



تقرير

مؤشرات الأداء لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات (الربع الأول لعام ٢٠١٢م)

إعداد

إدارة الدراسات الإقتصادية ودراسات السوق هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

مايو ٢٠١٢م

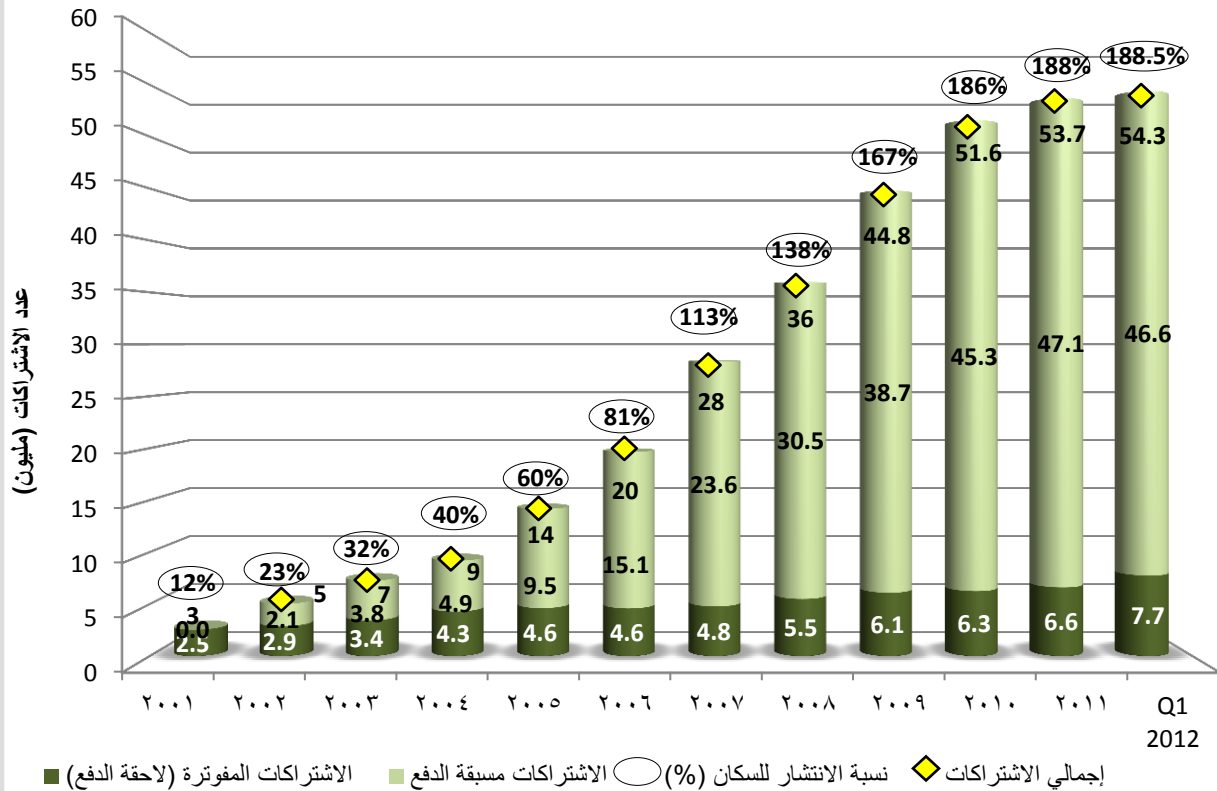


أولاً- مؤشرات الأداء لخدمات الاتصالات:

١ - خدمات الاتصالات المتنقلة

وصل عدد الإشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة إلى حوالي ٥٤.٣ مليون إشتراك بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٢م*، وتمثل الإشتراكات مسبقة الدفع الغالبية العظمى منها بنسبة تتجاوز ٨٥٪، وبذلك تكون نسبة الانتشار لخدمات الاتصالات المتنقلة على مستوى السكان حوالي ١٨٨.٥٪. وعلى الرغم من معدلات النمو العالية التي حققها قطاع الاتصالات المتنقلة في السنوات الأخيرة، إلا أنه من المتوقع أن يواصل نموه في السنوات القادمة بنفس هذا الاتجاه الايجابي ولكن بمعدلات متباطئة.

