



أنشطة

تجارة الجملة والتجزئة
وإصلاح المركبات

المحتويات

الجزء الثاني

المؤشرات الاقتصادية
لأنشطة تجارة الجملة
والتجزئة وإصلاح المركبات

الجزء الرابع

أنشطة إصلاح المركبات

أداء سوق إصلاح المركبات 1-4

دراسة سوق إصلاح
المركبات من وجهة نظر
أصحاب المنشآت 2-4

دراسة سوق إصلاح
المركبات من وجهة نظر
المستهلكين 3-4

الجزء الأول

نبذة عن التقرير

الجزء الثالث

أنشطة تجارة الجملة والتجزئة

أداء سوق تجارة التجزئة 1-3

دراسة سوق تجارة الجملة
والتجزئة من وجهة نظر
أصحاب المنشآت التجارية 2-3

دراسة سوق تجارة الجملة
والتجزئة من وجهة نظر
المستهلكين 3-3

الجزء الأول

نبذة عن التقرير

1-1 أهداف ومنهجية التقرير

عن منشآت

أنشئت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة «منشآت» عام 2016م، وتتلخص أهدافها بتنظيم 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 وفكر العمل الحر 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 على أنها 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 أكبر 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

يهدف هذا التقرير بالأساس إلى:

- تقديم معلومات وإحصاءات موثوقة تخص أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات
- توضيح حالة السوق وإبراز الفرص المتاحة ورغبات المستهلكين وتطلعاتهم وآراء أصحاب الأعمال في كل نشاط
- مساعدة رواد الأعمال والمستثمرين في التعرف بشكل أوضح على الخصائص والمميزات الاقتصادية الحالية والمستقبلية لهذه الأنشطة
- تشجيع رواد الأعمال للاستثمار في هذه الأنشطة باعتبارها من الأنشطة الاقتصادية الواعدة في المملكة العربية السعودية
- دفع الاستثمار في هذه الأنشطة والرفع من قيمتها الاقتصادية ومن مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي



منهجية التقرير

تعتمد منهجية التقرير على عرض وتحليل البيانات والإحصاءات والمؤشرات الاقتصادية والاجتماعية واستطلاع آراء المستهلكين والتجار ومقدمي خدمات إصلاح المركبات، وذلك من خلال:



2-1 محتويات التقرير



1-3 التعريف بالأنشطة المشمولة بالتقرير

منهجية التقرير

1 نشاط تجارة الجملة والتجزئة

تعرف الهيئة العامة للإحصاء (في منهجيتها المعتمدة لجمع إحصاءات تجارة الجملة والتجزئة) نشاط تجارة الجملة والتجزئة على أنه النشاط الذي يشمل المنشآت التجارية التي تقوم بنشاط البيع لأي نوع من السلع بالجملة أو التجزئة دون إجراء أية عملية تحويل للسلعة.

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

أولاً:

القسم رقم 46 ويشمل 84 نشاطاً فرعياً للبيع بالجملة لأنواع وأصناف مختلفة من السلع

ثانياً:

القسم رقم 47 ويشمل 111 نشاطاً فرعياً للبيع بالتجزئة لأنواع وأصناف مختلفة من السلع

2 نشاط إصلاح المركبات

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

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

أولاً:

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

ثانياً:

نشاط صيانة وإصلاح الدراجات النارية وما في حكمها، وهو النشاط الفرعي ذي الرقم 45403.



الجزء الثاني

المؤشرات الاقتصادية لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات



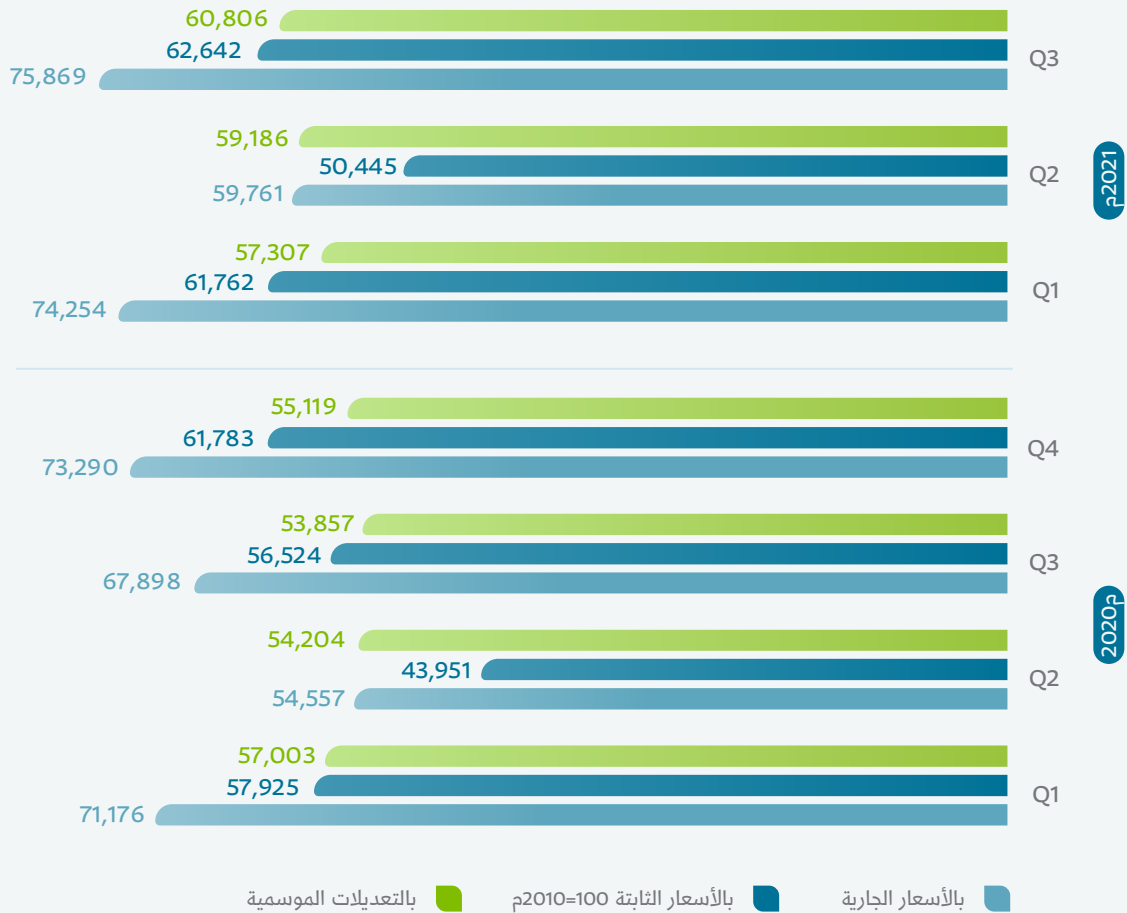
1-2 الناتج المحلي لنشاط تجارة الجملة والتجزئة



تتيح إحصاءات الحسابات القومية الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء إمكانية الاطلاع على توزيع الناتج المحلي الإجمالي السعودي حسب الأنشطة الاقتصادية. ومن خلال الإصدارات الجديدة للهيئة، يتضح أن نشاط تجارة الجملة والتجزئة يصنف ضمن النشاط السادس إلى جانب أنشطة المطاعم والفنادق. وتشير بيانات الربع الثالث من عام 2021م، إلى أن الناتج المحلي لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق قد بلغ نحو 75.9 مليار ريال بالأسعار الجارية و62.6 مليار ريال بالأسعار الثابتة (2010م=100).

كما تُظهر البيانات ارتفاع الناتج المحلي بالأسعار الثابتة لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق بنسبة 24.2%، خلال الربع الثالث 2021م مقارنة بالربع الثاني من العام نفسه، وبنسبة 10.8% مقارنة بنفس الربع من العام الماضي (2020م). وتفيد هذه النتائج بأن أنشطة تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق تشهد انتعاشة قوية تمثلت في تحقيقها لقيمة اقتصادية قياسية خلال عامي 2020م و2021م، سواء بالأسعار الجارية أو الثابتة أو بالتعديلات الموسمية.

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



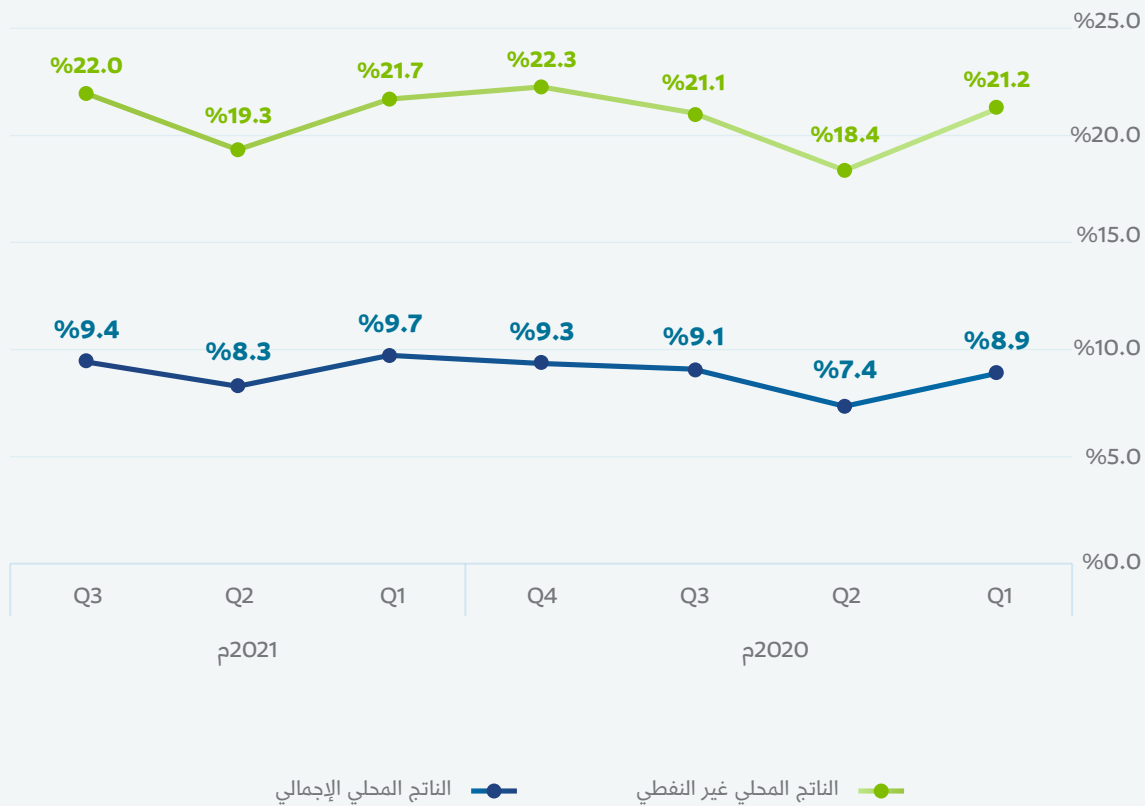
المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

2-2 مساهمة أنشطة تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق في الناتج المحلي الإجمالي



بتحقيقها لناتج محلي بالأسعار الثابتة قدره 62.2 مليار ريال خلال الربع الثالث من عام 2021م، ارتفعت نسبة مساهمة أنشطة تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة من 8.3% خلال الربع الثاني 2021م إلى 9.4% خلال الربع الثالث 2021م. هذه النسبة وصلت إلى 22% من الناتج المحلي غير النفطي، وبذلك تحتل أنشطة تجارة الجملة والتجزئة والمطاعم والفنادق المرتبة الثالثة ضمن الأنشطة الاقتصادية غير النفطية من حيث الأهمية الاقتصادية بعد أنشطة الصناعات التحويلية بـ 25.2% وأنشطة خدمات المال والتأمين والعقارات بـ 24.4%. وهي تتجاوز أنشطة كثيرة أخرى مثل التشييد والبناء أو النقل والتخزين والاتصالات، إلخ.

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



المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، الحسابات القومية.

3-2 العاملون في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات

مواطنون ◀ 25.4%

الربع الثالث 2021م

الربع الثاني 2021م

186,161
%40.5



178,016

273,973
%59.5



267,953

تُشير إحصاءات سوق العمل التي تصدرها الهيئة العامة للإحصاء إلى أن عدد العاملين الخاضعين لأنظمة التأمينات الاجتماعية ولوائحها في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات، قد تجاوز في نهاية الربع الثالث من عام 2021م 1.8 مليون عامل، بنسبة 22.2% من إجمالي العاملين في جميع الأنشطة الاقتصادية في المملكة. وتأتي هذه الأنشطة في المركز الثاني بعد أنشطة التشييد من حيث الطاقة التشغيلية ولكنها تنصهر جميع الأنشطة الاقتصادية من حيث تشغيلها للسعوديين وذلك بنسبة 21.5%.

وتُظهر بيانات الربع الثالث 2021م أن حوالي ربع عدد العاملين في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات ذات المحركات والدراجات النارية (25.4%) هم مواطنون سعوديون، منهم 186,161 من الإناث. وقد ارتفع عدد العاملات السعوديات في هذه الأنشطة بنسبة 4.6% بين الربعين الثاني والثالث من عام 2021م، وذلك نتيجة لسياسة تمكين المرأة السعودية والرفع من مساهمتها في الاقتصاد الوطني. حيث يلاحظ أن نسبة السعوديات من إجمالي الأيدي العاملة في هذه الأنشطة قد ارتفع من 9.73% في الربع الثاني 2021م إلى 10.26% في الربع الثالث من العام نفسه.

من جانب آخر مثل السعوديون الذكور نسبة 15.1% من إجمالي الأيدي العاملة في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات وذلك خلال الربع الثالث من عام 2021م. هذه النسبة كانت في حدود 14.7% في الربع السابق، وهو ما يعني أنها تستقطب أكثر فأكثر من السعوديين كنتيجة لسياسة توطين الوظائف التي تتبعها المملكة منذ مدة تماشيًا مع أهداف رؤية 2030.

إجمالي العاملين في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات

الربع الثالث 2021م

الربع الثاني 2021م

1,813,880

1,828,219

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

الربع الثالث 2021م

الربع الثاني 2021م

%22.2

%22.3



المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، إحصاءات سوق العمل.



2-4 العاملون في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات حسب المنطقة الإدارية

بحسب إحصاءات سوق العمل للربع الثالث من عام 2021، تتصدر منطقة الرياض قائمة المناطق الإدارية للمملكة من حيث عدد العاملين في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات، وذلك بنحو 779 ألف عامل وبنسبة 43 % من إجمالي اليد العاملة في هذه الأنشطة على مستوى المملكة.

يُلاحظ أن نسبة كبيرة من الوظائف في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات تتركز في ثلاث مناطق إدارية، وهي الرياض ومكة المكرمة والشرقية. هذه النسبة بلغت 84.8 % في الربع الثالث من عام 2020، ولكنها انخفضت قليلاً خلال نفس الربع من عام 2021 (84.2 %)، وذلك نتيجة لتراجع عدد الوظائف في كل من مكة المكرمة والشرقية.

بقية مناطق المملكة لا تتجاوز فيها نسبة العاملين في تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات الـ 3.5 %، وهو ما يعني أنها لا تزال مناطق ذات قابلية تشغيلية عالية في مجالات البيع بالجملة والبيع بالتجزئة وكذلك إصلاح وصيانة المركبات.

المنطقة الإدارية	الربع الثالث 2020م		الربع الثالث 2021م	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
الرياض	42.70 %	823,674	43.00 %	779,121
مكة المكرمة	27.40 %	527,688	26.90 %	488,375
المدينة المنورة	2.70 %	52,376	2.70 %	49,258
القصيم	2.90 %	56,570	3.20 %	57,719
المنطقة الشرقية	14.70 %	282,835	14.30 %	259,558
عسير	2.60 %	50,691	2.80 %	50,270
تبوك	0.90 %	17,029	0.90 %	16,711
حائل	0.80 %	14,993	0.80 %	15,129
الحدود الشمالية	1.00 %	19,874	1.10 %	19,794
جازان	1.90 %	36,901	2.00 %	35,733
نجران	1.00 %	20,192	1.00 %	18,324
الباحة	0.80 %	14,932	0.70 %	12,713
الجوف	0.60 %	10,916	0.60 %	11,175
الإجمالي	100 %	1,928,671	100 %	1,813,880

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، إحصاءات سوق العمل.



5-2 العاملون في أنشطة تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات حسب الفئة العمرية

من جهة أخرى، تُظهر إحصاءات سوق العمل للربع الثالث من عام 2021م أنَّ 18.3% من العاملين في قطاع تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات تتراوح أعمارهم بين 30 و34 سنة، وهي الفئة الأعلى نسبة من بقية الفئات العمرية.

كما تفيد الأرقام بأن حوالي ثلثي العاملين في قطاع تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات هم من الفئة العمرية 25-44 عاماً.

أما الفئة الشبابية التي يتراوح عمرها بين 15 و24 عاماً فعددها في حدود الـ 137,556 عاملاً، ولا تمثل إلا 7.6% من إجمالي العاملين في القطاع، ولكن هذه النسبة ارتفعت قليلاً مقارنة بنفس المدة من العام الماضي، حيث كانت في حدود 7.1%. وهذا يعني أن القطاع يتوجه نحو تشغيل المزيد من العاملين والعاملات الشباب، خاصة وأنه بحكم طبيعته يعدّ من القطاعات التي توفر وظائف ذات مرونة عالية، كالعامل عن بعد والعمل بنصف دوام والعمل الحر، وهي جميعها من أنماط العمل الجديد التي تتواءم مع طلبات الفئات الشبابية خاصة من الطلاب والطالبات.

الفئة العمرية	الربع الثالث 2020م		الربع الثالث 2021م	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد
19-15	0.90%	16,394	1.00%	17,953
24-20	6.20%	119,688	6.60%	119,603
29-25	14.30%	276,105	14.20%	257,842
34-30	19.00%	365,830	18.30%	331,038
39-35	17.60%	339,640	17.80%	322,961
44-40	13.90%	268,417	14.20%	256,9
49-45	9.70%	186,681	9.80%	178,593
54-50	7.70%	149,273	7.50%	136,413
59-55	5.30%	102,521	5.30%	95,691
60-64	3.10%	60,715	3.10%	56,123
+65	2.30%	43,407	2.20%	40,763
الإجمالي	100%	1,928,671	100%	1,813,880

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، إحصاءات سوق العمل.

2-6 الائتمان الممنوح لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة

تُشير الإحصاءات الربعية للبنك المركزي السعودي إلى أنّ إجمالي قيمة الائتمان الممنوح لقطاع تجارة الجملة والتجزئة قد بلغ في الربع الثالث من عام 2021م نحو 338.2 مليار ريال، مسجلاً نسبة زيادة بلغت 4.9% على أساس ربعي و8.5% على أساس سنوي، وقد أخذ بذلك منحى تصاعدياً منذ بداية عام 2020م.

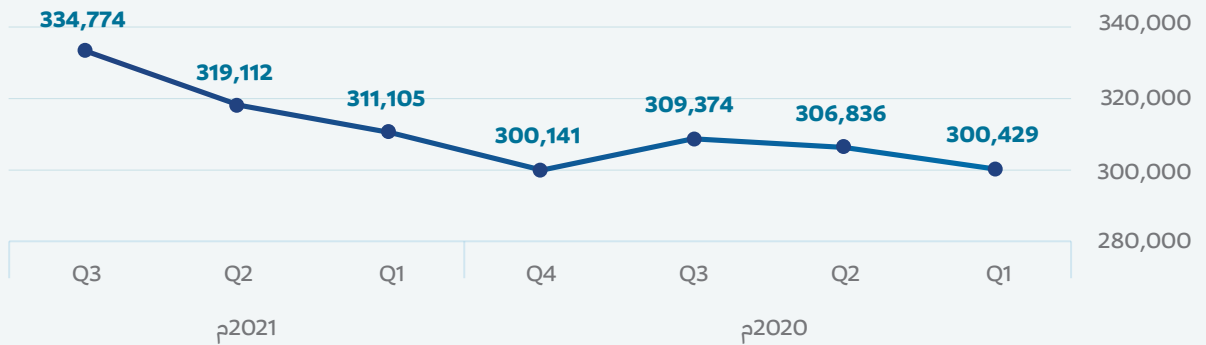
القطاع المصرفي أو البنكي كان هو الممول الرئيسي لقطاع تجارة الجملة والتجزئة في الربع الثالث من عام 2021م، بنسبة 99%، في حين لم توفر الشركات المتخصصة في التمويل إلا 3.45 مليار ريال، بنسبة 1% من إجمالي التمويل الممنوح للقطاع.

ارتفاع حصة تمويل قطاع تجارة الجملة والتجزئة في السنتين الأخيرتين، كان استجابة لما شهده القطاع من ديناميكية، ومن تحسن في المردود الاقتصادي بعد مدة من الركود بسبب الأوضاع الصحية والاقتصادية العالمية. ومن المتوقع أن تتواصل انتعاشة قطاع تجارة الجملة والتجزئة في السنوات القادمة في ظل رفع البنك الدولي لتوقعاته بزيادة نمو الاقتصاد السعودي بنسبة 4.9% خلال عام 2022م، وتأكيداته بتعافي القطاعات غير النفطية بعد نجاح المملكة في السيطرة على التأثيرات السلبية للأزمة الصحية العالمية، واعتمادها لسياسات اقتصادية محفزة للقطاع الخاص.

الائتمان الممنوح لقطاع تجارة الجملة والتجزئة من قبل شركات التمويل
(مليون ريال)



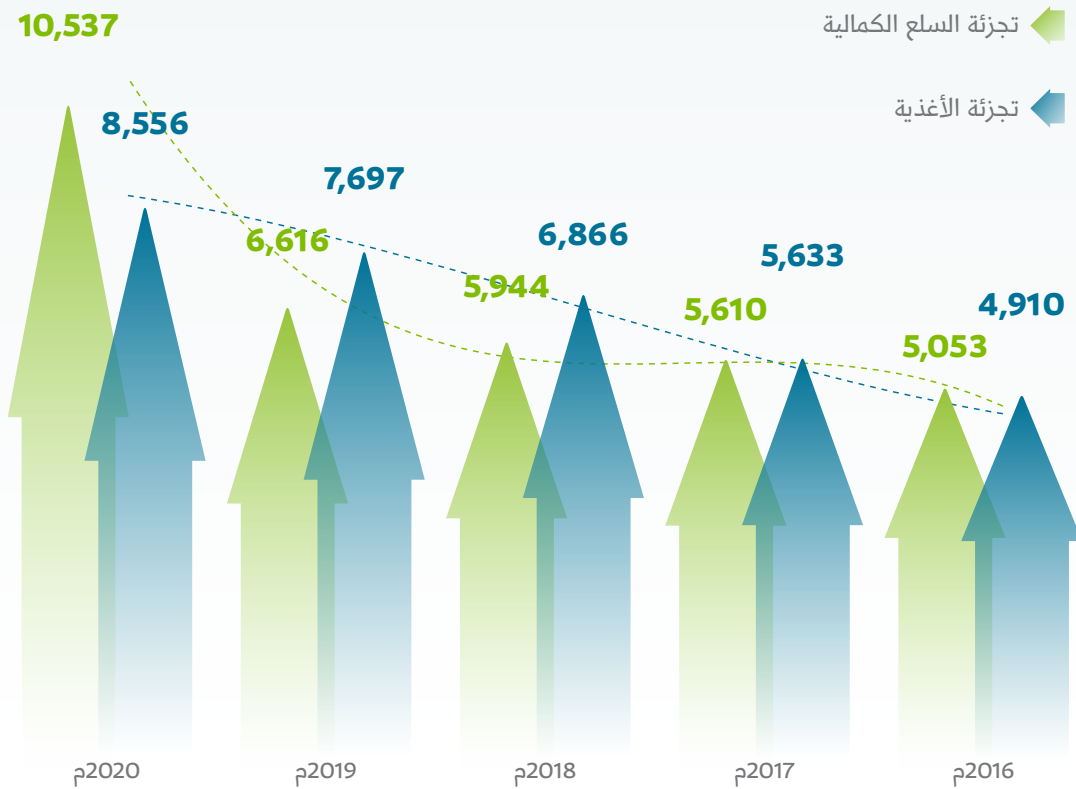
الائتمان الممنوح لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة من قبل المصارف
(مليون ريال)



المصدر: البنك المركزي السعودي، النشرة الإحصائية الشهرية.

7-2 مؤشر أسعار الأسهم في نشاطي تجارة تجزئة الأغذية والسلع الكمالية

مؤشر أسعار الأسهم في قطاع تجارة التجزئة



العديد من الشركات والمنشآت الناشطة في مجال تجارة الجملة والتجزئة مدرجة في السوق المالية السعودية الرئيسية (تداول)، وقد بلغ عددها 14 شركة في نهاية عام 2021م، منها ثماني شركات متخصصة في تجارة تجزئة السلع الكمالية والبقية متخصصة في تجارة تجزئة الأغذية.

وتُظهر التقارير الدورية لسوق تداول ارتفاعاً ملحوظاً في مؤشر أسعار أسهم قطاع تجارة تجزئة الأغذية ببلوغه 10,537 نقطة خلال عام 2020م وبزيادة 3,921 نقطة مقارنة بمستواه في عام 2019م. كما ارتفع مؤشر أسعار أسهم قطاع تجزئة السلع الكمالية بـ 859 نقطة لنفس المدة.

إن الارتفاع المستمر لمؤشر أسعار أسهم هذه الشركات هو دليل على جذب هذين القطاعين الفرعيين من تجارة التجزئة للمستثمرين؛ لما يتوفر فيهما من فرص استثمارية عالية.

الجزء الثالث

أنشطة تجارة الجملة والتجزئة

3

3

1-3

أداء سوق تجارة التجزئة

تجارة البيع بالتجزئة



تجارة التجزئة خارج المتاجر

التجارة الإلكترونية



تشمل عمليات شراء السلع المختلفة التي تتم عن بعد عبر التطبيقات والمواقع الإلكترونية للمتاجر.

البيع المباشر



تشمل التوريد المباشر للمستهلكين بالمواد والمنتجات التي يحتاجونها مباشرة في مقرات عملهم أو في منازلهم.

التسوق في البيت



تشمل أنواع التجارة التي تختص بالأساس في بيع السلع والمنتجات عن طريق القنوات التلفزيونية المتخصصة في الإعلان والتسويق. وتتم معاينة المنتجات وتجربتها في المنازل بعد طلب التزود بها.

البيع الآلي



تشمل عمليات البيع عبر آلات البيع الذاتي المثبتة في العديد من الأماكن الخاصة والعامّة.



تجارة التجزئة داخل المتاجر

البقالات



تشمل جميع أنواع وأحجام المتاجر التي تبيع السلع الغذائية ومواد التنظيف المنزلي والمواد الاستهلاكية الأخرى، إلخ.

متخصصون غير البقالة



تشمل جميع أنواع وأحجام المتاجر المتخصصة في بيع التجهيزات المنزلية والأواني والملابس والأذية والإلكترونيات، إلخ.

المختلطون



تشمل جميع أنواع وأحجام المتاجر التي تبيع في نفس الوقت أنواع مختلفة ومتنوعة من السلع دون تخصص في سلع بعينها.

التجزئة الفاخرة



تشمل جميع أنواع وأحجام المتاجر المتخصصة في بيع السلع الفاخرة كالعطور والمجوهرات والتحف والهدايا، إلخ.

المخفضون



تشمل جميع أنواع وأحجام المتاجر التي تبيع السلع بأسعار مخفضة أو بسعر موحد منخفض.

