

تقارير متخصصة في قطاع التجزئة

## أنشطة الخدمات الشخصية الأخرى



# المحتويات

1 نبذة عن التقرير

2 المؤشرات الاقتصادية لأنشطة الخدمات الشخصية الأخرى

3 مؤشرات التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في المملكة العربية السعودية

4 أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في خدمات صيانة الأجهزة الإلكترونية والكهربائية الشخصية، وإصلاحها على المستوى العالمي

5 التقنيات الحديثة في المنشآت السعودية العاملة في أنشطة صيانة الأجهزة الإلكترونية والكهربائية الشخصية، وإصلاحها.

6 أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في صالونات التجميل وتصفيف الشعر على المستوى العالمي

7 التقنيات الحديثة في المنشآت السعودية العاملة في خدمات التجميل وتصفيف الشعر

8 التقنيات الحديثة في المنشآت السعودية العاملة في خدمات الخياطة

9 التقنيات الحديثة في المنشآت السعودية العاملة في خدمات الغسيل والكي



القسم الأول

# نبذة عن التقرير

# نبذة عن التقرير

## عن منشآت

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

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

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

## الأهداف العامة للتقرير

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

• استقصاء آراء وتقييمات أصحاب منشآت الخدمات الشخصية المختلفة 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 الخدمات الشخصية الأخرى، والرفع من قيمتها الاقتصادية، ومن مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي.

• تقديم معلومات وتوضيحات بخصوص مساهمة التقنيات الحديثة والتكنولوجيا في تطور أنشطة الخدمات الشخصية الأخرى.

• عرض لأبرز التقنيات الحديثة والحلول التكنولوجية المستخدمة في الخدمات الشخصية المقدمة للأفراد على المستوى العالمي.





## منهجية التقرير

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



## طرق جمع البيانات

### بيانات أولية

جُمِعَت من خلال المقابلات الميدانية باستخدام الاستبانة لعينة تمثيلية من أصحاب المنشآت العاملة في الخدمات الشخصية الأخرى.

### بيانات ثانوية

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



# التعريف بالأنشطة

## أنشطة إصلاح أجهزة الحاسوب والاسلاك الشخصية والمنزلية

أنشطة إصلاح أجهزة الحاسوب، والسلع الشخصية والمنزلية، هي الأنشطة المنضوية تحت القسم 95 من الباب (ق) في دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية المعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، بحسب التنقيح الرابع (ISIC4)، وهو باب أنشطة الخدمات الأخرى، وتتكون من 23 نشاطاً فرعياً، مثل إصلاح وصيانة أجهزة الحاسوب، ومعدات الاتصالات، والأجهزة الإلكترونية الاستهلاكية ...



## أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى

أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى، هي الأنشطة المنضوية تحت الفئة رقم 9602 من القسم 96 من الباب (ق) في دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية المعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، بحسب التنقيح الرابع (ISIC4)، وهو باب أنشطة الخدمات الأخرى، وتتكون من 4 أنشطة فرعية، مثل الصالونات الرجالية والنسائية، وأنشطة التجميل الأخرى...



# التعريف بالأنشطة

## أنشطة غسيل المنسوجات ومنتجات الفراء وتنظيفها

أنشطة غسيل المنسوجات ومنتجات الفراء وتنظيفها، هي الأنشطة المنصوبة تحت الفئة رقم 9601 من القسم 96 من الباب (ق) في دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية المعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، بحسب التنيق الرابع (ISIC4)، وهو باب أنشطة الخدمات الأخرى، وتتكون من 4 أنشطة فرعية، مثل غسل وتنظيف الملابس والسجاد والستائر والفراء...



## أنشطة خدمات الخطاطة

أنشطة خدمات الخطاطة مصنفة ضمن دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية المعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، بحسب التنيق الرابع (ISIC4) كنشاط مستقل يسمى تصليح وتعديل الملابس تحت الرقم 9529.





## القسم الثاني

المؤشرات الاقتصادية  
لأنشطة الخدمات  
الشخصية الأخرى

# الناتج المحلي لأنشطة الخدمات الشخصية الأخرى

تُشير إحصاءات الحسابات القومية الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء إلى أن الناتج المحلي لقطاع الخدمات الجماعية والاجتماعية والشخصية قد بلغ في الربع الثاني من عام 2022م، نحو 13.6 مليار ريال بالأسعار الجارية و 11.4 مليار ريال بالأسعار الثابتة (2010=100).

ويشمل هذا القطاع أنشطة عدة، من بينها أنشطة الخدمات الشخصية الأخرى التي تندرج ضمن الباب (ق) في دليل التصنيف الوطني للأنشطة الاقتصادية المعتمد على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية، بحسب التفتيح الرابع (ISIC4). وتشمل أنشطة الخدمات الأخرى أنشطة إصلاح الأجهزة الشخصية، وصيانتها، كالحواسيب، والهواتف، وكذلك أنشطة العناية الشخصية، كتصفيف الشعر، والتجميل، والخياطة، وغسل وكي الملابس، وتنظيف السجاد.



**1.2%**

نسبة النمو الحقيقي للناتج المحلي لقطاع الخدمات الجماعية والاجتماعية والشخصية على أساس سنوي.

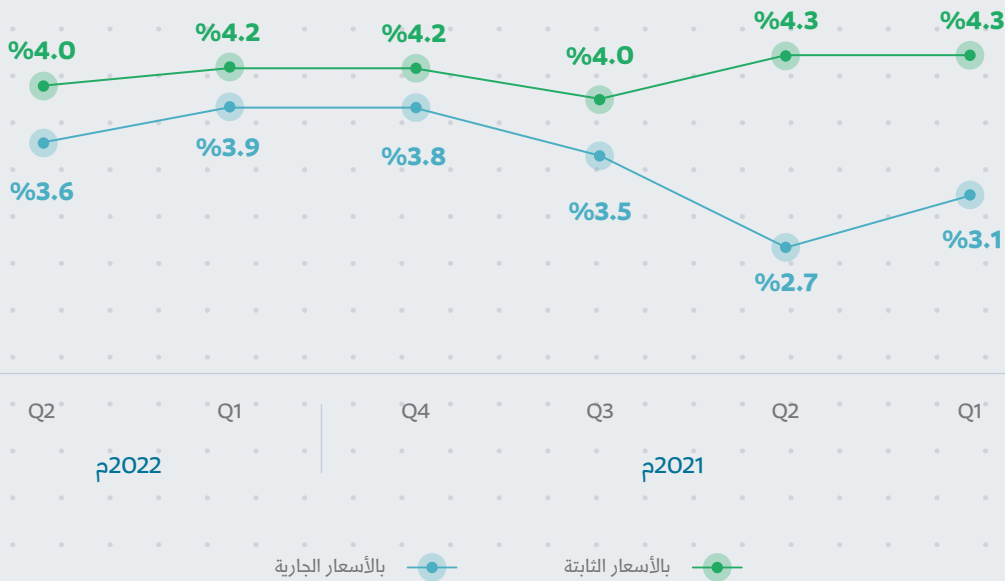


**11.4**

مليار ريال

الناتج المحلي لقطاع الخدمات الجماعية والاجتماعية والشخصية بالأسعار الثابتة خلال الربع الثاني من عام 2022م.

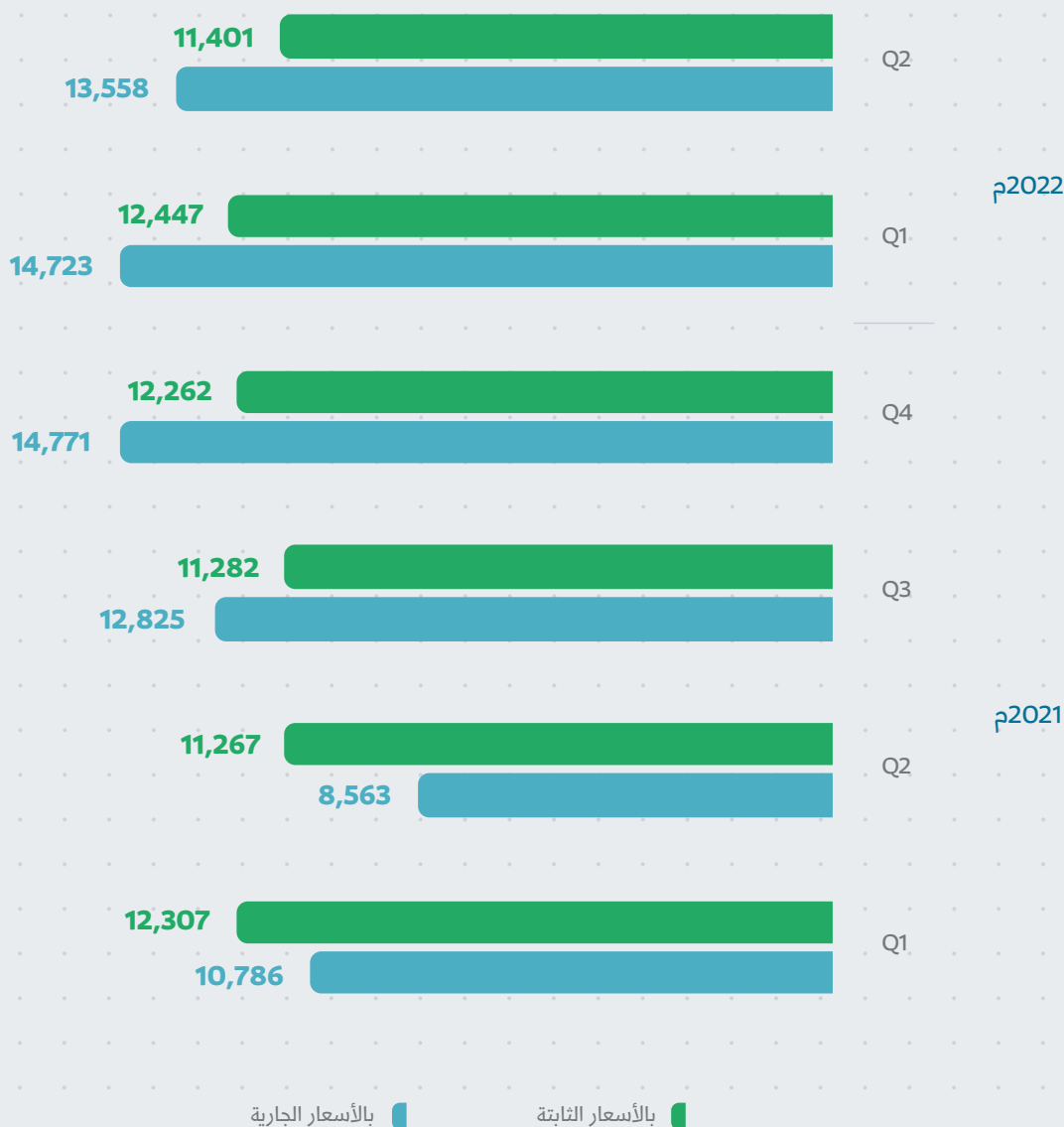
نسبة مساهمة قطاع الخدمات الجماعية والاجتماعية والشخصية في الناتج المحلي غير النفطي



المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

تُظهر البيانات ارتفاع الناتج المحلي بالأسعار الثابتة لهذا القطاع بنسبة 1.2% على أساس سنوي. ممّا يعني أن الخدمات الشخصية الأخرى قد حققت مردوداً اقتصادياً إيجابياً خلال السنة الأخيرة، على الرغم من انخفاض نسبة مساهمة قطاع الخدمات الجماعية والاجتماعية والشخصية في الناتج المحلي غير النفطي بالأسعار الثابتة. حيث تفيد الأرقام بحصول تراجع طفيف في نسبة المساهمة من 4.2% خلال الربع الأول 2022م، إلى 4% في الربع الموالي. وبالنظر إلى التوقعات المستقبلية لوضع القطاع، فإن الانكماش المسجل في الربع الثاني 2022م، ماهو إلا نتيجة لحالة ظرفية لن تستمر طويلاً.

#### الناتج المحلي لقطاع الخدمات الجماعية والاجتماعية والشخصية (مليون ريال)



#### ملاحظة

الحسابات القومية للمملكة العربية السعودية التي تصدرها الهيئة العامة للإحصاء لا يظهر فيها الناتج المحلي لأنشطة الخدمات الأخرى بشكل منفصل، ولكن الهيئة تضم هذه الأنشطة مع أنواع أخرى من الخدمات، و تُظهرها ضمن القطاع الاقتصادي رقم 9 تحت مسمى قطاع الخدمات الجماعية والاجتماعية والشخصية.

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

# الموظفون في أنشطة الخدمات الشخصية الأخرى

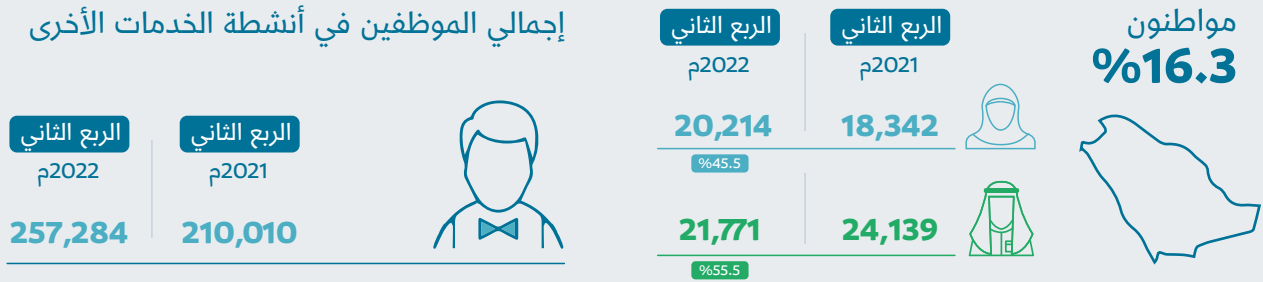


تُشير إحصاءات سوق العمل التي تصدرها الهيئة العامة للإحصاء إلى أن عدد الموظفين الخاضعين لأنظمة ولوائح التأمينات الاجتماعية في أنشطة الخدمات الأخرى، قد تجاوز في نهاية الربع الثاني من عام 2022م 257 ألف موظف، بنسبة 2.7% من إجمالي الموظفين في جميع القطاعات الاقتصادية في المملكة. وبهذه النسبة، تتفوق أنشطة الخدمات الشخصية على العديد من الأنشطة الأخرى، كالتعليم، والفنون، والترفيه والتسليّة، والأنشطة العقارية، والأنشطة المالية والتأمين، وأنشطة المعلومات والاتصالات، من حيث عدد العاملين فيها.

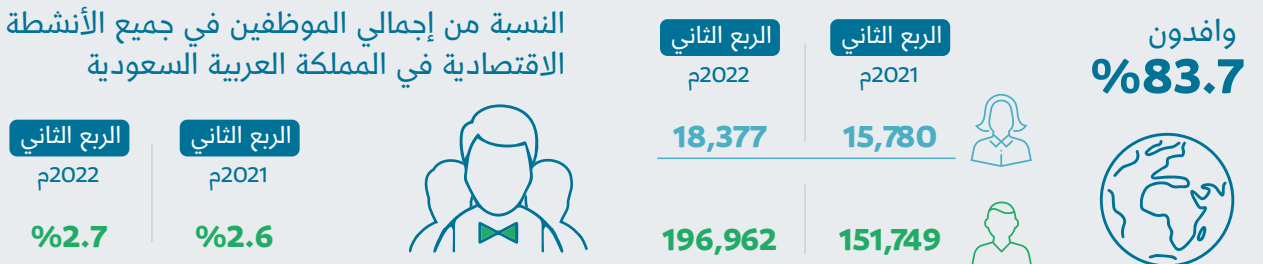
وتُظهر بيانات الربع الثاني 2022م، أن حوالي 16.3% من عدد الموظفين في أنشطة الخدمات الأخرى هم مواطنون سعوديون، منهم 20,214 من الإناث. عدد الموظفات السعوديات في أنشطة الخدمات الأخرى ارتفع بنسبة 10.2% على أساس سنوي؛ وذلك نتيجة لسياسة تمكين المرأة السعودية، والرفع من مساهمتها في الاقتصاد الوطني. حيث يلاحظ أن عدد الموظفات السعوديات في أنشطة الخدمات الشخصية قد تجاوز عدد الموظفات الوافدات في الربع الثاني 2022م، بنحو 10%.

من جانب آخر، مثّل السعوديون نسبة 8.5% من إجمالي الأيدي العاملة في أنشطة الخدمات الأخرى، وذلك خلال الربع الثاني من عام 2022م. ولكن لا يزال عدد الوافدين العاملين في هذه الأنشطة يمثل أكثر من تسعة أضعاف عدد الموظفين السعوديين. ومن المنتظر أن تتغير هذه المعادلة في السنوات القليلة القادمة، كنتيجة لسياسة توظيف الوافدين التي تتبعها المملكة منذ فترة تماشياً مع أهداف رؤية 2030.

## إجمالي الموظفين في أنشطة الخدمات الأخرى



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



المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.



## القسم الثالث

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 تقديم خدمات إصلاح الأجهزة الإلكترونية والكهربائية الشخصية، وصيانتها، وخدمات التجميل وتصفيف الشعر، والخدمات الشخصية الأخرى، من المنشآت الاقتصادية التي تستفيد بشكل كبير من هذه التقنيات؛ نظراً لارتباطها بها في عمليات إنتاج الخدمة، وعمليات إدارة المنشأة، وتنظيمها، وعمليات التزود والبيع... إلخ. وقد ساعد استثمار المملكة في تطوير اقتصادها الرقمي ووضعها لمسألة التكنولوجيا، واستخدام التقنيات الحديثة في صلب أولوياتها، وعملها على مواءمة القوانين والممارسات، على تحويل المملكة إلى دولة رائدة في مجال التنافسية الرقمية العالمية.

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

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

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

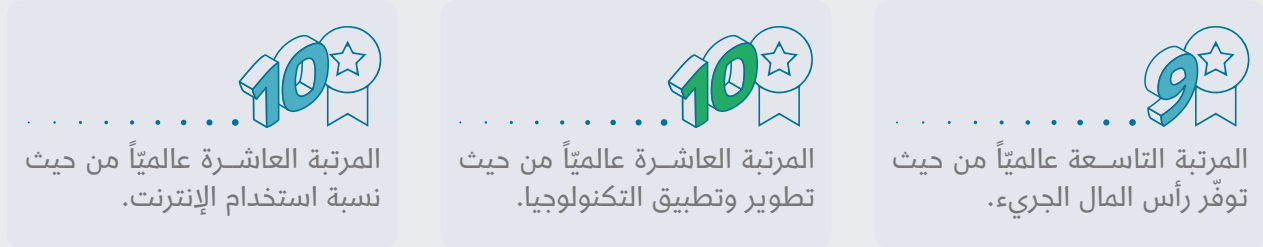


## ترتيب بعض الدول حسب مؤشر التنافسية الرقمية العالمية لعام 2022م

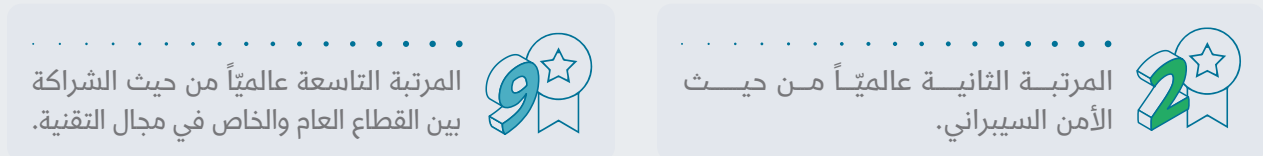
الترتيب العالمي في عام 2022م	الدولة	قيمة المؤشر من 100	تغير الترتيب مقارنة بعام 2021م
1	 الدنمارك	100	(3+)
2	 الولايات المتحدة الأمريكية	99.81	(1-)
3	 السويد	99.81	(0)
4	 سنغافورة	99.48	(1+)
5	 سويسرا	98.23	(1+)
13	 الإمارات العربية المتحدة	91.42	(3-)
26	 قطر	78.37	(3+)
35	 المملكة العربية السعودية	73.87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

المصدر: IMD 2022 World Digital Competitiveness Ranking

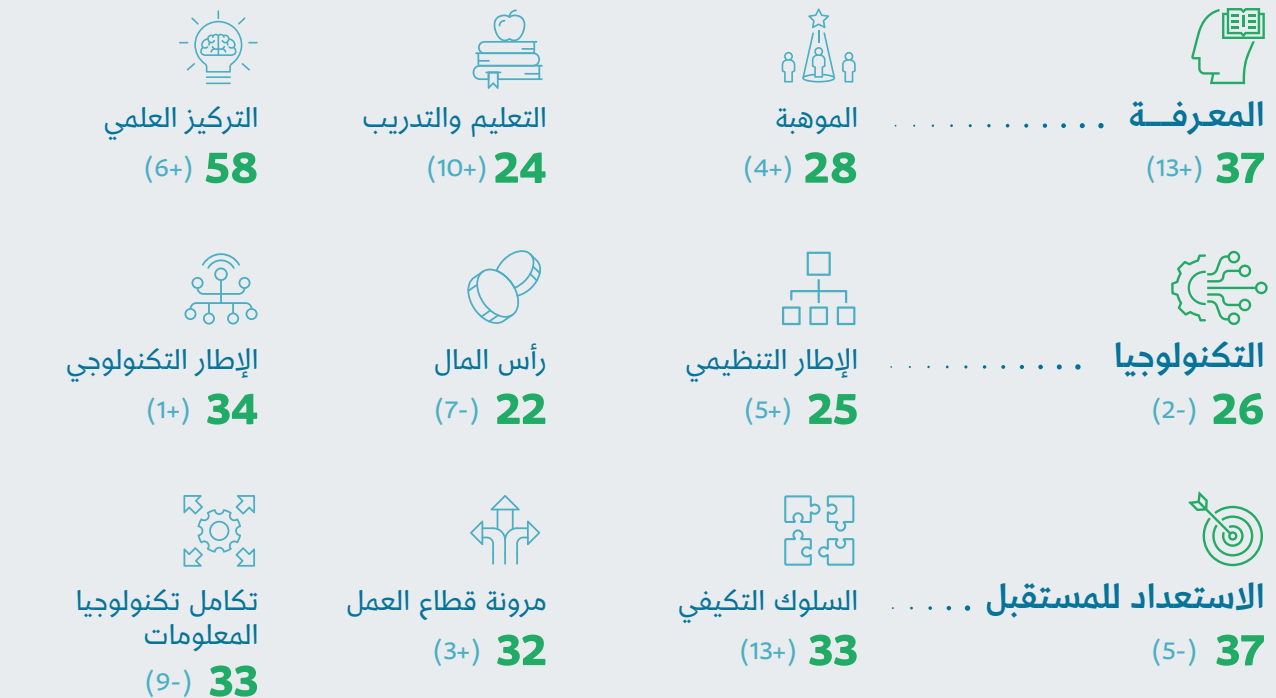
على مستوى محور التكنولوجيا، حققت المملكة أيضاً تقدماً برتبتين، لتحلّ في المرتبة 26 عالمياً. ويعكس هذا المحور مدى توفّر العوامل الإطارية المساعدة على توسيع نطاق استخدام التقنيات الرقمية في الدولة، مثل الإطار التنظيمي والتشريعي لمنظومة التقنيات الرقمية، وكذلك حجم رأس المال المستثمر في التقنيات الجديدة،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



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



## مؤشر التنافسية الرقمية العالمية للمملكة العربية السعودية في عام 2022م (1+)



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

المصدر: IMD 2022 World Digital Competitiveness Ranking

# واردات المملكة العربية السعودية من الآلات والأجهزة والمعدات الكهربائية وأجزائها



حققت المملكة العربية السعودية في السنوات الأخيرة نجاحات كبيرة في تطوير تقنية المعلومات واستخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات. أنشطة إصلاح الأجهزة الإلكترونية والكهربائية الشخصية، وأنشطة خدمات التجميل والعناية بالجسم والشعر، هي من بين المجالات التي أصبحت تعتمد على التقنيات الحديثة، والذكاء الاصطناعي كبديل للأساليب التقليدية. المنشآت العاملة في هذه الأنشطة تتنافس بشكل كبير للحصول على المعدات والأجهزة والأنظمة الإلكترونية اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة على نطاق واسع. وهو ما انعكس على قيمة واردات المملكة من الآلات والأجهزة والمعدات الكهربائية وأجزائها.

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

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

تنقسم هذه الواردات إلى قسمين اثنين:



## القسم الثاني

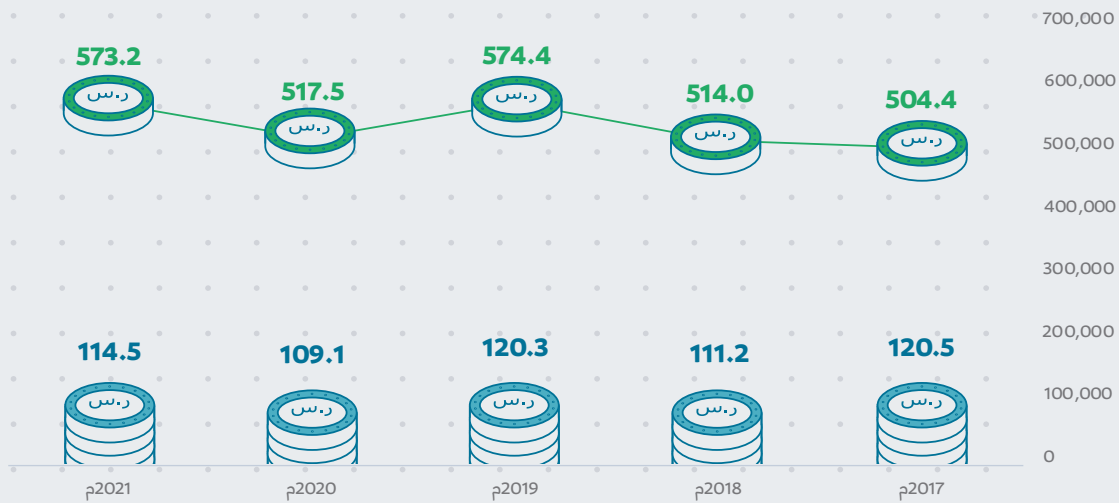
يشمل الآلات والأجهزة والمعدات الكهربائية وأجزائها، مثل: الأجهزة المنزلية المختلفة، والحواسيب، وأجهزة الصيانة، وإصلاح المركبات، وقد بلغت الواردات في هذا القسم نحو 52 مليار ريال، خلال عام 2021م، بنسبة 9% من إجمالي الواردات السعودية من السلع.