إجمالي الإشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة

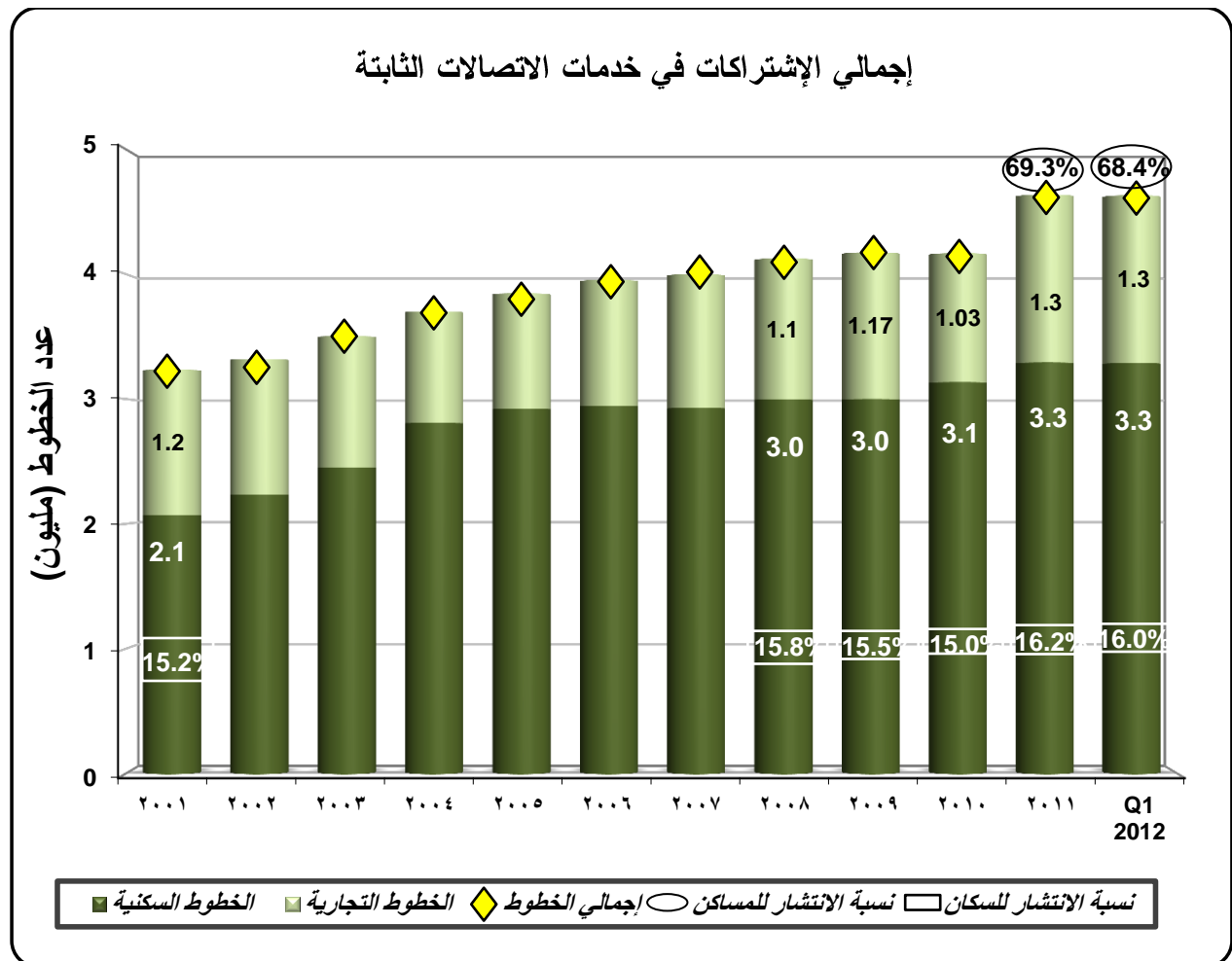


❖ تم تعديل الأرقام الخاصة بأعداد الإشتراكات لعام ٢٠١١، وذلك بعد إجراء عملية تدقيق وتحليل شاملة لأرقام الإشتراكات بالإضافة إلى تعديل منهجية حساب الأرقام.



٢ - خدمات الاتصالات الثابتة:

بلغ عدد الخطوط العاملة للهاتف الثابت بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٢م حوالي ٤.٦٣ مليون خط، منها حوالي ٣.٣ مليون خط سكني أي ما يمثل حوالي (٧١%) من إجمالي الخطوط العاملة. وبذلك تبلغ نسبة انتشار الهاتف الثابت بالنسبة للسكان حوالي ١٦%، في حين بلغت نسبة الانتشار للمساكن بحدود ٦٨.٤%. ومن المتوقع أن ينشط الطلب على الخدمات الثابتة وخصوصاً في المدن الرئيسية نتيجة تنامي الطلب على خدمات النطاق العريض الثابتة وخصوصاً شبكة الألياف البصرية (FTTx).



