



## أداء مشغلي الهاتف المتنقل في المملكة خلال العام ٢٠١٠م يحقق نتائج تفي بالمعايير التي وضعتها الهيئة

المعنى بنسبة الإجابة على مكالمات العملاء عند طلبهم التحدث إلى المأمور كان في حدود المعدل الذي حددته الهيئة بـ ٨٠٪ خلال ٦٠ ثانية. وتم الأخذ في الاعتبار وجود عروض ترويجية متلاحقة في تلك الفترة أدت إلى ارتفاع عدد المكالمات عن المعدل الطبيعي. وتقوم الهيئة بالإضافة إلى تلك التقارير التي ترفع بصفة ربع سنوية من كل عام، بمراقبة أداء المشغلين من خلال الزيارات الميدانية؛ حيث تتم دراسة التقارير وتحليلها. وفي حال عدم تحقيق الحد الأدنى المطلوب فإن الهيئة تطلب من المشغل تصحيح الوضع، ومن ثم تقوم بالتحقق من قيام المشغل بذلك من خلال زيارة مقدم الخدمة والإطلاع على أنظمتها.

بناءً على أفضل الممارسات والتجارب الدولية التي شملت عدداً من البلدان مثل بريطانيا، ألمانيا، سنغافورة، الهند، فرنسا، كندا، استراليا و الأردن قامت الهيئة بوضع عدد من المؤشرات والمعايير المبنية على المقاييس العالمية لقياس جودة خدمات الاتصالات. وقد أظهرت نتائج تحليل تلك المؤشرات أن أداء مشغلي الهاتف المتنقل خلال العام ٢٠١٠م كان ضمن حدود المعايير التي وضعتها الهيئة وفقاً لمؤشري معدل نجاح المكالمات، ومعدل فقدان المكالمات. ويعني هذان المؤشران بالتحقق من القدرة على القيام بالاتصال، واستمرار المكالمات، وعدم انقطاعها أثناء الاتصال. كما أوضحت النتائج أن أداء المشغلين فيما يتعلق بمؤشر جودة الخدمة

## كلمة التحرير

**يأتي العدد السادس من نشرة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات الإلكترونية كسلفه من الأعداد السابقة حاملاً الجديد، فهو يصدر بكامله باللغتين العربية والإنجليزية. ويقدم أهم المؤشرات والأرقام التي حفل بها قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة بنهاية العام ٢٠١٠.**

كما يلقي الضوء على الإيرادات الإجمالية لخدمات الاتصالات التي حققتها الشركات من عملياتها في المملكة وخارجها، بالإضافة إلى ما يتناوله هذا العدد من إحصائيات أخرى تبرز جانباً مهماً من واقع هذا القطاع، وما يحيط به من عمل. كما يتناول هذا العدد - أيضاً - عدداً من مشروعات الهيئة التي يجري العمل على دراستها وإنجازها؛ كمشروع دراسة الحاجة إلى إنشاء مقاسم الإنترنت الدولية، بالإضافة إلى ما يحتويه من إرشادات تنظيمية لاختيار أسماء النطاقات للجهات الحكومية، بما يمكن هذه الجهات من أن تكون ممثلة على الشبكة بشكل واضح لعملائها.

ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل لأولئك الذين تقدموا إلينا بأرائهم ومقترحاتهم حول الأعداد السابقة، فأخذناها في الحسبان بكل عناية لتظهر في القادم من الإصدارات، وكثير منها احتواه هذا العدد. كما لا نزال نؤكد على أننا نرحب بكل رأي أو مقترح حول ما تضمنه هذا العدد من موضوعات، وستكون بكل تأكيد محل تقدير واهتمام.