3-1-2 قيمة مبيعات تجارة التجزئة داخل وخارج المتاجر

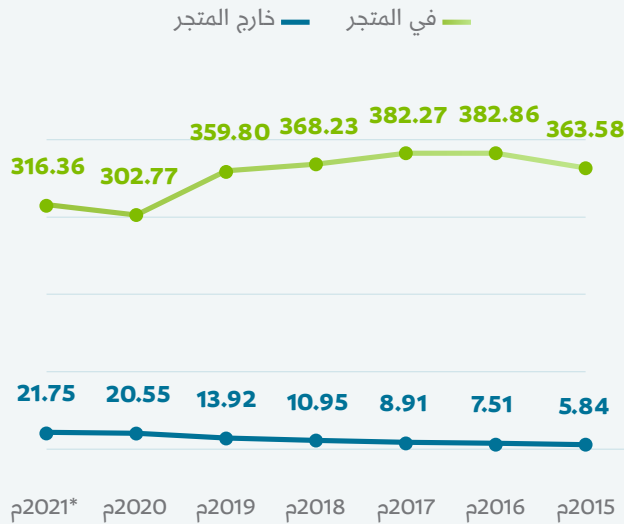


تطورت القيمة السوقية لمبيعات تجارة التجزئة في المملكة العربية السعودية بشكل واضح خلال السنوات الست الماضية. فبعد بلوغ رقم قياسي في عام 2017م بـ 391.18 مليار ريال، انخفضت قيمة هذه المبيعات تدريجيًا إلى أن وصلت إلى 323.32 مليار ريال خلال عام 2020م، ثم عادت إلى الارتفاع من جديد بعد عودة النشاط لقطاع تجارة التجزئة إلى مستوى ما قبل الجائحة لتبلغ 338.11 مليار ريال في عام 2021م وتحقيق زيادة بنسبة 4.6% مقارنة بعام 2020م.

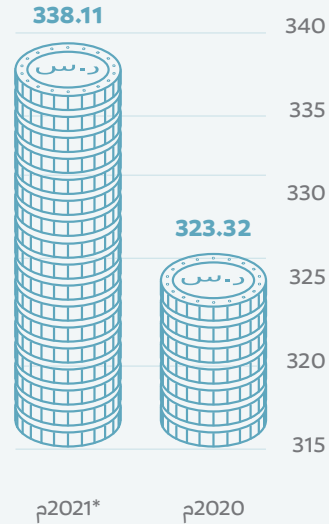
مبيعات تجارة التجزئة تتوزع بين ما يتم في داخل المتاجر وبين ما يتم خارجها. وتُظهر الأرقام أنّ حوالي 94% من مبيعات تجارة التجزئة في المملكة العربية السعودية تتم داخل المتاجر، بقيمة بلغت 316.36 مليار ريال خلال العام 2021م.

البيع بالتجزئة خارج المتاجر شهد بدوره ارتفاعًا مستمرًا وسريعًا بمعدل زيادة سنوية تُقدّر بـ 24.5% خلال المدة من 2015م إلى 2021م، ولكن قيمته لم تتجاوز الـ 22 مليار ريال في أفضل الحالات. وتساهم التجارة الإلكترونية بشكل كبير في ارتفاع قيمة مبيعات تجارة التجزئة خارج المتاجر.

قيمة مبيعات تجارة التجزئة (مليار ريال)



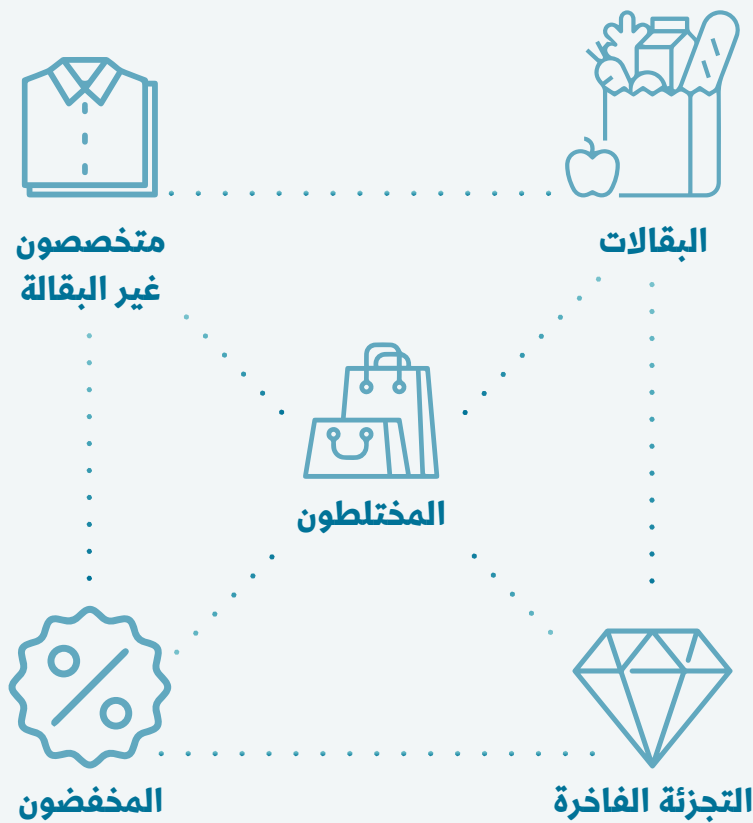
إجمالي قيمة مبيعات تجارة التجزئة (مليار ريال)



تجارة التجزئة



تجارة التجزئة داخل المتاجر



3-1-4 تجارة التجزئة داخل المتاجر بحسب الصنف

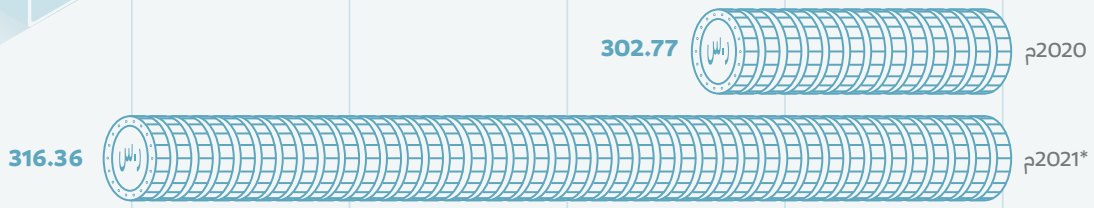
في عام 2021م، ناهز عدد المعارض أو المحلات المخصصة لتجارة التجزئة في المملكة نحو 114 ألف متجر، 35.9% منها هي أنواع مختلفة من البقالات و62.5% منها هي متاجر متخصصة من غير البقالات. والبقية هي عبارة عن معارض لتجارة التجزئة المختلطة والتجزئة الفاخرة والتجزئة خارج السعر.

قيمة المبيعات التي تمت داخل هذه الأنواع المختلفة من المتاجر خلال عام 2021م بلغت نحو 316.36 مليار ريال، بنسبة زيادة سنوية بلغت 4.5%. وقد ساهمت تجارة التجزئة المتخصصة من غير البقالات كتجارة الملابس والأحذية والتجهيزات المنزلية والإلكترونيات وغيرها بنسبة 55.1% من إجمالي المبيعات داخل المتاجر. تأتي في المرتبة الثانية تجارة التجزئة في المواد الغذائية والخضراوات والفواكه وغيرها داخل الأنواع المختلفة من البقالات، وذلك بنسبة 42.6%.

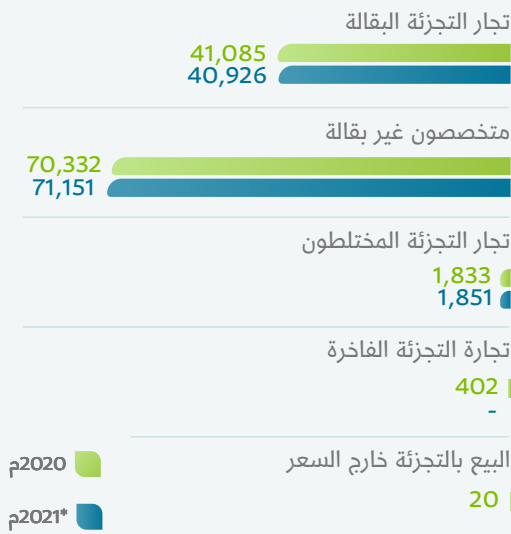
عدد معارض تجارة التجزئة الفاخرة والتجزئة خارج السعر لم يتجاوز الـ 422 متجرًا في عام 2020م، ولم تتجاوز قيمة المبيعات فيها الـ 2 مليار ريال. وقد يكون هذان النوعان من تجارة التجزئة من القطاعات الواعدة في المستقبل بحكم عدم تشبع السوق منهما في الوقت الحاضر.



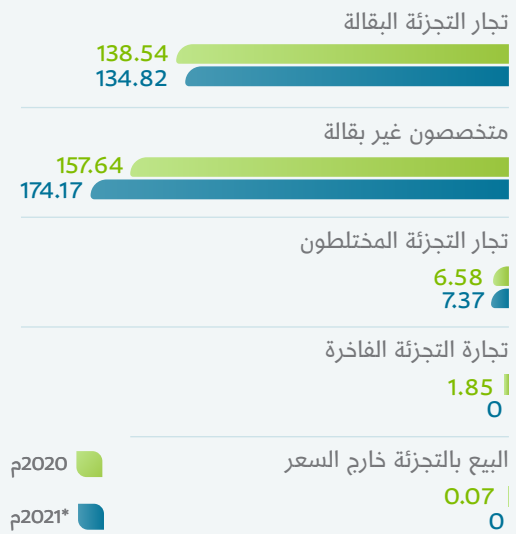
قيمة مبيعات تجارة التجزئة داخل المتاجر (مليار ريال)



عدد معارض البيع بالتجزئة داخل المتاجر بحسب النوع



توزيع مبيعات التجزئة داخل المتاجر بحسب النوع (مليار ريال)



3-1-5 تجارة التجزئة داخل المتاجر المتخصصة من غير البقالة

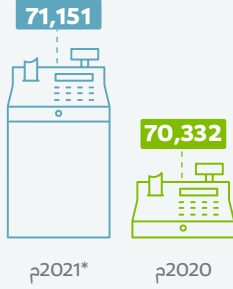
تُعدّ تجارة التجزئة المتخصصة من غير البقالة أهم صنف من أصناف تجارة التجزئة داخل المتاجر في المملكة العربية السعودية. وهي تشمل تجارة جميع أنواع السلع غير الغذائية من ملابس وأحذية وأجهزة وتجهيزات ومستلزمات وإكسسوارات وغيرها.

في عام 2021م، بلغ عدد هذه المتاجر 71,151 معرضًا بمساحة إجمالية تُقدّر بـ 14.2 مليون متر مربع، وقد ارتفع عددها بنسبة 1.16% مقارنة بعام 2020م.

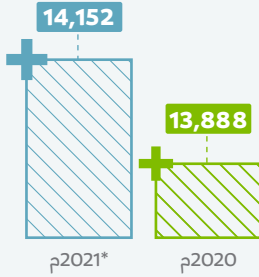
مبيعات هذه المتاجر تخطت الـ 174 مليار ريال في عام 2021م بارتفاع بلغ 10.5% مقارنة بالعام السابق، وتوزعت بنسب متفاوتة بين جميع أصناف المتاجر. وقد تصدرت القائمة متاجر بيع مستلزمات الترفيه والسلع الشخصية بـ 44.1 مليار ريال، وتلتها في المرتبة الثانية، متاجر بيع مستلزمات الصحة والجمال، ثم متاجر الملابس والأحذية في المرتبة الثالثة بـ 34.9 مليار ريال.

وتأتي أهمية هذه المتاجر في سياساتها الترويجية، حيث إنّ أغلبها يعتمد مبدأ الخصومات والعروض، ونقاط الولاء وخدمات التوصيل المجاني للمشتريات، وخدمة العملاء مع مرونة كبيرة في سياسات الاستبدال والاسترجاع وغيرها.

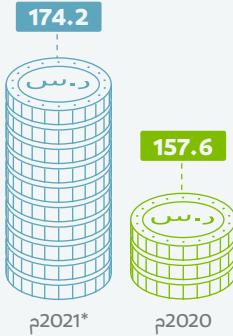
عدد منافذ البيع



إجمالي مساحات منافذ البيع (ألف م²)

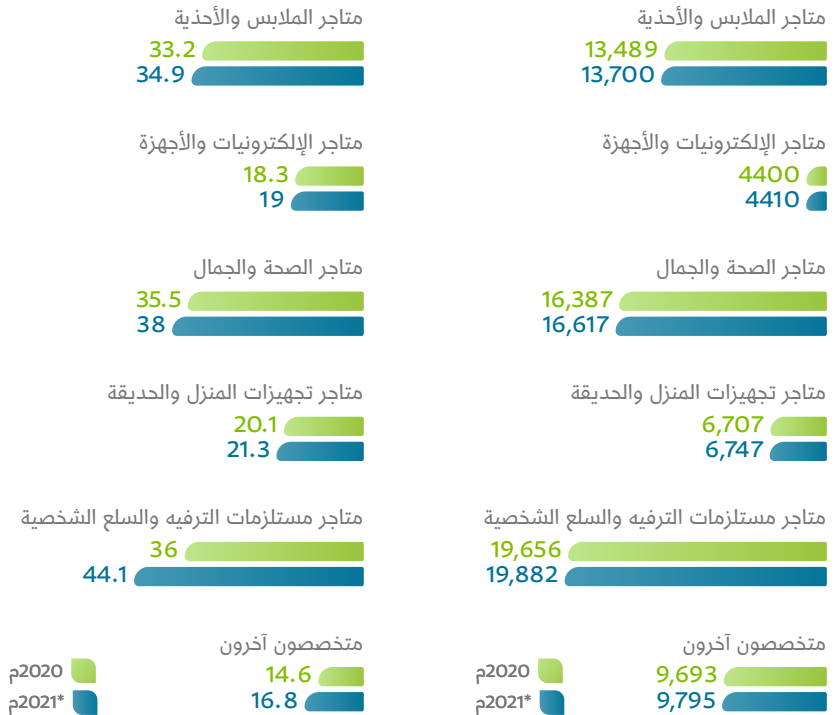


قيمة المبيعات بالتجزئة في المتاجر المتخصصة من غير بقالة (مليار ريال)

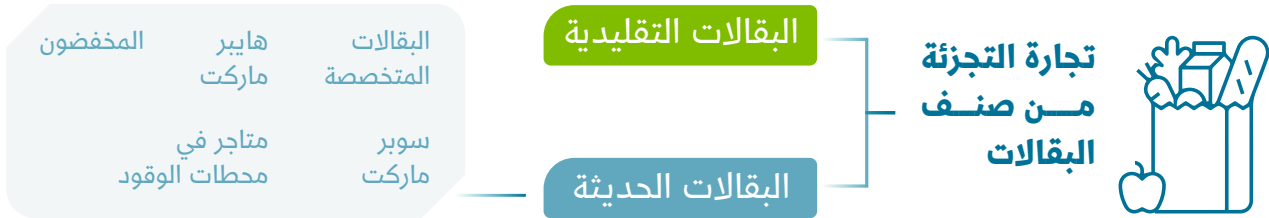
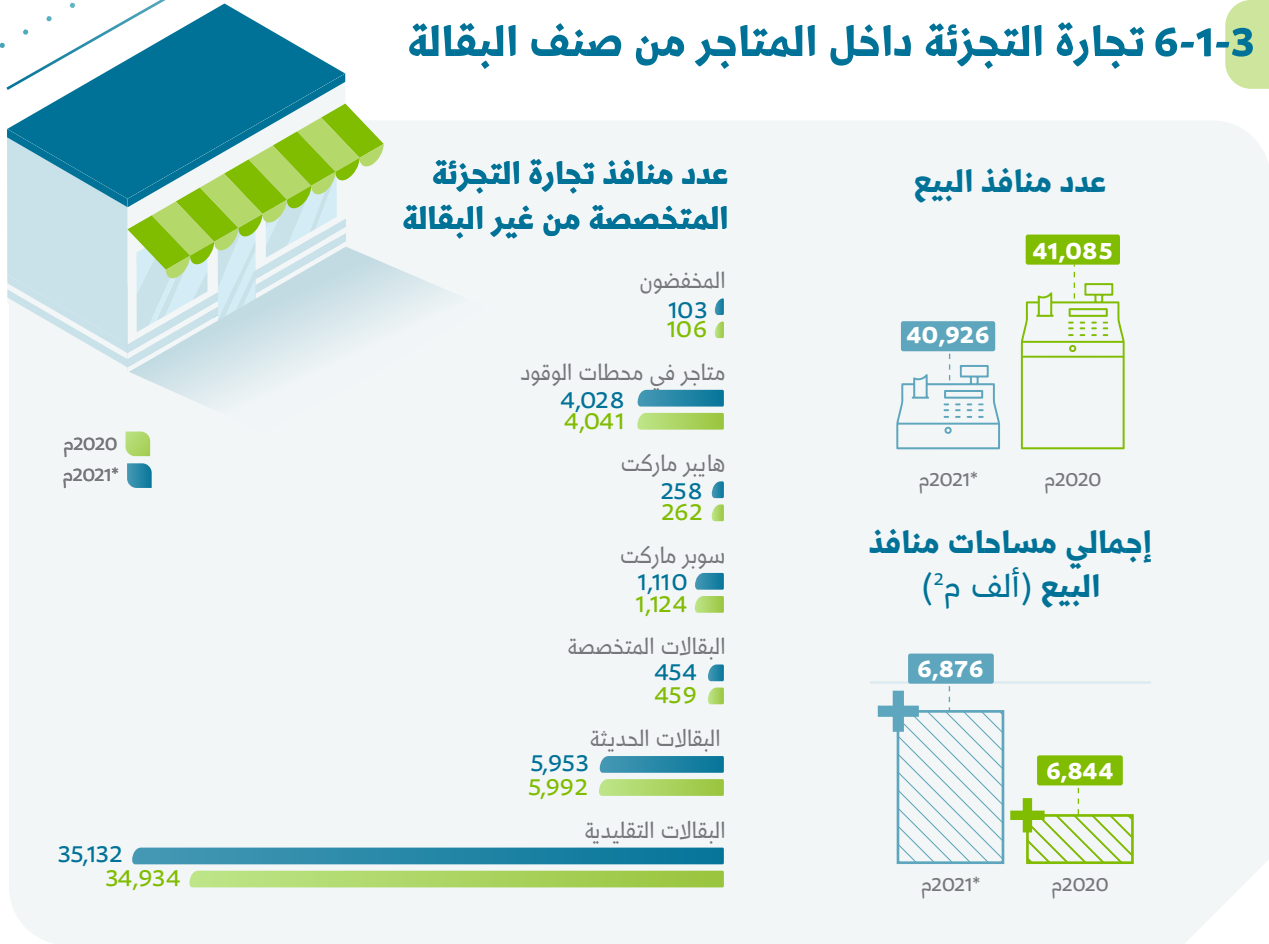


عدد منافذ تجارة التجزئة المتخصصة من غير البقالة

قيمة المبيعات (مليار ريال)



3-1-6 تجارة التجزئة داخل المتاجر من صنف البقالة



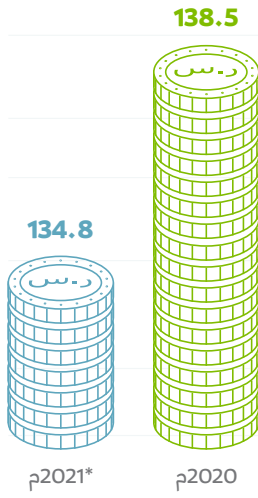
تحتل تجارة التجزئة داخل المتاجر من صنف البقالة المرتبة الثانية على مستوى المملكة، بعد متاجر التجزئة المتخصصة، من حيث عدد منافذ البيع وقيمة المبيعات من إجمالي متاجر التجزئة.

في عام 2021م، بلغ عدد منافذ البيع من صنف البقالة 40,926 متجرًا بمساحة إجمالية تقدر بنحو 6.87 مليون متر مربع. وتشمل هذه البقالات محلات البقالة التقليدية ومحلات البقالة الحديثة.

محلات البقالة التقليدية، وهي المتاجر الصغيرة التي توجد في أغلب أحياء مدن المملكة، تمثل حوالي 85.4% من الإجمالي، ولكن مبيعاتها لا تشكل إلا 53.4% من إجمالي مبيعات البقالات.

محلات البقالة الحديثة وهي بقالات أكبر مساحة وبها تنوع أكثر في السلع من البقالات التقليدية. وتنظم ضمنها المتاجر المتخصصة والسوبر ماركت والهايبر ماركت والمتاجر الموجودة في محطات البنزين، وفي الاستراحات على الطرق السريعة، وكذلك الحال مع التجار المخفضين. وتمثل المتاجر في هذا الصنف الحديث من البقالات نسبة 14.6% من العدد الإجمالي للبقالات، ولكنها تحقق 46.6% من إجمالي مبيعات البقالات في المملكة.

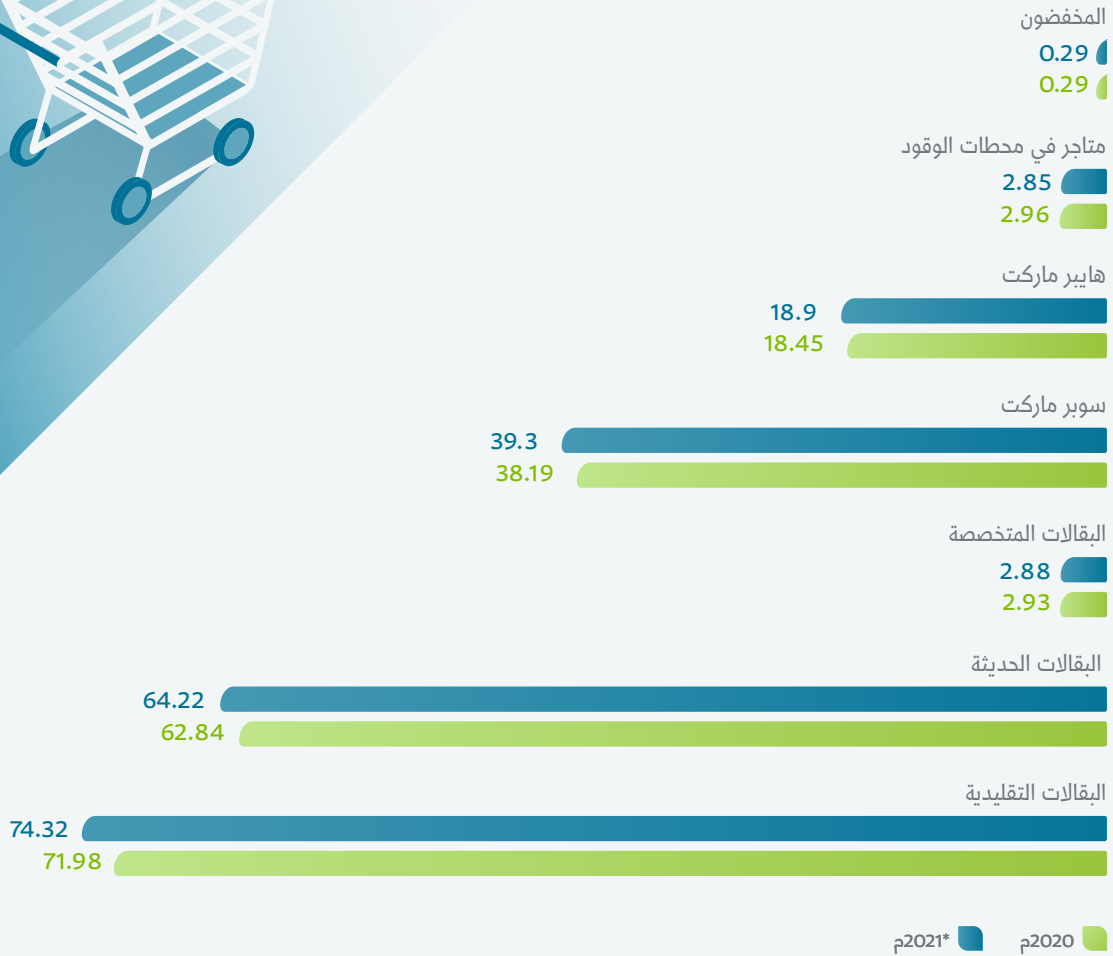
قيمة المبيعات (مليار ريال)



وتشهد المملكة نماذج جديدة من تجار التجزئة الذين يتركزون في محطات الوقود داخل المدن وخارجها، وعلى الطرقات السريعة للبيع بالتجزئة لبعض السلع لعلامات تجارية عالمية. وقد أصبحت هذه المتاجر تستهوي العديد من الزبائن الذين يتنقلون كثيرًا بالسيارات ويرغبون في الحصول على سلع من نوع خاص، حتى وإن كانت أسعارها مرتفعة. وفي هذه المحطات يتمكنون من التزود بالوقود، وفي نفس الوقت التسوق السريع مع توفر المواقف. وهذا النوع من المتاجر ينتشر بسرعة، وقد بلغ عددها في المملكة في عام 2021م ما يفوق 4 آلاف متجر، ويحقق نحو 3 مليارات ريال من المبيعات، وهو حاليًا في منافسة مباشرة مع المتاجر التقليدية.

تجارة التخفيض أيضًا هي من النماذج الجديدة التي بدأ عددها يزداد في المملكة، وتلاقي رواجًا كبيرًا لدى فئة واسعة من المستهلكين. في عام 2021م، بلغ عددها 106 متاجر، وهي في الغالب متاجر تعرض للبيع مجموعة كبيرة من السلع بسعر موحد أو سلع بهامش ربح ضئيل.

قيمة المبيعات في متاجر التجزئة من صنف البقالة (مليار ريال)



تجارة التجزئة



تجارة التجزئة خارج المتاجر



البيع المباشر



التجارة الإلكترونية



البيع الآلي



التسوق في البيت

3-1-8 مبيعات تجارة التجزئة خارج المتاجر بحسب الصنف

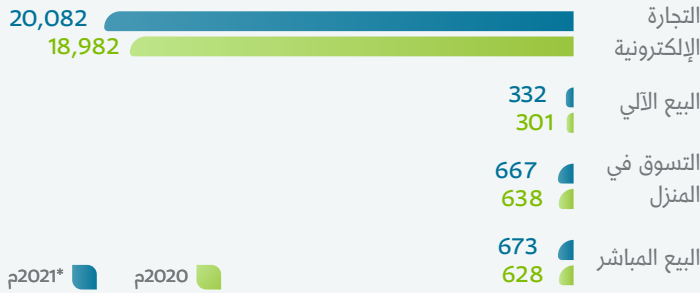


لا تزال تجارة التجزئة خارج المتاجر ضعيفة في المملكة العربية السعودية، حيث إن قيمتها لم تتجاوز وإلى الآن الـ 22 مليار ريال، وهو ما يمثل 6.4% من إجمالي مبيعات التجزئة ككل، وحوالي 7% من تجارة التجزئة داخل المتاجر. ولكنها تشهد ارتفاعاً مستمراً منذ ما يزيد على خمس سنوات، بلغت نسبته 24.5% كمعدل سنوي للمدة من 2015م-2021م.

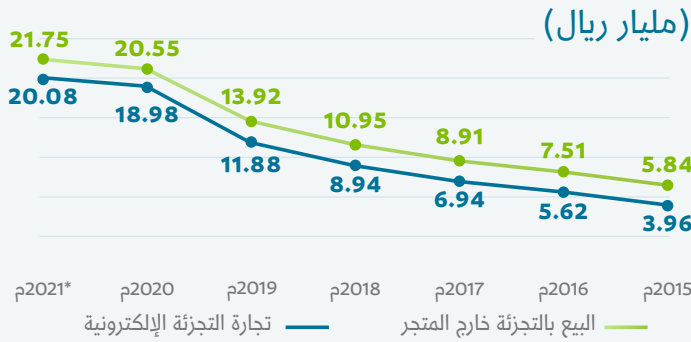
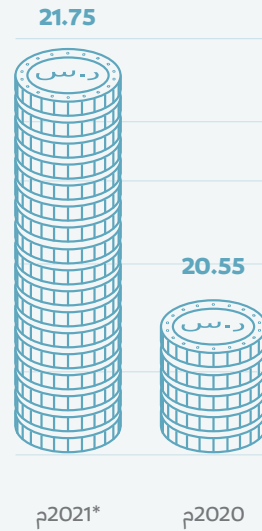
أغلب تجارة التجزئة خارج المتاجر في المملكة ترتبط بالتجارة الإلكترونية، وقد تطور هذا الارتباط بشكل كبير في السنوات الماضية، حيث إنه في عام 2015م كانت قيمة تجارة التجزئة الإلكترونية تمثل 69% من قيمة تجارة التجزئة خارج المتاجر، ثم بدأت هذه النسبة في الارتفاع التدريجي إلى أن وصلت إلى 92% في عام 2021م.