## 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 بالمليار ريال



الإجمالي الكلي للواردات السعودية من السلع

الآلات والأجهزة والمعدات الكهربائية وأجزائها

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

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



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

الدولة	آلات وأجهزة وأدوات آلية وأجزائها	آلات وأجهزة ومعدات كهربائية وأجزائها	القيمة	النسبة
الصين	18,100	29,349	47,449	41.4%
الولايات المتحدة الأمريكية	9,632	2,445	12,077	10.5%
ألمانيا	5,212	1,771	6,983	6.1%
إيطاليا	4,975	1,280	6,255	5.5%
الإمارات العربية المتحدة	3,224	973	4,197	3.7%
الهند	1,548	1,881	3,429	3.0%
كوريا الجنوبية	1,868	1,363	3,231	2.8%
اليابان	2,404	703	3,107	2.7%
بقية العالم	15,483	12,288	27,771	24.3%
<b>الإجمالي</b>	<b>62,446</b>	<b>52,053</b>	<b>114,500</b>	<b>100.00%</b>

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، احصاءات التجارة الخارجية

# المشهد العام لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

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

## الإطار المؤسسي\*



### متعهدو الاتصالات

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



### الوزارات والهيئات الحكومية . . .

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



### الإستراتيجيات الوطنية

#### الخاصة بالقطاع . . . . .



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



### الجامعات ومؤسسات

#### التكوين والجمعيات . . . . .

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



### الهيئات المنظمة

- هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
- مكتب إدارة البيانات الوطنية



### لجان متخصصة . . . . .

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

وحدة التحوّل الرقمي  
National Digital Transformation Unit



\* قائمة غير حصرية

# البنية التحتية الخاصة بالإنترنت

5G ..... **368.69Mbps**

متوسط سرعة التحميل للإنترنت لشبكة الجيل الخامس 5G

..... **169.52Mbps**

متوسط سرعات التحميل للإنترنت المتنقل في المملكة

المرتبة السابعة في العالم



..... **%36.4**

نسبة انتشار خدمات الإنترنت الثابت عالي السرعة على مستوى المساكن



..... **2.2** مليون

إجمالي الاشتراكات في خدمة الإنترنت الثابت عالي السرعة

متوسط سرعة التحميل للإنترنت المتنقل في المملكة (Mbps)

**169.52**



م2021

**97.54**



م2020

**50.32**



م2019

تطور الاشتراكات في خدمة الإنترنت الثابت عالي السرعة (بالمليون)

**2.20**



م2021

**2.19**



م2020

**2.00**



م2019

**1.90**



م2018

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

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

## نسبة انتشار الإنترنت بين الأفراد

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



**%98.1**  
نسبة انتشار الإنترنت بالمملكة العربية  
السعودية سنة 2021م

**%98.5**



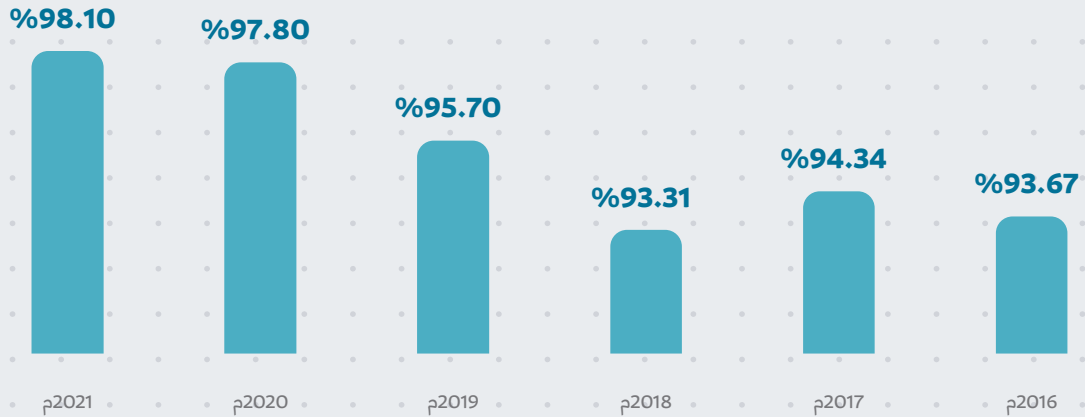
**%97.7**



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

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

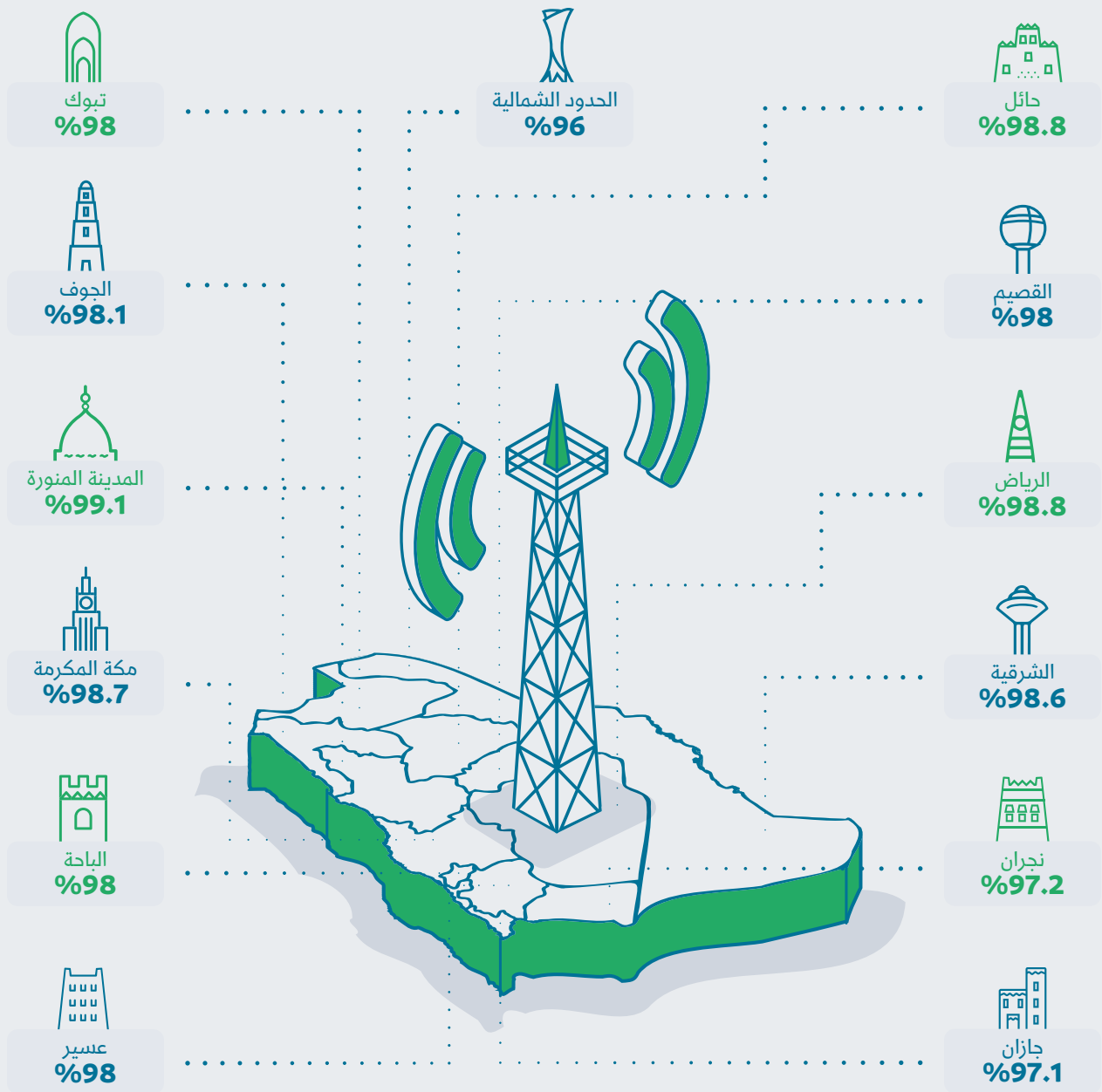
تطور نسبة انتشار الإنترنت في المملكة في الفترة 2016م-2021م



المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

## نسبة انتشار الإنترنت بين المناطق الإدارية للمملكة

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



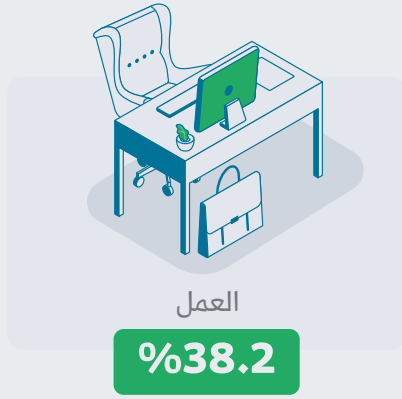
المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية



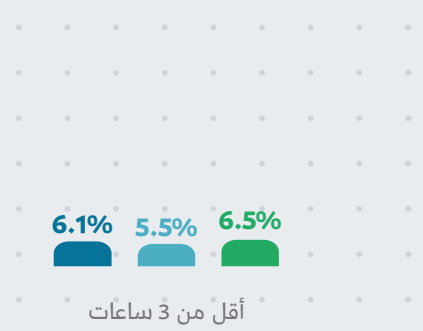
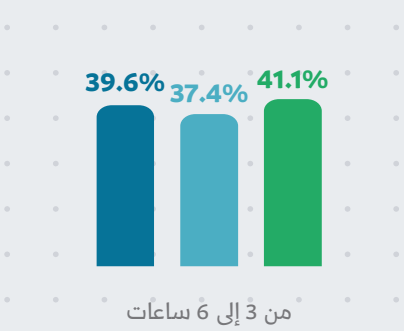
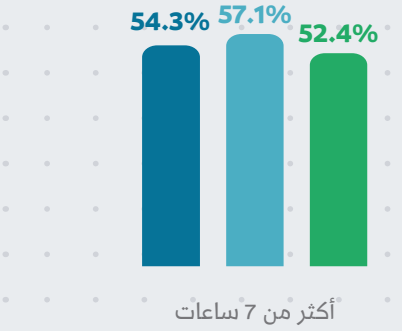
# معدّل وأماكن استخدام الإنترنت

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

## أماكن الاستخدام



## معدل الاستخدام



الذكور    الإناث    النسبة الإجمالية

الشهر الأكثر ذروة خلال السنة

**ديسمبر**

يوم الذروة خلال الأسبوع

**الخميس**

ساعات الذروة خلال اليوم

**8 م - 12 ص**

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

# مجالات استخدام الأفراد للإنترنت



شراء السلع والخدمات

**70.1%**



تحميل البرامج والتطبيقات

**62.9%**



تحميل الألعاب والأفلام والصور

**55.5%**



متابعة الأخبار والمدونات

**55.1%**



البحث عن المعلومات  
حول السلع والخدمات

**52.7%**



الحصول على معلومات من  
المؤسسات الحكومية

**33.9%**



البحث عن المعلومات الصحية

**34.5%**



الخدمات المتعلقة بالسفر

**24.3%**



دراسة مقرّر تعليمي  
رسمي على الإنترنت

**23.7%**



إرسال البريد الإلكتروني  
واستقباله

**35.9%**

- يعتمد 70.1% على شبكة الإنترنت للقيام بمعاملات شراء السلع والخدمات، حيث تشكل معاملات التجارة الإلكترونية أكثر الأنشطة استعمالاً.
- كما يقوم 52.7% بالاستعلام والبحث عن المعلومات حول السلع والخدمات، و 24,3% في الاطلاع على الخدمات المتعلقة بالسفر.
- مع الملاحظ أيضاً أن مستعملي الشبكة يقومون كذلك بأنشطة متعددة، كالبحث عن المعلومات الصحية (34.5%)، وإرسال البريد الإلكتروني واستقباله (35.9%)، وتحميل الألعاب والأفلام والصور (55.5%) وغيرها من الأنشطة.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

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



- 69% من مستخدمي الشبكة العنكبوتية يقومون بأنشطة التسوق عبر منصات الإنترنت، حيث يشجع على ذلك 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 والتقنية

## شبكات التواصل الاجتماعي

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



98.1% .....

نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي سنة 2021م

98.5%



97.7%



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

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

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

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

### تطور نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

%98.10



2021م

%97.80



2020م

%95.70



2019م

المصدر: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

# أعلى التطبيقات تحميلًا حسب التصنيف

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

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية 2021م

# الشراء من مواقع التسوق عبر الإنترنت

نسبة الشراء من مواقع التسوق عبر الإنترنت



أنواع السلع المشتراة عبر الإنترنت



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

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

# التقنيات الحديثة المدمجة مع الإنترنت

## انتشار إنترنت الأشياء



عدد أبراج الاتصالات التي تدعم  
تقنية NB-IoT

**19,518**



نسبة التغطية السكانية لتقنيات  
NB-IoT في المناطق الحضرية

**%95+**



عدد اشتراكات إنترنت الأشياء عبر  
شبكات الاتصالات المتنقلة

**9,984,973**

## حجم حركة بيانات الإنترنت \*

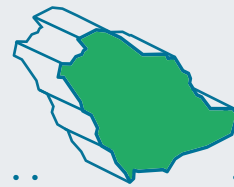
نسبة حجم حركة  
البيانات الدولية

**%39**



حجم حركة بيانات  
الإنترنت في المملكة

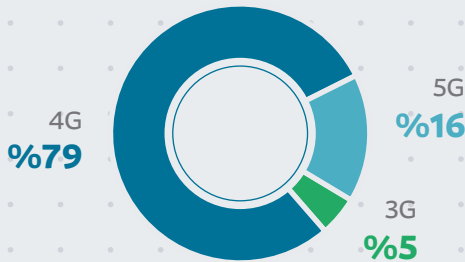
**29,996,646 TB**



نسبة حجم حركة  
البيانات المحلية

**%61**

نسبة حجم حركة بيانات الإنترنت  
المتنقل حسب نوع الشبكة



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



50.4%  
نسبة حجم حركة بيانات الإنترنت المتنقل



49.6%  
نسبة حجم حركة البيانات على الثابت



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

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

\* تعني إجمالي حجم البيانات المتبادلة عبر الإنترنت خلال عام واحد وتقاس بالتييرا بايت.

المصدر: هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية



## القسم الرابع

أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة  
في خدمات صيانة الأجهزة  
الإلكترونية والكهربائية الشخصية،  
وإصلاحها على المستوى العالمي



# أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في خدمات صيانة الأجهزة الإلكترونية والكهربائية الشخصية، وإصلاحها على المستوى العالمي

تتمتع الأجهزة الإلكترونية والكهربائية ذات الاستخدام الشخصي في أغلبها بمحتوى تكنولوجي عالٍ. فالحواسيب واللوحات الإلكترونية، والهواتف الذكية، والأجهزة المنزلية المختلفة، تتغير أنواعها وأشكالها كل يوم. وأصبح التقدم التكنولوجي والابتكار عنصريين أساسيين تعتمدهما الشركات المصنعة لهذه الأجهزة للتموقع في الأسواق العالمية. كل ذلك يؤثر على خدمات صيانة الأجهزة وإصلاحها، ويفرض على محلات وورش الإصلاح والصيانة مجاراة تلك التطورات التكنولوجية، وحسن التعامل معها، خدمة لعملائها، وضماناً لاستمراريتها في السوق. ومن بين التقنيات الحديثة التي يجب على هذا النوع من المنشآت استخدامها، واعتمادها في جميع مراحل تقديم خدماتها، نذكر:

## الحوسبة السحابية

### Cloud software



تعتمد خدمات صيانة الأجهزة الإلكترونية والكهربائية وإصلاحها، ذات الاستخدام الشخصي بشكل رئيسي على البرامج الرقمية لمعالجة مختلف الأعطال، وتحديث الأنظمة المُشغلة لها. فعند البحث عن خيارات البرامج المختلفة لتشغيل ورشة الإصلاح، تكون البرامج القائمة على الحوسبة السحابية من بين الأساسيات التي يجب توفرها لدى الفنيين والعاملين في المنشأة للقيام بأعمال الصيانة والإصلاح بالكفاءة والسرعة المطلوبتين. من مميزات البرامج والتطبيقات السحابية إمكانية الوصول من خلال الويب إلى حساب الموارد والمنتجات، بما في ذلك أدوات التطوير، وتطبيقات الأعمال، وخدمات الحوسبة، وتخزين البيانات وحلول الشبكات. وعادة ما تتم استضافة هذه الخدمات السحابية في مركز بيانات موثوق البرامج، حيث تتم إدارتها بواسطة موثوق خدمات السحابة، ولا تحتاج ورشة الإصلاح لتخزين أي معلومات على كمبيوتر أو خادم خاص بها.

ومن الآثار الإيجابية للبرامج القائمة على الحوسبة السحابية في مجال صيانة الأجهزة الإلكترونية والكهربائية الشخصية وإصلاحها، نذكر:

- إمكانية استخدام البرامج السحابية من أي مكان فيه اتصال بالإنترنت دون حمل أو نقل لمعدات وأجهزة داخل وخارج الورشة، وما يترتب عنها من أخطار التعطل والتلف والضياع.
- إمكانية استخدام البرامج السحابية لعدد غير محدود من الموظفين والفنيين لكل فرع من فروع المنشأة. لذلك، إذا قررت المنشأة تعيين المزيد من مستشاري وفنيي الخدمة، فلن تضطر إلى دفع رسوم إضافية لهؤلاء المستخدمين الإضافيين.
- تمكين الفنيين والمختصين في الورشة من القيام بعملهم بأكثر كفاءة وفعالية. حيث يمكن لهم كتابة ملاحظات الفحص على الأنظمة السحابية دون الحاجة إلى مغادرة مواقعهم، ويمكن لمدير الورشة التحقق من تفاصيل الخدمات المقدمة لكل عميل في حينها حتى وهو خارج المقر الرسمي للمنشأة.
- تمكين صاحب المنشأة من التحكم في تكاليف النفقات التشغيلية؛ وذلك من خلال متابعة بيانات التزود والمخزون من قطع الغيار أو مدى الحاجة إلى خدمات فنية من جهات خارجية.
- المحافظة على بيانات الخدمات المقدمة من قبل المنشأة في مكان آمن (السحابة) بعيداً عن فقدان أو السرقة.

المصدر: أبحاث مكتبية ومعلومات عامة

## تقنية التقارير الفورية

### ..... Instant reporting technology

تُعَدُّ التقارير الفورية واحدة من أكثر الأدوات فائدة لاتخاذ قرارات العمل في المنشأة. وتوجد برامج عدة، عالية الكفاءة تقوم شركات عالمية بتسويقها؛ لتمكين المنشآت التي تقدم خدمات صيانة الأجهزة وإصلاحها بأنواعها المختلفة من الحصول على تقارير حنيّة لأعمالها.

تمنح هذه البرامج تقارير فورية عن عدد الأجهزة التي هي تحت الصيانة أو الإصلاح ونسبة إنجاز الخدمة، ونسبة الإغلاق حسب كل جهاز، وكل فني في المنشأة. وبذلك يكون لمدير المنشأة صورة دقيقة على الفور عن كيفية أداء المنشأة والموظفين فيها. ومن خلال الغوص في المقاييس والمؤشرات الفنية والمالية التي تتيحها هذه النوعية من البرامج يمكن لصاحب الورشة الحصول على إجابات للأسئلة المالية المهمة التي تواجه المنشأة، مثل إمكانية تحمّل تكاليف توظيف المزيد من الفنيين، أو تقييم الإيرادات الشهرية والربحية لمعالجة حالات الانخفاض، وتحديد الاستراتيجيات التسويقية لتغيير الأمور.

من بين الميزات الأخرى لهذه التقنية تمكين أصحاب ورش إصلاح الأجهزة وصيانتها من الحصول على تقارير نهاية اليوم، والتقارير السريعة المتعلقة بالأجزاء وقطع الغيار. تسحب تقارير نهاية اليوم تلقائياً جميع بيانات إيرادات الخدمات المقدمة، وإنشاء مقاييس ومؤشرات عمل مهمّة، مثل إجمالي الإيرادات، وهامش الربح، وإجمالي الربح حسب النطاقات الزمنية أو حسب الموظف. أما تقارير الأجزاء وقطع الغيار فهي تتيح التعرّف الحيني على كمية وقيمة الأجزاء وقطع الغيار المشتراة، وكيفية استخدامها، وما يتوفر منها في المخزون.

## تقنية التفويض الرقمي المحسّن

### ..... Digital authorization

في ورش الصيانة والإصلاح العصرية يتمّ اللجوء إلى برامج التفويض الرقمي المحسّن. وهي برامج تمكن صاحب المنشأة من متابعة سجلّ الأعمال اليومية في الورشة، ومعرفة من وقّع على ماذا ومتى؟ إضافة إلى ما تتيحه هذه السجلات الرقمية من إمكانات لمتابعة سير العمل، فهي تكون بمثابة الحجة الدامغة في حالات النزاعات مع العملاء لتقصي الحقيقة، والتعامل معهم بالاحترافية اللازمة.

ومن مزايا هذه التقنية، الحصول على سجل دقيق لمحفوزات تفويض العميل، وتفاصيل أوامر الإصلاح المختلفة في النظام. فمن خلال هذه التقنية يمكن للفنيين في الورشة طلب تفويض إلكتروني من العميل لإصلاح جهازه الشخصي بعد إعلامه عن بعد بمسار الإصلاح أو الصيانة الذي يتطلبه جهازه ومدته. وبذلك يكون للورشة وللعميل أيضاً سجلّ المخاطبات، والتفويضات، والموافقات والتوقيعات الإلكترونية التي تحفظ حقوق كل طرف في حالة وجود أي إشكال. كما تتيح هذه التقنية تلقي ملاحظات وتقييمات العملاء لتحسين جودة الخدمة، وكذلك إدارة خدمة العملاء، ونقاط الولاء بشكل أوتوماتيكي. وكلّ ذلك يرفع من القيمة الاسمية للمنشأة ويمكنّها من المحافظة على عملائها واستقطاب العملاء الذين يبحثون عن الشفافية والوضوح في معاملاتهم مع هذه الورش، ليس فقط من الأفراد، ولكن أيضاً من الشركات والمؤسسات الخاصة.



المصدر: أبحاث مكتبية ومعلومات عامة

## تقنيات الفحص الرقمي للأجهزة

## Digital inspection techniques

تقنيات الفحص الرقمي للأجهزة هي عبارة عن عمليات تفتيش عن أسباب ومواضع الأعطال أو الإخلالات التي تعاني منها الأجهزة باستخدام تطبيقات وبرامج تحديث مقتناة من المصنّع الرسمي للجهاز. كما تساعد هذه التقنيات الفنيين في إجراء عمليات فحص الأجهزة الشخصية باستخدام نظام الترميز بالألوان "الأخضر والأصفر والأحمر"، والذي يشير إلى خطورة العطل، أو اقتراب إمكانية حدوثه. حيث تتطلب المهام المميزة باللون "الأحمر" الانتباه والتدخل في أسرع وقت ممكن، أما الخدمات المؤشر عليها باللون "الأصفر" فيمكن تأجيلها إلى وقت لاحق، في حين أن الوظائف التي تم وضع علامة عليها باللون "الأخضر" فتعني أن كل شيء على ما يرام.

وبالإضافة إلى كونها تمكن الفنيين من التعرف السريع على أسباب الخلل، فهي تتيح للعملاء مشاهدة الصور ومقاطع الفيديو التي توضح بالضبط الخلل أو العطل الموجود في جهازهم الشخصي، ومعرفة مدى ضرورة كل إصلاح مقترح، والموافقة عليه أو رفضه مباشرة من هواتفهم الذكية؛ وذلك بالنظر إلى التكلفة التقديرية لعملية الصيانة أو الإصلاح المقترحة من الفنيين. وهكذا تعمل عمليات الفحص الرقمية للأجهزة الشخصية على نقل عملية الموافقة بشكل أسرع، وتقليل فرص حدوث أي خطأ في التواصل بين الفنيين في المنشأة والعملاء. وسيساعد ذلك في بناء ثقة أكبر بين المنشأة وعملائها بما يتيح بيع المزيد من الخدمات في المستقبل.



المصدر: أبحاث مكتبية ومعلومات عامة



## القسم الخامس

التقنيات الحديثة في  
المنشآت السعودية العاملة  
في أنشطة صيانة الأجهزة  
الإلكترونية والكهربائية  
الشخصية وإصلاحها

# مقدمة

## أهداف الدراسة

قامت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" بدراسة ميدانية للتعرف على مدى اعتماد المنشآت السعودية العاملة في أنشطة صيانة الأجهزة الإلكترونية والكهربائية الشخصية، وإصلاحها على التقنيات الحديثة. ومن أهداف هذه الدراسة تقييم الوضع الراهن، وإبراز أهمية التقنيات الحديثة في تطوير أعمال ورش ومحلات صيانة وإصلاح الحواسيب، والجوالات، والأجهزة المنزلية المختلفة، وزيادة ربحيتها. كما تهدف منشآت إلى توفير ما يكفي من المعلومات والمؤشرات حتى تتكون لرواد الأعمال نظرة شاملة عن الموضوع، وفهم الوضع الراهن، والتحديات المطروحة في السوق، وسبل التعامل معها في المستقبل.