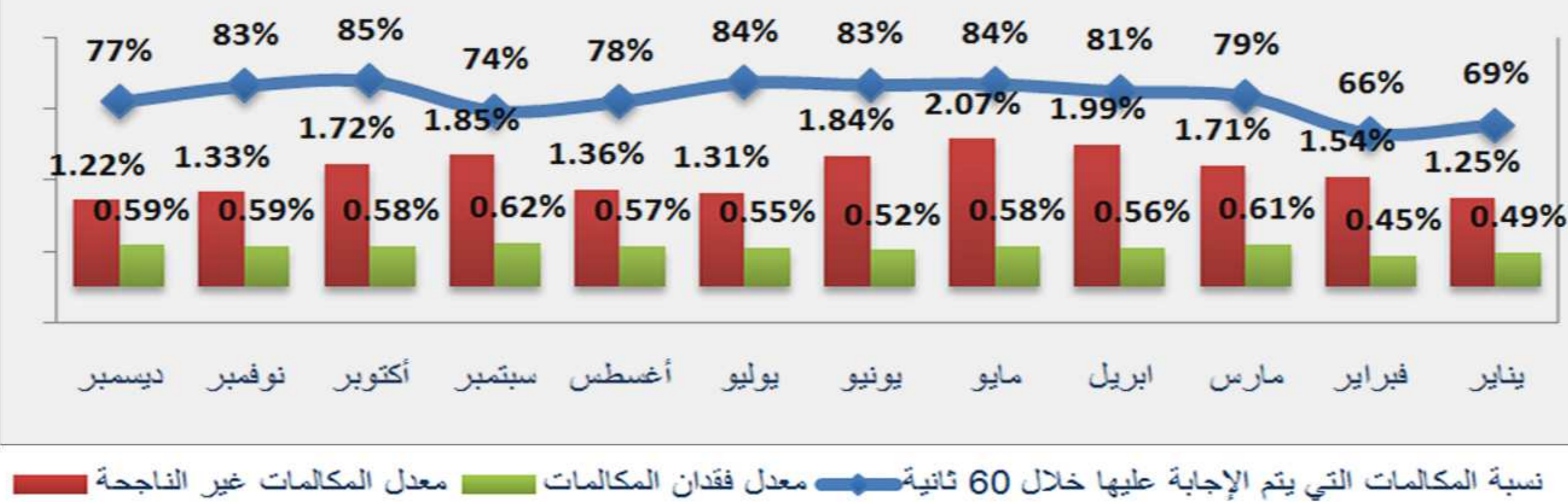
٥١,٦ مليون اشتراك في الاتصالات المتنقلة.. ١١ مليون مستخدم للإنترنت بنهاية العام ٢٠١٠م .. ص ٢

