



## الملخص التنفيذي

أنشطة الخدمات  
الأخرى

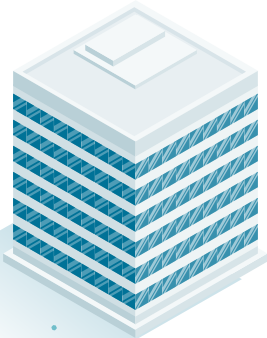
## اسم المشروع

### تقارير متخصصة في أنشطة الخدمات الأخرى



## منهجية التقرير

تعتمد منهجية التقرير على عرض وتحليل البيانات والإحصاءات والمؤشرات الاقتصادية والاجتماعية واستطلاع آراء المستهلكين ومقدمي الخدمات الشخصية، وذلك من خلال:



1

### بيانات ثانوية

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

2

### بيانات أولية

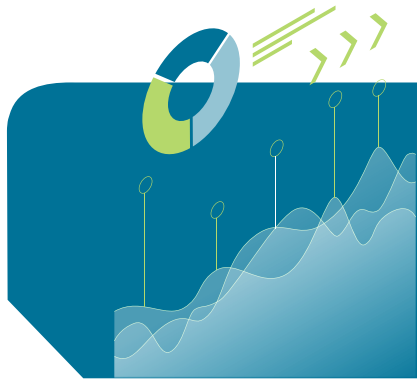
تم جمعها من خلال المقابلات الميدانية باستخدام الاستبيان لعينات تمثيلية من المستهلكين ومن أصحاب منشآت تقديم الخدمات الشخصية.

## الأهداف العامة للتقرير

يهدف هذا التقرير بالأساس إلى:

- تقديم معلومات وإحصاءات موثوقة تخص أنشطة الخدمات الشخصية المختلفة في المملكة العربية السعودية.
- 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.





## طرق جمع البيانات

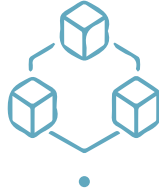
### أولي

### ثانوي

### محتويات التقرير



عوامل



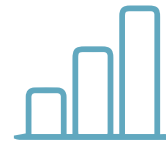
بيانات



معلومات



مؤشرات



إحصاءات



توصيات



توقعات



تأثيرات



استنتاجات



تحليل

# التعريف بالأنشطة المشمولة بالتقرير



## 1 أنشطة إصلاح أجهزة الحاسوب وال السلع الشخصية والمنزلية

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

## 2 أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى

أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى، وهي 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 التنيقح الرابع (ISIC4)، وهو باب أنشطة الخدمات الأخرى وتتكون من 4 أنشطة فرعية، مثل الصالونات الرجالية والنسائية وأنشطة التجميل الأخرى، إلخ.



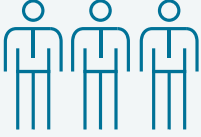
## المؤشرات الاقتصادية لأنشطة الخدمات الأخرى



12.8

مليار ريال الناتج المحلي

تدرج أنشطة الخدمات الأخرى ضمن القطاع الاقتصادي التاسع تحت مسمى الخدمات الجماعية والاجتماعية والشخصية. وبحسب الحسابات القومية التي تصدرها الهيئة العامة للإحصاء فإن الناتج المحلي لهذا القطاع قد بلغ في الربع الثالث من عام 2021م، نحو 12.8 مليار ريال بالأسعار الجارية و 11.28 مليار ريال بالأسعار الثابتة (2010م=100) كما تُظهر البيانات ارتفاع الناتج المحلي بالأسعار الثابتة لهذا القطاع بنسبة 0.13% على أساس ربعي ونسبة 7.37% على أساس سنوي.



208,000+

عامل

أكثر من 208 آلاف عامل يشتغلون في أنشطة الخدمات الأخرى، بنسبة 2.6% من إجمالي العاملين في جميع الأنشطة الاقتصادية في المملكة، 20.8% منهم من الجنسية السعودية، من بينهم 19,405 إناث.



46.6%

يعملون في الرياض

46.6% من إجمالي العاملين في أنشطة الخدمات الأخرى يشتغلون في منطقة الرياض و 18.5% من هذا الإجمالي تتراوح أعمارهم بين 30-34 سنة.