## منهجية الدراسة

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

## محاور الدراسة

شملت الاستبانة ثلاثة محاور رئيسة، هي:

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

## العينة

تم إجراء 136 مقابلة وجهاً لوجه موزعة على مناطق إدارية عدة، وأنواع عديدة من ورش ومحلات متخصصة في صيانة وإصلاح الأجهزة الإلكترونية والكهربائية ذات الاستخدام الشخصي.

## فترة جمع البيانات

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





## خصائص عينة المنشآت

### تصنيف المنشأة

**%31**  
إصلاح وصيانة الأجهزة  
الكهربائية المنزلية



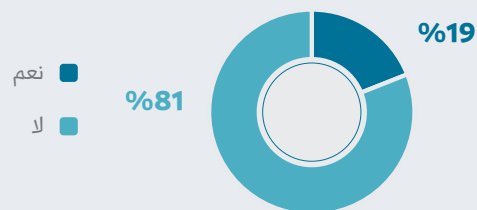
**%33**  
إصلاح أجهزة الحاسوب  
ومعدات الاتصالات



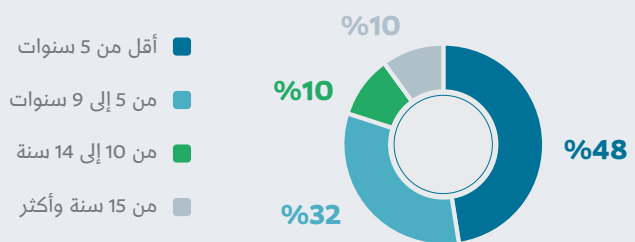
**%36**  
إصلاح وصيانة أجهزة الهواتف  
المحمولة (الجوال)



### توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة



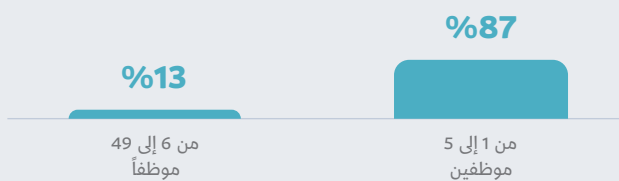
### عمر المنشأة:



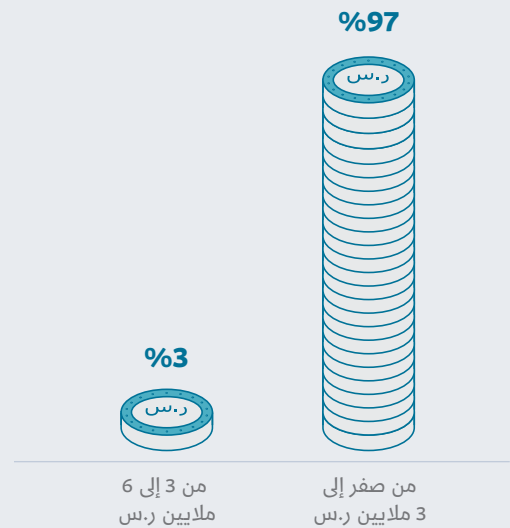
### عدد الفروع المتوفرة



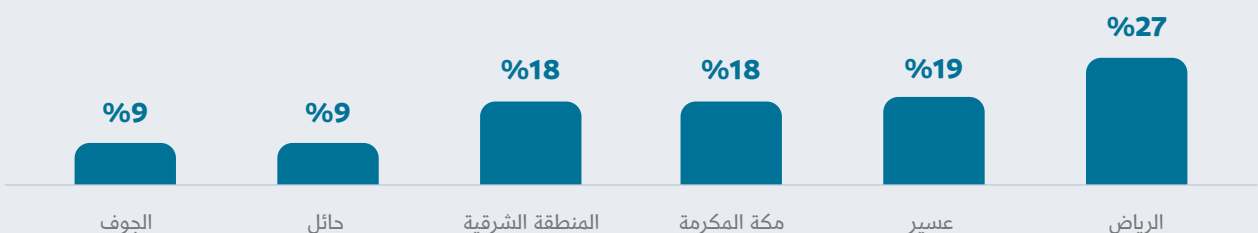
### حجم المنشأة (عدد الموظفين بدوام كامل)



### الإيرادات السنوية



### المنطقة





التقنيات الحديثة المستخدمة في  
مرحلة صناعة الخدمة في منشآت  
إصلاح الحواسيب والجوالات  
وصيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية

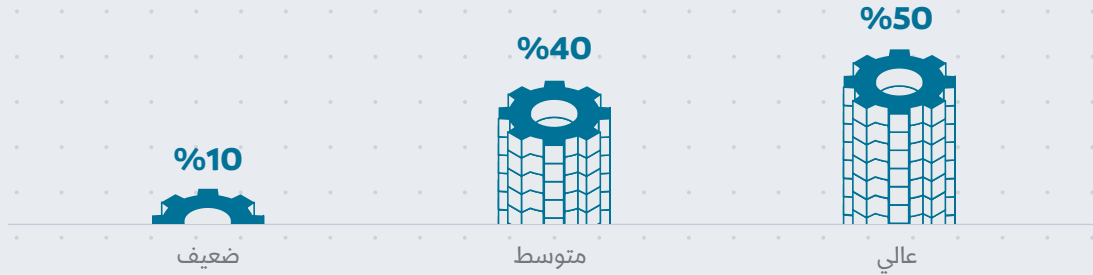
# مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



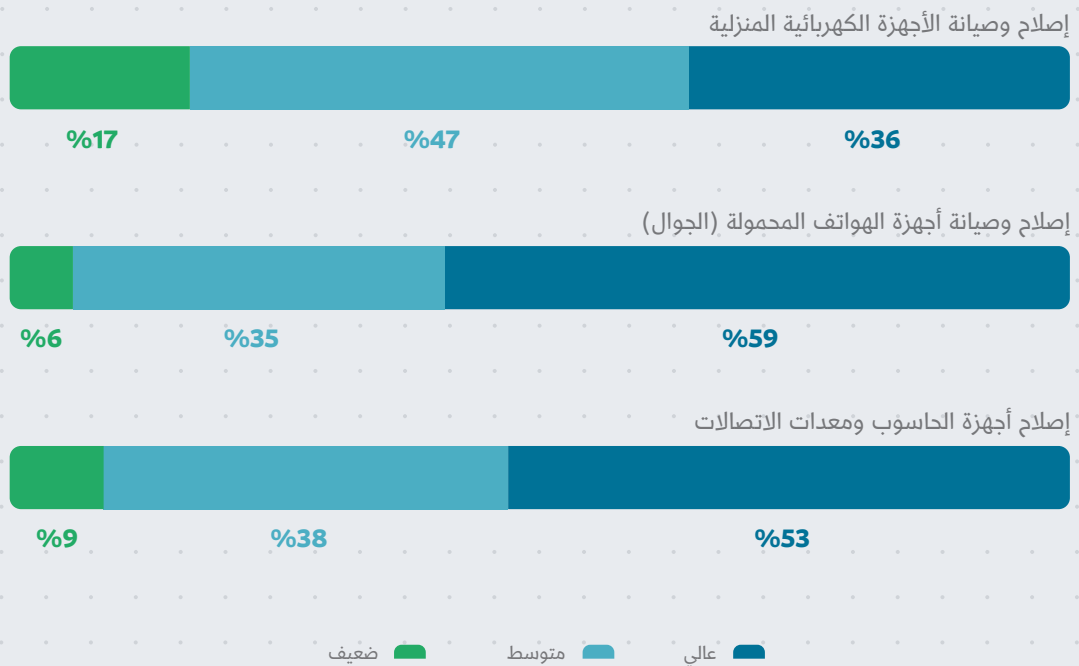
عدد المجيبين: 136

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

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب نوع النشاط



يعد نشاط إصلاح أجهزة الهواتف المحمولة، وصيانتها من بين الأنشطة الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة على مستوى تشغيل المنشأة، وذلك بنسبة 59%.

أفاد 50% من أصحاب منشآت إصلاح الحواسيب والجوالات، وصيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية بأن مستوى التقنية التشغيلية المستخدمة في منشأتهم عالية، في حين أفاد 10% منهم بأن التقنيات التشغيلية المستخدمة في منشأتهم ضعيفة.



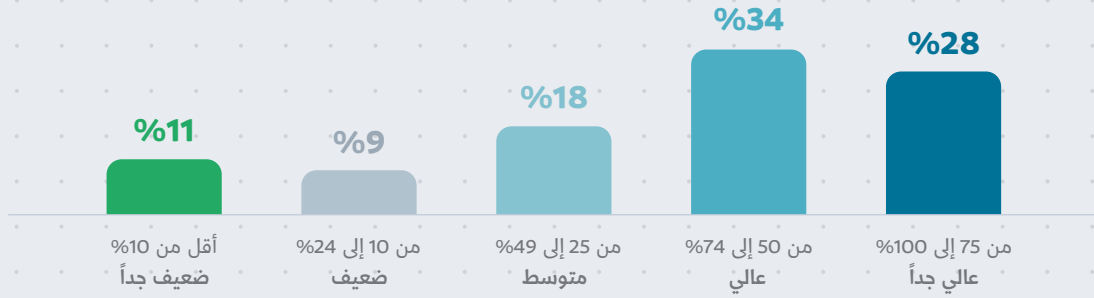
# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي



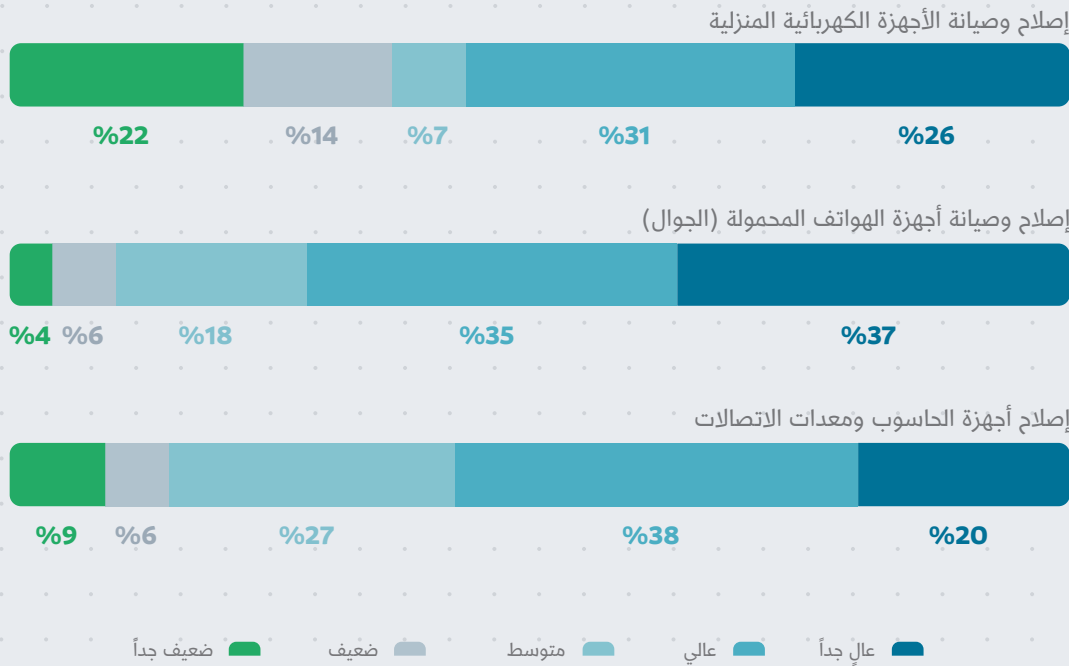
عدد المجيبين: 136

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

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



تعدّ المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب ومعدات الاتصالات، الأقل اعتماداً على التكنولوجيات الحديثة في صناعة أعمالها، حيث أنّ 36% منها تستخدم هذه التقنيات بشكل ضعيف إلى ضعيف جداً.

المنشآت العاملة في نشاط إصلاح أجهزة الهواتف المحمولة، وصيانتها، هي الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة في أعمالها، وذلك بنسبة 72%.

تفيد النتائج بأن 62% من منشآت إصلاح الحواسيب والجوالات، وصيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بنسبة عالية إلى عالية جداً.

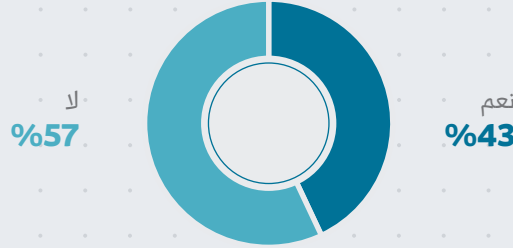
# نسبة ارتباط الأجهزة بنظام رقمي أو لاسلكي



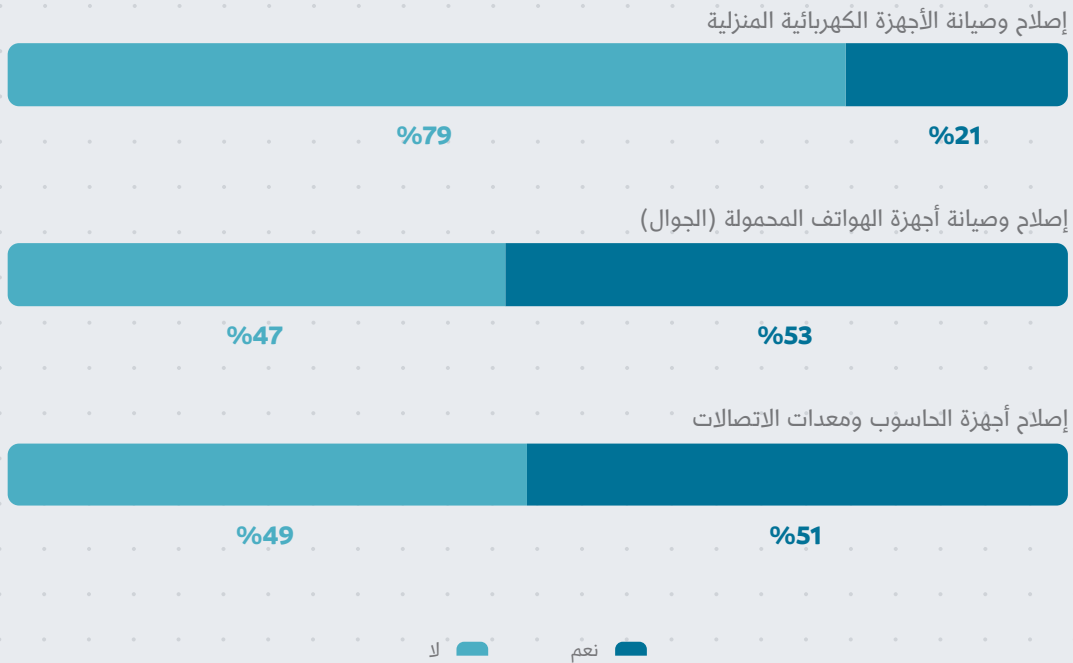
عدد المجيبين: 136

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

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في المنشأة بشكل عام



نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها حسب نوع النشاط



• منشآت إصلاح أجهزة الهواتف المحمولة، وصيانتها، هي الأكثر اعتماداً على أجهزة مرتبطة بنظام تشغيل رقمي أو لاسلكي، وذلك بنسبة 53% يليها إصلاح أجهزة الحاسوب ومعدات الاتصالات بنسبة 51%.

• نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في منشآت إصلاح الحواسيب، والجوالات، وصيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية بشكل عام تعتبر منخفضة، حيث أفاد 43% فقط من أصحاب هذه المنشآت أنه يتوفر لديهم نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي يربط الأجهزة المستخدمة في المنشأة ببعضها بعض.

# تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشأة

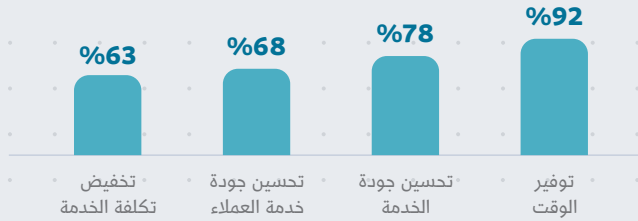


عدد المجيبين: 136

أي من التالي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينه في منشأتكم؟

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

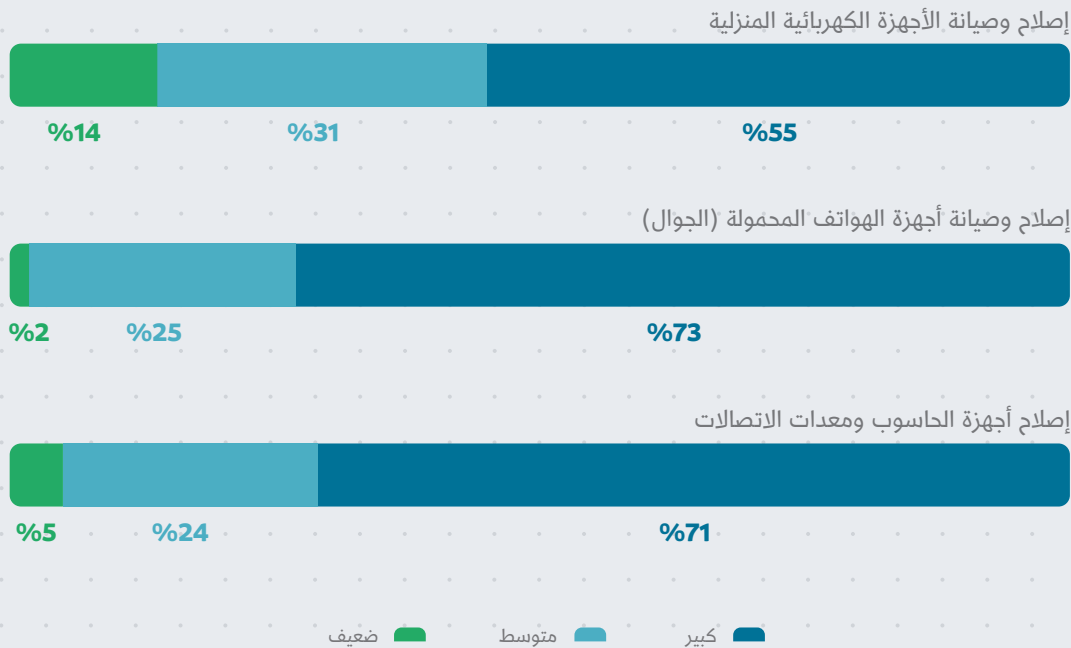
أبرز الجوانب التي ساهمت التقنية في تحسينها



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة بشكل عام



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة حسب نوع النشاط



في ما يخص الأنشطة الأكثر تأثراً بالتقنيات التشغيلية المستخدمة في المنشأة، يُلاحظ أن نشاط إصلاح أجهزة الهواتف المحمولة، وصيانتها كانت الأعلى تأثراً، وذلك بواقع 73 %، يليها مباشرة منشآت أنشطة إصلاح أجهزة الحاسوب ومعدات الاتصالات بنسبة 71 %.

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

أفاد 67% من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات إصلاح الحواسيب، والجوالات وصيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية، بأن تأثير التقنيات الحديثة المستخدمة في أعمالهم كان كبيراً. في حين أن 7% فقط يقدرون أن تأثيرها كان ضعيفاً.

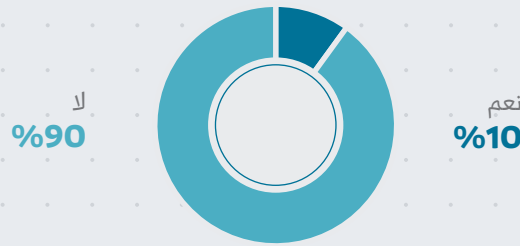
# الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



عدد المجيبين: 136

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

نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشأة في اقتنائها في المستقبل القريب

تقنية البلوك تشين



أجهزة إصلاح الشاشات بالليزر



أجهزة قص الغلاف الحراري



طابعة الصور



جهاز فحص إلكتروني



أجهزة تغليف الحراري



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 طابعة الصور، وجهاز فحص إلكتروني، كاحتياجات في المستقبل القريب.

وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدّر غالبية المستجوبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات سواء لأنهم غير مقتنعين بجودتها، أو أنها متوفرة لديهم بالقدر الكافي. مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشكّل إلا 11% من أسباب عدم الرغبة في اقتنائها.

أفادت الأغلبية (90%) من أصحاب منشآت إصلاح الحواسيب، والجوالات، وصيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية بأن ليس لديهم رغبة في اقتناء آلات وأجهزة جديدة ذات تقنية عالية في المستقبل القريب. في حين أن 10% فقط أعربوا عن رغبتهم الملحة في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشآتهم.

# الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



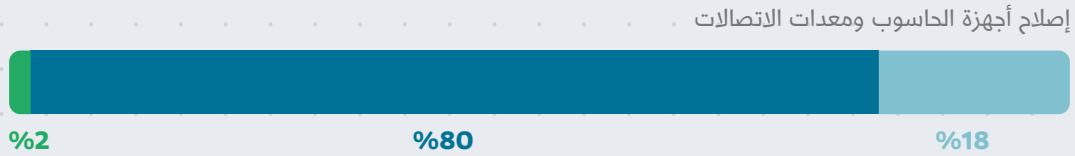
عدد المجيبين: 136

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

## الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



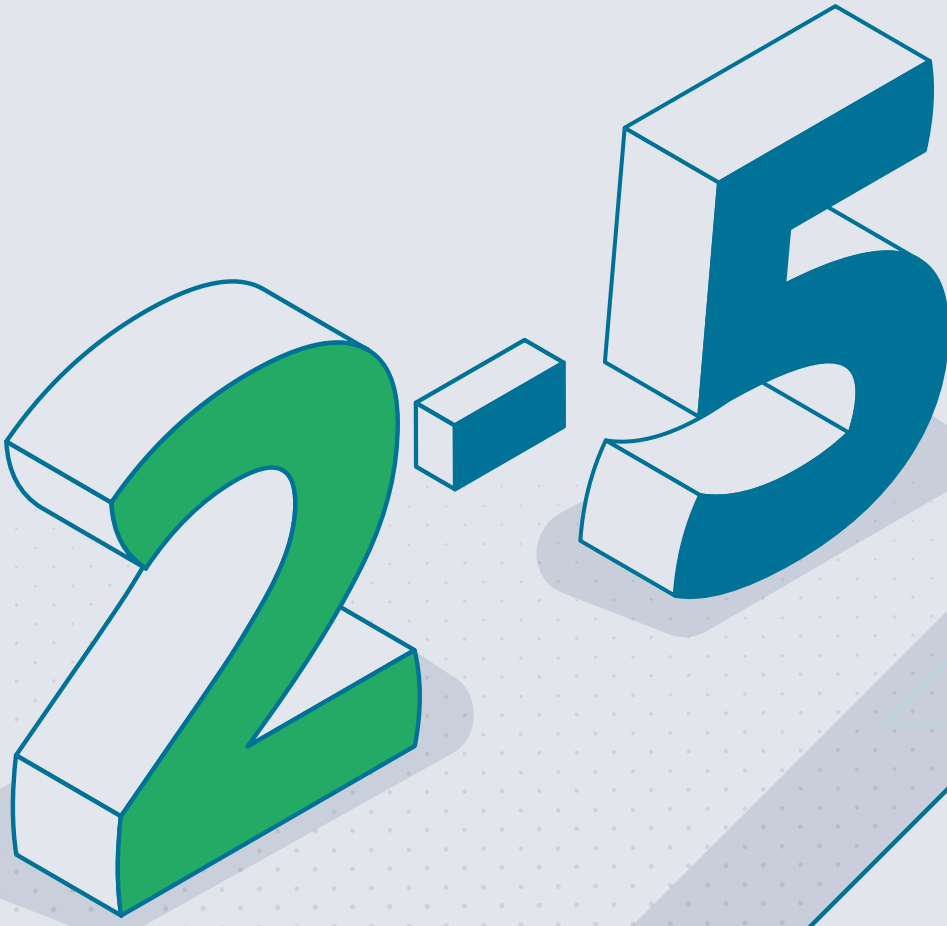
## الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات تقنية عالية حسب نوع النشاط



الصين   أمريكا   ألمانيا   السعودية   أخرى

• هذه الثقة العالية في التقنيات الصينية تشمل جميع أنواع أنشطة إصلاح الحواسيب والحوالات، وصيانة الأجهزة الكهربائية، ولكن بنسب متفاوتة.

• 75% من أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح الحواسيب والحوالات، وصيانة الأجهزة الإلكترونية المنزلية، يؤكدون بأنهم يثقون بشكل كبير في الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يتم تصنيعها، وتوريدها من دولة الصين الشعبية.