بقية أصناف تجارة التجزئة خارج المتاجر ما زالت لم تتطور بالشكل الكافي بما أنها لا تشكل مجتمعة إلا 8% من إجمالي قيمة المبيعات خارج المتاجر. وهي تتوزع بين التسوق في المنزل والبيع الآلي والبيع المباشر. ولكن هذه الأصناف من تجارة التجزئة متجهة نحو التمدد في السنوات القادمة لأنها دخلت في منحنى تصاعدي منذ مدة، وأصبحت قيمة مبيعاتها السنوية ترتفع شيئاً فشيئاً.

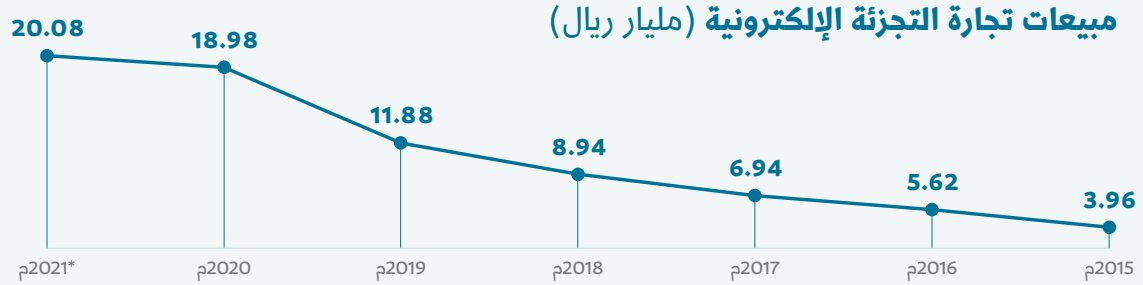
قيمة مبيعات تجارة التجزئة خارج المتاجر (مليار ريال)



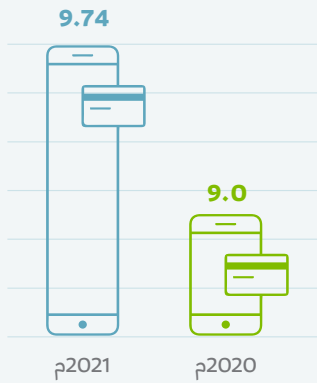
قيمة مبيعات تجارة التجزئة خارج المتاجر (مليار ريال)



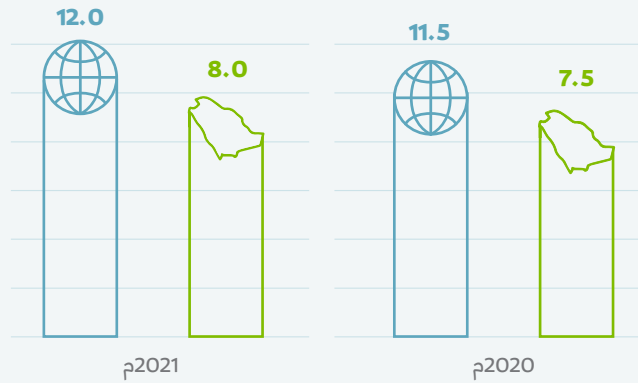
9-1-3 مبيعات التجارة الإلكترونية أو التجارة عبر الإنترنت (E-Commerce)



الدفع بالجوال (تطبيقات) (مليار ريال)



مليار ريال



التجارة الإلكترونية المحلية التجارة الإلكترونية الخارجية

شهدت سوق تجارة التجزئة عبر الوسائط الإلكترونية في المملكة العربية السعودية نموًا سريعًا في السنوات الست الأخيرة، حيث تضاعفت مبيعات التجزئة عبر الإنترنت بأكثر من خمس مرات بين 2015م و2021م ، أي بنسبة 24.5% كمعدل نمو سنوي.

وقد نمت المبيعات عبر الإنترنت في المملكة بسرعة خلال وقت كورونا وبعدها، حيث تحول معظم تجار التجزئة إلى تقديم العروض الترويجية والخدمات؛ مثل التوصيل المجاني على منصات التجارة الإلكترونية المتوفرة، أو تطوير مواقعهم الإلكترونية بسرعة لقبول طلبات الشراء، والدفع الإلكتروني من خلال تطوير قدراتهم عبر الإنترنت.

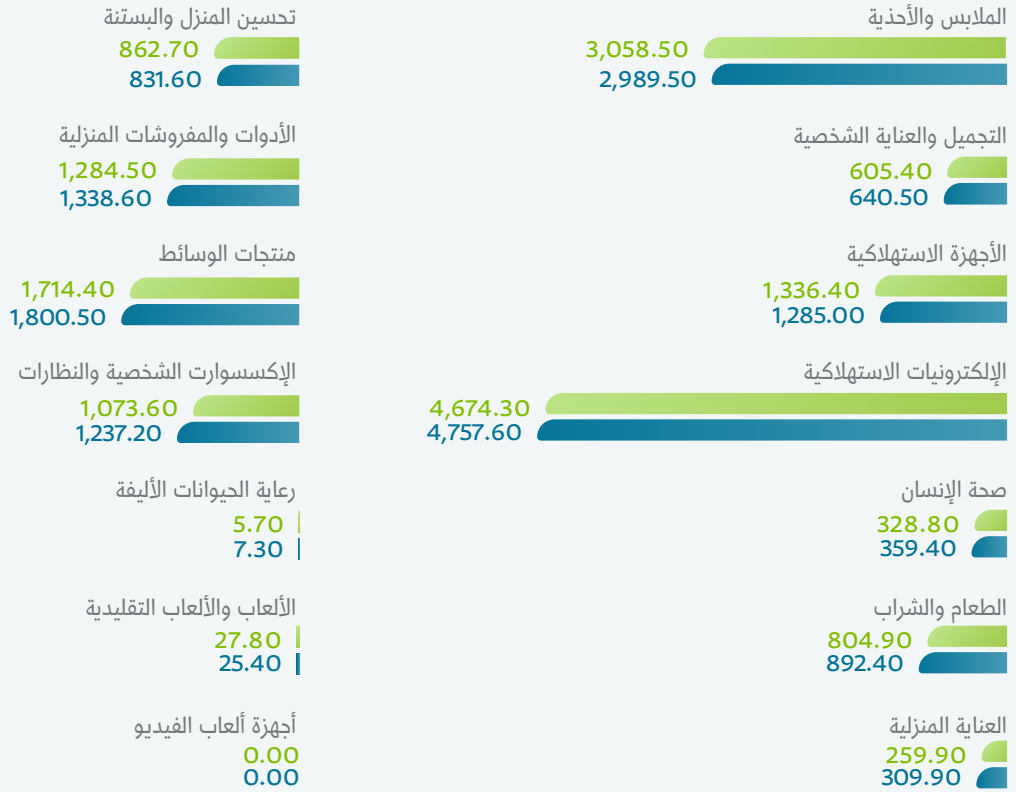
وبالنظر إلى نوعية السلع التي تم بيعها في هذه المتاجر الإلكترونية في عام 2021م ، فإن الإلكترونيات الاستهلاكية؛ مثل التلفاز والأجهزة الإلكترونية المنزلية الأخرى تصدر قائمة المبيعات عبر الإنترنت بـ 4.76 مليار ريال، وبنسبة 24% من إجمالي التجارة الإلكترونية، تليها مبيعات الملابس والأحذية بنسبة 15%.

مع تطور البنية التحتية للاتصالات والدفع الإلكتروني، وزيادة انتشار الإنترنت واستخدام التطبيقات الذكية، ارتفعت قيمة مبيعات تجارة التجزئة الإلكترونية من داخل المملكة وخارجها. ففي عام 2021م، بلغ حجم التسوق الإلكتروني من خارج المملكة 12 مليار ريال، ومن داخل المملكة 8 مليارات ريال. حوالي نصف هذه المبيعات الإلكترونية تتم عن طريق الدفع الإلكتروني باستخدام التطبيقات المختلفة المتاحة عبر الجوال الذكي.

كما ظهر حديثاً في المملكة نموذج جديد للتسوق خارج المتاجر، يتمثل في تمكين العملاء من اختيار المنتجات ودفع ثمنها عبر الإنترنت، ثم القيام بتجميعها في مكان ما يختارونه من ضمن قائمة من المواقع المحددة (عادة ما تكون نقاط تجميع في مولات أو مراكز تجارية معروفة) ليتسلموا بعد ذلك تلك المنتجات من المواقع المختارة في الوقت الذي يناسبهم. ومن مميزات هذه الطريقة الجديدة التي تلاقي إقبالاً متزايداً هو توفيرها لأقصى درجات المرونة والراحة عند التسوق، حيث تمكن من تجميع أنواع كثيرة من المنتجات في نقاط تحصيل قريبة منهم مع الاستفادة من خدمات تجربتها، والتأكد من جودتها وسلامتها، ومطابقتها لرغباتهم قبل التسلم.

مبيعات تجارة التجزئة عبر الإنترنت (مليون ريال)

2020م
2021*م



10-1-3 مبيعات تجارة التجزئة عبر آلات البيع الذاتي (Vending machines)



الكثير من النماذج الجديدة للبيع بالتجزئة سَتُمكن رواد الأعمال من إطلاق منافذ رقمية وحلول تجارية أخرى، مثل خدمات 7/24 من خلال مكائن البيع الذاتي المثبتة في العديد من الأماكن الخاصة والعامة ذات الإقبال الكبير؛ مثل الجامعات والمستشفيات ومراكز التسوق والمطارات والشركات.

حجم سوق البيع بالتجزئة عبر آلات البيع الذاتي في المملكة العربية السعودية، بلغ في عام 2021م نحو 331.7 مليون ريال، بزيادة 10.1% عن عام 2020م. تراجع حجم هذه السوق بحوالي 124 مليون ريال في عام 2020م بسبب الاحترازات الصحية المتعلقة بأزمة كورونا، ولكنه بدأ يتعافى في عام 2021م، ومن المتوقع أن يشهد منحنى تصاعدياً في السنوات القادمة.

أكثر من نصف مبيعات التجزئة عبر مكائن البيع الذاتي في المملكة العربية السعودية تخص المشروبات المعبأة بقيمة ناهزت الـ 173 مليون ريال في عام 2021م. بقية المبيعات تتنوع بين الأطعمة المعبأة ومستلزمات النظافة الشخصية، وعدة منتجات أخرى متفرقة.

سيكون لهذا النوع من تجارة التجزئة مستقبل واعد خاصة مع التطورات التكنولوجية التي توفر خيارات متعددة للدفع الرقمي باستخدام البطاقات البنكية أو تطبيقات الهاتف الذكي؛ مثل STC pay أو Apple Pay؛ حيث يتجه المستهلكون بشكل متزايد نحو بيئة غير نقدية، كما يتوجه بعض من التجار المتخصصين في بيع منتجات التجميل، ومن تاجر التجزئة للمنتجات التي لها علاقة بصحة الإنسان إلى البيع عبر مكائن البيع الذاتي كبديل للبيع في المتاجر للتوسع السريع بأقل تكاليف، حيث يمكنهم البيع على مدار 24 ساعة دون الحاجة إلى منافذ بيع يكلف تجهيزها وتشغيلها مبالغ كبيرة.

كما أن المنتجات الطازجة مثل السلطات المحضرة والوجبات الخفيفة الصحية والأطعمة الخصوصية أصبحت مطلوبة جداً من قبل المستهلكين، خاصة مع زيادة الوعي الصحي للسعوديين. وهي كلها منتجات قابلة للتسويق عن طريق هذه المكائن الآلية لبيع المنتجات.

مبيعات التجزئة عبر آلات البيع الذاتي (مليون ريال)



مبيعات التجزئة عبر آلات البيع الذاتي حسب نوع السلعة (مليون ريال)



3-1-11 مبيعات تجارة التجزئة من خلال التسوق داخل المنزل (Homeshopping)

قيمة مبيعات تجارة التجزئة داخل المنازل (مليون ريال)



تجارة التجزئة داخل المنازل في المملكة العربية السعودية هي أحد أنواع التجارة التي تختص بالأساس في بيع الأجهزة الاستهلاكية والأدوات والمفروشات المنزلية والملابس والأحذية، والإكسسوارات الشخصية وتجهيزات الحدائق المنزلية، إلخ، عن طريق القنوات التلفزيونية المتخصصة في تسويق المنتجات في المملكة العربية السعودية. وتعد النساء أكثر العملاء لهذا النوع من التجارة حيث يستفيدون من تواجدهم في البيوت للتسوق عبر التلفزيون. حيث بلغ حجم المبيعات في تجارة التجزئة داخل المنازل في المملكة العربية السعودية، حوالي 666.8 مليون ريال في عام 2021م، بزيادة 4.5% عن عام 2020م.

مبيعات تجارة التجزئة عبر الإنترنت (مليون ريال)



3-1-12 مبيعات تجارة التجزئة من خلال البيع المباشر (Direct Selling)



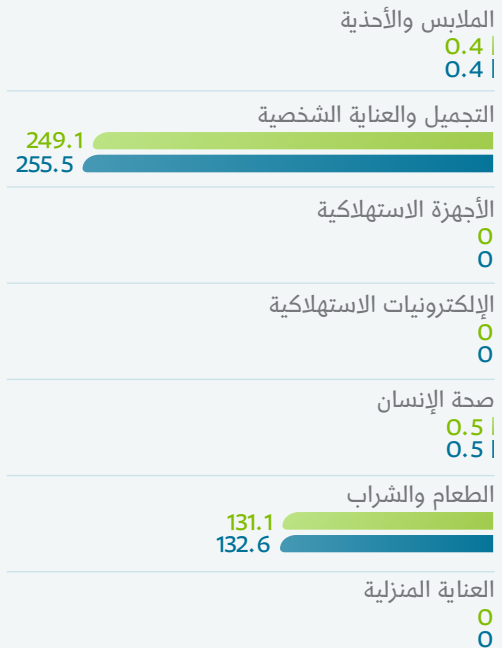
قيمة مبيعات تجارة التجزئة داخل المنازل (مليون ريال)



البيع المباشر هو أيضًا نموذج جديد من نماذج تجارة التجزئة خارج المتاجر في المملكة العربية السعودية. ويشمل هذا النوع من التجارة التزويد المباشر للمستهلكين بالمواد والمنتجات التي يحتاجونها مباشرة في مقرات عملهم أو منازلهم. وقد بلغ حجم سوق التزويد المباشر حوالي 672.7 مليون ريال في عام 2021م، بزيادة بلغت 7% مقارنة بعام 2020م. وتتوزع هذه المبيعات بالأساس بين مبيعات الإكسسوارات الشخصية (6.2%) ومنتجات التجميل والعناية الشخصية (38%)، وكذلك الأطعمة والمشروبات ذات الخصوصية (19.7%)، مثل الأطعمة الصحية، وأطعمة الحميات، والأطعمة المعدّة خصيصًا.

كما يشكّل بيع المياه المعبأة وبيع أسطوانات الغاز أمثلة شائعة عن هذا البيع المباشر. وقد أسهم التطور التكنولوجي، وتوفر التطبيقات الذكية في تنشيط هذا النموذج من تجارة التجزئة، بتسهيل عمليات تقديم الطلبات، وكذلك عمليات التوصيل السريع للطلبات.

مبيعات تجارة التجزئة عبر الإنترنت (مليون ريال)



3

2-3

دراسة سوق تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر أصحاب المنشآت

لدراسة سوق تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر أصحاب المنشآت، تم التواصل الميداني مع عينة مكونة من 384 مسؤول ممثل لمنشأة ناشطة في مجال البيع بالجملة والتجزئة، واستقصاء آرائهم حول مجموعة من المؤشرات والعوامل والمؤثرات والتطلعات، إلخ، التي تحيط بأعمالهم باستخدام الاستبيان.

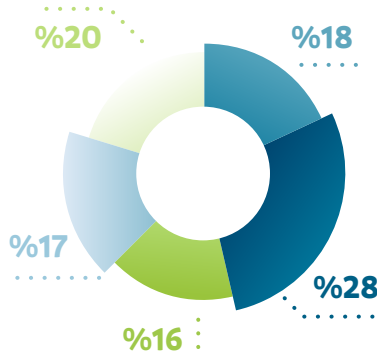
وفي ما يلي خصائص هذه العينة.

3-2-1 خصائص عينة منشآت تجارة الجملة والتجزئة

28% من نصف المنشآت في العينة ينتمي نشاطها إلى أسواق الأطعمة المركزية، و20% من المنشآت تنتمي إلى محلات الملابس الصغيرة. 74% من المنشآت عدد موظفيها من 1 إلى 5 موظفين، في حين أن 96% من المنشآت يتراوح دخلها من صفر إلى 3 ملايين ريال سعودي.



النشاط الذي تنتمي له المنشأة



بيع الملابس والأحذية والأصناف الجلدية بالتجزئة في المتاجر المتخصصة (محلات الملابس الصغيرة)

أسواق الأطعمة المركزية (مثل محلات الأسماك أو الدواجن أو الملحمة) أو تلاجت مثال: تلاجة المنجم

بيع الأدوات المعدنية والطلاء والزجاج بالتجزئة في المتاجر المتخصصة (مثل محلات مواد السباكة والكهرباء والدهانات)

بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث ومعدات الإضاءة في المتاجر المتخصصة

البقالة أو أسواق مركزية

حجم المنشأة حسب الإيرادات السنوية



حجم المنشأة حسب عدد الموظفين



المنطقة | إلى أي نشاط تنتمي منشأتك؟ | حجم المنشأة من (الموظفين بدوام كامل). | حجم الإيرادات السنوية. حجم العينة=384

2-2-3 مؤشرات النمو لمنشآت تجارة الجملة والتجزئة

53% من المنشآت، وهو أكثر من النصف، تتوقع أن يكون الطلب على منتجاتها خلال الـ 6 أشهر القادمة عالياً، و39% من المنشآت تتوقع أن يكون الطلب على المنتجات عادياً. 66% من المنشآت قادرة كلياً على تغطية الطلب المتوقع خلال الـ 6 أشهر القادمة، في حين 31% قادرة جزئياً.



التوقعات حول الطلب على المنتجات خلال الأشهر الستة القادمة



إمكان تغطية الطلب المتوقع خلال الأشهر الستة القادمة



كيف تتوقع أن يكون الطلب على منتجات منشأتك خلال الأشهر الـ 6 القادمة؟ هل أنت قادر على تغطية الطلب المتوقع خلال الأشهر الـ 6 القادمة؟

حجم العينة=384

3-2-3 مؤشرات التضخم والتوظيف في منشآت تجارة الجملة والتجزئة



أكثر من نصف المنشآت تتوقع زيادة في أسعار بيع المنتجات أو الخدمات خلال الـ 6 أشهر القادمة، و36% من المنشآت تتوقع أن تبقى أسعار بيع المنتجات أو الخدمات على حالها. 54% من المنشآت تتوقع زيادة في تكاليف الإنتاج خلال الـ 6 أشهر القادمة. 64% من المنشآت ترى أن مستوى التغير المتوقع لعدد الموظفين العاملين خلال الـ 6 أشهر القادمة سيبقى على حاله، في حين 27% تتوقع زيادة في مستوى التغير لعدد الموظفين.

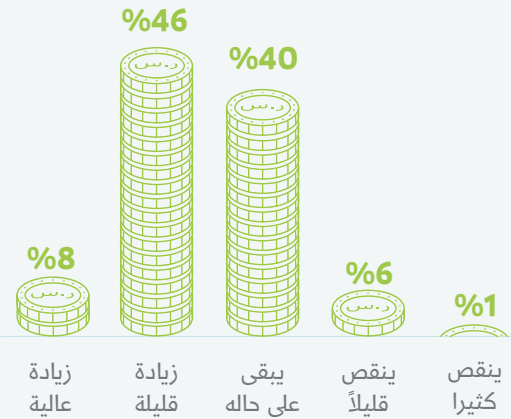
التوقعات حول أسعار بيع المنتجات أو الخدمات خلال ستة أشهر قادمة



مستوى التغير الإجمالي المتوقع لعدد الموظفين العاملين في المنشأة خلال ستة أشهر قادمة



التوقعات حول تكاليف الإنتاج خلال ستة أشهر قادمة



كيف تتوقع أن تتغير أسعار بيع منتجاتك أو خدماتك خلال الأشهر الـ 6 القادمة؟
كيف تتوقع أن تتغير تكاليف الإنتاج في منشأتك خلال الأشهر الـ 6 القادمة (بعيداً عن الرواتب)؟
ما مستوى التغير الإجمالي المتوقع لعدد الموظفين العاملين في منشأتك خلال الأشهر الستة القادمة؟

حجم العينة=384

3-2-4 مؤشر ثقة الأعمال في منشآت تجارة الجملة والتجزئة

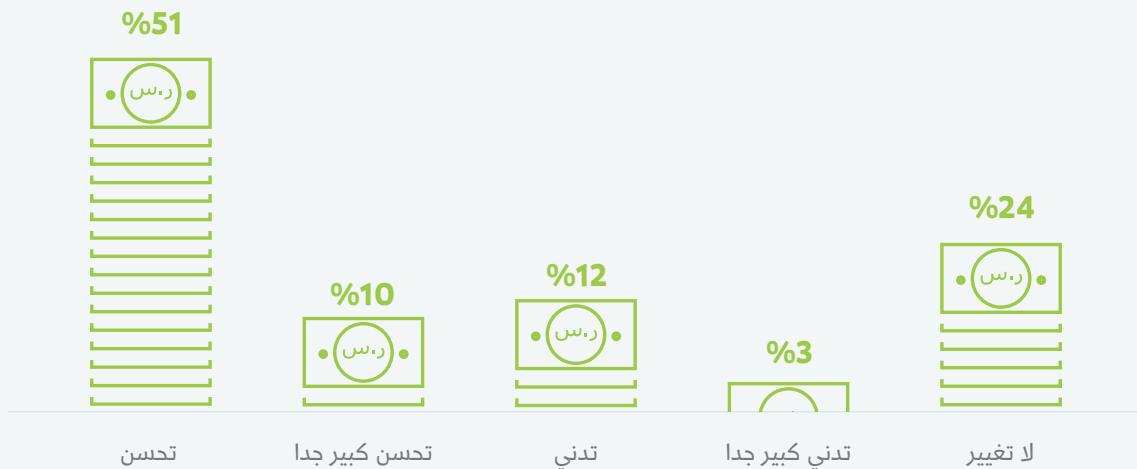
أكثر من نصف المنشآت تتصور أن وضع نشاط المنشأة بشكل عام خلال 6 أشهر القادمة سيتحسن، و24% من المنشآت تتصور أنه لن يكون هناك تغير، في حين 14% تتوقع أن يكون هناك تدني في وضع المنشأة. وهو أكثر من نصف المنشآت تتوقع أن يكون الوضع المالي للمنشأة خلال الـ 6 أشهر القادمة في تحسن، و24% من المنشآت تتوقع أنه لن يكون هناك تغير، في حين 15% تتوقع أن يكون هناك تدني في الوضع المالي للمنشأة.



التوقعات على وضع النشاط خلال الأشهر الستة القادمة



التوقعات للوضع المالي للمنشأة خلال الأشهر الستة القادمة



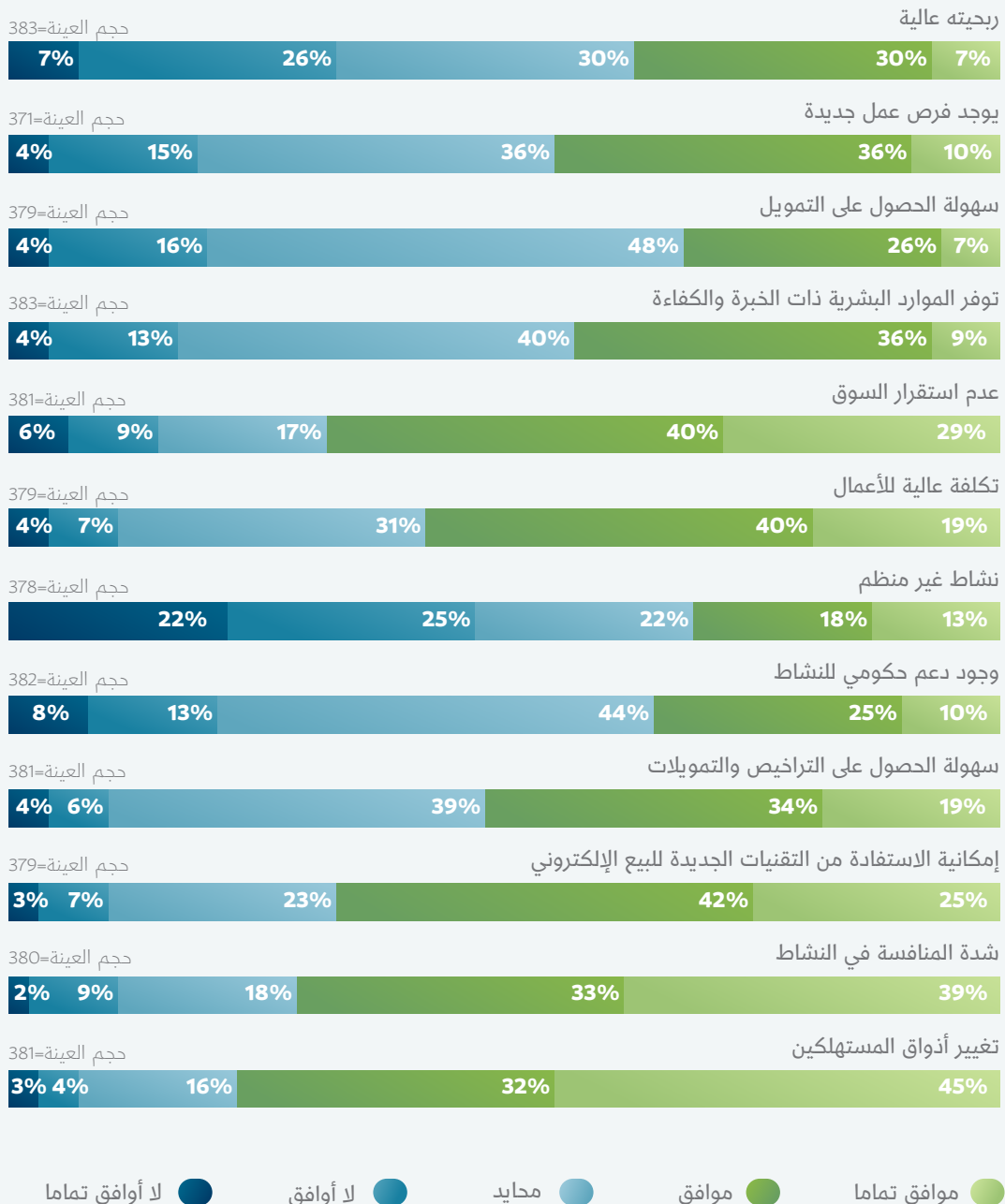
ما تصورك لوضع النشاط الذي تعمل به بشكل عام خلال 6 أشهر القادمة؟ كيف تتوقع أن يكون الوضع المالي لمنشأتك خلال الـ 6 أشهر المقبلة؟

حجم العينة=384

3-2-5 مميزات نشاط تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر أصحاب المنشآت التجارية

77% من المنشآت تتوافق أن أذواق المستهلكين تتغير تجاه نشاط المنشأة، و71% من المنشآت تتوافق على شدة المنافسة في النشاط، في حين 47% من المنشآت لا تتوافق على وجود نشاط غير منظم تجاه نشاط المنشأة.