ملاحظة: تقاس نسبة الانتشار للسكان بقسمة إجمالي خطوط الهاتف الثابت العاملة على عدد السكان، أما نسبة الانتشار للمساكن فيتم حسابها بقسمة عدد الخطوط السكنية على عدد المساكن.

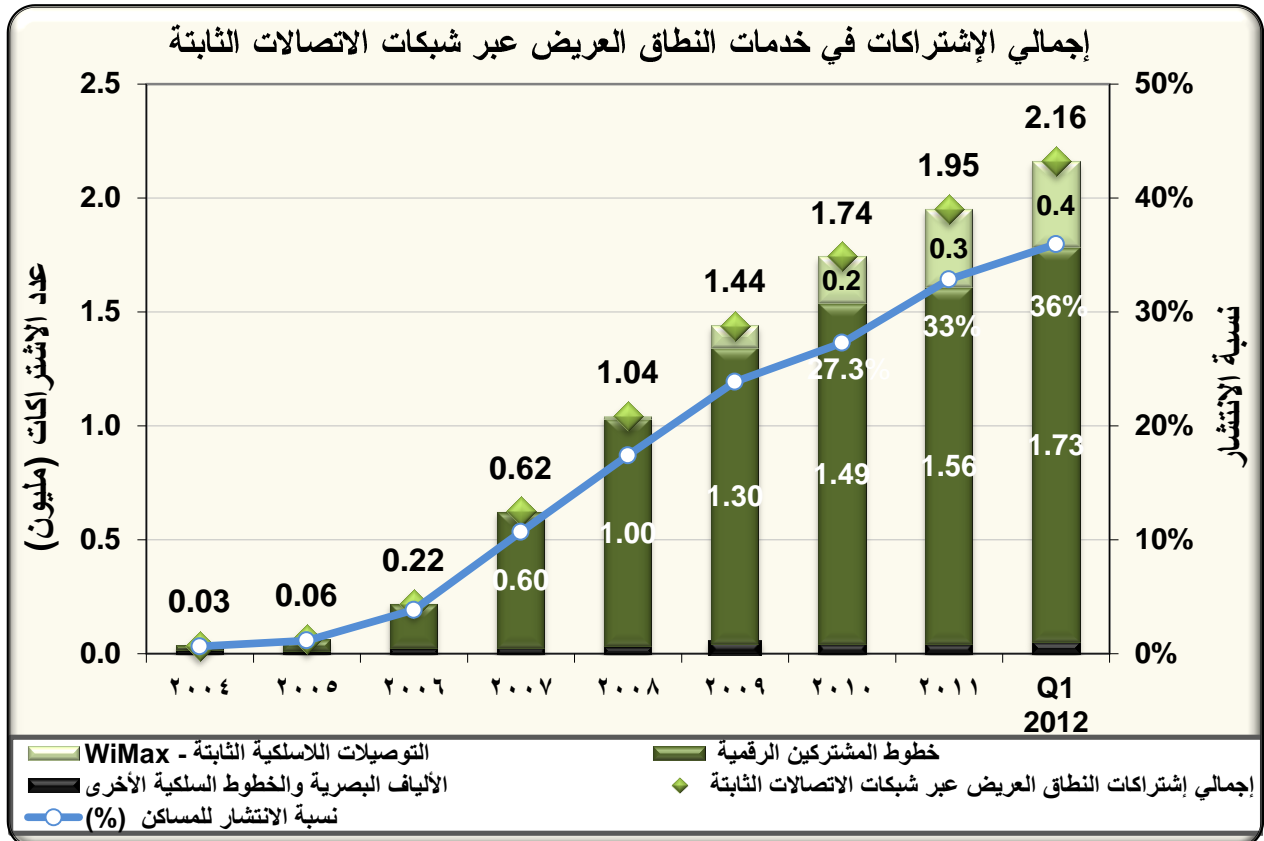


٣- خدمات النطاق العريض:

زاد الطلب على خدمات النطاق العريض مؤخراً بشكل كبير مقارنة بالسنوات الماضية، ويرجع ذلك إلى حاجة المجتمع إلى خدمات النطاق العريض؛ خصوصاً بعد أن قدمت الحكومة دعمها القوي للمشاريع عالية التقنية والتي تتطلب بنية رقمية جيدة، وكذلك بعد أن أصبحت الكثير من الإجراءات الحكومية تتم عن طريق تعاملات الحكومة الإلكترونية. ومما ساعد على هذا الارتفاع أيضاً انتشار استخدام الإنترنت في المجتمع، والتي أصبحت مصدراً رئيسياً لمئات الآلاف من البرامج التي يتم تحميلها على الأجهزة الذكية مثل الشبكات الاجتماعية، تطبيقات الأعمال، معالجة النصوص، برامج المحادثة، أدوات الحماية، الألعاب وغيرها. ويتم حالياً تقديم خدمات النطاق العريض عن طريق شبكات الاتصالات الثابتة وشبكات الاتصالات المتنقلة.