التقنيات الحديثة المستخدمة في  
عمليات التنظيم والإدارة في منشآت  
إصلاح الحواسيب والجوالات وصيانة  
الأجهزة الكهربائية المنزلية

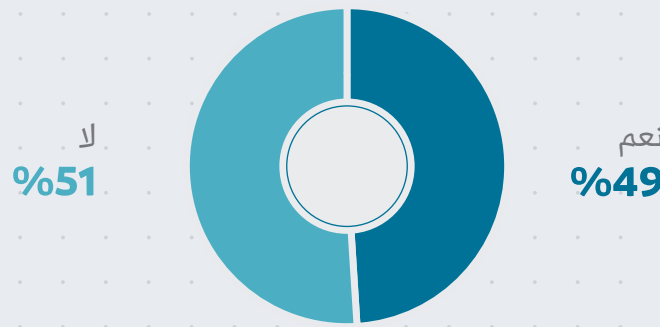
# مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم المنشأة وإدارتها



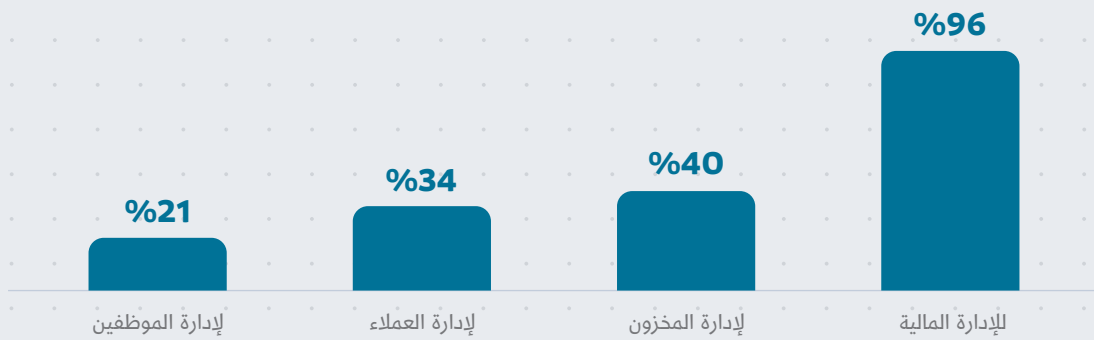
عدد المجيبين: 136

هل تستخدم أي أنظمة أو برمجيات معينة في إدارة منشأتك؟

نسبة استخدام الأنظمة والبرمجيات بشكل عام



أبرز المجالات التي يتم فيها استخدام الأنظمة والبرمجيات



كما يُلاحظ أن جُلّ هذه المنشآت تستخدم الأنظمة والبرمجيات في مجال الإدارة المالية. في حين أن نسبة 21% فقط يستخدمونها لإدارة الموظفين.

أفاد 51% من أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح الحواسيب والجوالات، وصيانة الأجهزة المنزلية أنهم يستخدمون أنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية؛ لإدارة وتنظيم أعمالهم.

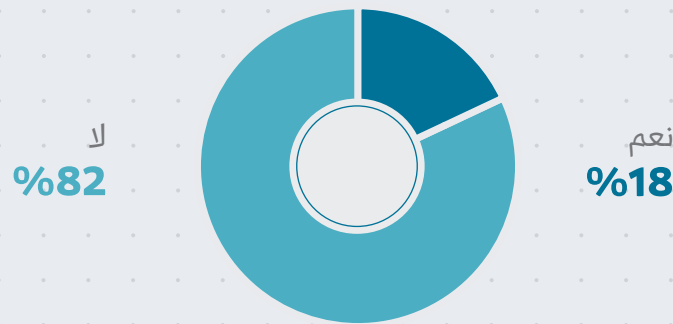
# مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



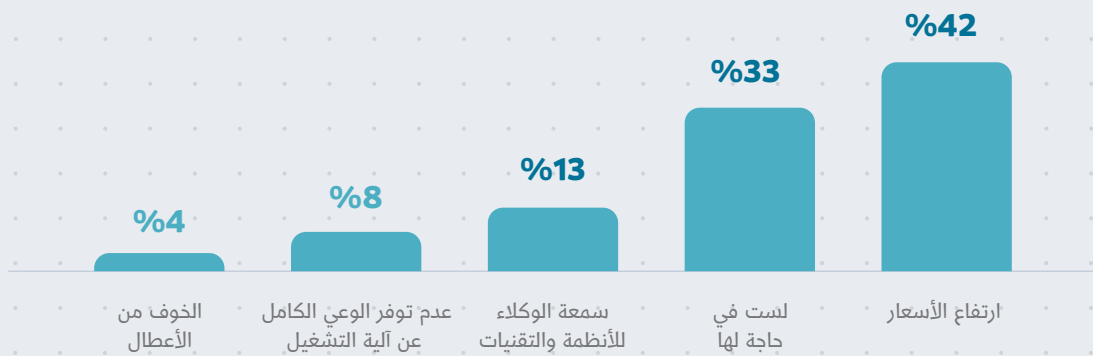
عدد المجيبين: 136

هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون  
وليس متوفرة لديكم؟

نسبة الوعي بوجود أنظمة وبرمجيات لدى المنافسين بشكل عام



أبرز أسباب عدم استخدام الأنظمة والبرمجيات المتوفرة لدى المنافسين



• أما البقية (18%) فهم على علم باستخدام المنافسين لأنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية يستخدمونها في إدارة وتنظيم أعمالهم، ولكنهم لا يفكرون في اقتنائها للاستفادة منها. والسبب في ذلك يعود بشكل أساسي إلى أسعارها المرتفعة التي لا تتناسب مع إمكانياتهم المالية (42%).

• أفاد 82% من أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح الحواسيب والجوالات، وصيانة الأجهزة الإلكترونية المنزلية بعدم معرفتهم بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون، وليس متوفرة لديهم، وذلك بسبب عدم اهتمامهم بالموضوع.





التقنيات الحديثة المستخدمة في  
عمليات الطلب والدفع في منشآت  
إصلاح الحواسيب والجوالات وصيانة  
الأجهزة الإلكترونية المنزلية

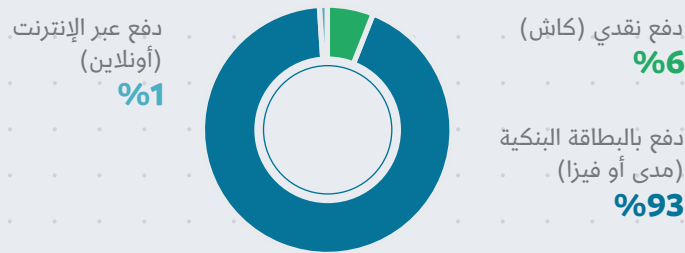
## طرق الدفع المستخدمة



عدد المجيبين: 136

ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

طرق الدفع المستخدمة بشكل عام



طرق الدفع المستخدمة حسب نوع النشاط



- البطاقات البنكية هي أكثر وسائل الدفع استخداماً في منشآت خدمات إصلاح الحواسيب والجوالات، وصيانة الأجهزة الإلكترونية المنزلية بشكل عام، وذلك بنسبة 93%. الدفع نقداً لا يشكل إلا 6% من إجمالي المبيعات في هذه المنشآت. ويشمل ذلك جميع أنواع المنشآت.

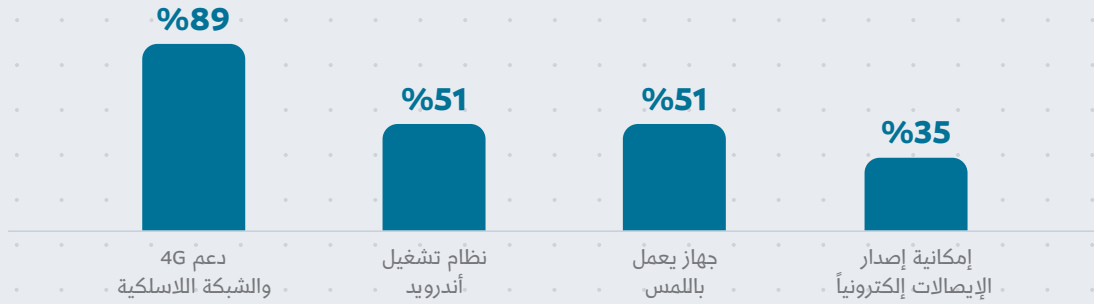
# أبرز التقنيات في وسائل الدفع، ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



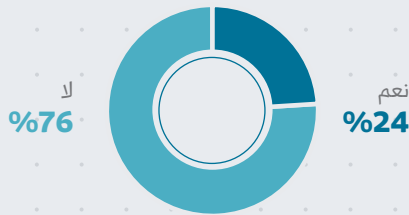
عدد المجيبين: 298

ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديكم؟

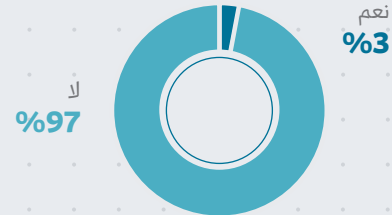
أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



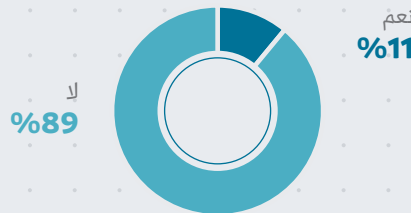
تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



اعتماد برامج الولاء



توفر تطبيق أو موقع إلكتروني نشط



• نسبة ضعيفة من المنشآت توفر خدمة الإنترنت المجاني، وهي في حدود 24%. وبالنظر إلى توفر التطبيقات أو الموقع الإلكتروني، نلاحظ أن هناك 11% فقط من هذه المنشآت لديها موقع إلكتروني نشط.

• نسبة عالية جداً من هذه المنشآت (97%) لا تقدم خدمات تقنية إضافية بهدف جذب المزيد من العملاء، وتحسين تجربتهم، مثل تقديم برامج الولاء.

• أفاد أغلبية أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح الحواسيب والجوالات، وصيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية بأن أبرز التقنيات المتوفرة لديهم في أجهزة الدفع هي دعم الـ 4G والشبكة اللاسلكية بنسبة 89%. يليها تقنية نظام التشغيل أندرويد وعمل الجهاز باللمس 51%.



## القسم السادس

أبرز التقنيات الحديثة  
المستخدمة في صالونات  
التجميل وتصفيف الشعر  
على المستوى العالمي

# أبرز التقنيات الحديثة المستخدمة في صالونات التجميل وتصفيف الشعر على المستوى العالمي

تزداد التكنولوجيا والتقنيات الحديثة رسوخاً في صناعة خدمات التجميل. فمعظم عملاء الصالونات اليوم هم إما مستخدمون مباشرون أو غير مباشرون للتكنولوجيا، ويتأثرون بشكل كبير بما يصل إليهم عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، وما يتيحهم لهم تقنيات التسوق عبر الإنترنت. مع تغيير تفضيلات وتوقعات المستهلكين، أصبح من الضروري أن تكون الصالونات والمشاغل مستعدة لمواكبة هذه التغييرات لضمان حصة سوقية، وتحقيق ربحية عالية. فاليوم تحتاج الصالونات إلى اتباع نهج مستقبلي لنموذج أعمال يسمح بالتكامل السريع مع التكنولوجيا على جميع المستويات. ومن التقنيات الأساسية في أعمال الصالونات، نذكر:

## أنظمة إدارة الصالون

### ..... Salon management systems

تعتمد صالونات التجميل والمشاغل على أنظمة وبرامج ذكية لإدارة الأعمال اليومية من خلال تسجيل المخزون، وأتمتة الطلبات، وتسوية المعاملات المالية وإدارة بيانات العميل، وتنظيم جداول الموظفين، وإدارة كشوف المرتبات... ومن مزايا هذه التقنيات الحديثة:

- رفع الكفاءة في كيفية إدارة الصالون، وتجنب الأخطاء البشرية والوقت الضائع
- تنظيم سير العمل بين العملاء الحاصلين على مواعيد مسبقة، و العملاء المنتظرين
- إدخال، إخراج، ومراقبة جميع أنواع المواد التي يمكن بيعها أو استخدامها في الصالون
- استقبال طرق دفع متعددة من العملاء، مثل البطاقات الائتمانية أو الدفع النقدي
- تعريف وإدارة وتنظيم موظفي صالون الحلاقة حسب المهام بسهولة تامة

## الحجز عبر الإنترنت

### ..... Online booking

يبحث العملاء في العصر الحديث عن سرعة وسهولة الوصول عند التسوق للسلع والخدمات التي يطلبونها. ولذلك فإن توفير تقنية الحجز عبر الإنترنت في الصالونات من خلال موقع الويب أو تطبيقات الهاتف الذكي يمنح العملاء القدرة على حجز وإدارة مواعيدهم عن بُعد ومن أي جهاز متصل بالإنترنت. ويحصلون بذلك على المواعيد التي تناسبهم بشكل أفضل، وتعديلها كلما لزم الأمر. كما يقوم نظام الحجز عن بعد في الصالون بتذكير العملاء بمواعيدهم من خلال التنبيهات عبر الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني للعميل. وباستخدام هذه التقنية لا يكون مدير الصالون مضطراً لمتابعة المواعيد، وحضور العملاء بشكل مباشر أو بالاعتماد على المكالمات الهاتفية التي تستهلك الوقت والجهد. وإذا كانت للعملاء إمكانية إدارة مواعيدهم دون الحاجة لموظفي الصالون فذلك يحفز الموظفين لتولي أدوار أكثر حيوية في العمل.



## التصوير الافتراضي Virtual Imaging



أصبح استخدام أدوات التصوير الافتراضي (Virtual Imaging) في الصالونات الحديثة للتجميل والعناية بالشعر أمراً شائعاً ومطلوباً من العملاء. وتوفّر هذه الأدوات إمكانية تجربة قصات الشعر المختلفة من خلال المحاكاة، والنمذجة، والتعرف على الشكل الذي سيظهر عليه العميل بعد عملية التجميل، وذلك قبل أن تبدأ رحلة التجميل الحقيقية. حيث يمكن للعميل اختيار تسريحة الشعر أو لون الصبغة أو لمسات المكياج أو شكل الأظافر التي تتماشى ورغباته، أو التي يتم نصحه بها من قبل استشاريي التجميل في الصالون. إن معرفة كيف سيبدو العميل قبل أن تبدأ العمل عليه هو أحد أكثر الطرق المضمونة لتحقيق أقصى قدر من رضا العميل، وإلى حد أكبر، الاحتفاظ بالعملاء.

وتأتي معظم أدوات التصوير الافتراضي مع قواعد بيانات مدمجة لأنواع وأشكال وأنماط كثيرة جاهزة للماكياج وتسريحات الشعر، وألوان الأظافر، وألوان الشعر والنظارات، بحيث تعطي للعميل ولفنيي التجميل خيارات متعددة للتنسيق بين كل هذه الأشكال والألوان للظفر بالمظهر الذي يتمنى العميل أن يظهر عليه. وتتيح هذه الأدوات إمكانية إضافة بعض النماذج والأنواع والأشكال الخاصة بالصالون، حيث يقوم الموظفون في الصالون بتخصيصها عن طريق إضافة أفكارهم، ولمساتهم الإبداعية في قاعدة بيانات أجهزة التصوير الافتراضي التي في حوزتهم. كما تتوفّر هذه الأدوات على قدرات ثلاثية الأبعاد؛ لتحسين دقة التصوير، وإتاحة عروض أكثر وضوحاً لتفاصيل المظهر الذي سيبدو عليه العميل من عدة أوجه (أمام، خلف، جانب...).

## تقنية مؤتمرات الفيديو Video conferencing technology



للمنافسة على حصة أكبر في سوق خدمات التجميل والعناية بالشعر، سيحتاج الموظفون في الصالونات إلى أخذ دورات تدريبية منتظمة، واكتساب أكبر عدد ممكن من المهارات الجديدة. وفي هذا المجال تكون تقنية مؤتمرات الفيديو مفيدة جداً للاستفادة من معارض ومنتديات الجمال في العالم لمتابعة التغييرات التي تحصل في صناعة خدمات الصالونات. وفي ظل محدودية الوقت المتوفّر للتنقل وحضور هذه الفعاليات، تصبح المؤتمرات عن بعد، والتعلم عبر الإنترنت الحل الأمثل للحصول على المواد التعليمية، وعلى الخبرات العالمية والمشاركة في الاختبارات والحصول على شهادات الكفاءة المهنية دون الحاجة إلى مغادرة الصالون، والتوقف عن العمل.

من جانب آخر، يمكن أيضاً الاستفادة من تقنية مؤتمرات الفيديو لتقديم استشارات عبر الإنترنت، والرد على أسئلة واستفسارات العملاء. ويمكن أن يكون ذلك مصدراً لتحقيق دخل إضافي من جهة، وتقليل الازدحام في الصالون من جهة أخرى. وبدمجها بتقنية الذكاء الاصطناعي، يمكن لتقنية مؤتمرات الفيديو أن تساعد في خدمة العملاء من خلال منصات الدردشة المرئية التي تتيح إمكانية أتمتة الردود والإجابات الأكثر ملاءمة للأسئلة الأكثر تداولاً من قبل العملاء. كما يمكن للصالون استخدام هذه التقنية للقيام بالإعلانات، والحصول على "إبداعات الإعجاب"، وحث العملاء على نشر صور التسريحات، ولمسات التجميل التي حصلوا عليها من الصالون في الحسابات الخاصة بالصالون على مواقع التواصل الاجتماعي، ومختلف منصات الإعلان الافتراضية، وكلّ ذلك يدخل في إطار تعزيز العمليات الترويجية للصالون.

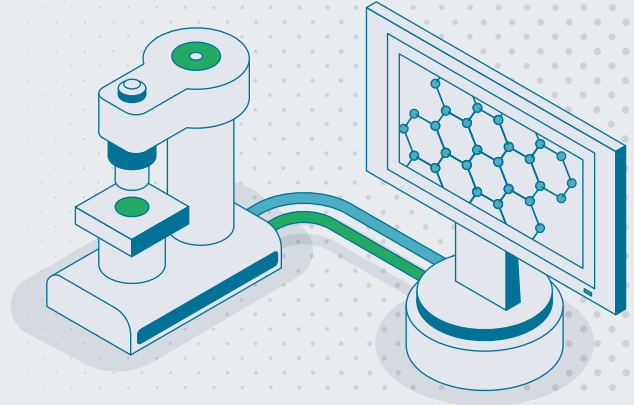
## التقنيات الرقمية المدمجة في الآلات والأجهزة

..... Digital technologies embedded in machines and devices

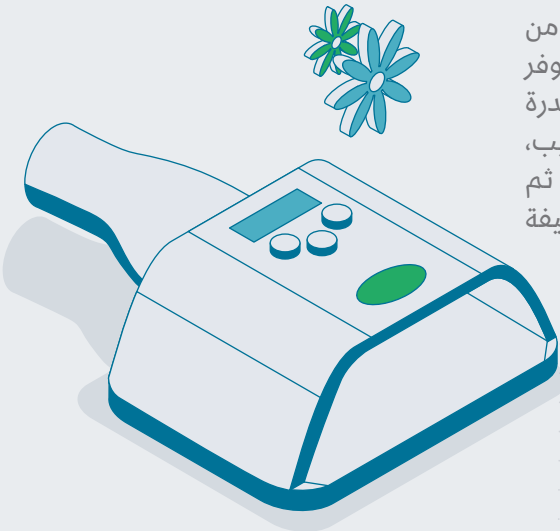


الألوان والأصباغ هي من بين المواد والمستلزمات الرئيسية في صناعة خدمات التجميل والعناية بالجسم والشعر. ومن دون آلات وتقنيات مزج الألوان لا يمكن للصالون إنشاء ألوان وتشكيلات دقيقة للأصباغ لتقديم أفضل الحلول للعملاء. بعض الأنظمة والآلات الرقمية الموجودة في الأسواق توفر إمكانات كبيرة من هذه الناحية، حيث تمنح الموظفين في الصالونات حرية إنشاء صيغ جديدة ومبتكرة للألوان، وربطها بالخصائص الجلدية والجسمية، ونوع الشعر لكل عميل. هذه الأنظمة الرقمية مرنة للغاية، وقابلة للتخصيص، وهي تشتمل على مقياس إلكتروني دقيق، وشاشة تعمل باللمس، وماسح ضوئي لقراءة البطاقات ولوحة مفاتيح مدمجة مخصصة، وبرنامج إدارة الألوان؛ لتوجيه المستخدمين خلال عملية المزج. وعلاوة على الدقة والسرعة التي تعمل بها هذه التقنيات في إعداد الخليط المناسب من الأصباغ والمواد الملونة، فهي تساهم بشكل كبير في تخفيض كميات استهلاك الألوان والتحكم في المخزون، ولكن الأهم أنها تمنع الفوائض والنفايات من الخلطات والمستحضرات، وتحد من الأخطاء اليدوية والأخطاء التقديرية للموظفين، التي قد تتسبب في عدم رضا العميل.

أنصاف أخرى من الأجهزة الرقمية المتطورة التي تعمل بتقنيات الجسيمات الديناميكية، وتكنولوجيا النانو، والموجات فوق الصوتية والليزر، تستخدمها صالونات التجميل العصرية؛ لتحسين نظارة البشرة، ومعالجة التجاعيد وشد الوجه، وتقشير الجلد، وإزالة الشعر وتلميس الشعر، وضبط وتوزيع درجة الحرارة عند تجفيف الشعر.



الطباعة على الأظافر، والطباعة ثلاثية الأبعاد للأظافر، هي أيضاً من التقنيات الرقمية الحديثة التي تستخدم في عالم صناعة الجمال. وتتوفر اليوم في الأسواق نماذج مختلفة من الطابعات ثلاثية الأبعاد لها القدرة على طلاء الأظافر بدقة عالية، أو طباعة أجزاء متداخلة معقدة التركيب، مكونة من مواد مختلفة وبمواصفات ميكانيكية وفيزيائية متطورة، ثم دمجها مع بعضها البعض لصناعة أظافر لها نفس منظر وملبس ووظيفة الأظافر الطبيعية.





## القسم السابع

التقنيات الحديثة في  
المنشآت السعودية العاملة  
في خدمات التجميل  
وتصفيف الشعر



# مقدمة

## أهداف الدراسة

قامت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" بدراسة ميدانية للتعرف على مدى اعتماد المنشآت السعودية العاملة في خدمات صالونات التجميل وتصفيف الشعر على التقنيات الحديثة. ومن أهداف هذه الدراسة تقييم الوضع الراهن، وإبراز أهمية التقنيات الحديثة في تطوير أعمال صالونات التجميل وتصفيف الشعر، وزيادة ربحيتها. كما تهدف منشآت إلى توفير ما يكفي من المعلومات والمؤشرات حتى تتكون لرواد الأعمال نظرة شاملة عن الموضوع، وفهم الوضع الراهن، والتحديات المطروحة في السوق، وسبل التعامل معها في المستقبل.

## منهجية الدراسة

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

## محاور الدراسة

شملت الاستبانة ثلاثة محاور رئيسة، هي:

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

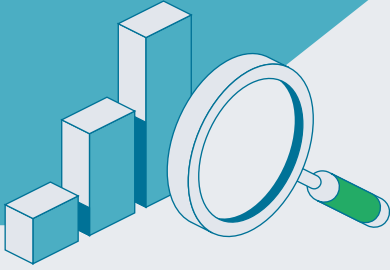
## العينة

تم إجراء 106 مقابلة وجهاً لوجه موزعة على مناطق إدارية عدة، وأنواع عديدة من صالونات التجميل وتصفيف الشعر

## فترة جمع البيانات

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



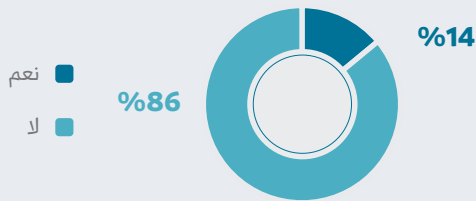


# خصائص عينة المنشآت

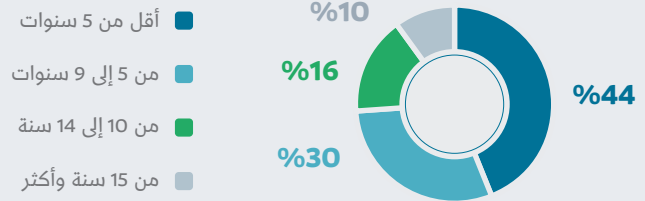
## تصنيف المنشأة



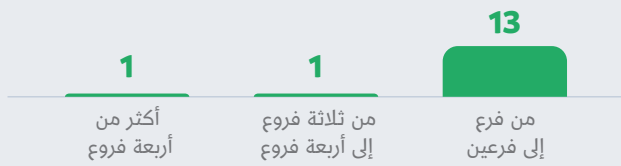
## توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة



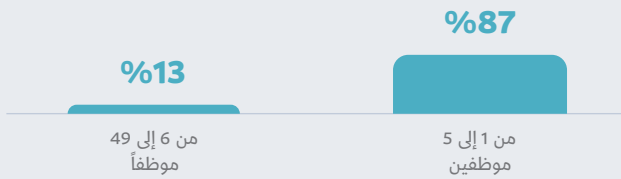
## عمر المنشأة



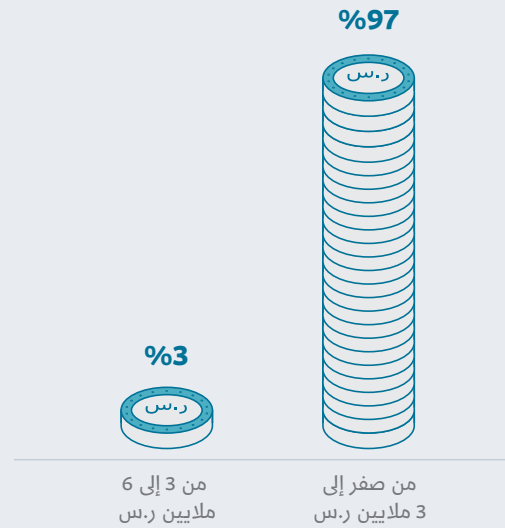
## عدد الفروع المتوفرة



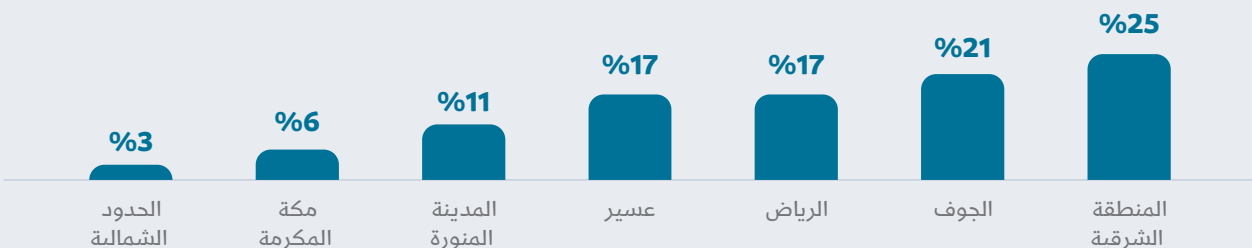
## حجم المنشأة (عدد الموظفين بدوام كامل)



## الإيرادات السنوية



## المنطقة





التقنيات الحديثة المستخدمة  
في مرحلة صناعة الخدمة  
في صالونات التجميل  
وتصفيف الشعر

# مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



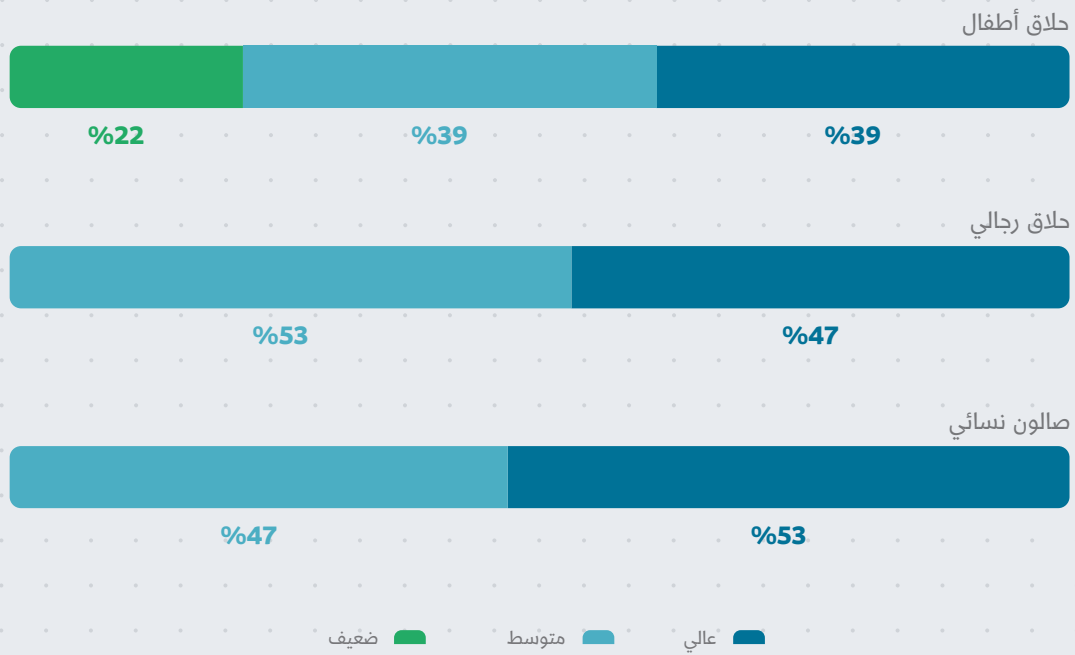
عدد المجيبين: 106

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

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب نوع النشاط



تعتبر الصالونات النسائية من بين المنشآت الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة في تشغيل المنشأة، حيث أن 53% منها يتوفر لديها آلات وأجهزة ذات مستوى تقني عالٍ. في حين أن 47% فقط من الصالونات الرجالية لديهم استخدام عالٍ للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية.