توافق العبارات تجاه نشاط المنشأة

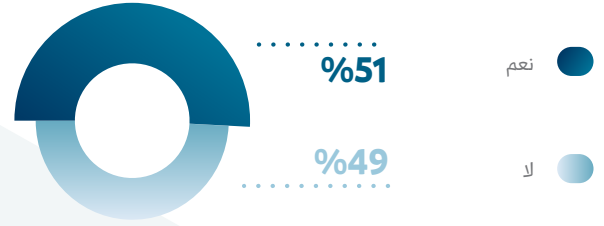


إلى أي مدى توافق على العبارات التالية تجاه نشاطك، حيث 1 لا أوافق تماماً و5 موافق تماماً

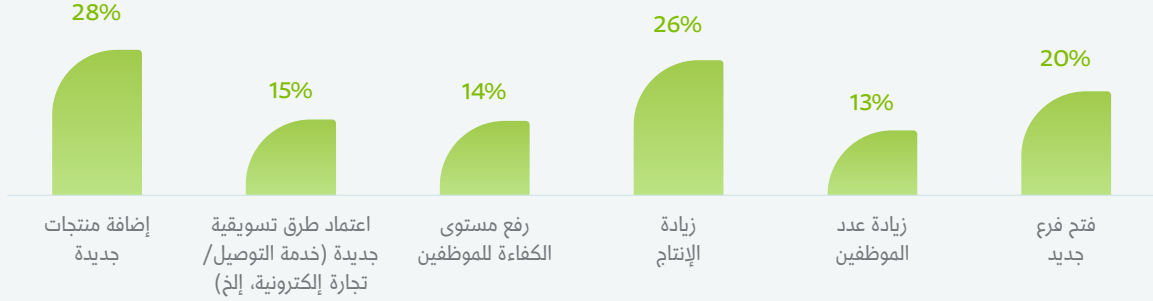
3-2-6 خطط تطوير الأعمال لمنشآت تجارة الجملة والتجزئة

51% من المنشآت لديها خطط لتطوير أعمالها خلال الـ 6 أشهر القادمة، في حين 49% من المنشآت ليس لديها خطط لتطوير الأعمال. 28% من المنشآت لديها خطط في إضافة منتجات جديدة، في حين 26% من المنشآت لديها خطط في زيادة الإنتاج. 28% من المنشآت أفادت بأن الأسباب التي من الممكن أن تحد من خطط تطوير أعمالها هو ارتفاع التكاليف المباشرة وغير المباشرة.

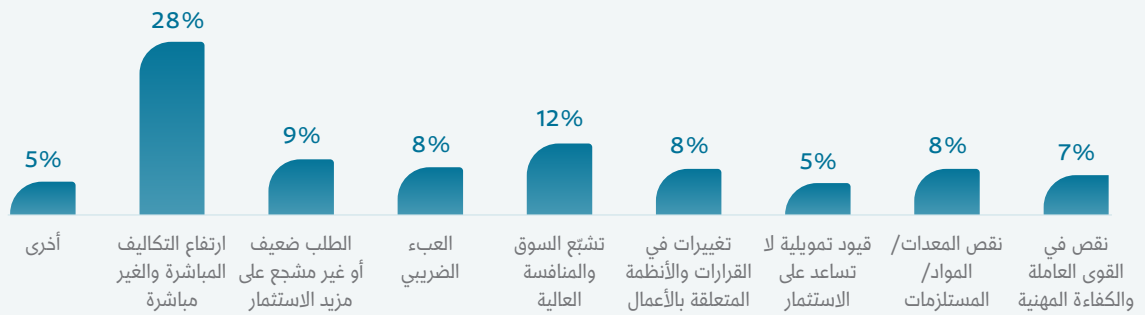
وجود خطط لتطوير الأعمال خلال الأشهر الستة القادمة



خطط تطوير الأعمال خلال الأشهر الستة القادمة



الأسباب التي من الممكن أن تحد من خطط تطوير الأعمال



هل لديك خطط لتطوير أعمالك خلال الأشهر الـ 6 القادمة؟
ما تلك الخطط؟
ما الأسباب التي تحد من تطوير أعمالك؟

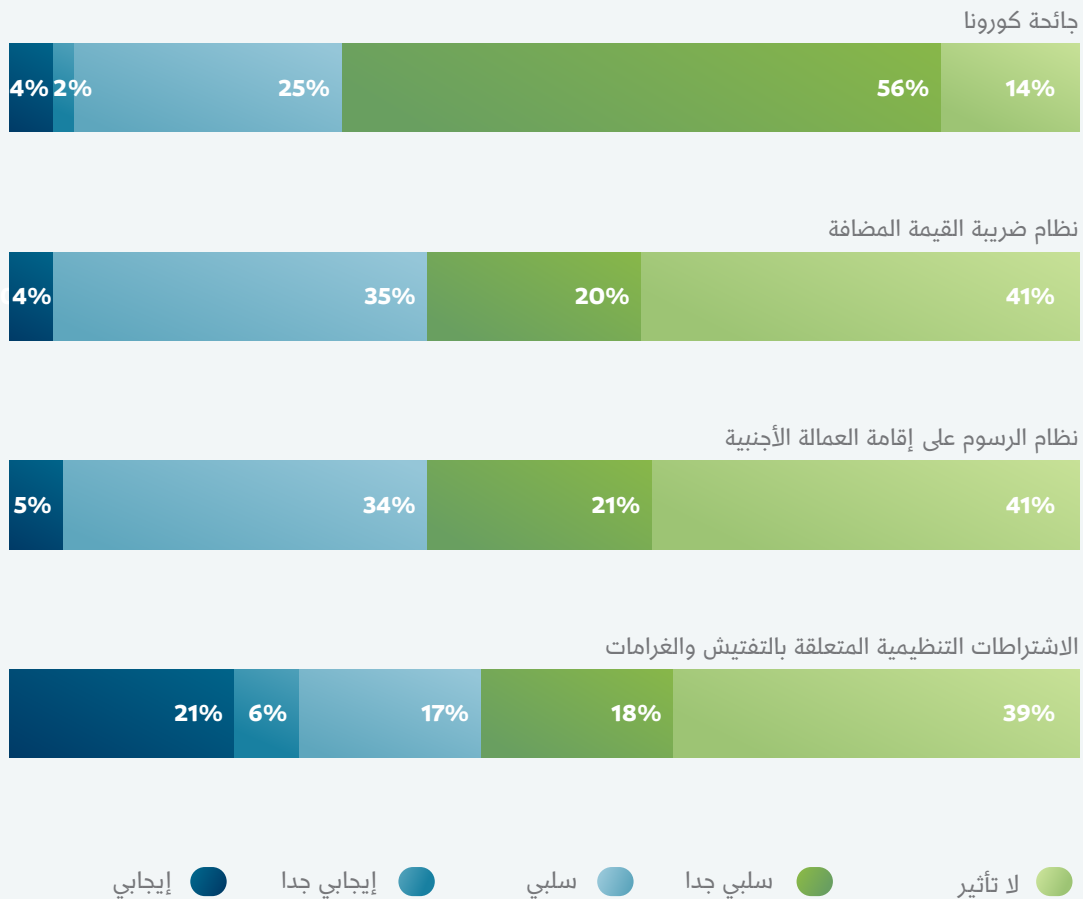
حجم العينة=384

7-2-3 تأثير القرارات الحكومية وجائحة كورونا على أنشطة تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر أصحاب المنشآت التجارية

81% من المنشآت أثرت عليها جائحة كورونا بشكل سلبي على نشاط المنشأة، و55% من المنشآت أثرت عليها نظام ضريبة القيمة المضافة والرسوم على إقامة العمالة الأجنبية بشكل سلبي.



تقييم تأثير هذه العوامل على النشاط



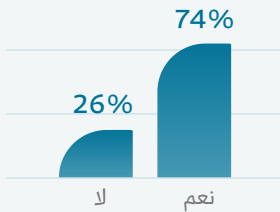
3-2-8 التوجهات الجديدة في سوق تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر أصحاب المنشآت التجارية

التوجه الجديد : وجود منفذ أو مركز توزيع للبيع بالتجزئة للاحتياجات عبر الإنترنت حصريًا للتوصيل فقط

70% من المنشآت سبق لها أن سمعت عن منفذ أو مركز توزيع للبيع بالتجزئة للاحتياجات عبر الإنترنت حصريًا للتوصيل، في حين 30% لم يسبق لها أن سمعت عنه. 74% من المنشآت تعتقد أن الفكرة ستكون ذات أولوية في أي استثمار جديد للدخول في هذا النشاط، و26% لا تعتقد ذلك. و74% من المنشآت تعتقد أن الفكرة ستضيف إلى أعمالها شيئًا إذا عملت على تطبيقها، في حين 26% لا تعتقد ذلك.



التوقعات
حول مدى إضافتها
للأعمال عند تطبيقها



التوقعات عن مدى أولوية
الفكرة في أي استثمار
جديد للدخول في النشاط



السماع عن منفذ أو مركز توزيع للبيع
بالتجزئة للاحتياجات عبر الإنترنت
حصريًا للتوصيل فقط



حجم العينة=384

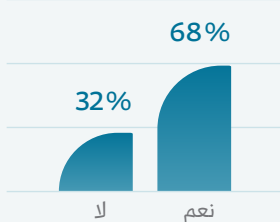
هل سبق أن سمعت عن منفذ أو مركز توزيع للبيع بالتجزئة للاحتياجات عبر الإنترنت حصريًا للتوصيل فقط؟
هل تعتقد أن هذه (الفكرة) ستكون ذات أولوية في أي استثمار جديد للدخول في هذا النشاط؟
هل تعتقد أنها ستضيف لأعمالك شيئًا إذا عملت على تطبيقها؟

التوجه الجديد : وجود تطبيق إلكتروني لتقديم خدمات خاصة لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة من خلال برامج المحاكاة

60% من المنشآت سبق لها أن سمعت عن تطبيق إلكتروني لتقديم خدمات خاصة لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة من خلال برامج المحاكاة، في حين 40% لم يسبق لها أن سمعت عنه. 70% من المنشآت تعتقد أن الفكرة ستكون ذات أولوية في أي استثمار جديد للدخول في هذا النشاط، و30% لا تعتقد ذلك. و68% من المنشآت تعتقد أن الفكرة ستضيف لأعمالها شيئًا إذا عملت على تطبيقها، في حين 32% لا تعتقد ذلك.



التوقعات
حول مدى إضافتها
للأعمال عند تطبيقها



التوقعات عن مدى أولوية
الفكرة في أي استثمار
جديد للدخول في النشاط



السماع عن تطبيق إلكتروني لتقديم
خدمات خاصة لأنشطة تجارة الجملة
والتجزئة من خلال برامج المحاكاة



حجم العينة=384

هل سبق أن سمعت عن تطبيق إلكتروني لتقديم خدمات خاصة لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة من خلال برامج المحاكاة؟
هل تعتقد أنها (الفكرة) ستكون ذات أولوية في أي استثمار جديد للدخول في هذا النشاط؟
هل تعتقد أنها ستضيف لأعمالك شيئًا إذا عملت على تطبيقها؟

9-2-3 التوصيات والمقترحات لتطوير أنشطة تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر أصحاب المنشآت التجارية



أغلب المنشآت تتوقع زياده عالية في أسعار بيع المنتجات أو الخدمات وأيضا زيادة في تكاليف الإنتاج وبالتالي تغيير في عمليات التوظيف وخطط الإنتاج والبيع للمنتجات



هنالك تفاؤل عالي من أصحاب المنشآت بارتفاع الطلب على منتجاتهم وبالمقابل يتوقعون قدرتهم بشكل كبير على تغطية هذا الطلب



أغلب المنشآت لديها خطط لتطوير أعمالها ومنتجاتها ومن أبرز الخطط إضافة منتجات جديدة



كانت نتائج مؤشر ثقة الأعمال إيجابية مما تعطي تصور إيجابي لتحسن الوضع المالي للأعمال خلال الستة الأشهر القادمة



أكثر من نصف المنشآت سمعوا بالتوجهات الجديدة في تجارة الجملة والتجزئة مما يحفز المنشآت لإضافة هذه التوجهات لخططهم المستقبلية



نقترح إضافة تسهيلات أو مبادرات لتحفيز رواد الأعمال على التطوير حيث أن أغلب المنشآت لديها خطط لتطوير الأعمال ولكن هنالك معوقات عدة تحد من ذلك ومن أبرزها التكاليف المالية

3

3-3

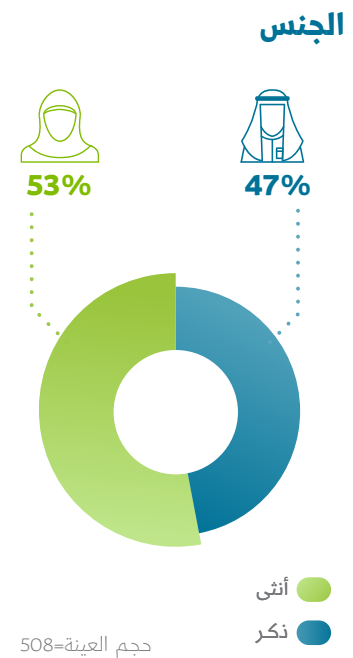
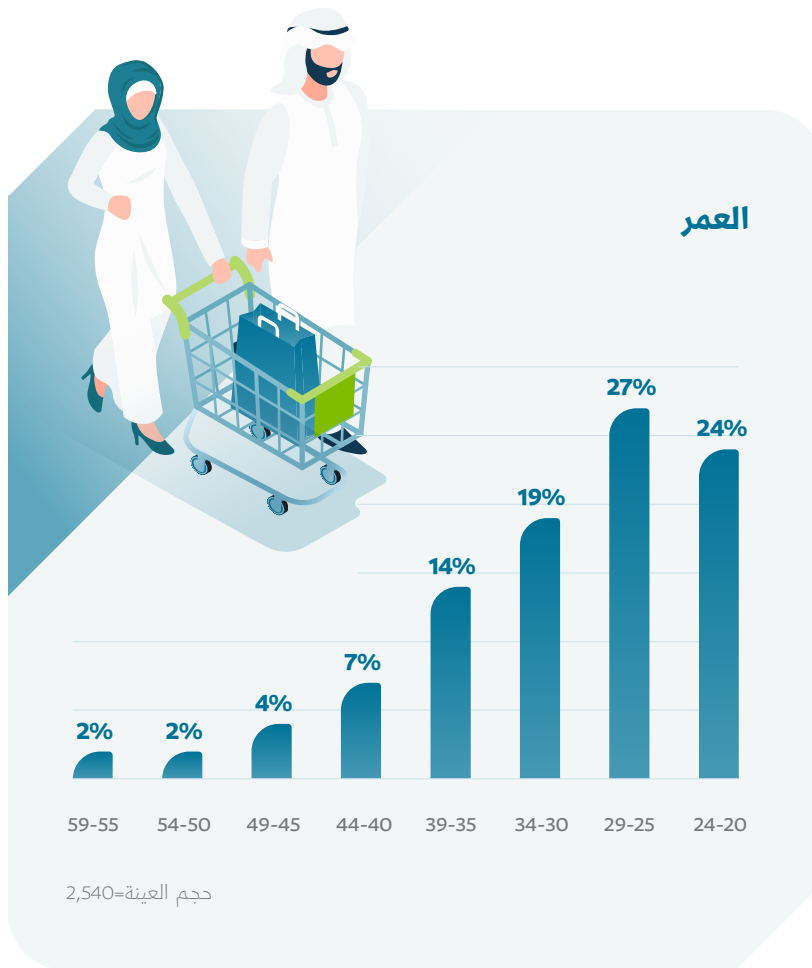
دراسة سوق تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر المستهلكين

لدراسة سوق تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر المستهلكين، تم التواصل الميداني مع عينة مكونة من 2,794 مستهلك لسلع ومواد من محلات تجارة الجملة والتجزئة، واستقصاء آرائهم حول مدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها هذه المنشآت وعن احتياجاتهم ومقترحاتهم في هذا المجال.

وفي ما يلي خصائص هذه العينة.

3-3-1 خصائص عينة المستهلكين

كانت الفئات العمرية من 25-29 سنة (27%) يليها 20-24 سنة (24%) هي أكثر الفئات المشاركة في الدراسة، وكانت النسب متقاربة للجنسين من الذكور والإناث.

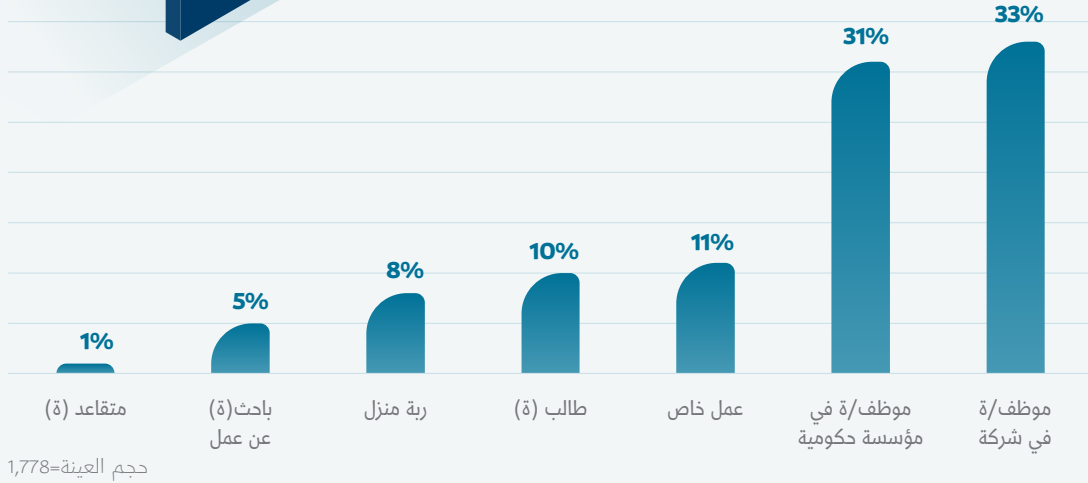


جنس المضيف ، المنطقة ، العمر

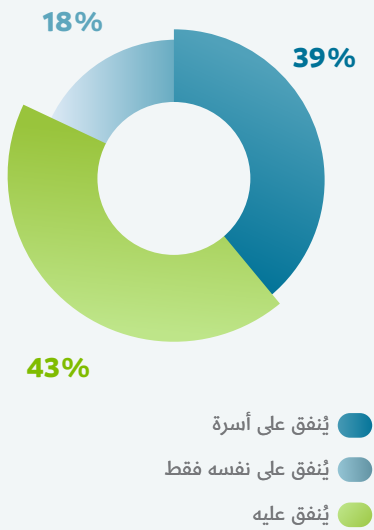


أكثر المجيبين كانوا من موظفي الشركات، ثم موظفي المؤسسات الحكومية، 42% من المجيبين يتراوح مستوى دخلهم بين (3001-7000) ريال، وكان 43% منهم يُنفق على نفسه.

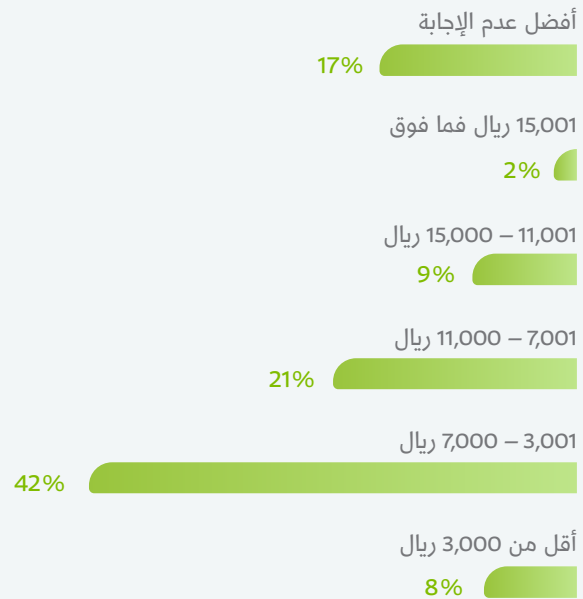
الحالة الوظيفية



أسلوب الإنفاق



مستوى الدخل

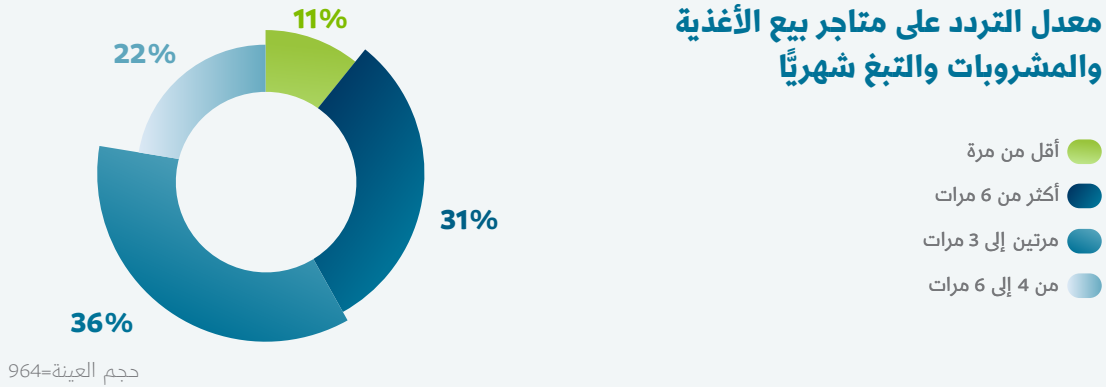


الحالة الوظيفية، مستوى الدخل الشهري، أسلوب الإنفاق الاستهلاكي

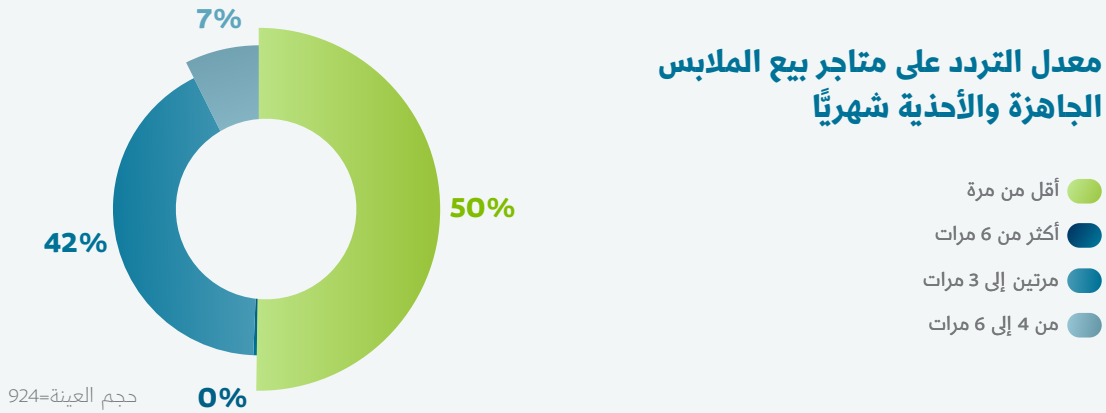
3-3-2 تردد المستهلكين على منشآت تجارة الجملة والتجزئة

36% من المشاركين يترددون على متاجر بيع الأغذية والمشروبات والتبغ من مرتين إلى ثلاث مرات شهرياً، وكان معدل التردد مرة أو أقل لكل من متاجر بيع الملابس الجاهزة والأحذية لما يقارب النصف منهم، وأما متاجر بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث ومعدات الإضاءة فنسبة 79% منهم.

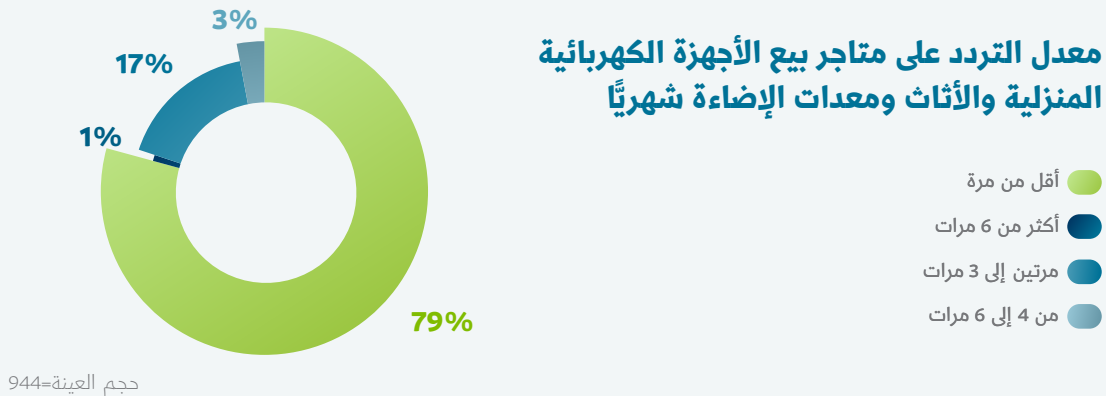
معدل التردد على متاجر بيع الأغذية والمشروبات والتبغ شهرياً



معدل التردد على متاجر بيع الملابس الجاهزة والأحذية شهرياً



معدل التردد على متاجر بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث ومعدات الإضاءة شهرياً



ما معدل تردّدك على المتاجر التالية في الشهر؟

3-3-3 رضا المستهلكين عن أداء أنشطة تجارة الجملة والتجزئة

76% من المشاركين أبدوا رضاهم عن خدمات متاجر قطاع الجملة والتجزئة من ناحية وفرة الخيارات، و 75% من ناحية النظافة وجودة خدمة العملاء. فيما كان 50% من المستهلكين راضين على مستوى أسعار السلع المعروضة.

