

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 صيانة المركبات وإصلاحها
- ملخص عن التقنيات الحديثة المستخدمة في صيانة المركبات وإصلاحها
- التقنيات الحديثة في المنشآت السعودية العاملة في صيانة المركبات وإصلاحها

- 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



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 مساحتها في الناتج المحلي الإجمالي إلى 35% بحلول عام 2030م.

وتعمل "منشآت" على إعداد وتنفيذ ودعم برامج ومشاريع؛ لنشر ثقافة العمل الحر، وفكرة، 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 والفنى 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 متميّز، وفعال في التمويل، والاستثمار في المنشآت، وإنشاء البرامج الازمة لتنمية المنشآت، ودعمها، إضافة إلى إنشاء مراكز خدمة شاملة للمنشآت؛ لإصدار جميع المطلبات 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 مساحتها في الناتج المحلي الإجمالي.



# 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

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

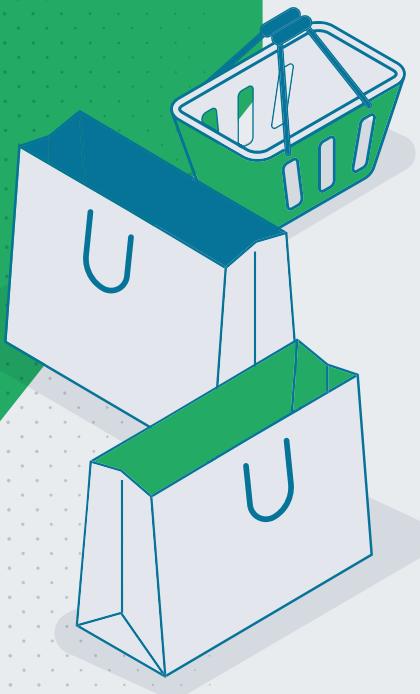


### بيانات ثانوية

صادرة عن هيئات ومؤسسات سعودية، أو عن هيئات ومؤسسات 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 تدوير للسلعة.

وبحسب 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.

وبحسب 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، والسمكورة، 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، ومنتشرات 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 تقدم المملكة بمربعة واحدة عن عام 2021م، لتصل في المرتبة 35 عالمياً، متقدمة عن عديد الدول في مجموعة العشرين، مثل: إيطاليا، والهند، والبرازيل، وتركيا. وقد شهد الأداء السعودي على مدى الإثنين 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 الازمة 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 مرتبة مشرفة ضمن الدول العشر الأفضل في العالم:



## 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، لتحل في المرتبة 26 عالمياً. ويعكس هذا المحور مدى توفر 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:



المرتبة العاشرة عالمياً من حيث نسبة استخدام الإنترن特.



المرتبة العاشرة عالمياً من حيث تطوير وتطبيق التكنولوجيا.



المرتبة التاسعة عالمياً من حيث توفر رأس المال الجريء.

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



المرتبة التاسعة عالمياً من حيث الشراكة بين القطاع العام والخاص في مجال التقنية.



المرتبة الثانية عالمياً من حيث الأمن السيبراني.

**35**  
(1+)

## مؤشر التنافسية الرقمية العالمية للمملكة العربية السعودية في عام 2022م



التركيز العلمي  
58  
(6+)

التعليم والتدريب  
24  
(10+)

الموهبة  
28  
(4+)

المعرفة  
37  
(13+)



الإطار التكنولوجي  
34  
(1+)



رأس المال  
22  
(7-)



الإطار التنظيمي  
25  
(5+)



التكنولوجيا  
26  
(2-)



تكامل تكنولوجيا المعلومات  
33  
(9-)



مرونة قطاع العمل  
32  
(3+)



السلوك التكيفي  
33  
(13+)



الاستعداد للمستقبل  
37  
(5-)

- الرقم باللون الأخضر يرمز إلى الترتيب العالمي للمملكة في المؤشر في عام 2022م
- الرقم باللون الأزرق يرمز إلى تغير مرتبة المملكة في المؤشر في عام 2022م مقارنة بعام 2021م. الإشارة الموجبة تعني التقدم في الترتيب، والسلبية 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 الازمة 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، والهواتف، والطابعات، والشاشات، وألات تسجيل المدفوعات، وألات 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 114.5 مليار ريال، بزيادة نحو 5% مقارنة بعام 2020م. وقد مثلت نحو خمس (20%) الواردات السعودية من جميع السلع.

تقسم هذه الواردات إلى قسمين اثنين:



## القسم الثاني

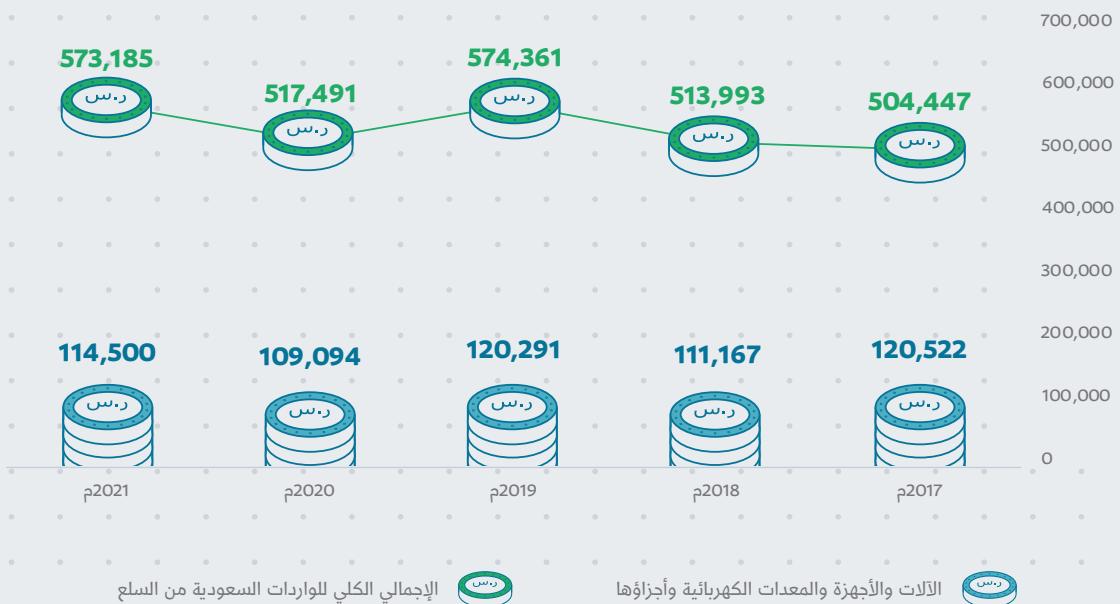
يشمل الآلات، والأجهزة، والمعدات الكهربائية وأجزائها، وقد بلغت الواردات في هذا القسم نحو 52 مليار ريال، خلال عام 2021م، بنسبة 9% من إجمالي الواردات السعودية من السلع.



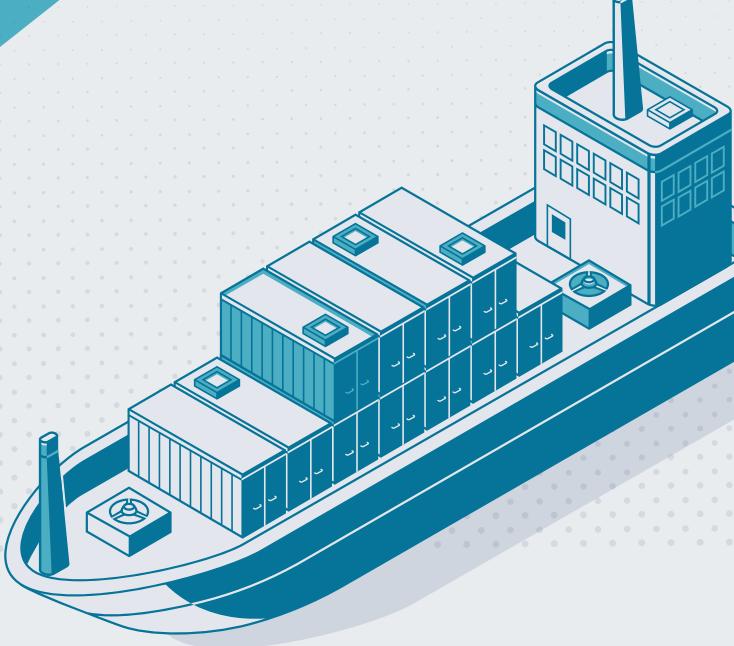
## القسم الأول

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)



المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، احصاءات التجارة الخارجية



وتفيه هذه الأرقام بأن السوق السعودي يتزود 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.

وتتصدر 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 وأدوات 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، احصاءات التجارة الخارجية

# المشهد العام لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

تعزز المملكة العربية السعودية من الدول الرائدة على المستوى الإقليمي والعالمي في ميادين التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات، حيث قطعت المملكة أشواطاً كبيرة في هذه المجالات، وذلك من خلال توفير الغطاء المؤسسي والقانوني، وتفعيل سياسات وإستراتيجيات رقمية متكاملة، 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)
- سلام/ITC
- فيرجن موبايل السعودية
- عرب سات



## الوزارات والهيئات الحكومية . . . . .

- وزارة الاتصالات وتكنولوجيا 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 وتكنولوجيا المعلومات 2019-2023م
- الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي
- الإستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني



## الجامعات ومؤسسات التكوين والجمعيات . . . . .

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



## الهيئات المنظمة . . . . .

- هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا
- مكتب إدارة البيانات الوطنية



## لجان متخصصة . . . . .

وحدة التحول الرقمي  
National Digital Transformation Unit

- لجنة الوطنية للتحول الرقمي
- وحدة التحول الرقمي
- مركز امتياز وطني

\*قائمة غير حصرية

## البنية التحتية الخاصة بـإنترنت

 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 2021؛ وذلك بزيادة قدرها 70%+ مقارنة مع العام 2019.

كما يواصل متعهدو الاتصالات بالمملكة مجهوداتهم من أجل الرفع من تغطية شبكات الجيل الخامس والتحسين من جودتها، إذ بلغ متوسط سرعة التحميل للإنترنت لشبكة الجيل الخامس (5G) 368.69Mbps.

وبحسب مؤشرات هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا، فقد تخطت اشتراكات الإنترنت الثابت عالي السرعة مليوني مشترك، إذ بلغت عام 2021م ما قدره 2,236,014 مشترك.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# نسبة انتشار الإنترنٌت بين الأفراد

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



%98.1

نسبة انتشار الإنترنٌت بالمملكة العربية السعودية سنة 2021م



%98.5



%97.7

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

تعتدى 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%.

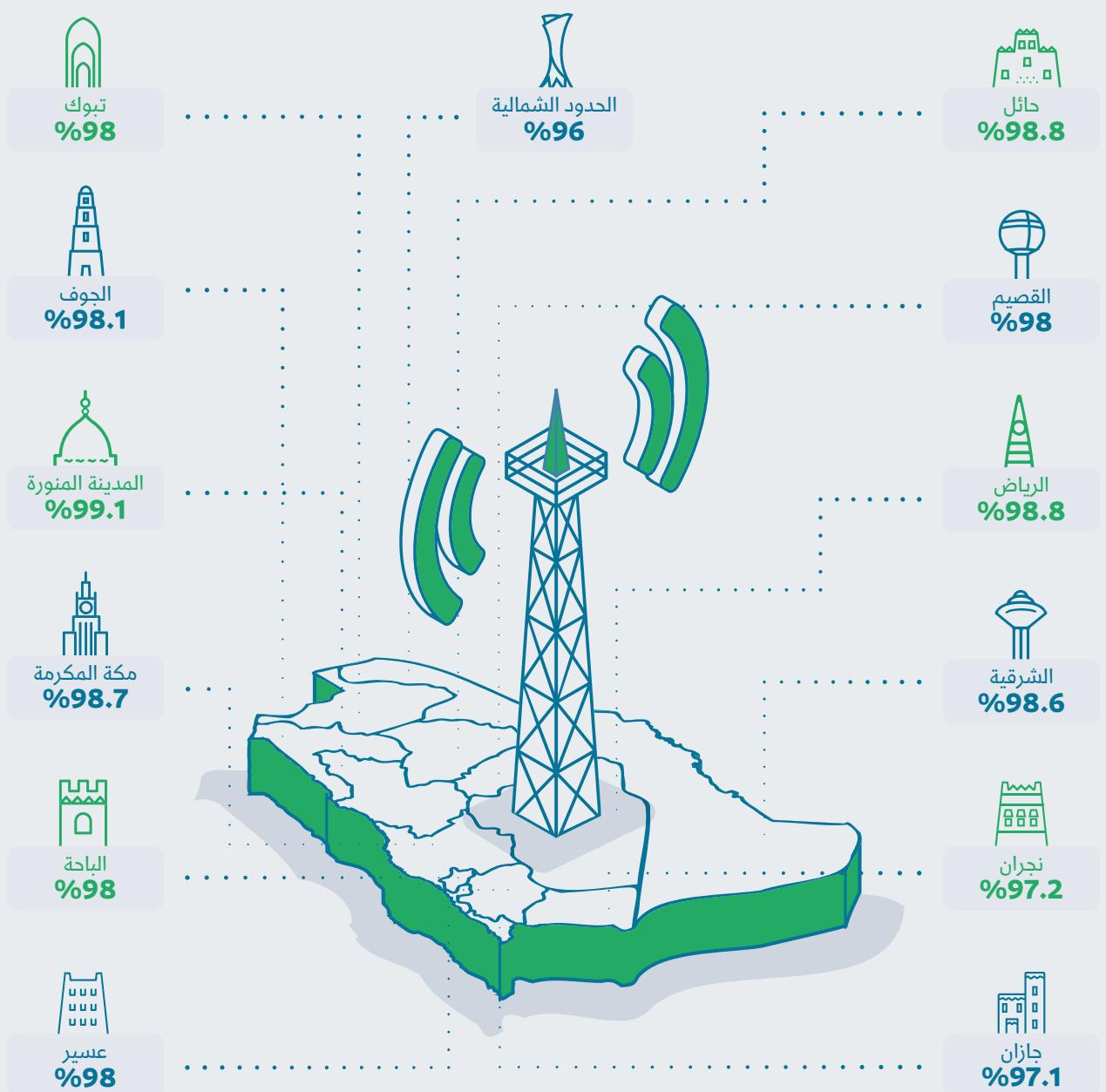
تطور نسبة انتشار الإنترنٌت في المملكة في الفترة 2016-2021م



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# نسبة انتشار الإنترن特 بين المناطق الإدارية للمملكة

- لا يوجد أي تباين ملموس في نسبة انتشار الإنترنط على المناطق الإدارية الثلاث عشرة بالمملكة، إذ تتعدى هذه النسبة في مجملها 95%， وهي مؤشر جيد على انتشار الإنترنط مقارنة مع دول عدّة 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% والمنطقة الشرقية بـ 98.6%.



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# معدل وأماكن استخدام الإنترنٌت

54.4% من مستخدمي الإنترنٌت في المملكة يقضون 7 ساعات وأكثر يومياً على الشبكة العنكبوتية.

يُعد المنزل المكان الذي تستخدم فيه الإنترنٌت بشكل عالي، يصل إلى 76.9%. كما تكون السيارة ووسائل التنقل الأخرى أماكن ممكنة لاستخدام الإنترنٌت أثناء التنقل، وذلك بنسبة 71.3%. في حين، 38.2% من الأفراد يستخدمون الإنترنٌت الشخصي في أماكن العمل.

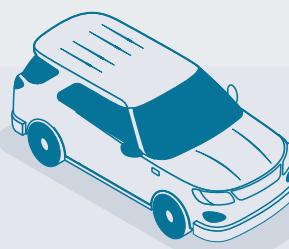
وتمثل ساعات الذروة 4 ساعات يومياً، من الثامنة مساءً إلى الثانية عشرة بعد منتصف الليل، ويشكل يوم الخميس أكثر أيام الأسبوع ذروة.