أفاد 47% من أصحاب صالونات التجميل والمشاغل بأن مستوى التقنية التشغيلية المستخدمة في منشأتهم متوسطة، في حين أفاد 7% منهم بأنهم يستخدمون آلات وأجهزة ذات تقنية ضعيفة.

# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي



عدد المجيبين: 106

ماهي نسبة استخدامكم للأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي في منشآتكم حسب تقديركم؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



تعدّ المنشآت العاملة في مجال حلاقة الأطفال، الأقل اعتماداً على التكنولوجيات الحديثة في صناعة أعمالها، حيث أنّ 55% منها تستخدم هذه التقنيات بشكل ضعيف إلى ضعيف جداً.

المنشآت العاملة في الصالونات النسائية، هي الأعلى استخداماً للأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي من غيرها من أنواع الصالونات الأخرى، وذلك بنسبة 67%.

تفيد النتائج بأن 38% من منشآت خدمات صالونات التجميل والمشاغل يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بنسبة عالية إلى عالية جداً.

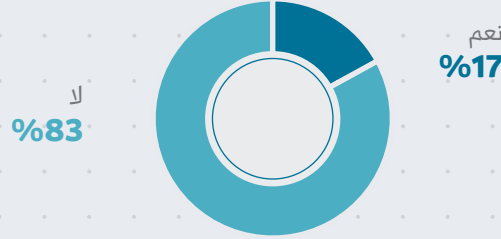
# نسبة ارتباط الأجهزة بنظام رقمي أو لاسلكي



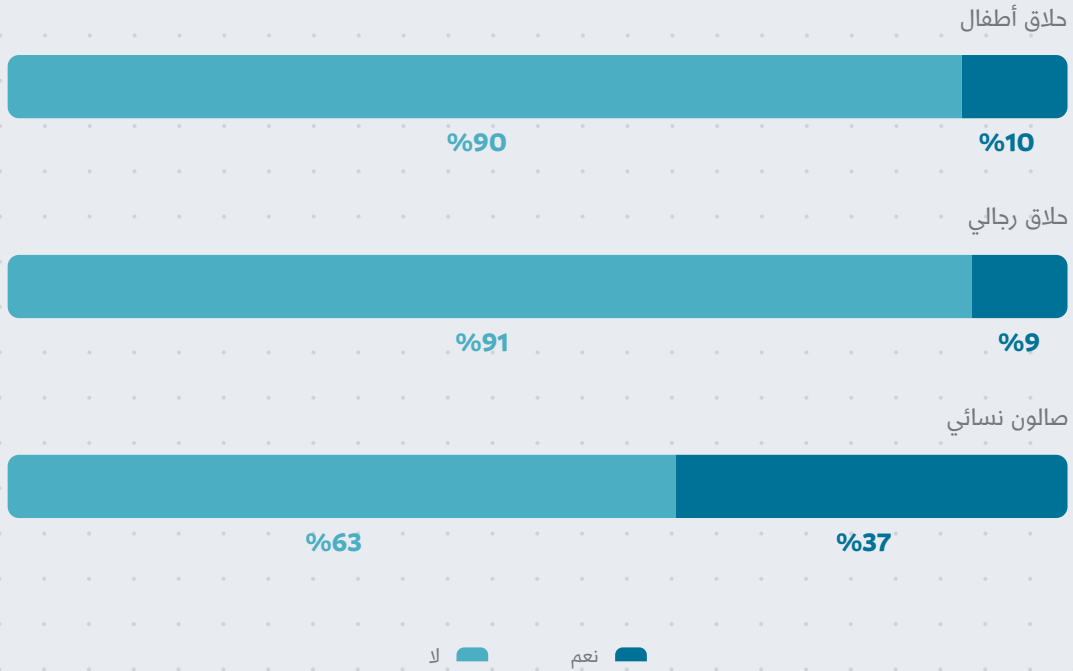
عدد المجيبين: 106

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

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في المنشأة بشكل عام



نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها حسب نوع النشاط



• الصالونات النسائية هي الأكثر توفّر على أجهزة تقنية مرتبطة بنظام تشغيل رقمي أو لاسلكي، وذلك بنسبة 37%.

• نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في صالونات التجميل وتصفيف الشعر بشكل عام تعتبر ضعيفة، حيث أفاد 17% من أصحاب هذه المنشآت أنه يتوفّر لديهم نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي يربط الأجهزة المستخدمة في المنشأة ببعضها البعض.

# تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشأة

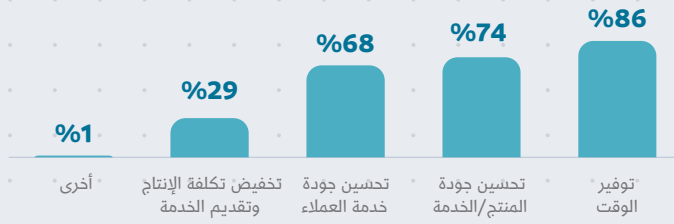


عدد المجيبين: 106

أي من التالي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينه في منشأتكم؟

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

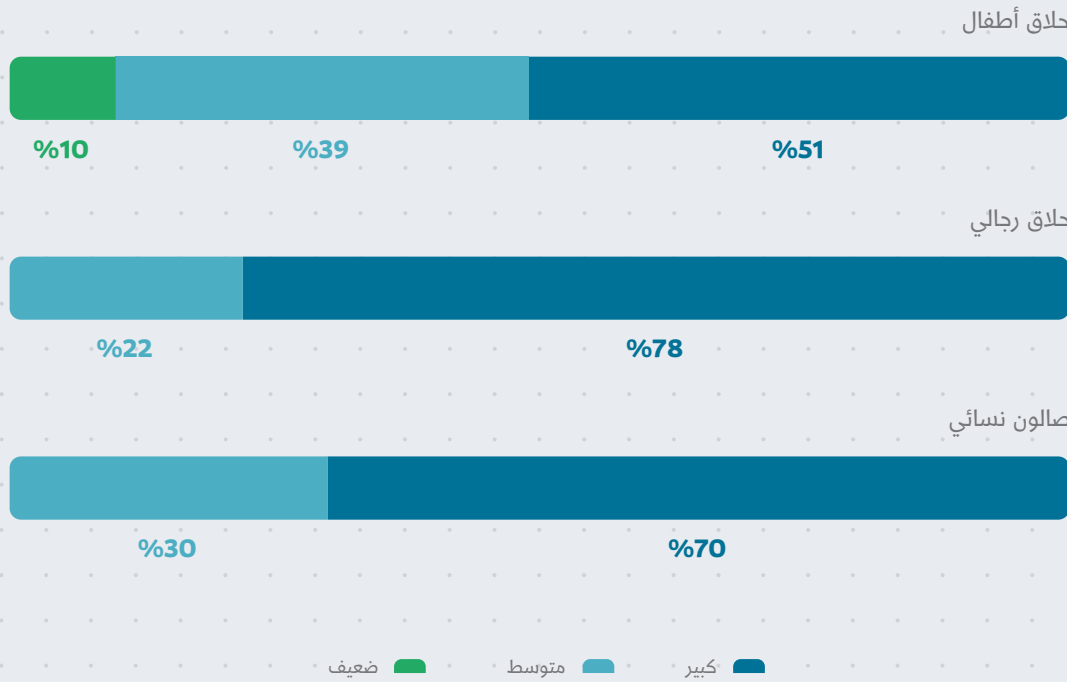
أبرز الجوانب التي ساهمت التقنية في تحسينها



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة بشكل عام



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة حسب نوع النشاط



فيما يخص الأنشطة الأكثر تأثراً بالتقنيات التشغيلية المستخدمة في المنشأة، يُلاحظ أن نشاط الحلاقة الرجالية كان الأعلى تأثراً، وذلك بواقع 78%، يليه مباشرة الصالونات النسائية بنسبة 70%.

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

أفاد 68% من أصحاب صالونات التجميل وتصفيف الشعر، بأن تأثير التقنيات المستخدمة على أعمالهم كان كبيراً. في حين أن 3% فقط يقدرون أن تأثيرها كان ضعيفاً.

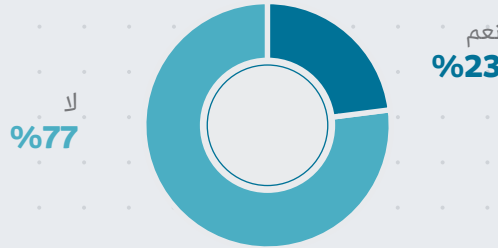
# الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



عدد المجيبين: 106

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

نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشأة في اقتنائها في المستقبل القريب



أبرز أسباب عدم الرغبة في اقتناء الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



بالنسبة إلى أصحاب المنشآت الذين لديهم رغبة في اقتناء التقنيات الحديثة، فهم يفضلون اقتناء جهاز ليزر الوجه، وجهاز زراعة الشعر، كاحتياجات رئيسة وملحة في المستقبل القريب.

وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدّر غالبية المستجوبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات سواء لأنهم غير مقتنعين بجودتها، أو أنها متوفرة لديهم بالقدر الكافي. مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشكّل إلا 21% من أسباب عدم الرغبة في اقتنائها.

أفادت الأغلبية (55%) من أصحاب صالونات التجميل وتصفيف الشعر بأنه ليس لديهم رغبة في اقتناء آلات وأجهزة جديدة ذات تقنية عالية في المستقبل القريب. في حين أن 45% فقط أعربوا عن رغبتهم الملحة في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشأتهم.



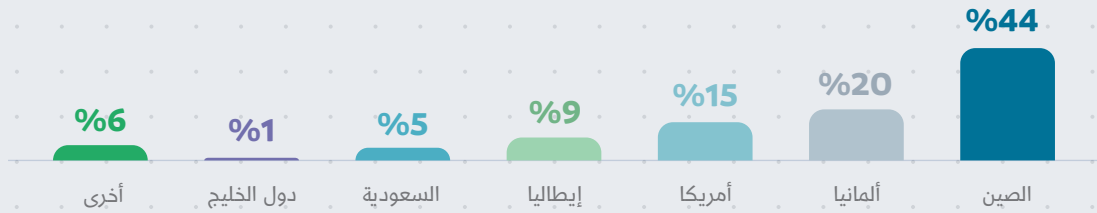
# الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



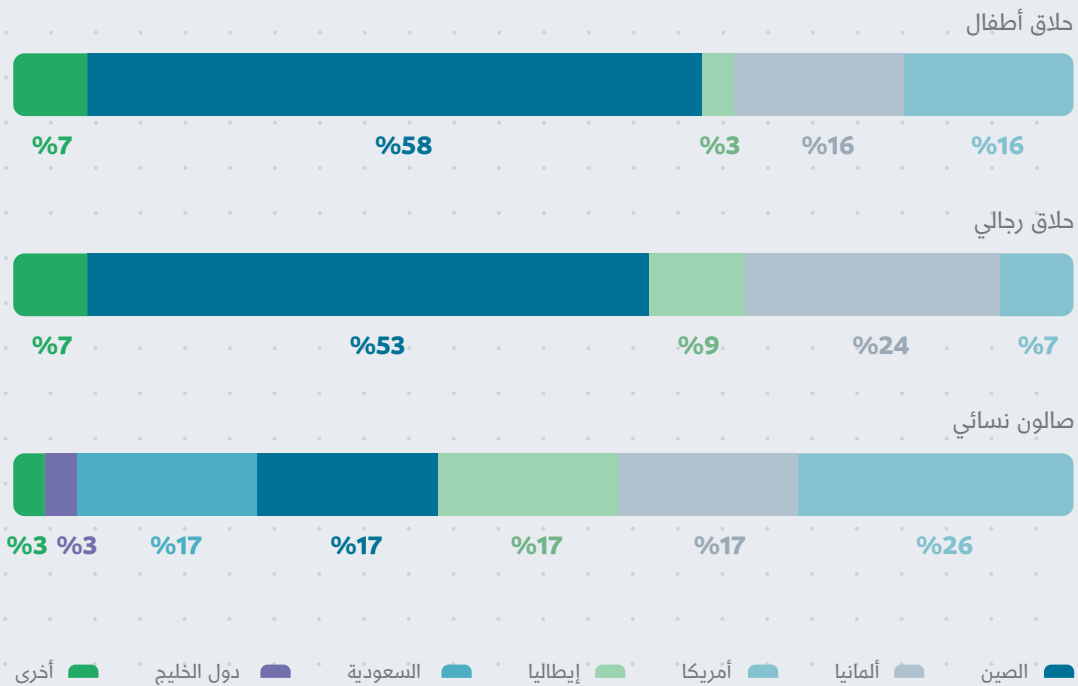
عدد المجيبين: 298

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

الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية

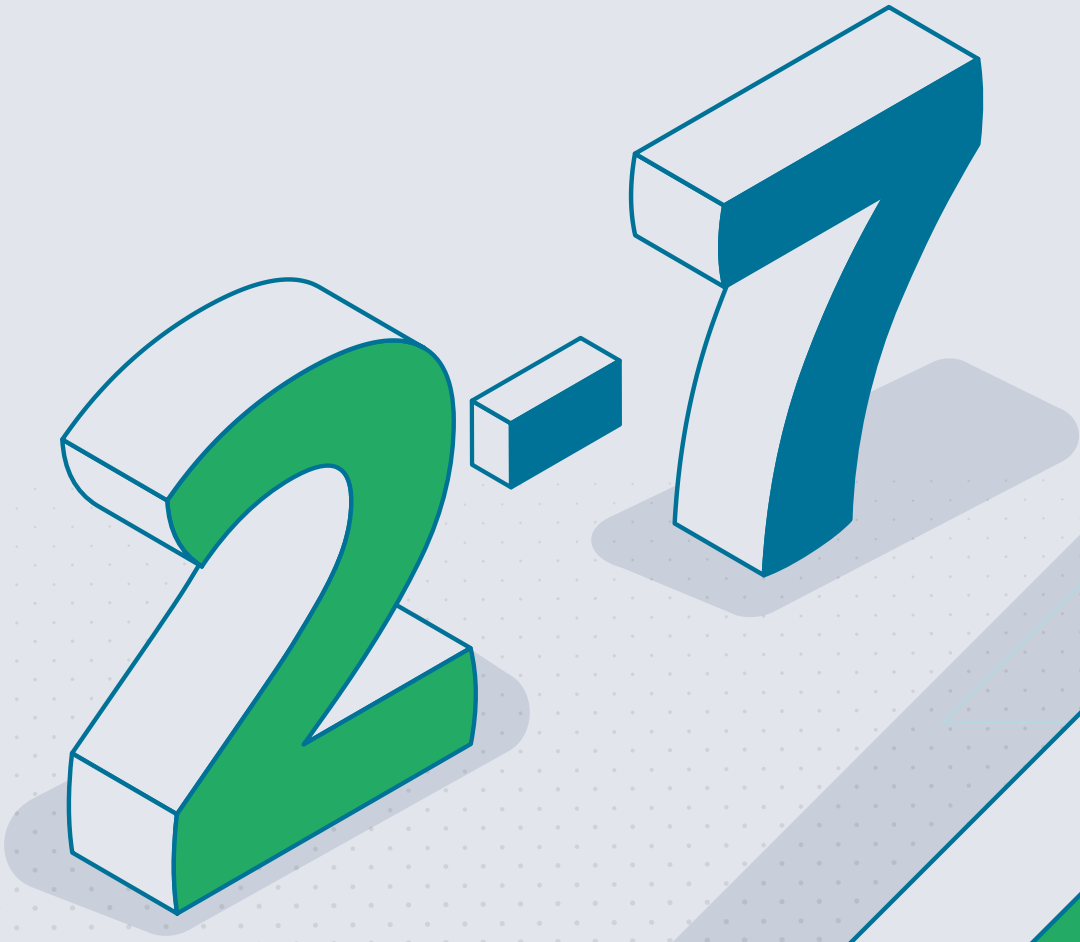


الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات تقنية عالية حسب نوع النشاط



• هذه الثقة العالية في التقنيات الصينية تشمل جميع أنواع أنشطة خدمات صالونات التجميل وتصفيف الشعر، ولكن بنسب متفاوتة. حيث يظهر نشاط حلاقة الأطفال كأشد الأنشطة ثقة بالتقنيات الصينية وذلك بنسبة 53%، يليه مباشرة نشاط حلاقة الرجالية بنسبة 53%.

• 44% من أصحاب صالونات التجميل وتصفيف الشعر، يؤكدون بأنهم يثقون بشكل كبير في الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يتم تصنيعها، وتوريدها من دولة الصين الشعبية.



التقنيات الحديثة المستخدمة  
في عمليات التنظيم والإدارة  
في صالونات التجميل  
وتصفيف الشعر

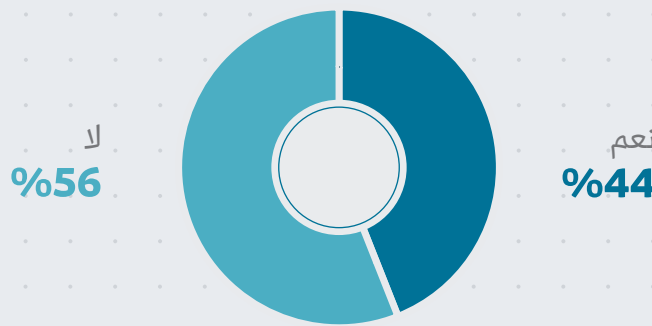
# مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم المنشأة وإدارتها



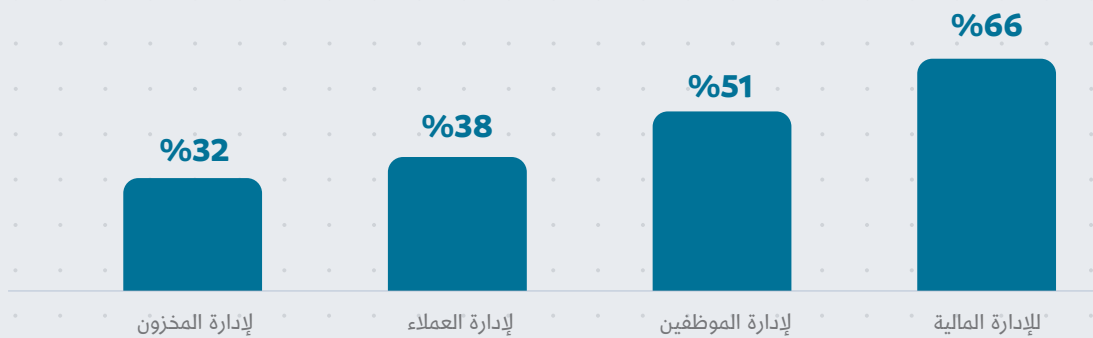
عدد المجيبين: 106

هل تستخدم أي أنظمة أو برمجيات معينة في إدارة منشأتك؟

نسبة استخدام الأنظمة والبرمجيات بشكل عام



أبرز المجالات التي يتم فيها استخدام الأنظمة والبرمجيات



كما يُلاحظ أن نسبة 66% من هذه المنشآت تستخدم الأنظمة والبرمجيات في مجال الإدارة المالية. في حين أن نسبة 32% فقط يستخدمونها لإدارة المخزون.

أفاد 44% فقط من أصحاب صالونات التجميل وتصيف الشعر أنهم يستخدمون أنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية لإدارة وتنظيم أعمالهم.

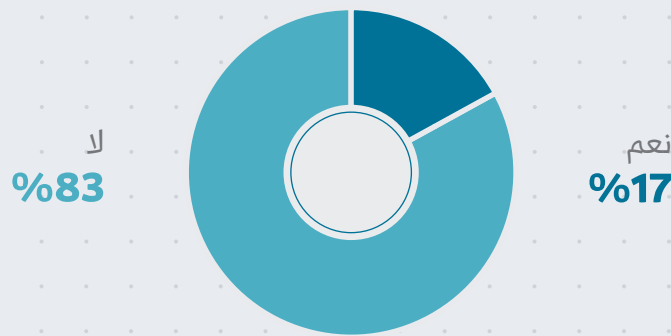
# مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



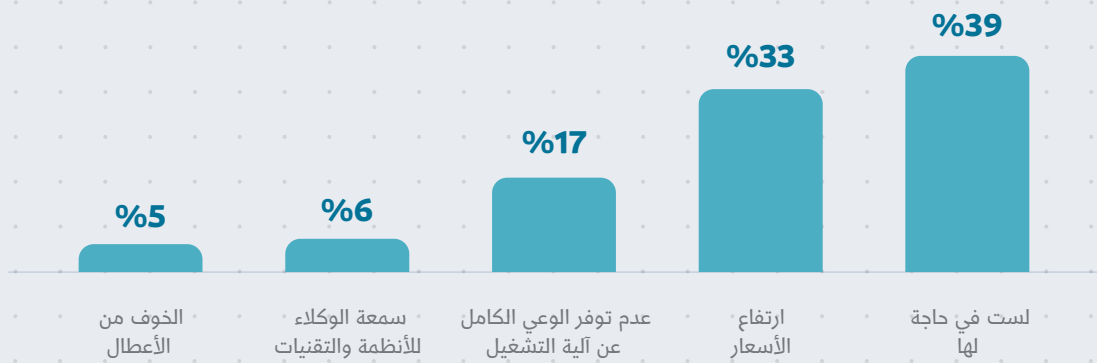
عدد المجيبين: 106

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 (17%) فهم على علم باستخدام المنافسين لأنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية يستخدمونها في إدارة وتنظيم أعمالهم، ولكنهم لا يفكرون في اقتنائها للاستفادة منها. والسبب في ذلك يعود بشكل أساسي إلى عدم الحاجة لها (39%)، أو لارتفاع أسعارها (33%).

أفاد 83% من أصحاب صالونات التجميل وتصيف الشعر عدم معرفتهم بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون، وليست متوفرة لديهم، وذلك بسبب عدم اهتمامهم بالموضوع.