الأسعار



جودة المنتجات



خدمات التوصيل إن وجدت



وفرة الخيارات



النظافة وجودة خدمة العملاء



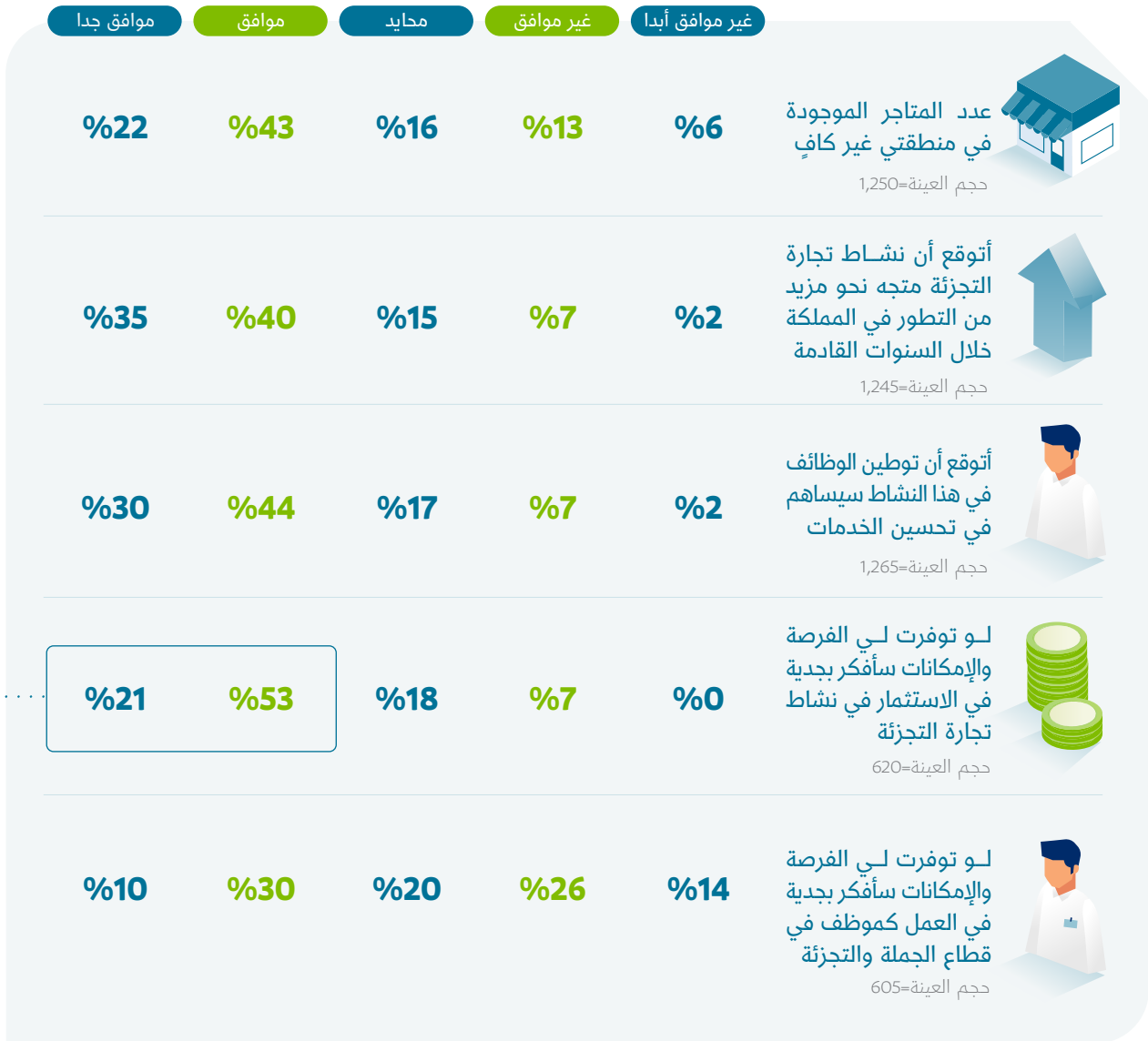
● راضٍ جداً ● راضٍ ● محايد ● غير راضٍ ● غير راضٍ أبداً

حجم العينة=1,270

ما مدى رضاك عن الخدمات في هذه المتاجر من النواحي التالية:
الأسعار، جودة المنتجات، خدمات التوصيل إن وجدت، وفرة الخيارات،
النظافة وجودة خدمة العملاء (1 غير راضٍ أبداً و 5 راضٍ جداً)

3-4 توقعات المستهلكين بشأن مستقبل أنشطة تجارة الجملة والتجزئة

74% يتوقعون أن نشاط تجارة التجزئة متجه نحو مزيد من التطور في المملكة خلال السنوات القادمة، وأن توطين الوظائف في هذا النشاط سيساهم في تحسين الخدمات. 75% يفكرون في الاستثمار في النشاط، حيث إن 43% منهم حددوا بيع الملابس الجاهزة والأحذية. 65% يفكرون بالعمل كموظفين في هذا النشاط لو توفرت لهم الفرصة.



نوع النشاط الذي يرغب المصنفون في الاستثمار فيه:

بيع الملابس الجاهزة والأحذية
43%

بيع الأغذية والمشروبات والتبغ
28%

بيع الأجهزة الكهربائية المنزلية والأثاث ومعدات الإضاءة وغيرها من الأصناف المنزلية في المتاجر المتخصصة
29%

ما مدى موافقتك على هذه الجمل (1 غير موافق أبدا 5 موافق جدا)

3-3-5 تفضيلات المستهلكين

71% من المشاركين يفضلون الشراء من المتاجر مباشرة، حيث أفاد 69% منهم بأن سبب هذا التفضيل يعود بشكل كبير إلى التأكد من ملاءمة الخدمة لاحتياجاتهم، كما يرى 50% أن إمكانية معاينة الخدمة ومناقشة سعرها قبل الموافقة عليها هي من الأسباب القوية لهذا التفضيل، وإمكان تجربة المواد وقياسها قبل شرائها 67%. بينما الذين فضلوا الطلب عن طريق التطبيقات 29% كان بسبب أنها أقل في الأسعار 82%.

طريقة الشراء المفضلة

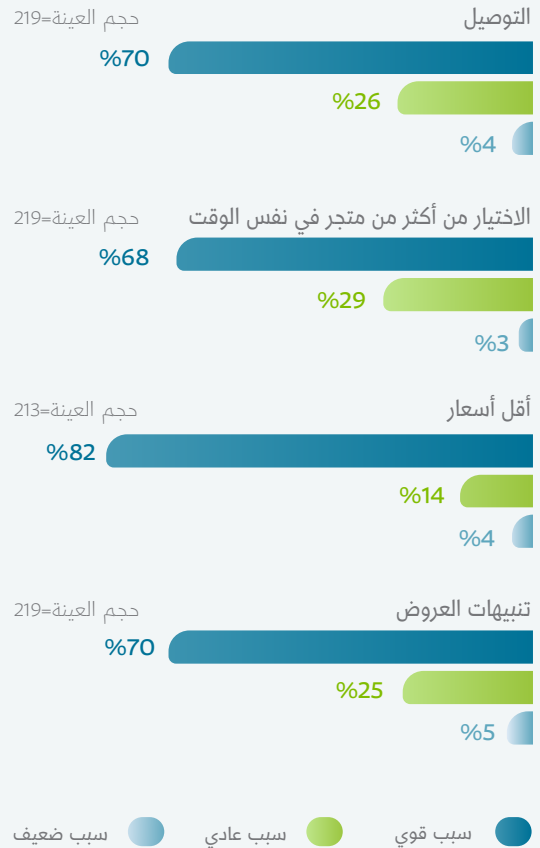


29% الطلب عن طريق المواقع

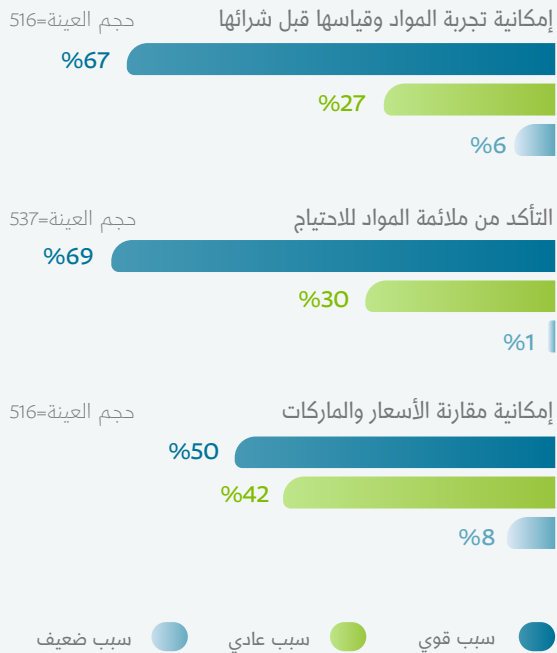
71% الشراء من المتاجر مباشرة

حجم العينة=508

أسباب تفضيل الطلب عن طريق المواقع



أسباب تفضيل الشراء من المتاجر مباشرة



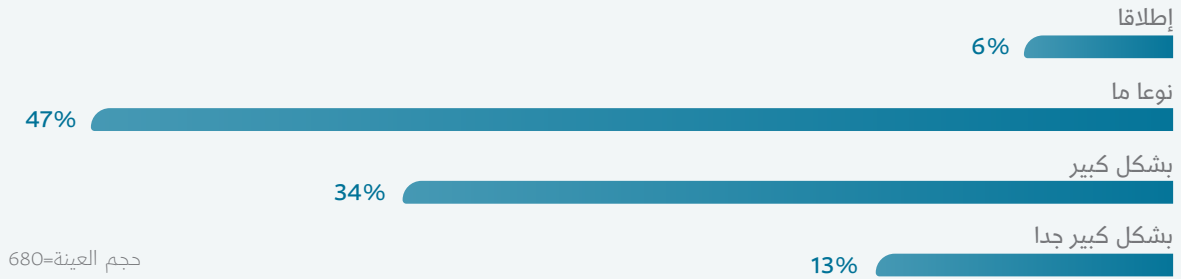
ما طريقة الشراء المفضلة لديك؟
ما سبب اختيارك لهذه الطريقة؟

3-3-6 التوجهات الجديدة في تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر المستهلكين

التوجه الجديد : وجود منفذ أو مركز توزيع للبيع بالتجزئة للاحتياجات عبر الإنترنت حصريًا للتوصيل فقط

59% من المشاركين لديهم معرفة بوجود منفذ أو مركز توزيع للبيع بالتجزئة للاحتياجات عبر الإنترنت حصريًا للتوصيل فقط. والنصف منهم يعلمون بوجود تطبيق إلكتروني لتقديم خدمات خاصة لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة من خلال برامج المحاكاة. ويعتقد 47% منهم أن هذا النوع الجديد من الخدمة نوعًا ما مناسب لهم ويمكن أن يستهوهم كمستهلكين، كما يعتقد 50% منهم أن هذا النوع من الخدمة نوعًا ما ممكن أن يشجعهم على مزيد من الاستهلاك.

مدى ملاءمة الخدمات للمستهلك



المعرفة بخدمات قطاع الجملة والتجزئة

لا نعم



منفذ أو مركز توزيع للبيع بالتجزئة للاحتياجات عبر الإنترنت حصرياً للتوصيل فقط

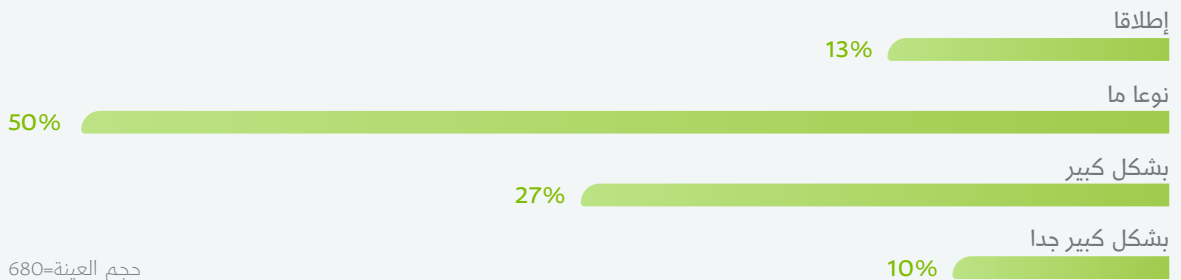
حجم العينة=504



تطبيق إلكتروني لتقديم خدمات خاصة لأنشطة تجارة الجملة والتجزئة من خلال برامج المحاكاة

حجم العينة=502

مدى تشجيع الخدمة على زيادة الاستهلاك



ما مدى رضاك عن الخدمات في هذه المتاجر من النواحي التالية:
الأسعار، جودة المنتجات، خدمات التوصيل إن وجدت، وفرة الخيارات، النظافة وجودة خدمة العملاء (1 غير راضٍ أبداً و 5 راضٍ جداً)

3-3-7 التوصيات والمقترحات لتطوير أنشطة تجارة الجملة والتجزئة من وجهة نظر المستهلكين

كانت أكثر التوصيات من المشاركين على تحسين الخدمات وتخفيض الأسعار، وأقلها توفير الضمان والخدمة الذاتية.

توفير الضمان
%9

خدمة العملاء
%10

المنافسة
%10

الخدمة الذاتية
%11

الدعم
%7

زيادة نسبة
التوطين
%7

زيادة التطبيقات
الإلكترونية
%8

الموقع
الملائم
%8

تحسين
الخدمات
%7

خدمة
التوصيل
%4

الاهتمام
بقطاع الجملة
%5

الإعلانات
والمعرض
%6

زيادة
المحلات
%1

تخفيض
الأسعار
%2

الجودة
%3

تعدد
المنتجات
%3

الجزء الرابع

نشاط إصلاح المركبات

4

4

1-4

أداء سوق إصلاح المركبات



1-1-4 واردات المملكة وصادراتها من المركبات

40.4 مليار ريال قيمة السيارات والعربات المصممة أساسًا لنقل الأشخاص - حسب هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في عام 2020م

2020م		2019م		2018م			
القيمة (مليون ريال)	الوزن (ألف طن)	القيمة (مليون ريال)	الوزن (ألف طن)	القيمة (مليون ريال)	الوزن (ألف طن)		
40,187	855	42,146	872	33,56	669	واردات	معدات النقل للركوب (سيارات)
2,186	77	3,162	121	3,378	126	صادرات	
12,380	672	18,346	858	11,809	719	واردات	معدات النقل الصناعي
6,148	190	6,893	237	1,523	90	صادرات	
1,396	28	603	32	514	23	واردات	معدات النقل غير الصناعي
56	3	79	4	36	3	صادرات	
24,784	816	31,176	901	26,207	649	واردات	أجزاء ولوازم معدات النقل
4,494	65	6,173	63	5,420	58	صادرات	
78,747	2,371	92,271	2,663	71,986	2,060	واردات	الإجمالي
12,884	335	16,307	425	10,357	277	صادرات	

تُشير بيانات التجارة الخارجية للمملكة العربية السعودية إلى أنّ إجمالي قيمة واردات المركبات ومعدات النقل وأجزائها ولوازمها قد بلغ نحو 78.74 مليار ريال في عام 2020م. كما بلغت صادراتها 12.88 مليار ريال. وقد تراجعت واردات المملكة من المركبات في عام 2020م مقارنة بعام 2019م بما قيمته 13.5 مليار ريال، كما تقلّصت صادراتها بنحو 3.4 مليار ريال.

وتُبين إحصاءات عام 2020م، أنّ 51% من قيمة المركبات المستوردة كانت سيارات وعربات مصممة لنقل الركاب، بقيمة 40.2 مليار ريال، وكمية بوزن 855 ألف طن. بقية المركبات المستوردة هي عبارة عن وسائل نقل ومعدات متنقلة للاستخدامات الزراعية والصناعية.

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، إحصاءات التجارة الخارجية

2-1-4 أعداد السيارات والدراجات النارية المستوردة والمسجلة في المملكة

إجمالي عدد المركبات المسجلة في المملكة موزعة حسب النوع

خاص	نقل خاص	تصدير
الإجمالي 10,195,270	الإجمالي 3,498,458	الإجمالي 668,067
نقل عام	دراجة آلية	أشغال عامة
الإجمالي 485,779	الإجمالي 104,683	الإجمالي 48,612
حافلة صغيرة خاصة	أجرة	حافلة صغيرة عامة
الإجمالي 19,931	الإجمالي 18,774	الإجمالي 7,027
دبلوماسي	مؤقت	المجموع الكلي
الإجمالي 3,628	الإجمالي 22	الإجمالي 15,050,251

القيمة بالمليون ريال

النوع	2015م		2016م		2017م		2018م		2019م	
	عدد	قيمة	عدد	قيمة	عدد	قيمة	عدد	قيمة	عدد	قيمة
سيارات صغيرة بكس جيب	839,239	66,556	618,382	48,841	475,722	36,315	422,185	33,488	539,993	40,980
سيارة نقل	205,553	13,175	152,419	8,308	67,247	5,034	44,038	3,287	50,081	3,615
سيارات لاستعمالات خاصة	3,433	1,876	2,086	1,254	1,110	633	941	756	1,042	601
دراجات نارية (موتوسيكل)	194,412	203	109,386	237	57,892	100	44,333	118	69,042	154
الإجمالي	1,242,637	81,810	882,273	58,640	601,971	42,082	511,497	37,648	660,158	45,350

البيانات التفصيلية لواردات المملكة من السيارات والدراجات النارية، تُظهر أنه تمّ في عام 2019م استيراد 591,116 سيارة من مختلف الأنواع والأصناف ونحو 69 ألف دراجة نارية، بقيمة إجمالية بلغت 45.35 مليار ريال. وقد انخفض عدد السيارات والدراجات المستوردة طيلة المدة بين 2015م- 2018م، ليعود بعدها إلى الارتفاع من جديد.

في بداية عام 2020م، تجاوز عدد السيارات الخاصة المسجلة في المملكة الـ 10 ملايين سيارة، كما ناهز عدد الدراجات النارية المسجلة الـ 105 آلاف دراجة. كما يوجد في المملكة حوالي 5 ملايين مركبة أخرى موزعة بين الحافلات ووسائل النقل العام والخاص، إلخ.

وتعدّ سوق المركبات السعودي من أهم الأسواق في المنطقة الخليجية، وهو ما يعني وجود سوق كبيرة لإصلاح وصيانة المركبات تشجع على بعث مشاريع جديدة في القطاع.

المصدر: الهيئة العامة للإحصاء، إحصاءات التجارة الخارجية

3-1-4 مؤشرات تأمين المركبات



العام	إجمالي عدد وثائق التأمين (بالمليون)	إجمالي أقساط التأمين (مليار ريال)	صافي أقساط التأمين (مليار ريال)	صافي المطالبات المتكبدة (مليار ريال)
Q1	1.33	2.73	2.52	1.5
Q2	1.3	1.89	1.77	0.94
Q3	1.75	1.93	1.79	1.33
Q4	1.39	1.81	1.69	1.39
Q1	1.66	2.55	2.38	1.4
Q2	1.3	1.7	1.61	1.42
Q3	1.58	1.84	1.75	1.5

تُشير تقارير قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية إلى أنّ إجمالي أقساط التأمين على المركبات قد بلغ 1.84 مليار ريال في الربع الثالث من عام 2021م ، بزيادة 8.23% عن الربع الثاني من العام نفسه. ويمثل هذا المبلغ إجمالي دخل عمليات التأمين على المركبات من خلال إصدار 1.58 مليون وثيقة تأمين.

في نفس الوقت، بلغ صافي المطالبات المُتحملة ، وهي المبالغ التي تدفعها شركات التأمين للمشاركين أو حاملي الوثائق تعويضاً عن الأضرار التي تلحق بالمركبات المؤمن عليها بحسب شروط وثيقة التأمين، نحو 1.5 مليار ريال في الربع الثالث من عام 2021م ، بزيادة 5.63% عن الربع الثاني من العام نفسه.

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

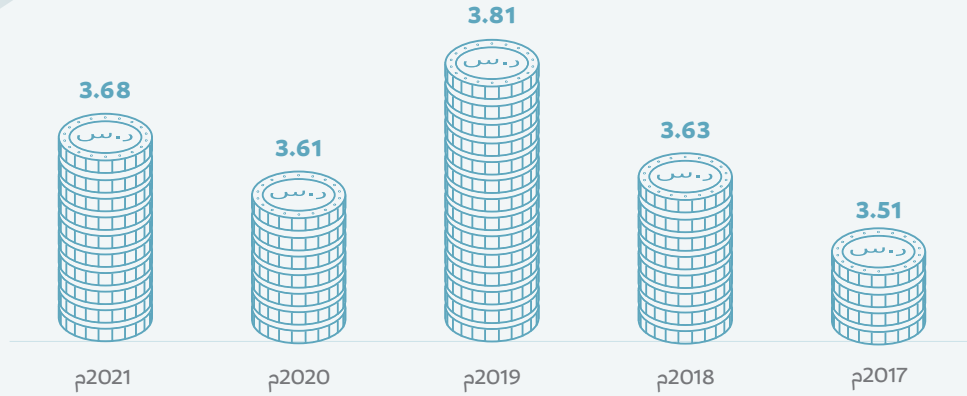
المصدر: البنك المركزي السعودي، الإحصاءات السنوية.



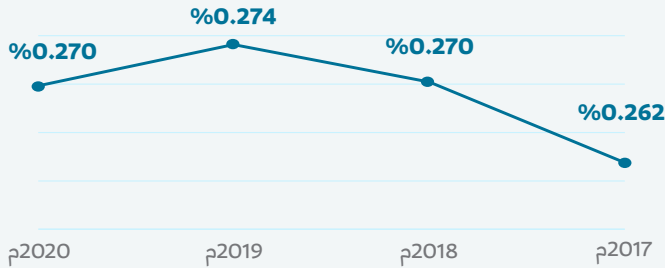
4-1-4 مساهمة قطاع إصلاح المركبات في الناتج المحلي غير النفطي



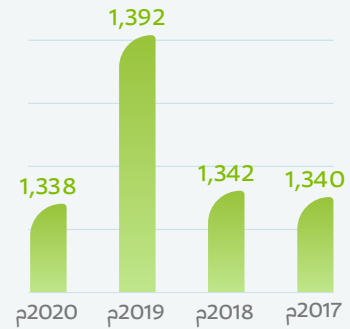
قيمة سوق إصلاح المركبات
(مليار ريال)



نسبة مساهمة قطاع إصلاح المركبات في الناتج
المحلي غير النفطي



الناتج المحلي غير النفطي
(مليار ريال)



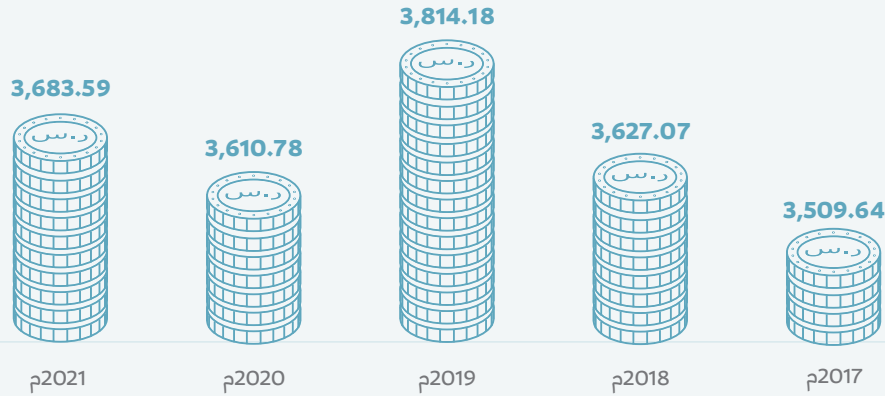
بلغت قيمة سوق إصلاح المركبات في المملكة العربية السعودية نحو 3.68 مليار ريال خلال العام 2021م ، وبزيادة قدرها 2% مقارنة بعام 2020م. ويعدّ عام 2019م عامًا استثنائيًا من حيث حجم المعاملات في قطاع إصلاح المركبات، حيث حقق القطاع رقمًا قياسيًا ببلوغه أكثر من 1.81 مليار ريال.

وبذلك يكون قطاع إصلاح المركبات قد أسهم بنسبة 0.27% في الناتج المحلي غير النفطي السعودي في عام 2020م. هذه المساهمة كانت أعلى بقليل في عام 2019م ولكنها تراجعت في عام 2020م إلى نفس مستوى عام 2018م.



4-1-5 قيمة سوق إصلاح المركبات حسب نوع المركبة

قيمة سوق إصلاح المركبات (مليون ريال)



قيمة سوق إصلاح المركبات حسب نوع المركبة (مليون ريال)



يُمكن تقسيم سوق إصلاح المركبات في المملكة العربية السعودية على أساس نوع السيارة إلى سيارة للركاب، ومركبة تجارية خفيفة ومركبة متوسطة أو ثقيلة ومركبة بعجلتين.

إصلاح سيارات الركاب يمثل الحصة السوقية الأعلى بحوالي 63.19% من القيمة الإجمالية لسوق إصلاح المركبات في المملكة في عام 2021م.

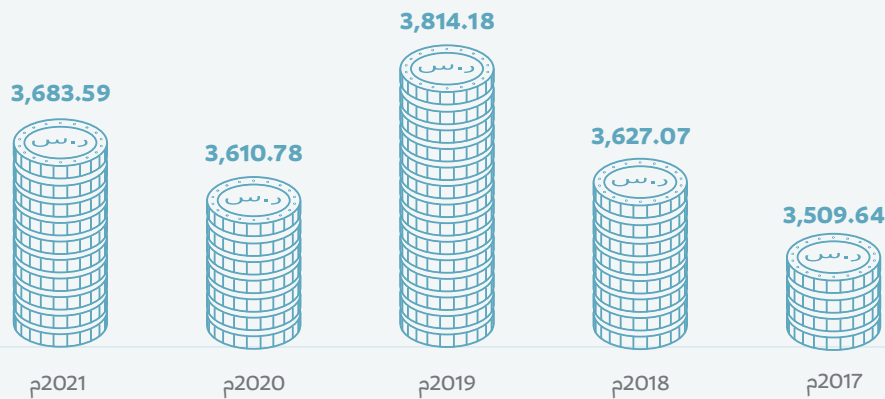
يستخدم السكان في المملكة سيارات الركاب بشكل كبير، كما يفضل الكثيرون قيادة سيارات الدفع الرباعي والسيارات العائلية، والتي بدورها تولّد الحاجة إلى الصيانة الدورية وخدمات الإصلاح المختلفة.

في المقابل، لا تزال سوق إصلاح المركبات ذات العجلتين صغيرة في المملكة، حيث لا تتجاوز قيمتها السوقية 40.7 مليون ريال. ولكن هذه السوق تتّجه نحو التطوّر في السنوات القادمة مع تزايد عدد المستخدمين للدراجات الهوائية والدراجات النارية، وظهور عدة نوايا للدراجات، وتأثير بعض الفعاليات الرياضية المحلية والعالمية للدراجات النارية على اهتمامات الفئات الشبانية بهذا النوع من المركبات.

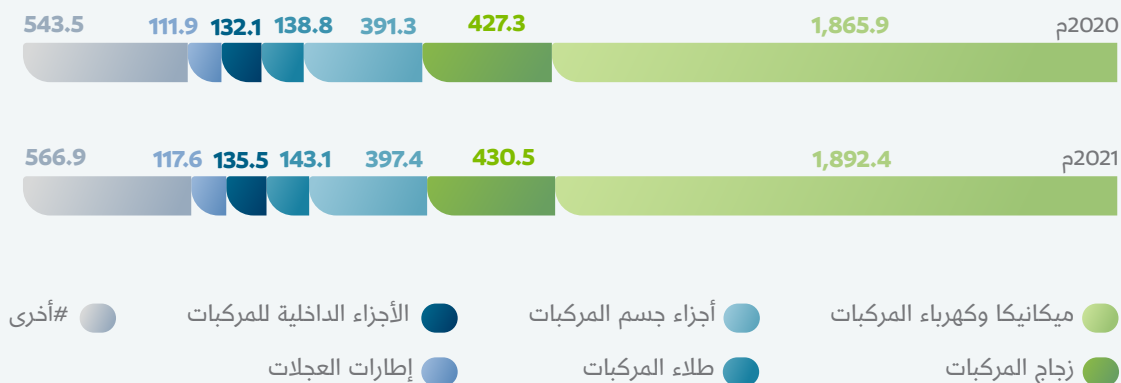
6-1-4 قيمة سوق إصلاح المركبات حسب نوع الخدمة



قيمة سوق إصلاح المركبات
(مليون ريال)



قيمة سوق إصلاح المركبات حسب نوع الخدمة
(مليون ريال)



أخرى تشمل موازنة العجلات والتشحيم وما إلى ذلك.

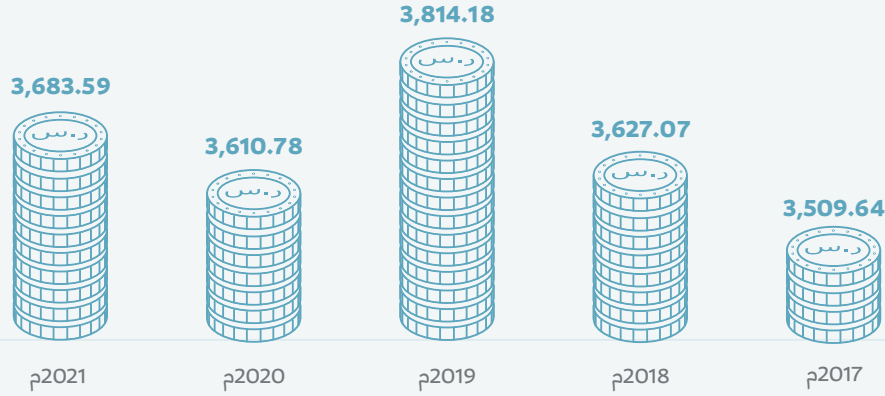
يشمل إصلاح المركبات العديد من الخدمات التي تتعلق بجسم المركبة وأجزائها. وتشير بيانات عام 2021م إلى أن خدمات إصلاح ميكانيكا وكهرباء السيارات تأتي في المرتبة الأولى من حيث القيمة السوقية بـ 1,892.4 مليون ريال، وهي بذلك تشكّل 51.4% من إجمالي قيمة سوق إصلاح المركبات المقدرة بـ 3,683.59 مليون ريال.