# أنشطة إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية



## 1-1 أداء سوق إصلاح أجهزة الحاسوب والبيع الشخصية والمنزلية



**5%**  
حصة أنشطة الصيانة

صيانة وإصلاح الإلكترونيات الأخرى كالأجهزة الرقمية والأجهزة الضوئية والإلكترونيات الدقيقة، إلخ، لم تمثل في عام 2021م إلا 5% من حجم السوق ككلً وذلك بقيمة معاملات بلغت 218.6 مليون ريال.



**4,371.9**  
مليار ريال حجم المعاملات

شهد السوق السعودي لصيانة وإصلاح الأجهزة الإلكترونية تطوراً مستمراً خلال السنوات الأربعة الأخيرة، ليبلغ حجم المعاملات فيه نحو 4,371.9 مليون ريال في عام 2021م، محققاً نسبة نموّ تقدّر بـ 12% كمعدل سنوي للفترة 2018م-2021م.



**520.2**  
مليون ريال حجم سوق صيانة الإلكترونيات المنزلية

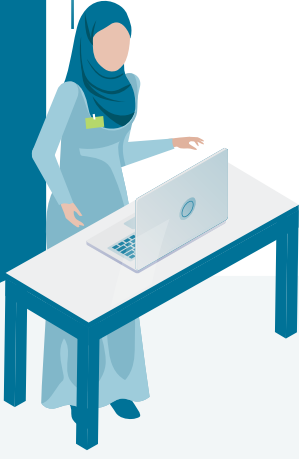
في عام 2021م، بلغ حجم السوق السعودي لصيانة وإصلاح الإلكترونيات المنزلية كمكيفات الهواء والثلاجات وغسالات الملابس، إلخ، ما يناهز الـ 520.2 مليون ريال. وقد شهد نموّاً بنسبة 13% كمعدل سنوي للفترة 2018م-2021م. نسبة كبيرة من المعاملات في هذا السوق، تتصل بصيانة وإصلاح مكيفات الهواء، والتي تمثّل ما يقرب عن 45% من حجم السوق ككلً.



**277**  
مليون ريال حجم سوق صيانة الإلكترونيات الاستهلاكية

في عام 2021م، بلغ حجم السوق السعودي لصيانة وإصلاح الإلكترونيات الاستهلاكية الشخصية كأجهزة الحاسوب المحمول والهواتف والتلفازات والأجهزة اللوحية، إلخ، ما يناهز الـ 277 مليون ريال. وقد شهد نموّاً بنسبة 12.3% كمعدل سنوي للفترة 2018م-2021م. نسبة كبيرة من المعاملات في هذا السوق، تتصل بصيانة وإصلاح أجهزة الحاسوب المحمول التي تمثّل ما يقرب عن 45% من حجم السوق ككلً. تأتي في المركز الثاني خدمات صيانة وإصلاح الهواتف بجميع أصنافها بحجم معاملات بلغ 60.7 مليون ريال في عام 2021م وبنسبة 22% من إجمالي حجم السوق.

## 2-1 آراء أصحاب المنشآت بشأن أنشطة إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية



**81%**

تأثروا سلباً بجائحة كورونا

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية عن أثر الأنظمة الحكومية وجائحة كورونا على نشاطهم، صرّح 81% منهم بأن الجائحة كان لها أثراً سلبياً، وفي نفس الوقت يرى 55% من أصحاب المنشآت أنّ أنظمة ضريبة القيمة المضافة والرسوم على إقامة العمالة الأجنبية أثرت على أعمالهم بشكل سلبي.



**46%**

يتوقعون زيادة قليلة في أسعار خدماتهم

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية عن مؤشرات التضخم والتوظيف، أفاد 46% منهم بأنهم يتوقعون زيادة قليلة في أسعار بيع خدماتهم خلال الستة أشهر القادمة، في حين أفاد 45% منهم أن أسعار خدماتهم ستبقى على حالها. أما على مستوى التوظيف، فإن 55% من أصحاب المنشآت يرون أن عدد الموظفين العاملين لديهم سيبقى على حاله، في حين أن 32% منهم يتوقعون زيادة عدد الموظفين في منشأتهم، خلال الستة أشهر القادمة.