التقنيات الحديثة  
المستخدمة في عمليات  
الطلب والدفع في صالونات  
التجميل وتصفيف الشعر

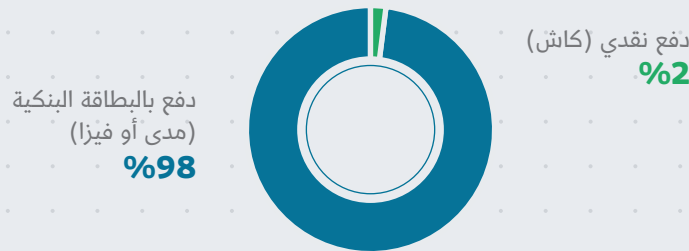
## طرق الدفع المستخدمة



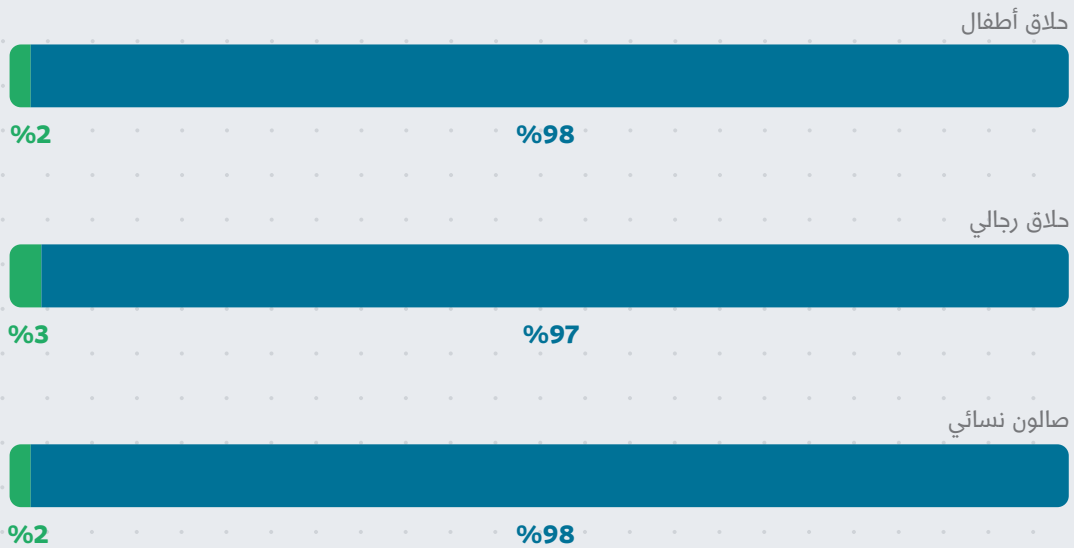
عدد المبحيين: 106

ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم ؟

طرق الدفع المستخدمة بشكل عام



طرق الدفع المستخدمة حسب نوع النشاط



دفع بالبطاقة البنكية (مدى أو فيزا) دفع نقدي (كاش)

- البطاقات البنكية هي أكثر وسائل الدفع استخداماً في صالونات التجميل وتصفيف الشعر بشكل عام، وذلك بنسبة 98%. الدفع نقداً لا يشكّل إلا 2% من إجمالي المبيعات في هذه المنشآت. ويشمل ذلك جميع أصناف الصالونات.

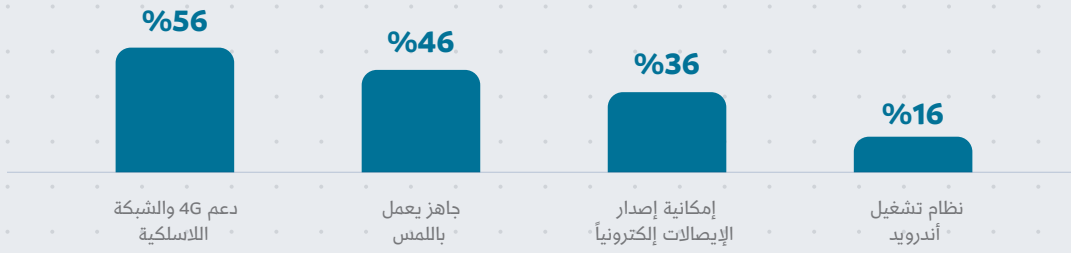
# أبرز التقنيات في وسائل الدفع ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



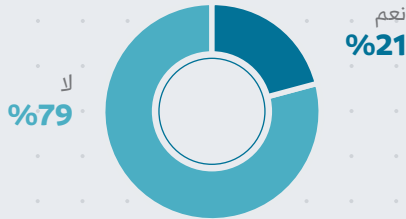
عدد المجيبين: 106

ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديكم؟

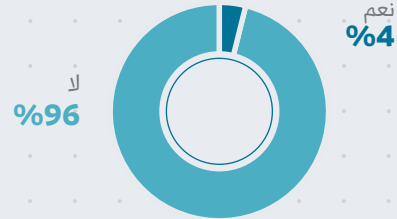
## أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



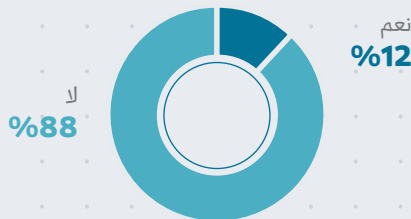
## تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



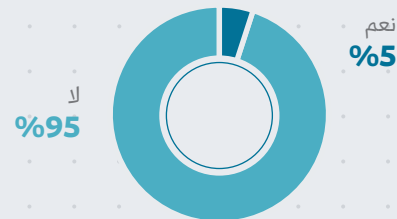
## اعتماد برامج الولاء



## توفر موقع أو تطبيق إلكتروني نشط



## اشتراك في تطبيقات خدمات التوصيل



• نسبة عالية جداً من هذه المنشآت (96%) لا تقدم خدمات تقنية إضافية بهدف جذب المزيد من العملاء، وتحسين تجربتهم، مثل تقديم برامج الولاء.

• أفاد أغلبية أصحاب صالونات التجميل وتصفيف الشعر بأن أبرز التقنيات المتوفرة لديهم في أجهزة الدفع هي دعم الـ 4G والشبكة اللاسلكية بنسبة 56%، يليها العمل باللمس 46%.



## القسم الثامن

التقنيات الحديثة في  
المنشآت السعودية العاملة  
في خدمات الخياطة



# مقدمة

## أهداف الدراسة

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

## منهجية الدراسة

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

## محاور الدراسة

شملت الاستبانة ثلاثة محاور رئيسة هي:

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

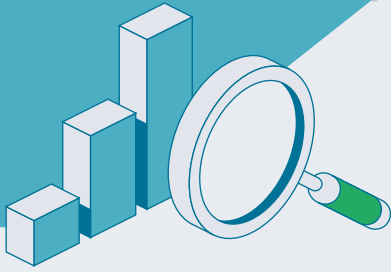
## العينة

تم إجراء 108 مقابلة وجهاً لوجه موزعة على مناطق إدارية عدة، وأنواع عدة من محلات الخياطة

## فترة جمع البيانات

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





# خصائص عينة المنشآت

## تصنيف المنشأة

**%44**

خياط نسائي

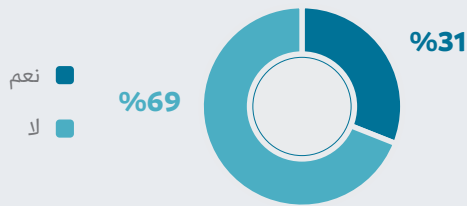


**%56**

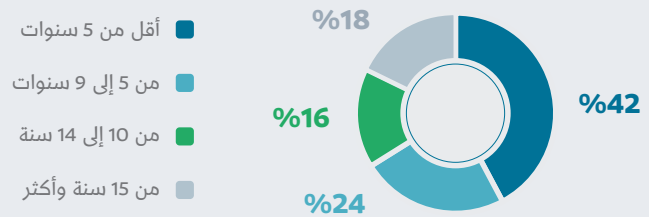
خياط رجالي



## توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة



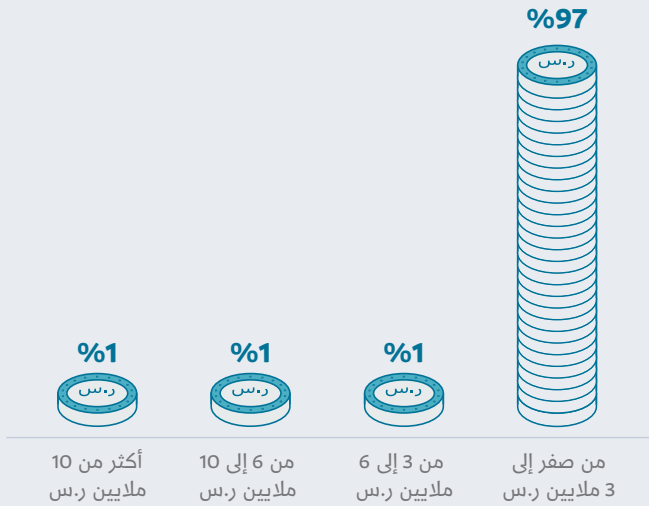
## عمر المنشأة



## عدد الفروع المتوفرة

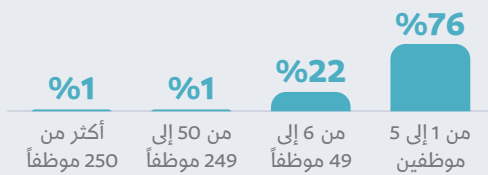


## الإيرادات السنوية



## حجم المنشأة

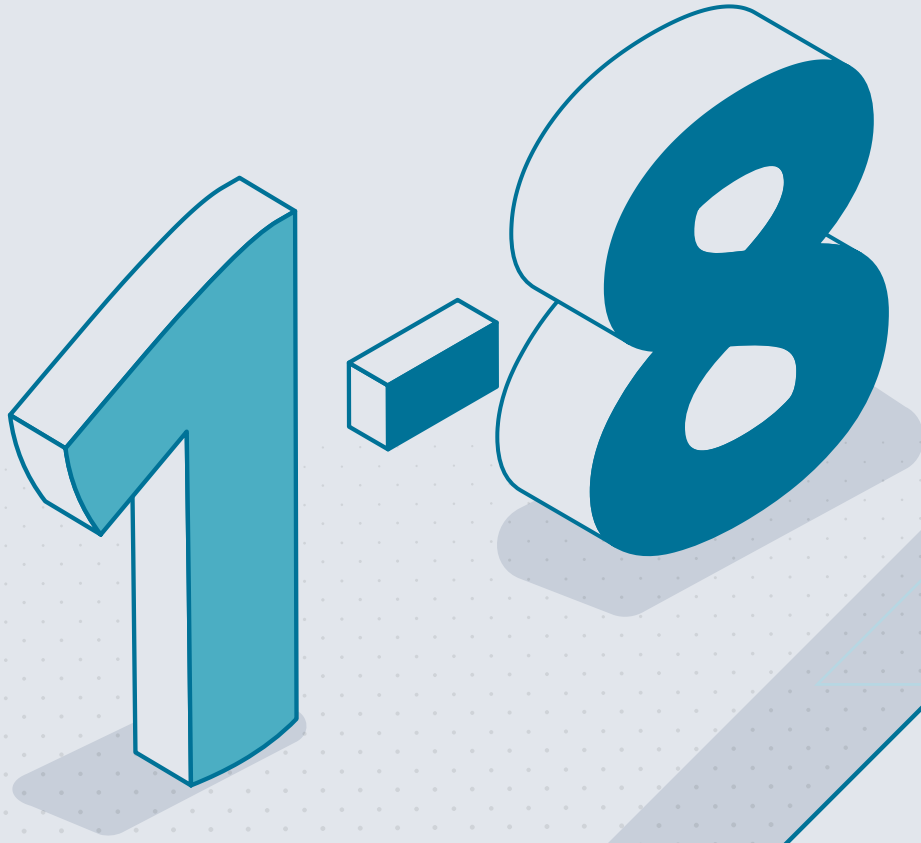
(عدد الموظفين بدوام كامل)



## المنطقة



عدد المجيبين: 108



التقنيات الحديثة المستخدمة  
في مرحلة صناعة الخدمة  
في منشآت خدمات  
الخياطين

# مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



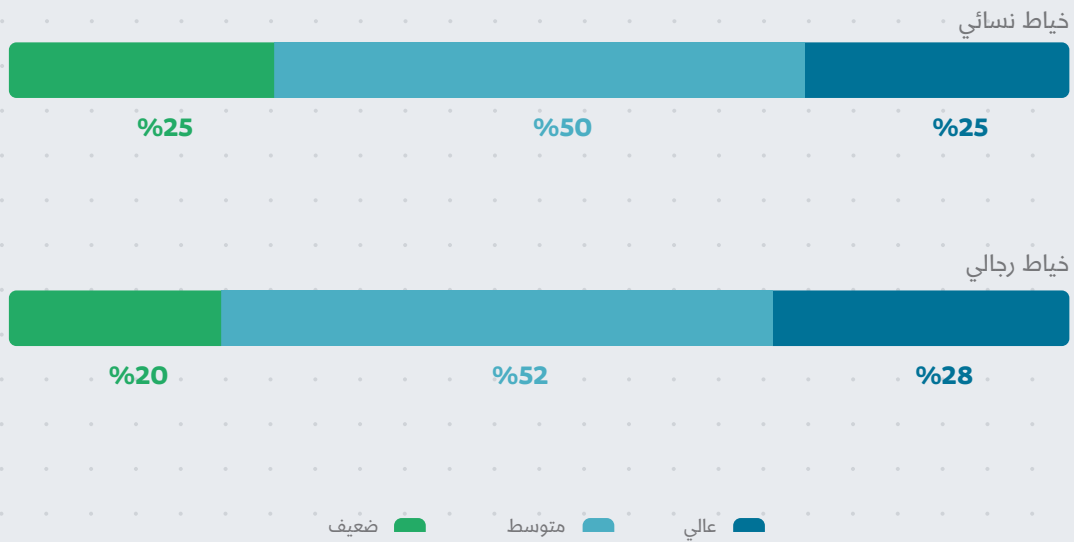
عدد المجيبين: 108

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

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب نوع النشاط



• 28% من محلات الخياطة الرجالية، و 25% من محلات الخياطة النسائية تتوفر لديهم آلات وتجهيزات ذات تقنية عالية، والبقية إما مستوى التقنية لديهم متوسط أو ضعيف.

• أفاد 51% من أصحاب محلات الخياطة بأن مستوى التقنية التشغيلية المستخدمة في منشأتهم متوسطة، في حين أفاد 22% منهم بأن التقنيات التشغيلية المستخدمة في منشأتهم ضعيفة.

# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي



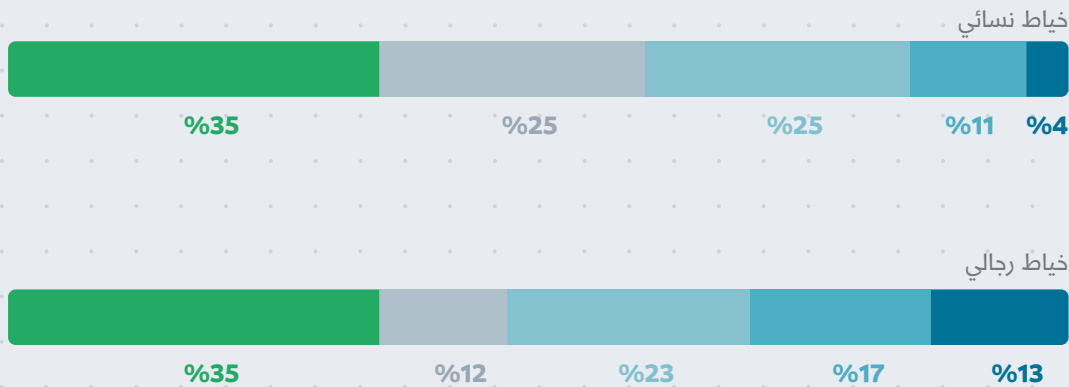
عدد المجيبين: 108

س: ما هي نسبة استخدامكم للأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي في منشآتكم حسب تقديركم؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



ضعيف جداً    ضعيف    متوسط    عالي    عالٍ جداً

تعدّ المنشآت العاملة في الخياطة النسائية، الأقل اعتماداً على التكنولوجيات الحديثة في صناعة أعمالها، حيث إنّ 60% منها تستخدم هذه التقنيات بشكل ضعيف إلى ضعيف جداً.

محلات الخياطة الرجالية، هي الأعلى استخداماً للتقنيات الحديثة في أعمالها مقارنة بالخياطة النسائية.

تفيد النتائج بأن 53% من منشآت الخياطة يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بنسبة ضعيفة إلى ضعيفة جداً.

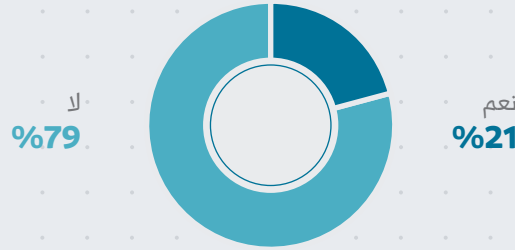
# نسبة ارتباط أجهزة الخياطة والتطريز بنظام رقمي أو لاسلكي



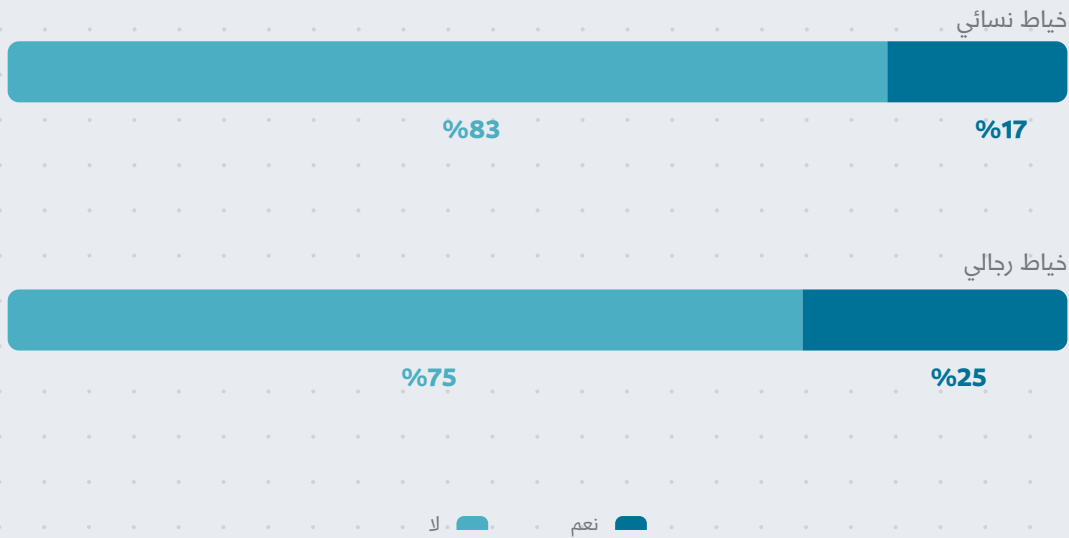
عدد المجيبين: 108

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

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في المنشأة بشكل عام



نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها حسب نوع النشاط



• ترتفع نسبة عدم ربط آلات وأجهزة الخياطة المختلفة ببعضها البعض في محلات الخياطة النسائية منها في محلات الخياطة الرجالية.

• نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في منشآت الخياطة بشكل عام تعتبر ضعيفة، حيث أفاد 21% فقط من محلات الخياطة أنه يتوفر لديهم نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي يربط الأجهزة المستخدمة في المنشأة بعضها ببعض.

# تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشأة

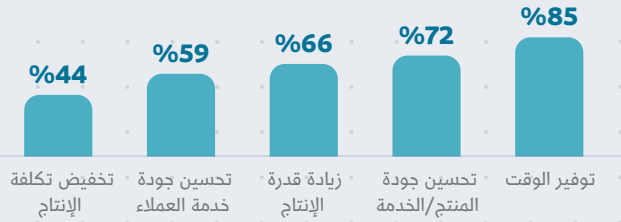


عدد المجيبين: 108

س: أي من التالي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينه في منشأتكم؟

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

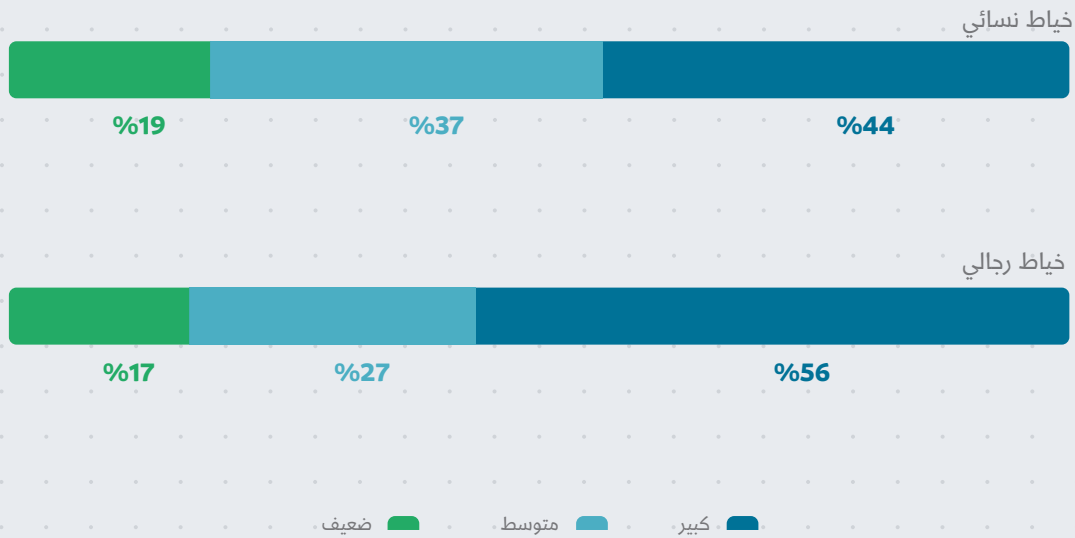
أبرز الجوانب التي ساهمت التقنية في تحسينها



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة بشكل عام



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة حسب نوع النشاط



فيما يخص نوع محلات الخياطة التي كانت الأكثر تأثراً بالتقنيات التشغيلية، يُلاحظ أن نشاط الخياطة الرجالية كان الأعلى، وذلك بواقع 56%.

بالنظر إلى الجوانب التي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينها على مستوى المنشأة، هناك شبه إجماع من أصحاب محلات الخياطة على أن استخدامهم لهذه التقنيات يساهم بشكل كبير في ربح الوقت، وبدرجة أقل في تحسين جودة الخدمة والمنتج.

أفاد 51% من أصحاب محلات الخياطة، بأن تأثير التقنيات المستخدمة على أعمالهم كان كبيراً. في حين أن 18% فقط يقدرون أن تأثيرها كان ضعيفاً.

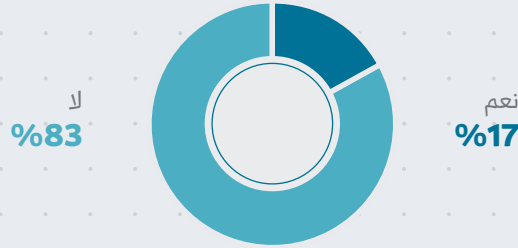
# الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



عدد المجيبين: 108

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

نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشأة في اقتنائها في المستقبل القريب



جهاز تفصيل  
آلي



آلة قص  
الأقمشة بالليزر



مكيئة خياطة  
بدقة أكبر



تقنية الطباعة  
بجودة أعلى



مكبس حراري  
هيدروليكي



مكيئة حديثة  
للتطريز

أبرز أسباب عدم الرغبة في اقتناء الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



بالنسبة إلى أصحاب محلات الخياطة الذين لديهم رغبة في اقتناء التقنيات الحديثة، فهم يفضلون اقتناء مكائن خياطة ذات دقة عالية وآلات قص الأقمشة بالليزر، كاحتياجات رئيسة وملحة في المستقبل القريب.

وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدّر غالبية المستجوبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات سواء لأنهم غير مقتنعين بجوداها، أو أنها متوفرة لديهم بالقدر الكافي. مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشكّل إلا 29% من أسباب عدم الرغبة في اقتنائها.

أفادت الأغلبية (83%) من أصحاب محلات الخياطة بأن ليس لديهم رغبة في اقتناء آلات و أجهزة جديدة ذات تقنية عالية في المستقبل القريب. في حين أن 17% فقط أعربوا عن رغبتهم الملحة في اقتناء آلات أو أجهزة جديدة ذات تقنية عالية لتشغيل منشآتهم.



# الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



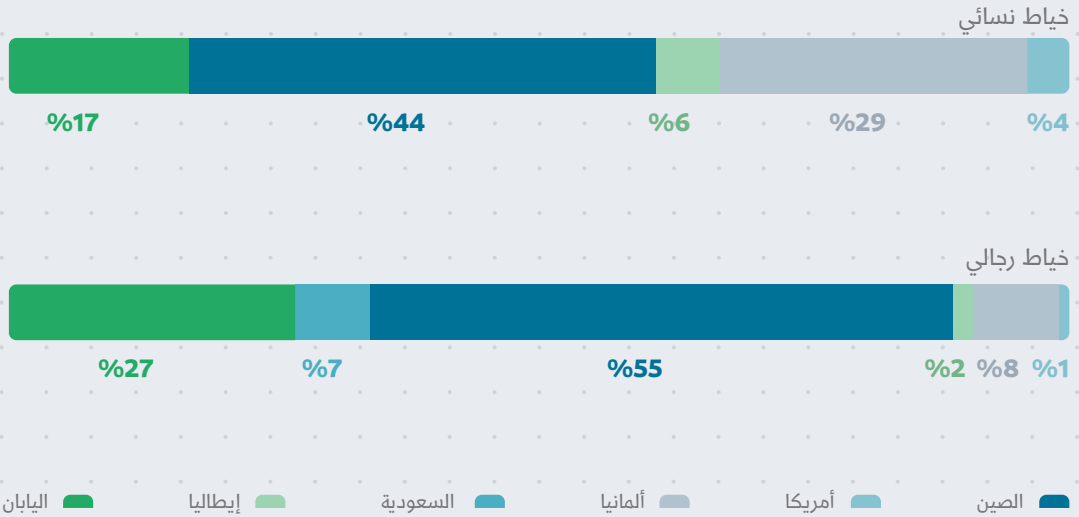
عدد المجيبين: 108

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

الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات تقنية عالية

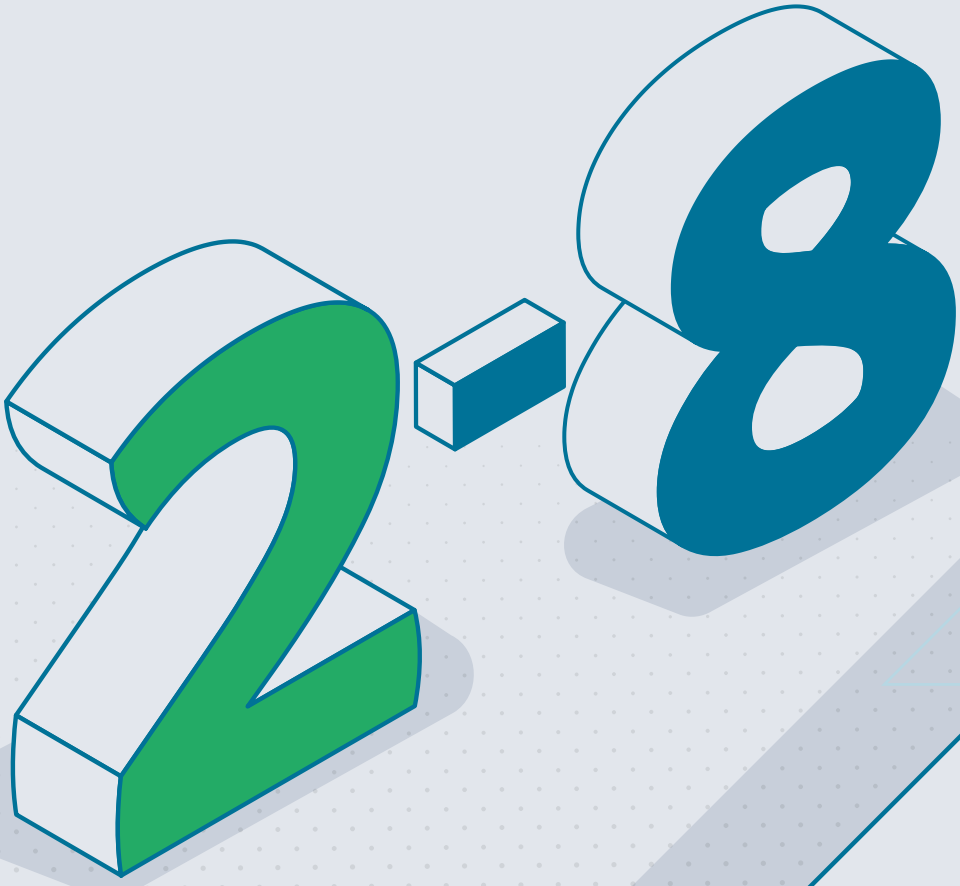


الدول الموثوقة في صناعتها حسب حجم المنشأة



• هذه الثقة العالية في التقنيات الصينية تشمل جميع أنواع محلات الخياطة، ولكن بنسب متفاوتة.

• 50% من أصحاب محلات الخياطة، يؤكدون بأنهم يثقون بشكل كبير في الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يتم تصنيعها، وتوريدها من دولة الصين الشعبية.



التقنيات الحديثة المستخدمة  
في عمليات التنظيم والإدارة  
في منشآت خدمات الخياطة

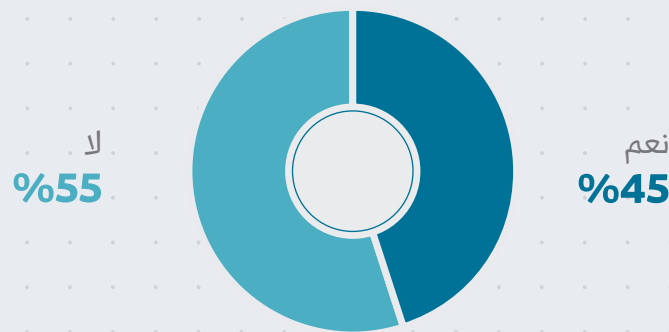
# مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم المنشأة وإدارتها



عدد المجيبين: 108

س: هل تستخدم أي أنظمة أو برمجيات معينة في إدارة منشأتك؟

نسبة استخدام الأنظمة والبرمجيات بشكل عام



أبرز المجالات التي يتم فيها استخدام الأنظمة والبرمجيات



كما يُلاحظ أن جُلّ هذه المنشآت تستخدم الأنظمة والبرمجيات في مجال الإدارة المالية. في حين أن نسبة 47% فقط يستخدمونها لإدارة المخزون.

أفاد 45% فقط من أصحاب محلات الخياطة أنهم يستخدمون أنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية لإدارة وتنظيم أعمالهم.

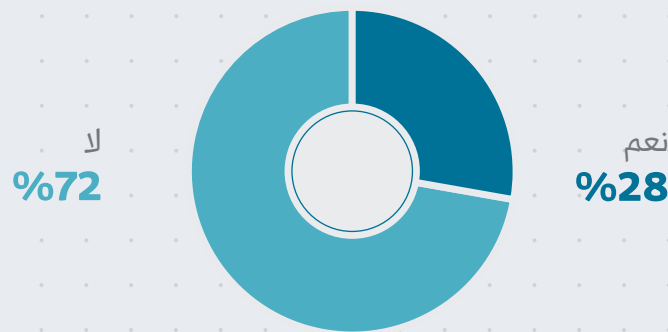
# مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



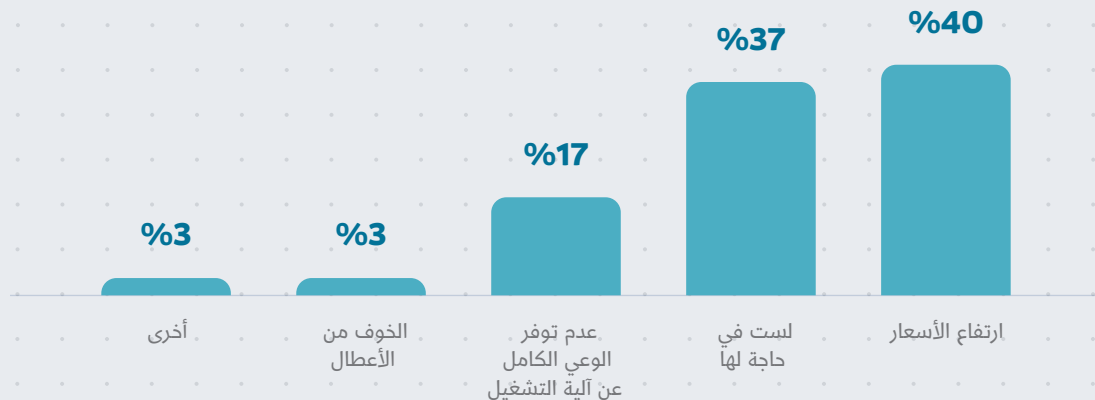
عدد المجيبين: 106

س: هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون وليست متوفرة لديكم؟

نسبة الوعي بوجود أنظمة وبرمجيات لدى المنافسين بشكل عام

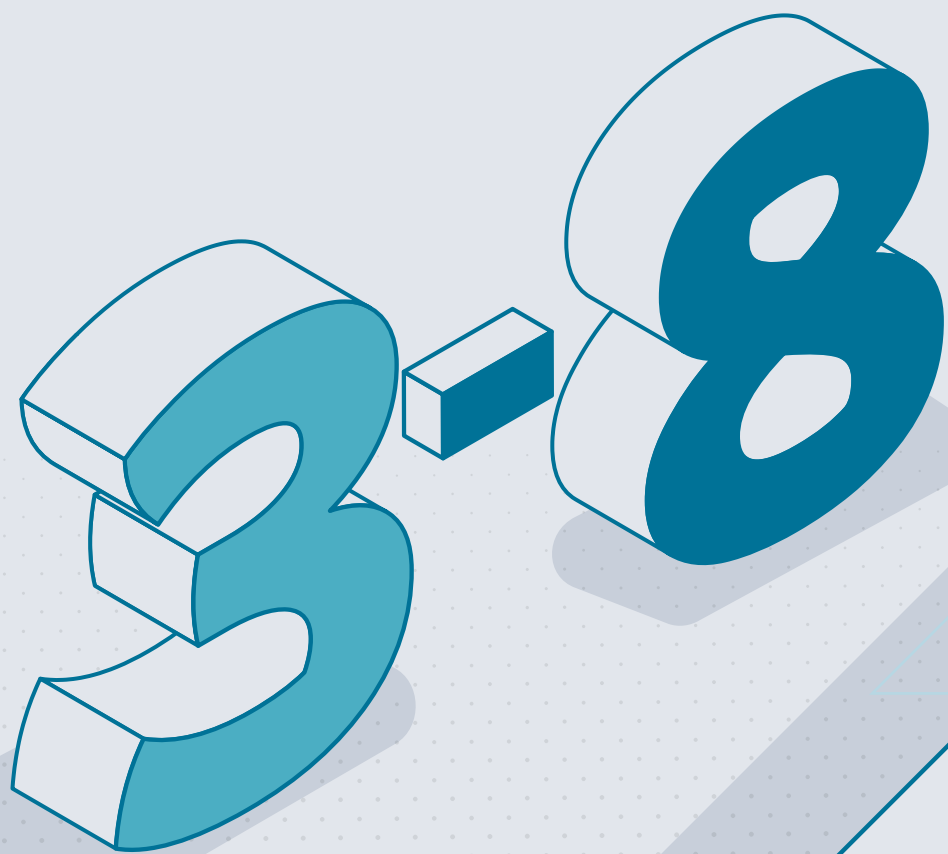


أبرز أسباب عدم استخدام الأنظمة والبرمجيات المتوفرة لدى المنافسين



• أما البقية (28%) 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 ارتفاع أسعارها (40%)، أو عدم الحاجة لها (37%).

• أفاد 72% من أصحاب محلات الخياطة 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 خدمات الخياطة

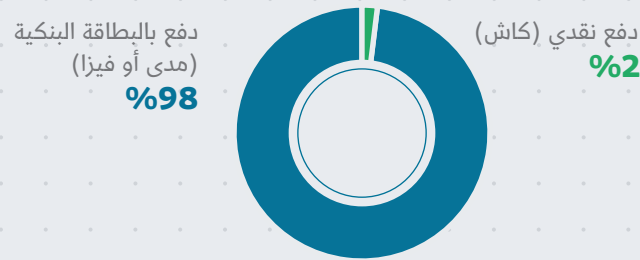
# طرق الدفع المستخدمة



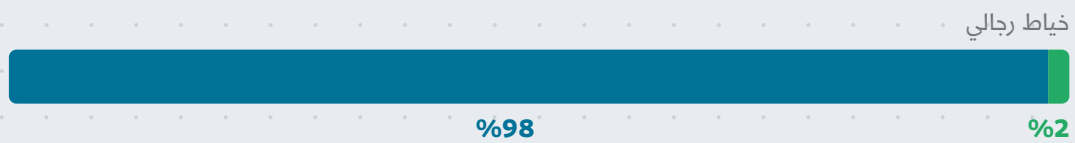
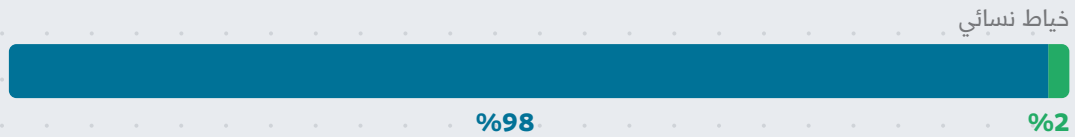
عدد المجيبين: 106

س: ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

طرق الدفع المستخدمة بشكل عام



طرق الدفع المستخدمة حسب نوع النشاط



دفع بالبطاقة البنكية (مدى أو فيزا)

دفع نقدي (كاش)

- البطاقات البنكية هي أكثر وسائل الدفع استخداماً في منشآت خدمات الخياطة بشكل عام، وذلك بنسبة 98%. الدفع نقداً لا يشكّل إلا 2% من إجمالي المبيعات في هذه المنشآت. ويشمل ذلك جميع أنواع محلات الخياطة.

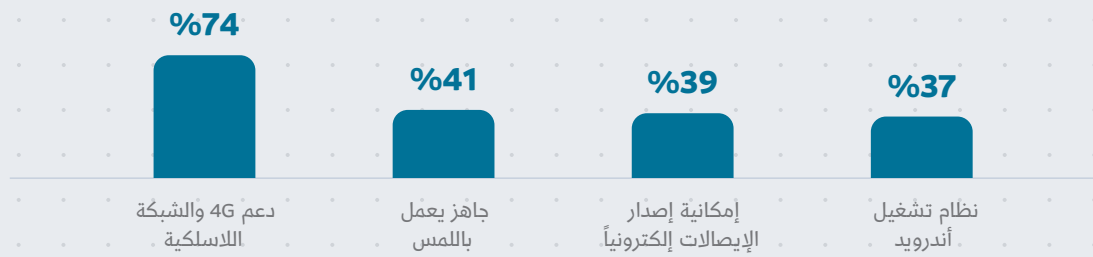
# أبرز التقنيات في وسائل الدفع، ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



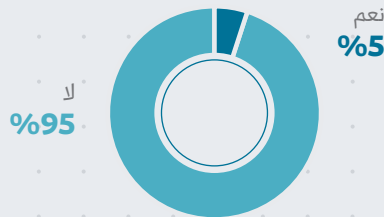
عدد المجيبين: 108

س: ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديكم؟

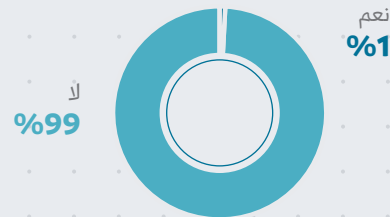
## أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



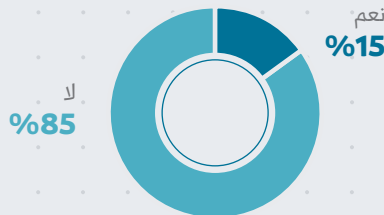
## تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



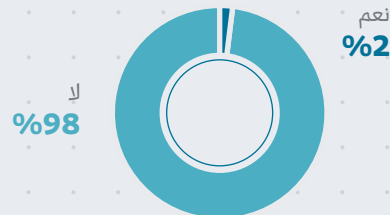
## اعتماد برامج الولاء



## توفر موقع أو تطبيق إلكتروني نشط

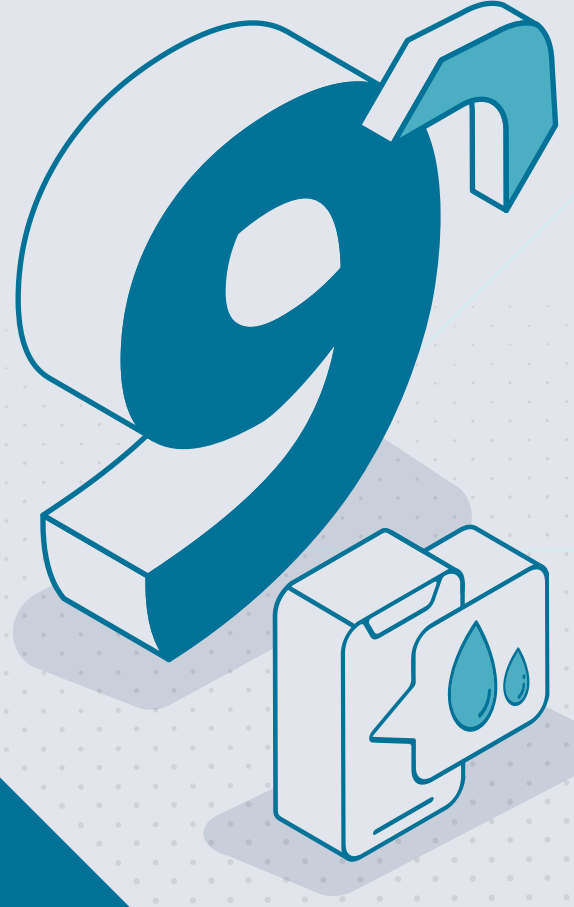


## اشتراك في تطبيقات خدمات التوصيل



- نسبة عالية جداً من هذه المنشآت (99%) لا تقدم خدمات تقنية إضافية بهدف جذب المزيد من العملاء، وتحسين تجربتهم، مثل تقديم برامج الولاء.

- أفاد أغلبية أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الخياطة بأن أبرز التقنيات المتوفرة لديهم في أجهزة الدفع هي دعم الـ 4G والشبكة اللاسلكية بنسبة 74%، يليها العمل باللمس 41%.



## القسم التاسع

التقنيات الحديثة في  
المنشآت السعودية العاملة  
في خدمات الغسيل والكي



# مقدمة

## أهداف الدراسة

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

## منهجية الدراسة

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

## محاور الدراسة

شملت الاستبانة ثلاثة محاور رئيسة هي:

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

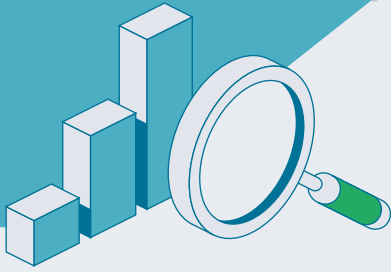
## العينة

تم إجراء 86 مقابلة وجهاً لوجه موزعة على مناطق إدارية عدة، وأنواع عدة من محلات الغسيل والكي

## فترة جمع البيانات

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





# خصائص عينة المنشآت

## تصنيف المنشأة

**%22**

كلاهما



**%19**

غسيل السجاد أو الستائر أو المفروشات

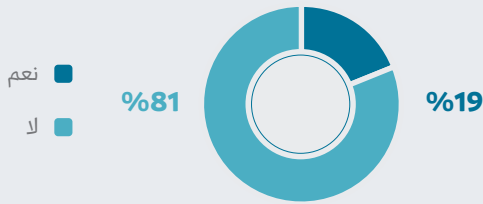


**%59**

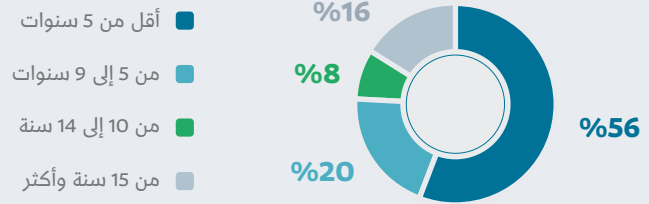
غسيل وكي الملابس



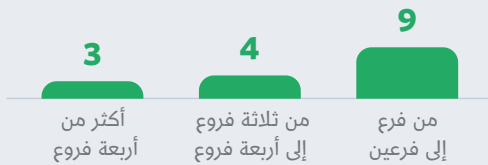
## توفر فروع أخرى تابعة للمنشأة



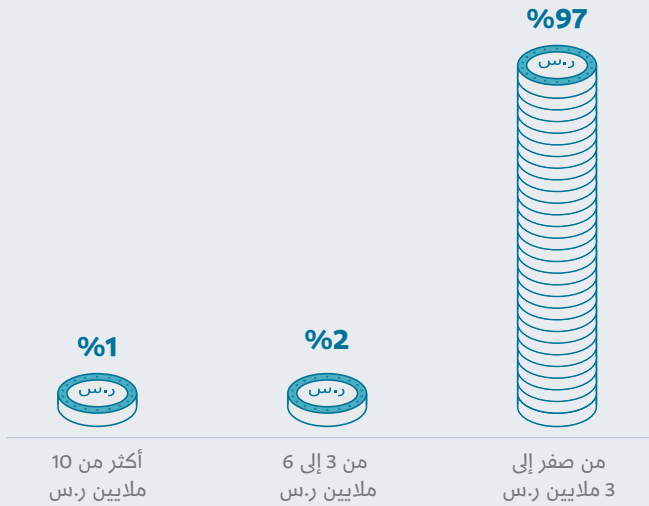
## عمر المنشأة



## عدد الفروع المتوفرة



## الإيرادات السنوية



## دجم المنشأة

(عدد الموظفين بدوام كامل)



## المنطقة

**%17**



المنطقة  
المنورة

**%19**



عسير

**%21**



الجوف

**%21**



الرياض

**%22**



المنطقة  
الشرقية

عدد المجيبين: 86



التقنيات الحديثة المستخدمة  
في مرحلة صناعة الخدمة في  
منشآت خدمات الغسيل والكي

# مستوى التقنيات المستخدمة في صناعة الخدمة



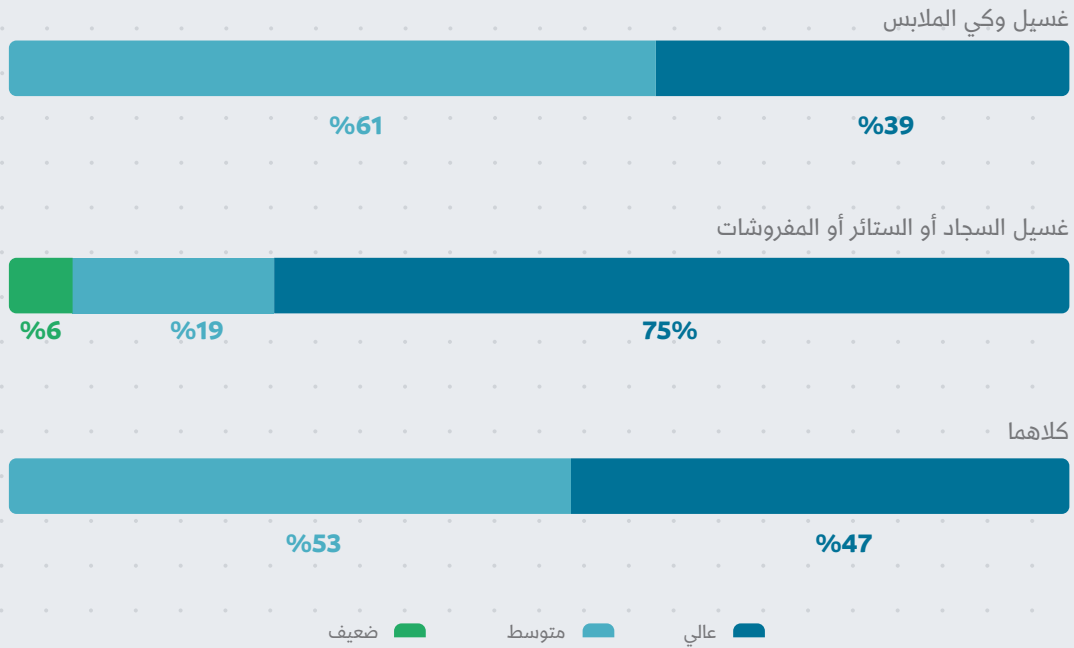
عدد المجيبين: 86

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

مستوى التقنية في الآلات المستخدمة بشكل عام



مستوى التقنية في الآلات المستخدمة حسب نوع النشاط



• التقنيات عالية المستوى تعتمد أكثر في محلات غسيل السجاد والستائر والمفروشات منها في محلات غسيل وكي الملابس.

• أفاد 51% من أصحاب محلات الغسيل والكي بأن مستوى التقنية التشغيلية المستخدمة في منشأتهم متوسطة، في حين أفاد 48% منهم بأن التقنيات التشغيلية المستخدمة في منشأتهم عالية المستوى.

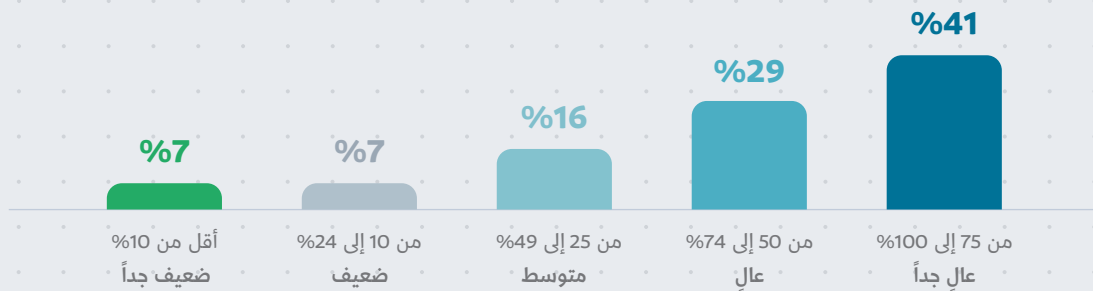
# نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي



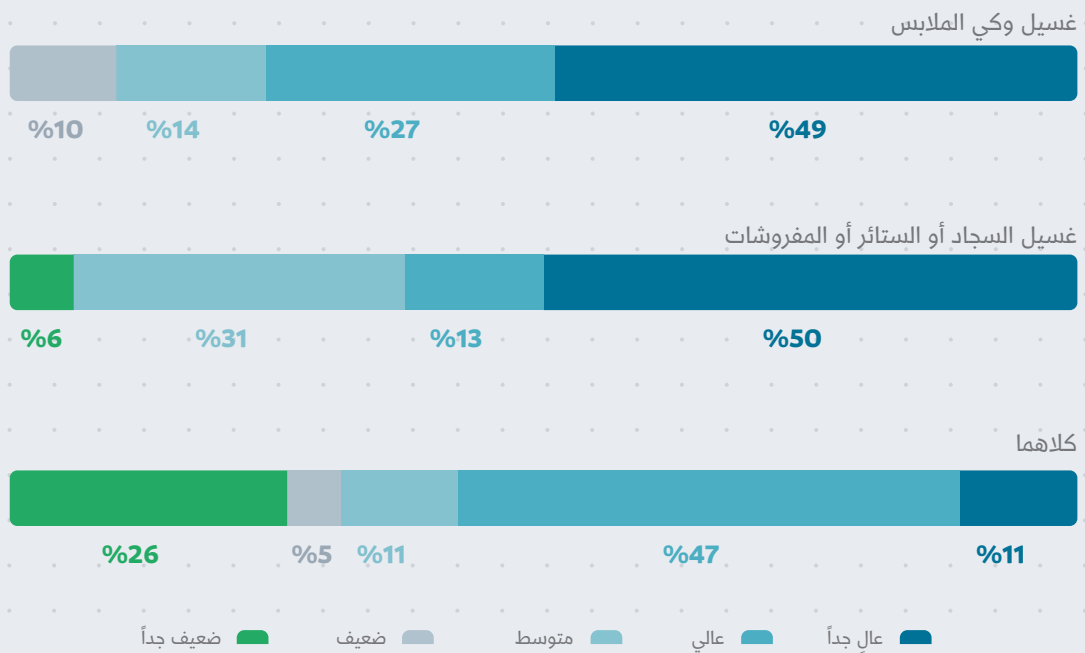
عدد المجيبين: 86

س: ماهي نسبة استخدامكم للأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي في منشأتكم حسب تقديركم؟

نسبة استخدام الأجهزة ذات التحكم الآلي والأتوماتيكي بشكل عام



نسبة الاستخدام حسب نوع النشاط



- تفيد النتائج بأن 70% من منشآت الغسيل والكي يستخدمون الأجهزة ذات التحكم الآلي والأوتوماتيكي بنسبة عالية إلى عالية جداً.

