



تقرير

مؤشرات الأداء لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات (نهاية العام ٢٠١١م)

إعداد

إدارة الدراسات الإقتصادية ودراسات السوق هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

مارس ٢٠١٢م

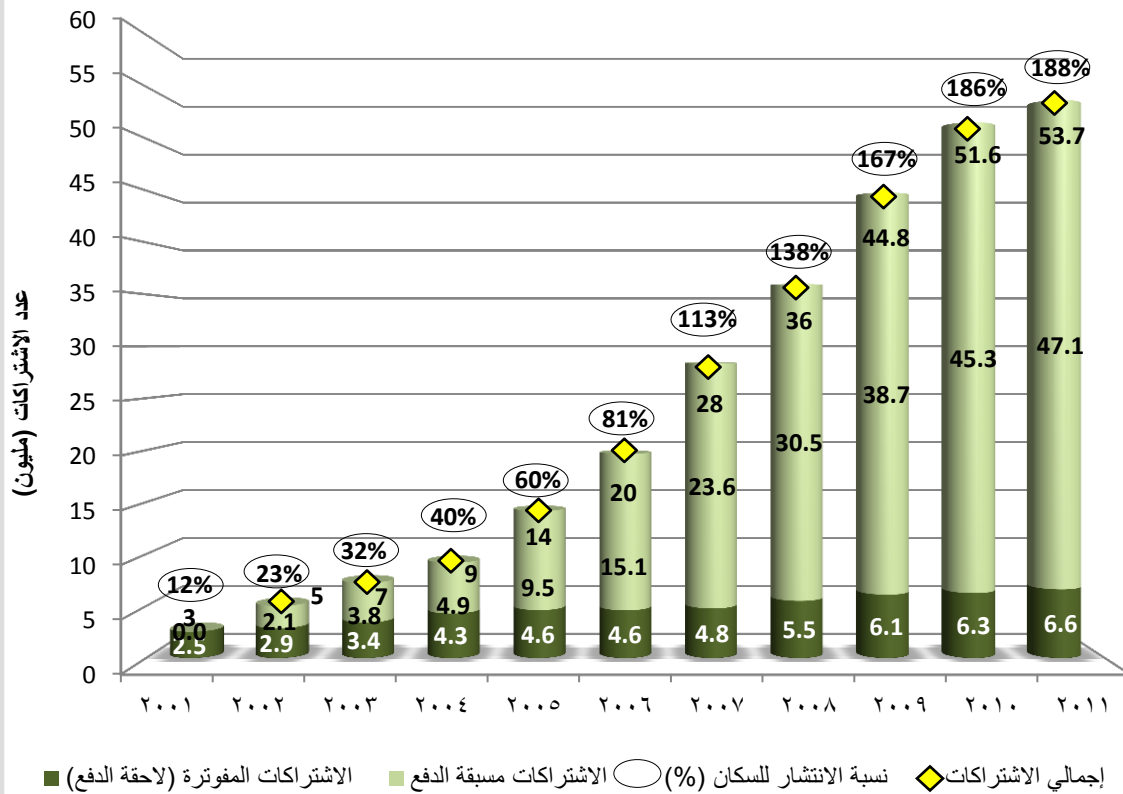


أولاً - مؤشرات الأداء لخدمات الاتصالات:

١ - خدمات الاتصالات المتنقلة

وصل عدد الإشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة إلى حوالي ٥٣.٧ مليون إشتراك بنهاية العام ٢٠١١م*، وتمثل الإشتراكات مسبقة الدفع الغالبية العظمى منها بنسبة تتجاوز ٨٧٪، وبذلك تكون نسبة الانتشار لخدمات الاتصالات المتنقلة على مستوى السكان حوالي ١٨٨٪. 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.

