بقية العالم 	15,483	12,288	27,771	24.30%
الإجمالي	62,446	52,053	114,500	100.00%

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، إحصاءات التجارة الخارجية

المشهد العام لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

تعدُّ المملكة العربية السعودية من الدول الرائدة على المستوى الإقليمي والعالمي في ميادين التكنولوجيا وتقنية المعلومات، حيث قطعت المملكة أشواطاً كبيرة في هذه المجالات، وذلك من خلال توفير الغطاء المؤسسي والقانوني، وتفعيل سياسات وإستراتيجيات رقمية محكمة، مكنت من إبراز دور كل الفاعلين في القطاع وتحديد مجالات تدخلهم.

الإطار المؤسسي*



متعهدو الاتصالات

- شركة الاتصالات السعودية (STC السعودية)
- ليبارا موبايل السعودية
- شركة اتحاد اتصالات (موبايلي)
- عذيب (جو)
- شركة الاتصالات المتنقلة السعودية (زين السعودية)
- ITC/سلام
- فيرجن موبايل السعودية
- عرب سات

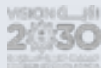


الوزارات والهيئات الحكومية

- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
- الهيئة الوطنية للأمن السيبراني
- هيئة الحكومة الرقمية
- وزارة المالية
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)
- وزارة الداخلية



الإستراتيجيات الوطنية الخاصة بالقطاع



- رؤية المملكة 2030
- إستراتيجية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات 2019م-2023م
- الإستراتيجية الوطنية للتحوّل الرقمي
- الإستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني



الجامعات ومؤسسات التكوين والجمعيات

- الجامعات ومؤسسات التكوين في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات
- القطاع الخاص: شركات التوزيع، شركات الخدمات، ...
- الهيئة السعودية للمهندسين
- الجمعيات والمنظمات المهنية الخاصة بالقطاع



الهيئات المنظمة

- هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
- مكتب إدارة البيانات الوطنية



لجان متخصصة

- اللجنة الوطنية للتحوّل الرقمي
- وحدة التحوّل الرقمي (مركز امتياز وطني)

وحدة التحوّل الرقمي
National Digital Transformation Unit



* قائمة غير حصرية

البنية التحتية الخاصة بالإنترنت

5G 368.69Mbps

متوسط سرعة التحميل للإنترنت لشبكة الجيل الخامس 5G

..... 169.52Mbps

متوسط سرعات التحميل للإنترنت المتنقل في المملكة

المرتبة السابعة في العالم



..... 36.4%

نسبة انتشار خدمات الإنترنت الثابت عالي السرعة على مستوى المساكن



..... 2.2 مليون

إجمالي الاشتراكات في خدمة الإنترنت الثابت عالي السرعة

متوسط سرعة التحميل للإنترنت المتنقل في المملكة (Mbps)

169.52



م2021

97.54



م2020

50.32



م2019

تطور الاشتراكات في خدمة الإنترنت الثابت عالي السرعة (بالمليون)

2.20



م2021

2.19



م2020

2.00



م2019

1.90



م2018

- احتلت المملكة المركز السابع عالمياً في ما يخص متوسط سرعات التحميل للإنترنت المتنقل بمعدل 169.52 Mbps سنة 2021م؛ وذلك بزيادة قدرها +70% مقارنة مع العام 2019م.
- كما يواصل متعهدو الاتصالات بالمملكة جهوداتهم من أجل الرفع من تغطية شبكات الجيل الخامس والتحسين من جودتها، إذ بلغ متوسط سرعة التحميل للإنترنت لشبكة الجيل الخامس (5G) 368.69Mbps.
- وحسب مؤشرات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، فقد تخطت اشتراكات الإنترنت الثابت عالي السرعة مليوني مشترك، إذ بلغت عام 2021م ما قدره 2,236,014 مشترك.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

نسبة انتشار الإنترنت بين الأفراد

النسبة	الفئة العمرية
%98.3	10-14
%99.9	15-19
%100.0	20-24
%100.0	25-29
%99.8	30-34
%99.7	35-39
%99.2	40-44
%98.7	45-49
%98.0	50-54
%94.7	55-59
%88.6	60-64
%81.3	65-69
%58.0	70-74



%98.1
نسبة انتشار الإنترنت بالمملكة العربية
السعودية سنة 2021م

%98.5



%97.7



تشير الإحصائيات إلى أن نسبة انتشار الإنترنت بالمملكة العربية السعودية لسنة 2021م بلغت %98.1، مع تسجيل تقارب بين فئتي الذكور (%98.5) والإناث (%97.7)

تتعدى نسبة الانتشار لدى أغلب الفئات العمرية حاجز 90% إذ نسجل على سبيل المثال أكثر من 99% بالنسبة للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 15 سنة و-44 سنة. وأكثر من 90% لفئة عريضة من المجتمع، أي من 15 حتى 59 سنة. كما أن نسبة الانتشار تعد جيدة جداً مقارنة مع دول أخرى خصوصاً للفئة من 60 إلى 64 سنة بـ 88.6% والفئة 65-69 سنة بـ 81.3%.

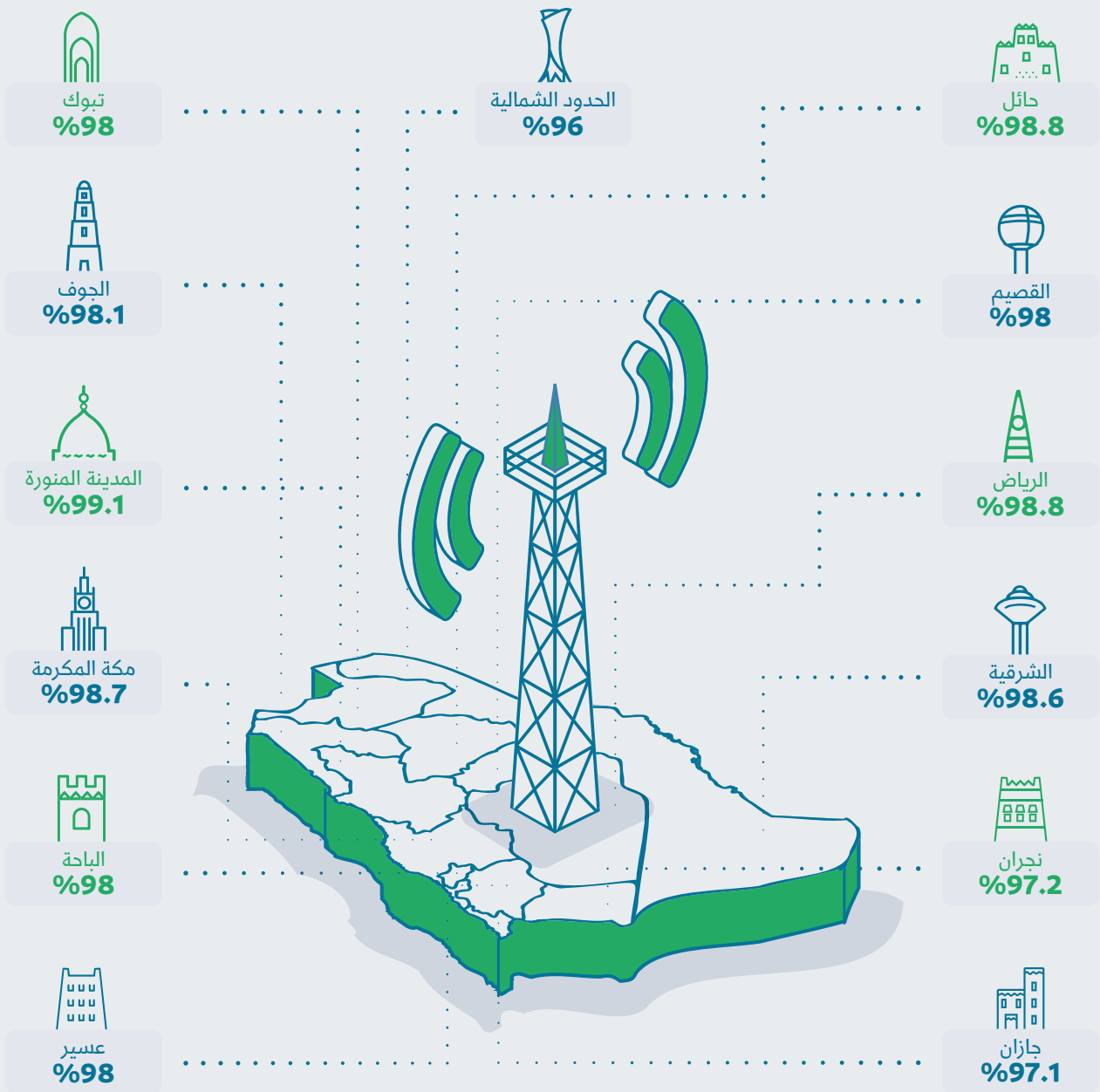
تطور نسبة انتشار الإنترنت في المملكة في الفترة 2016م-2021م



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

نسبة انتشار الإنترنت بين المناطق الإدارية للمملكة

- لا يوجد أي تباين ملموس في نسبة انتشار الإنترنت على المناطق الإدارية الثلاث عشرة بالمملكة، إذ تتعدى هذه النسبة في مجملها 95%، وهي مؤشر جيد على انتشار الإنترنت مقارنة مع دول عدة على المستوى الإقليمي والدولي
- نجد في قائمة الترتيب كل من منطقة المدينة المنورة بنسبة انتشار تصل إلى 99.1% بينما أقل نسبة سجلت في منطقة الحدود الشمالية بـ 96%.
- وجاء في المرتبة الثانية كل من منطقتي الرياض وحائل بـ 98.8% متبوعتين بمنطقة مكة المكرمة بـ 98.7% و المنطقة الشرقية بـ 98.6%



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

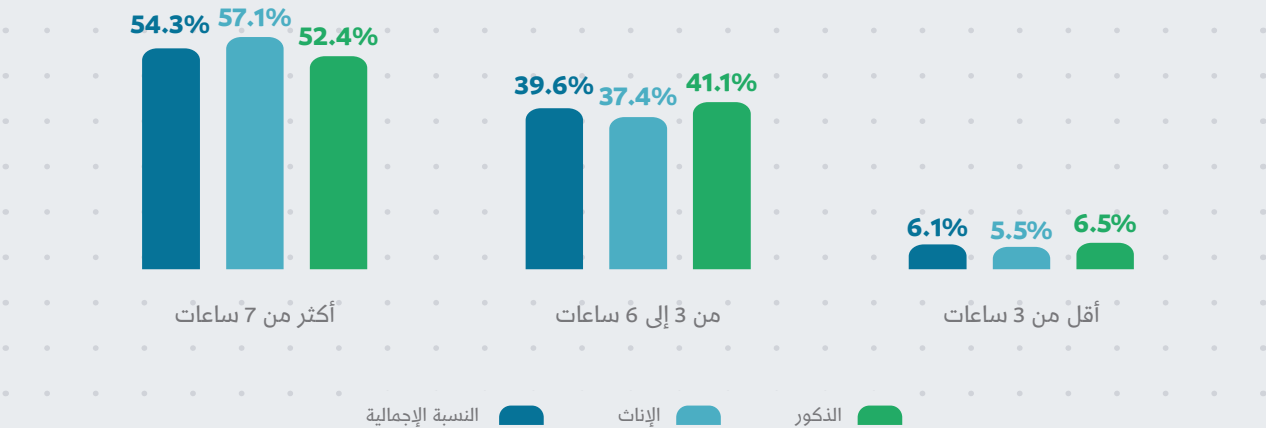
معدل وأماكن استخدام الإنترنت

- 54.4% من مستخدمي الإنترنت في المملكة يقضون 7 ساعات وأكثر يومياً على الشبكة العنكبوتية.
- يُعَدُّ المنزل المكان الذي تستخدم فيه الإنترنت بشكل عالي، يصل إلى 76.9%. كما تكون السيارة ووسائل التنقل الأخرى أماكن ممكنة لاستخدام الإنترنت أثناء التنقل، وذلك بنسبة 71.3%. في حين، 38.2% من الأفراد يستخدمون الإنترنت الشخصي في أماكن العمل.
- وتمثل ساعات الذروة 4 ساعات يومياً، من الثامنة مساءً إلى الثانية عشرة بعد منتصف الليل، ويشكل يوم الخميس أكثر أيام الأسبوع ذروة.

أماكن الاستخدام



معدل الاستخدام



الشهر الأكثر ذروة خلال السنة

ديسمبر

يوم الذروة خلال الأسبوع

الخميس

ساعات الذروة خلال اليوم

8 م - 12 ص

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

مجالات استخدام الأفراد للإنترنت



شراء السلع والخدمات

70.1%



تحميل البرامج والتطبيقات

62.9%



تحميل الألعاب والأفلام والصور

55.5%



متابعة الأخبار والمدونات

55.1%



البحث عن المعلومات
حول السلع والخدمات

52.7%



الحصول على معلومات من
المؤسسات الحكومية

33.9%



البحث عن المعلومات الصحية

34.5%



الخدمات المتعلقة بالسفر

24.3%



دراسة مقرر تعليمي
رسمي على الإنترنت

23.7%



إرسال البريد الإلكتروني
واستقباله

35.9%

- يعتمد 70.1% على شبكة الإنترنت للقيام بمعاملات شراء السلع والخدمات، حيث تشكل معاملات التجارة الإلكترونية أكثر الأنشطة استعمالاً.
- كما يقوم 52.7% بالاستعلام والبحث عن المعلومات حول السلع والخدمات، و 24.3% في الاطلاع على الخدمات المتعلقة بالسفر.
- مع الملاحظ أيضاً أن مستعملي الشبكة يقومون كذلك بأنشطة متعددة، كالبحث عن المعلومات الصحية (34.5%)، إرسال البريد الإلكتروني واستقباله (35.9%)، تحميل الألعاب والأفلام والصور (55.5%) وغيرها من الأنشطة.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

المنطقة	نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية	نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية	نسبة التسوق عبر الإنترنت
الحدود الشمالية	%87.0	%69.3	%51.6
حائل	%97.9	%84.9	%75.7
القصيم	%92.1	%71.0	%62.9
الرياض	%95.5	%74.0	%71.8
الشرقية	%95.8	%77.0	%74.0
نجران	%92.3	%71.5	%74.9
جازان	%96.1	%60.8	%68.1
عسير	%93.2	%76.9	%71.1
الباحة	%92.5	%77.6	%74.8
مكة المكرمة	%96.0	%73.2	%71.0
المدينة المنورة	%94.9	%71.5	%65.9
تبوك	%97.0	%83.3	%69.7
الجوف	%93.9	%64.1	%59.4



- 69% من مستخدمي الشبكة العنكبوتية يقومون بأنشطة التسوق عبر منصات الإنترنت، حيث يشجع على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية، وتشجيع، وتحفيز الهيئات الحكومية للمواطنين والمقيمين على استعمال الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- كما أن 73.6% منهم يستعملون الخدمات الإلكترونية البنكية، و 94.4% من مجموع مستخدمي الإنترنت يستعملون الخدمات الحكومية الإلكترونية.

شبكات التواصل الاجتماعي

النسبة	الفئة العمرية
%98.3	10-14
%99.9	15-19
%100.0	20-24
%100.0	25-29
%99.8	30-34
%99.7	35-39
%99.2	40-44
%98.7	45-49
%98.0	50-54
%94.7	55-59
%88.6	60-64
%81.3	65-69
%58.0	70-74



98.1%

نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي سنة 2021م

98.5%



97.7%



تعد شبكات التواصل الاجتماعي من أكثر المواقع والتطبيقات استخداماً على المستوى العالمي، وأصبحت تكتسي أهمية كبرى؛ نظراً لاستعمالها كوسائط للتواصل والتسويق أو منصات تجارية.

تشير الإحصائيات إلى أن نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العام 2021م بالمملكة بلغت 98.1%، مع تسجيل تقارب بين فئتي الذكور (98.5%) والإناث (97.7%).

تتعدى نسبة الاستخدام لدى أغلب الفئات العمرية حاجز 90%، إذ نسجل على سبيل المثال أكثر من 99% بالنسبة للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 15 سنة و44 سنة. وأكثر من 90% لفئة عريضة من المجتمع أي من 15 حتى 59 سنة. كما أن نسبة الانتشار تعد جيدة جداً مقارنة مع دول أخرى خصوصاً للفئة من 60 إلى 64 سنة بـ 88.6% والفئة 65-69 سنة بـ 81.3%.

يعد تطبيق الواتساب أكثر تطبيقات التواصل الاجتماعي استعمالاً بـ 89.9%، وسنابشات بـ 64.4% من المستخدمين، واليوتيوب 60.8%، يليه تويتر بـ 47.9% من المستخدمين.

تطور نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

%98.10



2021م

%97.80



2020م

%95.70



2019م

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

أعلى التطبيقات تحميلًا حسب التصنيف

التطبيقات المالية	تطبيقات التسوق	تطبيقات المطاعم والتوصيل
Alrajhi Bank	Noon نون	هنگرستيشن HUNGER STATION
STC pay stc pay	Shein SHEIN	ماكدونالدز
SNB AlAhli Mobile	Amazon Shopping	جاهز jahez
تطبيق الإنماء	فورديل سوق الإنترنت F	مرسول MRSOOL
Riyad Bank Mobile	حراج حراج	تويو TO YOU
PayPal PayPal	Namshi نمشي NAMSHI	البيك
تمارا	Jollychic جولي ننيك	كنتاكي KFC
Tabby	Ali Express AliExpress	كريم Careem
إمكان للتحويل EMKAN	مكتبة جرير	كوفي COFFEE
Western Union	ستايلي	نعناع nang

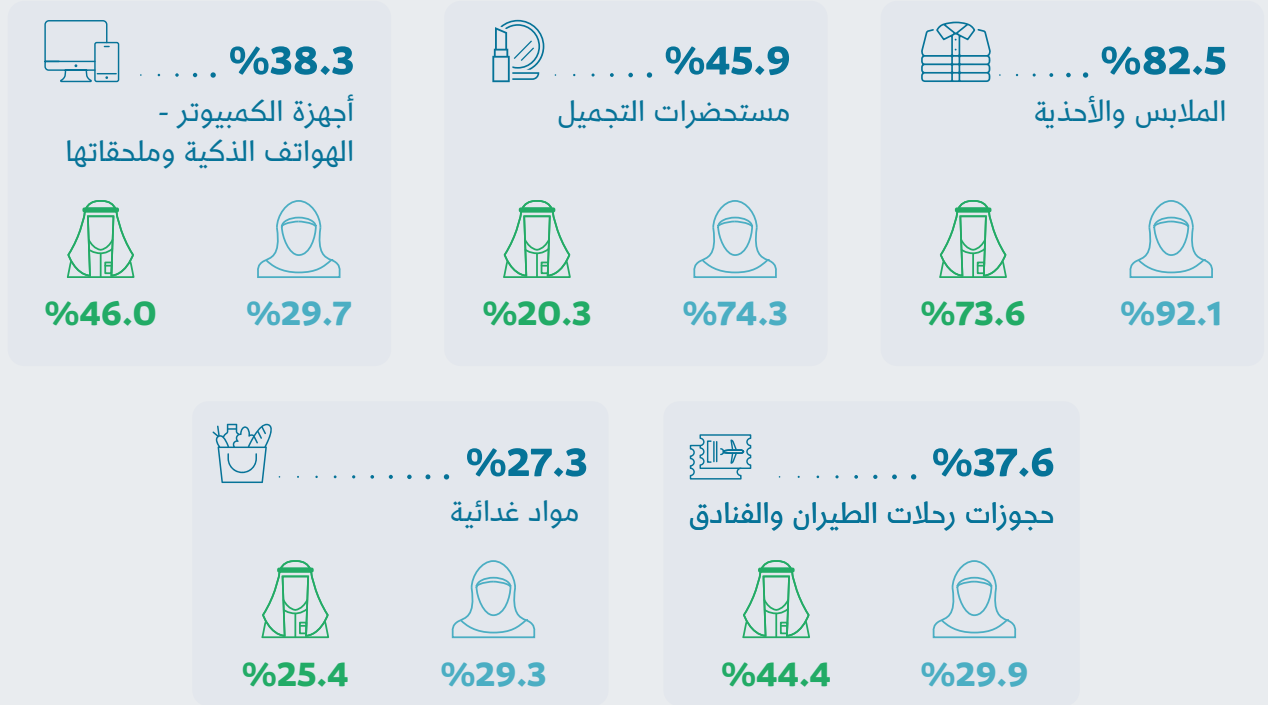
المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية 2021م

الشراء من مواقع التسوق عبر الإنترنت

نسبة الشراء من مواقع التسوق عبر الإنترنت



أنواع السلع المشتراة عبر الإنترنت



- يستعين مستعملو الإنترنت في المملكة العربية السعودية بتطبيقات متعددة، تهم كل مستلزمات الحياة اليومية، كتطبيقات التوصيل، والطلب من المطاعم، وتطبيقات التسوق، والتطبيقات المالية، وتطبيقات تهم الخدمات الحكومية الإلكترونية وغيرها...
- فيما يخص الشراء عبر الإنترنت، فإن 95.2% من المتصفحين لمواقع التسوق المحلية عبر الإنترنت يقومون بعمليات شراء سلع وخدمات، في حين أن البقية يكتفون بالتصفح دون الشراء. وتنخفض هذه النسبة إلى 51.4% عندما يتعلق الأمر بالأسواق الإلكترونية العالمية.
- تعد الملابس والأحذية أكثر المنتجات شراءً من طرف المتسوقين عبر الإنترنت وذلك بنسبة 82.5%، متبوعة بمنتجات ومستحضرات التجميل بنسبة 45.9%، وأجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية، وما يخصها بنسبة 38.3%، و حجوزات رحلات الطيران والفنادق بنسبة 37.6%، وفي الأخير تأتي المواد الغذائية بنسبة 27.3%.
- عند التسوق عبر الإنترنت، تُركز فئة الإناث أكثر على شراء الملابس والأحذية ومستحضرات التجميل منها على السلع والخدمات الأخرى.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

التقنيات الحديثة المدمجة مع الإنترنت

انتشار إنترنت الأشياء



عدد أبراج الاتصالات التي تدعم
تقنية NB-IoT

19,518



نسبة التغطية السكانية لتقنيات
NB-IoT في المناطق الحضرية

%95+



عدد اشتراكات إنترنت الأشياء عبر
شبكات الاتصالات المتنقلة

9,984,973

حجم حركة بيانات الإنترنت *

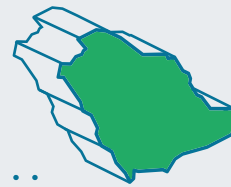
نسبة حجم حركة
البيانات الدولية

%39



حجم حركة بيانات
الإنترنت في المملكة

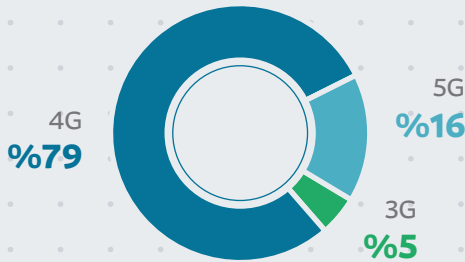
29,996,646 TB



نسبة حجم حركة
البيانات المحلية

%61

نسبة حجم حركة بيانات الإنترنت
المتنقل حسب نوع الشبكة



33GB
معدل استهلاك بيانات الإنترنت المتنقل
للفرد في المملكة خلال شهر



%50.4
نسبة حجم حركة بيانات الإنترنت المتنقل



%49.6
نسبة حجم حركة البيانات على الثابت



• يتزايد بشكل ملموس أعداد مستخدمي التقنيات الحديثة للإنترنت، حيث بلغت أعداد اشتراكات إنترنت الأشياء عبر شبكات الاتصالات المتنقلة 9,984,973 مشترك، ساهم في هذا بشكل مباشر ارتفاع نسبة التغطية السكانية لتقنيات NB-IoT* في المناطق الحضرية، حيث ناهزت 95%، وراوح عدد أبراج الاتصالات التي تدعم تقنية NB-IoT ما مجموعه 19,518 برج.