١-٣ خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة:

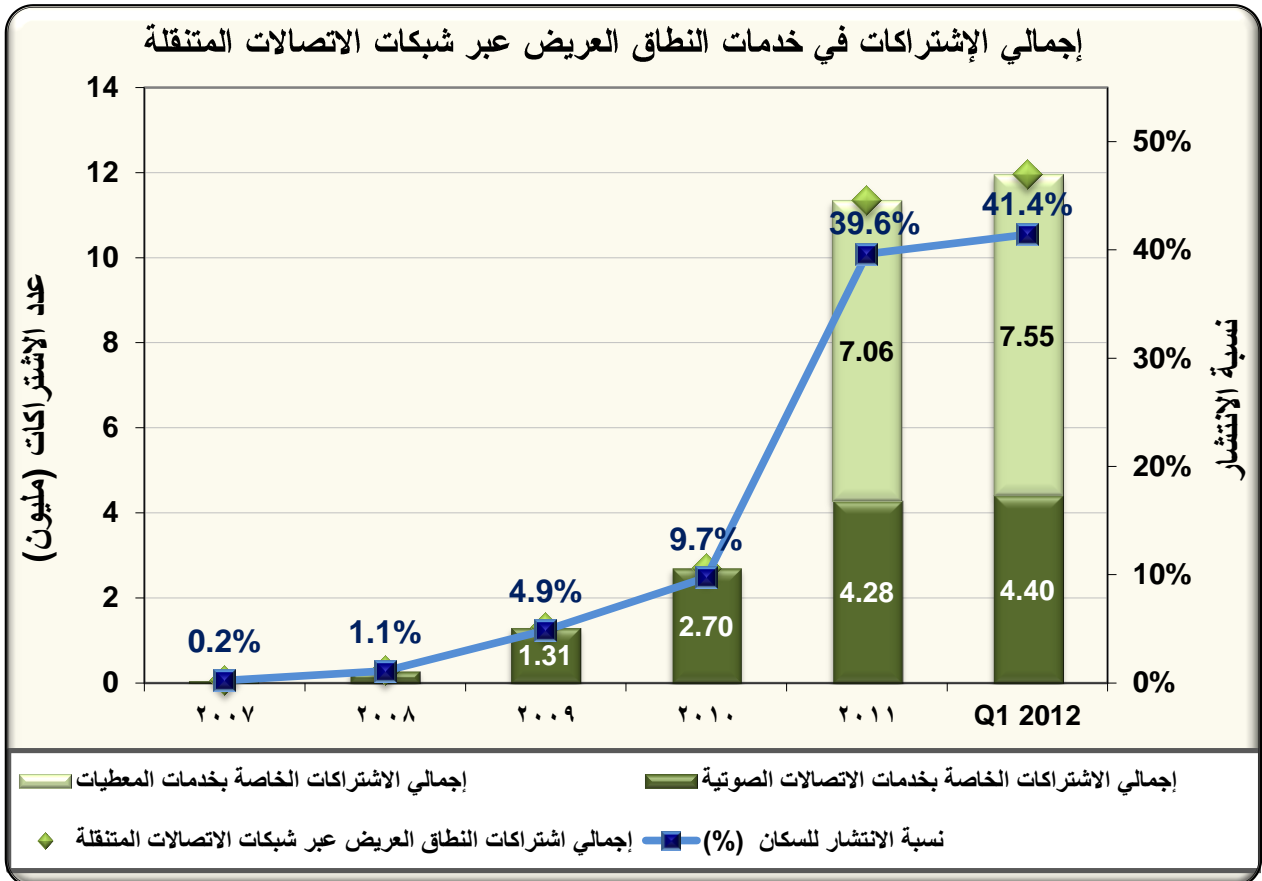
نما عدد الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة والتي تشمل خطوط المشتركين الرقمية (DSL)، التوصيلات اللاسلكية الثابتة (WiMax)، بالإضافة إلى الألياف البصرية والخطوط السلكية الأخرى إلى حوالي ٢.١٦ مليون اشتراك بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٢م؛ بنسبة إنتشار تقدر بحوالي ٣٦% على مستوى المساكن.