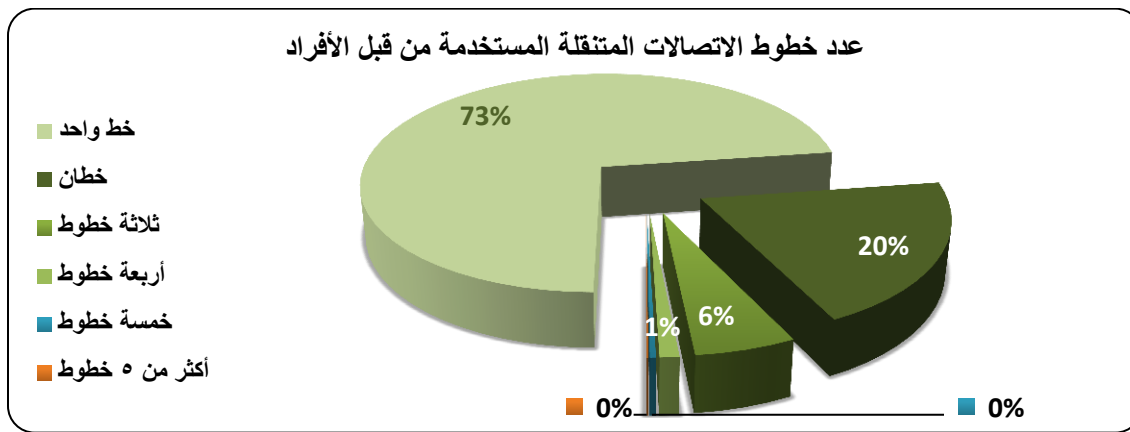
إجمالي الإشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة



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



ويلحظ في السنوات الاخيرة إرتفاع أعداد الاشتراكات في خدمات الاتصالات المتنقلة ونسب الانتشار على مستوى السكان، وهذا راجع إلى اسباب عدة، لعل من أهمها تعدد الشرائح الصوتية لدى المستخدم الواحد، والذي أصبح إتجاهاً سائداً بين الأفراد في السنوات الاخيرة. وبينت نتائج مسح ميداني قامت به الهيئة على شريحة كبيرة من الأفراد أن حوالي ٣٠٪ من المستخدمين يمتلكون أكثر من خط هاتفي متنقل؛ وذلك لأسباب عدة أهمها ما يتعلق بالفصل بين الإستخدامات الشخصية العائلية والإستخدامات الخاصة بأمور العمل أو النشاط التجاري. ويوضح الشكل التالي نسب إمتلاك خطوط الاتصالات المتنقلة المستخدمة من قبل الأفراد.