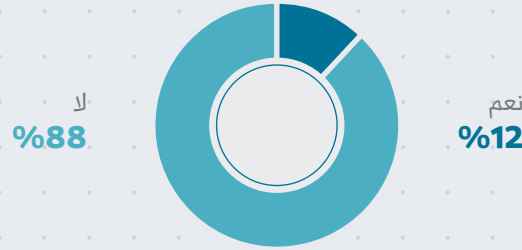
# نسبة ارتباط أجهزة الخياطة والتطريز بنظام رقمي أو لاسلكي



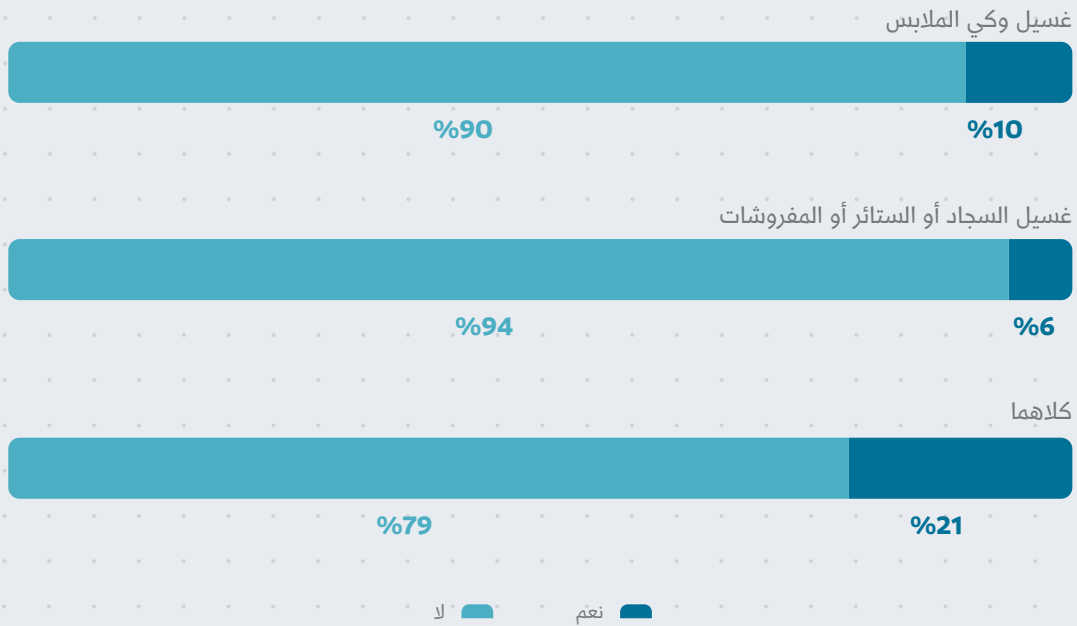
عدد المجيبين: 86

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

نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في المنشأة بشكل عام



نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها حسب نوع النشاط



• نسبة ارتباط الأجهزة ببعضها في منشآت خدمات الغسيل والكي بشكل عام تعتبر ضعيفة، حيث أفاد 12% من أصحاب هذه المنشآت أنه يتوفر لديهم نظام تشغيل رقمي أو لاسلكي يربط الأجهزة المستخدمة في المنشأة بعضها ببعض.

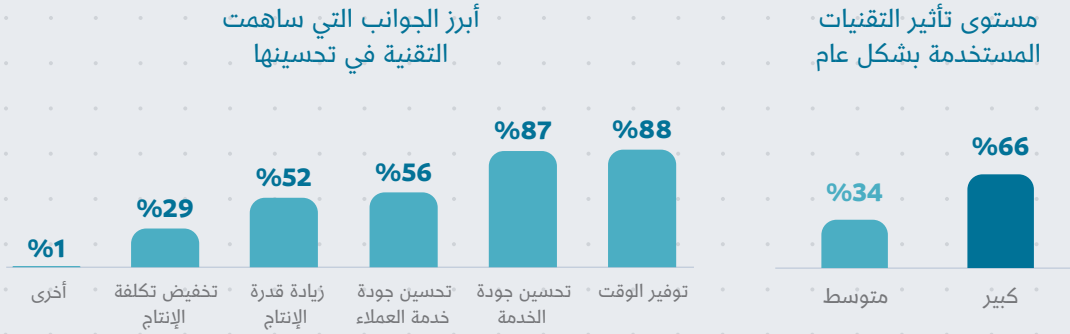
# تأثير التقنيات المستخدمة على أعمال المنشأة



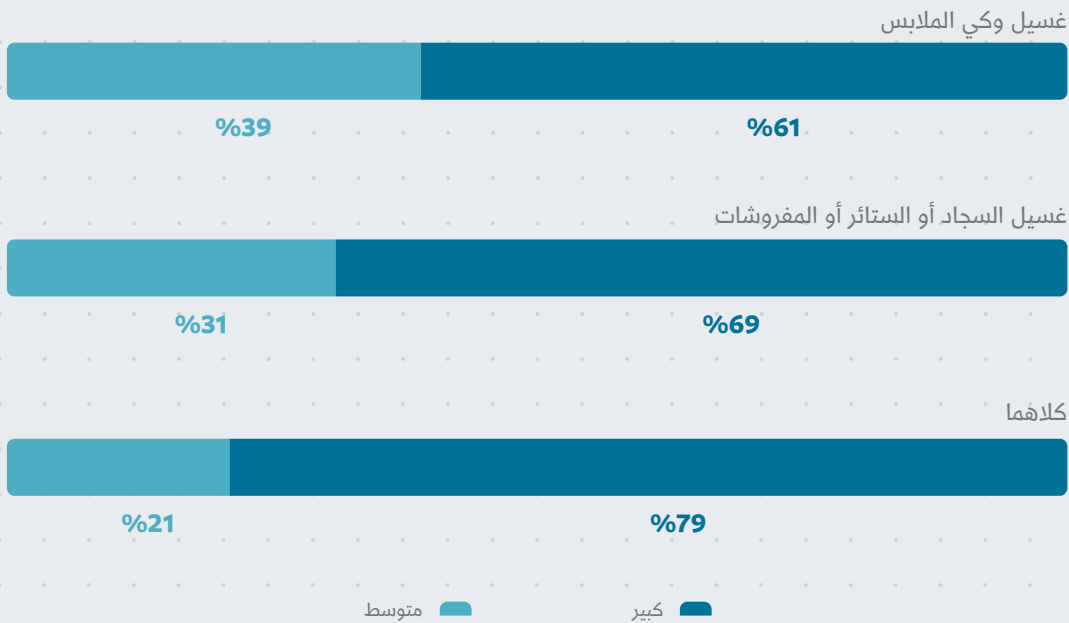
عدد المجيبين: 86

س: أي من التالي ساهمت التقنيات الحديثة في تحسينه في منشأتكم؟

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



مستوى تأثير التقنيات المستخدمة حسب نوع النشاط



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

أفاد 66% من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الغسيل والكي، بأن تأثير التقنيات المستخدمة على أعمالهم كان كبيراً. في حين أن 34% فقط يقدرون أن تأثيرها كان متوسطاً.

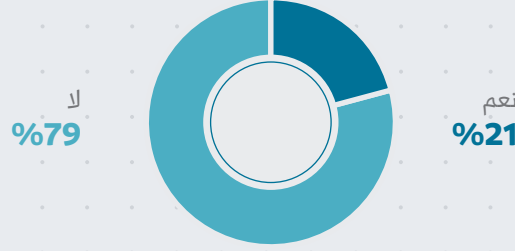
# الرغبة في اقتناء آلات وأجهزة ذات تقنية عالية



عدد المجيبين: 86

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

نسبة الرغبة في الاقتناء بشكل عام



أبرز التقنيات التي يرغب أصحاب المنشأة في اقتنائها في المستقبل القريب



أبرز أسباب عدم الرغبة في اقتناء الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



بالنسبة إلى أصحاب المنشآت الذين لديهم رغبة في اقتناء التقنيات الحديثة، فهم يفضلون اقتناء الغسالات الأوتوماتيكية، وجهاز الدراي كلين، كاحتياجات رئيسة وملحة في المستقبل القريب.

وبالنظر إلى أبرز أسباب عدم الرغبة، يُقدّر غالبية المستجوبين بأنهم لا يحتاجون لهذه التقنيات سواء لأنهم غير مقتنعين بجودتها، أو أنها متوفرة لديهم بالقدر الكافي. وأن مسألة أسعار هذه التقنيات لا تشكل إلا 27% من أسباب عدم الرغبة في اقتنائها.

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



# الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية



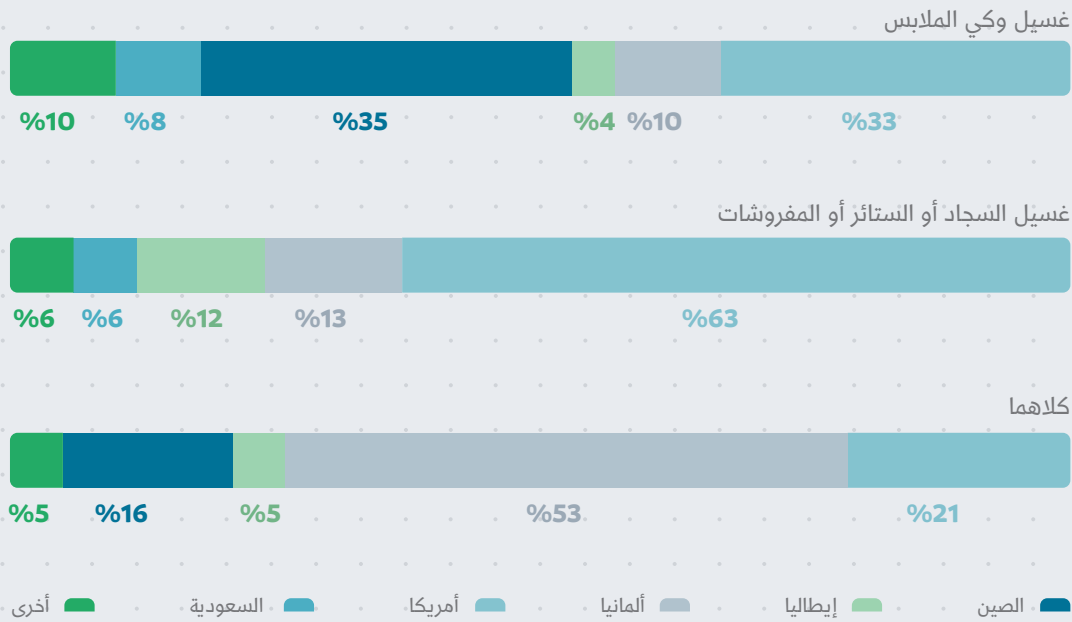
عدد المجيبين: 86

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

الدول الموثوق في صناعتها للآلات والأجهزة ذات التقنية العالية

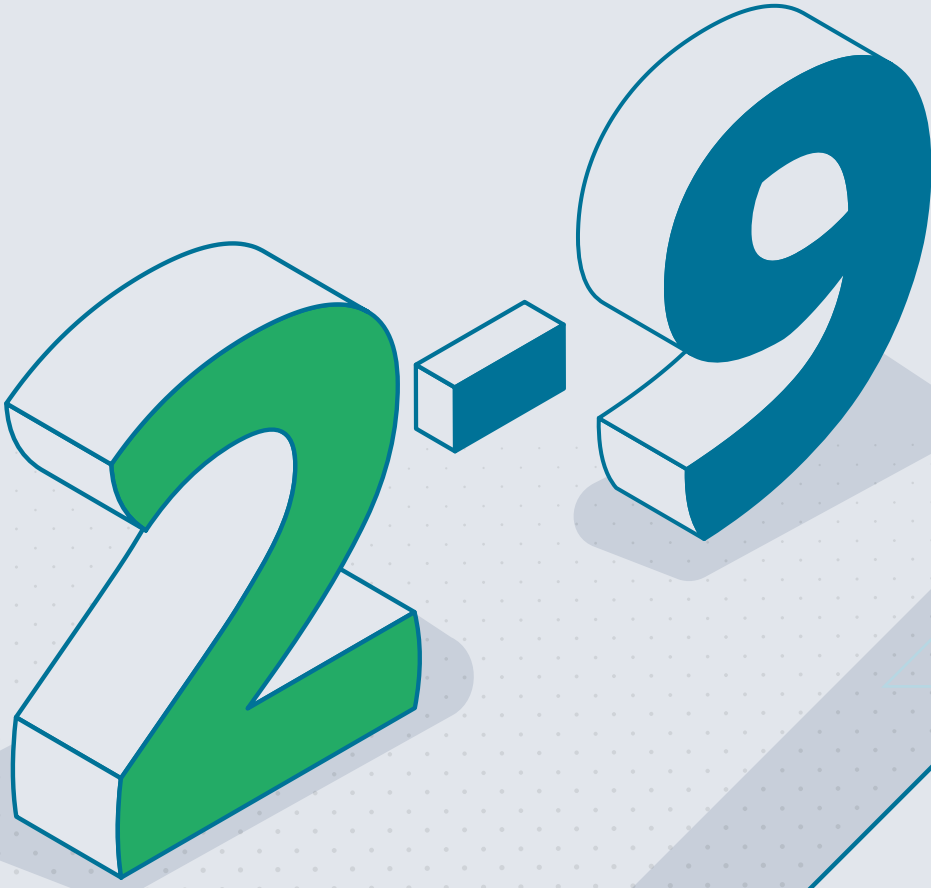


الدول الموثوقة في صناعتها للآلات والأجهزة ذات تقنية عالية حسب نوع النشاط



• هذه الثقة العالية في التقنيات الأمريكية تشمل جميع أنواع أنشطة خدمات الغسيل والكي، ولكن بنسب متفاوتة.

• 36% من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الغسيل والكي، يؤكدون بأنهم يثقون بشكل كبير في الآلات والأجهزة ذات التقنية العالية التي يتم تصنيعها، وتوريدها من الولايات المتحدة الأمريكية.



التقنيات الحديثة المستخدمة  
في عمليات التنظيم  
والإدارة في منشآت خدمات  
الغسيل والكي

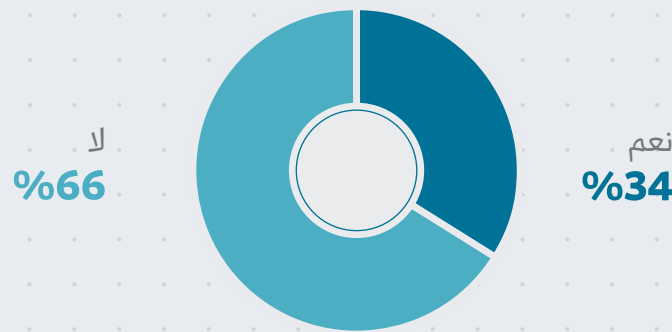
# مدى استخدام الأنظمة والبرمجيات في تنظيم المنشأة وإدارتها



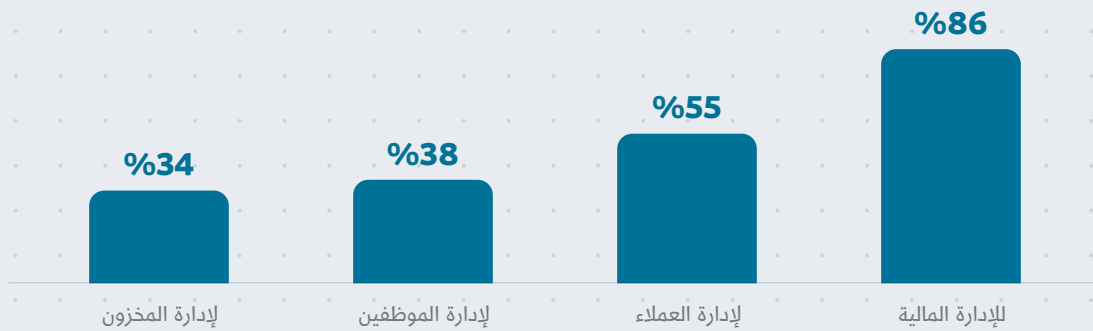
عدد المجيبين: 86

س: هل تستخدم أي أنظمة أو برمجيات معينة في إدارة منشأتك؟

نسبة استخدام الأنظمة والبرمجيات بشكل عام



أبرز المجالات التي يتم فيها استخدام الأنظمة والبرمجيات



كما يُلاحظ أن 86% من هذه المنشآت تستخدم الأنظمة والبرمجيات في مجال الإدارة المالية. في حين أن نسبة 34% فقط يستخدمونها لإدارة المخزون و 38% يستخدمونها في إدارة الموارد البشرية.

أفاد 34% فقط من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الغسيل والكي أنهم يستخدمون أنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية لإدارة وتنظيم أعمالهم.

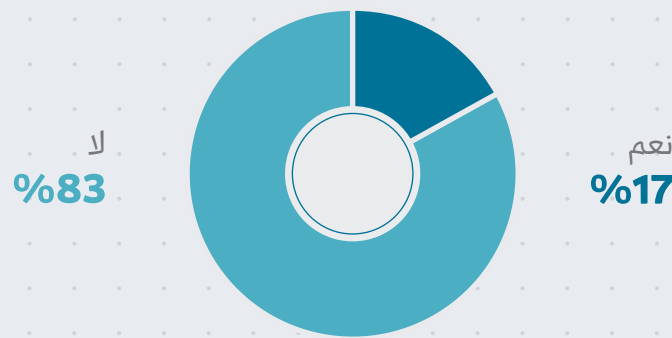
# مدى الوعي بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون



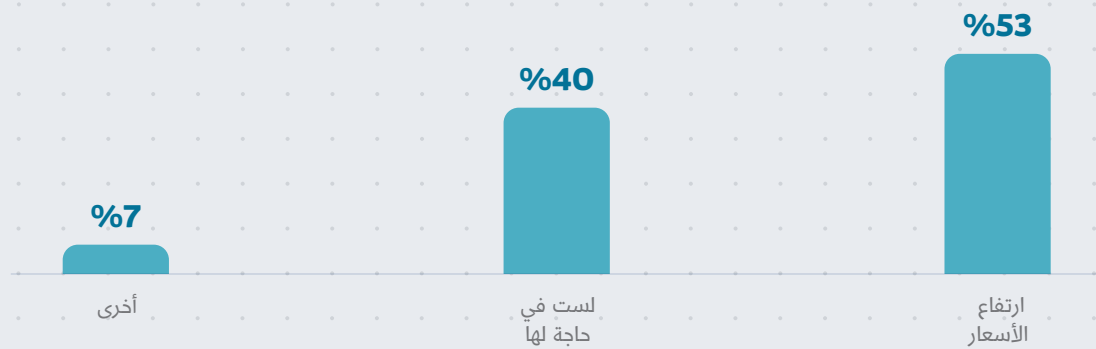
عدد المجيبين: 86

س: هل هناك أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون وليس متوفرة لديكم؟

نسبة الوعي بوجود أنظمة وبرمجيات لدى المنافسين بشكل عام



أبرز أسباب عدم استخدام الأنظمة والبرمجيات المتوفرة لدى المنافسين



• أما البقية (17%) فهم على علم باستخدام المنافسين لأنظمة وبرمجيات ذات تقنية عالية يستخدمونها في إدارة وتنظيم أعمالهم، ولكنهم لا يفكرون في اقتنائها للاستفادة منها. والسبب في ذلك يعود بشكل أساسي إلى ارتفاع أسعارها (53%) أو عدم الحاجة لها (40%).

• أفاد 83% من أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الغسيل والكي بعدم معرفتهم بوجود أنظمة أو برمجيات يستخدمها المنافسون، وليس متوفرة لديهم، وذلك بسبب عدم اهتمامهم بالموضوع.



التقنيات الحديثة المستخدمة  
في عمليات الطلب والدفع في  
منشآت خدمات الغسيل والكي

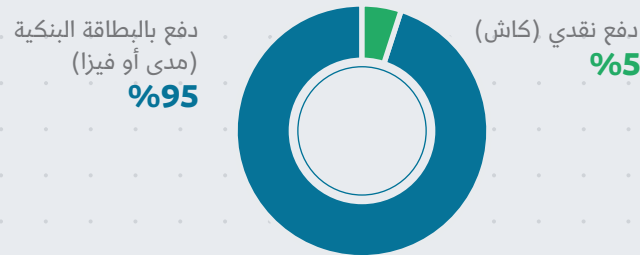
# طرق الدفع المستخدمة



عدد المجيبين: 106

س: ما هي أكثر طريقة دفع تتعاملون بها مع عملائكم؟

طرق الدفع المستخدمة بشكل عام



طرق الدفع المستخدمة حسب نوع النشاط



- البطاقات البنكية هي أكثر وسائل الدفع استخداماً في منشآت خدمات الغسيل والكي بشكل عام، وذلك بنسبة 95%. الدفع نقداً لا يشكّل إلا 5% من إجمالي المبيعات في هذه المنشآت. ويشمل ذلك جميع أنواع المنشآت.

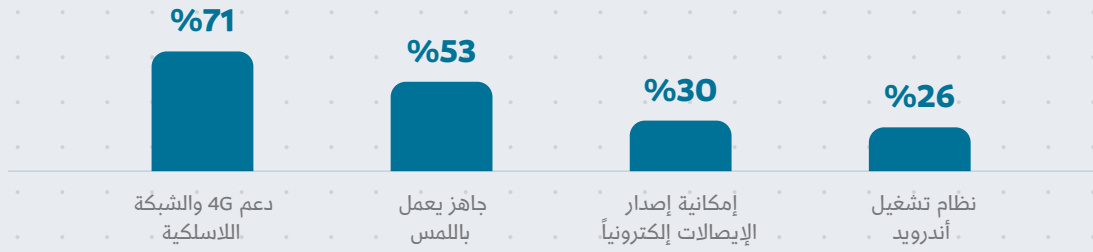
# أبرز التقنيات في وسائل الدفع، ومدى توفر مميزات تقنية إضافية



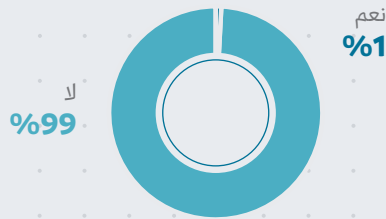
عدد المجيبين: 108

س: ما هي أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع لديكم؟

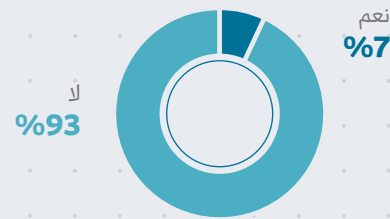
## أبرز التقنيات المتوفرة في أجهزة الدفع



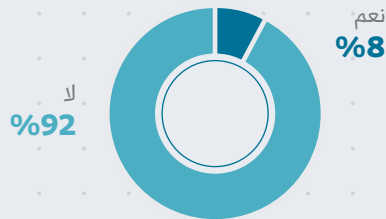
## تقديم خدمة إنترنت مجاني للعملاء



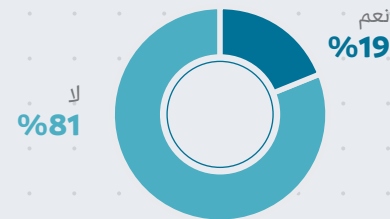
## اعتماد برامج الولاء



## توفر موقع أو تطبيق إلكتروني نشط



## اشتراك في تطبيقات خدمات التوصيل



• نسبة عالية جداً من هذه المنشآت لا تقدم خدمات تقنية إضافية بهدف جذب المزيد من العملاء، وتحسين تجربتهم، مثل تقديم برامج الولاء.

• أفاد أغلبية أصحاب المنشآت العاملة في خدمات الغسيل والكي بأن أبرز التقنيات المتوفرة لديهم في أجهزة الدفع هي دعم الـ 4G والشبكة اللاسلكية بنسبة 71%، يليها العمل باللمس 53%.



برنامج التحول الوطني  
National Transformation Program

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

     MonshaatSA  
Monshaat.gov.sa