٢-٣ خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة:

وصل إجمالي الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة بتعريفها الشامل إلى حوالي ١١,٩٥ مليون مشترك* بنهاية الربع الأول لعام ٢٠١٢م، وهي تشمل الاشتراكات في خدمات المعطيات (البيانات) والاشتراكات في باقات الاتصالات الصوتية. ولقد أدى الانتشار المتزايد لأجهزة الهواتف الذكية وما توفره من قدرات هائلة إلى إستخدامها بشكل واسع من مختلف الفئات العمرية للولوج إلى شبكات الانترنت، وهذا ما أدى إلى إرتفاع كبير في عدد المستخدمين سواء عن طريق الشرائح الخاصة بخدمات المعطيات أو الاشتراك بباقات الانترنت والنطاق العريض باستخدام الشرائح الصوتية.

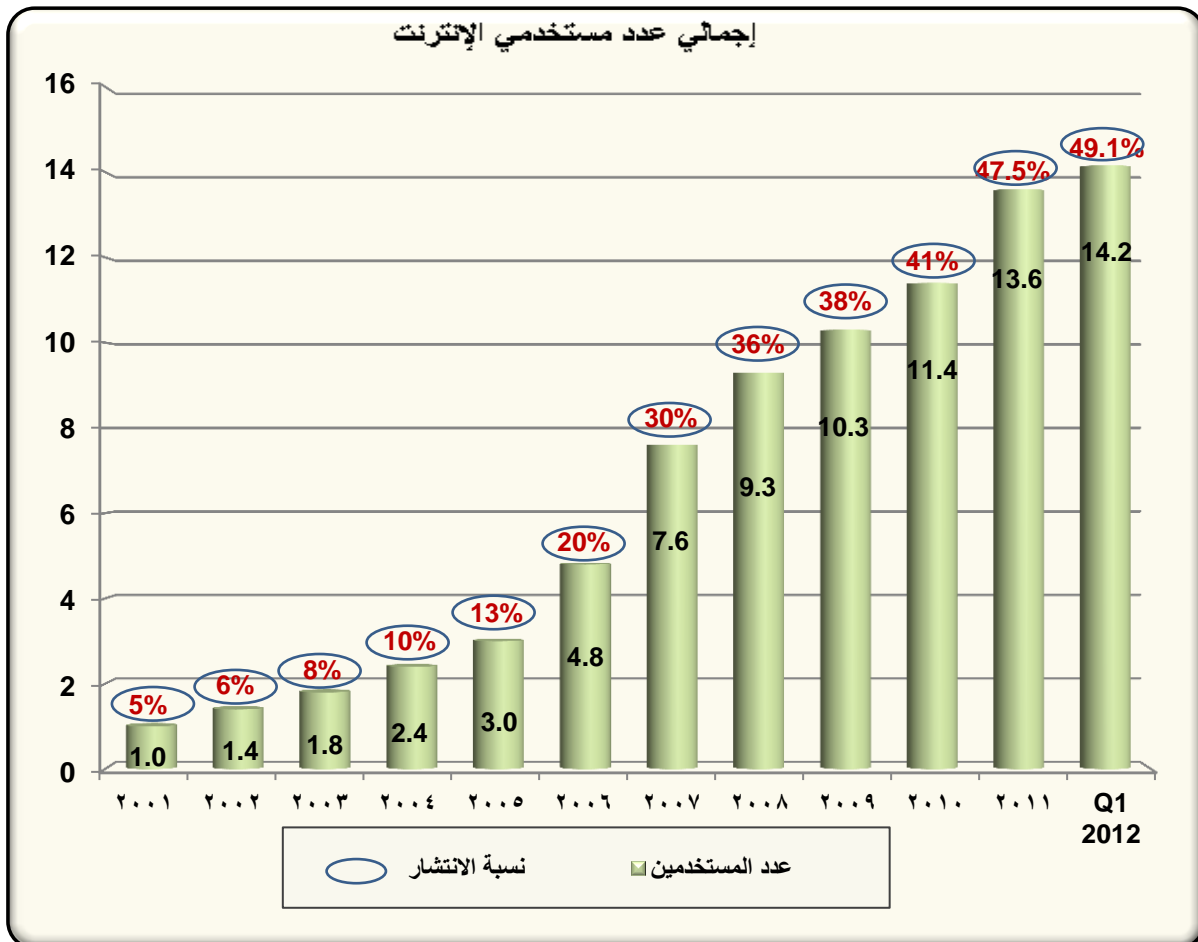


* تم تعديل الأرقام الخاصة بأعداد الاشتراكات لعام ٢٠١١، وذلك بعد إجراء عملية تدقيق وتحليل شاملة لأرقام الاشتراكات بالإضافة إلى تعديل منهجية حساب الأرقام.