نمو خدمات النطاق العريض إلى ٤,٤ ملايين اشتراك بنهاية العام ٢٠١٠م .. ص ٣

الهيئة تنشر الإرشادات التنظيمية لاختيار أسماء النطاقات للجهات الحكومية .. ص ٤

الهيئة تدرس الحاجة إلى إنشاء مقاسم الإنترنت الدولية .. ص ٥

### مؤشرات جودة الخدمة لمشغلي الهاتف المتنقل على مستوى المملكة

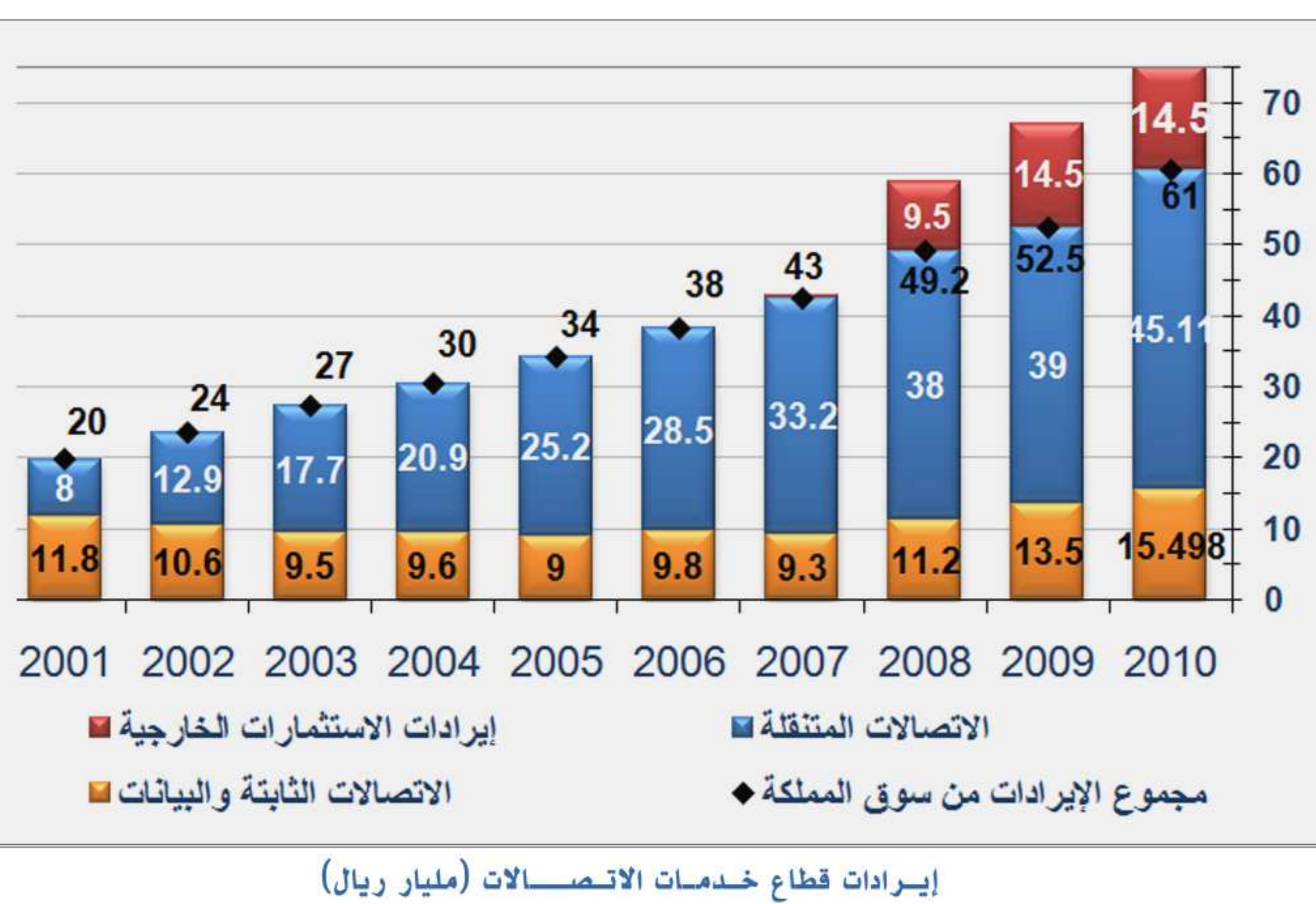


نسبة المكالمات التي يتم الإجابة عليها خلال 60 ثانية - معدل فقدان المكالمات - معدل المكالمات غير الناجحة

يوضح الرسم البياني أن أداء مشغلي الهاتف المتنقل خلال ٢٠١٠م أفضل من الحد الأعلى الذي حددته الهيئة

### ٧٠ ملياراً يتوقع إنفاقها على نشر الخدمات خلال الخمس سنوات القادمة

### .. وإيرادات خدمات الاتصالات في المملكة تبلغ ٦١ ملياراً بنهاية العام ٢٠١٠م



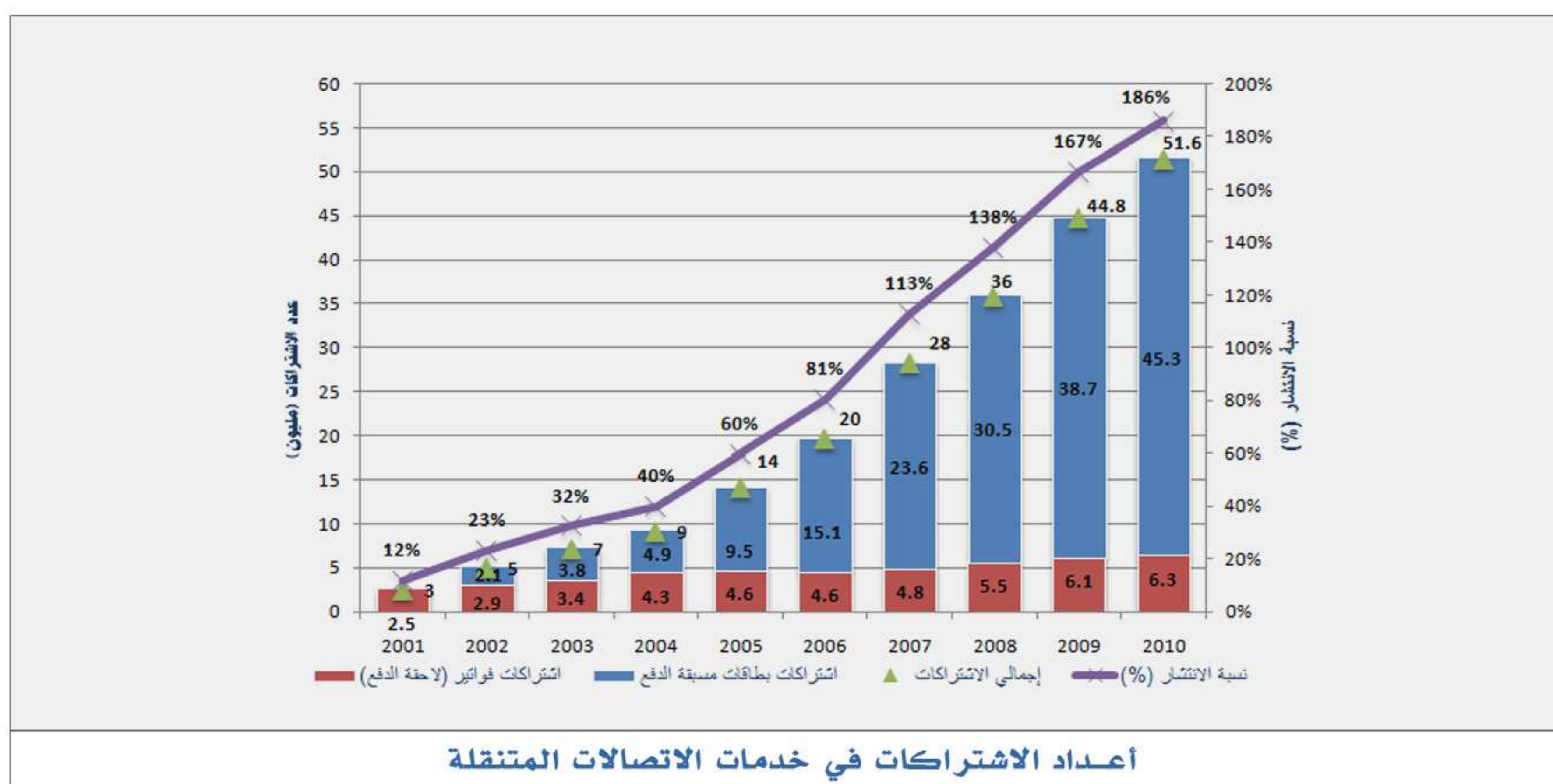
إيرادات قطاع خدمات الاتصالات (مليار ريال)