## أماكن الاستخدام



العمل

**%38.2**



أثناء التنقل

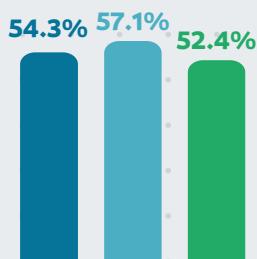
**%71.3**



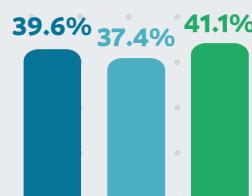
المنزل

**%76.9**

## معدل الاستخدام



أكثر من 7 ساعات



من 3 إلى 6 ساعات



أقل من 3 ساعات

النسبة الإجمالية

الإناث

الذكور

الشهر الأكثر ذروة خلال السنة

**ديسمبر**

يوم الذروة خلال الأسبوع

**الخميس**

ساعات الذروة خلال اليوم

**8 م - 12 ص**

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# مجالات استخدام الأفراد للإنترنت



- يعتمد 70.1% على شبكة الإنترت 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 والتكنولوجيا

المنطقة	نسبة 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	<b>%74.9</b>
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



**%69.0**

نسبة التسوق عبر الإنترنت



**%64.7**



**%74.9**



**%73.6**

نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية البنكية



**%76.2**



**%69.9**



**%94.4**

نسبة استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية



**%95.6**



**%92.7**

• 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.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# 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 كبيرة؛ نظراً لاستعمالها كوسائل 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) والإإناث (%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 ودول أخرى مثل 69-65 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 توينتر بـ 47.9% من المستخدمين.

## تطور نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

%98.10



2021

%97.80



2020

%95.70



2019

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا

# أعلى التطبيقات تحميلاً حسب التصنيف



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية 2021م

# الشراء من مواقع التسوق عبر الإنترنت

## نسبة الشراء من مواقع التسوق عبر الإنترنت



## أنواع السلع المشتراء عبر الإنترنت



يسعى 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 مستحضرات التجميل بنسبة 45.9%， وأجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية، وما يخصها بنسبة 38.3%， وحجوزات 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 والتكنولوجيا

# التقنيات الحديثة المدمجة مع الإنترنٌت

## انتشار إنترنت الأشياء



## حجم حركة بيانات الإنترنٌت \*



## نسبة حجم حركة بيانات الإنترنٌت المتنقل حسب نوع الشبكة



معدل استهلاك بيانات الإنترنٌت المتنقل  
للفرد في المملكة خلال شهر



**%50.4**  
نسبة حجم حركة بيانات الإنترنٌت المتنقل



**%49.6**  
نسبة حجم البيانات على الثابت



يتزايد بشكل ملحوظ عدد مستخدمي التقنيات الحديثة للإنترنٌت، 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%， ورافق 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 الإنترنٌت المتنقل، وبلغ معدل استهلاك بيانات الإنترنٌت المتنقل للفرد في المملكة 33 GB كمعدل شهري.

\* إنترنت الأشياء عبر النطاق الضيق

\* يعني إجمالي حجم البيانات المتبادلة عبر الإنترنٌت خلال عام واحد وتقاس بالتييرابايت.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتكنولوجيا



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 الحالية، و 58.7 مليار ريال بالأسعار الثابتة (2010=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 نموًّا بين جميع اقتصادات العالم في العام الحالي 2022م. وفي الوقت نفسه سيشهد القطاع غير النفطي السعودي نمواً بنسبة 4.2%， وسيكون مدفوعاً بارتفاع قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق، الذي شهد أرقاماً قياسية خلال الربع الأول من العام 2022م، سواء أكان بالأسعار الحالية أم الثابتة أم بالتعديلات الموسمية.



مليار ريال **58.7**

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.



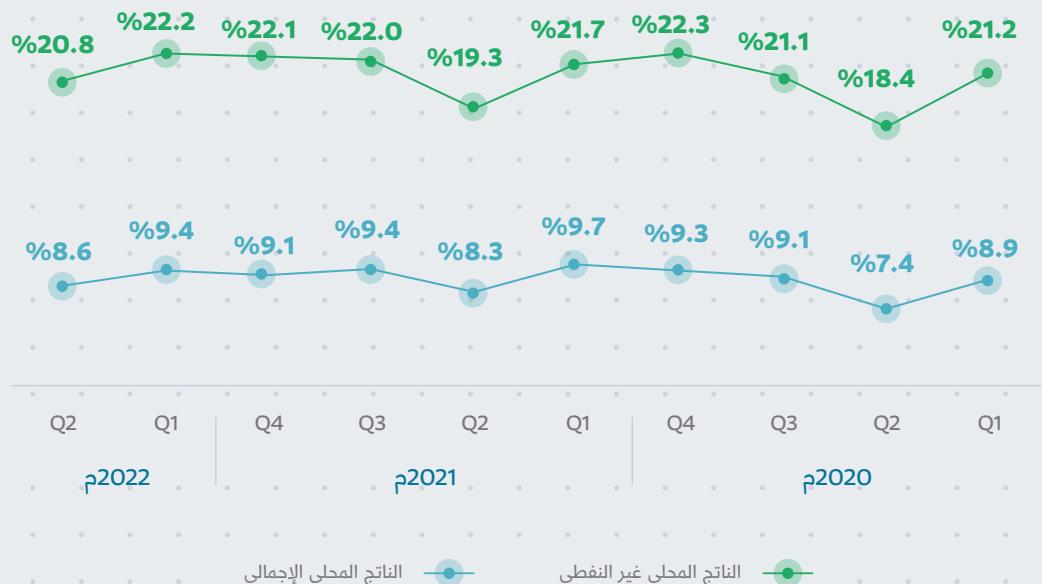
**المركز 3**

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 يتوازن قطاعات كثيرة أخرى، مثل: التشييد، والبناء، أو النقل، والتخزين، والاتصالات، إلخ.

وفي ظل التغيرات الوطنية، يتوقع أن ترتفع مساهمة قطاع تجارة الجملة والتجزئة، والمطاعم، والفنادق في الناتج المحلي غير النفطي، نتيجة للتطورات الحاصلة في قطاعي الترفيه والسياحة، وما سيترتب عنهم 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)

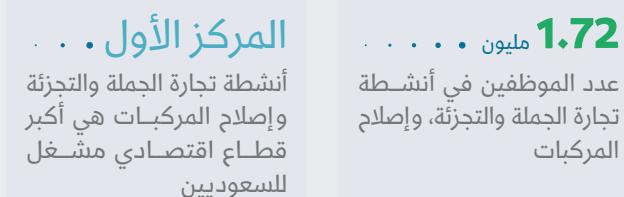
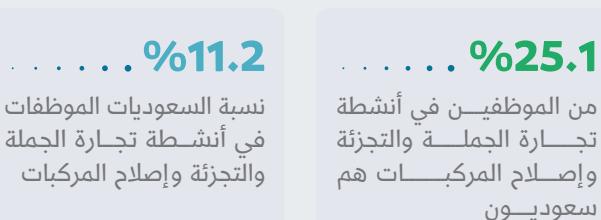


تُشير إحصاءات سوق العمل التي تصدرها الهيئة العامة للإحصاء إلى أن عدد الموظفين الخاضعين لأنظمة التأمينات الاجتماعية ولوائحها، في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات، قد ناهز في نهاية الرابع الثاني من عام 2022م 1.72 مليون موظف، بنسبة 18% من إجمالي الموظفين في جميع الأنشطة الاقتصادية في المملكة. وتأتي هذه الأنشطة في المركز الثاني بعد أنشطة التشبييد، 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 مباشرةً أنشطة التشبييد بنحو 348 ألف موظف وموظفة سعوديين.

وتنظر بيانات الرابع الثاني 2022م أن ما يقارب ربع عدد الموظفين في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات ذات المركبات 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 نتيجةً 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 الرابع الثاني 2021م إلى 11.2% بعد سنة واحدة.

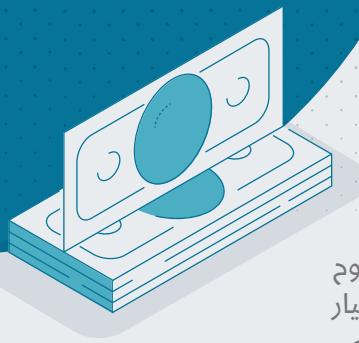
من جانب آخر مثل السعوديون الذكور نسبة 13.9% من إجمالي الأيدي العاملة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات؛ وذلك خلال الرابع الثاني من عام 2022م. وتبعدًّا لسياسة توطين الوظائف التي انتهجتها المملكة منذ مدة تماشياً مع أهداف رؤية المملكة 2030، بدأت أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات 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 أيضًا أن تبدأ تأثيرات سياسة توطين الوظائف على أنشطة تجارة الجملة والتجزئة، وإصلاح المركبات في الظهور أكثر خلال الفترة الممتدة بين 2022م و 2025م، خاصةً مع تفعيل دور معاهد، ومراكم 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.



المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، إحصاءات سوق العمل.

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



تُشير الإحصاءات الرباعية للبنك المركزي السعودي إلى أن 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 تتوفر الشركات المتخصصة في التمويل إلّا 3,895 مليون ريال بنسبة 2.3% من إجمالي التمويل الممنوح لها.

ارتفاع حصة تمويل لأنشطة 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 لأنشطة 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 والترزامها بزيادة إجمالي أصول القطاع المصرفي لتبلغ 3,515 مليار ريال بحلول عام 2025م. وستساعدهم 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 وفّرته القطاع المصرفي

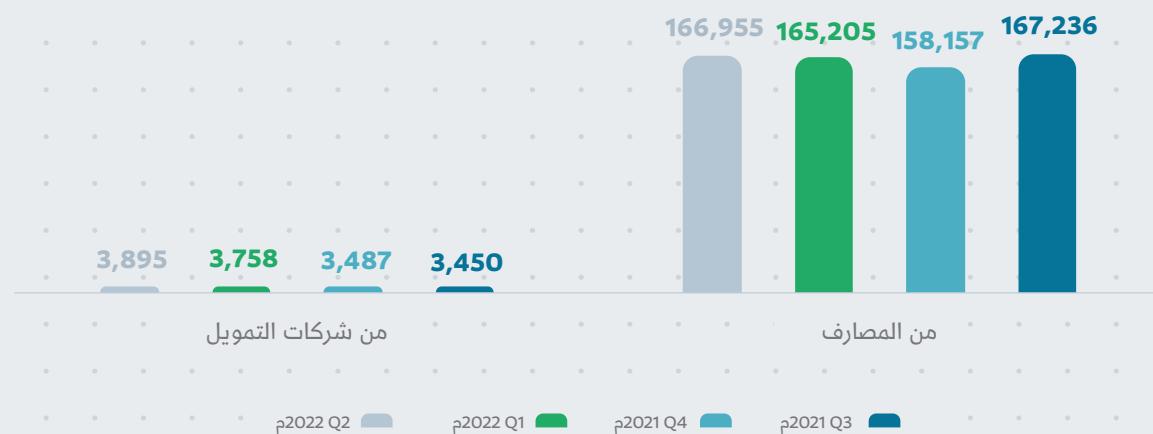
**1.11%**

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 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 يشكل وجهة مفضلة وملائكة 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 محفزتين 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 منشجعة 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 تشبّع 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 لتجار التجزئة... إلخ. وتشير الدرجة 100 إلى انخفاض تشبّع السوق، وانخفاض حصة تجارة التجزئة الحديثة، ووجود فرص استثمارية لتجار التجزئة المحليين والدوليين.

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

وبحسب تصنيف هذا المؤشر لعام 2021م، فإن المملكة العربية السعودية حلّت 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 54.1 و 64.4 على التوالي. وبحسب المؤشرات الفرعية، فإن المملكة تميّز بمناخ آمن، يكاد يكون خالياً من المخاطر الاجتماعية والاقتصادية والأمنية، كما أن السوق السعودي للبيع بالتجزئة يُعد سوقاً جذباً للاستثمارات المحلية والأجنبية بفعل التقدّم الحضري للسكان، وتوفّر 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 بكورونا، تغير المشهد تماماً في صناعة البيع بالجملة والتجزئة داخل المتاجر وخارجها، ودخلت مراكز التسويق، 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:



جدولة الموظفين

## تقنيات إدارة المتجر ..... Store Management

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

إدارة الرواتب

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

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

## تقنية أنظمة نقاط البيع الإلكترونية ..... PoS Systems and E-commerce

وهي تقنية تعتمد بها 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 إيسالات، وشاشة ضوئية للرموز الشريطية، ودرج نقدي، وبرامج تشغيل، وتتأتي 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 مكتبة ومعلومات عامة

## تقنية تحديد الموقع في الأماكن المغلقة ..... Indoor Positioning Systems: IPS



وهي تقنية تشهد استخدامات واسعة في المتاجر، والمساحات الكبيرة حول العالم، وتهدف لمساعدة المستخدمين والعملاء على التنقل داخل السوق، حيث لا يتوفّر نظام تحديد المواقع العالمي (GPS). ويحتاج تنفيذ أنظمة IPS في المتاجر توفّر بنية تحتية مناسبة، مثل: م nårات Bluetooth أو Wi-Fi RTT\* أو النطاق العريض للغایة (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 اتباعه للعثور على السلع التي يبحث عنها بكل سرعة. وتتّمتع 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 للمتسوقين بشأن المنتجات، والعروض على هواتفهم الذكية. كما أن البيانات المتعلقة بحركة العملاء، ومويّلاتهم 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 درجة مرور عالية في المتجر.

## رموز الاستجابة السريعة ..... QR- Code

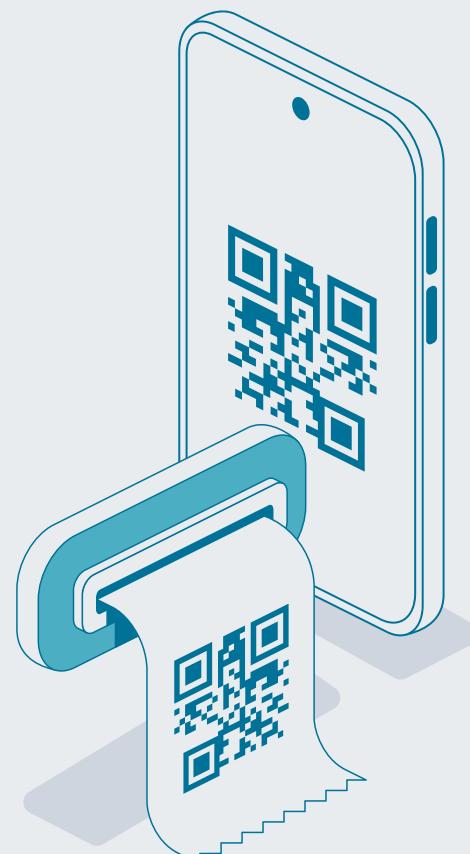
رمز الاستجابة السريعة (QR) هو عبارة عن رمز شريطي مرئي، يتيح ترميز بعض مئات من الحروف، ويمكن للأجهزة الذكية التعرف عليه، وفك شفرته بسرعة فائقة عند مسحه ضوئياً باستخدام كاميرا الهاتف الذكي مثلاً.

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، ووصولات 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 التخيّفات، والمواسم، وذلك بضم المتسوقين إلى قائمة الانتظار الفترافية، والإذن لهم بالدخول عن طريق إشعار يصلهم على هواتفهم عندما يحين دورهم للدخول.