• كما أن حجم البيانات ارتفع بشكل ملحوظ ليبلغ 29,996,646 TB في العام 2021م، تشمل 61% منها بيانات محلية. كما أن 50.4% من البيانات تمت عن طريق شبكات الإنترنت المتنقل، وبلغ معدل استهلاك بيانات الإنترنت المتنقل للفرد في المملكة 33 GB كمعدل شهري.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية * تعني إجمالي حجم البيانات المتبادلة عبر الإنترنت خلال عام واحد وتقاس بالتيरा بايت. * إنترنت الأشياء عبر النطاق الضيق



القسم الثالث

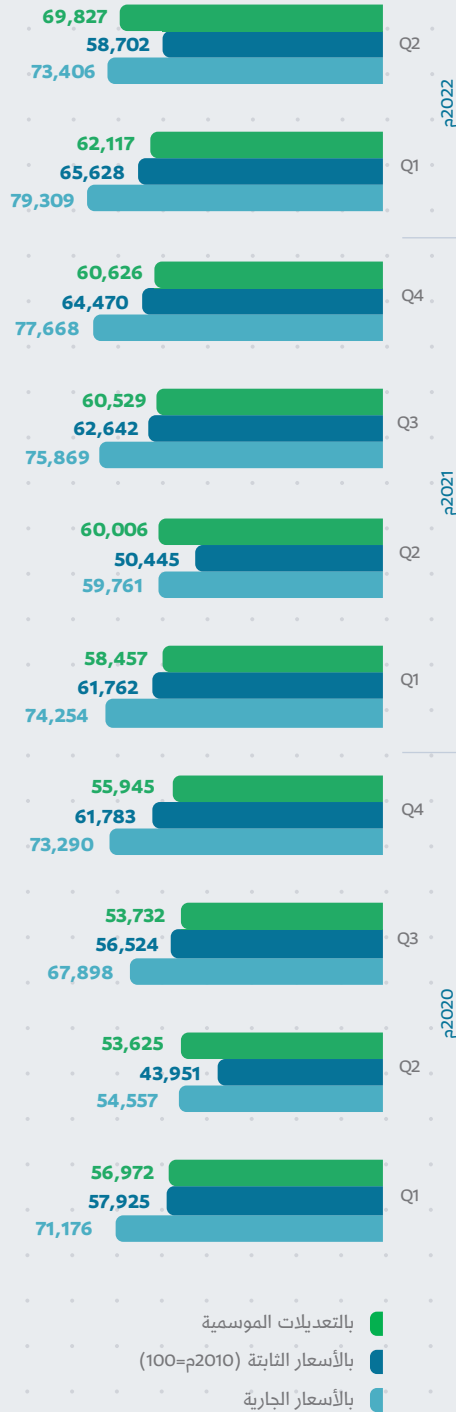
أنشطة تجارة الجملة والتجزئة



بعض المؤشرات الاقتصادية لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة حتى الربع الثاني من عام 2022م

الناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق (الربع الثاني 2022م)

الناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق (مليون ريال)



تتيح إحصاءات الحسابات القومية الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء إمكانية الاطلاع على توزيع الناتج المحلي الإجمالي السعودي، حسب 11 قطاعاً اقتصادياً. ومن خلال الإصدارات الجديدة للهيئة، يتضح أن أنشطة تجارة الجملة والتجزئة تصنف مع أنشطة المطاعم والفنادق ضمن القطاع الاقتصادي السادس. وتشير بيانات الربع الثاني من عام 2022م، إلى أن الناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق قد بلغ نحو 73.4 مليار ريال بالأسعار الجارية، و 58.7 مليار ريال بالأسعار الثابتة (2010م=100).

كما تُظهر البيانات ارتفاع الناتج المحلي الحقيقي (بالأسعار الثابتة) لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق بنسبة 22.8%، خلال الربع الثاني 2022م، مقارنة بنفس الربع من العام الماضي (2021م).

وتأتي هذه النتائج في وقت رفع فيه البنك الدولي توقعاته بشأن نمو الاقتصاد السعودي. حيث توقع البنك في آخر إصدار له في شهر سبتمبر 2022م حول الوضع الاقتصادي العالمي، بأن ينمو إجمالي الناتج المحلي الحقيقي للمملكة العربية السعودية إلى 8.3% في نهاية العام الجاري 2022م، لتكون أعلى نسبة نمو بين جميع اقتصاديات العالم في العام الحالي 2022م. وفي الوقت نفسه سيشهد القطاع غير النفطي السعودي نمواً بنسبة 4.2%، وسيكون مدفوعاً بانتعاش قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق، الذي شهد أرقماً قياسية خلال الربع الأول من العام 2022م، سواء أكان بالأسعار الجارية أم الثابتة أم بالتعديلات الموسمية.



58.7 مليار ريال

قيمة الناتج المحلي الحقيقي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق خلال الربع الثاني من عام 2022م.



22.8%

نسبة النمو الحقيقي للناتج المحلي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق على أساس سنوي

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي (الربع الثاني 2022م)



8.6%

نسبة مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي الإجمالي خلال الربع الثاني 2022م.



20.8%

نسبة مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي غير النفطي خلال الربع الثاني 2022م.



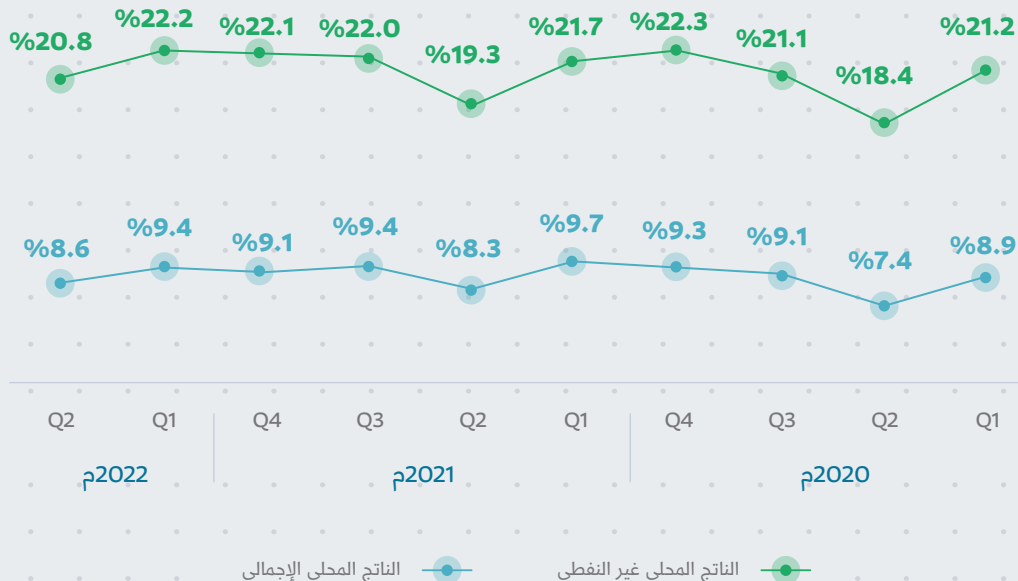
المركز 3

قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق هو القطاع الثالث من حيث الأهمية الاقتصادية خلال الربع الثاني 2022م.

خلال الربع الثاني من عام 2022م، بلغ الناتج المحلي بالأسعار الثابتة لقطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق نحو 58.7 مليار ريال، وقد ساهم بنسبة 8.6% في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة. هذه النسبة تصل إلى 20.8% من الناتج المحلي غير النفطي، وبذلك يحتل قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق المركز الثالث ضمن القطاعات الاقتصادية غير النفطية، من حيث الأهمية الاقتصادية، بعد قطاع الصناعات التحويلية بـ 11.9%، وقطاع خدمات المال، والتأمين، والعقارات، وخدمات الأعمال بـ 10.2%. وهو يتجاوز قطاعات كثيرة أخرى، مثل: التشييد، والبناء، أو النقل، والتخزين، والاتصالات، إلخ.

وفي ظل التغيرات الوطنية، يُتوقع أن ترتفع مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي غير النفطي؛ نتيجة للتطورات الحاصلة في قطاعي الترفيه والسياحة، وما سيترتب عنهما من زيادة في الطلب على السلع، والمواد الاستهلاكية المختلفة.

نسبة مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي بالأسعار الثابتة





الموظفون في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات (الربع الثاني 2022م)

تُشير إحصاءات سوق العمل التي تصدرها الهيئة العامة للإحصاء إلى أن عدد الموظفين الخاضعين لأنظمة التأمينات الاجتماعية ولوائحها، في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات، قد ناهز في نهاية الربع الثاني من عام 2022م 1.72 مليون موظف، بنسبة 18% من إجمالي الموظفين في جميع الأنشطة الاقتصادية في المملكة. وتأتي هذه الأنشطة في المركز الثاني بعد أنشطة التشييد، من حيث عدد الموظفين فيها، ولكنها تتصدر جميع الأنشطة الاقتصادية من حيث عدد السعوديين والسعوديات الموظفين فيها؛ وذلك بأكثر من 431 ألف موظف وموظفة، تليها مباشرة أنشطة التشييد بنحو 348 ألف موظف وموظفة سعوديين.

وتُظهر بيانات الربع الثاني 2022م أن ما يقارب ربع عدد الموظفين في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات ذات المحركات والدراجات النارية (25.1%) هم مواطنون سعوديون، منهم 192,516 من الإناث. وقد ارتفع عدد الموظفات السعوديات في هذه الأنشطة بنسبة 8.15% على أساس سنوي؛ وذلك نتيجة لسياسة تمكين المرأة السعودية، والرفع من مساهمتها في الاقتصاد الوطني. حيث يلاحظ أن نسبة السعوديات من إجمالي الأيدي العاملة في هذه الأنشطة قد ارتفع من 9.7% في الربع الثاني 2021م إلى 11.2% بعد سنة واحدة.

من جانب آخر مثّل السعوديون الذكور نسبة 13.9% من إجمالي الأيدي العاملة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات؛ وذلك خلال الربع الثاني من عام 2022م. وتبعاً لسياسة توظيف المواطنين التي انتهجتها المملكة منذ مدة تماشياً مع أهداف رؤية المملكة 2030، بدأت أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات تستقطب المزيد من الموظفين السعوديين والسعوديات. ويتجلى ذلك بوضوح في انخفاض نسبة الوافدين في هذه الأنشطة من 75.6% إلى 74.9% خلال سنة.

من المتوقع أيضاً أن تبدأ تأثيرات سياسة توظيف المواطنين على أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات في الظهور أكثر خلال الفترة الممتدة بين 2022م و 2025م، خاصة مع تفعيل دور معاهد، ومراكز التدريب المهني؛ لتوفير اليد العاملة الوطنية بمستويات عالية من الكفاءة والمهنية. وفي هذا الإطار تتوقع كل من وزارة التعليم والمؤسسة العامة للتدريب المهني والتقني، أنه سيتم قبول 40% من خريجي المرحلة الثانوية في التدريب التقني والمهني بحلول عام 2030م.

إجمالي الموظفين في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات



الربع الثاني 2022م

192,516

الربع الثاني 2021م

178,016



مواطنون %25.1



النسبة من إجمالي الموظفين في جميع الأنشطة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية



الربع الثاني 2022م

13,327

الربع الثاني 2021م

22,757



وافدون %74.9



11.2%

نسبة السعوديات الموظفات في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات

25.1%

من الموظفين في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات هم سعوديون

المركز الأول . . .

أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات هي أكبر قطاع اقتصادي مشغل للسعوديين

1.72 مليون

عدد الموظفين في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، إحصاءات سوق العمل.

الائتمان الممنوح لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة (الربع الثاني 2022م)

تُشير الإحصاءات الربعية للبنك المركزي السعودي إلى أنّ إجمالي قيمة الائتمان الممنوح لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة قد بلغ في الربع الثاني من عام 2022م نحو 170.85 مليار ريال، مسجلاً نسبة زيادة ضئيلة بلغت 1.11% على أساس ربعي، و 0.1% على أساس سنوي.

كان القطاع المصرفي أو البنكي هو الممول الرئيسي لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة في الربع الثاني من عام 2022م بنسبة 97.7%، في حين لم توفر الشركات المتخصصة في التمويل إلا 3,895 مليون ريال بنسبة 2.3% من إجمالي التمويل الممنوح لها.

ارتفاع حصة تمويل أنشطة تجارة الجملة والتجزئة في السنتين الأخيرتين، كان استجابة لما شهدته هذه الأنشطة من ديناميكية، ومن تحسن في المردود الاقتصادي بعد مدة من الركود؛ بسبب الأوضاع الصحية، والاقتصادية العالمية. ومن المتوقع أن تتواصل انتعاشة أنشطة تجارة الجملة والتجزئة في السنوات القادمة في ظل رفع البنك الدولي لتوقعاته بزيادة نمو الاقتصاد السعودي، وتأكيداته بتعافي القطاعات غير النفطية بعد نجاح المملكة في السيطرة على التأثيرات السلبية للأزمة الصحية العالمية، واعتمادها لسياسات اقتصادية محفزة للقطاع الخاص.

ومن المتوقع أن يرتفع حجم الائتمان الممنوح لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة أكثر فأكثر، في ظل عزم حكومة المملكة والتزامها بزيادة إجمالي أصول القطاع المصرفي لتبلغ 3,515 مليار ريال بحلول عام 2025م. وستساهم هذه الإمكانيات الضخمة في دعم القطاع الخاص، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتشجيع الاستثمار في القطاعات الاقتصادية غير النفطية، ومنها: أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وأنشطة إصلاح المركبات.



97.7%

من الائتمان الممنوح لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة وفّره القطاع المصرفي



1.11%

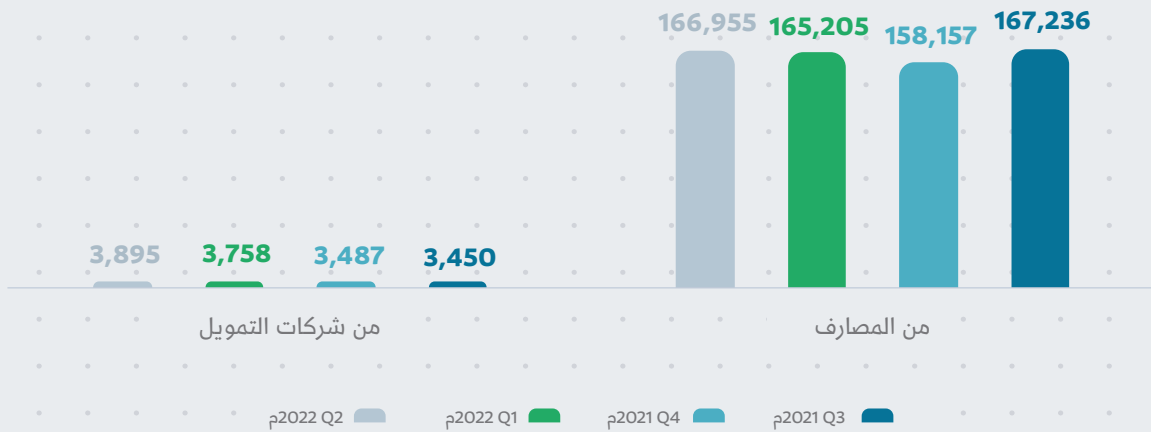
نسبة نمو الائتمان الممنوح لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة على أساس ربعي



170.85 مليار ريال . . .

قيمة الائتمان الممنوح لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة

الائتمان الممنوح لقطاع تجارة الجملة والتجزئة (مليون ريال)



المصدر: البنك المركزي السعودي، عمليات نقاط البيع

المؤشر العالمي لتطور تجارة التجزئة (Global Retail Development Index : GRDI)

يسلط هذا المؤشر العالمي الضوء على الأسواق التي تشهد نمواً عالياً تجعلها أسواقاً جذابة للمستثمرين. ويتم تصنيف 35 دولة نامية على مقياس من صفر إلى 100، وترتيبها تنازلياً. وكلما ارتفع ترتيب الدولة كان سوق تجارة التجزئة في هذا البلد يشكّل وجهة مفضلة وملّحة للمستثمرين من التجار المحليين والدوليين. ويتم اختيار البلدان من 200 دولة؛ بناءً على خمسة معايير: مخاطر الدولة، وعدد السكان، وحجم سوق البيع بالتجزئة، وقيمة مبيعات التجزئة، والناتج الداخلي الخام للفرد الواحد. ويتم حساب المؤشر كمتوسط مرجح لأربعة مؤشرات فرعية، هي:



مؤشر جاذبية السوق

وهو مؤشر يعكس مستوى مبيعات التجزئة للفرد، وعدد السكان، ونسبة السكان الحضريين، وعدد المدن الكبيرة، ومستوى كفاءة الأعمال، وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر... إلخ. فكلما كان المؤشر قريباً من 100 فيشير ذلك إلى نضج سوق البيع بالتجزئة مع وجود تركيبة سكانية وحضرية، وبيئة أعمال محفّزة على الاستثمار.



مؤشر المخاطر الكائنة في الدولة

وهو مؤشر يعكس مستوى المخاطر السياسية، والأداء الاقتصادي، والديون الخارجية، وإمكانيات الحصول على التمويلات المصرفية، والجريمة، والعنف، والفساد... إلخ. فكلما ارتفع المؤشر واقترب من 100، يعني أن المخاطر الكائنة ضعيفة، ولا تهدد فشل الأعمال التجارية، وبذلك فإن البيئة العامة للدولة مشجعة على الاستثمار.



مؤشر سرعة التطور في السوق

وهو مؤشر يعكس مستوى النمو التاريخي والتنبؤي لمبيعات التجزئة الحديثة المرجحة بالتطور الاقتصادي العام للبلد، وكذلك حجم سوق التجزئة المرجح بمبيعات التجزئة الحديثة التي تم إنشاؤها حديثاً. وتشير الدرجة 100 إلى أن قطاع التجزئة سريع التطور، وأنه لا وقت للانتظار لدخول السوق، واغتنام فرصة النمو للاستثمار.



مؤشر تشبع السوق

وهو مؤشر يعكس حصة تجارة التجزئة الحديثة من إجمالي السوق، وعدد تجار التجزئة الدوليين الموجودين في السوق، وعدد أسواق التجزئة الحديثة لكل ساكن حضري، والحصة السوقية لكبار تجار التجزئة... إلخ. وتشير الدرجة 100 إلى انخفاض تشبع السوق، وانخفاض حصة تجارة التجزئة الحديثة، ووجود فرص استثمارية لتجار التجزئة المحليين والدوليين.

ترتيب عام 2021م	الدولة	عدد السكان (مليون)	الناتج الداخلي الخام لكل فرد (دولار PPP)	المبيعات المحلية لتجارة التجزئة (مليار دولار)	مؤشر جاذبية السوق	مؤشر المخاطر الكائنة	مؤشر تشبع السوق	مؤشر سرعة التطور في السوق	قيمة المؤشر العام في عام 2021م	الفرق بين المؤشر العام بين 2021م و 2019م
1	الصين	1,402	17,192	4072	100	88.4	13.1	100	72.8	0
2	الهند	1,400	6,461	1163	59.1	50.7	63.7	82.7	64.4	0
3	ماليزيا	33	27,402	112	74.5	74	27.2	43.9	54.1	0
6	المغرب	36	7,620	46	31.5	92.6	66.5	51.8	52.2	6
7	مصر	101	12,790	200	34.3	20.5	71.5	73.8	52	19
12	المملكة العربية السعودية	35	46,811	119	75.8	98.6	16.9	26.9	50.6	5-
14	الإمارات العربية المتحدة	10	58,753	71	78.4	100	0.2	42.9	50	5-
17	الأردن	11	10,306	16	37.3	69.2	67.1	35.3	49	9-
21	تركيا	84	30,253	191	52.3	40.4	30.7	63	46.8	1
29	تونس	12	10,120	16	28	35.8	76.1	26	42.8	4-

وحسب تصنيف هذا المؤشر لعام 2021م، فإن المملكة العربية السعودية حلت في المرتبة 12 من بين أسواق تجارة التجزئة الناشئة الأكثر نمواً، والأكثر جاذبية للمستثمرين في العالم، بمؤشر عام قيمته 50.6 من 100، واحتلت الصين والهند وماليزيا المراتب الثلاث الأولى بـ 72.8 و 64.4 و 54.1 على التوالي. وحسب المؤشرات الفرعية، فإن المملكة تتميز بمناخ آمن، يكاد يكون خالياً من المخاطر الاجتماعية والاقتصادية والأمنية، كما أن السوق السعودي للبيع بالتجزئة يُعدّ سوقاً جذاباً للاستثمارات المحلية والأجنبية بفعل التقدم الحضري للسكان، وتوفر بيئة الأعمال المحفزة على الاستثمار.

المصدر: Kearney analysis: The 2021 Global Retail Development Index



أبرز التقنيات الحديثة
المستخدمة في تجارة الجملة
والتجزئة على المستوى العالمي

أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة على مستوى العالم

من بعد الأزمة العالمية المرتبطة بكوفيد 19، تغير المشهد تماماً في صناعة البيع بالجملة والتجزئة داخل المتاجر وخارجها، ودخلت مراكز التسوق، وأصحاب المنشآت التجارية في سباق للتموقع والتأقلم مع المستجدات التكنولوجية التي أصبحت تميز هذا القطاع.