**60%**

لديهم خطط لتطوير أعمالهم

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية عن مدى وجود خطط تطويرية لمنشأتهم القائمة، أكد 60% منهم أن منشأتهم لديها خطط لتطوير أعمالها خلال الـ 6 أشهر القادمة، والبقية ليس لديهم أي خطة تطويرية. كما أنّ 28% من المنشآت لديها خطط في إضافة منتجات جديدة، و30% لديها خطط في زيادة الإنتاج. كما أفاد 31% من أصحاب المنشآت بأن ارتفاع التكاليف المباشرة وغير المباشرة هي من الأسباب التي تحد من قدرتهم على وضع خطط تطويرية لأعمالهم.



**78%**

لديهم دراية بالتوجهات الجديدة في السوق

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية عن التوجهات الجديدة في السوق، صرّح 78% منهم بأن لهم دراية وعلم بوجود توجه جديد في السوق تقديم خدمات الصيانة للأجهزة الإلكترونية في المنزل أو محل صيانة متنقل. كما أن 82% من أصحاب المنشآت يعتقدون أن هذه التردد الجديد سيكون متبع بشكل واسع من قبل المستثمرين الجدد في هذا النشاط. كما أعرب أيضا 77% من أصحاب المنشآت أنهم في صورة تطبيقهم لهذه الطريقة الجديدة للبيع ستكون إضافة جيدة لمنشأتهم.



## 3-1 آراء المستهلكين بشأن نشاط إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية



**%47**

يحتاجون لصيانة الحواسيب والحوالات من مرة إلى مرتين



أفاد 47% من المشاركين بأنهم يحتاجون لخدمة صيانة وإصلاح الحواسيب والحوالات من مرة إلى مرتين في السنة يليهم 37% لم يحددوا بل كان بحسب الحاجة

**%81**

راضين عن جودة الخدمات وتواجد المجلات



عند سؤال المستهلكين رواد المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية، حول مدى رضاهم عن خدمات هذه المنشآت، أبدى 81% منهم رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم وتواجد مجلات الإصلاح، يليهم 70% كانوا راضيين عن الضمان بعد الخدمة وتوفر قطع الغيار.

**%60**

لديهم معرفة بالتوجهات الجديدة



عند سؤال المستهلكين رواد المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية عن مدى علمهم بالتوجهات الجديدة في السوق، 60% من المشاركين لديهم معرفة بخدمات الصيانة المنزلية للأجهزة الإلكترونية أو محل الصيانة المتنقل، بينما 65% لا يعلمون بوجود منصة إلكترونية موحدة لطلبات الصيانة. ويعتقد 37% منهم أن هذا النوع الجديد من الخدمة مناسب لهم ويمكن أن يستهويهم كمستهلكين كما يعتقد 40% منهم أن هذا النوع من الخدمة نوعاً ما ممكن أن يشجعهم على مزيد من الاستهلاك

**%70**

احتاجوا لخدمة الصيانة مؤخراً



عند سؤال المستهلكين رواد المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية، عن مدى ترددهم على هذه المنشآت، أفاد 70% من المجيبين بأنهم احتاجوا خدمة صيانة وإصلاح الهاتف الجوال خلال الأشهر الستة الماضية، وهذا مؤشر على أن نشاط إصلاح الهاتف الجوال يبدوا محفزاً لرواد الأعمال و 45% احتاجوا لصيانة أو إصلاح الحاسب المحمول بينما 91% لم يحتاجوا لصيانة الحاسب المكتبي.