Wi-Fi RTT\* أو Wi-Fi Round-Trip-Time 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 التعرف بالتردد اللاسلكي RFID: RADIO-Frequency Identification



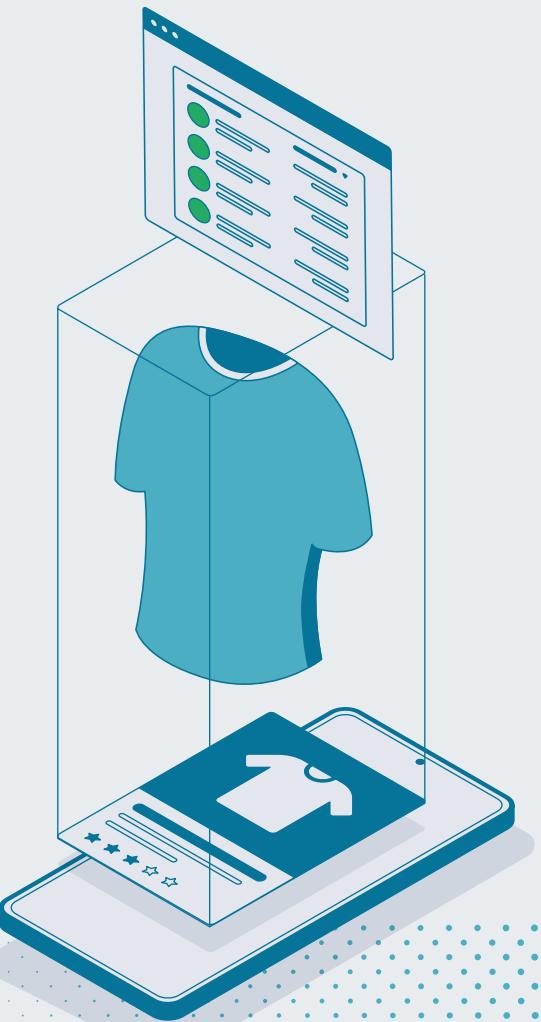
هي تقنية تمكّن من تحديد الهوية بشكل تلقائي، باستخدام موجات الراديو التي ترسلها شريحة بيانات مثبتة على المنتجات والسلع، ويتم التقاطها عن طريق جهاز يسمى (RFID Tags) لقراءتها، وتحليلها. هذه التقنية تعتبر قديمة نسبياً، ولكن استخدامها في مجال تجارة الجملة والتجزئة أصبح ضرورة ملحة بالنظر إلى فوائدها الكبيرة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

- تسريع عمليات جرد السلع، والمنتجات، والكشف المبكر عن الإخلالات والنواقص التي قد تعيّرها، مثل: انتهاء صلاحية الاستخدام، أو الأعطال، أو انخفاض الجودة ... إلخ.
- إدارة المخزون، حيث تساهم هذه التقنية في تحديث ومتابعة مستويات المخزون بنسبة دقة عالية، وتلقي 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، وتنتمي من خلال العناصر المرئية الرقمية، والأصوات، والمحفزات الحسية الأخرى عبر تقنية التصوير المحسّم. حيث تمكّن المستهلك من الاقتراب من المنتج حدّ تجربته، ولكن دون لمسه فعلياً. وقد انتشر استخدام هذه التقنية في عالم تجارة التجزئة الإلكترونية بشكل واضح في السنوات الأخيرة، ومن مميزاتها:

- مساعدة العملاء في اختبار المنتجات قبل الشراء، أو تعلم كيفية استخدامها في بيئتهم. 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 تستخدّم غرف القياس الافتراضية، حيث تقوم تقنية RFID بمسح الملابس التي اختارها العميل بينما تقوم كاميرا البث المباشر بتركيبها على جسمه لتجربتها.



بعض البقالات تعرّض سلعها عبر موقعها الإلكتروني، وتمنّع المتسوقين عبر الواقع المعزّز فرصة الإطلاع على إصدارات بالحجم الطبيعي للمنتجات، دون الحاجة إلى مغادرة منازلهم. بعض متاجر بيع الأثاث المنزلي تأخذ المتسوقين في جولة إرشادية عبر الواقع المعزّز؛ لعرض عليهم منتجاتها بالحجم الطبيعي في بيئه افتراضية جميلة تزيد من فرص البيع.

- تدريب الموظفين على واقع العمل الذي سيقومون به، مثل التدريب على كيفية ترتيب السلع، وطريقة تتبع عمليات تزويد الحرفاء في أروقة المعرض، والاستعداد بشكل عام للتعامل الصحيح مع بيئه البيع بالتجزئة. ويمكن لمطوري الواقع المعزّز مساعدة عمال التجزئة على تصور الأرفف قبل إعدادها باستخدام مخطوطات ثلاثية الأبعاد، تسهل على العمال وضع الأوتاد، والأرفف، والتركيبات في مواقعهم المناسبة.

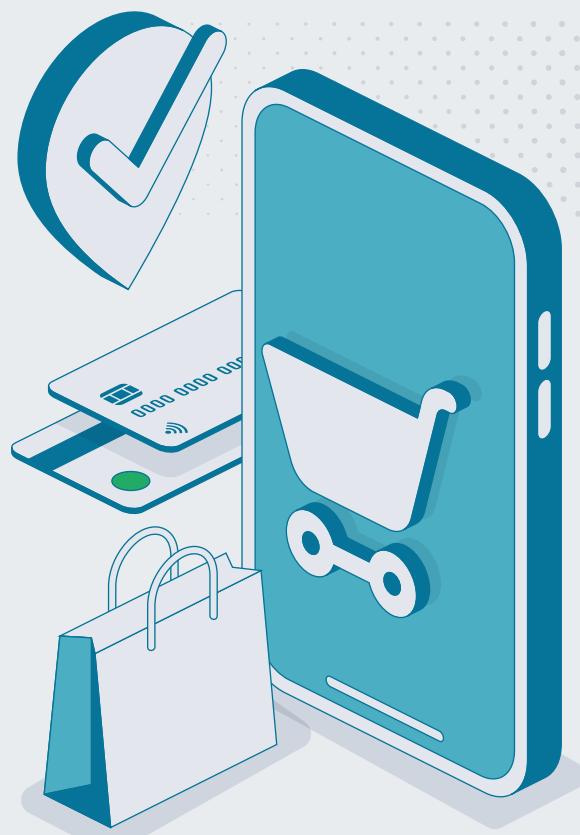
## تقنية الرموز المميزة غير القابلة للاستبدال ..... NFT: Non-Fungible Token



يكون رمز رقمي، يحمل تعريفاً خاصاً لمنتج فريد من نوعه، يميّزه عن المنتجات الأخرى. وهو بمثابة بصمة لاصبع 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 المميّز في سجل بيانات آمن، ولامركيز يُعرف باسم بلوكشين (Blockchain)، وقد ارتفعت مبيعات الرموز غير القابلة للاستبدال في العالم إلى مستوى قياسي في النصف الأول من عام 2021م بـ 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 مستهرون 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.

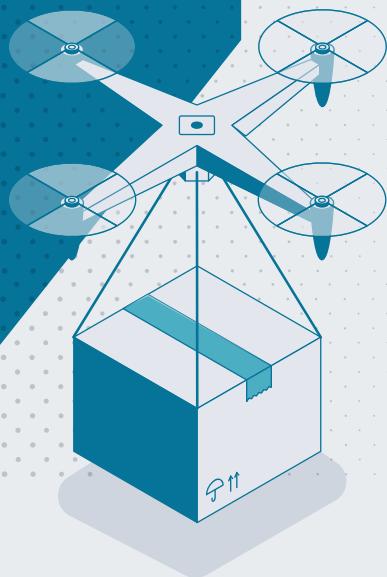
## تقنية الخروج الذكي ..... Smart Checkout

على الرغم من أنّتة العدّيد من عمليات الدفع من دون تلامس في المتاجر والمساحات الكبّرى، والأسواق المركزية إلا أنّ نسبة كبيرة من العملاء يشتّكون من طوابير الانتظار الطويلة أثناء التسوق، أو عند المحاسبة، ويعترف الكثير منهم بتأديبهم عن الشراء في أكثر من مناسبة؛ بسبب طوابير الانتظار. وقد توصلت عدّيد المتاجر الكبّرى 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 التعرّف على عدّيد المنتجات في وقت واحد، بحيث يقوم العامل ببساطة بوضع أغراضهم في عربة التسوق المجهزة بهذه التقنية ل تقوم 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 لاقت 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

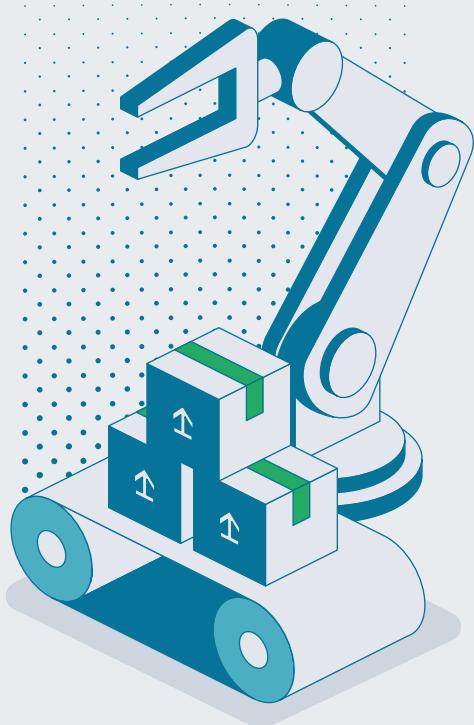
### ..... Artificial Intelligence, Robots and Automation

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 المخزونات 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، وتتبين العمال والموظفين إلى ذلك.

أما على مستوى تحليل سلوك المستهلك، فإن البيانات الضخمة التي يمكن جمعها من خلال مختلف الأجهزة الذكية المركبة في المتجر، تساعد على تحليل العادات، والإنفاق الاستهلاكي للعملاء الذين يرتدون المتجر، واستخدام نتائج تلك التحليلات لبناء الإستراتيجيات التسويقية التي تستهدف جذب عملاء جدد. وتتمدد هذه الفكرة إلى التجارة الإلكترونية أيضاً، حيث يمكن تبعي سلوك المستخدم أثناء زيارته لموقع متجر على الإنترنط؛ 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 تلبي احتياجاتهم. كما يقدم لهم شرداً 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 الالزمه التي تزيد من ربحيتها. ويكون ذلك من خلال أتمة 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  
التزويد، وتاريخ البيع... الخ، وذلك بسرعة فائقة.

تحليل وفهم أداء المتجر بشكل أفضل من خلال تحليل البيانات التي يتم جمعها عن طريق التطبيقات، والتجهيزات التي يتم تركيزها في المتجر. في بعض المتاجر، تتبع كاميرا الاستشعار الحراري المركزة في الأبواب عدد الأشخاص الذين يدخلون المتجر، وترتبط بيانات توافد المتسوقين بالإيرادات من نظام نقاط البيع، والدفع في المتجر. ويمكن ذلك من التعرف على أوقات الذروة، وعلى نوع السلاع الأكثر طلبًا، 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 المثلثي لكل عنصر في الأوقات العادلة، 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 مبيعًا، وتقييم أداء موظفي المبيعات، وحساب أوقات العمل الإضافي، وإسناد التحفيزات، ونقطات التميز إلى الموظفين بالمتجر.

• مراقبة المتجر لتأمينه من عمليات السرقة، ومن أحطاء العد اليدوي، وتجاوزات الموظفين، واكتشاف أخطاء التسويق، والضائع المفقودة على الفور.

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



## تقليل التكاليف.

تساعد أنظمة إدارة ومراقبة المبيعات، وتقنيات الاستجابة السريعة (QR code) وتقنيات التعرف اللاسلكي على المنتجات (RFID)... على تقليل تكاليف التزوّد بالسلع، وإدارة المخزون؛ وذلك من خلال التعرف السريع والهيئي على حالة المبيعات، وحالة المخزون، والقيام بطلبات التزوّد 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: لتفادي الأخطاء البشرية، وتقدير الاحتياجات من السلع والمنتجات بالدقة الازمة بشكل يمنع تراكمها أو تلفها.



## تحسيين رضا العم

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 الازمة 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 الماسن 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 التسويقية استثنائية، وتحفزه على تكرارها.

في مرحلة ما بعد البيع، تلعب التقنيات الحديثة أيضاً دوراً مهماً في رضا العملاء من خلال أتمتها، وتسرع في 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 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 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، والمؤشرات، والتقديرات، والتطورات، 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

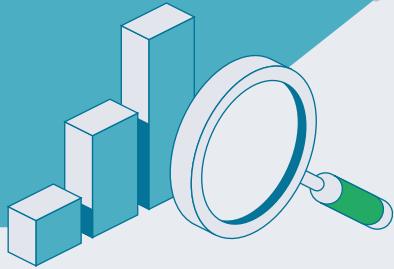
## العينة

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

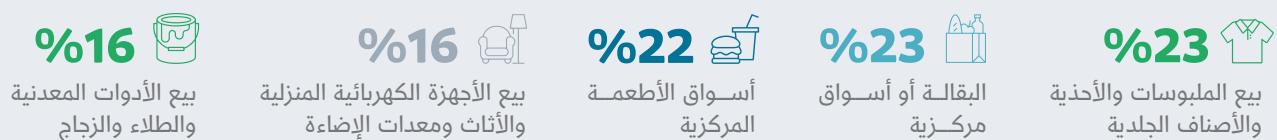
## فترة جمع البيانات

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

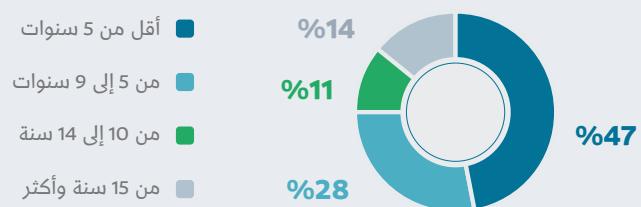
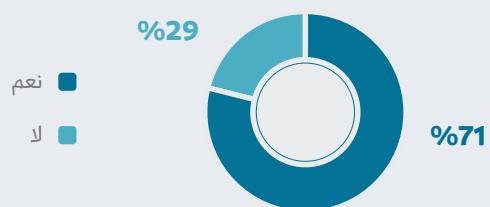
# خصائص عينة المنشآت العاملة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة



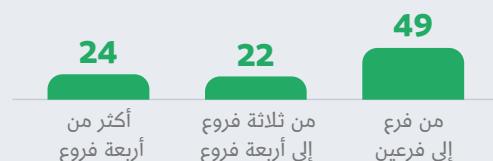
## توزيع العينة حسب النشاط



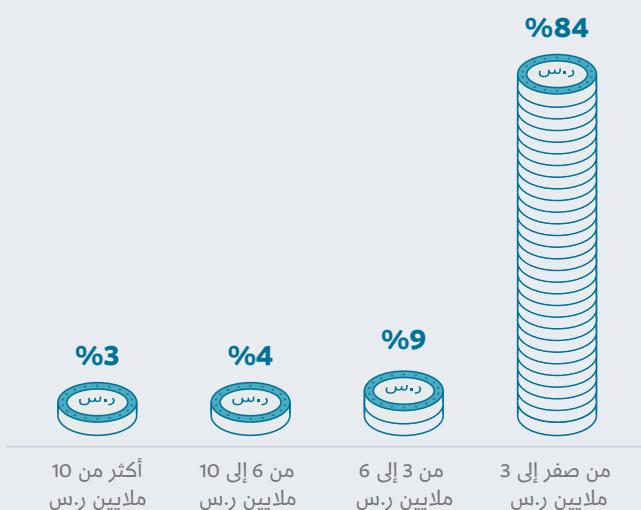
## توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة



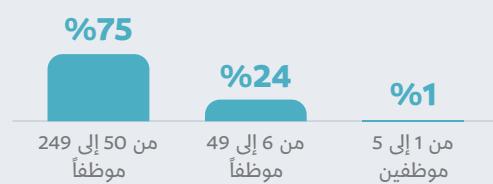
## عدد الفروع المتوفرة



## توزيع العينة حسب الإيرادات السنوية للمنشأة



## توزيع العينة حسب الحجم (عدد الموظفين بدوام كامل)



## توزيع العينة حسب المنطقة الإدارية



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



# مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



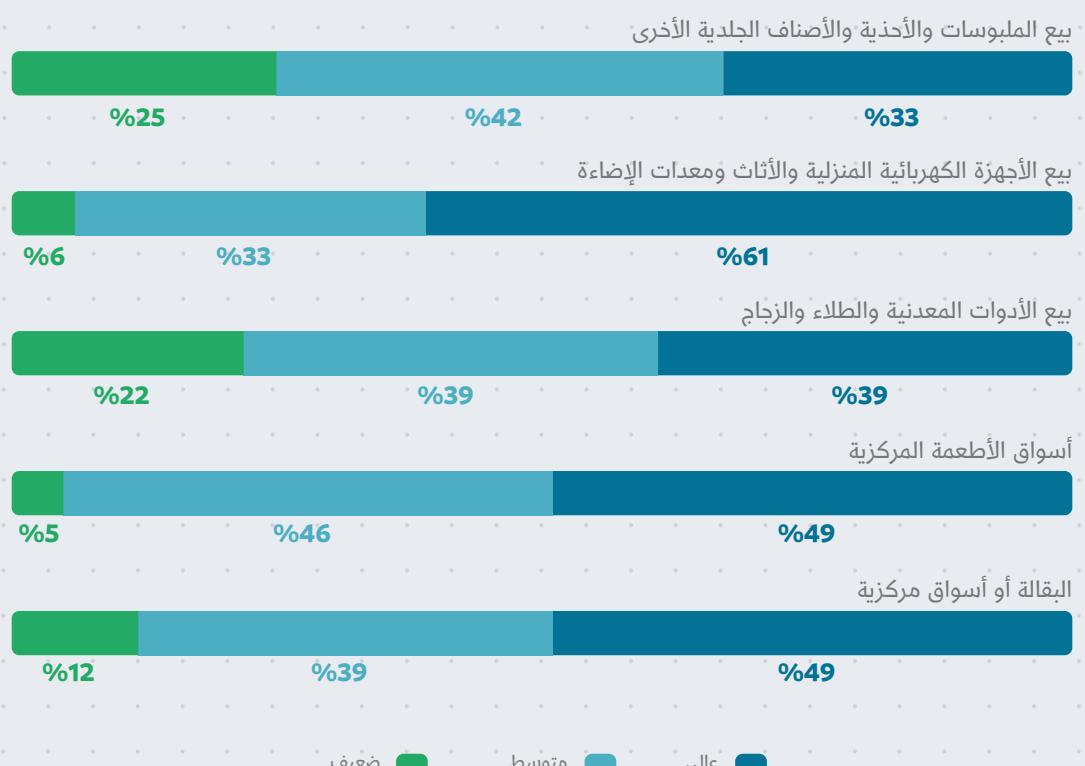
عدد المجيبين: 328

كيف تقييمون مستوى التقنية الموجودة في الآلات والأجهزة التي تستخدموها في عمليات تقديم خدماتكم وتشغيل منشأتم؟

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب نوع النشاط



ضعيف متوسط عالي

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

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

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

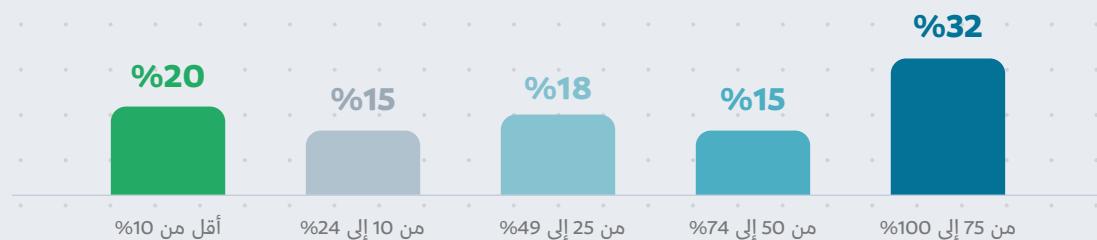
# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي



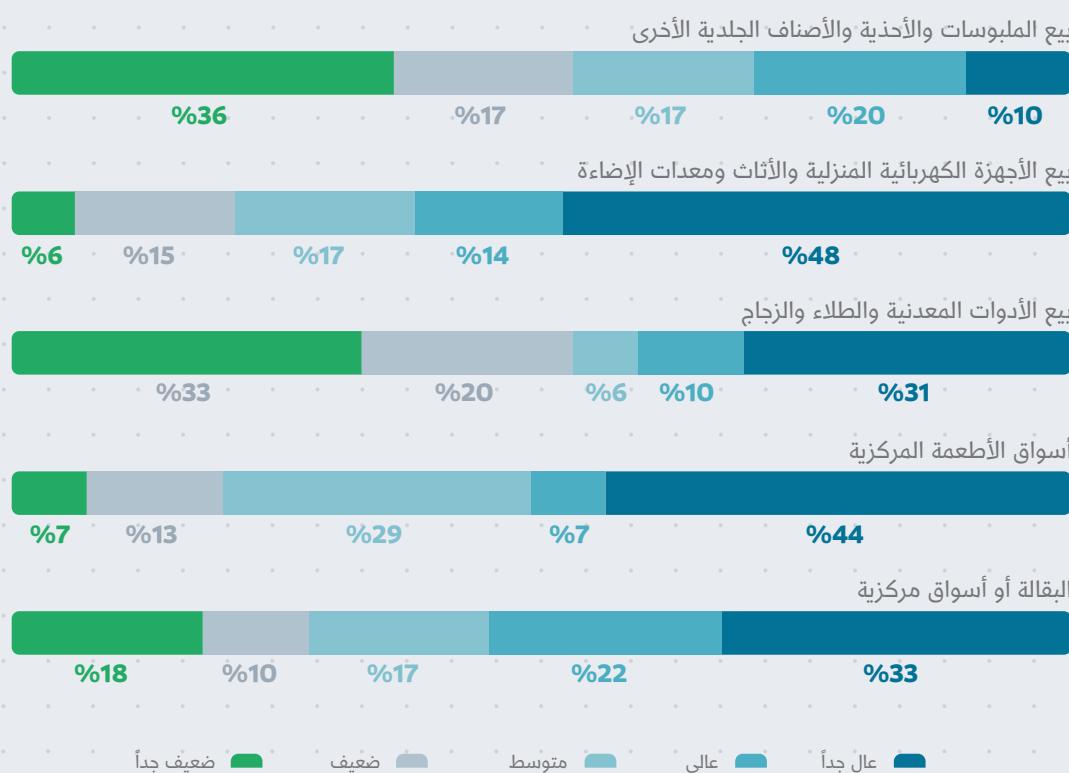
عدد المجيبين: 328

ما هي نسبة استخدامكم للأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي في منشأتك حسب تقديركم؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



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

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

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

# نسبة ارتباط الأجهزة بنظام رقمي أو لاسلكي



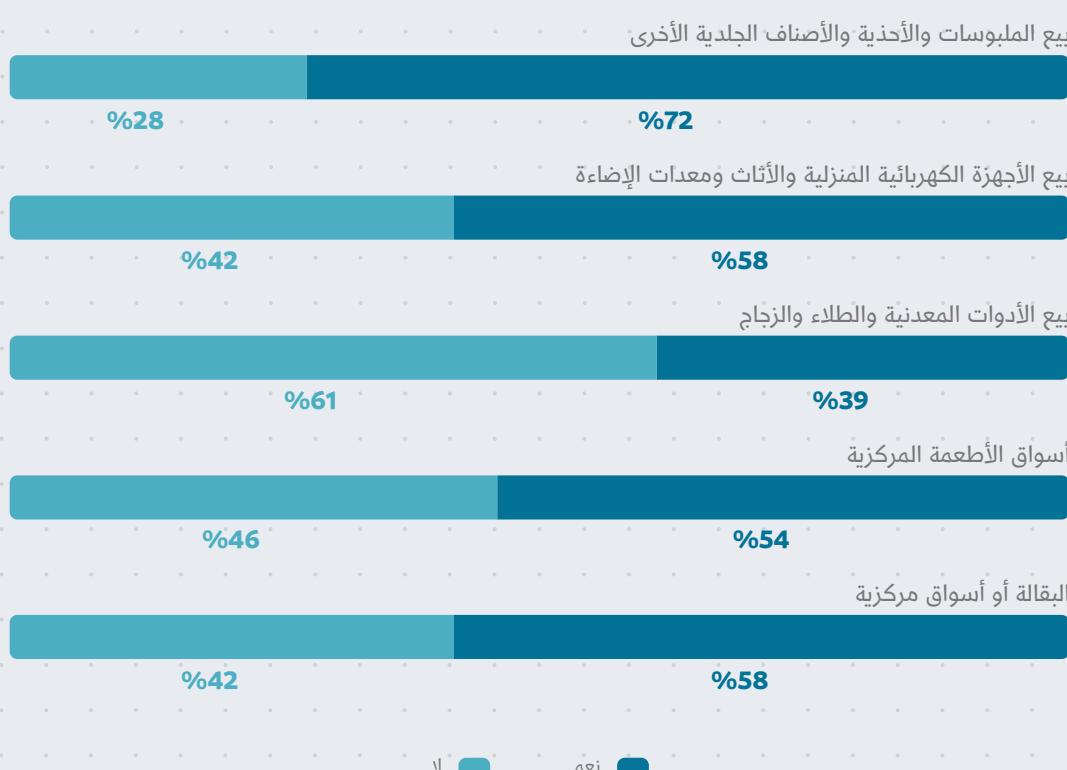
عدد المجيبين: 328

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

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والآوتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



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

· منشآت بيع الملبوسات والأحذية والأصناف الجلدية الأخرى هي الأكثر توفرًا 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 ببعضها البعض.

# تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشآة

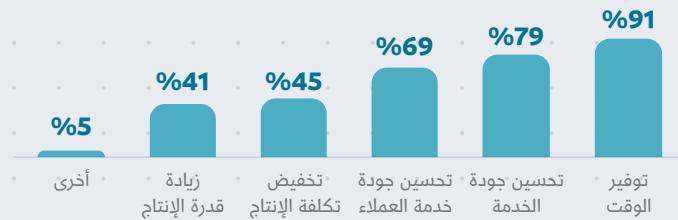


عدد المجيبين: 328

أي من التالي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينه في منشأكم؟

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

أبرز الجوانب التي ساهمت التقنية في تحسينها



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط

بيع الملبوسات والأحذية والأصناف الجلدية الأخرى

%22 %41 %37

بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث ومعدات الإضاءة

%4 %29 %67

بيع الأدوات المعدنية والطلاء والزجاج

%18 %31 %51

أسواق الأطعمة المركزية

%7 %24 %69

البقالة أو أسواق مركبة

%13 %29 %58

● ضعيف ● متوسط ● كبير

في ما يخص الأنشطة الأكثر تأثيراً بالتقنيات التشغيلية المستخدمة في المنشآة، يُلاحظ أن أسواق الأطعمة المركزية كانت الأعلى تأثيراً، وذلك بواقع 69%， يليها مباشرة منشآت بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث، ومعدات الإضاءة بنسبة 58%.

بالنظر إلى الجوانب التي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينها على مستوى المنشآة، هناك شبه إجماع من أصحاب المنشآت على أن استخدامهم لهذه التقنيات ساهم بشكل كبير في ربح الوقت. ودرجة 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 يقدّرون أن تأثيرها كان ضعيفاً.

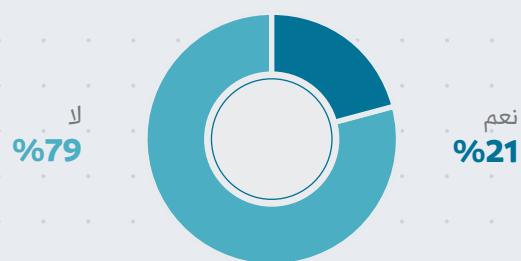
# الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



عدد المجيبين: 328

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

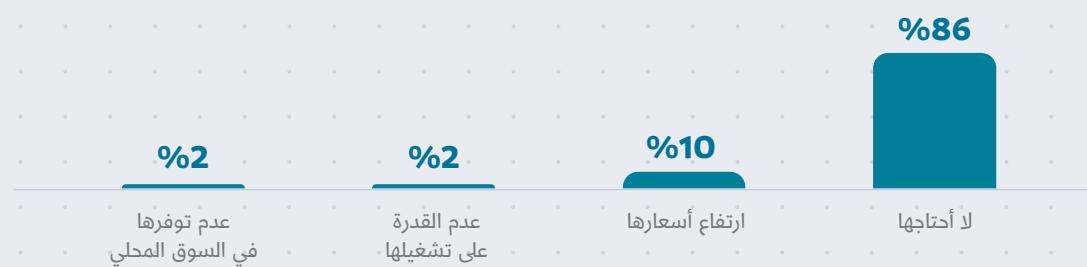
نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشآت في اقتنائها في المستقبل القريب



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 رئيسية وملحة في المستقبل القريب.

وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدر غالبية المستجيبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات؛ سواء لأنهم غير مقتنيين بجهازها، أو أنها متوفرة لديهم بالقدر الكافي. مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشغّل إلا 10% من أصحاب عدم الرغبة في اقتنائها.

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

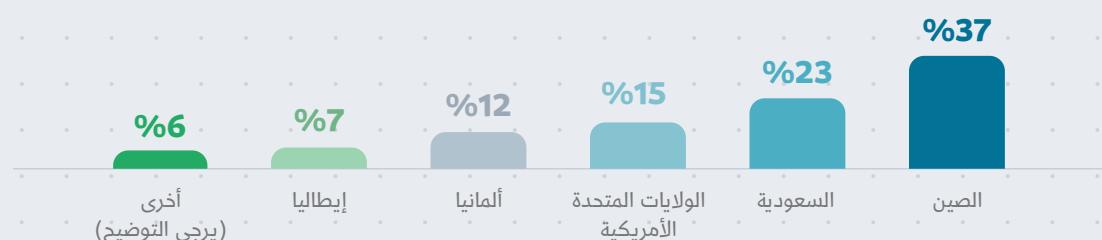
# الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



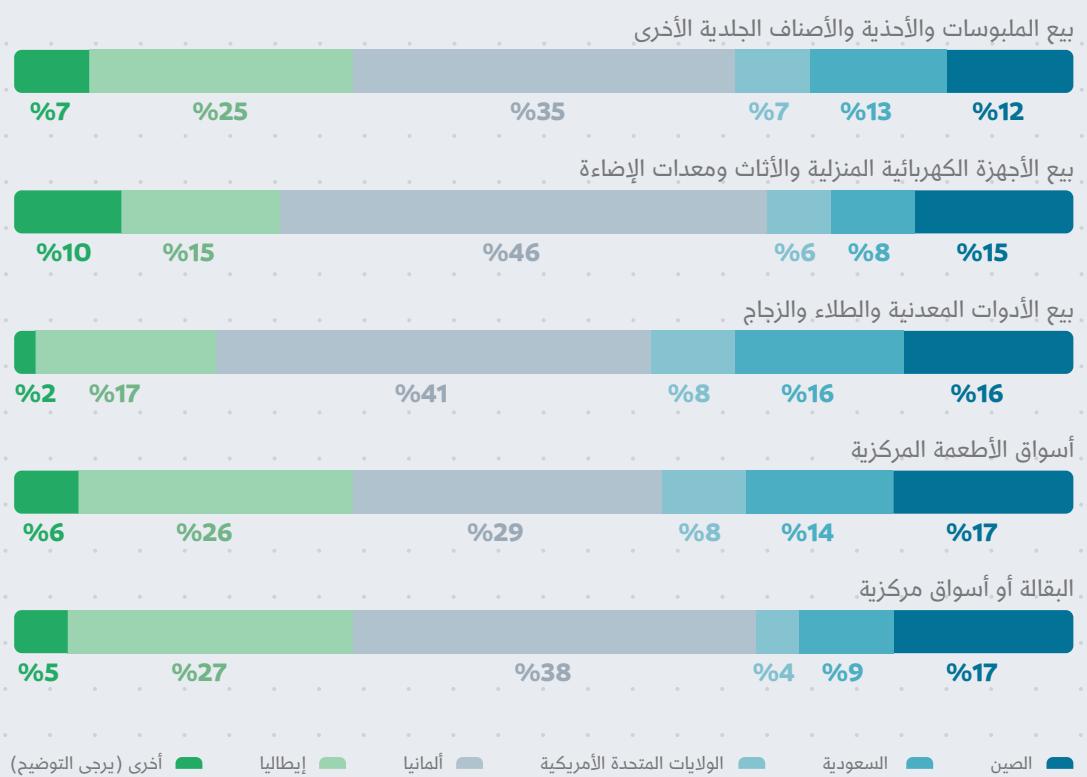
عدد المجربين: 328

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

## الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



## الدول الموثوقة 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 بنسبيه 46%，يليه مباشرة نشاط بيع الأدوات المعدنية والطلاء والزجاج بنسبيه 41%.