وقد ساهمت التحولات الرقمية السريعة في زيادة الحاجة إلى الاستثمار في تكنولوجيات البيع بالتجزئة؛ لما لها من تأثير على سرعة تقديم الخدمات، وتبسيط عمليات المتجر، والحصول على رضا العملاء، والتحكم في التكلفة، وتحسين الربحية.

ومن بين التقنيات الحديثة التي دخلت مجال صناعة تجارة الجملة والتجزئة في العالم نذكر على سبيل المثال لا الحصر التقنيات الآتية:



تقنيات إدارة المتجر

Store Management

يعترف العديد من أصحاب المتاجر أنه لا يمكن إدارة منشأتهم بطريقة فعلية وناجحة من دون الحاجة إلى التكنولوجيا. صحيح أن المتاجر في حاجة أيضاً إلى الموارد البشرية لفتح المتجر، وترتيب السلع، وعرضها، ومساعدة المتسوقين التقليديين... إلخ، ولكن وجود التكنولوجيا من شأنه تمكين الموظفين، وحسن إدارتهم للقيام بالأعمال اليومية التي يتطلبها المتجر، ومن ذلك:

جدولة الموظفين

استخدام التكنولوجيا يساعد أصحاب المتاجر على إدارة القوى العاملة عن بُعد، من خلال بصمة الحضور، وتوزيع وجدولة المهام، ومتابعة الاتصالات، والتناوب بين الموظفين من منصة واحدة.

إدارة الرواتب

حيث تساعد التكنولوجيا في إعداد جميع عمليات حساب الرواتب، وساعات العمل الإضافية في الوقت المحدد؛ وذلك من خلال أتمتة كشوف المرتبات والعمولات.

تقنية أنظمة نقاط البيع الإلكترونية

PoS Systems and E-commerce

وهي تقنية تعتمد على منشآت تجارية عديدة؛ لتمكين العملاء من الشراء الإلكتروني، واستلام السلعة في المتجر. ويعمل نظام PoS كنظام محوسب؛ لتسجيل المبيعات، وتلقي المدفوعات، ومراقبة المخزون، وإنشاء التقارير الخاصة بالمتجر وفروعه. وهو يتكون عادةً من جهاز كمبيوتر بشاشة تعمل باللمس، وطابعة إيصال، وماسحة ضوئية للرموز الشريطية، ودرج نقدي، وبرامج تشغيل، وتأتي كلها في مجموعة متنوعة من التكوينات والأشكال والأحجام. كما يمكن أن يتكامل هذا النظام مع الأنظمة والبرامج الأخرى، مثل: منصات التجارة الإلكترونية، وتطبيقات المحاسبة، وأنظمة تخطيط موارد المؤسسات، وأنظمة المخازن. ويشهد برنامج POS تحولاً حقيقياً مع اعتماد متاجر البيع بالتجزئة لأنظمة نقاط البيع المستندة إلى السحابة، بدلاً من نهج التسجيل النقدي التقليدي.



المصدر: أبحاث مكتبية ومعلومات عامة

تقنية تحديد الموقع في الأماكن المغلقة

..... Indoor Positioning Systems: IPS



وهي تقنية تشهد استخدامات واسعة في المتاجر، والمساحات الكبرى حول العالم، وتهدف لمساعدة المستخدمين والعملاء على التنقل داخل السوق، حيث لا يتوفر نظام تحديد المواقع العالمي (GPS). ويحتاج تنفيذ أنظمة IPS في المتاجر توفر بنية تحتية مناسبة، مثل: منارات Bluetooth أو Wi-Fi RTT* أو النطاق العريض للغاية (UWB)*، أو أنظمة إضاءة أرضية موزعة على كامل مساحة المتجر. وعند التسوق يمكن للعميل استخدام أنواع مختلفة من التطبيقات على هاتفه الجوال، تساعد في الحصول على خريطة المكان المغلق الذي هو فيه وتحدد له موقعه داخل المتجر، وكذلك المسار الذي يجب عليه اتبعه للعثور على السلع التي يبحث عنها بكل سرعة. وتتمتع أنظمة IPS بإمكانيات أكبر بكثير من مجرد مساعدة العملاء على التسوق، حيث أنها تتيح لصاحب المتجر إمكانية الاستفادة من البيانات التي توفرها له هذه التقنية لتقديم اقتراحات للمستهلكين بشأن المنتجات، والعروض على هواتفهم الذكية. كما أن البيانات المتعلقة بحركة العملاء، وميولاتهم إلى زيارة مناطق في المتجر دون مناطق أخرى، يمكن أن تكون مفيدة لاتخاذ قرارات بشأن مكان عرض منتجات معينة لزيادة نسبة مبيعاتها. أو يتم استخدامها كورقة مساومة تجارية مع المزودين مقابل تضمين منتجاتهم في منطقة معينة ذات حركة مرور عالية في المتجر.

رموز الاستجابة السريعة

..... QR- Code

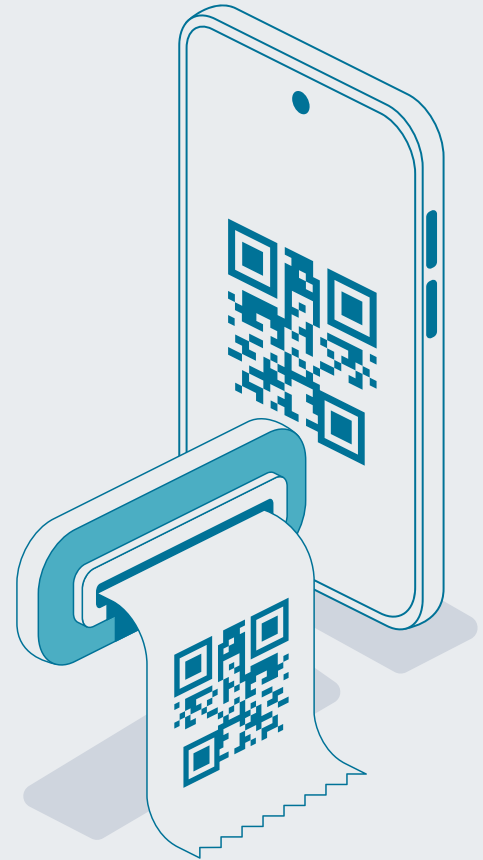
رمز الاستجابة السريعة (QR) هو عبارة عن رمز شريطي مربع، يتيح ترميز بضع مئات من الحروف، ويمكن للأجهزة الذكية التعرف عليه، وفك شفرته بسرعة فائقة عند مسحه ضوئياً باستخدام كاميرا الهاتف الذكي مثلاً.

لقد أصبحت تكنولوجيا رموز الاستجابة السريعة تستخدم بشكل واسع في تجارة الجملة والتجزئة، ومن بينها:

وضع رمز الاستجابة السريعة للمتجر في جميع الممرات، وعلى الرفوف، يمكن العميل المتسوق من التعرف أكثر على خصائص المنتجات، ومكوناتها، وإكمال عملية الشراء عبر موقع الويب الخاص بالمتجر.

إضافة رموز الاستجابة السريعة على الفواتير، ووصلات البيع والضمان لتسهيل وتسريع عمليات ما بعد البيع كالاستبدال، والاسترجاع، وغيرها.

استخدام رمز الاستجابة السريعة للتصرف في دخول العملاء للمتجر عند تجاوز السعة، وحصول اكتظاظ في أوقات التخفيضات، والمواسم، وذلك بضم المتسوقين إلى قائمة الانتظار الافتراضية، والإذن لهم بالدخول عن طريق إشعار يصلهم على هواتفهم عندما يحين دورهم للدخول.



*Wi-Fi Round-Trip-Time أو Wi-Fi RTT هي تقنية تعمل على تحسين الدقة في الأماكن المغلقة إلى مستوى متر واحد.
*تقنية النطاق العريض Ultra-Wideband هو بروتوكول للاتصال اللاسلكي قصير المدى يعتمد على موجات الراديو.
المصدر: أبحاث مكتبية ومعلومات عامة

تقنية التعرّف بالتردد اللاسلكي

• RFID: RADIO-Frequency Identification

هي تقنية تمكّن من تحديد الهوية بشكل تلقائي، باستخدام موجات الراديو التي ترسلها شريحة بيانات مثبتة على المنتجات والسلع، ويتم التقاطها عن طريق جهاز يسمى (RFID Tags) لقراءتها، وتحليلها. هذه التقنية تعتبر قديمة نسبياً، ولكن استخدامها في مجال تجارة الجملة والتجزئة أصبح ضرورة ملحة بالنظر إلى فوائدها الكبيرة في:

- تسريع عمليات جرد السلع، والمنتجات، والكشف المبكر عن الإخلالات والنقص التي قد تعثرها، مثل: انتهاء صلاحية الاستخدام، أو الأعطال، أو انخفاض الجودة... إلخ.
- إدارة المخزون، حيث تساهم هذه التقنية في تحديث ومتابعة مستويات المخزون بنسبة دقة عالية، وتلافي الأخطاء البشرية التي غالباً ما تحصل في إدارة المخزون.

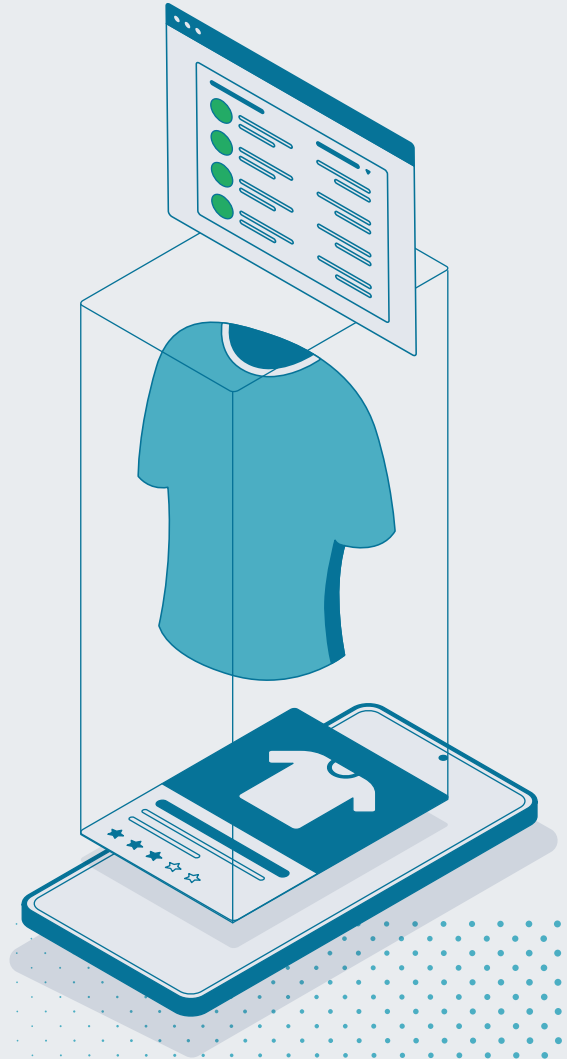


تقنية الواقع المعزز

..... AR: Augmented Reality

هي تقنية جديدة نسبياً، تتلخص في وضع الرسومات فوق إعدادات العالم الحقيقي، وتتم من خلال العناصر المرئية الرقمية، والأصوات، والمحفزات الحسية الأخرى عبر تقنية التصوير المجسم. حيث تمكن المستهلك من الاقتراب من المنتج حدّ تجربته، ولكن دون لمسها فعلياً. وقد انتشر استخدام هذه التقنية في عالم تجارة التجزئة الإلكترونية بشكل واضح في السنوات الأخيرة، ومن مميزاتهما:

- مساعدة العملاء في اختبار المنتجات قبل الشراء، أو تعلم كيفية استخدامها في بيئاتهم. يمكن أن يؤدي ذلك إلى إنشاء تفاعل أفضل، أو مساعدة العملاء على حل المشكلات؛ من خلال توفير معلومات قابلة للتنفيذ في سياق العالم الحقيقي. بعض متاجر الملابس تستخدم غرف القياس الافتراضية، حيث تقوم تقنية RFID بتمكين الملابس التي اختارها العميل بينما تقوم كاميرا البث المباشر بتركيبها على جسمه لتجربتها.
- بعض البقالات تعرض سلعها عبر موقعها الإلكتروني، وتمنح المتسوقين عبر الواقع المعزز فرصة الإطلاع على إصدارات بالحجم الطبيعي للمنتجات، دون الحاجة إلى مغادرة منازلهم. بعض متاجر بيع الأثاث المنزلي تأخذ المتسوقين في جولة إرشادية عبر الواقع المعزز؛ لتعرض عليهم منتجاتها بالحجم الطبيعي في بيئة افتراضية جميلة تزيد من فرص البيع.
- تدريب الموظفين على واقع العمل الذي سيقومون به، مثل التدريب على كيفية ترتيب السلع، وطريقة تتبع عمليات تزود الحرفاء في أروقة المعرض، والاستعداد بشكل عام للتعامل الصحيح مع بيئة البيع بالتجزئة. ويمكن لمطوري الواقع المعزز مساعدة عمال التجزئة على تصور الأرفف قبل إعدادها باستخدام مخططات ثلاثية الأبعاد، تسهل على العمال وضع الأوتاد، والأرفف، والتركيبات في مواقعهم المناسبة.



تقنية الرموز المميزة غير القابلة للاستبدال

NFT: Non-Fungible Token

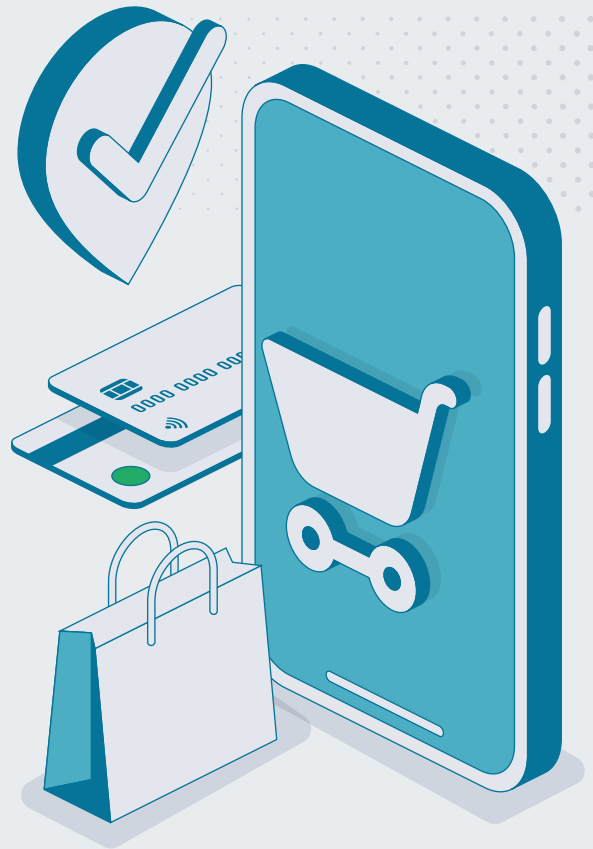


يكون رمز رقمي، يحمل تعريفاً خاصاً لمنتج فريد من نوعه، يميزه عن المنتجات الأخرى. وهو بمثابة بصمة الإصبع لدى الإنسان، حيث لا يوجد منها نسخة، ولا يمكن استبدالها. وقد بدأ يشتهر مصطلح الرموز غير القابلة للاستبدال في مجال التجارة، وخاصة منها تجارة المنتجات الفريدة، كالمجوهرات، واللوحات الفنية، والسيارات، والأزياء الفاخرة... وغيرها. ويتم تخزين المعلومات حول الرمز المميز في سجل بيانات آمن، ولا مركزي يُعرف باسم بلوكشين (Blockchain)، وقد ارتفعت مبيعات الرموز غير القابلة للاستبدال في العالم إلى مستويات قياسية في النصف الأول من عام 2021م ببلوغها 2.5 مليار دولار، بعد أن كانت في حدود 13.7 مليون دولار لنفس الفترة من عام 2020م. ويساهم المشاهير والرياضيون وأثرياء العالم في تنشيط هذا السوق. وينظر مشترون وعشاق رموز NFT على أنها مقتنيات رقمية فريدة ذات قيمة جوهرية؛ بسبب أهميتها الثقافية أو المعنوية، في حين أن البعض الآخر يتعامل معها على أنها استثمارات، ويضاربون على ارتفاع الأسعار.

تقنية الخروج الذكي

Smart Checkout

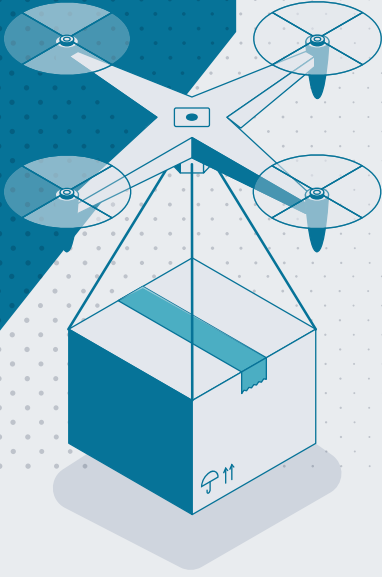
على الرغم من أتمتة العديد من عمليات الدفع من دون تلامس في المتاجر والمساحات الكبرى، والأسواق المركزية إلا أن نسبة كبيرة من العملاء يشكون من طوابير الانتظار الطويلة أثناء التسوق، أو عند المحاسبة، ويعترف الكثير منهم بتخليهم عن الشراء في أكثر من مناسبة؛ بسبب طوابير الانتظار. وقد توصلت عديد المتاجر الكبرى في الدول المتقدمة إلى استخدام تقنية الخروج الذكي، مثل: تقنية ماشغين (Mashgin) التي تمكن العملاء من التسوق بالسرعة التي تناسبهم. وهي تقنية تستخدم الكاميرات، والذكاء الاصطناعي لتحديد العناصر بدلاً من الرموز الشريطية للمنتجات. ويمكنها التعرف على عديد المنتجات في وقت واحد، بحيث يقوم العملاء ببساطة بوضع أغراضهم في عربة التسوق المجهزة بهذه التقنية لتقوم بالتعرف على السلع، وحساب فاتورة العميل بشكل تلقائي وحيني. وعند اكتمال عملية التسوق، يكفي أن يعبر العميل بعربته أمام جهاز استشعار يتلقى مبلغ الفاتورة؛ ليتم دفعها من دون تلامس، ويرسل الجهاز الفاتورة أو إيصالات الدفع مباشرة بالبريد الإلكتروني أو بالرسائل القصيرة للعميل.



المصدر: موقع CRYPTO بالعربي

تقنية الطائرات من دون طيار

Drones



الطائرات من دون طيار ذات الاستخدام المدني تقترب أكثر فأكثر من أن تصبح حقيقة واقعة. فقد اختبرت بعض الشركات التجارية الكبرى في العالم، مثل أمازون، تسليم الطلبات باستخدام الطائرات من دون طيار، وقد لاقبت هذه التجربة استحسان العملاء؛ نظراً لما أحدثته من تأثير إيجابي على تجربتهم، علاوة على اكتساب السرعة المطلوبة لتسليم المنتجات. في الوقت الحالي، تقتصر هذه التكنولوجيا على الشركات متعددة الجنسيات الكبيرة، ولكن من المؤكد أنه، شيئاً فشيئاً، سيتوسع استخدامها ليشمل الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم.

تقنيات الذكاء الاصطناعي والروبوتات والأتمتة

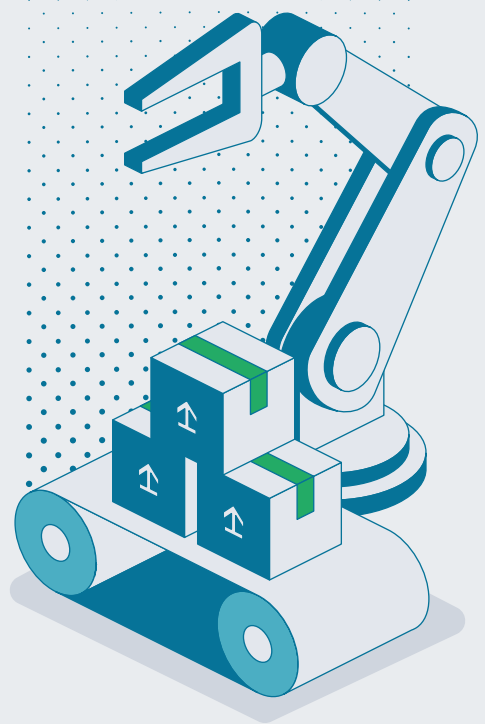
Artificial Intelligence, Robots and Automation

أصبح الذكاء الاصطناعي واقعاً في صناعة البيع بالتجزئة، وهو يتقاطع مع أغلب التقنيات التي تم ذكرها سابقاً، وله استخدامات متنوعة في إدارة المخزون، وتحليل سلوك المستهلك، وخدمة العملاء.

في عام 2022م، تعزز دور الذكاء الاصطناعي في إدارة المخزون في العديد من متاجر البيع بالتجزئة في العالم، وكان مدفوعاً بتطور أجهزة الكمبيوتر، وأجهزة الاستشعار عن بعد، وقواعد البيانات الضخمة. وتعمل هذه الأجهزة ضمن أنظمة شديدة التعقيد لإدارة المخزون بشكل فعال، والقيام بعمليات الجرد والتدقيق الأوتوماتيكي للكميات والسلع الموجودة في الرفوف، وفي الأرضيات، واكتشاف السلع الناقصة أو التالفة أو المفقودة، أو التي تم تغيير مكانها من قبل المتسوق، وتنبيه العمال والموظفين إلى ذلك.

أما على مستوى تحليل سلوك المستهلك، فإن البيانات الضخمة التي يمكن جمعها من خلال مختلف الأجهزة الذكية المركزة في المتجر، تساعد على تحليل العادات، والإنفاق الاستهلاكي للعملاء الذين يرتادون المتجر، واستخدام نتائج تلك التحليلات لبناء الإستراتيجيات التسويقية التي تستهدف جذب عملاء جدد. وتمتد هذه الفكرة إلى التجارة الإلكترونية أيضاً، حيث يمكن تتبع سلوك المستخدم أثناء زيارته لموقع متجر على الإنترنت؛ للتعرف على السلع التي يهتم بها، ومقدار الوقت الذي يقضيه في البحث من خلال صفحة معينة، إلى غير ذلك من المعلومات التي يمكن لأي مسوق ويب يستخدم Google Analytics أن يحصل عليها.

خدمة العملاء، هي أيضاً مجال دخلته الروبوتات والأتمتة المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالذكاء الاصطناعي. ففي بعض صالات عرض السيارات، وبعض معارض التجهيزات المنزلية، والملابس، والأثاث... إلخ، يقوم الروبوت بتحية العملاء، ويساعدهم في العثور على السلعة التي تلبى احتياجاتهم. كما يقدم لهم شرحاً لمميزات السلعة ومكوناتها، ويمكنه استخدام تقنية التعرف على الوجه والصوت؛ لاكتشاف ما إذا كان العميل رجلاً أو امرأة، وإن كانت ترتدي نقاباً أو لا، وإن كان كبيراً في السن أو من ذوي الاحتياجات الخصوصية، ويقدم له المشورة بشكل يتناسب مع خصوصية المخاطب.