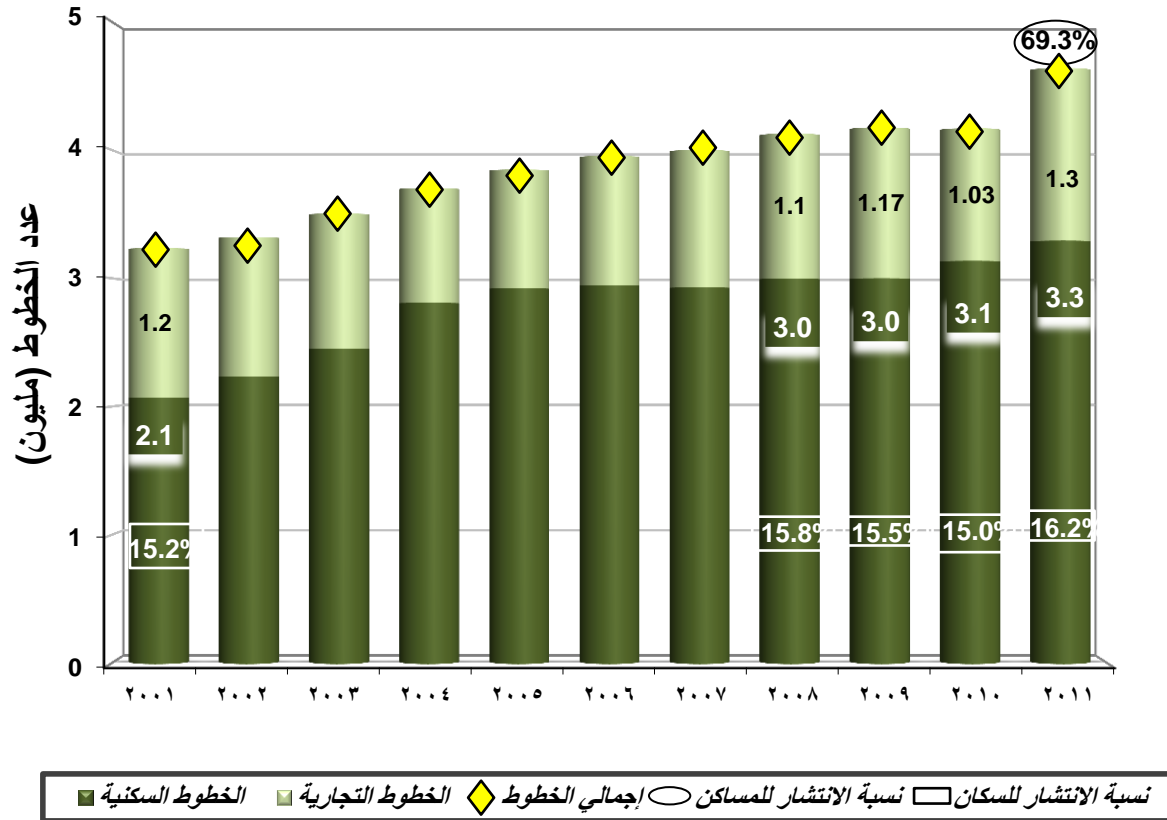


٢ - خدمات الاتصالات الثابتة:

بلغ عدد الخطوط العاملة للهاتف الثابت بنهاية العام ٢٠١١م 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 ١٦.٢٪، في حين بلغت نسبة الانتشار للمساكن بحدود ٦٩.٣٪. ويتضح من الشكل أن هنالك ثباتاً نسبياً في معدل الإقبال على خدمة الاتصالات الثابتة منذ عام ٢٠٠٤م. ويعود السبب في ركود الطلب على خدمات الاتصالات الثابتة إلى سرعة انتشار خدمات الاتصالات المتنقلة، وسهولة الاشتراك بها، والانخفاض التدريجي في أسعارها، مما أدى إلى عزوف المستهلكين عن طلب الخدمة الثابتة. إلا أنه من المتوقع أن ينشط الطلب على الخدمات الثابتة وخصوصاً في المدن الرئيسية نتيجة تنامي الطلب على خدمات النطاق العريض الثابتة وخصوصاً شبكة الألياف البصرية (FTTx).



إجمالي الاشتراكات في خدمات الاتصالات الثابتة



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:

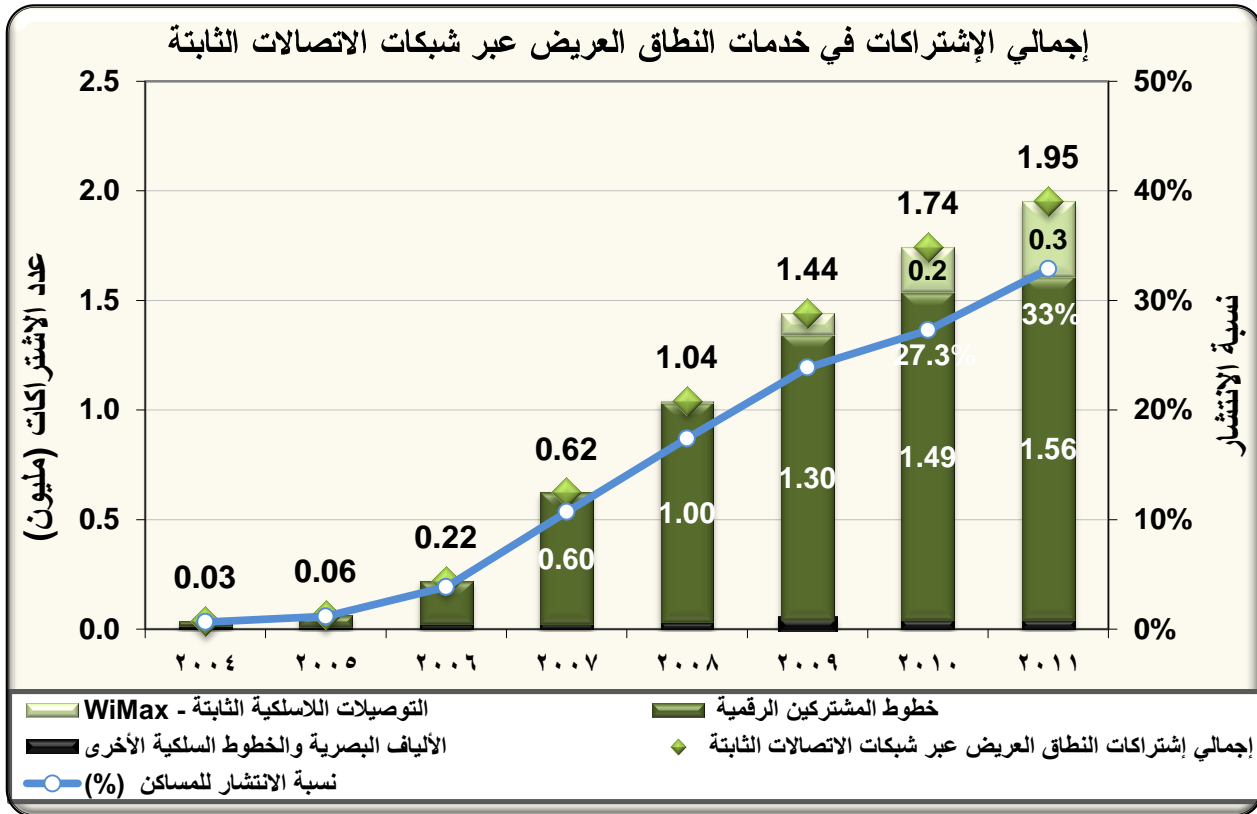
تشير الدراسات إلى أن خدمات النطاق العريض ستكون المحرك الرئيس لنمو قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في الفترة القادمة، وأحد أهم مصادر دخل القطاع. وما زالت هناك فرص نمو جيدة في مجال نشر خدمات النطاق العريض في المملكة خلال السنوات القادمة، وخاصة من خلال الاتصالات اللاسلكية الثابتة والمتنقلة؛ مع احتدام المنافسة وزيادة الطلب على استخدام خدمات النطاق العريض وتطبيقاته. ونظراً إلى أن الفجوة في انتشار خدمات النطاق العريض ما زالت كبيرة مقارنة بالدول المتقدمة؛ ولتحقيق أهداف خطة التنمية التاسعة التي تتضمن "السعي نحو الاقتصاد المعرفي من خلال تطبيق التعاملات الإلكترونية ونشر استخدامها في جميع مناطق المملكة"، فإن هذا الأمر يتطلب توفير بنية تحتية من شبكات اتصالات ذات نطاق عريض لنقل البيانات والدخول إلى الإنترنت بسرعة وجودة عالية، وأسعار مناسبة؛ وذلك لتسهيل تدفق



المعلومات وانسيابها، وإتاحتها للمواطنين في المملكة. وهذا بالطبع سيكون حجر الزاوية لارتقاء المملكة إلى مصاف الدول المتقدمة في توفير ما يعرف بـ (خدمات الإنترنت فائق السرعة للجميع).

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 ١.٩٥ مليون مشترك بنهاية العام ٢٠١١م؛ بنسبة إنتشار تقدر بحوالي ٣٣% على مستوى المساكن.