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

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



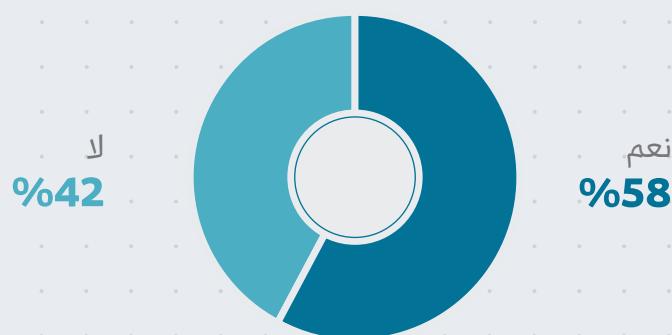
# مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم وإدارة المنشآة



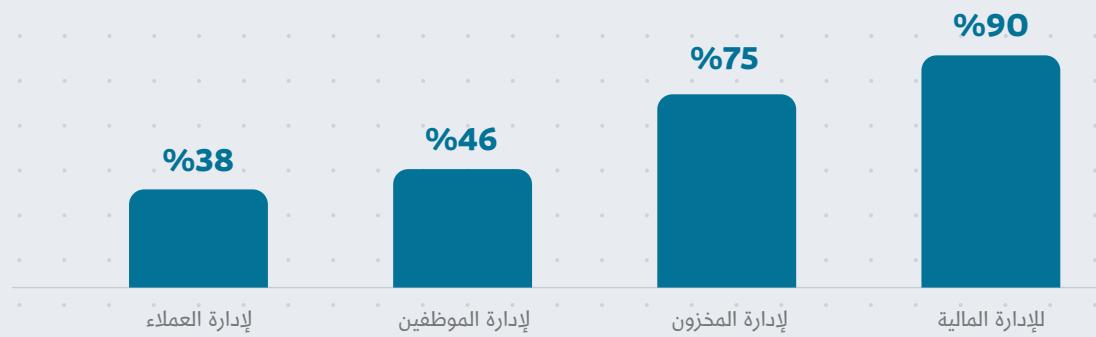
عدد المجيبين: 328

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

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 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.

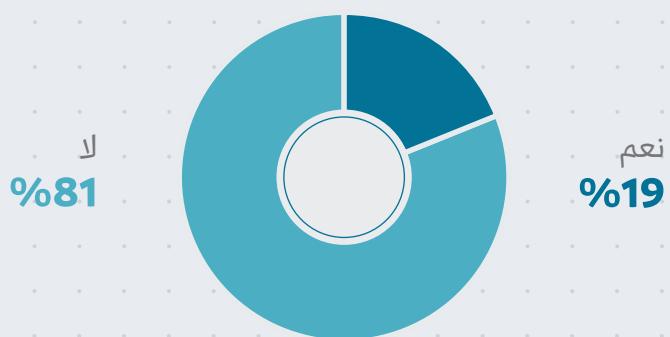
# مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



عدد المجيبين: 328

هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون،  
وليست 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 أساس 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، وليست متوفرة لديهم؛ وذلك بسبب عدم اهتمامهم بالموضوع.

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



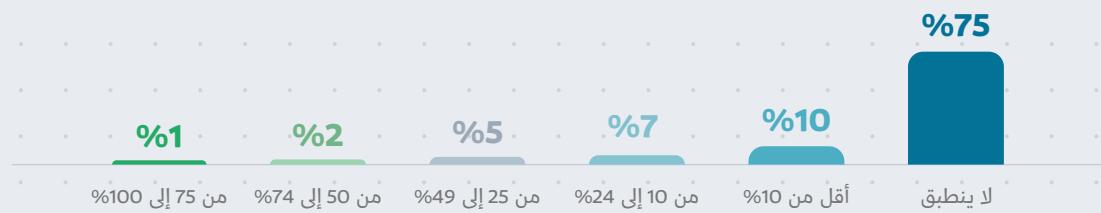
# نسبة الطلبات عبر الإنترنت



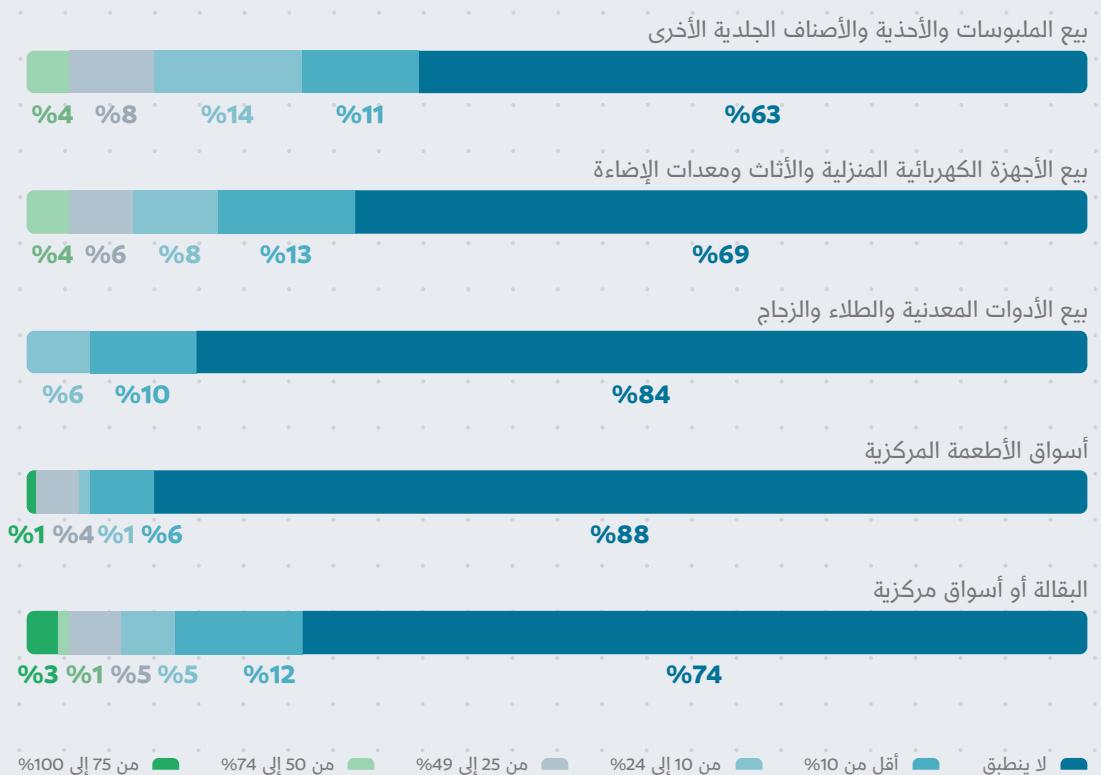
عدد المجيبين: 328

ما هي نسبة الطلبات التي تصلكم عبر الإنترنت؟

نسبة الطلبات عبر الإنترنت بشكل عام



نسبة الطلبات عبر الإنترنت حسب نوع النشاط



تعتبر متاجر بيع الملبوسات والأحذية والأصناف الجلدية الأخرى، وكذلك متاجر بيع الأجهزة الكهربائية والمنزلية والأثاث، ومعدات الإضاءة من بين المنشآت الأكثر استقبالاً للطلبات عبر الإنترنت، حيث أن 4% من كلّ منها 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 واب خاص بها، أو لعدم اشتراكها في التطبيقات المعروفة للطلبات الإلكترونية، وتعتمد مبيعاتهم بشكل رئيس على البيع في المتجر، ويشمل ذلك جميع أنواع المتاجر.

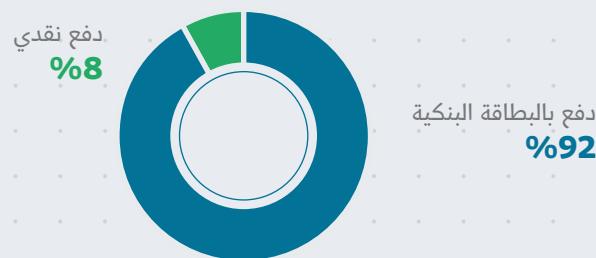
# طرق الدفع المستخدمة



عدد المجيبين: 328

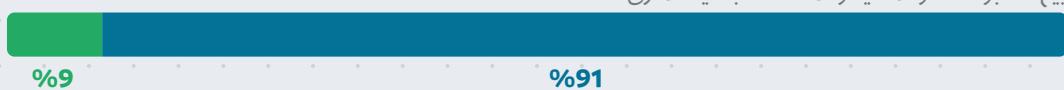
ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

## طرق الدفع المستخدمة بشكل عام

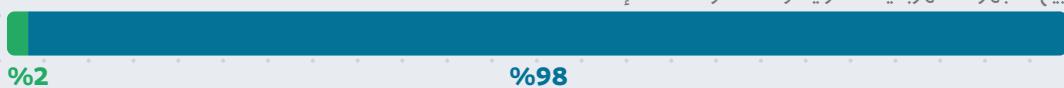


## طرق الدفع المستخدمة حسب نوع النشاط

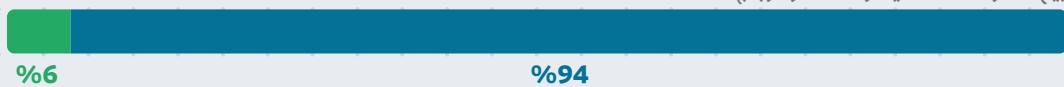
بيع الملبوسات والأحذية والأصناف الجلدية الأخرى



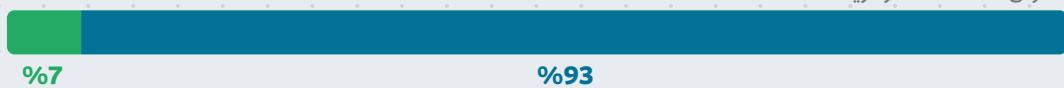
بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث ومعدات الإضاءة



بيع الأدوات المعدنية والطلاء والزجاج



أسواق الأطعمة المركزية



البقالة أو أسواق مركبة



دفع نقداً دفع بالبطاقة البنكية

يلاحظ أن هذه النسبة العامة ترتفع إلى 98% في منشآت بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية، والأثاث، ومعدات الإضاءة، وتتخفض 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.

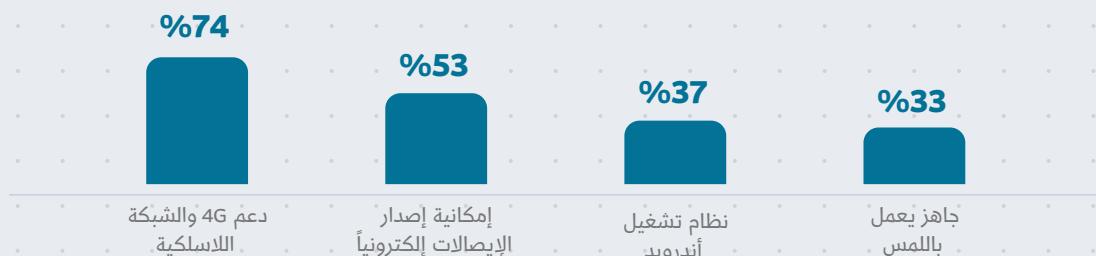
# أبرز التقنيات في وسائل الدفع ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



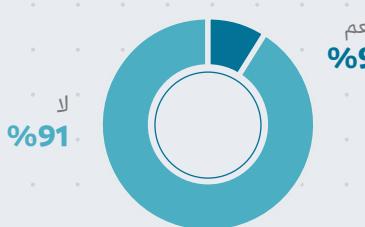
عدد المجيبين: 328

ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديك؟

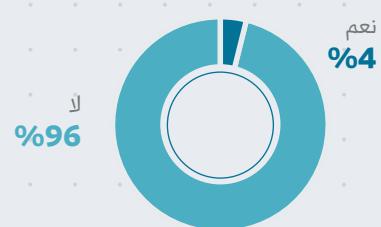
أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



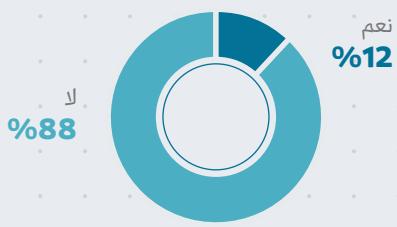
تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



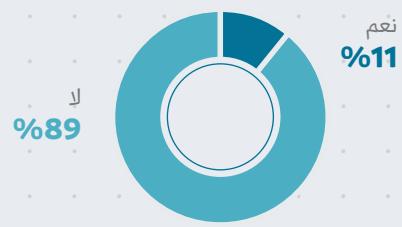
اعتماد برامج الولاء



توفر موقع إلكتروني نشط



الاشتراك في تطبيقات التوصيل



نسبة ضعيفة جداً من المنشآت تعتمد برامج الولاء (4%) و 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 الإنترن特 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

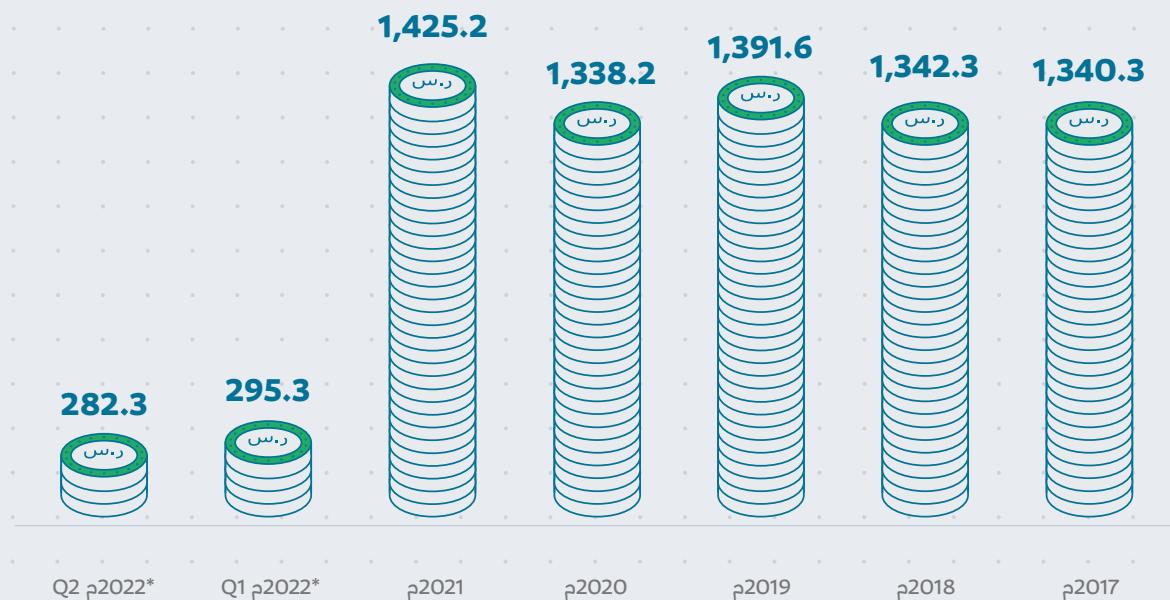


يشهد السوق السعودي لإصلاح المركبات وصيانتها تطويراً ملحوظاً خلال السنوات الخمسة الأخيرة، حيث إن قيمة المعاملات فيه قد بلغت نحو 3.68 مليار ريال خلال العام 2021م، وهو ما يمثل 0.26% من قيمة الناتج المحلي السعودي غير النفطي لنفس العام، والذي كان في حدود 1,425.2 مليون ريال. ويُتوقع أن يرتفع حجم المعاملات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