تأثيرات التقنيات
الحديثة على تجارة
الجملة والتجزئة

تأثيرات التقنيات الحديثة على أنشطة تجارة الجملة والتجزئة



حسن إدارة المنشآت التجارية

تجهيز المنشأة بما يكفي من التقنيات الحديثة أصبح أمراً ضرورياً لحسن إدارتها، وتحقيق الكفاءة اللازمة التي تزيد من ربحيتها. ويكون ذلك من خلال أتمتة جميع العمليات، وربطها ببعضها ضمن أنظمة إلكترونية تلقائية، تقوم بعمليات الحساب، والتحديث، والتحليل الفوري للبيانات. وتمكن هذه التقنيات من:

- التحديد الإلكتروني للمنتجات، وعرضها حسب الفئات، والأنماط، والأحجام، والتكلفة، والسعر، وهامش الربح، وتاريخ التزود، وتاريخ البيع... إلخ، وذلك بسرعة فائقة.

- تحليل وفهم أداء المتجر بشكل أفضل من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها عن طريق التطبيقات، والتجهيزات التي يتم تركيبها في المتجر. في بعض المتاجر، تتعقب كاميرا الاستشعار الحراري المركزة في الأبواب عدد الأشخاص الذين يدخلون المتجر، وتربط بيانات توافد المتسوقين بالإيرادات من نظام نقاط البيع، والدفع في المتجر. ويمكن ذلك من التعرف على أوقات الذروة، وعلى نوع السلع الأكثر طلباً، وعلى تأثير الحملات التسويقية للمتجر، وتحديد الحاجات للموظفين، وتحقيق الكفاءة اللوجستية.

- التحكم الإلكتروني في المخزون، والتخلص من الطلبات الزائدة، والشراء المنخفض من خلال الرجوع إلى سجل مبيعات كل متجر؛ لحساب مستويات المخزون المثلى لكل عنصر في الأوقات العادية، وفي المواسم.

- إجراء حسابات "فتح للشراء" التي تخبر مدير المتجر بالمبلغ الذي يجب إنفاقه على فئات متجر معينة؛ لتحقيق أقصى عائد. يأخذ النظام دورات المبيعات السابقة، مثل التغيرات الموسمية في الاعتبار؛ لتحديد ما يجب أن يكون عليه المخزون من وقت لآخر، وكيفية استمرار تدفق البضائع إلى المتجر طوال الموسم، بحسب طاقة التخزين المتوفرة.

- تحديد الفروع الأكثر مبيعاً، وتقييم أداء موظفي المبيعات، وحساب أوقات العمل الإضافي، وإسناد التحفيز، ونقاط التمييز إلى الموظفين بالمتجر.

- مراقبة المتجر لتأمينه من عمليات السرقة، ومن أخطاء العد اليدوي، وتجاوزات الموظفين، واكتشاف أخطاء التسعير، والبضائع المفقودة على الفور.

- تحسين مستوى التنبؤ الإحصائي الآلي، والإسقاطات السريعة، والأوامر المستقبلية بناءً على إجمالي هذه المعلومات، وتعديل تلك التوقعات كلما تطلب الأمر ذلك.



تقليل التكاليف

تساعد أنظمة إدارة ومراقبة المبيعات، وتقنيات الاستجابة السريعة (QR code) وتقنيات التعرف اللاسلكي على المنتجات (RFID)، على تقليل تكاليف التزود بالسلع، وإدارة المخزون؛ وذلك من خلال التعرف السريع والحيني على حالة المبيعات، وحالة المخزون، والقيام بطلبات التزود في الوقت المناسب من الموردين لربح الوقت، وتجنب التكاليف الإضافية للشحن والنقل والتخزين. كما تؤدي هذه التقنيات الحديثة إلى أتمتة عمليات إدارة المخزون، وتبسيطها بما يجعلها أكثر كفاءة ودقة؛ لتلافي الأخطاء البشرية، وتقدير الاحتياجات من السلع والمنتجات بالدقة اللازمة بشكل يمنع تراكمها أو تلفها.



تحسين رضا العملاء

اعتماد التقنيات الحديثة في المتجر يساهم أيضاً في تحسين رضا العملاء قبل البيع وأثنائه وبعده. فقبل البيع يمكن للمتجر استخدام نظام الجرد الإلكتروني المتوفر لديه للإجابة عن أسئلة العملاء بالسرعة اللازمة حول توفر بعض المنتجات، ومكان وجودها، والفروع التي ما زال بها مخزون من تلك المنتجات.

أما أثناء البيع فتساهم تقنيات مثل تقنية تحديد الموقع داخل الأماكن المغلقة وتقنية الواقع المعزز وتقنية الرموز السريعة وتقنية الماسح الضوئي للباركود وتقنية الخروج الذكي... إلخ، من تمكين العميل من التسوق، والاطلاع على تفاصيل مصادر المنتجات، ومكوناتها، وخصائصها، والعروض والتخفيضات التي تشمله، والدفع الإلكتروني من دون تلامس، وذلك في جو من الإبداع والسرعة والأريحية، وكلها عوامل تجعل تجربته التسوقية استثنائية، وتحفزه على تكرار الزيارة.

في مرحلة ما بعد البيع، تلعب التقنيات الحديثة أيضاً دوراً مهماً في رضا العملاء من خلال أتمتة، وتسريع عمليات ضمان جودة المنتجات، وعمليات التوصيل، وعمليات الاسترجاع والتبديل. فمن دون اعتماد المتجر على تقنية أنظمة نقاط البيع الإلكترونية، تكون هذه العمليات عشوائية، وخاضعة إلى اجتهاد الموظفين، وتتعارض بذلك مع رضا العملاء.



التقنيات الحديثة في
المنشآت السعودية العاملة
في تجارة الجملة والتجزئة

مقدمة

أهداف الدراسة

قامت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" بدراسة ميدانية للتعرف على مدى اعتماد المنشآت السعودية العاملة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة على التقنيات الحديثة. ومن أهداف هذه الدراسة تقييم الوضع الراهن، وإبراز أهمية التقنيات الحديثة في تطوير أعمال متاجر البيع بالجملة والتجزئة، وزيادة ربحيتها.

كما تهدف منشآت إلى توفير ما يكفي من المعلومات والمؤشرات حتى تتكون لرواد الأعمال نظرة شاملة عن الموضوع، وفهم الوضع الراهن، والتحديات المطروحة في السوق، وسبل التعامل معها في المستقبل.

منهجية الدراسة

تقوم منهجية الدراسة على المقابلات وجهاً لوجه مع عينة من أصحاب منشآت تجارة الجملة والتجزئة؛ لمعرفة مدى استخدامهم للتقنيات الحديثة، واعتمادهم على التكنولوجيا في أعمالهم. وقد تم استقصاء آرائهم عن طريق الاستبانة، حول مجموعة من المؤشرات، والعوامل، والمؤثرات، والتحديات، والتطلعات، التي تخص أهمية هذه التقنيات في تطوير صناعة خدمات تجارة الجملة والتجزئة في العالم، ومستقبلها في المملكة العربية السعودية.

محاور الدراسة

شملت الاستبانة ثلاثة محاور رئيسية، هي:

- التقنيات الحديثة المستخدمة في مرحلة صناعة الخدمة داخل المنشأة
- التقنيات الحديثة المستخدمة في تنظيم المنشأة وإدارتها
- التقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات الطلب والدفع

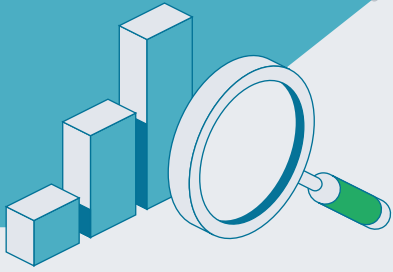
العينة

تم إجراء 328 مقابلة وجهاً لوجه، موزعة على مناطق إدارية عدة، وأنواع عدة من متاجر البيع بالجملة والتجزئة

فترة جمع البيانات

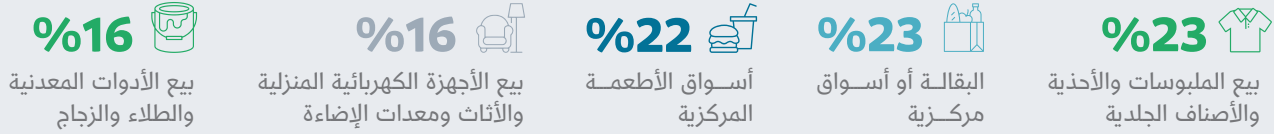
تم جمع البيانات من تاريخ 2022-07-07م حتى تاريخ 2022-10-12م



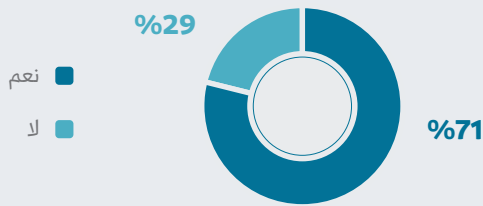


خصائص عينة المنشآت العاملة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة

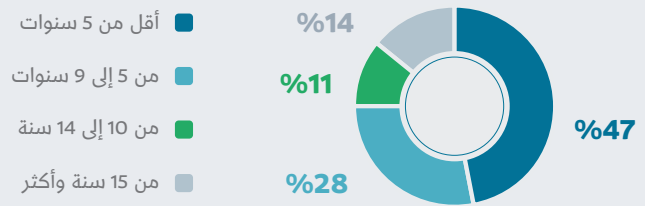
توزيع العينة حسب النشاط



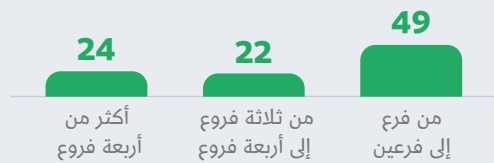
توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة



توزيع العينة حسب العمر



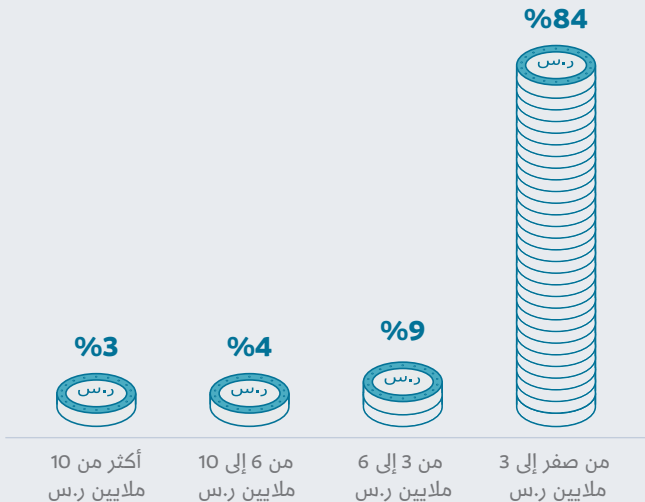
عدد الفروع المتوفرة



توزيع العينة حسب الحجم (عدد الموظفين بدوام كامل)



توزيع العينة حسب الإيرادات السنوية للمنشأة



توزيع العينة حسب المنطقة الإدارية



التقنيات الحديثة المستخدمة في مرحلة صناعة الخدمة في منشآت تجارة الجملة والتجزئة



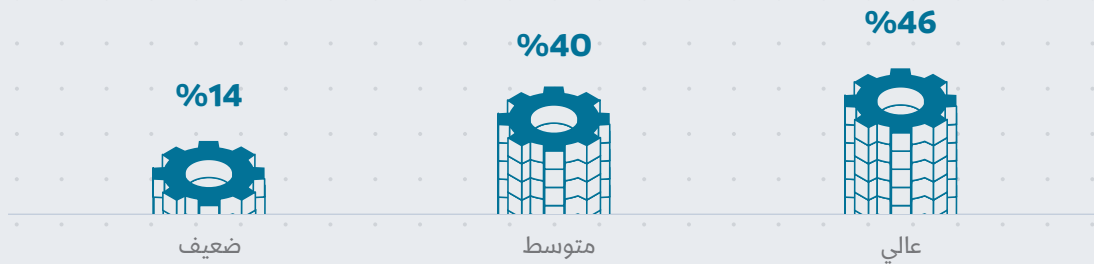
مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



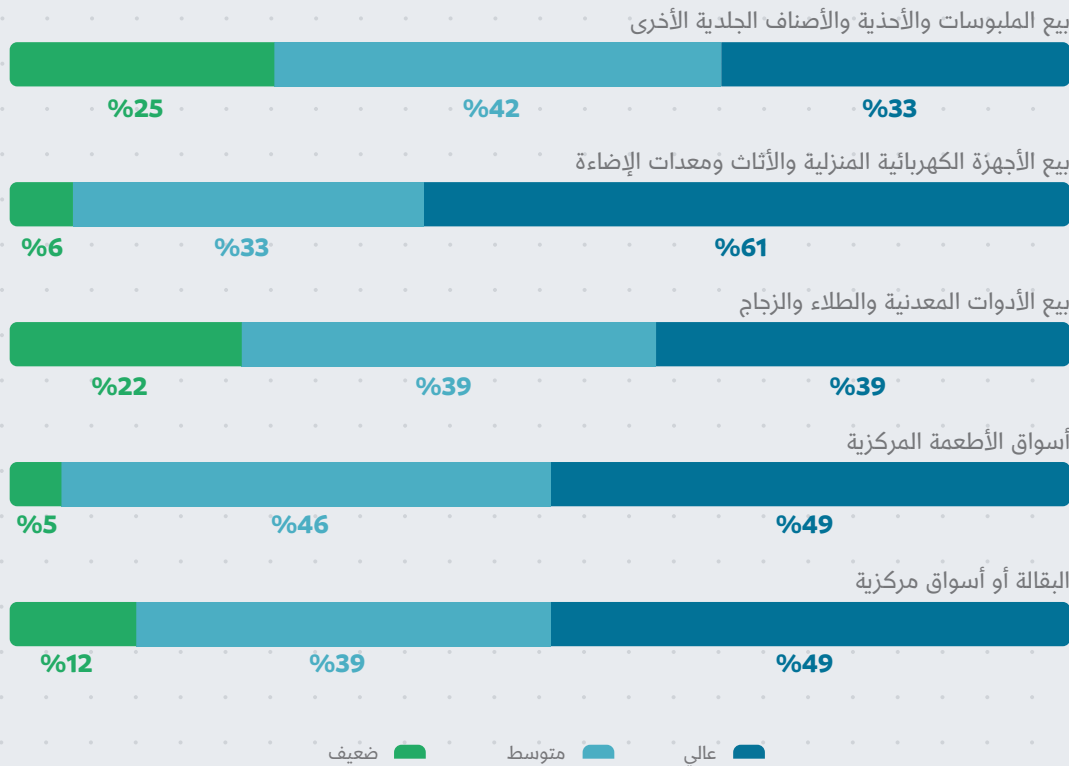
عدد المجيبين: 328

كيف تقيمون مستوى التقنية الموجودة في الآلات والأجهزة التي تستخدمونها في عمليات تقديم خدماتكم وتشغيل منشأتكم؟

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب نوع النشاط



في حين أن 33% فقط من منشآت بيع الملابس والأحذية والأصناف الجلدية الأخرى، يعتبرون أن منشأتهم تستخدم مستويات عالية من التقنيات التشغيلية.

يعتبر نشاط بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث ومعدات الإضاءة من بين الأنشطة الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة على مستوى تشغيل المنشأة، وذلك بنسبة 61%.

أفاد 46% من أصحاب المنشآت بأن مستوى التقنية التشغيلية المستخدمة في منشأتهم عالية، في حين أفاد 14% منهم بأن التقنيات التشغيلية المستخدمة في منشأتهم ضعيفة.

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي



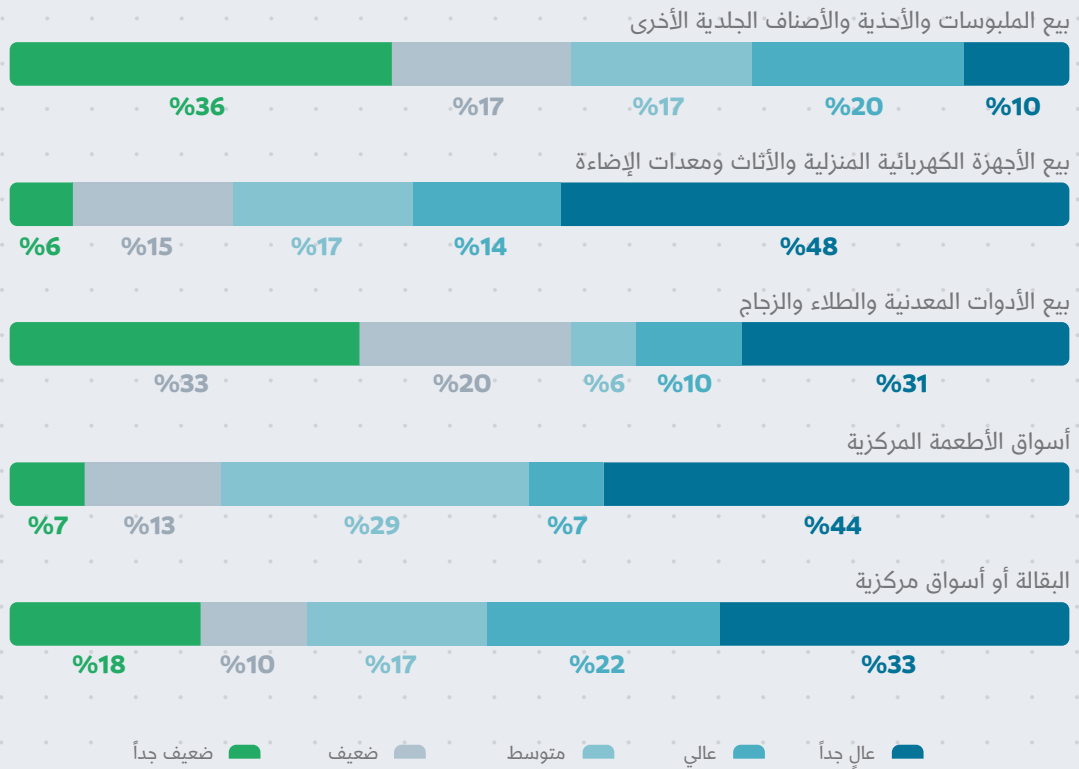
عدد المجيبين: 328

ما هي نسبة استخدامكم للأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي في منشآتكم حسب تقديركم؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



تعدّ المنشآت العاملة في بيع الملابس والأحذية والأصناف الجلدية الأخرى، وكذلك العاملة في بيع الأدوات المعدنية والطلاء والزجاج، الأقل اعتماداً على التكنولوجيات الحديثة في صناعة أعمالها، حيث أنّ 53% منها تستخدم هذه التقنيات بشكل ضعيف إلى ضعيف جداً.

المنشآت العاملة في نشاط بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث ومعدات الإضاءة، هي الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة في أعمالها، وذلك بنسبة 62%.

تفيد النتائج بأن 47% من منشآت تجارة الجملة والتجزئة يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بنسبة عالية إلى عالية جداً.

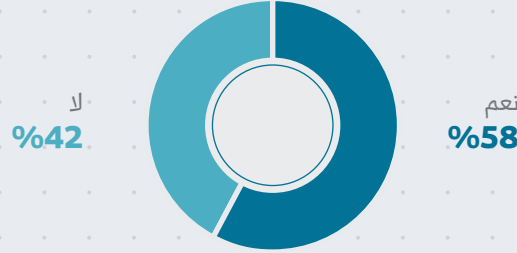
نسبة ارتباط الأجهزة بنظام رقمي أو لاسلكي



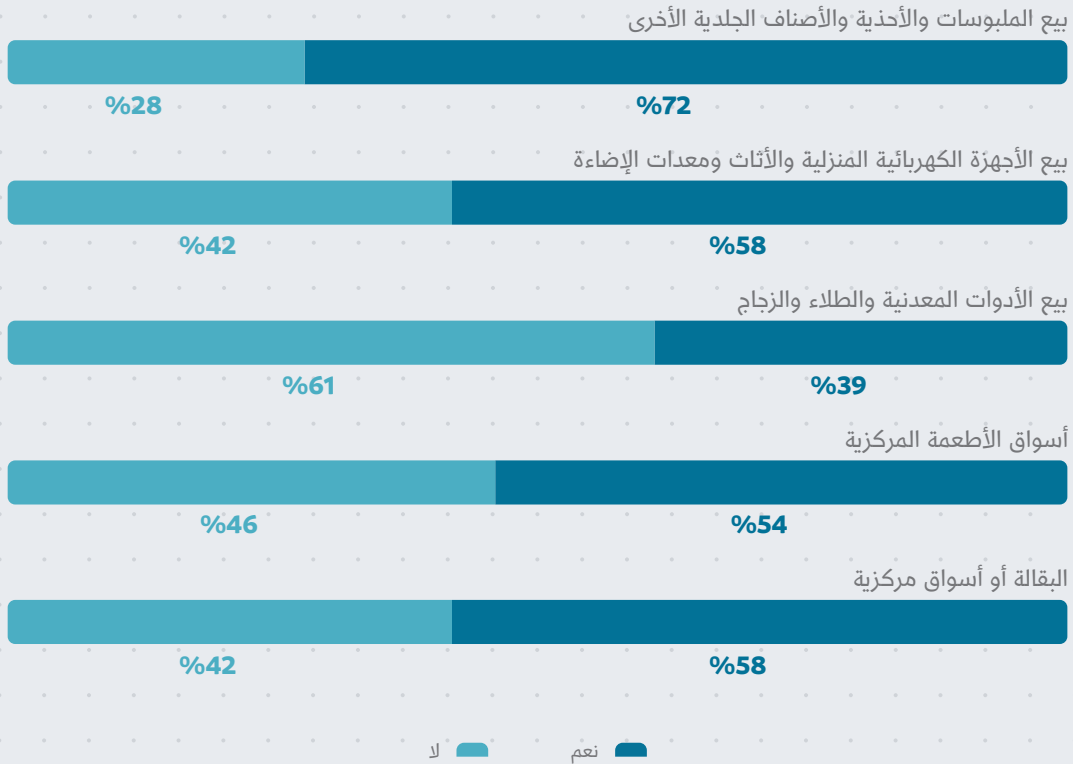
عدد المجيبين: 328

هل الأجهزة المستخدمة في منشآتكم مرتبطة ببعضها بأي نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي (WIFI) ؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



نعم لا

على العكس من ذلك، تبدو منشآت بيع الأدوات المعدنية والطلاء والزجاج الأقل اعتماداً على هذه الأنظمة المتطورة في أعمالها، حيث أن 61% منها لا تتوفر لديها هذه التقنيات ولا يستخدمونها.