**%37**

يفضلون محلات سبق لهم التعامل معها



37% من المشاركين يفضلون صيانة وإصلاح أجهزة الحاسوب أو الهاتف الجوال عند المحلات التي سبق لهم التعامل معها، والأغلبية منهم (71%) أرجحوا أن سبب هذا التفضيل هو الثقة، و 35% ذكروا بأنهم يفضلون المناطق التجارية المخصصة لذلك، وأرجح النصف منهم تقريبا بأن سبب هذا التفضيل هو الأسعار

**%80**

يتوقعون تحسن الخدمات بسبب التوطين

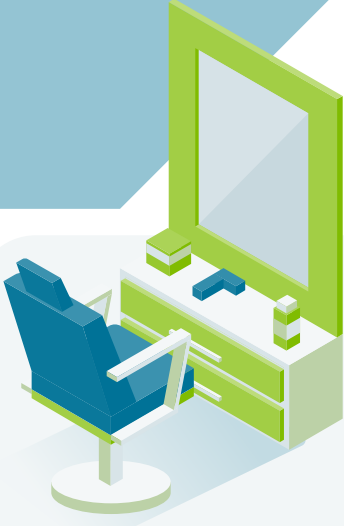


عند سؤال المستهلكين رواد المنشآت العاملة في إصلاح أجهزة الحاسوب والسلع الشخصية والمنزلية، عن توقعاتهم حول مستقبل هذا النشاط، 80% يتوقعون بأن توطين وظائف نشاط إصلاح الحواسيب والحوالات سوف يساهم في تحسين الخدمات المقدمة، 79% يرون بأن هذا النشاط متجه نحو مزيد من التطور في المملكة خلال السنوات القادمة. 43% يفكرون بالاستثمار في النشاط حيث 81% منهم حددوا صيانة وإصلاح الهاتف الجوال.

أنشطة تصفيف  
الشعر وأنواع  
التجميل الأخرى



## 1-2 أداء سوق أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى



**1,535.3**

مليون ريال إيرادات صالونات العناية بالشعر

بحسب التقديرات في عام 2021م، حقق نشاط صالونات العناية بالشعر أعلى الإيرادات في السوق السعودي لصالونات التجميل بـ 1,535.3 مليون ريال، أي ما يعادل 34% من حجم السوق ككل.



**9.35%**

معدل النمو خلال العامين الأخيرين

نما حجم المعاملات في السوق السعودي لصالونات التجميل بمعدل سنوي قدره 9.35% خلال العامين الأخيرين ليبلغ 4,528.5 مليون ريال كتقديرات لعام 2021م. وتقدم هذه الصالونات مجموعة متنوعة من الخدمات مثل خدمات العناية بالوجه والبشرة، خدمات العناية بالشعر، إزالة الشعر بالشمع وكذلك خدمات العناية بالأظافر.



**672.4**

مليون ريال معاملات صالونات واكس الجسم

بحسب التقديرات في عام 2021م، بلغ حجم المعاملات في السوق السعودي لصالونات واكس الجسم 672.4 مليون ريال، بعد تحقيقه لنسبة نمو سنوية بـ 8.96% للسنتين الأخيرتين. وهو بذلك يحتل المرتبة الثالثة من حيث حجم المعاملات في سوق خدمات التجميل والعناية الشخصية بنسبة 14.8%.



**9.44%**

ارتفاع معاملات صالونات العناية بالبشرة

تمتص صالونات العناية بالوجه والبشرة السعودية بقدرة تنافسية عالية، مع وجود قوي للعلامات التجارية العالمية في السوق، وهذا ما جعل حجم المعاملات فيه يتطور بنسبة 9.44% خلال السنتين الأخيرتين ليُقدَّر بـ 1,302 مليون ريال في عام 2021م. ويُعدّ النشاط الثاني من حيث الأهمية الاقتصادية في سوق خدمات التجميل عامة.



**556.9**

مليون ريال معاملات صالونات العناية بالأظافر

في عام 2021م، بلغت تقديرات المعاملات في السوق السعودي لصالونات العناية وتجميل الأظافر 556.9 مليون ريال، وبذلك يكون قد حقق نسبة نمو سنوية بـ 8.73% للسنتين الأخيرتين.

## 2-2 آراء أصحاب المنشآت حول أنشطة تصنيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى



**%60+**

يتوقعون بقاء أسعار الخدمات والتكاليف كما هي

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في أنشطة تصنيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى عن أسعار الخدمات والتوظيف لديهم، توقع أكثر من 60% من المنشآت بأن أسعار المنتجات والخدمات وتكاليف الإنتاج ستبقى على حالها خلال الستة أشهر القادمة، كما أن نصفهم يرون بأن التغيير الإجمالي المتوقع لعدد الموظفين العاملين في المنشأة سوف يبقى على حاله خلال الستة أشهر القادمة.