بقية خدمات إصلاح المركبات تشكّل 48.6% من إجمالي قيمة السوق، وتتوزع بين تركيب الزجاج والطلاء، وإصلاح الأجزاء الداخلية والخارجية للمركبات، وإصلاح العجلات وموازنتها، وإصلاح أنظمة التكييف والتشحيم.

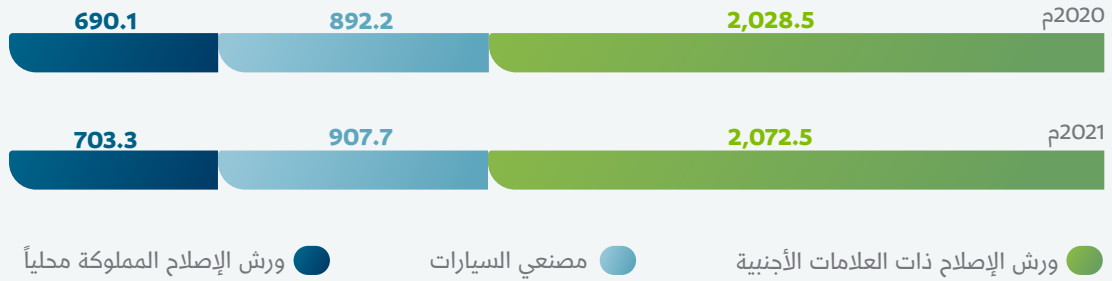
7-1-4 قيمة سوق إصلاح المركبات حسب الجهة المقدمة للخدمة

إصلاح المركبات

قيمة سوق إصلاح المركبات (مليون ريال)



قيمة سوق إصلاح المركبات حسب مقدم الخدمة (مليون ريال)



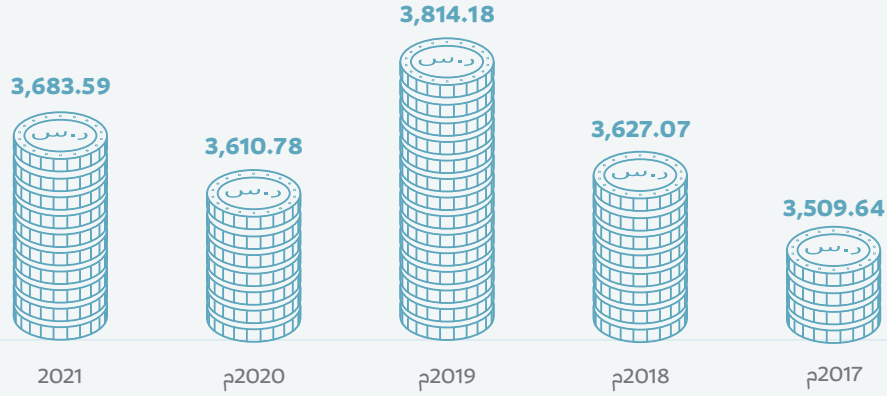
تنقسم سوق إصلاح المركبات في المملكة استناداً إلى الجهة المزودة للخدمة، والتي يمكن أن تكون ورش الإصلاح المملوكة لمزودين محليين أو ورش مصنعي السيارات أو ورش الإصلاح ذات العلامات الأجنبية.

تُظهر البيانات أنّ ورش الإصلاح ذات العلامات الأجنبية، وهي في الغالب ورش حاصلة على الامتياز التجاري في إطار الاستثمارات الأجنبية المباشرة داخل المملكة، تحتفظ بمعظم حصة سوق إصلاح المركبات (56.26%)، بقيمة 2,072.5 مليون ريال في عام 2021م. تتميز هذه الورش بتقديمها لجميع أنواع خدمة صيانة المركبات وإصلاحها بمختلف علاماتها التجارية وتقدم لحرفائها خصومات وامتيازات جذابة، مع ضمان جودة الخدمة لمدة معينة وسرعة تقديمها. ونظراً لزيادة أسطول المركبات وخدمات التخصيص التي تقدمها هذه الورش، من المتوقع أن يزداد عددها في السنوات القادمة، خاصة مع تطور التقنيات والأدوات التي يتم استخدامها في عمليات صيانة وإصلاح المركبات.

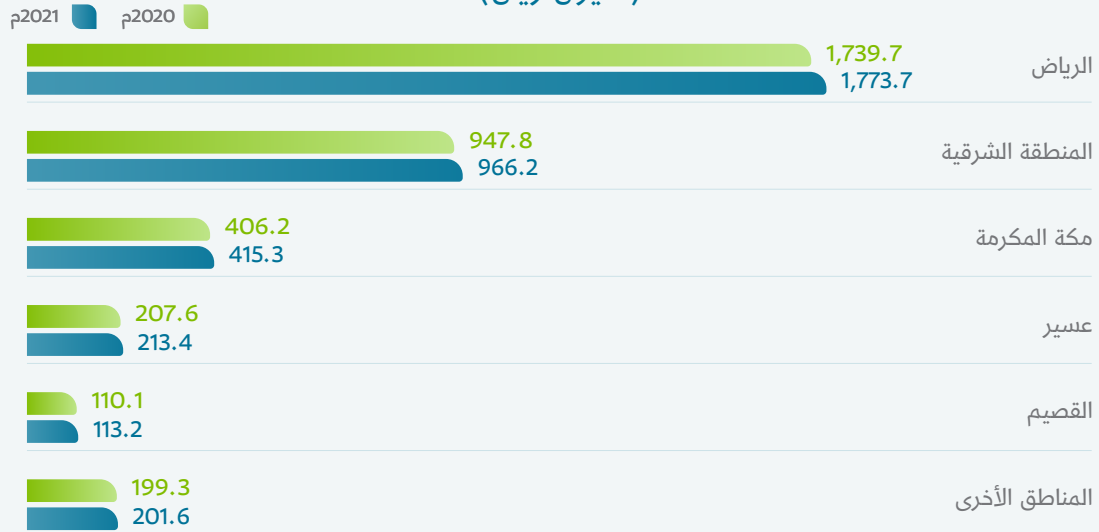
ورش الإصلاح المملوكة محلياً هي أيضاً من الفاعلين الرئيسيين في سوق إصلاح المركبات بالرغم من ترتيبها الثالث من حيث القيمة السوقية بـ 703.3 مليون ريال، وهي في منافسة مباشرة مع ورش الإصلاح التابعة لمصنعي السيارات التي يرتادها عادة الحرفاء الذين لا تزال مركباتهم تحت الضمان، وتكون أسعار خدماتها أعلى بكثير مما توفره ورش الإصلاح المملوكة محلياً.

8-1-4 قيمة سوق إصلاح المركبات حسب المنطقة الإدارية

قيمة سوق إصلاح المركبات (مليون ريال)



قيمة سوق إصلاح المركبات حسب نوع الخدمة (مليون ريال)



تستحوذ منطقة الرياض على 48.2% من قيمة سوق إصلاح المركبات في المملكة بـ 1,773.7 مليون ريال في عام 2021م. يعدّ ارتفاع عدد السكان في منطقة الرياض ووجود أكبر أسطول للمركبات بها، من العوامل التي تجعل منها سوقاً مزدهرة لإصلاح المركبات، خاصة مع انتشار العديد من الورش ومراكز الخدمة متعددة العلامات التجارية فيها.

وتظهر البيانات أنّ 85.7% من حجم سوق إصلاح المركبات يتركّز في ثلاث مناطق هي الرياض ومكة المكرمة والشرقية. مما يعني أنّ المجال ما زال متاحاً في بقية مناطق المملكة الأخرى لنموّ عدد وقيمة خدمات إصلاح المركبات من خلال استثمارات جديدة.

9-1-4 سوق إصلاح سيارات الركاب

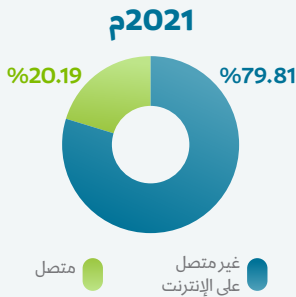
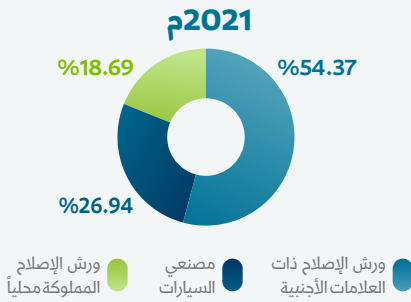
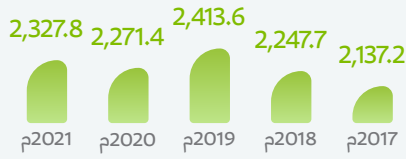
في عام 2021م ، بلغ حجم سوق إصلاح سيارات الركاب نحو 2,327.8 مليون ريال، بزيادة بلغت 2.4% مقارنة بعام 2020م. وهو يحتل المرتبة الأولى من حيث حجم المعاملات مقارنة بحجم سوق الأنواع الأخرى من المركبات.

خدمات إصلاح المحركات وكهرباء السيارة هي الخدمات الأكثر قيمة من بقية خدمات إصلاح السيارة التي تم تقديمها لأصحاب السيارات المخصصة للركوب، وذلك بـ 1,212.7 مليون ريال، وهي تمثل 52.1% من إجمالي قيمة الإصلاحات التي خضع لها هذا النوع من المركبات في عام 2021م .

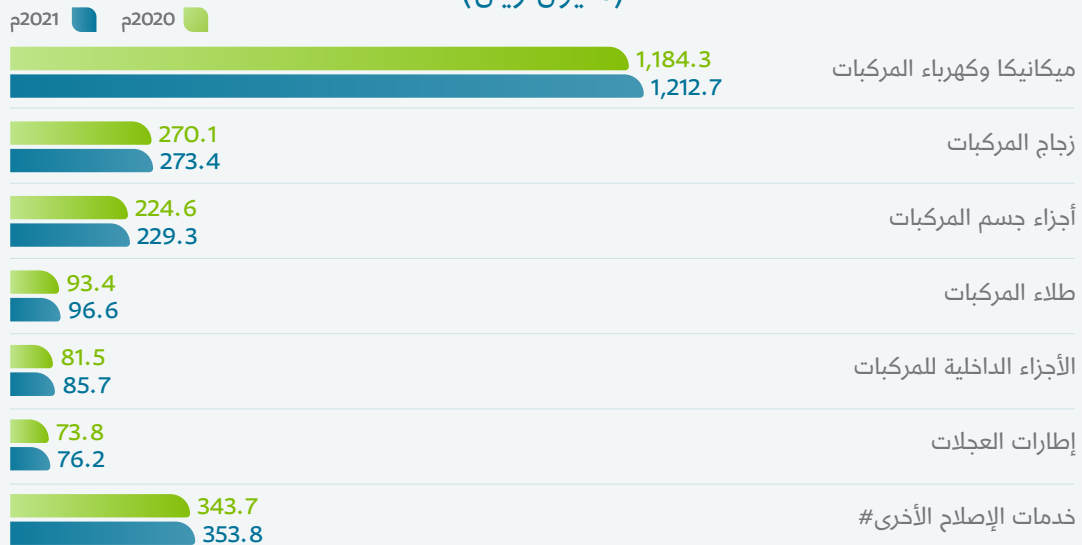
54.37% من هذه الإصلاحات تمت في ورش الإصلاح ذات العلامات الأجنبية، وهي بذلك المكان المفضل من قبل أصحاب السيارات لإصلاح سياراتهم. هذا التفضيل يأتي من عدة مميزات وتسهيلات تقدمها هذه الورش لعملائها، مقارنة بورش مصنعي السيارات أو ورش الإصلاح المملوكة محلياً.

وتُظهر البيانات أن 79.81% من حجم المعاملات في سوق إصلاح سيارات الركوب لا يمر عبر الإنترنت، أي أنه يتم بالشكل التقليدي، في حين أن 20.19% فقط من هذه المعاملات تتم عبر الإنترنت في ورش حديثة لها مواقع إلكترونية أو مشتركة في تطبيقات، تستخدمها للحجز عن بعد، وللدفع الإلكتروني، ومتابعة عمليات الإصلاح ومواعيد التسليم.

قيمة سوق إصلاح سيارات الركاب (مليون ريال)



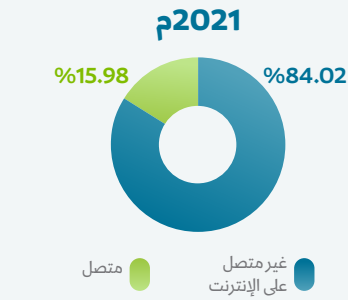
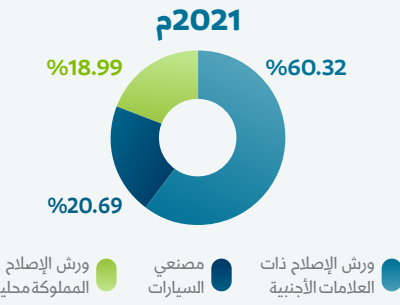
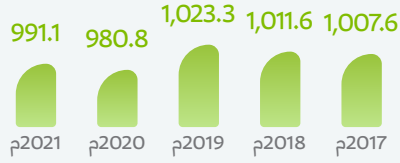
قيمة سوق إصلاح سيارات الركاب حسب نوع الخدمة (مليون ريال)



أخرى تشمل موازنة العجلات والتشحيم وما إلى ذلك.

10-1-4 سوق إصلاح السيارات التجارية الخفيفة

قيمة سوق إصلاح المركبات التجارية الخفيفة (مليون ريال)



في عام 2021م ، بلغ حجم سوق إصلاح السيارات التجارية الخفيفة نحو 991.1 مليون ريال، بزيادة بلغت 1% مقارنة بعام 2020م. وهو يحتل المرتبة الثانية من حيث حجم المعاملات مقارنة بحجم سوق الأنواع الأخرى من المركبات.

خدمات إصلاح المحركات وكهرباء المركبات هي الخدمات الأكثر قيمة من بقية خدمات الإصلاح التي خضعت لها السيارات التجارية الخفيفة في عام 2021م ، وذلك بـ 498.4 مليون ريال. وهي تمثل 50.3% من إجمالي قيمة الإصلاحات التي خضع لها هذا النوع من المركبات التجارية في عام 2021م .

60.32% من هذه الإصلاحات تمت في ورش الإصلاح ذات العلامات الأجنبية، وهي أيضاً من الورش المفضلة لأصحاب المركبات التجارية من شركات وأفراد لإصلاح مركباتهم. هذا التفضيل يأتي من عدة مميزات وتسهيلات تقدمها هذه الورش لعملائها، مقارنة بورش مصنعي السيارات أو ورش الإصلاح المملوكة محلياً.

وتُظهر البيانات أن 84.01% من حجم المعاملات في سوق إصلاح المركبات التجارية الخفيفة لا يمرّ عبر الإنترنت، أي أنه يتم بالشكل التقليدي، في حين أن 15.98% فقط من هذه المعاملات تتمّ عبر الإنترنت في ورش حديثة لها مواقع إلكترونية أو مشتركة في تطبيقات، تستخدمها للحجز عن بُعد، وللدفع الإلكتروني، ومتابعة عمليات الإصلاح ومواعيد التسليم

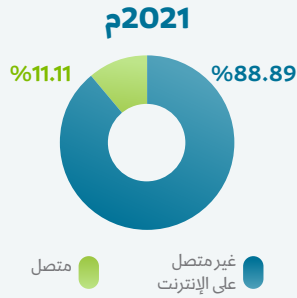
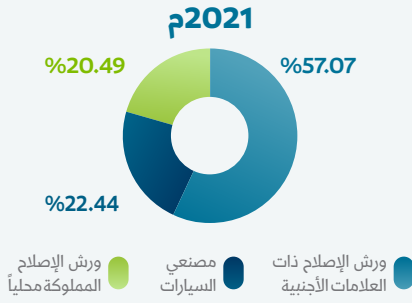
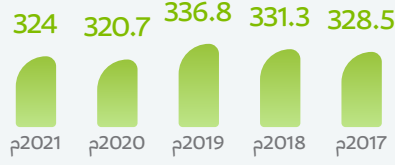
قيمة سوق إصلاح السيارات الخفيفة حسب نوع الخدمة (مليون ريال)



أخرى تشمل موازنة العجلات والتشحيم وما إلى ذلك.

4-1-11 سوق إصلاح المركبات المتوسطة والثقيلة

قيمة سوق إصلاح المركبات المتوسطة والثقيلة (مليون ريال)



في عام 2021م ، بلغ حجم سوق إصلاح المركبات المتوسطة والثقيلة نحو 324 مليون ريال، بزيادة بلغت 1% مقارنة بعام 2020م. وهو يحتل المرتبة الثالثة من حيث حجم المعاملات مقارنة بحجم سوق الأنواع الأخرى من المركبات.

خدمات إصلاح المحركات وكهرباء المركبات هي الخدمات الأكثر قيمة من بقية خدمات الإصلاح التي خضعت لها المركبات المتوسطة والثقيلة في عام 2021م ، وذلك بـ 159.3 مليون ريال. وهي تمثل 49.3% من إجمالي قيمة الإصلاحات التي خضع لها هذا النوع من المركبات في عام 2021م .

57.07% من هذه الإصلاحات تمت في ورش الإصلاح ذات العلامات الأجنبية، وهي أيضاً من الورش المفضلة لأصحاب المركبات المتوسطة والثقيلة من الشركات وكذلك الدولة لإصلاح هذه المعدات الثقيلة والمتوسطة. هذا التفضيل يأتي من عدة مميزات وتسهيلات تقدمها هذه الورش لعملائها، مقارنة بورش مصنعي السيارات أو ورش الإصلاح المملوكة محلياً.

وتُظهر البيانات أن 88.89% من حجم المعاملات في سوق إصلاح المركبات المتوسطة والثقيلة لا يمرّ عبر الإنترنت، أي أنه يتم بالشكل التقليدي، في حين أن 15.98% فقط من هذه المعاملات تتمّ عبر الإنترنت في ورش حديثة لها مواقع إلكترونية أو مشتركة في تطبيقات، تستخدمها للحجز عن بُعد، والدفع الإلكتروني، ومتابعة عمليات الإصلاح ومواعيد التسليم.

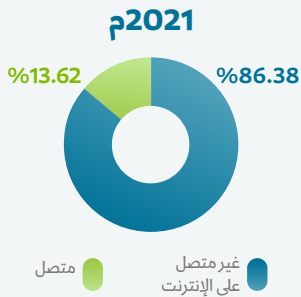
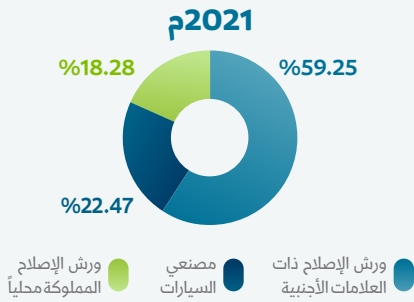
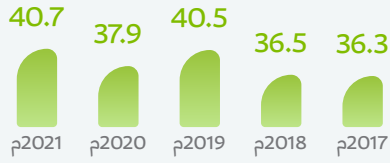
قيمة سوق إصلاح المركبات المتوسطة والثقيلة حسب نوع الخدمة (مليون ريال)



أخرى تشمل موازنة العجلات والتشحيم وما إلى ذلك.

12-1-4 سوق إصلاح المركبات ذات العجلتين

قيمة سوق إصلاح المركبات ذات العجلتين (مليون ريال)



في عام 2021م ، بلغ حجم سوق إصلاح المركبات ذات العجلتين من دراجات هوائية ودراجات نارية نحو 40.7 مليون ريال، بزيادة بلغت 0.8% مقارنة بعام 2020م. وهو يحتل المرتبة الرابعة من حيث حجم المعاملات مقارنة بحجم سوق الأنواع الأخرى من المركبات.

خدمات إصلاح المحركات وكهرباء المركبات هي الخدمات الأكثر قيمة من بقية خدمات الإصلاح التي خضعت لها المركبات ذات العجلتين في عام 2021م ، وذلك بـ 5.8 مليون دولار. وهي تمثل 53.2% من إجمالي قيمة الإصلاحات التي خضع لها هذا النوع من المركبات في عام 2021م .

59.25% من هذه الإصلاحات تمت في ورش الإصلاح ذات العجلات الأجنبية، وهي أيضاً من الورش المفضلة لأصحاب المركبات ذات العجلتين. هذا التفضيل يأتي من عدة مميزات وتسهيلات تقدمها هذه الورش لعملائها، مقارنة بورش الإصلاح المملوكة محلياً.

وتُظهر البيانات أن 86.38% من حجم المعاملات في سوق إصلاح المركبات ذات العجلتين لا يمرّ عبر الإنترنت، أي أنه يتم بالشكل التقليدي، في حين أن 15.98% فقط من هذه المعاملات تتمّ عبر الإنترنت في ورش حديثة لها مواقع إلكترونية أو مشتركة في تطبيقات، تستخدمها للحجز عن بُعد، وللدفع الإلكتروني، ومتابعة عمليات الإصلاح ومواعيد التسليم.

قيمة سوق إصلاح المركبات ذات العجلتين حسب نوع الخدمة (مليون ريال)



أخرى تشمل موازنة العجلات والتشحيم وما إلى ذلك.

4

2-4

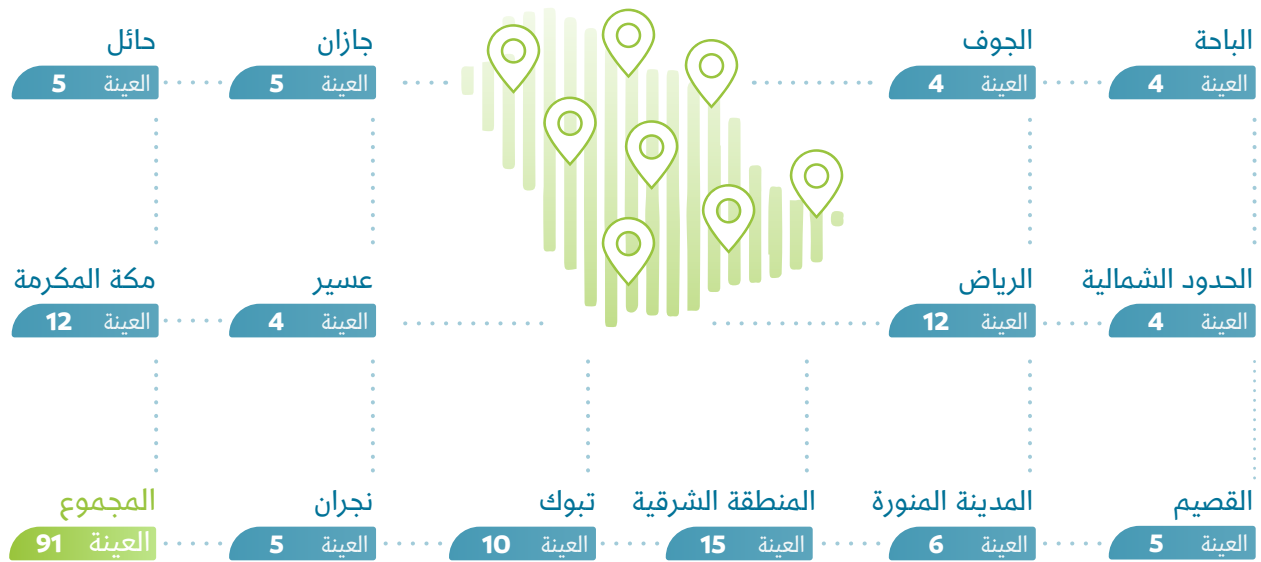
دراسة سوق إصلاح المركبات من وجهة نظر أصحاب المنشآت

لدراسة سوق إصلاح المركبات من وجهة نظر أصحاب المنشآت، تم التواصل الميداني مع عينة مكونة من 91 مسؤول ممثل لمنشأة ناشطة في مجال إصلاح المركبات، واستقصاء آرائهم حول مجموعة من المؤشرات والعوامل والمؤثرات والتطلعات، إلخ، التي تحيط بأعمالهم باستخدام الاستبيان.

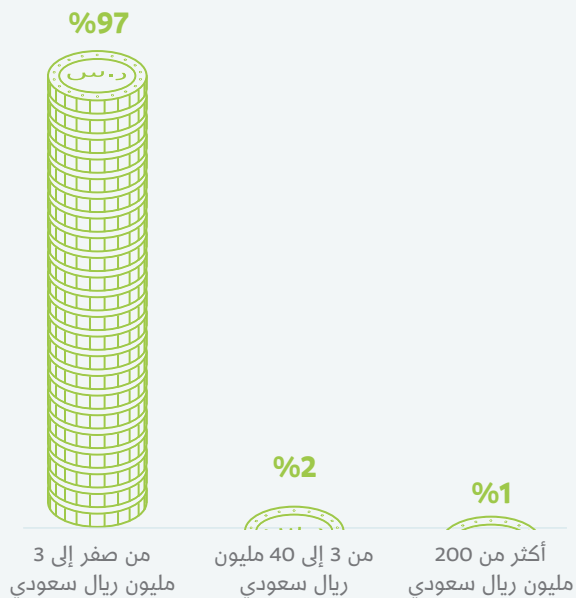
وفي ما يلي خصائص هذه العينة.

4-2-1 خصائص عينة منشآت إصلاح المركبات

جميع المنشآت ينتمي نشاطها إلى صيانة المركبات ذات المحركات وإصلاحها، 57% من المنشآت عدد موظفيها من 1 إلى 5 موظفين، في حين أن 97% من المنشآت يتراوح دخلها من صفر إلى 3 ملايين ريال سعودي.



حجم المنشأة حسب الإيرادات السنوية



حجم المنشأة حسب عدد الموظفين



2-2-4 مؤشر ثقة الأعمال لمنشآت إصلاح المركبات

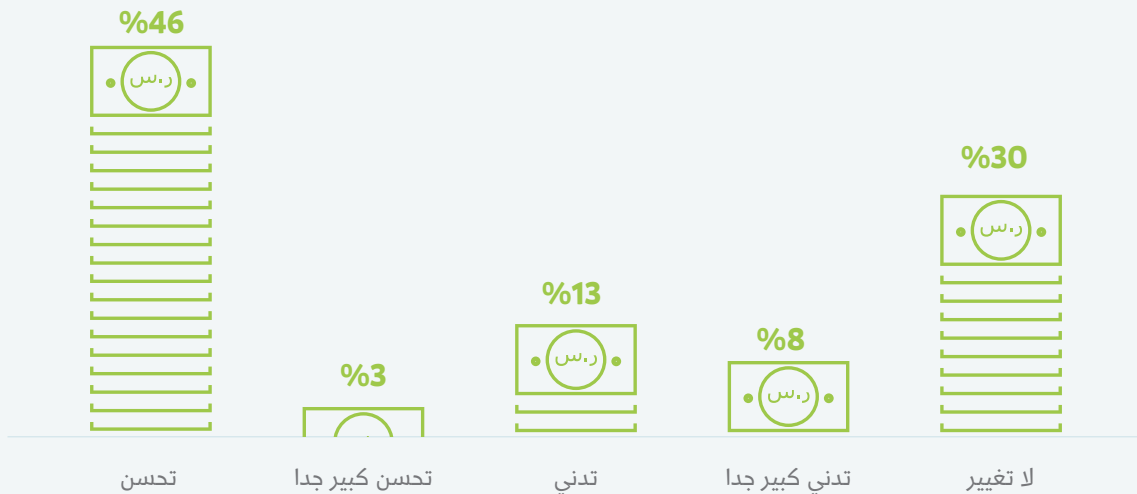
أكثر من نصف المنشآت تتصور أن وضع نشاط المنشأة بشكل عام خلال 6 أشهر القادمة سيتحسن، و26% من المنشآت تتصور أنه لن يكون هناك تغير، في حين 20% تتوقع أن يكون هناك تدنٍ في وضع المنشأة. 49% من المنشآت تتوقع أن يكون الوضع المالي للمنشأة خلال الـ 6 أشهر القادمة في تحسن، و30% من المنشآت تتوقع أنه لن يكون هناك تغير، في حين 21% تتوقع أن يكون هناك تدنٍ في الوضع المالي للمنشأة.