منشآت بيع الملابس والأحذية والأصناف الجلدية الأخرى هي الأكثر توفراً على أجهزة تقنية مرتبطة بنظام تشغيل رقمي أو لاسلكي، وذلك بنسبة 72%.

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في منشآت تجارة الجملة والتجزئة بشكل عام تعتبر متوسطة، حيث أفاد 58% من أصحاب هذه المنشآت أنه يتوفر لديهم نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي يربط الأجهزة المستخدمة في المنشأة بعضها ببعض.

تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشأة



عدد المجيبين: 328

أي من التالي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينه في منشأتكم؟

ما مدى تأثير التقنية الموجودة في الآلات والأجهزة التي تستخدمونها على مستوى أعمالكم؟

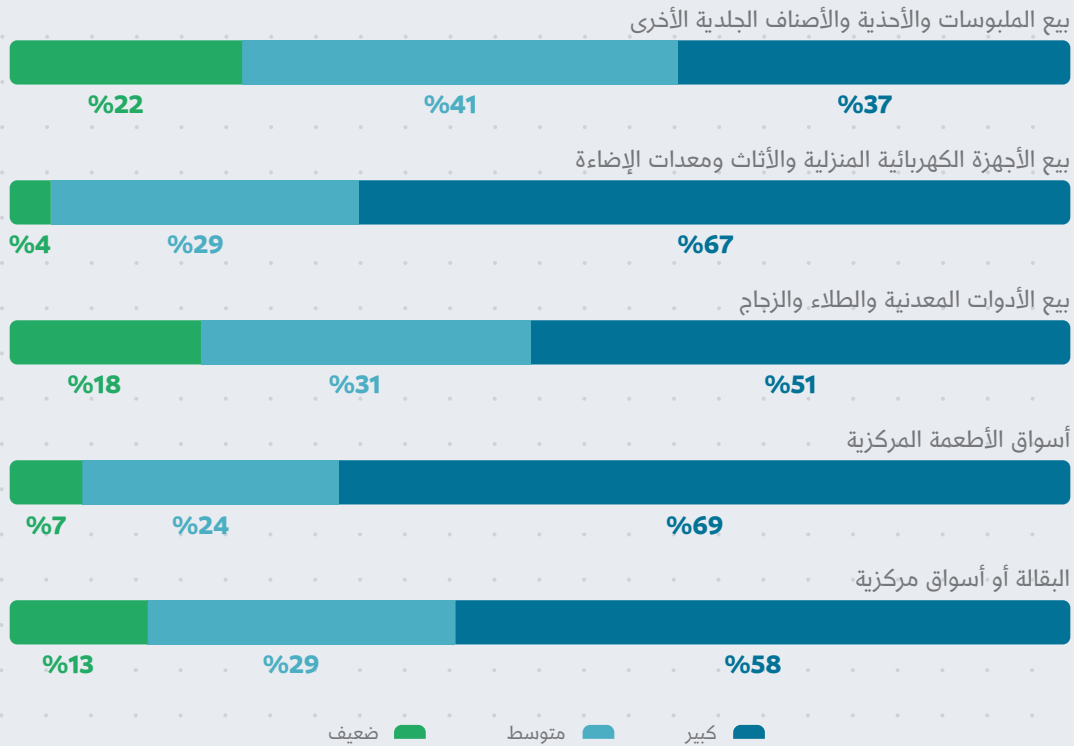
أبرز الجوانب التي ساهمت التقنية في تحسينها



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



في ما يخص الأنشطة الأكثر تأثراً بالتقنيات التشغيلية المستخدمة في المنشأة، يلاحظ أن أسواق الأطعمة المركزية كانت الأعلى تأثراً، وذلك بواقع 69%، يليها مباشرة منشآت بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث، ومعدات الإضاءة بنسبة 67%.

بالنظر إلى الجوانب التي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينها على مستوى المنشأة، هناك شبه إجماع من أصحاب المنشآت على أن استخدامهم لهذه التقنيات ساهم بشكل كبير في ربح الوقت، وبدرجة أقل في تحسين جودة الخدمة، وتحسين جودة خدمة العملاء.

أفاد 56% من أصحاب المنشآت العاملة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، بأن تأثير التقنيات المستخدمة على أعمالهم كان كبيراً. في حين أن 13% فقط يقدرون أن تأثيرها كان ضعيفاً.

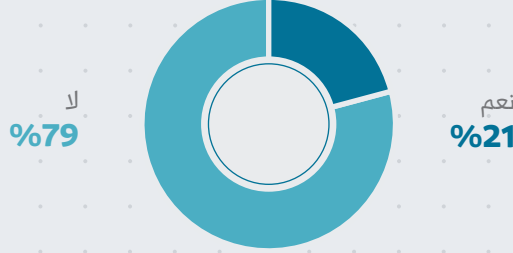
الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



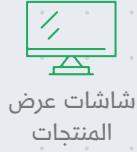
عدد المجيبين: 328

هل تفكرون في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشآتكم في المستقبل القريب؟

نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشأة في اقتنائها في المستقبل القريب



شاشات عرض المنتجات



تطبيقات



أجهزة الدفع الذاتي



جهاز كاشير ذو تقنية عالية



تقنية رصد وربط المخزون

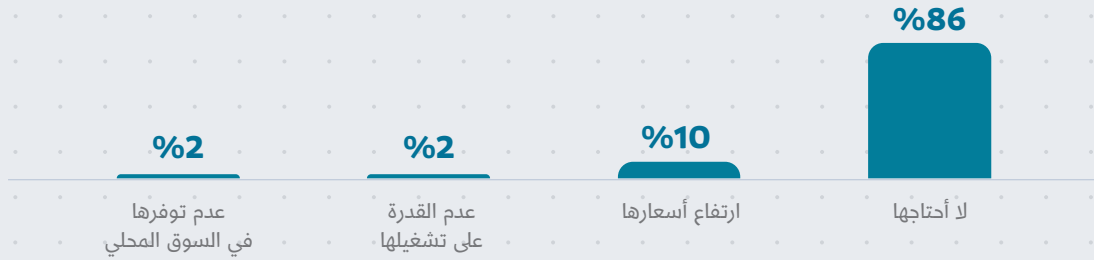


تقنيات متطورة في الأمور المالية



تقنية الذكاء الصناعي

أبرز أسباب عدم الرغبة في اقتناء الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



بالنسبة إلى أصحاب المنشآت الذين لديهم رغبة في اقتناء التقنيات الحديثة، فهم يفضلون اقتناء جهاز كاشير ذي تقنية عالية، وأجهزة الدفع الذاتي، كاحتياجات رئيسة وملحة في المستقبل القريب.

وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدّر غالبية المستجوبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات؛ سواء لأنهم غير مقتنعين بجودتها، أو أنها متوفرة لديهم بالقدر الكافي. مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشكّل إلا 10% من أسباب عدم الرغبة في اقتنائها.

أفادت الأغلبية العظمى (79%) من أصحاب منشآت تجارة الجملة والتجزئة بأن ليس لديهم رغبة في اقتناء آلات وأجهزة جديدة ذات تقنية عالية في المستقبل القريب. في حين أن 21% فقط أعربوا عن رغبتهم الملحة في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشآتهم.

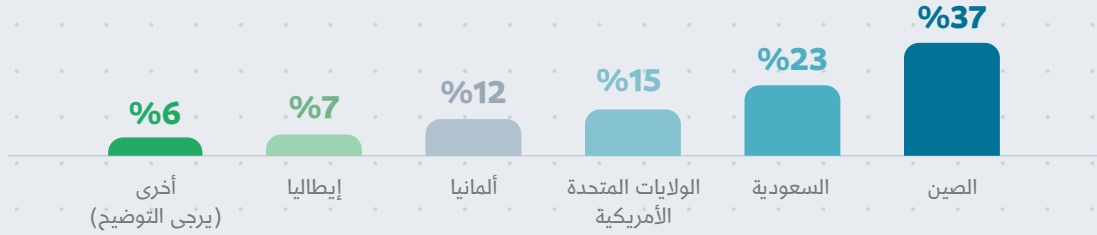
الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



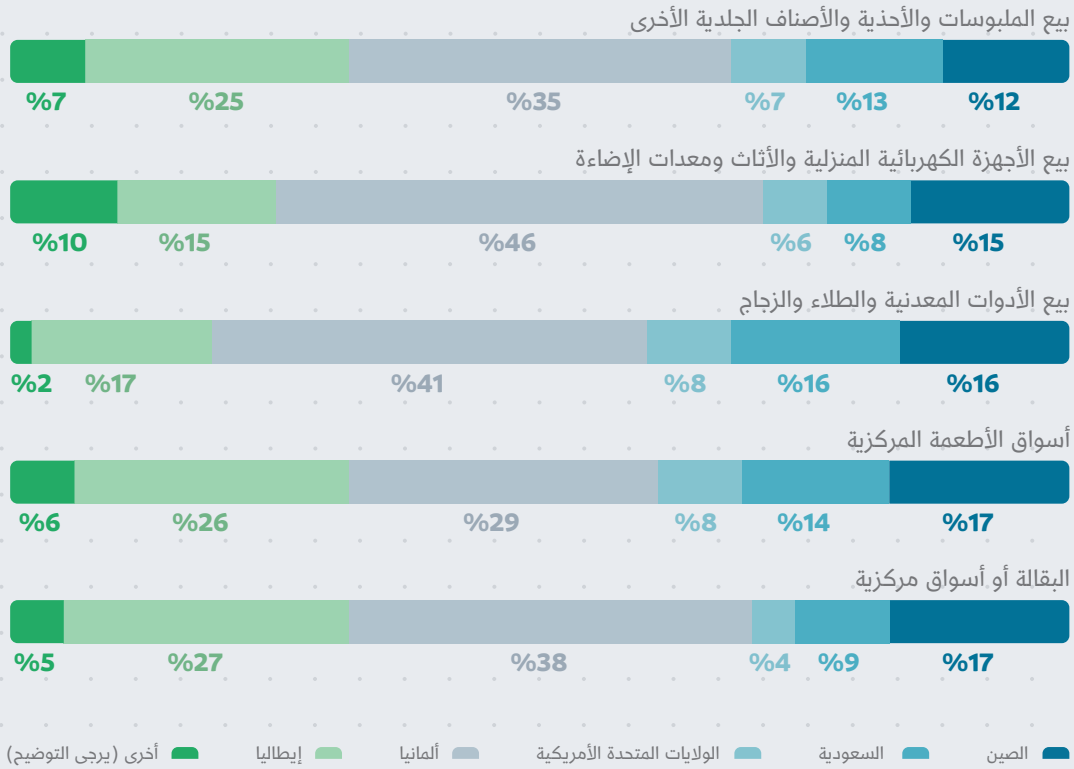
عدد المجيبين: 328

ما الدول التي تثق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يمكن أن تستخدمها في منشأتك؟

الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات تقنية عالية حسب نوع النشاط



• هذه الثقة العالية في التقنيات الصينية تشمل جميع أنواع أنشطة البيع بالجملة والتجزئة، ولكن بنسب متفاوتة. حيث يظهر نشاط بيع الأجهزة الكهربائية، والمنزلية، والأثاث، ومعدات الإضاءة كأشد الأنشطة ثقة بالتقنيات الصينية؛ وذلك بنسبة 46%، يليه مباشرة نشاط بيع الأدوات المعدنية والطلاء والزجاج بنسبة 41%.

• 37% من أصحاب المنشآت العاملة في تجارة الجملة والتجزئة، يؤكدون بأنهم يثقون بشكل كبير في الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يتم تصنيعها، وتوريدها من دولة الصين الشعبية.

التقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات التنظيم والإدارة في منشآت تجارة الجملة والتجزئة



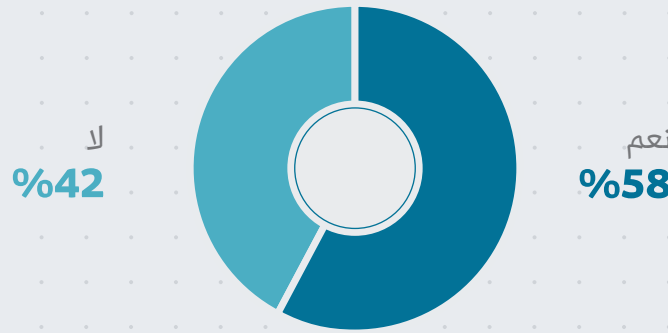
مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم وإدارة المنشأة



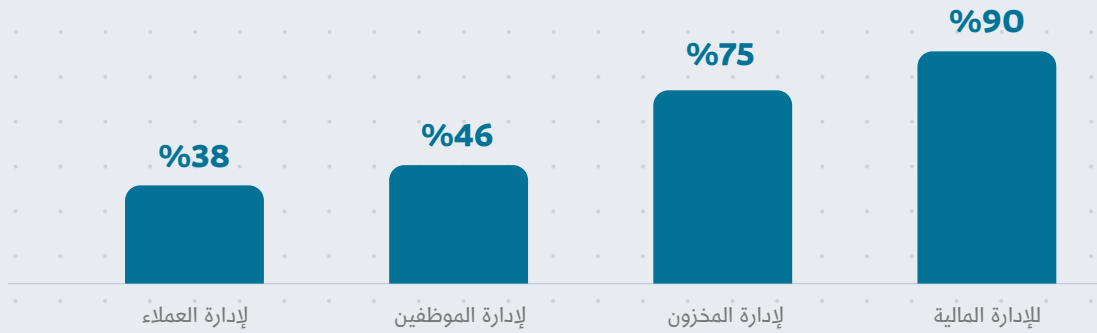
عدد المجيبين: 328

هل تفكرون في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشأتكم في المستقبل القريب؟

نسبة استخدام الأنظمة والبرمجيات بشكل عام



أبرز المجالات التي يتم فيها استخدام الأنظمة والبرمجيات



كما يلاحظ أن جُلّ هذه المنشآت تستخدم الأنظمة والبرمجيات في مجال الإدارة المالية، وإدارة المخزون. في حين أن نسبة 38% فقط يستخدمونها لإدارة العملاء.

أفاد 58% فقط من أصحاب المنشآت العاملة في تجارة الجملة والتجزئة أنهم يستخدمون أنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية لإدارة وتنظيم أعمالهم.

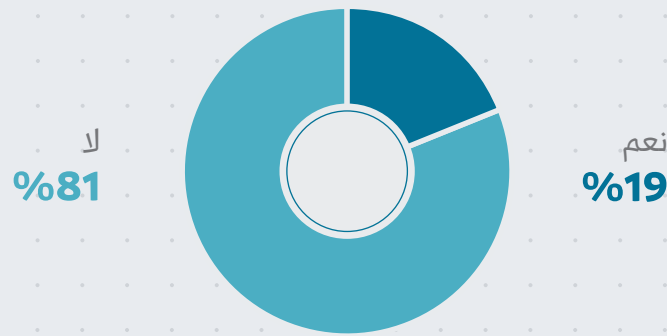
مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



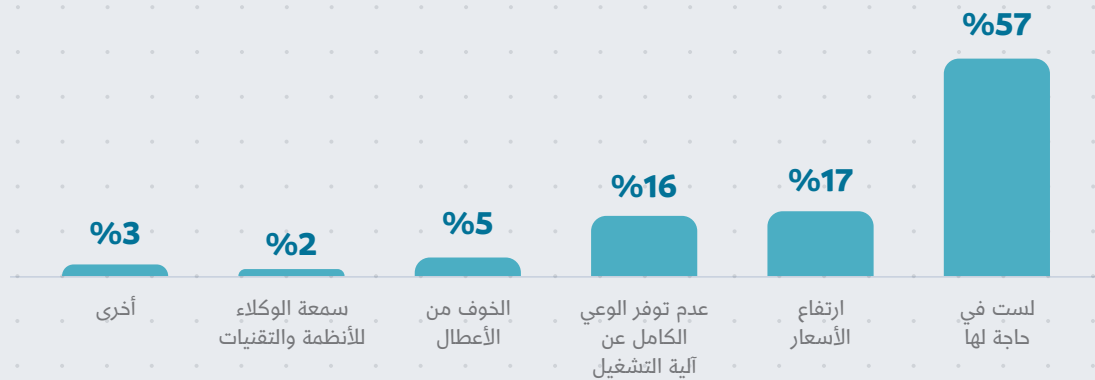
عدد المجيبين: 328

هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون،
وليس متوفرة لديكم؟

نسبة الوعي بوجود أنظمة وبرمجيات لدى المنافسين بشكل عام



أبرز أسباب عدم استخدام الأنظمة والبرمجيات المتوفرة لدى المنافسين



• أما البقية (19%) فهم على علم باستخدام المنافسين لأنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية يستخدمونها في إدارة وتنظيم أعمالهم، ولكنهم لا يفكرون في اقتنائها للاستفادة منها. والسبب في ذلك يعود بشكل أساسي إلى أنهم ليسوا في حاجة لها (57%)، حسب تقديرهم، أو لأن أسعارها مرتفعة، ولا تتناسب مع إمكاناتهم المالية (17%).

• أفاد 81% من أصحاب المنشآت بعدم معرفتهم بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون، وليس متوفرة لديهم؛ وذلك بسبب عدم اهتمامهم بالموضوع.

التقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات الطلب والدفع في منشآت تجارة الجملة والتجزئة



نسبة الطلبات عبر الإنترنت



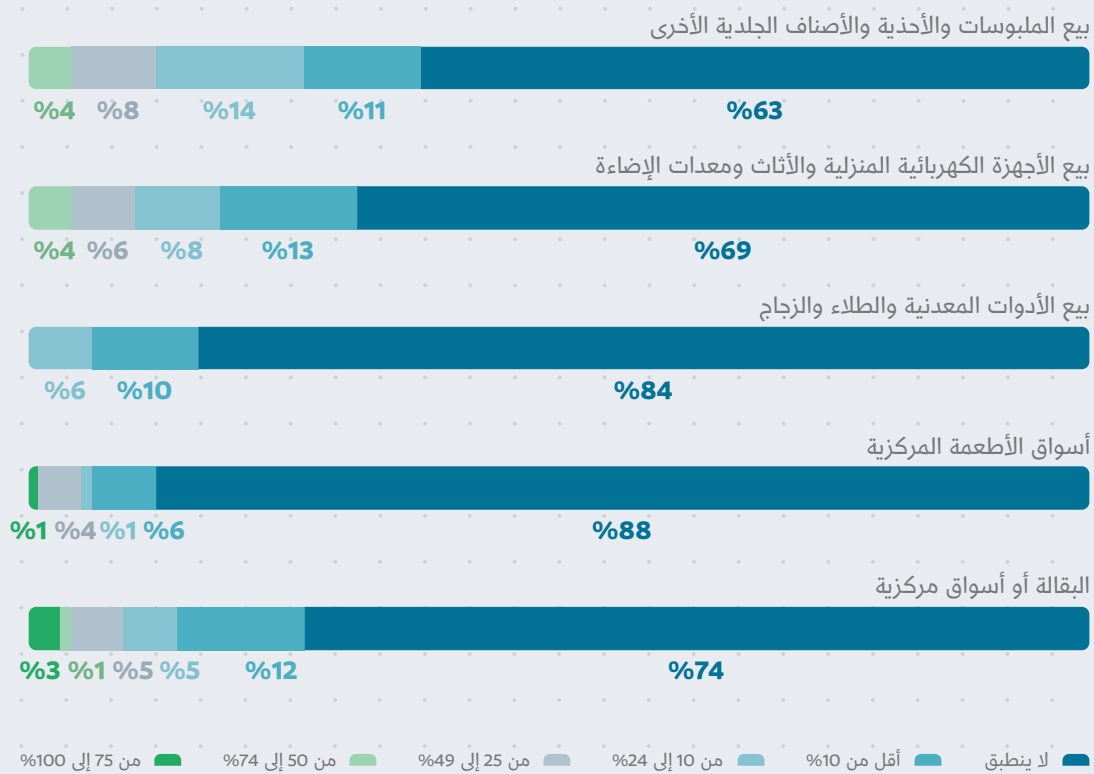
عدد المجيبين: 328

ماهي نسبة الطلبات التي تصلكم عبر الإنترنت ؟

نسبة الطلبات عبر الإنترنت بشكل عام



نسبة الطلبات عبر الإنترنت حسب نوع النشاط



تعتبر متاجر بيع الملابس والأحذية والأصناف الجلدية الأخرى، وكذلك متاجر بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث، ومعدات الإضاءة من بين المنشآت الأكثر استقبالا للطلبات عبر الإنترنت، حيث أن 4% من كل منهما يعتمد البيع الإلكتروني عبر الإنترنت بنسبة تفوق الـ 75% من إجمالي مبيعاته.

75% من منشآت تجارة الجملة والتجزئة لا تستقبل الطلبات عبر الإنترنت سواء بسبب عدم وجود موقع ويب خاص بها، أو لعدم اشتراكها في التطبيقات المعروفة للطلبات الإلكترونية، وتعتمد مبيعاتهم بشكل رئيس على البيع في المتجر، ويشمل ذلك جميع أنواع المتاجر.