٤- خدمات الإنترنت:

زادت نسبة انتشار الإنترنت بمعدلات عالية خلال السنوات الماضية حيث ارتفعت من ٥% عام ٢٠٠١م إلى حوالي ٤٩.١% في نهاية الربع الأول لعام ٢٠١٢م. ويقدر عدد مستخدمي الإنترنت في المملكة حالياً بحوالي ١٤.٢ مليون مُستخدم؛ حيث بينت تقديرات الهيئة والمسوحات الميدانية أن الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات الثابتة تكون في العادة متعددة المستخدمين للخط الواحد الثابت نظراً لارتباطها بالمساكن وتجمعات الأعمال، ويقدر عدد المستخدمين للخط الواحد الثابت في المملكة بحدود ٣.٣ مستخدمين، ومستخدم واحد لكل اشتراك أو أكثر في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة. إضافة إلى ذلك، هناك نسبة من المستخدمين الذين يجمعون بين الخدمتين الثابتة والمتنقلة بأكثر من اشتراك.. ومن المتوقع أن يشهد الطلب على خدمات الانترنت إرتفاعاً ملحوظاً في السنوات القليلة القادمة نتيجة توفر شبكات الألياف البصرية (FTTx) وما تقدمه من سرعات عالية وخصوصاً في المدن الكبيرة كمرحلة أولى، وتزايد العوامل المساعدة والداعمة لمحتوى الانترنت، وإنتشار الأجهزة الكفية الذكية وما تحتويه من برامج وتطبيقات معتمدة على الاتصال بالانترنت.





وتكتسب الانترنت اليوم أهمية خاصة في المملكة، وذلك بسبب تسارع انتشار استخدامها، وكثافة هذا الاستخدام، لاسيما من قبل الشباب ذكورا وإناثاً. وتتنوع دوافع الاستخدام وتختلف أغراضه وأشكاله؛ فالانترنت أضحت وسيلة للتفاعل وتبادل المعلومات والأفكار والصور والمواقع بين الأفراد والمؤسسات. وحسب نتائج المسح الميداني الذي قامت به الهيئة مؤخراً؛ والذي غطى مختلف الشرائح السكانية والاجتماعية من الأفراد، يمكن إجمال الأسباب الرئيسية لاستخدام الإنترنت في المملكة في عدة أنشطة يأتي في مقدمتها من حيث الأهمية للفرد محل العينة نشاط التصفح والتواصل مع الغير والبحث عن المعلومة، في حين كان استخدام الانترنت لأغراض الأعمال من الأنشطة الأقل ممارسة من قبل الافراد.

ولقد أظهرت نتائج مسح ميداني غطى مختلف الشرائح السكانية والاجتماعية من الأفراد، قامت به الهيئة مؤخراً لتحديد الأسباب الرئيسية لاستخدام الانترنت في المملكة؛ وقد جاءت النتيجة متمثلة في جملة من الاسباب يأتي في مقدمتها من حيث الأهمية للفرد محل العينة؛ أنشطة التصفح، والتواصل مع الآخرين، والبحث عن المعلومة، في حين جاء استخدام الإنترنت، لأغراض الأعمال أقل الأنشطة ممارسة من قبل الأفراد.

ويوضح الجدول التالي ترتيب أسباب استخدام خدمات الانترنت حسب نتائج المسح الميداني.

الترتيب حسب الأهمية	أسباب استخدام الانترنت
١	التصفح
٢	التواصل
٣	المعلومات
٤	الترفيه
٥	التعليم
٦	التحميل
٧	الأعمال
٨	أخرى

وعن العوائق والأسباب التي تحد من استخدام الأفراد لخدمات الانترنت، أظهر المسح أن أهم الاسباب هو (عدم المعرفة باستخدام الانترنت) أي أن الفرد يعي خدمة الانترنت وانتشارها، لكنه لا أنه لايعرف كيف يوظفها بالشكل الذي يحقق له الفائدة والرضا. وحسب عينة الدراسة، تبين أن المعرفة باستخدام الانترنت يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالمستوى التعليمي. وبالإضافة إلى ذلك، هناك من يستخدم الإنترنت ثم يعزف عنها نتيجة تكرار انقطاع الخدمة، أو بطء سرعات التصفح والتحميل.



كما أظهر المسح أن هناك عوائق اجتماعية وأسرية، ومالية تحد من استخدام الإنترنت .