وفي الوقت الذي تقوم فيه الشركات الكبيرة (المشغلين) باستثمار مليارات الريالات في بناء وتحديث البنى التحتية لشبكاتهم، تقوم الشركات الصغيرة باستثمارات جيدة في مجال الخدمات الصوتية وخدمات البيانات ذات القيمة المضافة.

وتجدر الإشارة إلى أن شركات الاتصالات القائمة، والمرخص لها حديثاً تسعى إلى تبني مشروعات ضخمة مستقبلية تهدف إلى ربط المباني والمسكن بخطوط الألياف البصرية التي تتيح للشركات والمنازل سهولة الاتصال وتؤسس لبيئة إلكترونية. ومن المتوقع أن تبلغ قيمة المشروعات التي ستنفق على تطوير ونشر خدمات الاتصالات وتطبيقاتها حوالي ٧٠ مليار ريال في السنوات الخمس القادمة.

**حققت شركات الاتصالات إيرادات إجمالية مباشرة من عملياتها في المملكة بحدود ٦١ مليار ريال في نهاية عام ٢٠١٠م، بمتوسط نمو ١٣٪ سنوياً خلال السنوات الثمان الماضية (٢٠١٠-٢٠٠٢). وتمثل إيرادات خدمات الاتصالات المتنقلة حوالي ٧٣٪ من إجمالي الإيرادات، في حين تمثل خدمات الاتصالات الثابتة والمعطيات حوالي ٢٥٪. وأدت استثمارات بعض شركات الاتصالات في المملكة في أسواق الدول الأخرى بالإضافة إلى الإيرادات من الخدمات المقدمة في سوق المملكة إلى نمو إيرادات القطاع من الاستثمارات الخارجية من ٤٥٥ مليون ريال في عام ٢٠٠٧م؛ وصولاً إلى ما يقارب ١٤,٥ مليار ريال في نهاية عام ٢٠١٠م؛ إذ يصبح إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات من عمليات شركات الاتصالات داخل المملكة وخارجها حوالي ٧٥ مليار ريال. ويسهم قطاع الاتصالات بشكل مباشر وكبير في إجمالي حجم الانفاق الاستثماري لاقتصاد المملكة؛ إذ أدى تحرير قطاع الاتصالات وفتح باب المنافسة إلى تدفق كبير لحجم الاستثمارات الرأسمالية والتي تم ضخها بشكل مباشر وغير مباشر في شرايين الاقتصاد المحلي. وقد انعكس ذلك على زيادة القيمة المضافة في إجمالي الناتج المحلي.**

## ٥١,٦ مليون مشترك في الاتصالات المتنقلة.. و ١١ مليون مستخدم للإنترنت في المملكة بنهاية العام ٢٠١٠م



وصل عدد الاشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة إلى حوالي ٥١,٦ مليون مشترك بنهاية عام ٢٠١٠م، وبذلك بلغت نسبة الانتشار حوالي ١٨٦٪. وتمثل الاشتراكات مسبقة الدفع الغالبية العظمى منها بنسبة تقارب ٨٨٪. وفي السياق نفسه، بلغ عدد الخطوط العاملة للهاتف الثابت عام ٢٠١٠ حوالي ٤,١٦ مليون خط، منها ٣,١ مليون خط سكني أي ما يمثل قرابة (٧٥٪) من إجمالي الخطوط العاملة؛ وبذلك تبلغ نسبة انتشار الهاتف الثابت بالنسبة للسكان حوالي ١٥٪ في حين كانت نسبة الانتشار للمساكن بحدود ٦٦,٧٪.