**%44**

يتوقعون تحسن كبير في مستوى الطلب

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في أنشطة تصنيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى عن توقعاتهم لمستوى الطلب على خدماتهم خلال الستة أشهر القادمة، فإن 44% من المنشآت يتوقعون بأن سيكون هناك تحسن كبير لنشاطهم خلال الستة أشهر القادمة، كما أن 46% منهم يتوقعون بأن الوضع المالي سوف يتحسن.



**%90**

تأثروا سلباً بجائحة كورونا

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في أنشطة تصنيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى عن أثر الأنظمة الحكومية وجائحة كورونا على منشآتهم، أفاد 90% منهم أنه كان للجائحة تأثير سلبي على أعمالهم، كما أفاد 64% منهم أن أعمالهم تأثرت سلبياً بنظام الرسوم على إقامة العمالة الأجنبية، و64% منهم يرون أن نظام ضريبة القيمة المضافة كان له أثر سلبي على أعمالهم.



**%54**

لديهم خطط لتطوير أعمالهم

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في أنشطة تصنيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى عن مدى وجود خطط تطويرية لمنشآتهم القائمة، أفاد 54% من المنشآت المشاركة أنه لديها خطط لتطوير أعمالها خلال الأشهر الستة القادمة، وكان من ضمن هذه الخطط زيادة الإنتاج، زيادة عدد الموظفين ورفع مستوى الكفاءة لديهم. وأفاد 65% منهم بأن الأسباب التي من الممكن أن تحد من خطط تطوير الأعمال لديهم هي ارتفاع التكاليف المباشرة والغير مباشرة.



**%81**

لديهم علم بالتوجهات الجديدة

عند سؤال أصحاب المنشآت العاملة في أنشطة تصنيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى عن التوجهات الجديدة في السوق، أعرب 81% منهم عن علمهم بوجود توجه جديد في سوق تقديم خدمات منزلية لكافة خدمات الصالونات والحلاقين. كما صرح 57% منهم بعلمهم عن برامج الولاء للحصول على خدمات أو منتجات جديدة.

## 3-2 آراء المستهلكين حول أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى



**%71**

راضين عن النظافة

عند سؤال المستهلكين رواد المنشآت العاملة في أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى عن مدى رضاهم عن الخدمات التي تقدمها صالونات التجميل، أبدى 71% من المشاركين رضاهم عن خدمات الحلاقة والصالون من ناحية نظافة المكان. بينما 20% لم يكونوا راضيين عن أسعار الخدمة، كذلك 17% أبدوا عدم رضاهم عن السرعة. حيث تكون ميزة تنافسية يأخذها رواد الأعمال المقبلين بعين الاعتبار في قراراتهم الاستثمارية.



**%71**

يتوقعون توجه الصالونات نحو مزيداً من التطور

عند سؤال المستهلكين رواد المنشآت العاملة في أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى عن توقعاتهم لمستقبل هذا النشاط، يرى 71% منهم بأن نشاط الصالونات والحلاقين متجه نحو مزيد التطور في المملكة خلال السنوات القادمة، 49% يفكرون بالاستثمار في النشاط. 52% من المجيبين لا يرغبون بالعمل كموظفين في هذا النشاط لو توفرت لديهم الفرصة.



**%81**

ليس لديهم معرفة ببرامج الولاء

عند سؤال المستهلكين رواد المنشآت العاملة في أنشطة تصفيف الشعر وأنواع التجميل الأخرى عن مدى علمهم بالتوجهات الجديدة في السوق، أفاد 81% من المشاركين أن ليس لديهم معرفة ببرامج الولاء، وأيضاً 60% لا يعلمون عن تقديم الخدمات المنزلية. ويعتقد 46% منهم أن هذا النوع الجديد من الخدمة مناسب لهم نوعاً ما ويمكن أن يستهويهم كمستهلكين كما يعتقد 44% منهم أن هذا النوع من الخدمة ممكن أن يشجعهم على مزيد من الاستهلاك.



للاطلاع على كامل التقرير الرجاء زيارة الرابط التالي

<https://www.monshaat.gov.sa/node/8518>

# شكرًا لكم