التوقعات على وضع النشاط خلال الأشهر الستة القادمة



التوقعات للوضع المالي للمنشأة خلال الأشهر الستة القادمة



ما تصورك لوضع النشاط الذي تعمل به بشكل عام خلال 6 أشهر القادمة؟ كيف تتوقع أن يكون الوضع المالي لمنشأتك خلال الـ 6 أشهر المقبلة؟

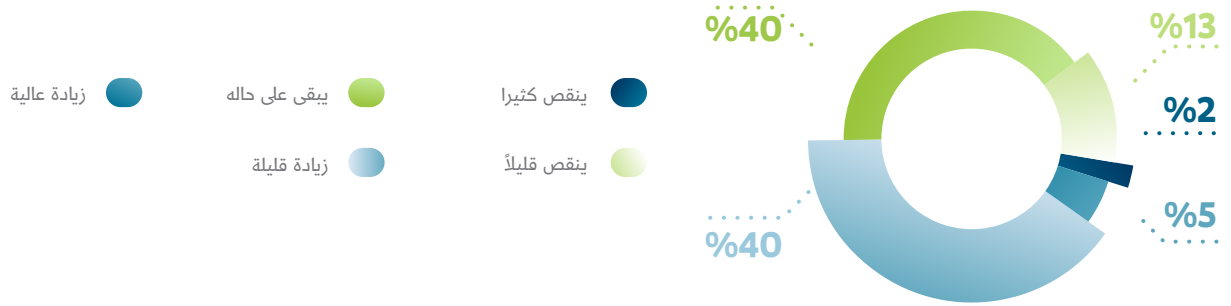
حجم العينة=91

3-2-4 مؤشر التضخم والتوظيف لنشاط إصلاح المركبات

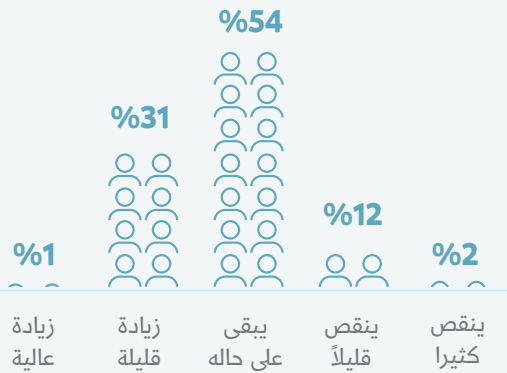


45% من المنشآت تتوقع زيادة قليلة في أسعار بيع المنتجات أو الخدمات خلال الـ 6 أشهر القادمة، و40% من المنشآت تتوقع أن تبقى أسعار بيع المنتجات أو الخدمات خلال الـ 6 أشهر القادمة على حالها. 48% من المنشآت تتوقع زيادة في تكاليف الإنتاج في المنشأة خلال الـ 6 أشهر القادمة. 54% من المنشآت ترى أن مستوى التغير المتوقع لعدد الموظفين العاملين خلال الـ 6 أشهر القادمة سيبقى على حاله، و32% تتوقع زيادة لعدد الموظفين.

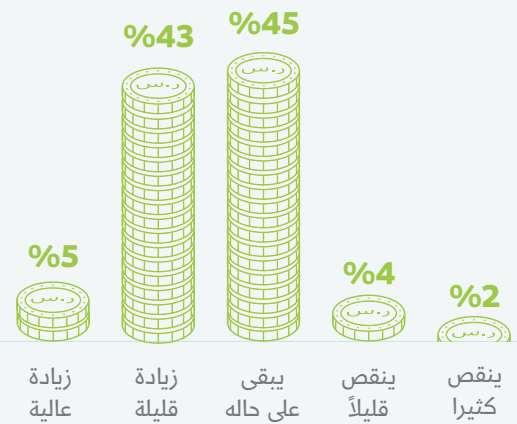
التوقعات حول أسعار بيع المنتجات أو الخدمات خلال ستة أشهر قادمة



مستوى التغير الإجمالي المتوقع لعدد الموظفين العاملين في المنشأة خلال ستة أشهر قادمة



التوقعات حول تكاليف الإنتاج خلال ستة أشهر قادمة



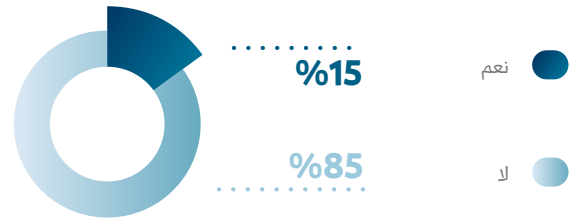
كيف تتوقع أن تتغير أسعار بيع منتجاتك أو خدماتك خلال الأشهر الـ 6 القادمة؟
كيف تتوقع أن تتغير تكاليف الإنتاج في منشأتك خلال الأشهر الـ 6 القادمة (بعيداً عن الرواتب)؟
ما مستوى التغير الإجمالي المتوقع لعدد الموظفين العاملين في منشأتك خلال الستة أشهر القادمة؟

حجم العينة=91

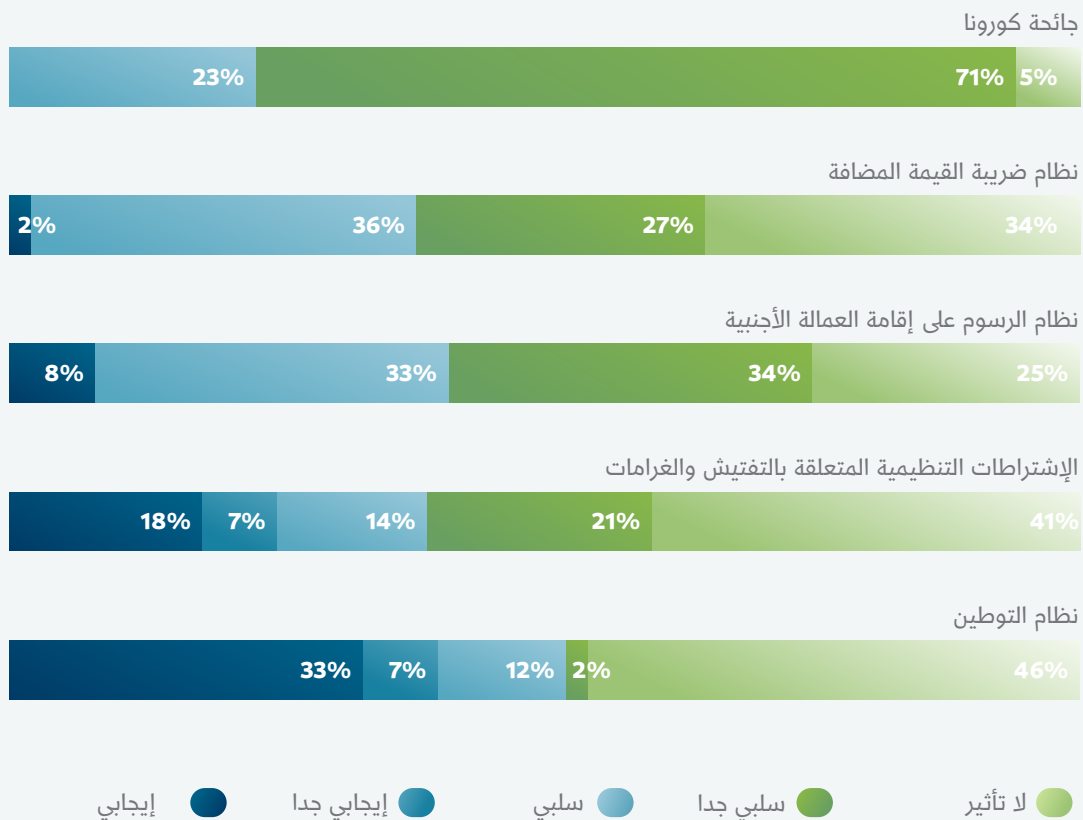
4-2-4 تأثير القرارات الحكومية وجائحة كورونا على نشاط إصلاح المركبات من وجهة نظر أصحاب المنشآت

94% من المنشآت أثرت عليها جائحة كورونا بشكل سلبي على نشاطها، و67% من المنشآت أثر عليها نظام الرسوم على إقامة العمالة الأجنبية بشكل سلبي على نشاطها، و63% من المنشآت أثر نظام ضريبة القيمة المضافة على نشاطها بشكل سلبي.

شمول النشاط التجاري بقرارات التوطين الموجه

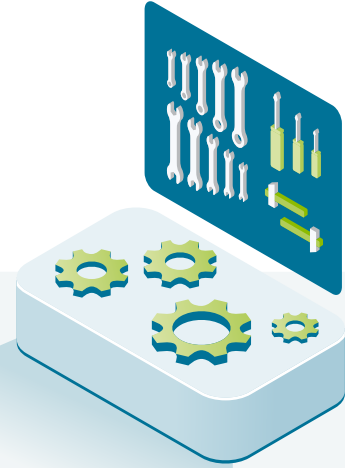


تقييم تأثير هذه العوامل على النشاط



4-2-5 مؤشر النمو لنشاط إصلاح المركبات

53% من المنشآت تتوقع أن يكون الطلب على منتجاتها خلال الـ 6 أشهر القادمة عادياً، و38% من المنشآت تتوقع أن يكون الطلب على المنتجات عالياً. 48% من المنشآت قادرة كلياً على تغطية الطلب المتوقع خلال الـ 6 أشهر القادمة، في حين 42% قادرة جزئياً.



التوقعات حول الطلب على المنتجات خلال الستة أشهر القادمة



إمكانية تغطية الطلب المتوقع خلال الستة أشهر القادمة



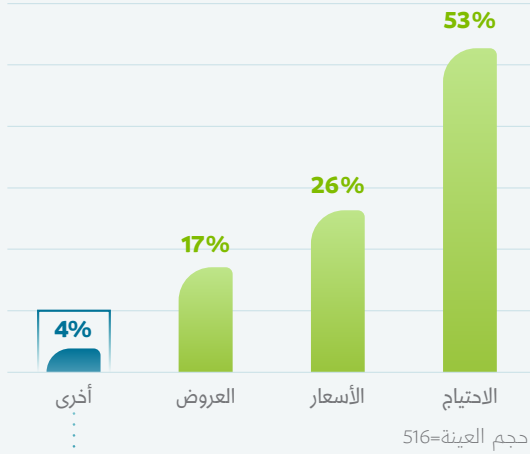
كيف تتوقع أن يكون الطلب على منتجات منشأتك خلال الأشهر الـ 6 القادمة؟ هل أنت قادر على تغطية الطلب المتوقع خلال الأشهر الـ 6 القادمة؟

حجم العينة=91

4-2-6 مستوى طلب وإنفاق المستهلكين

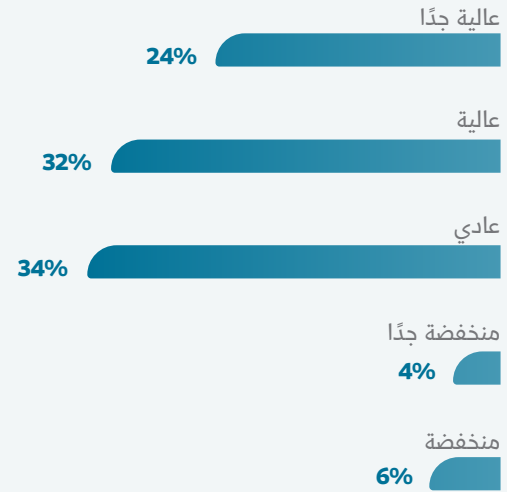
34% من المشاركين يستخدمون الخدمة بدرجة عادية يليهم 32% يستخدمونها بدرجة عالية، وكانت أكثر أسباب الاستخدام هو الاحتياج بنسبة 53%، 39% يستفيدون من الخدمة من مرة إلى مرتين أسبوعيًا. 23% ينفقون على قطاع الجملة والتجزئة بمعدل 50-149 ريالاً أسبوعيًا يليهم 20% ينفقون 150-249 ريالاً أسبوعيًا.

أسباب التوجه للخدمة

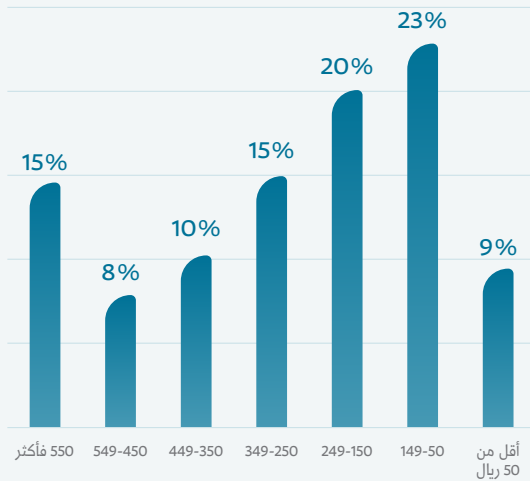


جميع الخيارات • البيع بكميات كبيرة • لا أحتاج
حجم العينة=25

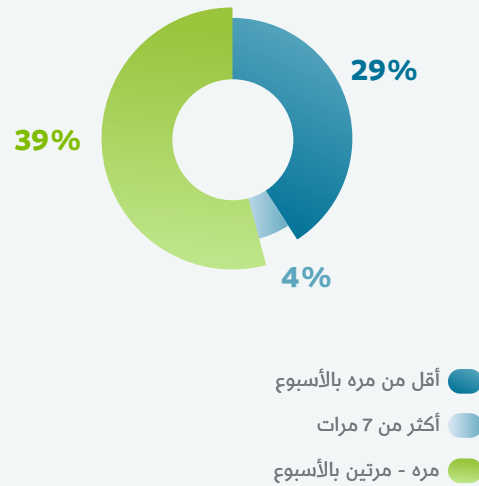
درجة الاستخدام للخدمة



معدل الإنفاق الأسبوعي على الخدمة



عدد مرات الاستفادة من الخدمة أسبوعيًا



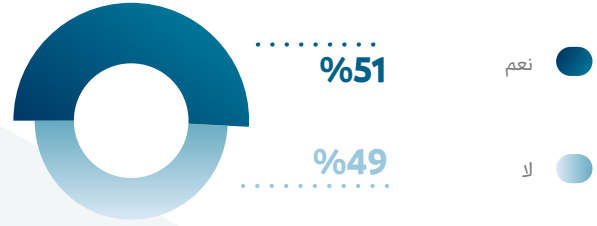
إلى أي درجة أنت من مستخدمي قطاع الجملة والتجزئة؟ | ما السبب وراء اختيار هذه الدرجة؟
كم مرة في الأسبوع تشتري من قطاع الجملة والتجزئة؟ | ما معدل إنفاقك الأسبوعي على قطاع الجملة والتجزئة؟

4-2-7 خطط تطوير الأعمال لمنشآت إصلاح المركبات

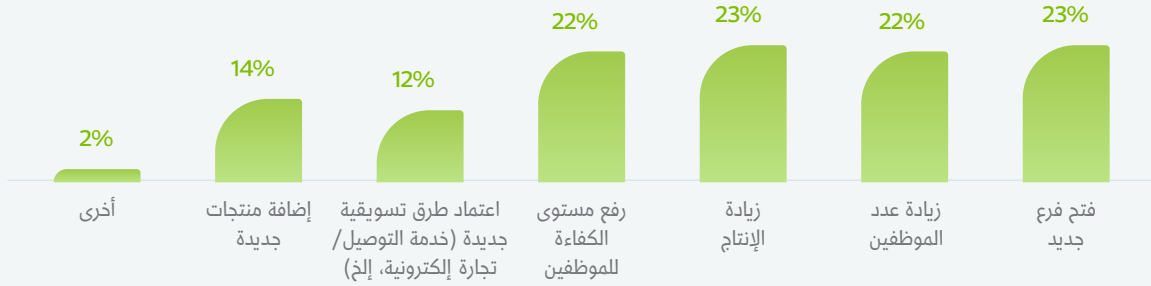


51% من المنشآت لديها خطط لتطوير أعمالها خلال الـ 6 أشهر القادمة، في حين 49% من المنشآت ليس لديها خطط لتطوير الأعمال. 23% من المنشآت لديها خطط في زيادة الإنتاج وفتح فرع جديد، في حين 22% من المنشآت لديها خطط في زيادة عدد الموظفين ورفع مستوى الكفاءة للموظفين. 34% من المنشآت أفادت بأن الأسباب التي من الممكن أن تحد من خطط تطوير أعمالها هو ارتفاع التكاليف المباشرة وغير مباشرة.

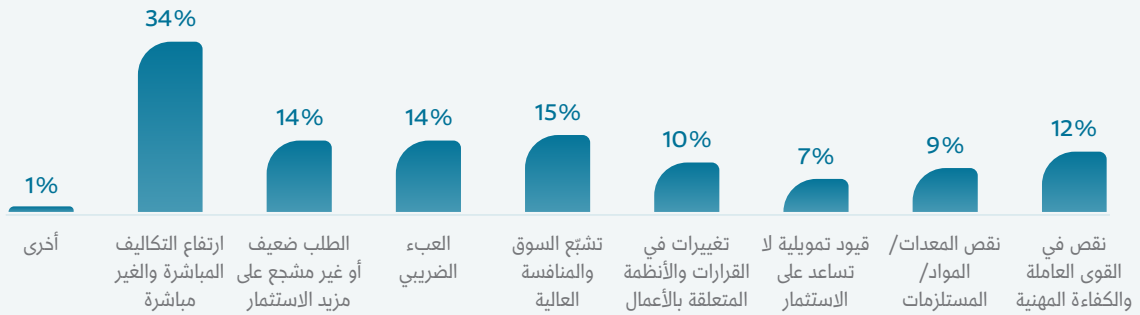
وجود خطط لتطوير الأعمال خلال الستة أشهر القادمة



خطط تطوير الأعمال خلال الستة أشهر القادمة



الأسباب التي من الممكن أن تحد من خطط تطوير الأعمال



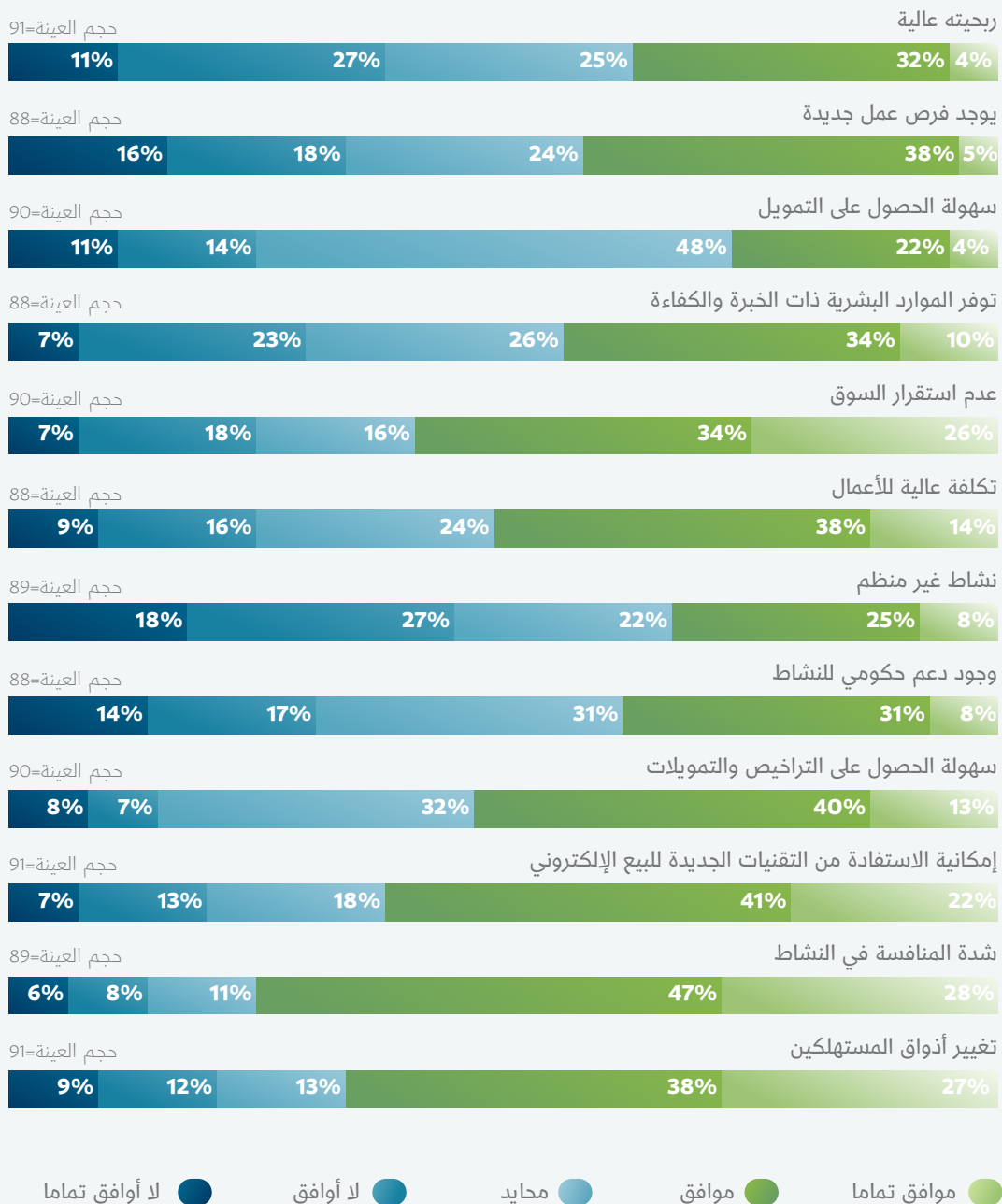
هل لديك خطط لتطوير أعمالك خلال الأشهر الـ 6 القادمة؟
ما تلك الخطط؟
ما الأسباب التي تحد من تطوير أعمالك؟

حجم العينة=91

4-2-8 مميزات نشاط إصلاح المركبات من وجهة نظر أصحاب المنشآت

75% من المنشآت توافق على وجود المنافسة الشديدة في النشاط، و65% من المنشآت توافق على أن أذواق المستهلكين تتغير، في حين 45% من المنشآت لا توافق على وجود نشاط غير منظم تجاه نشاط المنشأة.

توافق العبارات تجاه نشاط المنشأة



إلى أي مدى توافق على العبارات التالية تجاه نشاطك، حيث 1 لا أوافق تماماً و5 موافق تماماً

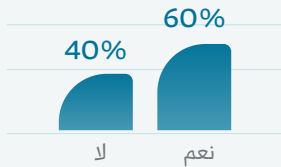
4-2-9 التوجهات الجديدة في سوق إصلاح المركبات من وجهة نظر أصحاب المنشآت

التوجه الجديد : استخدام تطبيقات تجمع أكثر من خدمة للإصلاح والصيانة، لتقديم طلب الخدمة عن طريق التطبيق دون الحاجة للذهاب للورشة

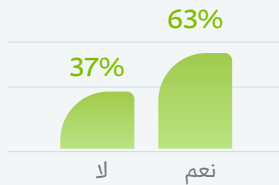
65% من المنشآت سبق لها أن سمعت عن فكرة تطبيقات تجمع أكثر من خدمة للإصلاح والصيانة، وتقدمها من خلال الطلب عن طريق التطبيق، في حين 35% لم يسبق لها أن سمعت عنه. 63% من المنشآت تعتقد أن الفكرة ستكون ذات أولوية في أي استثمار جديد للدخول في هذا النشاط، و37% لا تعتقد ذلك. 60% من المنشآت تعتقد أن الفكرة ستضيف إلى أعمالها شيئاً إذا عملت على تطبيقها، في حين 40% لا تعتقد ذلك.



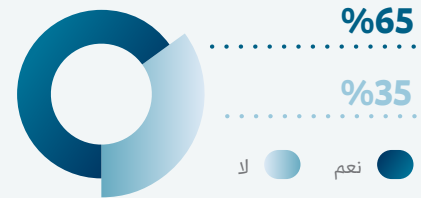
التوقعات حول مدى إضافتها للأعمال عند تطبيقها



التوقعات عن مدى أولوية الفكرة في أي استثمار جديد للدخول في النشاط



السماع عن فكرة تطبيقات تجمع أكثر من خدمة للإصلاح والصيانة وتقديمها من خلال الطلب عن طريق التطبيق



هل سبق وسمعت عن فكرة تطبيقات تجمع أكثر من خدمة للإصلاح والصيانة، وتقدمها من خلال الطلب عن طريق التطبيق دون الحاجة للذهاب للورشة؟
هل تعتقد أنها (الفكرة) ستكون ذات أولوية في أي استثمار جديد للدخول في هذا النشاط؟
هل تعتقد أنها ستضيف لأعمالك شيئاً إذا عملت على تطبيقها؟

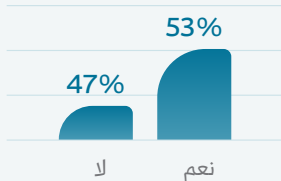
حجم العينة=91

التوجه الجديد : تقديم خدمات منزلية أو في موقع العميل لكافة خدمات إصلاح المركبات



66% من المنشآت سبق لها أن سمعت عن تقديم خدمات منزلية أو في موقع العميل لكافة خدمات إصلاح المركبات، في حين 34% لم يسبق لها أن سمعت عنه. 56% من المنشآت تعتقد أن الفكرة ستكون ذات أولوية في أي استثمار جديد للدخول في هذا النشاط، و44% لا تعتقد ذلك. 53% من المنشآت تعتقد أن الفكرة ستضيف إلى أعمالها شيئاً إذا عملت على تطبيقها، في حين 47% لا تعتقد ذلك.

التوقعات حول مدى إضافتها للأعمال عند تطبيقها



التوقعات عن مدى أولوية الفكرة في أي استثمار جديد للدخول في النشاط



السماع عن تقديم خدمات منزلية أو في موقع العميل لكافة خدمات إصلاح المركبات



هل سبق أن سمعت عن تقديم خدمات منزلية أو في موقع العميل لكافة خدمات إصلاح المركبات؟
هل تعتقد أنها (الفكرة) ستكون ذات أولوية في أي استثمار جديد للدخول في هذا النشاط؟
هل تعتقد أنها ستضيف لأعمالك شيئاً إذا عملت على تطبيقها؟

حجم العينة=91

4-2-10 التوصيات والمقترحات لتطوير نشاط إصلاح المركبات من وجهه نظر أصحاب المنشآت التجارية



تسهيل إمكانيات الحصول على التمويلات اللازمة
لتطوير الأعمال



تكثيف مراكز التدريب المهني لتطوير كفاءة
اليد العاملة السعودية.



إعادة النظر في نظام ضريبة القيمة المضافة
لما له من تأثير سلبي مرتفع على أصحاب الأعمال،
والتي قد تؤدي إلى العزوف عن الاستثمار.



إعادة النظر في نظام الرسوم على إقامة العمالة
الأجنبية، حيث إن أثرها السلبي مرتفع على
أصحاب الأعمال.



إنشاء مبادرات وقروض لمساعدة رواد الأعمال
لتطوير أعمالهم، حيث إن التكاليف المالية هي
أحد أهم معوقات التطوير والنمو.