وفي سياق آخر، زادت نسبة انتشار الإنترنت بمعدل عالٍ خلال السنوات الماضية حيث ارتفعت من ٥٪ عام ٢٠٠١ إلى حوالي ٤١٪ في نهاية العام ٢٠١٠م. ويقدر عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة حالياً بحوالي ١١,٤ مليون مستخدم.

## ٢٢٨ طلب ترخيص درستها الهيئة لعدد من العروض والخدمات

**استقبلت** الهيئة خلال العام المنصرم ١٤٣١هـ قرابة الـ ٢٢٨ طلب ترخيص من عدد المشغلين المرخص لهم، بغرض الحصول على الموافقة لتقديم عدد من العروض والخدمات الدائمة والمؤقتة. وقامت الهيئة بعد دراسة جميع العروض والخدمات التي تقدم بها هؤلاء المشغلون، ومن ثم النظر في استيفاء هذه الطلبات شروط العرض أو الخدمة؛ بالموافقة على ما مجموعه ٢٠٤ طلبات من هذه الخدمات والعروض، فيما تم رفض ٢٨ طلباً من مجموع ما تم تقديمه من طلبات.

المجموع	الموافق عليها	المرفوضة	
127	116	11	الخدمات
101	88	13	العروض
228	204	24	المجموع

## الهيئة تصدر قرارات بشأن ١٧ طلب رخصة بحرية

(١٤) رخصة، وطلبات الإلغاء (١٢) رخصة. ومما يجدر ذكره أنه قد تم استقبال هذه الطلبات عبر مقر الهيئة الرئيسي بمدينة الرياض، بالإضافة إلى فرعها في كل من المنطقة الشرقية، والمنطقة الغربية.

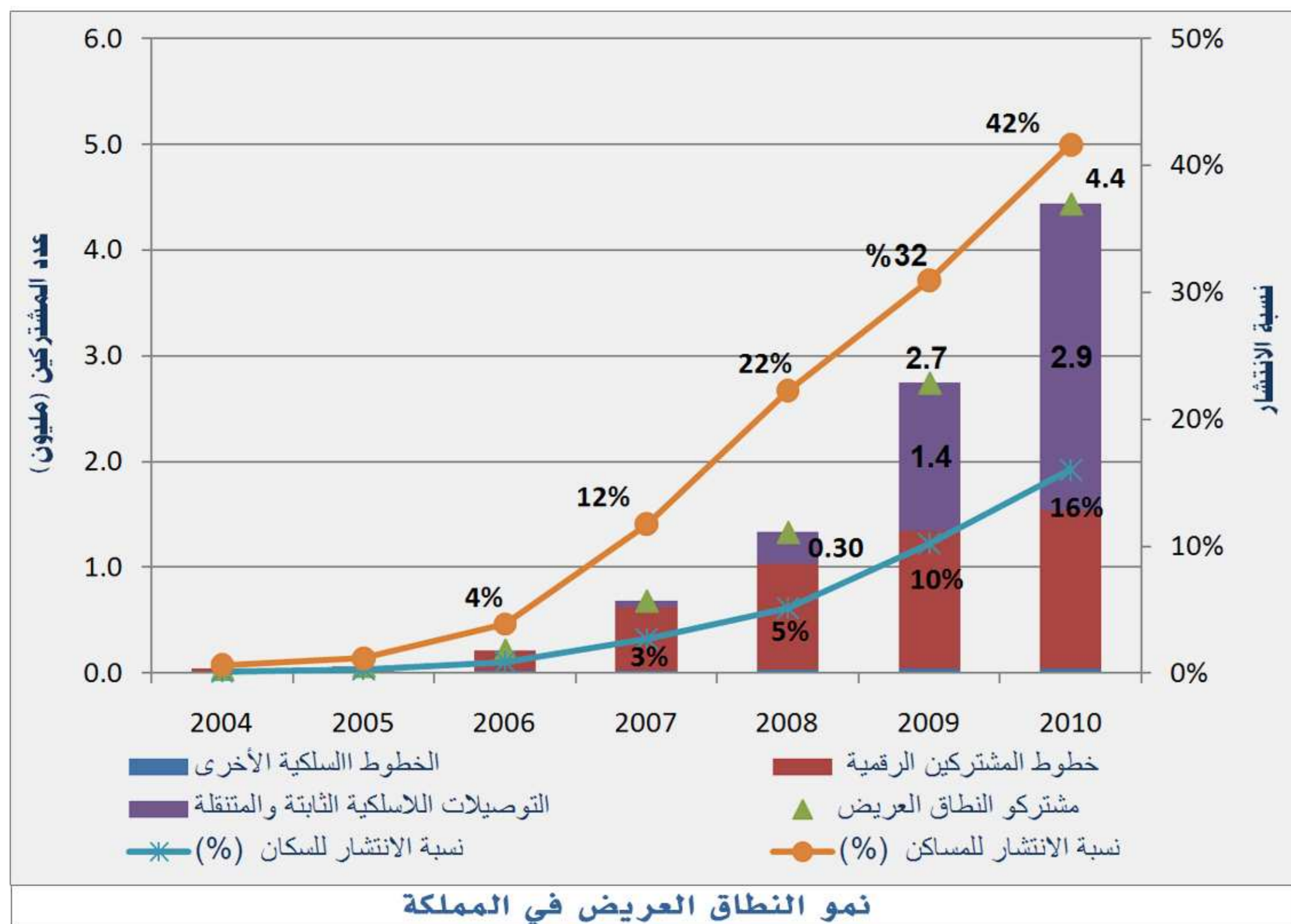
**تعاملت** الهيئة خلال الربع الأول من عام ١٤٣٢هـ مع ما مجموعه (١٧) رخصة بحرية للأجهزة اللاسلكية على السفن، تنوعت ما بين إصدار جديد، وإلغاء رخص، وتجديد. وبلغت طلبات الإصدار الجديد (٤١) رخصة، وطلبات التجديد