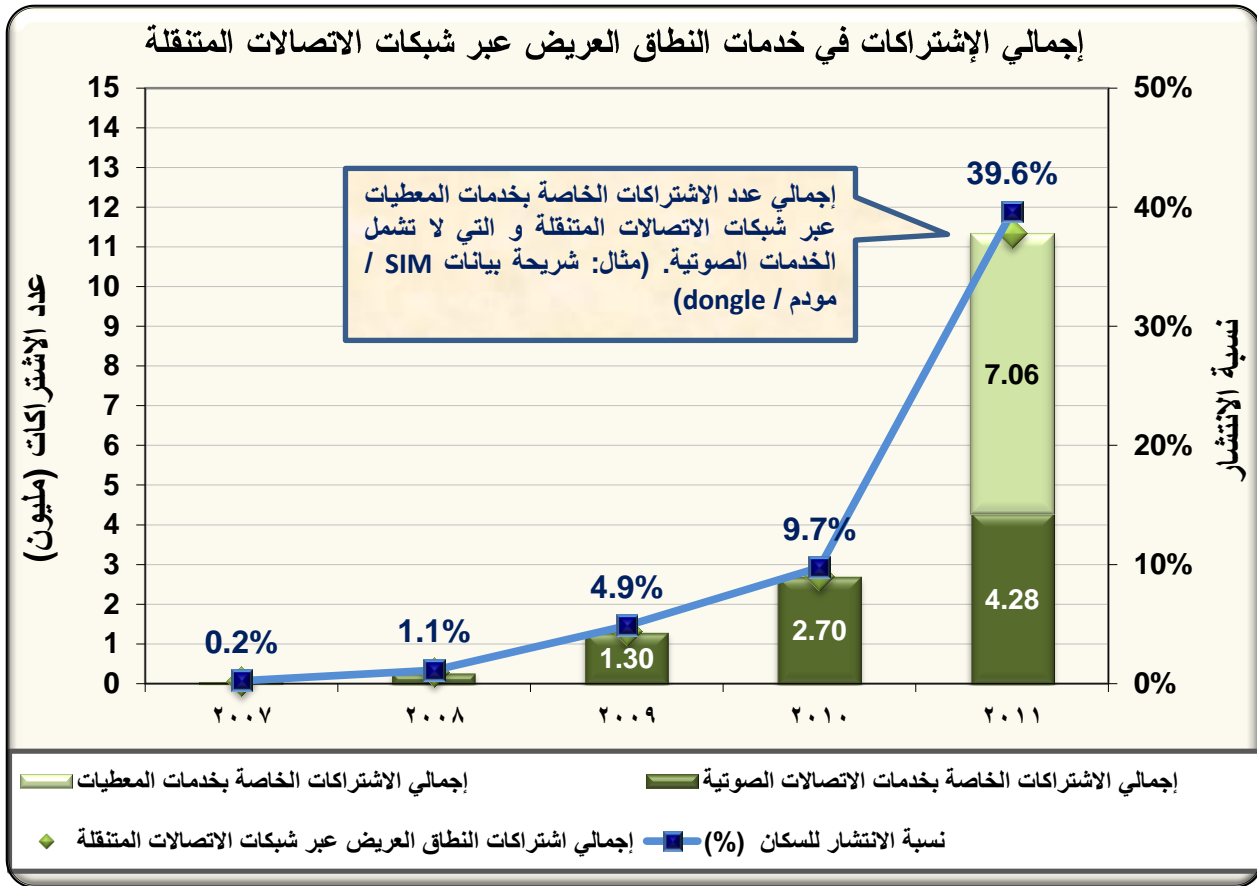


٢-٣ خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة:

وصل إجمالي الاشتراكات في خدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة بتعريفها الشامل إلى حوالي ١١.٣ مليون مشترك* بنهاية العام ٢٠١١م، 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 للترويج إلى شبكات الانترنت،



وهذا ما أدى إلى ارتفاع كبير في عدد المستخدمين سواء عن طريق الشرائح الخاصة بخدمات المعطيات أو الاشتراك بباقات الانترنت والنطاق العريض باستخدام الشرائح الصوتية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات قد واكبت التحديثات التي أجراها الإتحاد الدولي للاتصالات في حساب مؤشرات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة في بداية العام ٢٠١١م، حيث شمل التعريف الجديد جميع الاشتراكات في خدمات النطاق العريض سواء باستخدام شرائح الاتصالات الصوتية أو الشرائح الخاصة بخدمات المعطيات وهذا ما جعل الرقم الإجمالي لخدمات النطاق العريض عبر شبكات الاتصالات المتنقلة ونسبة الانتشار مرتفعين مقارنة بالفترات السابقة. وبالتالي تصبح نسبة إنتشار خدمات النطاق العريض بالنسبة للسكان بنهاية العام ٢٠١١م حوالي ٣٩.٦٪.