قيمة الغرامات المعتمدة عند المخالفة، نقترح
باتباع نظام الإنذارات عند وجود مخالفة (أي
إنذار أولي قبل صدور أول مخالفة، ومن ثم
البدء بتطبيق المخالفة المالية حين التكرار) مما
قد يساعد أصحاب الأعمال على الاستمرار.



الترويج لإحدى أفكار التوجهات الجديدة بالتشارك
مع أصحاب الأعمال لتحفيز القطاع على النمو
ودخول رواد جدد في النشاط.



البحث عن طريقة أكثر تركيزاً وتنظيماً لتنظيم
الأنشطة في مجال إصلاح المركبات، حيث توجد
نسبة عالية توافق على أن النشاط غير منظم
في الوقت الحالي.

4

3-4

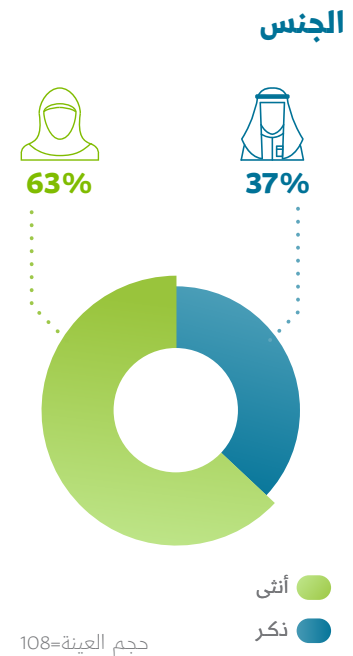
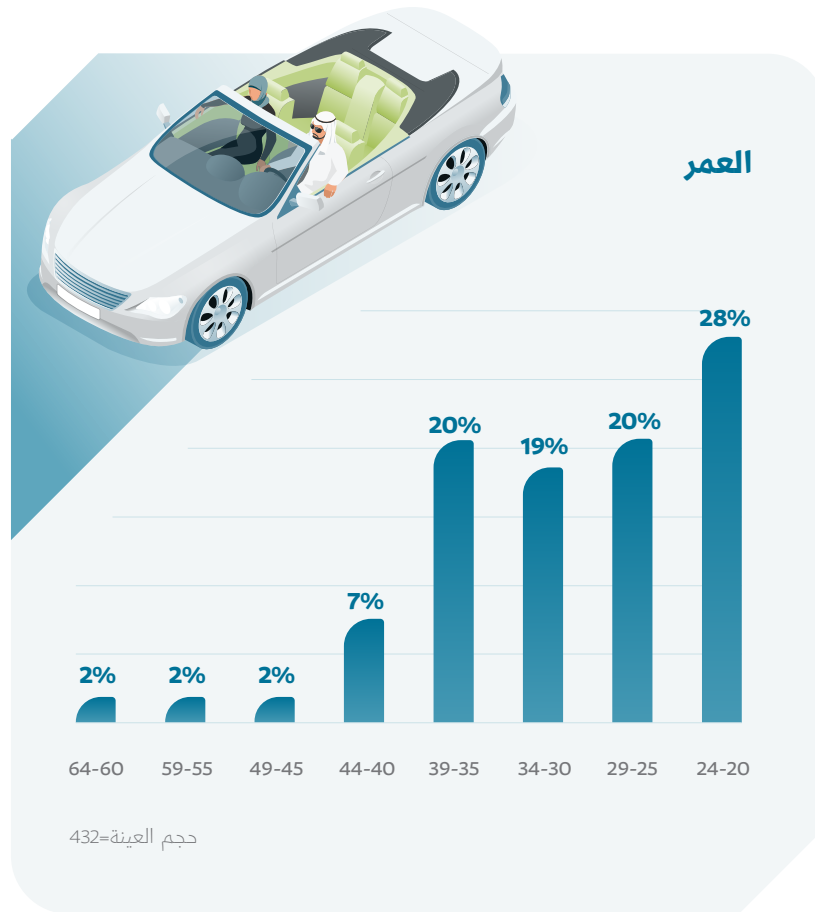
دراسة سوق إصلاح المركبات من وجهة نظر المستهلكين

لدراسة سوق إصلاح المركبات من وجهة نظر المستهلكين، تم التواصل الميداني مع عينة مكونة من 540 مستهلك لسلع ومواد من محلات تجارة الجملة والتجزئة، واستقصاء آرائهم حول مدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها هذه المنشآت وعن احتياجاتهم ومقترحاتهم في هذا المجال.

وفي ما يلي خصائص هذه العينة.

4-3-1 تفاصيل عينة المستهلكين لخدمات إصلاح المركبات

كانت الفئات العمرية من 25-29 سنة (27%) يليها 20-24 سنة (24%) هي أكثر الفئات المشاركة في الدراسة، وكانت النسب متقاربة للجنسين من الذكور والإناث.

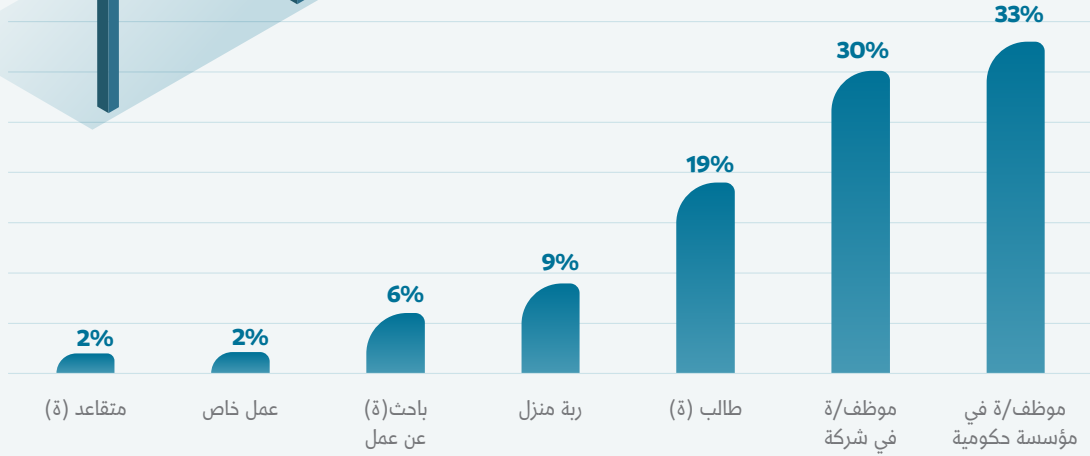


جنس المضيف ، المنطقة ، العمر



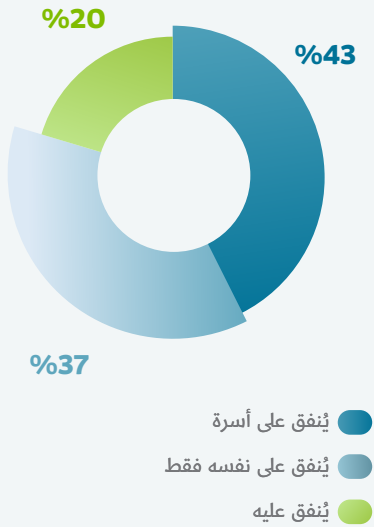
أكثر المجيبين كانوا من موظفي المؤسسات الحكومية 33%
ثم موظفي الشركات 30%. 39% من المجيبين يتراوح مستوى
الدخل لهم بين (11000-15000) ريال، وكان 43% منهم يُنفق
على أسرة.

الحالة الوظيفية



حجم العينة=378

أسلوب الإنفاق



حجم العينة=162

مستوى الدخل



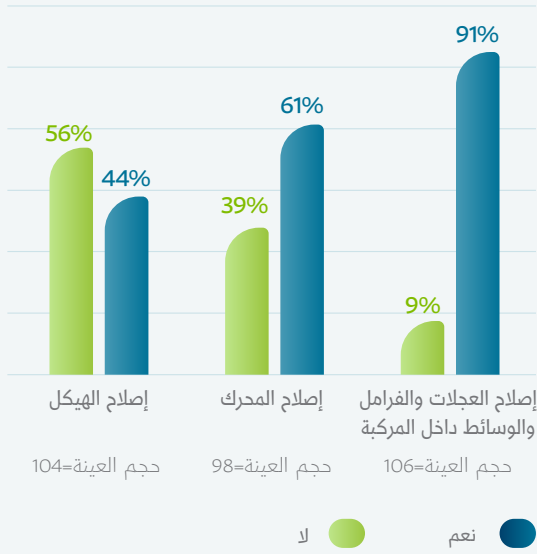
حجم العينة=180

الحالة الوظيفية ، مستوى الدخل الشهري، أسلوب الإنفاق الاستهلاكي

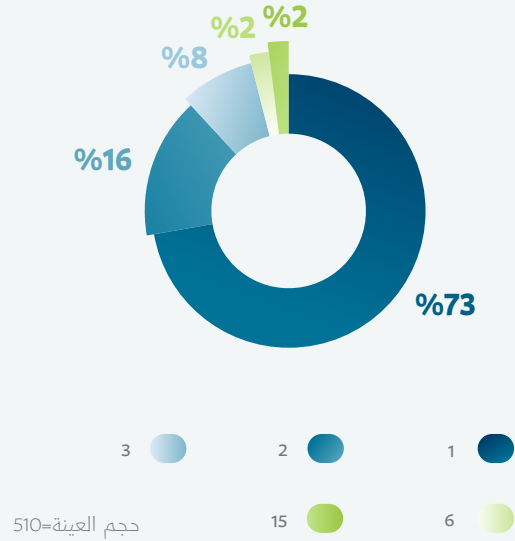
2-3-4 مستوى الطلب على خدمات إصلاح المركبات

73% من المجيبين يصلحون مركبة واحدة على نفقتهم، 91% يحتاجون لخدمة إصلاح العجلات والفرامل والوسائط داخل المركبة، يليهم 61% يحتاجون إصلاح المحرك، 57% يصلحون المركبة سنوياً بحسب الحاجة (غير محدد)، 76% هم من تحملوا نفقات إصلاح مركباتهم.

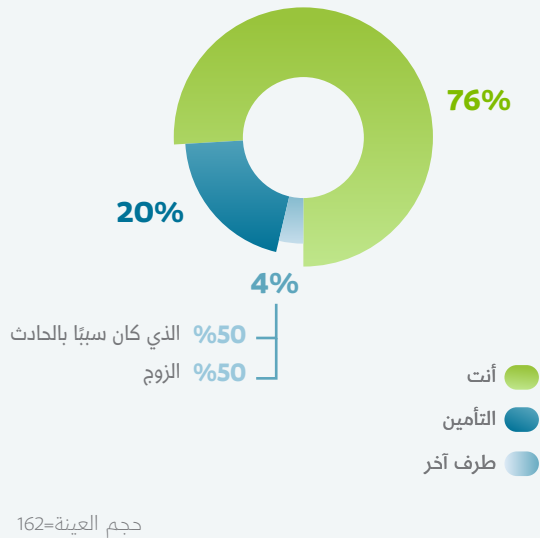
احتياج الخدمات على مدى ستة أشهر



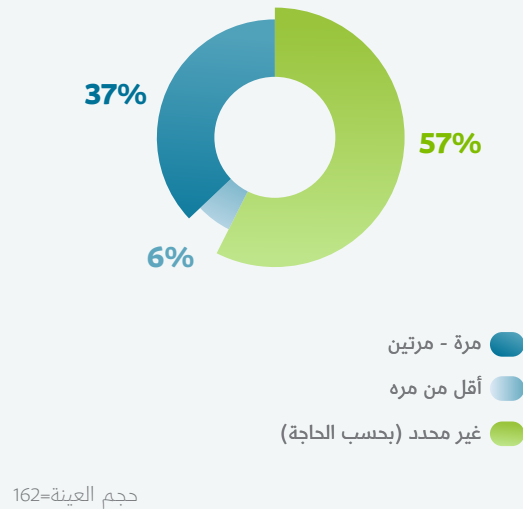
عدد المركبات التي يتم إصلاحها



تحمل نفقات إصلاح المركبات



عدد مرات إصلاح المركبات سنوياً

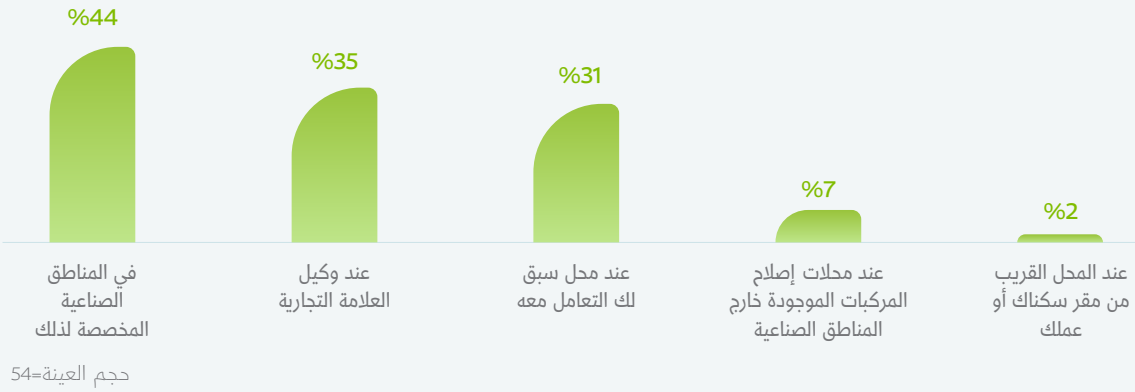


هل أنت من مستخدمي خدمة إصلاح المركبات ذات المحرك؟ | كم مركبة تقوم بإصلاحها على نفقتك؟
هل احتجت هذه الخدمات خلال الستة أشهر الماضية؟ | كم مرة في السنة تحتاج لخدمة إصلاح المركبات حسب التقريب؟
كم كانت قيمة الإصلاحات الأخيرة التي قمت بها على المركبة (المركبات) | من تحمل تلك النفقات؟

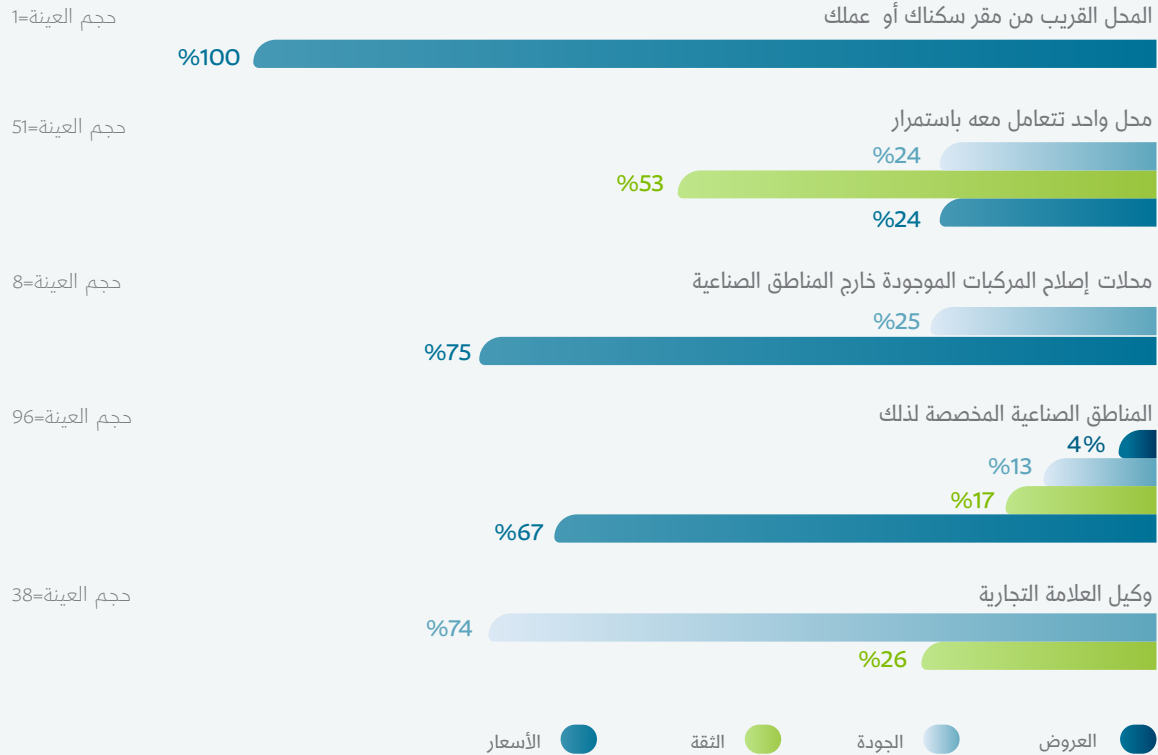
3-3-4 تفضيلات المستهلكين لخدمات إصلاح المركبات

44% من المشاركين يفضلون إصلاح مركباتهم في المناطق الصناعية المخصصة لذلك، وذكر 67% منهم أن السبب هو الأسعار.

المكان المفضل لإصلاح المركبة



سبب تفضيل المكان



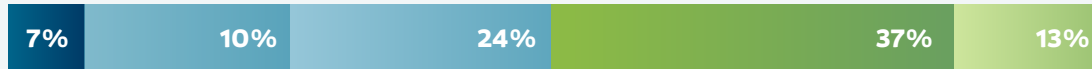
أين تفضل إصلاح مركبتك (مركباتك)؟
ما السبب وراء هذا التفضيل؟

4-3-4 مستوى رضا المستهلكين على خدمات منشآت إصلاح المركبات

74% من المشاركين أبدوا رضاهم عن خدمات قطاع إصلاح المركبات من ناحية وجود محلات الإصلاح، فيما كان 26% غير راضين عن الأسعار والضمان بعد الخدمة.

حجم العينة=270

الأسعار



حجم العينة=270

جودة الخدمة



حجم العينة=216

سرعة تقديم الخدمة



حجم العينة=270

الضمان بعد الخدمة



حجم العينة=270

توفر قطع الغيار



حجم العينة=216

وجود محلات الإصلاح

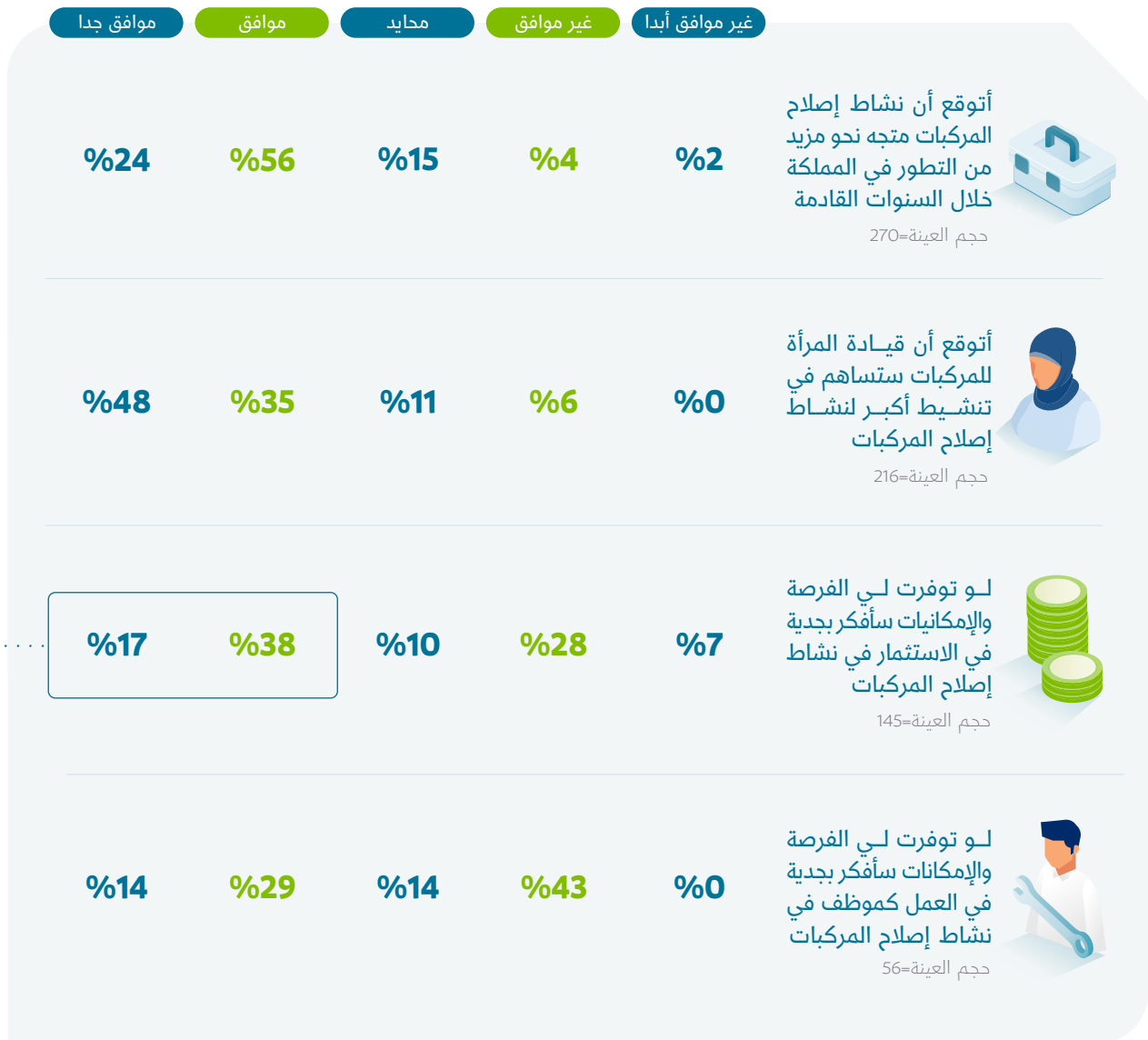


● غير راضٍ أبداً
 ● غير راضٍ
 ● محايد
 ● راضٍ
 ● راضٍ جداً

ما مدى رضاك عن خدمات إصلاح المركبات من النواحي التالية:
أسعار الخدمة، جودة الخدمة، سرعة تقديم الخدمة، الضمان بعد الخدمة
توفر قطع الغيار، وجود محلات الإصلاح (1 غير راضٍ أبداً و 5 راضٍ جداً)

4-3-5 توقعات المستهلكين لمستقبل نشاط إصلاح المركبات

83% يتوقعون أن قيادة المرأة للمركبات ستساهم في تنشيط أكبر لنشاط إصلاح المركبات، 55% يفكرون بالاستثمار في النشاط، حيث إن النصف منهم حددوا إصلاح العجلات والفرامل والوسائط داخل المركبة، 43% لا يرغبون في العمل كموظفين في هذا النشاط لو توفرت لهم الفرصة.



نوع النشاط الذي يرغب المجيب الاستثمار فيه:

إصلاح الهيكل
13%

إصلاح المحرك
38%

إصلاح العجلات والفرامل والوسائط داخل المركبة
50%

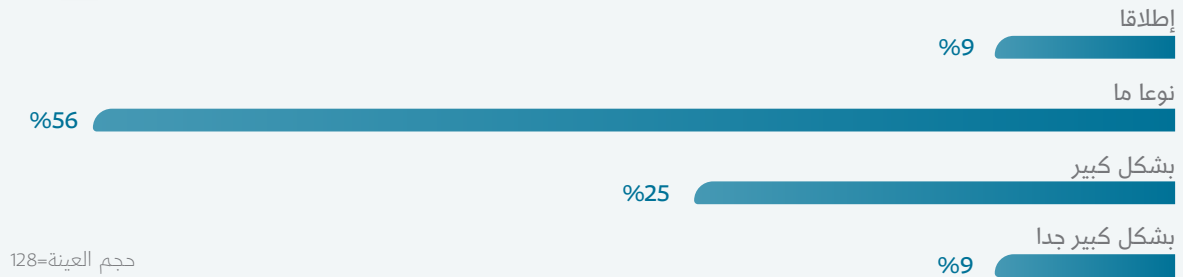
ما مدى موافقتك على هذه الجمل؟ (1 غير موافق أبداً 5 موافق جداً)

4-3-6 التوجهات الجديدة في سوق إصلاح المركبات

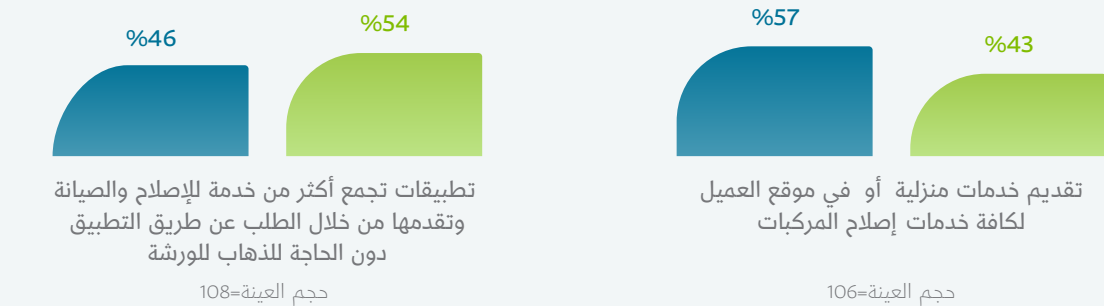
التوجه الجديد : تقديم خدمات منزلية أو في موقع العميل لكافة خدمات إصلاح المركبات

57% من المشاركين ليس لديهم معرفة بتقديم خدمات منزلية أو في موقع العميل لكافة خدمات إصلاح المركبات . ويعتقد 56% منهم أن هذا النوع الجديد من الخدمة نوعاً ما مناسب لهم، ويمكن أن يستهويهم كمستهلكين، كما يعتقد 53% منهم أن هذا النوع من الخدمة نوعاً ما ممكن أن يشجعهم على مزيد من الاستهلاك.

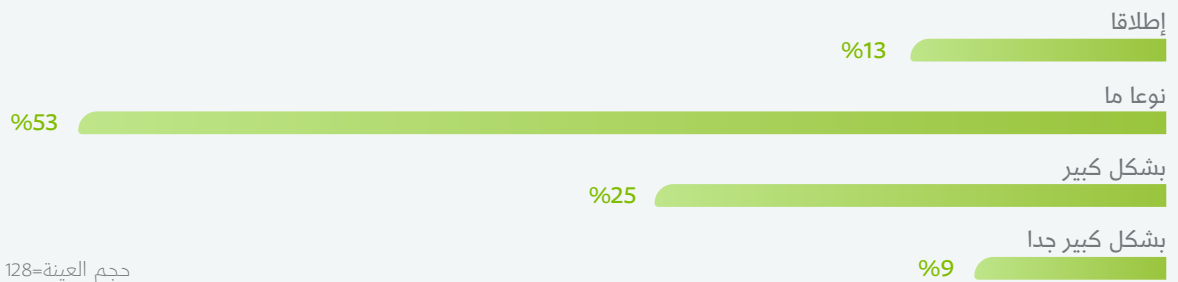
مدى ملاءمة الخدمات للمستهلك



المعرفة بخدمات إصلاح المركبات



مدى تشجيع الخدمة على زيادة الاستهلاك



هل سمعت عن خدمات إصلاح المركبات عن طريق:
 في حال الإجابة بنعم (هل تعتقد أن هذا النوع الجديد من الخدمة مناسب لك وممكن أن يستهويك كمستهلك؟)
 هل تعتقد أن هذا النوع الجديد من الخدمة ممكن أن يشجعك على مزيد من الاستهلاك؟

4-3-7 التوصيات والمقترحات لنشاط إصلاح المركبات من وجهة نظر المستهلكين

كانت أكثر التوصيات من المشاركين على تحسين الخدمات والرقابة على الأسعار، وأقلها توفير القطع وحصر الورش في منطقة واحدة.

توفير الخدمة
المنزلية
%10

توفير القطع وحصر الورش
في منطقة واحدة
%23

الرقابة على
الأسعار
%13

الأمانة
بالعمل
%7

تخفيض
الأسعار
%8

تطوير الأيدي
العامة
%12

توظيف النساء
%3

زيادة المحلات
%4

تحسين الخدمات
%2

العروض
%5

الجودة
%11

شكرًا لكم