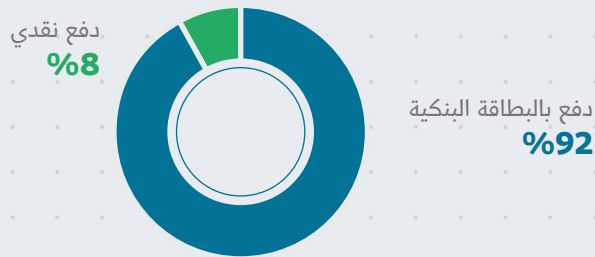
طرق الدفع المستخدمة



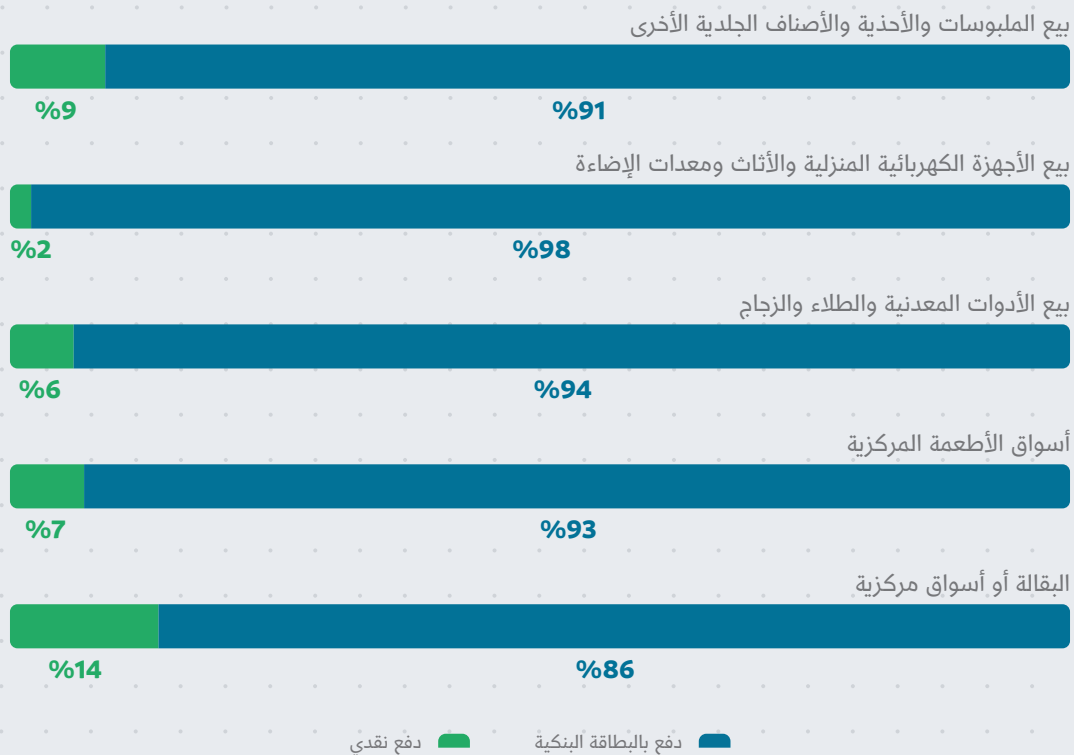
عدد المجيبين: 328

ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

طرق الدفع المستخدمة بشكل عام



طرق الدفع المستخدمة حسب نوع النشاط



• يلاحظ أن هذه النسبة العامة ترتفع إلى 98% في منشآت بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية، والأثاث، ومعدات الإضاءة، وتنخفض إلى 86% في البقالات والأسواق المركزية.

• البطاقات البنكية هي أكثر وسائل الدفع استخداماً في منشآت البيع بالجملة والتجزئة بشكل عام، وذلك بنسبة 92%. الدفع نقداً لا يشكل إلا 8% من إجمالي المبيعات في هذه المنشآت. ويشمل ذلك جميع أنواع المنشآت، ولكن بدرجات متفاوتة.

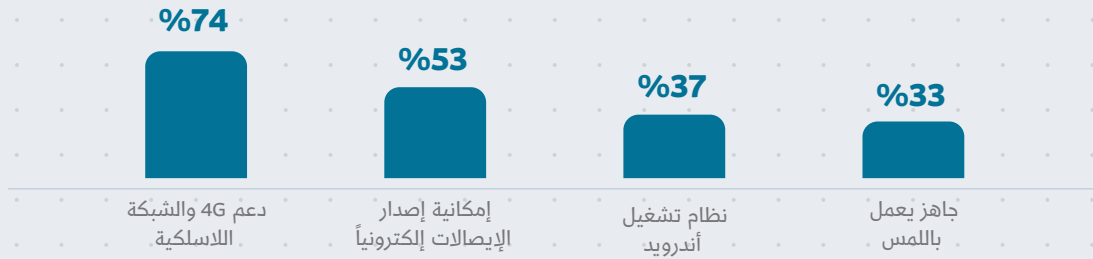
أبرز التقنيات في وسائل الدفع ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



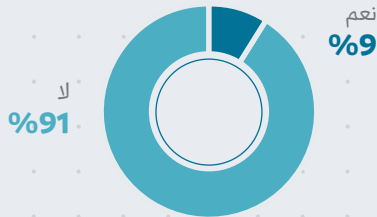
عدد المجيبين: 328

ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديكم؟

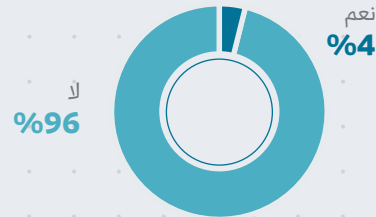
أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



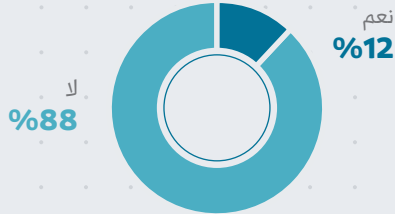
تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



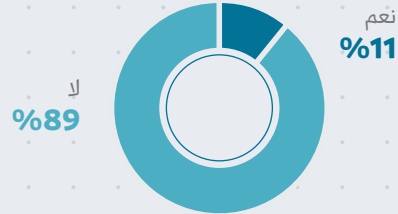
اعتماد برامج الولاء



توفر موقع إلكتروني نشط



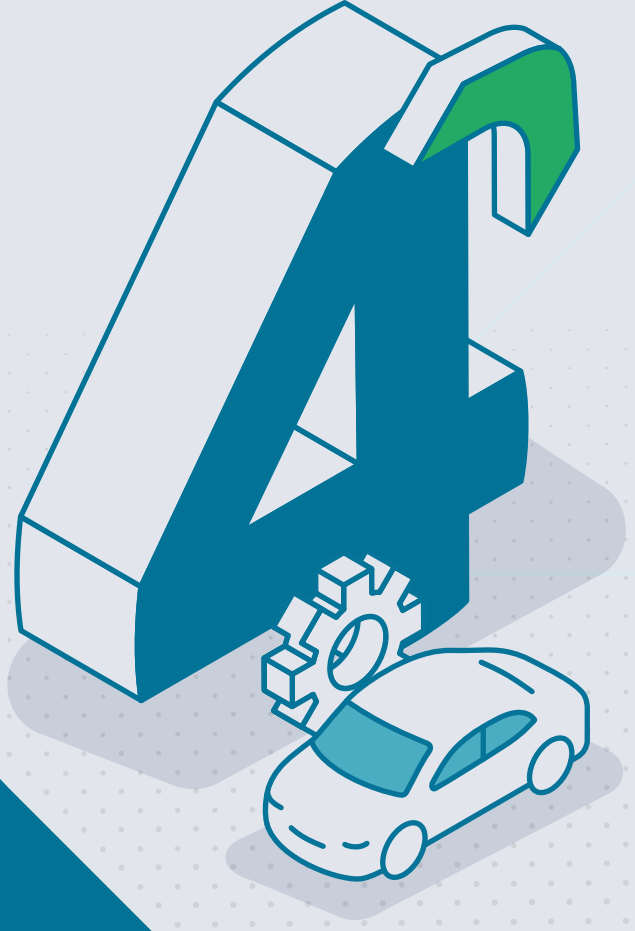
الاشتراك في تطبيقات التوصيل



• نسبة ضعيفة جداً من المنشآت تعتمد برامج الولاء (4%) و 11% فقط من المنشآت مشتركة في التطبيقات الإلكترونية للتوصيل، و 12% لديهم موقع إلكتروني نشط.

• نسبة عالية جداً من هذه المنشآت (91%) لا تقدم خدمات تقنية إضافية بهدف جذب المزيد من العملاء، وتحسين تجربتهم، مثل تقديم خدمة الإنترنت المجاني.

• أفاد أغلبية أصحاب المنشآت العاملة في تجارة الجملة والتجزئة بأن أبرز التقنيات المتوفرة لديهم في أجهزة الدفع هي دعم الـ 4G، والشبكة اللاسلكية بنسبة 74%، يليها تقنية إصدار الإيصالات إلكترونياً بنسبة 53%.



القسم الرابع

أنشطة صيانة المركبات وإصلاحها



بعض المؤشرات الاقتصادية
لأنشطة صيانة المركبات وإصلاحها
حتى الربع الثاني من عام 2022م



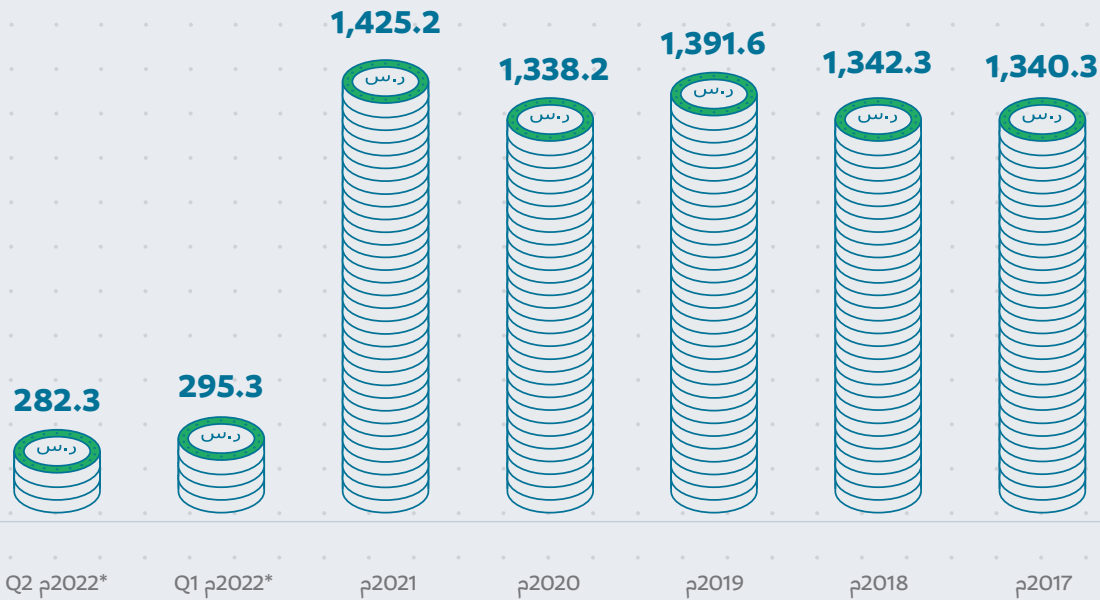
مساهمة نشاط إصلاح المركبات في الناتج المحلي غير النفطي

يشهد السوق السعودي لإصلاح المركبات وصيانتها تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الخمسة الأخيرة، حيث إن قيمة المعاملات فيه قد بلغت نحو 3.68 مليار ريال خلال العام 2021م، وهو ما يمثل 0.26% من قيمة الناتج المحلي السعودي غير النفطي لنفس العام، والذي كان في حدود الـ 1,425.2 مليون ريال. ويُتوقع أن يرتفع حجم المعاملات في هذا السوق في نهاية العام 2022م ليلبلغ 3.8 مليون ريال، ويقترب من رقم المعاملات القياسي الذي تم تسجيله في عام 2019م، والذي بلغ وقتها 3.81 مليون ريال.

وحسب هذه التوقعات، يفترض أن يكون حجم المعاملات في الربعين الأولين من عام 2022م في حدود الـ 950 ألف ريال لكل ربع. وهو ما يعني ارتفاعاً في نسبة مساهمة نشاط إصلاح المركبات وصيانتها في الناتج المحلي غير النفطي من 0.26% في عام 2021م إلى 0.32% خلال الربع الأول من عام 2022م لتصل إلى 0.34% في الربع الثاني من العام نفسه.

ومن المنتظر أن يستفيد السوق السعودي لإصلاح المركبات وصيانتها بشكل كبير من تطور البنية التحتية التقنية والرقمية في المملكة، وتحسّن مؤشرات استخدام التقنيات الحديثة، وتقدّم المملكة في الترتيب العالمي لمؤشر التنافسية الرقمية. وسيكون ذلك مدفوعاً بالثورة الرقمية التي ستشهدّها صناعة المركبات خلال العشريّة القادمة، وتوجه المصنّعين نحو زيادة تصنيع السيارات الكهربائية المزودة بأحدث التقنيات الذكية.

الناتج المحلي للقطاع غير النفطي
(مليون ريال)



* تم افتراض أن قيمة المعاملات في كل ربع من الربعين الأولين من عام 2022م تساوي ربع قيمة المعاملات للعام 2022م المتوقعة بـ 3.8 مليون ريال.
المصدر: الحسابات القومية، الهيئة العامة للإحصاء.

مساهمة نشاط إصلاح المركبات في الناتج المحلي غير النفطي

في المملكة العربية السعودية، يُتَوَقَّع أيضاً أن يرتفع عدد المركبات الكهربائية، خاصة بعد توجه وزارة الاستثمار، وصندوق التنمية الصناعية لإقامة ثلاثة مصانع للسيارات الكهربائية في السعودية في إطار الاستثمارات الأجنبية المباشرة خلال العشر سنوات القادمة. هذا التوجه الجديد سيغيّر نوع أسطول المركبات في المملكة تدريجياً إلى الكهربائي حتى الوصول إلى نسبة 30% في الرياض في أفق 2030م. وبذلك سيتشكل السوق السعودي لصيانة المركبات وإصلاحها حسب ما سيخلقه هذا النوع من المركبات من احتياجات جديدة على مستوى البنية التحتية، والخدمات المساندة. وسيكون لذلك تأثير مباشر على طبيعة الاستثمارات المستقبلية في هذا المجال. إذ من المؤمل أن تفتح هذه التقنيات الرقمية فرصاً استثمارية جديدة لرواد الأعمال، لإحداث ورش ومراكز فحص فني تعتمد بشكل أساسي على برامج وأنظمة تشخيص رقمية عالية الدقة للتعامل مع المركبات ذات المحتوى التكنولوجي والرقمي العالي.



..... %0.34

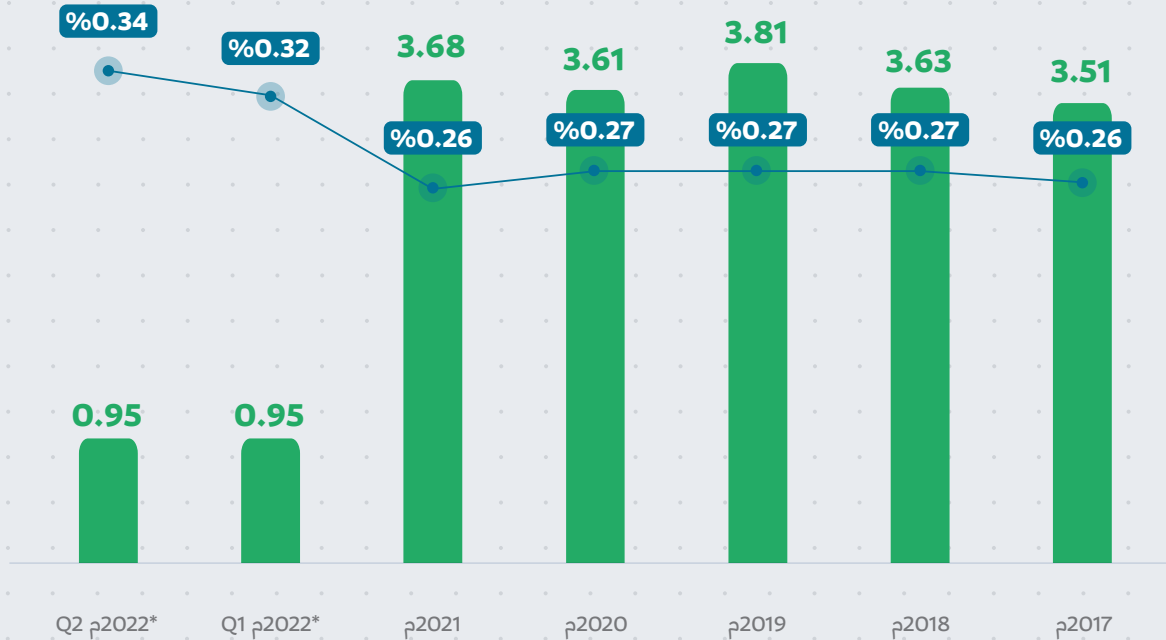
نسبة مساهمة نشاط إصلاح المركبات في الناتج المحلي غير النفطي للربع الثاني 2022م



..... ألف ريال 950

قيمة المعاملات في سوق إصلاح المركبات خلال الربع الثاني 2022م

نشاط إصلاح المركبات



● نسبة مساهمة نشاط إصلاح المركبات في الناتج المحلي غير النفطي

■ قيمة المعاملات في سوق إصلاح المركبات (مليون ريال)

* تم افتراض أن قيمة المعاملات في كل ربع من الربعين الأولين من عام 2022م تساوي ربع قيمة المعاملات للعام 2022م المتوقعة بـ 3.8 مليون ريال.

المصدر: TechSci Research

مؤشرات تأمين المركبات



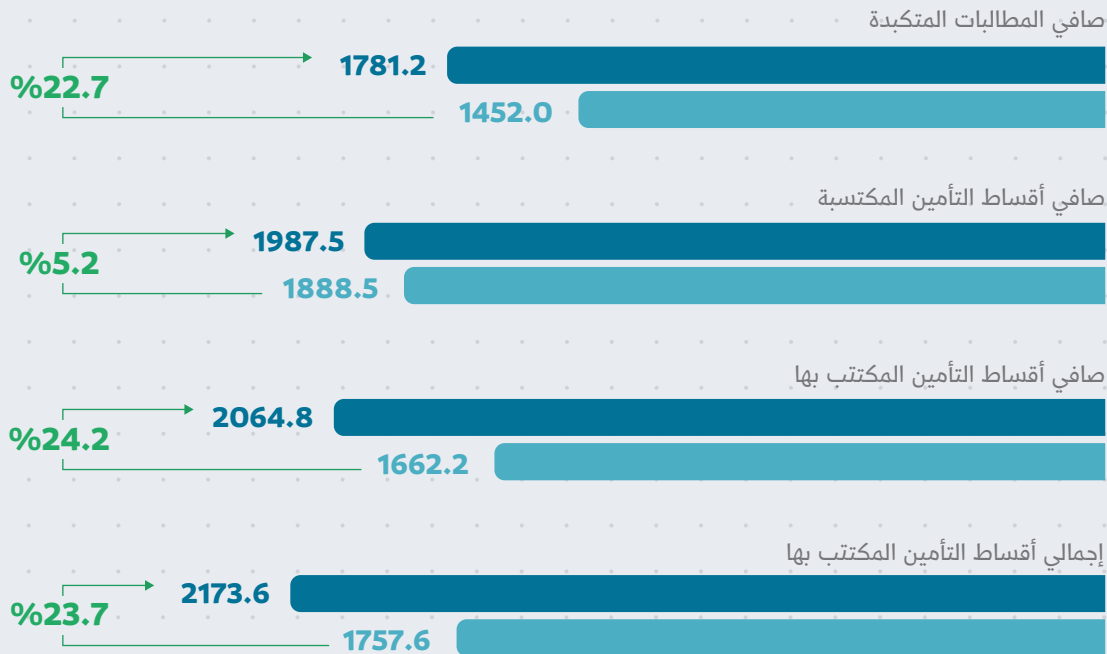
تُشير تقارير قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية إلى أن إجمالي أقساط التأمين على المركبات قد بلغ 2.17 مليار ريال في الربع الثاني من عام 2022م، بزيادة 23.7% عن نفس الربع من العام الماضي (2021م). ويمثل هذا المبلغ إجمالي دخل عمليات التأمين على المركبات من خلال إصدار 1.67 مليون وثيقة تأمين.

في الوقت نفسه، بلغ صافي المطالبات المتكبّدة، وهي المبالغ التي تدفعها شركات التأمين للمشتريين أو حاملي الوثائق تعويضاً عن الأضرار التي تلحق بالمركبات المؤمن عليها حسب شروط وثيقة التأمين، نحو 1.78 مليار ريال في الربع الثاني من عام 2022م، بزيادة 329.2 مليون ريال عن نفس الربع من العام الماضي، أي بنسبة زيادة بلغت 22.7% خلال العام الأخير.

ويعدّ صافي المطالبات المتكبّدة أحد المؤشرات على حجم سوق إصلاح المركبات المؤمن عليها، باعتبار أن هذه المبالغ تصرف لتعويض الأضرار التي تتعرض لها المركبات، بعد تقييم الضرر الحاصل ونوعه.

وتشير التوقعات إلى ارتفاع قيمة المطالبات المتكبّدة في السنوات القادمة، بسبب زيادة عدد السيارات، وإلزامية التأمين على المركبات، وهو ما يعني إمكانيات تعويضية أكبر عن الأضرار الناجمة عن الحوادث المرورية، وفرص استثمارية أكبر لرواد الأعمال الراغبين في دخول مجال صيانة المركبات وإصلاحها.