ويوضح الجدول التالي ترتيب أسباب عدم استخدام خدمات الانترنت حسب نتائج المسح الميداني.

الترتيب (حسب الأهمية)	معوقات استخدام الانترنت
١	عدم المعرفة بكيفية الاستخدام
٢	السعر
٣	عدم سماح الاسرة بوجود الانترنت في المنزل
٤	الخوف من الضرر على الأطفال
٥	عدم توفر الخدمة
٦	ضعف المحتوى العربي
٧	عدم وجود الوقت الكافي
٨	عدم الاستخدام رغم توفر الخدمة

ويستخلص من هذه النتائج أهمية نشر ثقافة الانترنت بالمجتمع وتشجيع استخدامها الايجابي، مثل إدخال الانترنت ضمن مناهج التعليم، وتوفير خدمة الانترنت في المدارس والجامعات بشكل أكبر وبسرعات أعلى، وتخفيض تكاليف الخدمة، ونشر خدمات النطاق العريض ذات السعات العالية، وهذا ما تسعى إليه هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

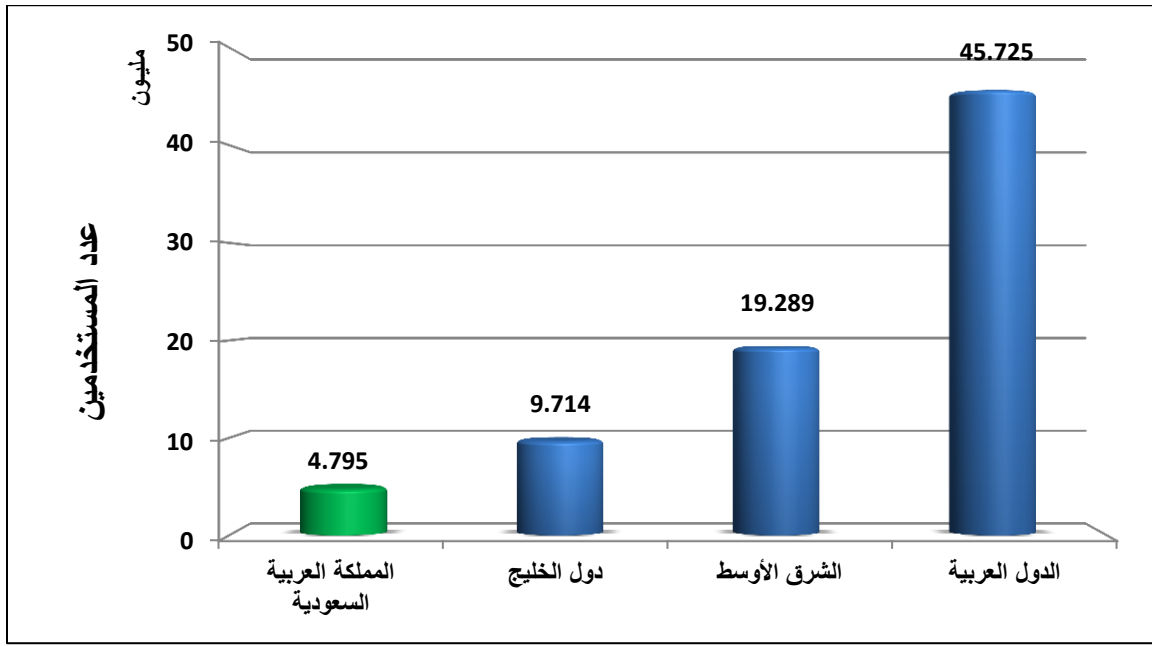
ثانياً - شبكات التواصل الاجتماعي:

تعتبر المواقع الاجتماعية على الشبكة العنكبوتية واحدة من أهم الظواهر التكنولوجية في العصر الحالي؛ إذ تزايد استخدام هذه الشبكات في السنوات الأخيرة بشكل ملفت وسريع. وعلى الرغم من وجود ما يزيد على ٢٠٠ موقع فعال للتواصل الاجتماعي في العالم حالياً مثل تويتر (Twitter) ولينكد إن (LinkedIn)؛ يعتبر موقع فيسبوك (Facebook) أكثر المواقع شهرة وأوسعها انتشاراً، حيث يأتي في المرتبة الأولى عالمياً من حيث الانتشار وعدد المستخدمين الذين قدر عددهم في نهاية العام ٢٠١١م بأكثر من ٨٤٥ مليون مستخدم نشط، يلج أكثر من نصفهم يومياً إلى الموقع.