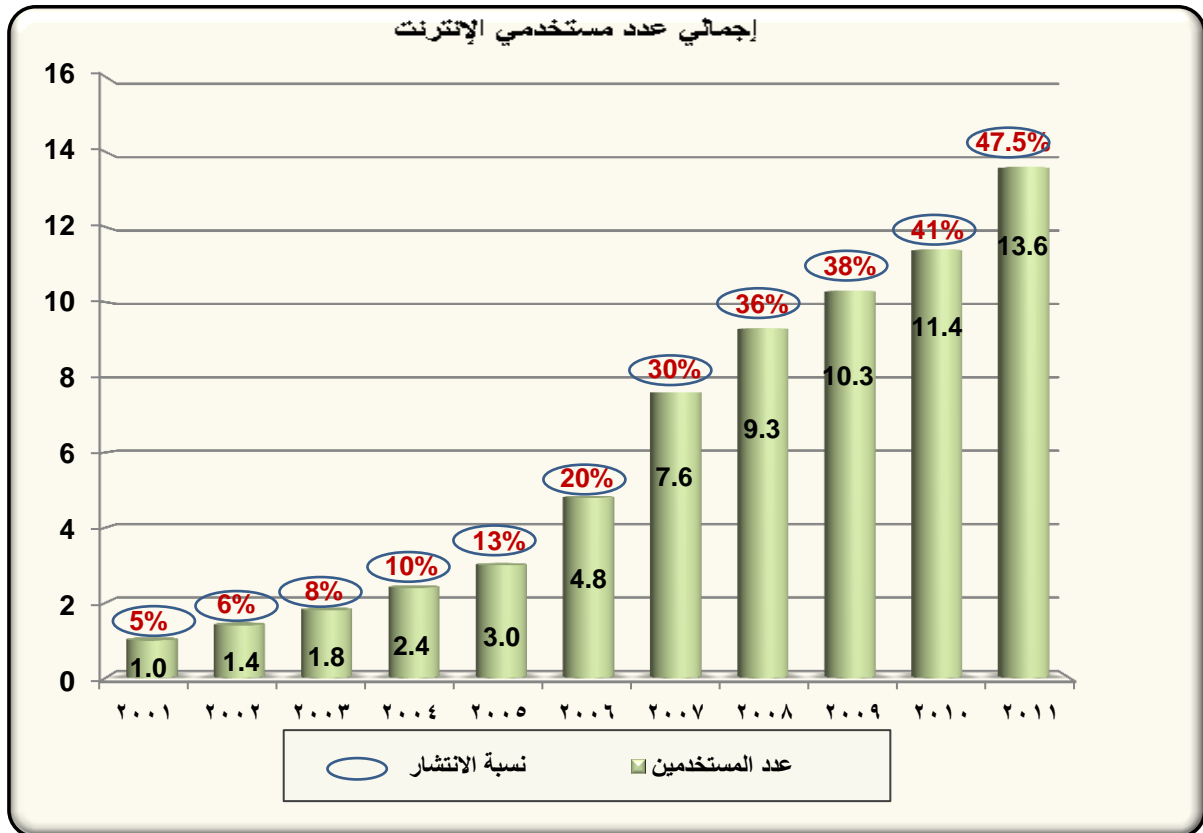


❖ تم تعديل الأرقام الخاصة بأعداد الاشتراكات للفترات الربعية لعام ٢٠١١، وذلك بعد إجراء عملية تدقيق وتحليل شاملة لأرقام الاشتراكات بالإضافة إلى تعديل منهجية حساب الأرقام.



٤- خدمات الإنترنت:

زادت نسبة انتشار الإنترنت بمعدلات عالية خلال السنوات الماضية حيث ارتفعت من ٥% عام ٢٠٠١م إلى حوالي ٤٧.٥% في نهاية العام ٢٠١١م. 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، و مستخدم 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. وتعزى أسباب النمو إلى زيادة الوعي بزوائد الإنترنت، والنمو الكبير في خدمات النطاق العريض والسرعات المتاحة لها، إضافة إلى الإنخفاض المتواصل في أسعار الأجهزة والخدمات، وتوفر التطبيقات والتعاملات الإلكترونية (الخدمات المصرفية والتجارية والحكومية) بشكل متزايد. 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، وانتشار الأجهزة 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.

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

وفي المقابل، أظهرت نتائج المسح الميداني أن هناك عدد من العوائق والأسباب التي تحد من استخدام الأفراد لخدمات الانترنت، حيث اتضح أن أهم سبب لعدم استخدام الانترنت بين شريحة غير المستخدمين هو "عدم المعرفة باستخدام الانترنت"؛ بمعنى أن الفرد يعي خدمة الانترنت وانتشارها إلا أنه لايعرف كيف يوظفها بالشكل الذي يحقق له الفائدة والرضا، وهنا يجب التنويه إلى أن عدم المعرفة باستخدام الانترنت ترتبط عكسياً بالمستوى التعليمي حسب عينة الدراسة. كما توجد بعض العوائق الاجتماعية والأسرية وأيضاً المالية التي لها تأثير سلبي على استخدام الانترنت. بالإضافة إلى ذلك، هناك من يستخدم الانترنت ثم يعزف عنها نتيجة تكرار إنقطاع الخدمة أو بطء سرعات التصفح والتحميل. و يوضح 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