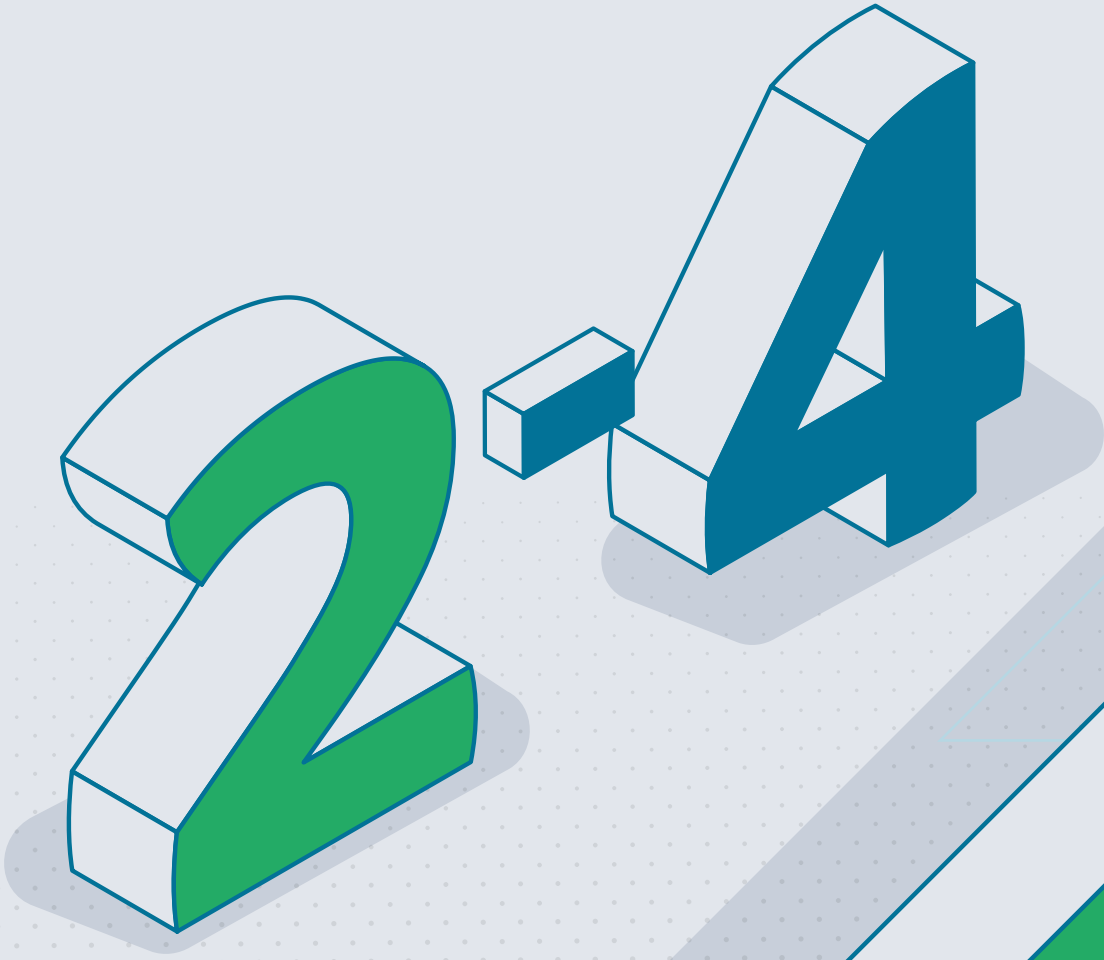
تأمين المركبات (مليون ريال)



2022 Q2

2021 Q2

المصدر: البنك المركزي السعودي، التقرير الربع السنوي لقطاع التأمين



ملخص عن التقنيات الحديثة
المستخدمة في صيانة
المركبات وإصلاحها

أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في أنشطة صيانة المركبات وإصلاحها على مستوى العالم

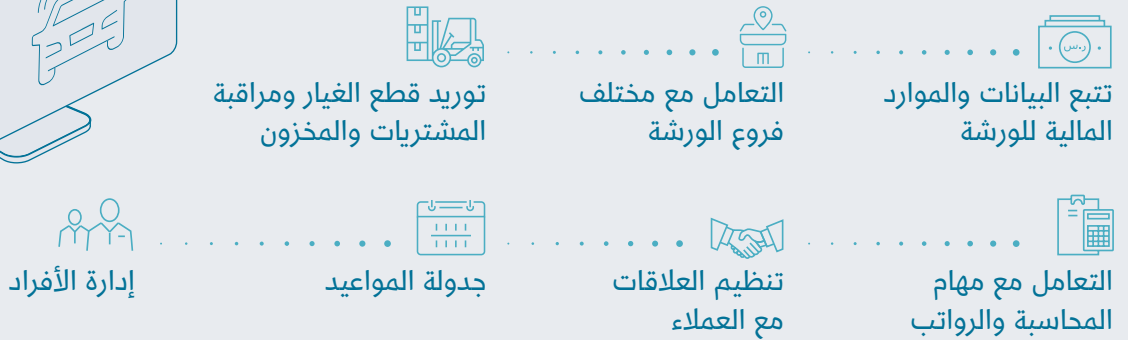
لقد أصبحت السيارات الحديثة عبارة عن جهاز كمبيوتر كبير متنقل على عجلات. فاليوم يقوم صانعو السيارات بتثبيت كاميرات الرؤية، ومعدات الملاحة الأتوماتيكية، وأنظمة التحذير والمعلومات والترفيه وغيرها من التقنيات الرقمية المتقدمة الأخرى. ولم تعد هذه التقنيات حكراً على السيارات الفاخرة، بل انتقلت تدريجياً للسيارات العادية بمختلف أحجامها.

في الوقت نفسه، تتطور التكنولوجيا التي تستخدمها ورش إصلاح السيارات وصيانتها لإجراء الأعمال اليومية على مركبات محملة بمستويات عالية من التكنولوجيا. وتقوم الشركات المتخصصة في صناعة الأدوات، والأجهزة المستخدمة في إصلاح السيارات وصيانتها بتوفير التكنولوجيات اللازمة والمبتكرة؛ لتسهيل عمل الورش، ورفع كفاءتها من خلال رفع إنتاجية الموظفين، ودعم احترافية الورشة، وتحسين دقة المعلومات حول المركبات، وتعزيز التواصل مع العملاء...إلخ.



أنظمة إدارة ورش إصلاح المركبات Vehicle repair shop management systems

في بيئة الأعمال الحديثة، تعد أنظمة إدارة المتاجر أمراً بالغ الأهمية لتشغيل ورش لإصلاح السيارات وصيانتها؛ وذلك نظراً لما تتيحه من إمكانيات:



استخدام أنظمة إدارة الورش يساعد على دمج كل هذه الأعمال والمسؤوليات، وتحقيق قدرات تقنية تلخص في:



الأجهزة الإلكترونية Electronic Devices



تعمل الأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف الذكية على تسهيل وتسريع العمل، سواء في أرضية الورشة أو بين موظفي الورشة والعملاء. وقد أصبحت هذه التقنيات والأجهزة ضرورية لتشغيل ورش إصلاح السيارات الحديثة وصيانتها. حيث أنها تساعد العمال والتقنيين في تشخيص الأعطال من خلال قراءة بيانات الكمبيوتر الرئيسي للسيارة، والبحث بسرعة عن المعلومات حول الأجزاء، والقطع، وطرأزات المركبات، والتواصل مع الشركات المصنعة لها؛ للحصول على أرقام تعريف السيارة (VIN) وعلى آخر التحديثات على برامج الأنظمة الإلكترونية المضمنة فيها. وكل ذلك يساعد في اتخاذ القرارات الصائبة بشأن عمليات الإصلاح المناسبة. كما تساعد هذه الأدوات أيضاً الفنيين على إكمال أوامر الإصلاح رقمياً، مما يمكنهم من تقديم تقديرات أسرع وأدق للأجزاء المعطلة، وللوقت اللازم لإصلاحها.

في الوقت نفسه، تتيح البرامج الرقمية التي تدعم الأجهزة الإلكترونية المحمولة مزايا تكنولوجية عالية. حيث يُمكن برنامج الفحص الرقمي للمحرك وللأنظمة الإلكترونية في المركبات من عرض صور، ومقاطع فيديو للمساعدة في إخبار العملاء بالإصلاحات اللازمة، والأجزاء المطلوبة، ومدى طول مهمة الإصلاح. وبذلك يتم التخلص من العمليات الورقية المكلفة مادياً التي تستغرق وقتاً طويلاً.

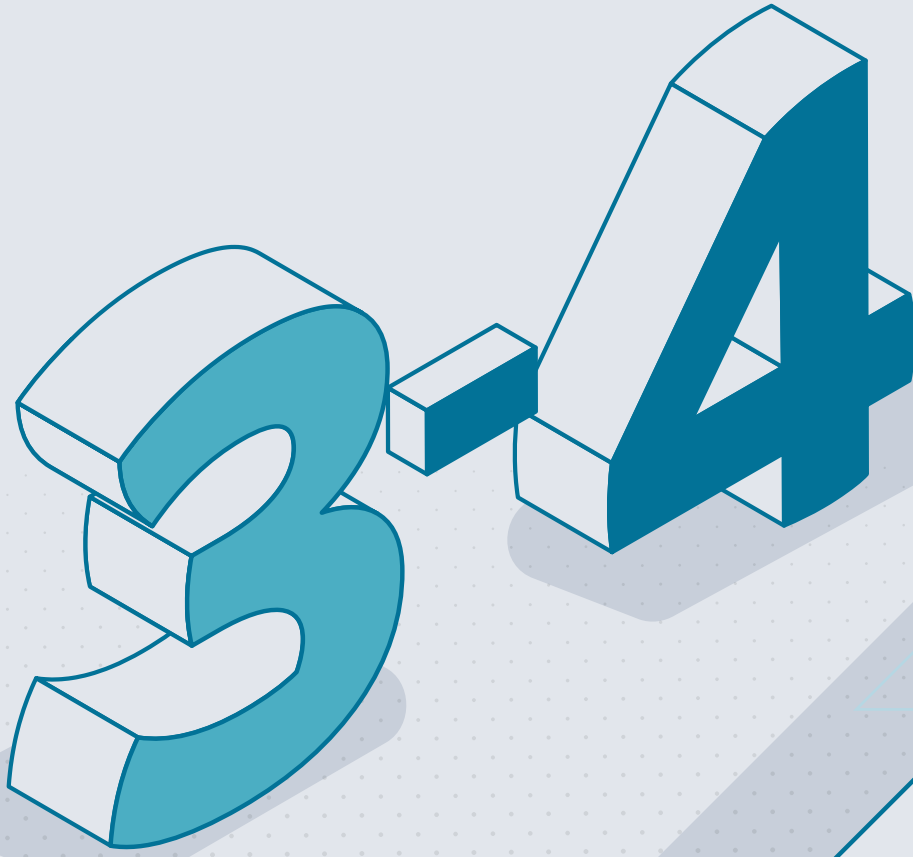
من جانب آخر، تساعد بعض التكنولوجيات الجديدة المضمنة في الأجهزة الحديثة على تقديم ملخص مرئي للعميل من خلال فيديو قصير متحرك، يوضح له نوع العطل الحاصل في مركبته، ويقدم له شرحاً مبسطاً عن العمل الذي قامت به الورشة لإصلاح ذلك العطل. ولهذه العملية أهمية بالغة في خلق مناخ من الثقة بين العميل والمنشأة بعد فهمه ما حدث لسيارته، وتعرفه على سبب مطالبته بدفع المبلغ المالي مقابل خدمة الإصلاح. وحسب الدراسات، يعتبر موضوع ثقة العميل في المنشأة من العوامل المؤثرة جداً على عائد المنشأة.

مواقع الويب Websites



في الوقت الحالي، أصبح من الضروري جداً أن يكون لدى كل ورشة إصلاح السيارات وصيانتها موقع ويب، يمكن للعملاء التعرف من خلاله على عروض الخدمة، والحصول على المواعيد. وقد أثبتت الدراسات أن وجود موقع ويب للورشة يؤدي إلى تسهيل تفاعل العملاء مع المنشأة، ويسمح لها بتسويق خدماتها بشكل أفضل، وتحقيق عائد أعلى على الاستثمار. وكلما كان الموقع جميلاً وسهل الاستخدام كان له تأثير أكبر على المستهلكين.

كما أن وجود موقع ويب للمنشأة، يساعد بشكل كبير العملاء على حجز خدمات إصلاح السيارات وصيانتها عبر الإنترنت بدلاً من الاتصال، أو زيارة ورشة الإصلاح من دون موعد، ويُمكنهم ذلك من تلقي الإشعارات لتذكيرهم بتاريخ ووقت موعدهم. ويكون هذا التمشي فعالاً للغاية؛ لأنه يوفر الوقت للعميل، ويزيد من مستويات الرضا. فعندما يشعر العملاء أنهم يحصلون على قيمة مضافة في الخدمات التي يشتركون فيها، فإن ولاءهم لورشة الإصلاح يزداد بشكل كبير. وفي بعض الحالات، يتيح الحجز عبر موقع الورشة إمكانية الاستعداد المسبق من قبل فنيي الورشة لإصلاح سيارة العميل قبل وصوله، وذلك بالتحقق من تفاصيل الحجز، وتجهيز المكان، وطلب قطع الغيار اللازمة. وهذا يزيد من مستويات الإنتاجية بشكل كبير، ويساهم في رفع مستويات الاحتفاظ بالعملاء.



التقنيات الحديثة في المنشآت
السعودية العاملة في إصلاح
المركبات وصيانتها

مقدمة

أهداف الدراسة

قامت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" بدراسة ميدانية للتعرف على مدى اعتماد المنشآت السعودية العاملة في أنشطة صيانة المركبات وإصلاحها على التقنيات الحديثة. ومن أهداف هذه الدراسة تقييم الوضع الراهن، وإبراز أهمية التقنيات الحديثة في تطوير أعمال متاجر البيع بالجملة والتجزئة، وزيادة ربحيتها. كما تهدف منشآت إلى توفير ما يكفي من المعلومات والمؤشرات حتى تكون لرواد الأعمال نظرة شاملة عن الموضوع، وفهم الوضع الراهن، والتحديات المطروحة في السوق، وسبل التعامل معها في المستقبل.

منهجية الدراسة

تقوم منهجية الدراسة على المقابلات وجهاً لوجه مع عينة من أصحاب منشآت صيانة المركبات وإصلاحها، لمعرفة مدى استخدامهم للتقنيات الحديثة، واعتمادهم على التكنولوجيا في أعمالهم، وقد تم استقصاء آرائهم عن طريق الاستبانة، حول مجموعة من المؤشرات، والعوامل، والمؤثرات، والتحديات، والتطلعات، التي تخص أهمية هذه التقنيات في تطوير صناعة خدمات إصلاح المركبات في العالم، ومستقبلها في المملكة العربية السعودية.

محاور الدراسة

شملت الاستبانة ثلاثة محاور رئيسة هي:

- التقنيات الحديثة المستخدمة في مرحلة صناعة الخدمة داخل المنشأة
- التقنيات الحديثة المستخدمة في تنظيم المنشأة وإدارتها
- التقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات الطلب والدفع

العينة

تم إجراء 78 مقابلة وجهاً لوجه موزعة على مناطق إدارية عدة، و أنواع عدة من ورش صيانة المركبات وإصلاحها

فترة جمع البيانات

تم جمع البيانات من تاريخ 2022-07-07م حتى تاريخ 2022-10-12م





خصائص عينة المنشآت العاملة في أنشطة صيانة المركبات وإصلاحها

توزيع العينة حسب النشاط

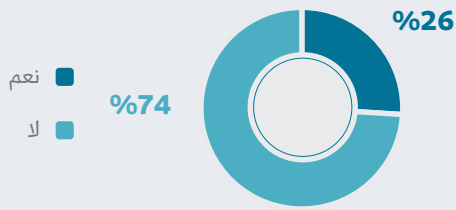
1%

ورش مملوكة لعلامات تجارية عالمية لإصلاح وصيانة المركبات

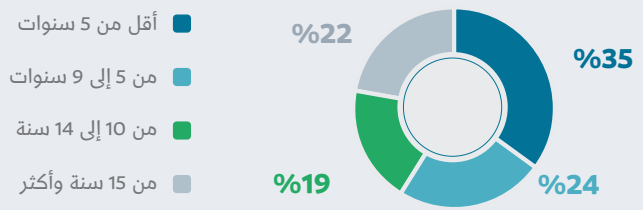
99%

ورش محلية لإصلاح وصيانة المركبات

توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة



توزيع العينة حسب العمر



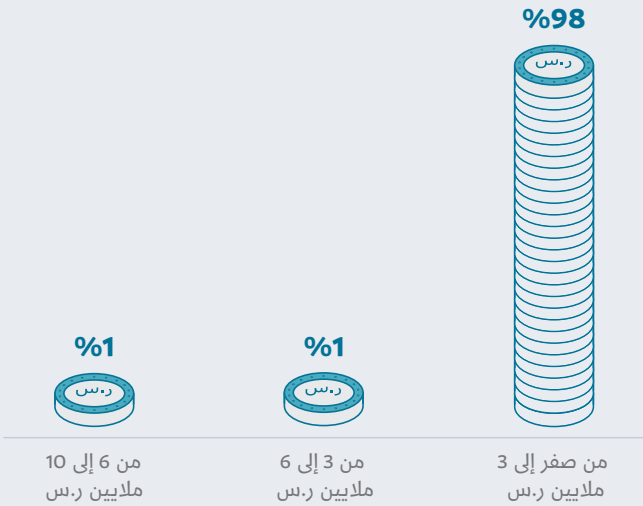
عدد الفروع المتوفرة



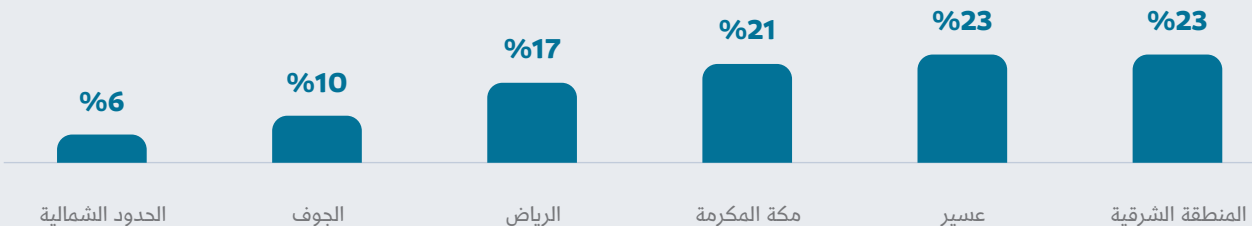
توزيع العينة حسب الحجم (عدد الموظفين بدوام كامل)



توزيع العينة حسب الإيرادات السنوية للمنشأة



توزيع العينة حسب المنطقة الإدارية



التقنيات الحديثة المستخدمة في مرحلة صناعة الخدمة في منشآت صيانة المركبات وإصلاحها



مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



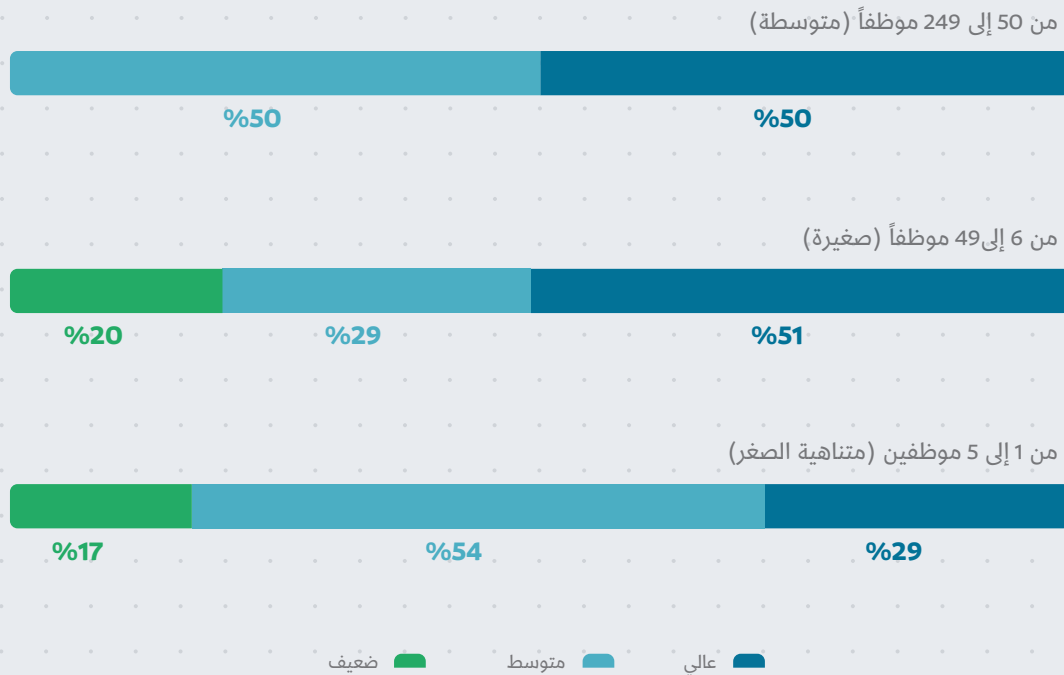
عدد المجيبين: 78

كيف تقيمون مستوى التقنية الموجودة في الآلات والأجهزة التي تستخدمونها في عمليات تقديم خدماتكم وتشغيل منشأتكم؟

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب حجم المنشأة



تعتبر المنشآت الصغيرة (6-49 موظفاً) والمتوسطة (50 – 249 موظفاً) الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة على مستوى تشغيل المنشأة، وذلك بنسبة 50% و51%.

أفاد 42% من أصحاب المنشآت بأن مستوى التقنية التشغيلية المستخدمة في منشأتهم متوسطة، في حين أفاد 18% منهم بأن التقنيات التشغيلية المستخدمة في منشأتهم ضعيفة.

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي



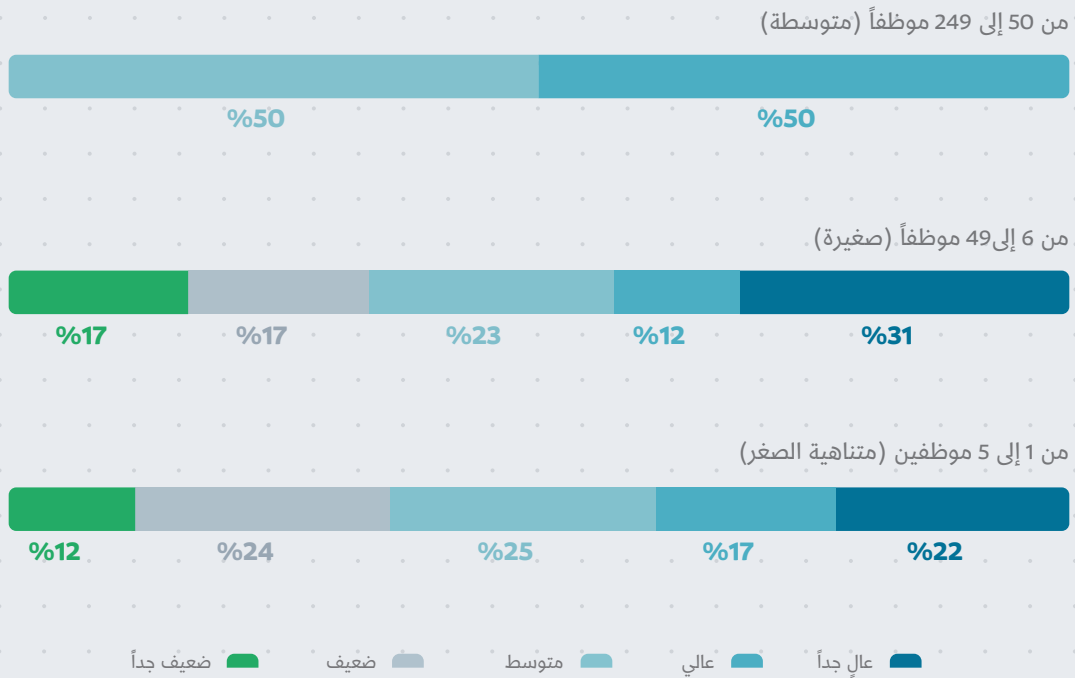
عدد المجيبين: 78

ماهي نسبة الأجهزة المستخدمة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي في منشأتكم حسب تقديركم؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب حجم المنشأة



تعدّ المنشآت المتناهية الصغر (من 1-5 موظفين) هي الأقل اعتماداً على التكنولوجيا الحديثة في صناعة أعمالها، حيث أنّ 36% منها تستخدم هذه التقنيات بشكل ضعيف إلى ضعيف جداً.

المنشآت الصغيرة هي الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة في أعمالها، وذلك بنسبة 43%.

تفيد النتائج بأن 41% من أصحاب منشآت إصلاح المركبات يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بنسبة عالية إلى عالية جداً.