## بنسبة انتشار بلغت ١٦%

## نمو خدمات النطاق العريض إلى ٤.٤ ملايين مشترك بنهاية العام ٢٠١٠

أظهرت تقارير مؤشرات أداء قطاع الاتصالات التي تصدرها الهيئة بشكل ربعي من كل عام أن عدد الاشتراكات في خدمات النطاق العريض قد نما إلى حوالي ٤,٤ ملايين مشترك بنهاية عام ٢٠١٠م، وبلغ متوسط النمو السنوي التراكمي حوالي ١٢٣٪ سنوياً خلال الأعوام الخمسة الماضية.



ووصلت نسبة انتشار خدمات النطاق العريض بالنسبة للسكان إلى حوالي ١٦٪؛ في حين بلغت نسبة انتشار النطاق العريض للمساكن في المملكة حوالي ٤١,٦٪ في نهاية عام ٢٠١٠م.

ويلحظ وفقاً لتقارير مؤشرات الأداء، أن الاشتراكات بخدمة خطوط المشتركين الرقمية (DSL) تمثل حوالي ٣٣,٦٪ من مجموع الاشتراكات بخدمات النطاق العريض، فيما تمثل الخطوط اللاسلكية الثابتة، والاتصالات المتنقلة ذات النطاق العريض حوالي ٦٥,٤٪ تقريباً. وتشير التقارير إلى أنه من المتوقع أن تستمر وتيرة النمو في خدمات النطاق العريض، مع توسع نطاق المنافسة من قبل مقدمي الخدمة، وزيادة الطلب على خدمات الإنترنت، وزيادة الوعي باستخداماته وقيام الشركات المرخصة الجديدة بنشر شبكاتها وتوسيعها، وإطلاق خدمات جديدة للمستخدمين. وتجدر الإشارة إلى أن خدمات النطاق العريض تعد في الوقت الراهن الأساس في مصادر الدخل الجديدة للشركات. وسيكون سوق خدمات البيانات مع خدمات النطاق العريض المحرك الرئيس لنمو سوق الاتصالات في الفترات القادمة.

## تصدرها تراخيص الـ SMS

## ٣١٥ ترخيصاً أصدرتها الهيئة لـ ١٧ خدمة

بلغ عدد التراخيص الصادرة من الهيئة حتى تاريخ ١٤٣٢/٠٢/٢١هـ الموافق ٢٠١١/١/٢٥م (٣١٥) ترخيصاً. وكانت تراخيص تقديم مجموعة الرسائل القصيرة منها (SMS) الأكثر حظاً إذ بلغ عددها ١٣٩ ترخيصاً، تلاها في ذلك تراخيص تقديم خدمات الإنترنت التي بلغت ٥٥ ترخيصاً، بينما جاء تقديم خدمة النظام الآلي لإدارة المركبات (AVL) ثالثاً بـ ٤١ ترخيصاً. ويوضح الجدول التالي بالتفصيل عدد التراخيص الصادرة عن الهيئة وأنواعها حتى تلك الفترة:

مجموع التراخيص	نوع الترخيص	مجموع التراخيص	نوع الترخيص
41	(AVL) تقديم خدمة النظام الآلي لإدارة المركبات	2	تقديم خدمات الهاتف الثابت
139	(SMS) تقديم خدمة مجموعة الرسائل القصيرة	3	تقديم خدمات الهاتف المتنقل
13	تقديم خدمة النصوص المسموعة (700)	2	تقديم خدمات المعطيات
14	تقديم خدمة مراكز الاتصال	3	تقديم خدمات الاتصالات الشخصية المتنقلة عبر الأقمار (GMPCS الصناعية)
5	تقديم خدمة المحفظة الإلكترونية	18	تقديم خدمات الاتصالات باستخدام المحطات المتناهية الصغر (الفيسات)
6	تقديم خدمة إعادة شحن البطاقات المسبقة الدفع للهاتف المتنقل	1	تقديم خدمة الإنترنت بالطائرات
4	تقديم خدمة إدارة ومراقبة شبكات الاتصالات والمعلومات	3	(GSM 1800) الهاتف المتنقل على متن الطائرات
0	تقديم خدمة الاتصال الإلكتروني بالمستخدم	55	(ISP) تقديم خدمة الإنترنت
6	تقديم خدمة استضافة أجهزة الاتصالات وتقنية المعلومات ومعدات		

## الهيئة تنشر الإرشادات التنظيمية لاختيار أسماء النطاقات للجهات الحكومية



**نشر** المركز السعودي لمعلومات الشبكة بالهيئة على موقعه الإلكتروني [www.nic.sa](http://www.nic.sa) الإرشادات التنظيمية لاختيار أسماء النطاقات للجهات الحكومية في المملكة.

وتهدف هذه الإرشادات الى مساعدة الجهات الحكومية عند طلب تسجيل مواقع جديدة لاسيما مع فتح باب التسجيل لأسماء النطاقات العربية تحت النطاق العربي (.sa) والنطاق اللاتيني ذي المقطعين (.sa).

كما يأتي وضع هذه الإرشادات؛ حتى يمكن تحقيق تمثيل الموقع المسجل للجهة بشكل واضح، وبدون لبس، و يبين عن صورة واضحة للزائر تؤكد له أن هذا الموقع مقدم من جهة رسمية، وموثوق بها. ويمكن الاطلاع على هذه الإرشادات بزيارة الموقع الإلكتروني للمركز السعودي لمعلومات الشبكة على الرابط [www.nic.sa](http://www.nic.sa).

## الهيئة تدرس الحاجة إلى إنشاء مقاسم الإنترنت الدولية



**نعكف** الهيئة في الوقت الراهن على دراسة الحاجة لإنشاء مقاسم الإنترنت الدولية بهدف تحقيق عدد من الأهداف؛ تتمثل في نشر خدمات الإنترنت في المملكة، وتحويل المملكة لمركز إقليمي لخدمات الإنترنت؛ للاستفادة من موقع المملكة الجغرافي والاقتصادي، وحصر نقل حركة الإنترنت المحلية داخل المملكة. وقد مرت الدراسة حتى الآن بعدد من المراحل، التي من ضمنها المسوحات الميدانية وتحليل بيانات السوق، و دراسة مقارنة مع عدد من الدول، وتحليل للفروقات التي تحتاج المملكة لتطويرها للارتقاء بخدمات الإنترنت، وصولاً إلى مرحلة طرح وثيقة مرثيات للعموم بالرقم (١٤٣١/٤) والتاريخ ٢٣/١٠/١٤٣١هـ لبحث الخيارات التنظيمية المناسبة التي تحتاجها المملكة لتحقيق الأهداف الموضوعية ورؤية الهيئة. ويجري العمل في الوقت الراهن على تحليل مرثيات العموم واختيار الخيار التنظيمي المناسب. ومن المتوقع أن تنتهي الهيئة من دراسة الحاجة لإنشاء مقاسم الإنترنت الدولية بنهاية هذا العام ٢٠١١م.

## نوى جودة خدمات الهاتف المتنقل في موسمي الحج والعمرة يقع ضمن الحدود المقبولة

### مستوى جودة خدمات الهاتف المتنقل في موسمي الحج والعمرة يقع ضمن الحدود المقبولة



السماع المثلى المقبولة دولياً، بحيث يتم تسجيل القراءات والقياس بشكل آلي. ويتضح من الرسم البياني أن أداء شبكات المشغلين لمعظم المكالمات من حيث قدرة المستخدم على سماع الطرف الآخر تقع ضمن الحدود المقبولة دولياً في مثل هذه الحالات. ويتأكد ذلك عند الأخذ في الحسبان التحدي الذي يواجهه مشغلو الهاتف المتنقل والمتمثل في تكتل أعداد هائلة من الحجاج في المكان نفسه؛ وهو الأمر الذي يؤدي إلى خلق حجم كبير من الحركة الصوتية في فترة زمنية قصيرة، وهي حالة لا تتكرر كثيراً في أي مكان آخر في العالم بالصورة نفسها.