وبحسب هذه التوقعات، يفترض أن يكون حجم المعاملات في الربعين الأولين من عام 2022م في حدود 1.950 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% في 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 وال الرقمية في المملكة، وتحسن مؤشرات استخدام التقنيات الحديثة، وتقديم المملكة في الترتيب العالمي لمؤشر التنافسية الرقمية. وسيكون ذلك مدفوعاً بالثورة الرقمية التي ستشهدها صناعة المركبات خلال العشرينة القادمة، وتوجه المصنعين 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، يُتوقع أيضًا أن يرتفع عدد المركبات الكهربائية، خاصةً 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 سيغير نوع أسطول المركبات في المملكة تدريجيًّا 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 المساعدة. وسيكون لذلك تأثير مباشر على طبيعة الاستثمارات المستقبلية في هذا المجال. إذ من المؤمل أن تفتح هذه التقنيات الرقمية فرصًا 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**

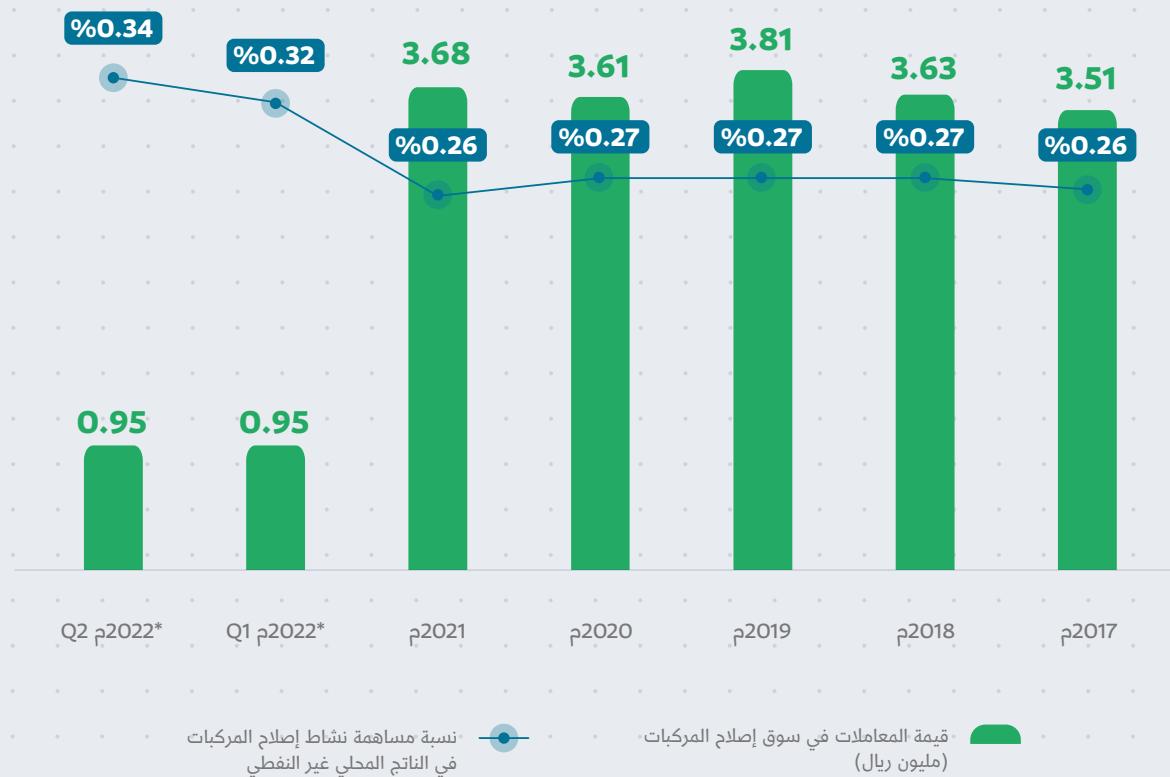
نسبة مساهمة نشاط إصلاح المركبات في الناتج المحلي غير النفطي للربع الثاني 2022م



**950** ألف ريال

قيمة المعاملات في سوق إصلاح المركبات خلال الربع الثاني 2022م

## نشاط إصلاح المركبات



\* 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



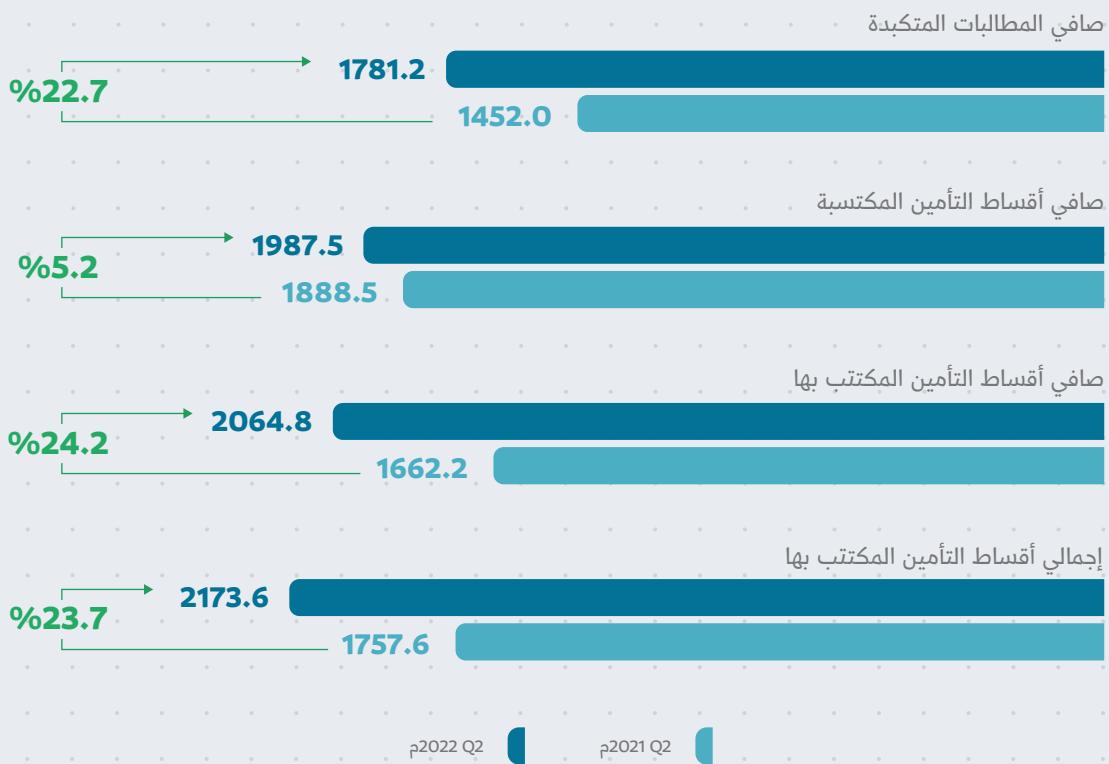
تُشير تقارير قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية إلى أن إجمالي أقساط التأمين على المركبات قد بلغ 2.17 مليار ريال في الربع الثاني من عام 2022م، بزيادة 23.7% عن نفس الربع من العام الماضي (2021م). ويتمثل هذا المبلغ إجمالي دخل عمليات التأمين على المركبات من خلال إصدار 1.67 مليون وثيقة تأمين.

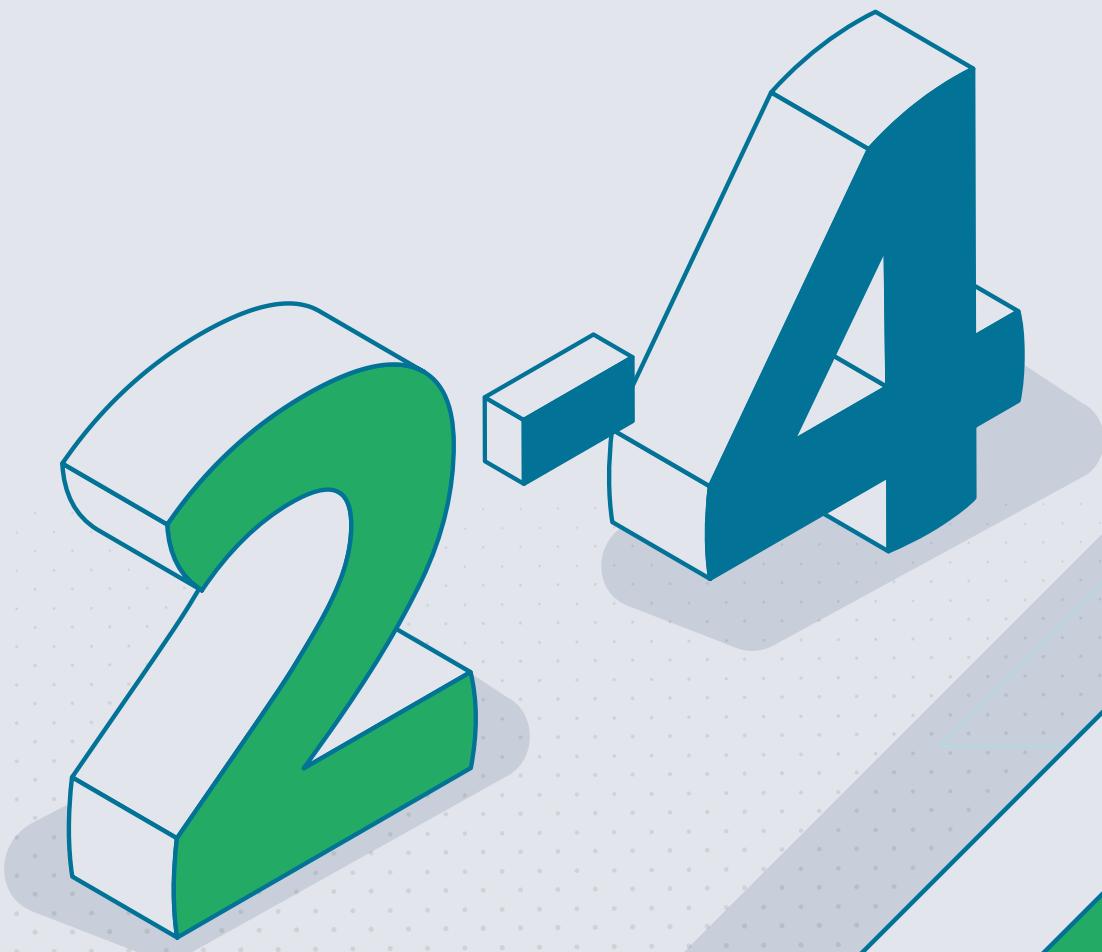
في الوقت نفسه، بلغ صافي المطالبات المتكبدة، وهي المبالغ التي تدفعها شركات التأمين للمشترين أو حاملي الوثائق تبعيضاً عن الأضرار التي تلحق بالمركبات المؤمن عليها حسب شروط وثيقة التأمين، نحو 1.78 مليار ريال في الربع الثاني من عام 2022م، بزيادة 329.2 مليون ريال عن نفس الربع من العام الماضي، أي بنسبة زيادة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

ويعد صافي المطالبات المتكبدة 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.

وتُشير التوقعات إلى ارتفاع قيمة المطالبات المتكبدة 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)





# 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 بتنبيه كاميرات الرؤية، ومعدات الملاحة الأوتوماتيكية، وأنظمة التحذير والمعلومات والترفيه وغيرها من التقنيات الرقمية المتقدمة الأخرى. ولم تعد هذه التقنيات حكراً على السيارات الفاخرة، بل انتقلت تدريجياً للسيارات العادي 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 الازمة والمتقدمة؛ 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 إصلاح السيارات وصيانتها؛ وذلك نظراً لما تتيحه من إمكانيات:



توريق قطع الغيار ومراقبة المشتريات والمخزون



التعامل مع مختلف فروع الورشة



تتبع البيانات والموارد المالية للورشة



إدارة الأفراد



جدولة المواعيد



تنظيم العلاقات مع العملاء



التعامل مع مهام المحاسبة والرواتب



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



تقييم كفاءة القطع والأجزاء، والأنظمة الموجودة في المركبات



تحديد هوية المركبات، وخصائص مكوناتها التقنية



دقة التقديرات عند معاينة الأعطال، وفحص المركبات



تحليل بيانات الأعمال اليومية والشهرية والسنوية لبناء الخطط التسويقية والتطويرية



تحسين إنتاجية الموظف من خلال متابعة الحضور، وتقدير المردود



الاتصال بالعملاء في الوقت المناسب، وبالسرعة المطلوبة

## الأجهزة الإلكترونية Electronic Devices

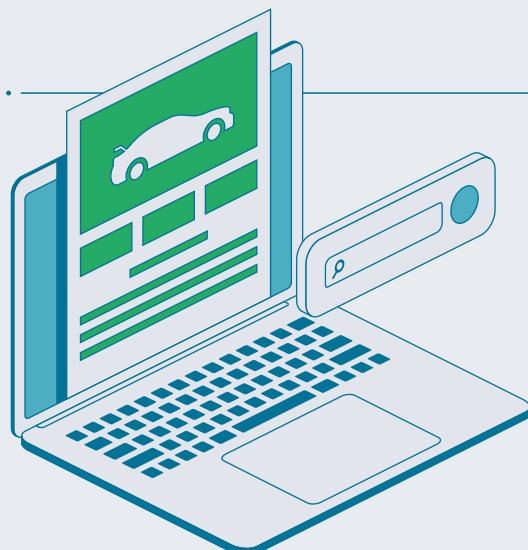


تعمل الأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف الذكية على تسهيل وتسريع العمل، سواء في أرضية الورشة أو بين موظفي الورشة والعملاء. وقد أصبحت هذه التقنيات والأجهزة ضرورية لتشغيل ورش إصلاح السيارات الحديثة وصيانتها. حيث أنها تساعدها على تشخيص الأعطال من خلال قراءة بيانات الكمبيوتر الرئيسي للسيارة، والبحث بسرعة عن المعلومات حول الأجزاء، والقطع، وطرازات 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 أيضًا الفنيين على إكمال أوامر الإصلاح رقميًا، مما يمكنهم من تقديم تقديرات أسرع وأدقًّا للأجزاء المعطلة، وللوقت اللازم لإصلاحها.

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

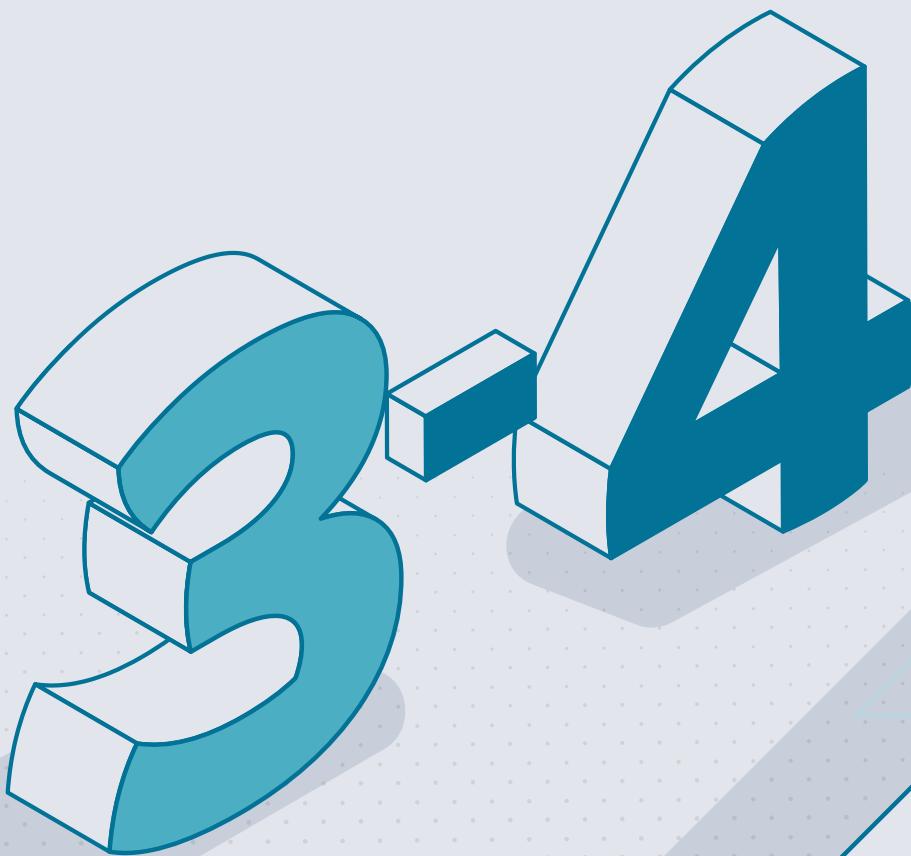
من جانب آخر، تساعد بعض التكنولوجيات الجديدة المضمنة في الأجهزة الحديثة على تقديم ملخص مرنٍ للعميل من خلال فيديو قصير متحرك، يوضح له نوع العطل الحاصل في مركبته، ويقدم له شرحاً مبسطاً عن العمل الذي قامت به الورشة لإصلاح ذلك العطل. وهذه العملية أهمية بالغة في خلق مناخ من الثقة بين العميل والمنشأة بعد فهمه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

## مواقع الويب Websites



في الوقت الحالي، أصبح من الضروري جدًّا أن يكون لدى كل ورشة لإصلاح 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، ويمكنهم ذلك من تلقي الإشعارات لتنذيرهم بتاريخ ووقت موعدهم. ويكون هذا التمثيل فعالًّا للغاية؛ لأنه يوفر الوقت للعميل، ويزيد من مستويات الرضا. فعندما يشعر العملاء أنهم يحصلون على قيمة مضافة في الخدمات التي يشاركون 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 الازمة. وهذا يزيد من مستويات الانتاجية 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 الاستبيان، حول مجموعة من المؤشرات، والعوامل، والمؤثرات، والتقديرات، والتطورات، التي تخصّ أهمية هذه التقنيات في تطوير صناعة خدمات إصلاح المركبات في العالم، ومستقبلها في المملكة العربية السعودية.