وبالنسبة لاستخدام الشبكات الاجتماعية في المملكة، فقد تضاعف عدد المستخدمين لموقع تويتر (Twitter) وموقع فيسبوك (Facebook) بشكل كبير جداً مقارنة بما كان عليه في العام ٢٠١٠م على مستوى جميع الفئات العمرية والاجتماعية، حيث يقدر عدد مستخدمي موقع فيسبوك في المملكة في نهاية



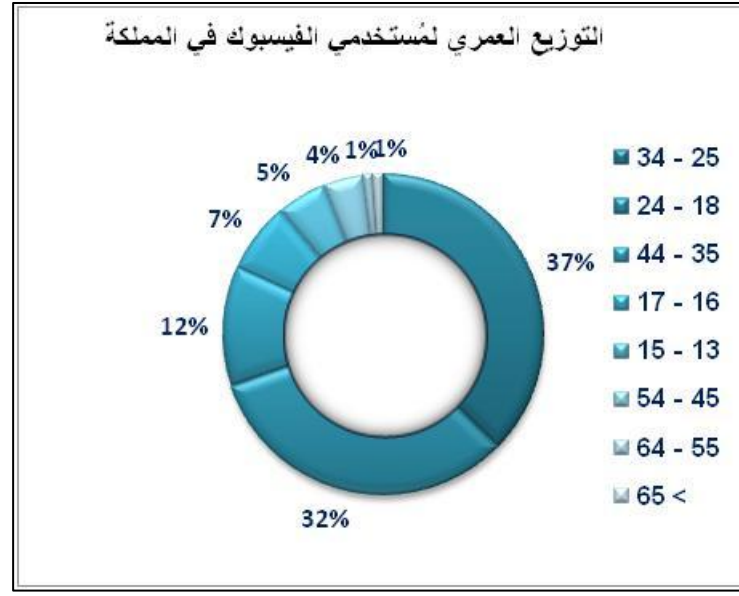
العام ٢٠١١م بحوالي ٤.٧٩٥ مليون مستخدم، وذلك بنسبة انتشار تبلغ ١٦.٧٦% للسكان، و٣٥.٢٦% مستخدمي الانترنت. وللمقارنة مع دول المنطقة والعالم في عدد المستخدمين، تحتل المملكة المرتبة الثلاثين عالمياً في عدد المستخدمين، والثانية عربياً بعد مصر.



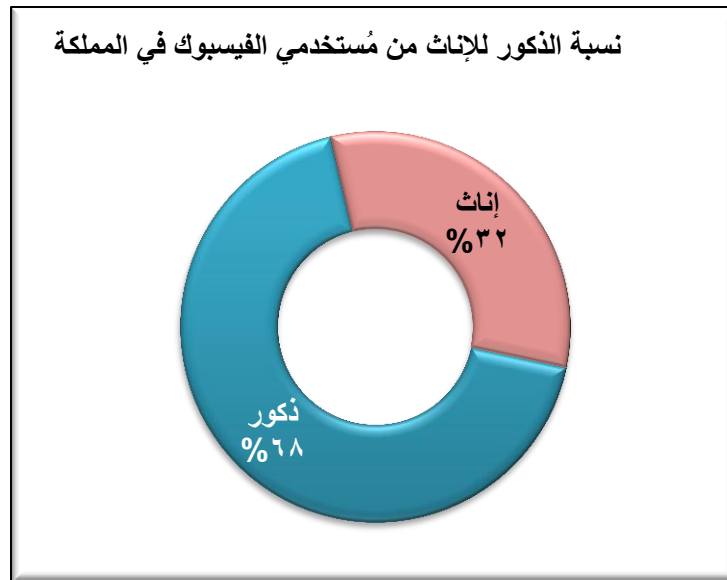
المصدر: موقع فيسبوك (www.facebook.com) وتحليلات الهيئة.

المؤشر	القيمة
ترتيب المملكة عالمياً	٣٠
ترتيب المملكة عربياً	٢
نسبة الانتشار (للسكان)	١٦.٧٦%
نسبة الانتشار (مستخدمي الانترنت)	٣٥.٢٦%

الجدير بالذكر أن فئة الشباب تمثل الغالبية العظمى من مستخدمي موقع فيسبوك في المملكة، بنسبة تتجاوز ٨٠% لمن هم دون سن الخامسة والثلاثين. كما تبلغ نسبة مستخدمي الموقع من الذكور ٦٨% مقارنة بـ ٣٢% من الإناث.



المصدر: (www.socialbakers.com) وتحليلات الهيئة.



المصدر: (www.socialbakers.com) وتحليلات الهيئة.