وتجدر الإشارة إلى أن الهيئة تقوم بهذه القياسات، بالإضافة إلى قياسات أخرى في عدد من المواقع المختلفة في المملكة؛ بالتعاون مع معهد الملك عبدالله للبحوث والدراسات الاستشارية في جامعة الملك سعود.

**أظهرت** القياسات الميدانية التي قامت بها هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في كل من موسمي الحج ورمضان من العام الماضي ١٤٣١هـ في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة، أن أداء شبكات المشغلين من حيث قدرة المستخدم على سماع الطرف الآخر تقع ضمن الحدود المقبولة دولياً في مثل هذه المواسم. وتقوم الهيئة بتلك القياسات؛ للتحقق من مدى التزام شركات الاتصالات المتنقلة العاملة في المملكة بالمعايير الفنية والتنظيمية المحددة، من قبل الهيئة لجودة الخدمة المقدمة، ووفقاً لأفضل الممارسات والتجارب الدولية المتسقة مع المقاييس العالمية.

واستخدمت الهيئة في هذا القياس أجهزة متخصصة، تقوم بقياس مؤشر جودة الصوت؛ ليتم من خلالها محاكاة صوت الإنسان الطبيعي باستخدام مقطع صوتي محدد، وإرساله عبر شبكة المشغل بأعداد كبيرة، ومقارنته بحالة

يوضح الرسم البياني أداء مشغلي الهاتف المتنقل فيما يتعلق بمؤشر جودة الصوت، الذي تم من خلاله محاكاة صوت الإنسان الطبيعي، وإرساله من خلال الشبكة، ومقارنته بحالة السماع المثالي.

#### للتواصل

الإدارة العامة للعلاقات  
العامة والشؤون الدولية

#### فاكس

+966-1-4618203

#### بريد إلكتروني

citc\_media@citc.gov.sa

#### موقع إلكتروني

www.citc.gov.sa



## المرحلة الخاصة لتسجيل أسماء النطاقات ذات المقطعين تنتهي في مارس

يعلن المركز السعودي  
لمعلومات الشبكة بهيئة  
الاتصالات وتقنية المعلومات عن  
أن المرحلة الخاصة لتسجيل  
أسماء النطاقات ذات المقطعين  
تحت الامتداد العلوي الدولي  
(.sa) الخاص بالمملكة العربية  
السعودية تنتهي عند الساعة  
١٠:٠٠ من صباح يوم الاثنين ٢  
ربيع الآخر ١٤٣٢هـ الموافق ٧  
مارس ٢٠١١م.

ويمنح المركز خلال هذه  
المرحلة التي ابتدأت يوم الاثنين  
٦ صفر ١٤٣٢هـ الموافق ١٠ يناير  
٢٠١١م الفرصة للمسجلين  
المؤهلين وحدهم لتسجيل أسماء  
النطاقات ذات المقطعين المقابلة  
لأسماء النطاقات ذات الثلاثة  
مقاطع المسجلة لهم.  
وتجدر الإشارة هنا إلى أن

المقصود بالنطاقات ذات  
المقطعين هو أسماء النطاقات  
التي تتكون من مقطع الاسم، و  
مقطع التفريع العلوي السعودي  
(.sa) مباشرة دون التفريعات  
المعتادة مثل النطاق التالي :  
( www.nic.sa )

ويوضح المركز أن المقصود  
بالمسجلين المؤهلين هو كل  
شخص طبيعي أو معنوي  
تقدم بطلب تسجيل اسم نطاق،  
وتم تسجيله له قبل ٣٠ ذي  
الحجة ١٤٣١هـ الموافق ٦  
ديسمبر ٢٠١٠م.

## إحصاءات خدمة تسجيل أسماء النطاقات

إحصاءات خدمة تسجيل أسماء النطاقات	2007م	2008م	2009م	2010م
عدد طلبات التسجيل المستلمة	3,816	3,927	4,516	7,961
عدد طلبات التعديل المستلمة	1,525	2,158	2,344	2,922
تراكم عدد أسماء النطاقات المسجلة	12,455	14,951	17,626	21,560
عدد أسماء النطاقات المسجلة	2,227	2,496	2,675	3,936
عدد تذاكر الاستفسارات من قبل العملاء	1,282	1,894	4,156	10,419
عدد حالات فض النزاعات حول أسماء النطاقات	3	3	3	4
عدد الفاكسات والوثائق الإلكترونية المستلمة	10,682	12,170	14,291	20,933