## محاور الدراسة

شملت الاستبيان 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 78 مقابلة وجهاً لوجه موزعة على مناطق إدارية عدّة، وأنواع عدّة من ورش صيانة المركبات وإصلاحها

## فترة جمع البيانات

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

# خصائص عينة المنشآت العاملة في أنشطة صيانة المركبات وإصلاحها



توزيع العينة حسب النشاط . . . . .

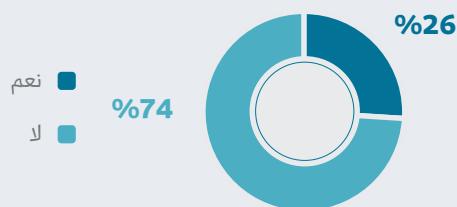
%1 

ورش مملوكة لعلامات تجارية عالمية لإصلاح وصيانة المركبات

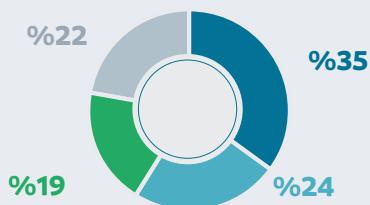
%99 

ورش محلية لإصلاح وصيانة المركبات

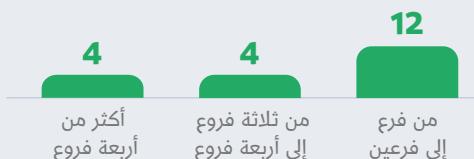
توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة . . . . .



أقل من 5 سنوات ■  
من 5 إلى 9 سنوات ■  
من 10 إلى 14 سنة ■  
من 15 سنة وأكثر ■



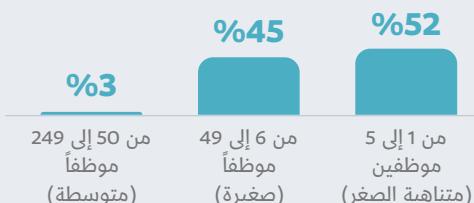
عدد الفروع المتوفرة . . . . .



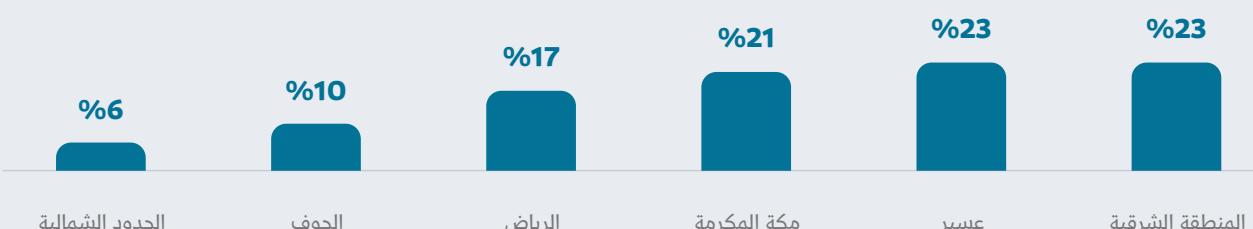
توزيع العينة حسب الإيرادات السنوية للمنشأة . . . . .



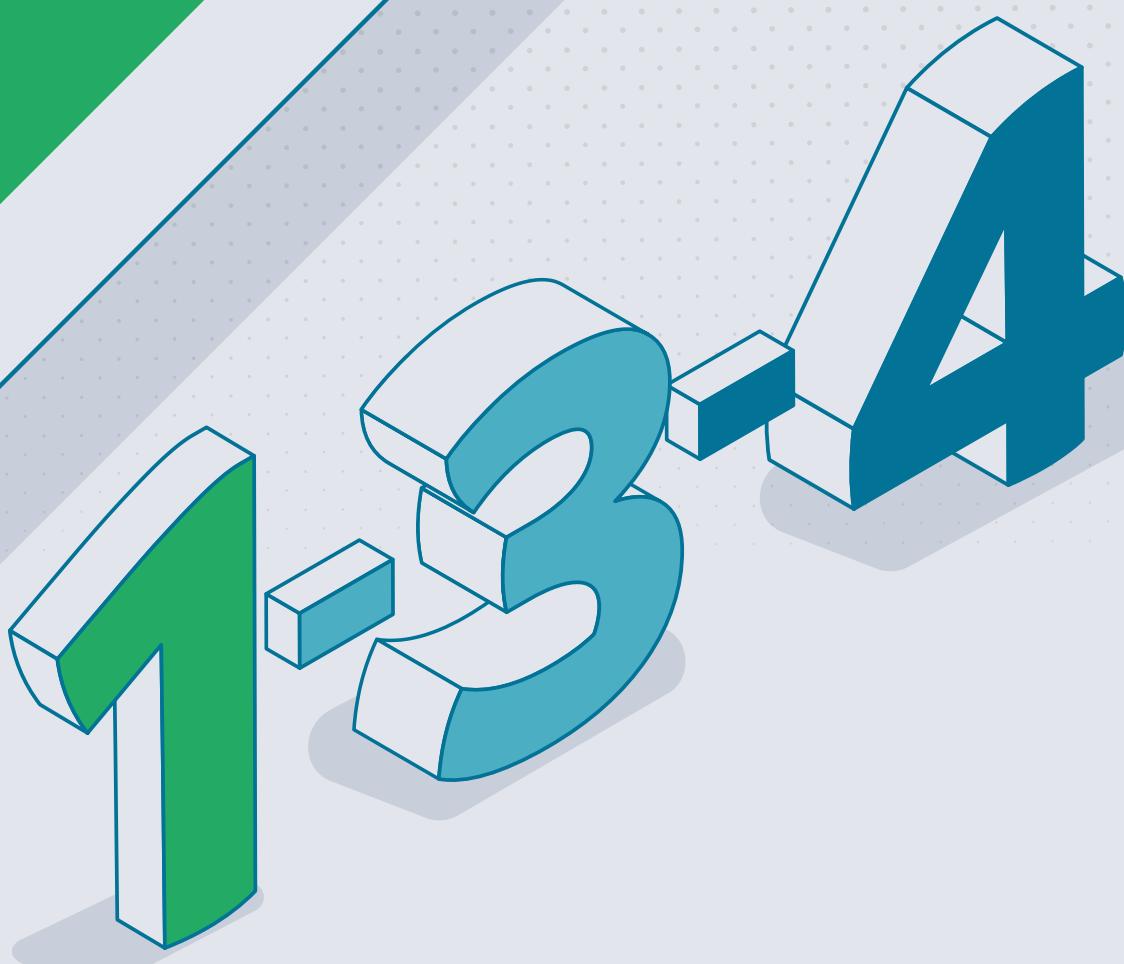
توزيع العينة حسب الحجم  
(عدد الموظفين بدوام كامل)



توزيع العينة حسب المنطقة الإدارية . . . . .



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



# مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



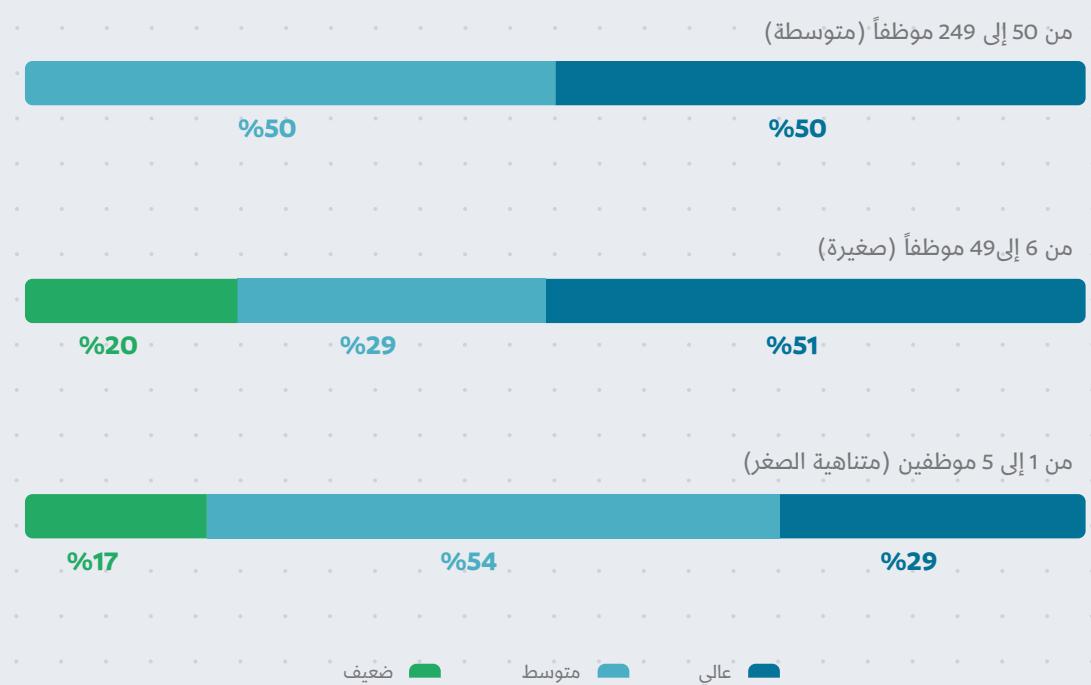
عدد المجيبين: 78

كيف تقييمون مستوى التقنية الموجودة في الآلات والأجهزة التي تستخدموها في عمليات تقديم خدماتكم وتتشغيل منشأتم؟

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.

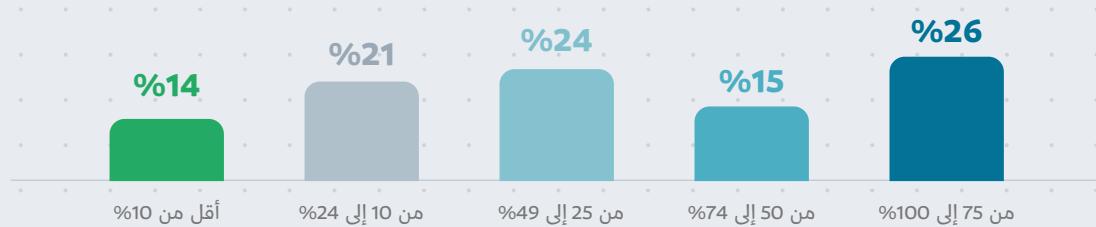
# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي



عدد المجيبين: 78

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

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب حجم المنشأة

من 50 إلى 249 موظفاً (متوسطة)



من 6 إلى 49 موظفاً (صغرى)



من 1 إلى 5 موظفين (متناهية الصغر)



ضعف جداً ضعيف متوسط عالي عالي جداً

تعد المنشآت المتناهية الصغر (من 1-5 موظفين) هي الأقل اعتماداً على التكنولوجيات الحديثة في صناعة أعمالها، حيث أن 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 المركيبات يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بنسبة عالية إلى عالية جداً.

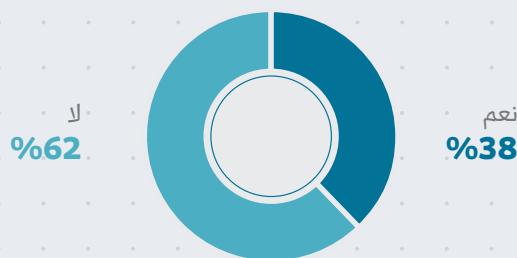
# نسبة ارتباط الأجهزة بنظام رقمي أو لاسلكي



عدد المجيبين: 78

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

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في المنشأة بشكل عام



نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها حسب حجم المنشأة

من 50 إلى 249 موظفاً (متوسطة)



من 6 إلى 49 موظفاً (صغرى)



من 1 إلى 5 موظفين (متناهية الصغر)



نعم لا

تبعد المنشآت المتناهية الصغر الأقل اعتماداً على هذه الأنظمة المتطرفة في أعمالها، حيث أن 63% منها لا توفر لديها هذه التقنيات ولا يستخدمنها.

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

# تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشآة

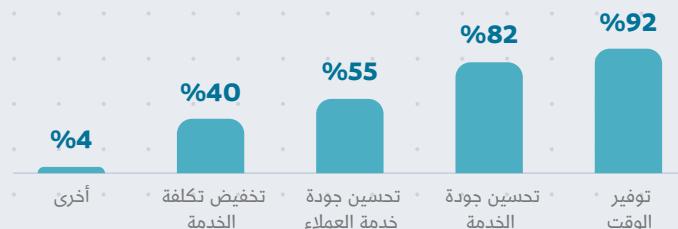


عدد المجيبين: 78

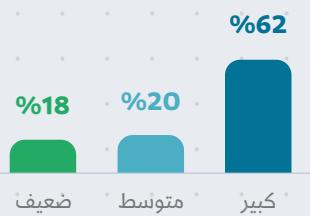
س: أي من التالي ساهمت التقنيات في تحسينها؟

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

أبرز الجوانب التي ساهمت  
التقنية في تحسينها



مستوى تأثير التقنيات  
المستخدمة بشكل عام

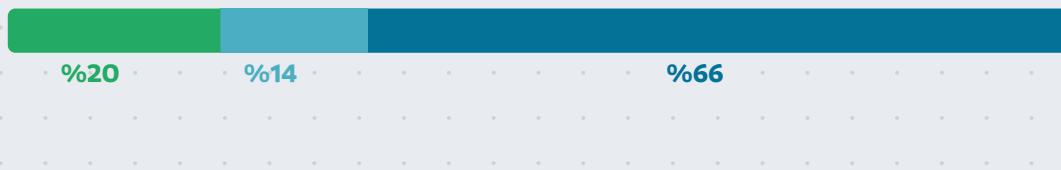


مستوى تأثير التقنيات المستخدمة حسب نوع النشاط

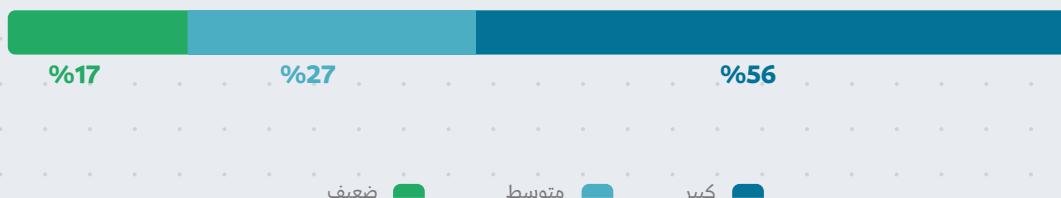
من 50 إلى 249 موظفاً (متوسطة)

%100

من 6 إلى 49 موظفاً (صغرى)



من 1 إلى 5 موظفين (متناهية الصغر)



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

بالنظر إلى الجوانب التي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينها على مستوى المنشآة، 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.