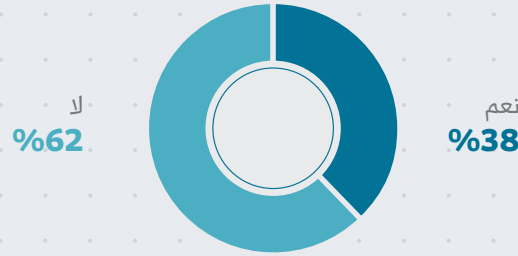
نسبة ارتباط الأجهزة بنظام رقمي أو لاسلكي



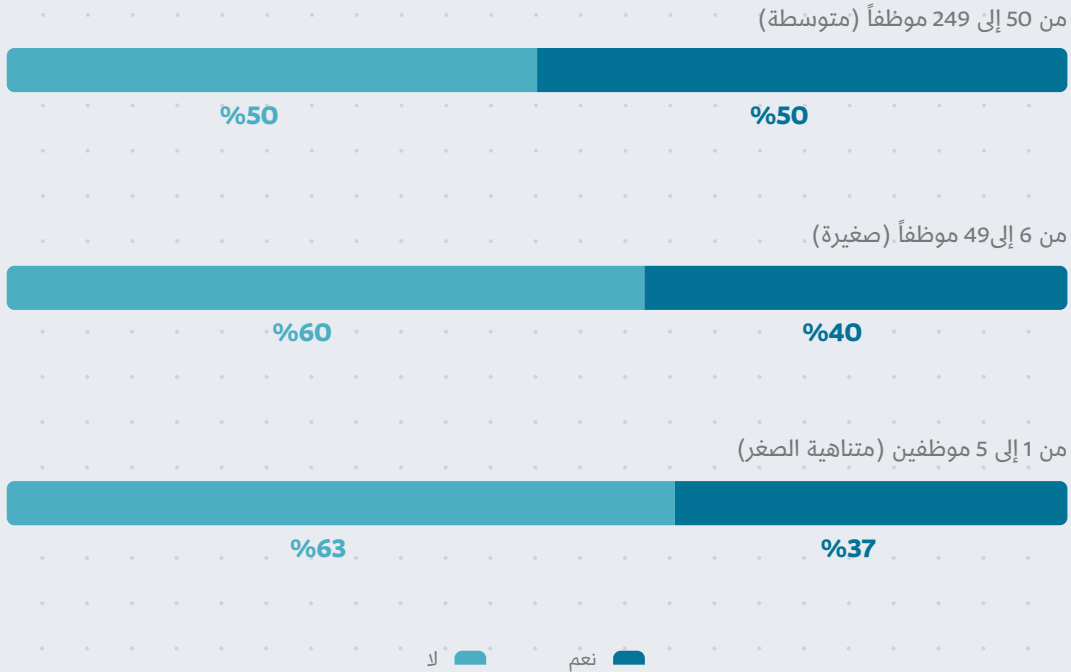
عدد المجيبين: 78

هل الأجهزة المستخدمة في منشأتكم مرتبطة ببعضها بأي نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي (WIFI) ؟

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في المنشأة بشكل عام



نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها حسب حجم المنشأة



تبدو المنشآت المتناهية الصغر الأقل اعتماداً على هذه الأنظمة المتطورة في أعمالها، حيث أن 63% منها لا تتوفر لديها هذه التقنيات ولا يستخدمونها.

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في منشآت إصلاح المركبات بشكل عام تعتبر منخفضة، حيث أفاد 38% فقط من أصحاب هذه المنشآت أنه يتوفر لديهم نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي يربط الأجهزة المستخدمة في المنشأة بعضها ببعض.

تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشأة

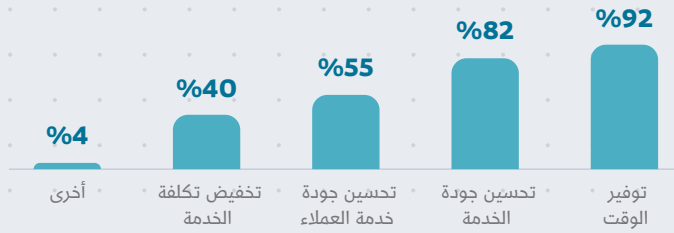


عدد المجيبين: 78

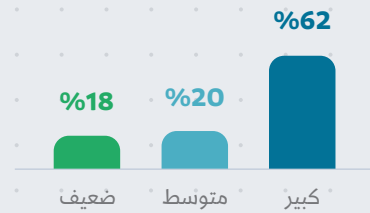
س: أي من التالي ساهمت التقنيات في تحسينها؟

س: ما مدى تأثير التقنية الموجودة في الآلات والأجهزة التي تستخدمونها على مستوى أعمالكم؟

أبرز الجوانب التي ساهمت التقنية في تحسينها

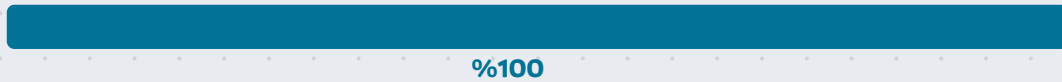


مستوى تأثير التقنيات المستخدمة بشكل عام



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة حسب نوع النشاط

من 50 إلى 249 موظفاً (متوسطة)



من 6 إلى 49 موظفاً (صغيرة)



من 1 إلى 5 موظفين (متناهية الصغر)



ضعيف متوسط كبير

في ما يخص أحجام المنشآت الأكثر تأثراً بالتقنيات التشغيلية المستخدمة في المنشأة، يُلاحظ أن المنشآت الصغيرة كانت الأعلى تأثراً، وذلك بواقع 66%.

بالنظر إلى الجوانب التي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينها على مستوى المنشأة، هناك شبه إجماع من أصحاب المنشآت على أن استخدامهم لهذه التقنيات ساهم بشكل كبير في ربح الوقت، وبدرجة أقل في تحسين جودة الخدمة، وتحسين جودة خدمة العملاء.

أفاد 62% من أصحاب المنشآت العاملة في منشآت إصلاح المركبات، بأن تأثير التقنيات المستخدمة على أعمالهم كان كبيراً. في حين أن 18% فقط يقدرون أن تأثيرها كان ضعيفاً.

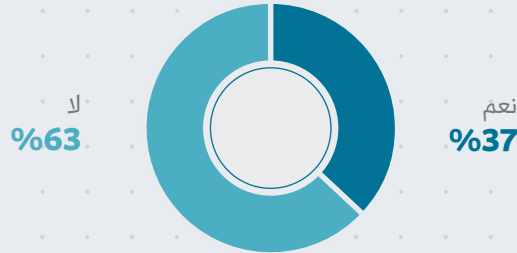
الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



عدد المجيبين: 78

هل تفكرون في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشآتكم في المستقبل القريب؟

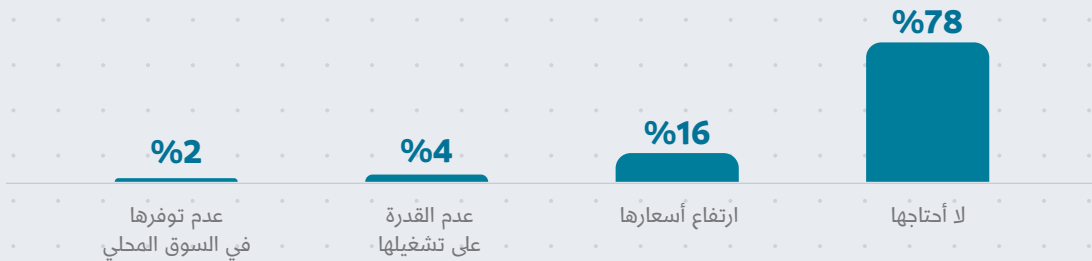
نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشأة في اقتنائها في المستقبل القريب



أبرز أسباب عدم الرغبة في اقتناء الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدّر غالبية المستجوبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات. كما أن مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشكل إلا 16% من أسباب عدم الرغبة في اقتنائها.

أفادت الأغلبية (63%) من أصحاب منشآت إصلاح المركبات بأن ليس لديهم رغبة في اقتناء آلات وأجهزة جديدة ذات تقنية عالية في المستقبل القريب. في حين أن 37% فقط أعربوا عن رغبتهم الملحة في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشآتهم.

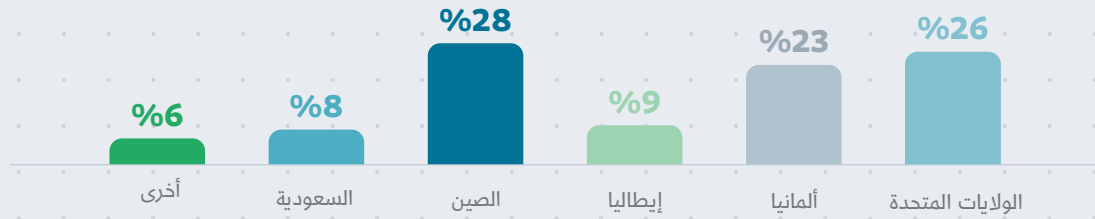
الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



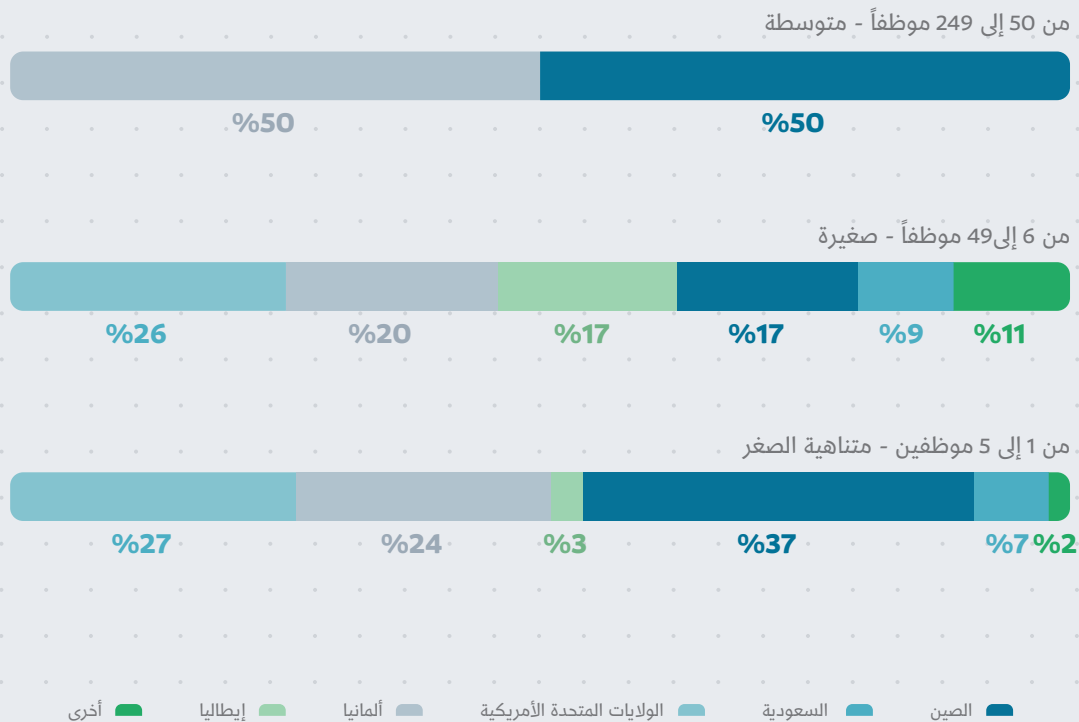
عدد المجيبين: 78

ما الدول التي تثق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يمكن أن تستخدمها في منشأتك؟

الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



الدول الموثوق في صناعتها حسب حجم المنشأة



تعتبر المنشآت المتناهية الصغر هي الأكثر ثقة من بين الأحجام الأخرى بالتقنيات الصينية، وذلك بنسبة 37%.

28% من أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح المركبات، يؤكدون بأنهم يثقون بشكل كبير في الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يتم تصنيعها، وتوريدها من دولة الصين الشعبية، يليها بدرجة أقل الولايات المتحدة وألمانيا.

التقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات التنظيم والإدارة في منشآت صيانة وإصلاح المركبات



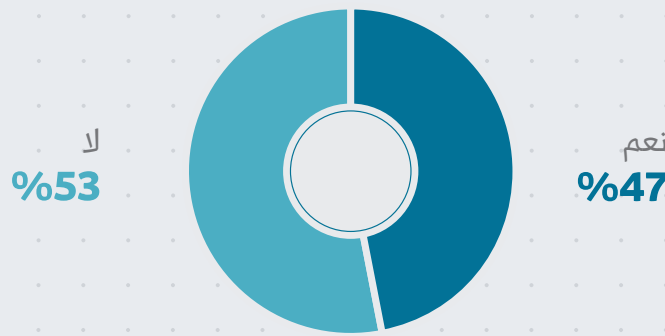
مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم وإدارة المنشأة



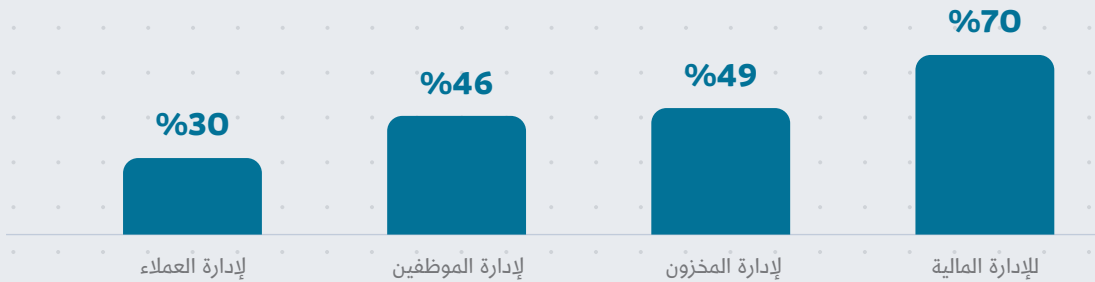
عدد المجيبين: 78

هل تستخدم أي أنظمة أو برمجيات معينة في إدارة منشأتك؟

نسبة استخدام الأنظمة والبرمجيات بشكل عام



أبرز المجالات التي يتم فيها استخدام الأنظمة والبرمجيات



كما يُلاحظ أن جُلّ هذه المنشآت تستخدم الأنظمة والبرمجيات في مجال الإدارة المالية، وإدارة المخزون. في حين أن نسبة 30% فقط يستخدمونها لإدارة العملاء.

أفاد 53% من أصحاب المنشآت العاملة في منشآت إصلاح المركبات أنهم لا يستخدمون أنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية لإدارة وتنظيم أعمالهم.

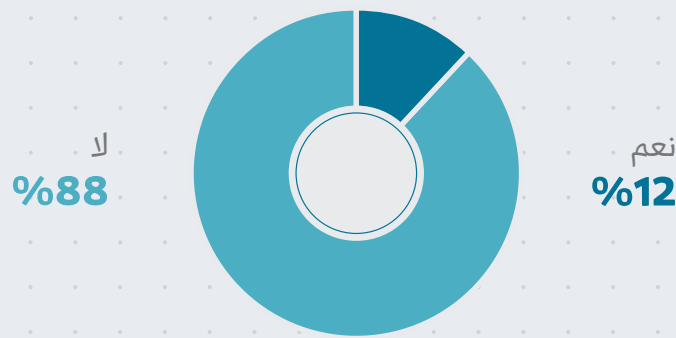
مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



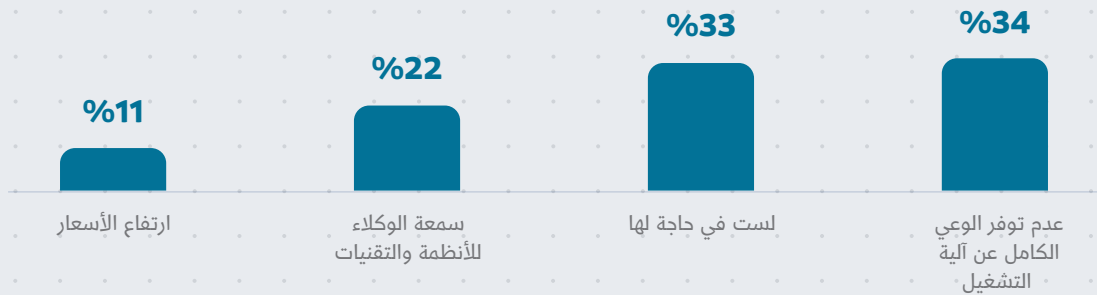
عدد المجيبين: 78

هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون،
وليست متوفرة لديكم؟

نسبة الوعي عن الأنظمة والبرمجيات لدى المنافسين بشكل عام



أبرز الأسباب في عدم استخدام الأنظمة والبرمجيات المتوفرة لدى المنافسين



• أما البقية (12%) كانوا على علم باستخدام المنافسين لأنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية يستخدمونها في إدارة وتنظيم أعمالهم ولكنهم لا يفكرون في اقتنائها للاستفادة منها. والسبب في ذلك يعود بشكل أساسي لعدم توفر الوعي الكامل عن آلية التشغيل (34%) و أيضاً إلى أنهم ليسوا في حاجة لها (33%)، حسب تقديرهم.

• أفاد 88% من أصحاب المنشآت بعدم معرفتهم بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون، وليست متوفرة لديهم.

التقنيات الحديثة المستخدمة في عمليات الطلب والدفع في منشآت صيانة المركبات وإصلاحها



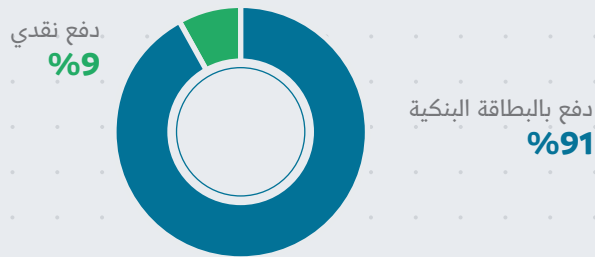
طرق الدفع المستخدمة



عدد المجيبين: 78

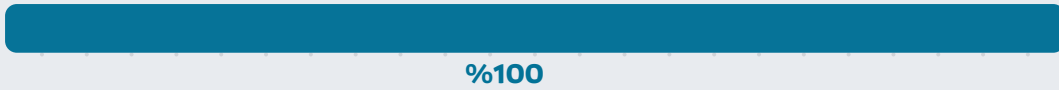
ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

طرق الدفع المستخدمة بشكل عام

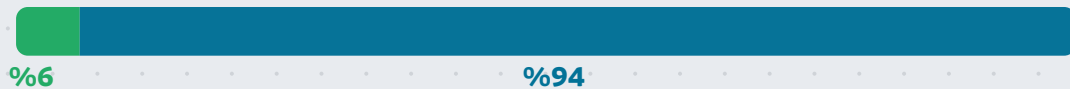


طرق الدفع المستخدمة حسب حجم المنشأة

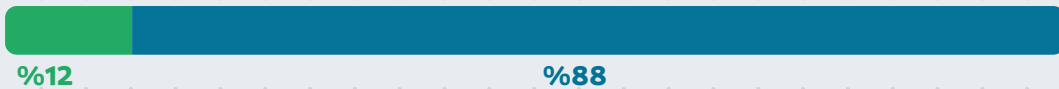
من 50 إلى 249 موظفاً - متوسطة



من 6 إلى 49 موظفاً - صغيرة



من 1 إلى 5 موظفين - متناهية الصغر



دفع بالبطاقة البنكية دفع نقدي

• يلاحظ أن هذه النسبة العامة ترتفع إلى 94% في المنشآت الصغيرة (من 6 إلى 49 موظفاً)

• البطاقات البنكية هي أكثر وسائل الدفع استخداماً في منشآت إصلاح المركبات بشكل عام، وذلك بنسبة 91%. الدفع نقداً لا يشكل إلا 9% من إجمالي المبيعات في هذه المنشآت.

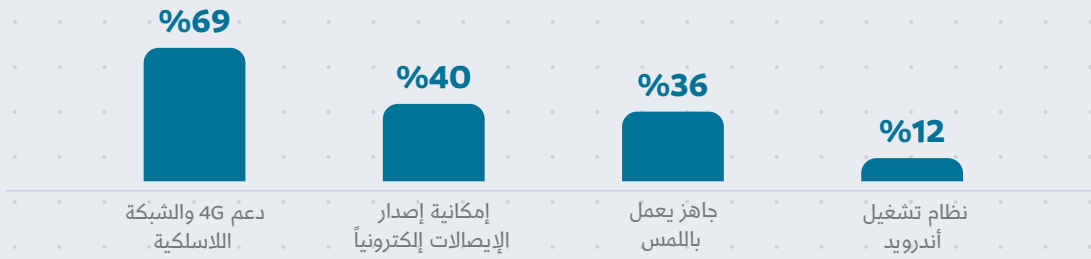
أبرز التقنيات في وسائل الدفع ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



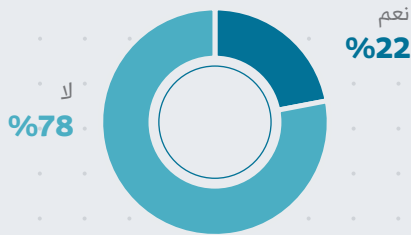
عدد المجيبين: 78

ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديكم؟

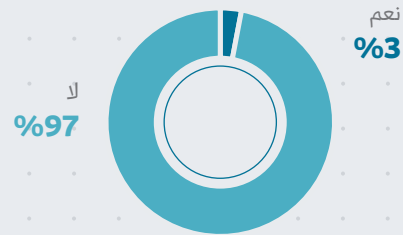
أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



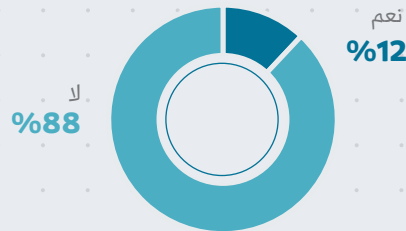
تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



استخدام برامج الولاء



توفر موقع إلكتروني نشط



• نسبة ضعيفة جداً من المنشآت تعتمد برامج الولاء (3%) و 12% فقط من المنشآت لديهم موقع إلكتروني نشط.

• نسبة ضعيفة جداً من هذه المنشآت (22%) تقدم خدمات تقنية إضافية بهدف جذب المزيد من العملاء، وتحسين تجربتهم، مثل تقديم خدمة الإنترنت المجاني.

• أفاد أغلبية أصحاب المنشآت العاملة في نشاط إصلاح المركبات بأن أبرز التقنيات المتوفرة لديهم في أجهزة الدفع هي دعم الـ 4G، والشبكة اللاسلكية بنسبة 69%، يليها تقنية إصدار الإيصالات إلكترونياً بنسبة 40%.



برنامج التحول الوطني
National Transformation Program

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

     MonshaatSA
Monshaat.gov.sa