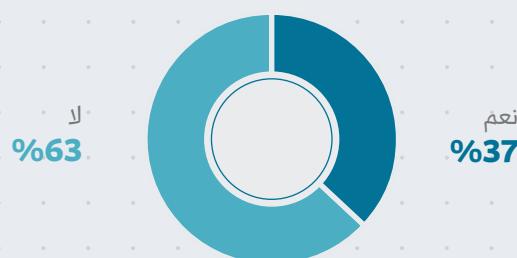
# الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



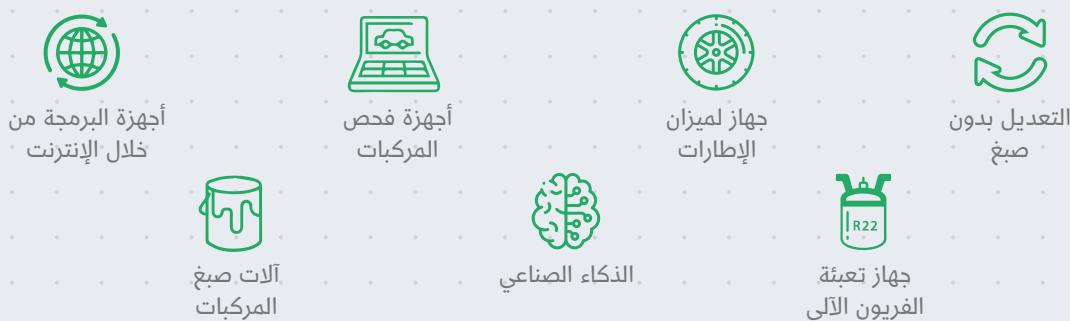
عدد المجيبين: 78

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

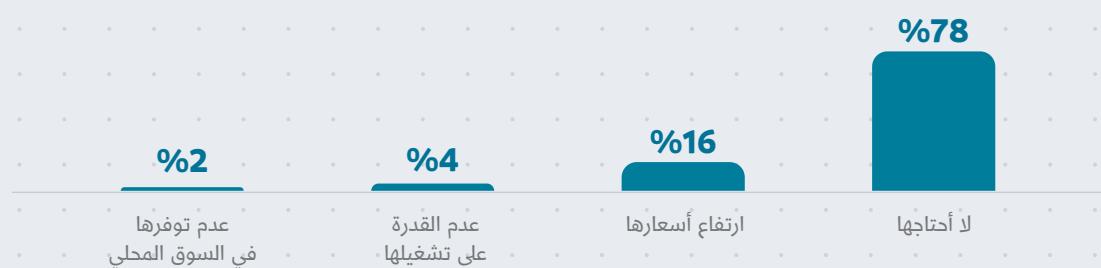
نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشآت في اقتنائها في المستقبل القريب



أبرز أسباب عدم الرغبة في اقتناء الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



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

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

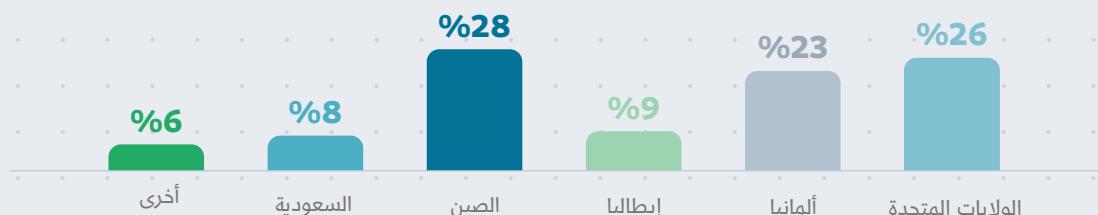
# الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



عدد المجيبين: 78

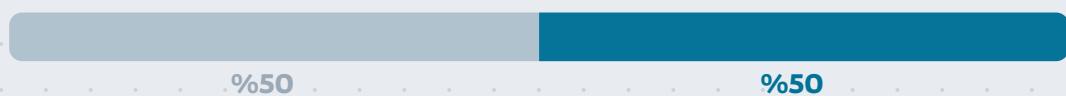
ما الدول التي تثق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يمكن أن تستخدمها في منشأتك؟

الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية

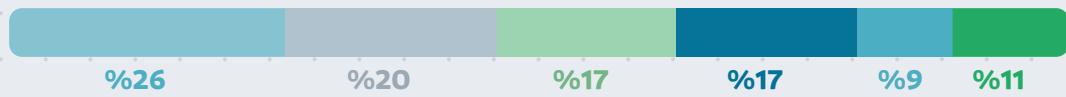


الدول الموثوقة في صناعتها حسب حجم المنشأة

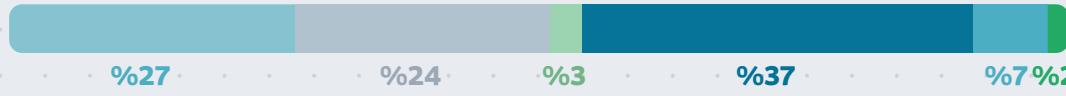
من 50 إلى 249 موظفاً - متوسطة



من 6 إلى 49 موظفاً - صغيرة



من 1 إلى 5 موظفين - متناهية الصغر

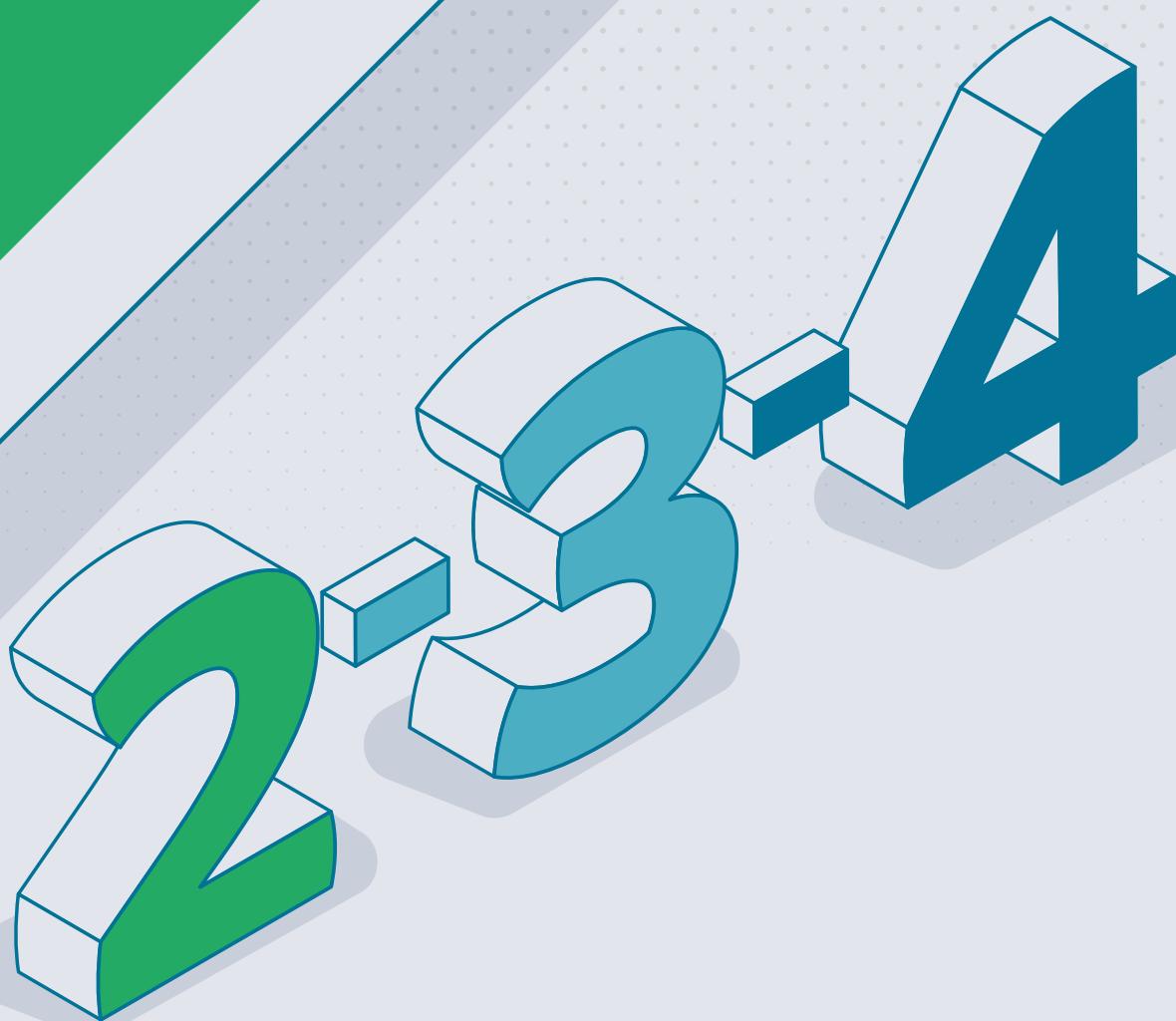


الصين      السعودية      الولايات المتحدة الأمريكية      ألمانيا      إيطاليا      آخرين

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

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

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



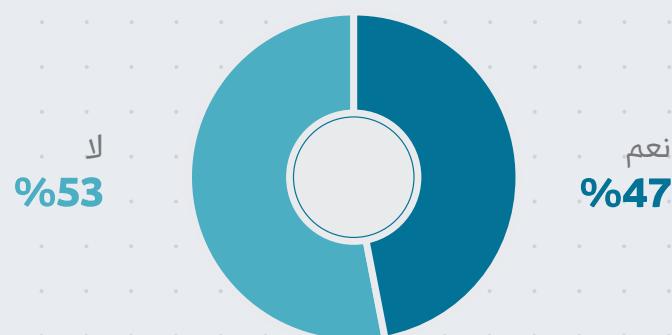
# مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم وإدارة المنشآة



عدد المجيبين: 78

هل تستخدم أي أنظمة أو برمجيات معينة في إدارة منشئتك؟

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 إدارة 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.

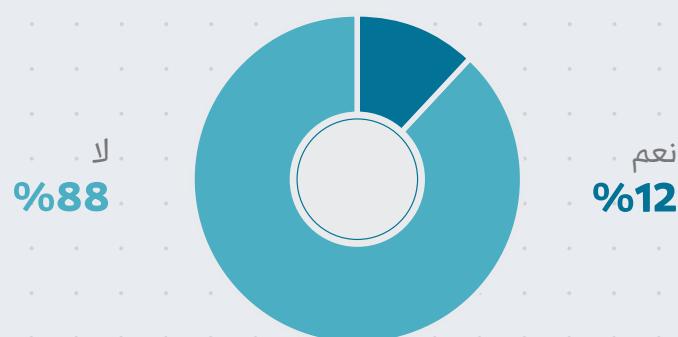
# مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



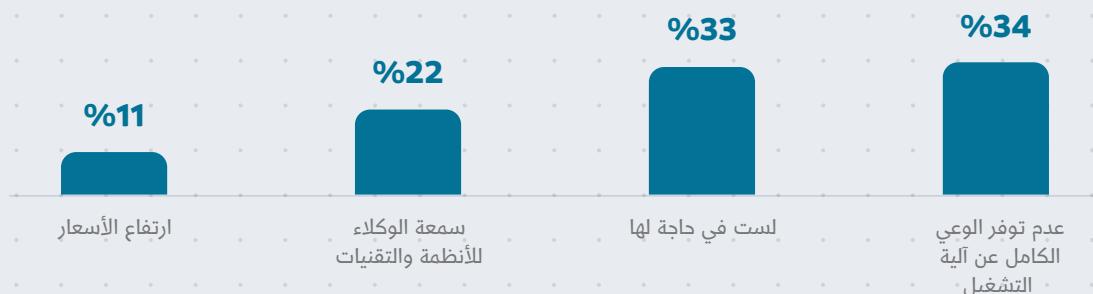
عدد المجيبين: 78

هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون،  
وليس 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 أساس لعدم توفر الوعي الكامل عن آلية التشغيل (34%) وأيضاً إلى أنهم ليسوا في حاجة لها (33%). حسب تقديرهم.

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

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



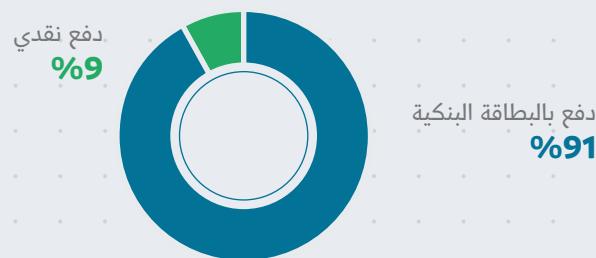
# طرق الدفع المستخدمة



عدد المجيبين: 78

ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

## طرق الدفع المستخدمة بشكل عام

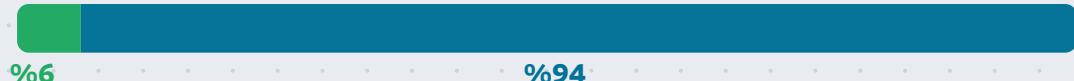


## طرق الدفع المستخدمة حسب حجم المنشأة

من 50 إلى 249 موظفاً - متوسطة

%100

من 6 إلى 49 موظفاً - صغيرة



دفع نقداً دفع بالبطاقة البنكية

- 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.

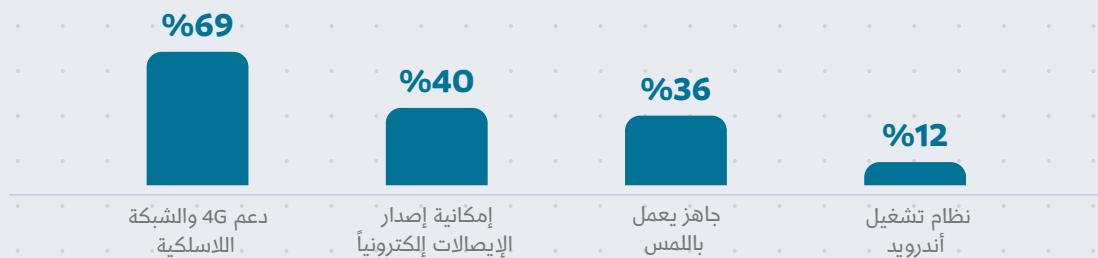
# أبرز التقنيات في وسائل الدفع ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



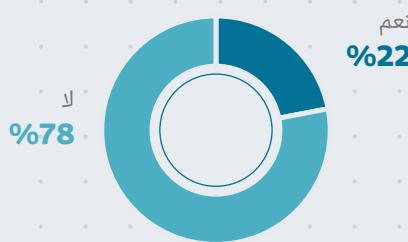
عدد المجيبين: 78

ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديك؟

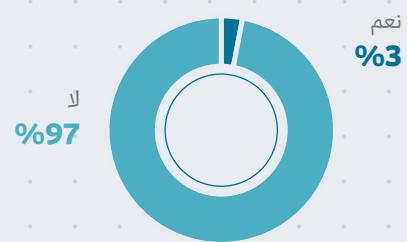
أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



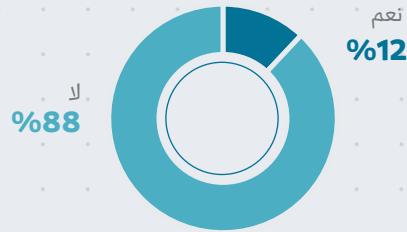
تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



استخدام برامج الولاء



توفر موقع إلكتروني نشط



- نسبة ضعيفة جداً من المنشآت تعتمد برامج الولاء (3%) و 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 الإنترن特 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، بليها تقنية إصدار الإيصالات إلكترونياً بنسبة 40%.



برنامج التحول الوطني  
National Transformation Program

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority

الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority



Monshaat.gov.sa