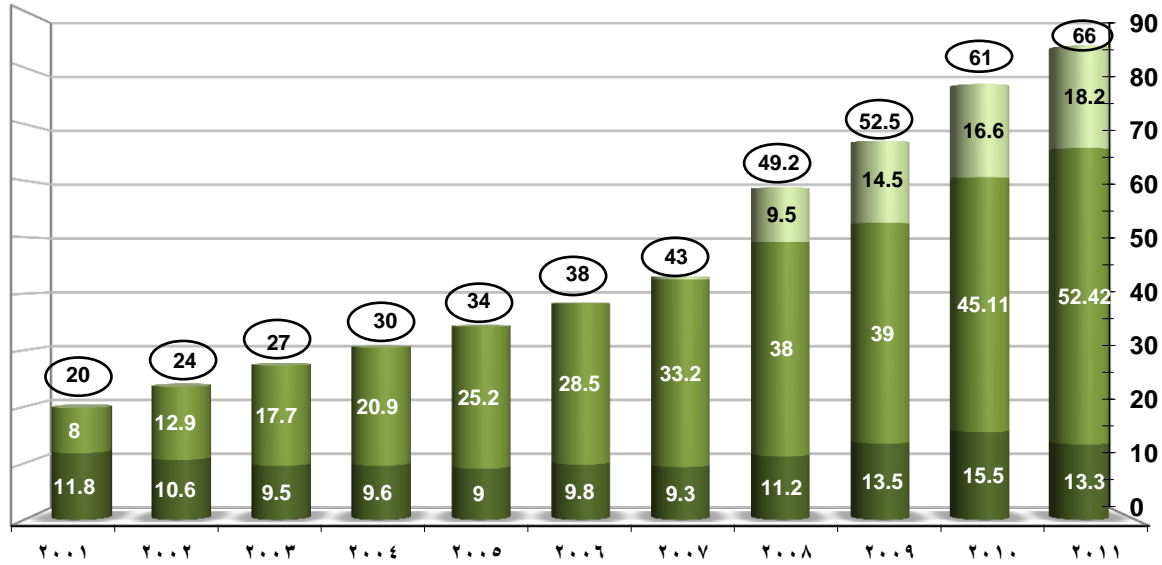
ويستخلص من هذه النتائج أهمية نشر ثقافة الانترنت بالمجتمع وتشجيع استخدامها الايجابي، مثل إدخال الانترنت ضمن مناهج التعليم، وتوفير خدمة الانترنت في المدارس والجامعات بشكل أكبر وبسرعات أعلى، وتخفيض تكاليف الخدمة، ونشر خدمات النطاق العريض ذات السعات العالية، وهذا ما تسعى إليه هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات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

ثانياً- إيرادات خدمات الاتصالات:

حققت شركات الاتصالات إيرادات إجمالية مباشرة من عملياتها في المملكة بحوالي (٦٥ مليار) ريال في نهاية عام (٢٠١١م)، بمتوسط نمو يقدر بحوالي (١٢.٨٪) سنوياً خلال السنوات العشر الماضية (٢٠٠١م-٢٠١١م) وتمثل إيرادات خدمات الاتصالات المتنقلة حوالي (٨٠٪) من إجمالي الإيرادات، في حين تمثل خدمات الإتصالات الثابتة والمعطيات حوالي (٢٠٪). وبالإضافة إلى الإيرادات من الخدمات المقدمة في سوق المملكة، فقد أدت استثمارات بعض شركات الاتصالات الوطنية في أسواق الدول الأخرى إلى نمو إيرادات القطاع من الاستثمارات الخارجية من (٤٥٥ مليون) ريال في عام (٢٠٠٧م)، إلى ما يقارب (١٨.٢ مليار) ريال في نهاية عام (٢٠١١م)، بحيث يصبح إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات من عمليات شركات الاتصالات داخل المملكة وخارجها حوالي (٨٤ مليار) ريال.



إيرادات قطاع خدمات الاتصالات (مليار ريال)



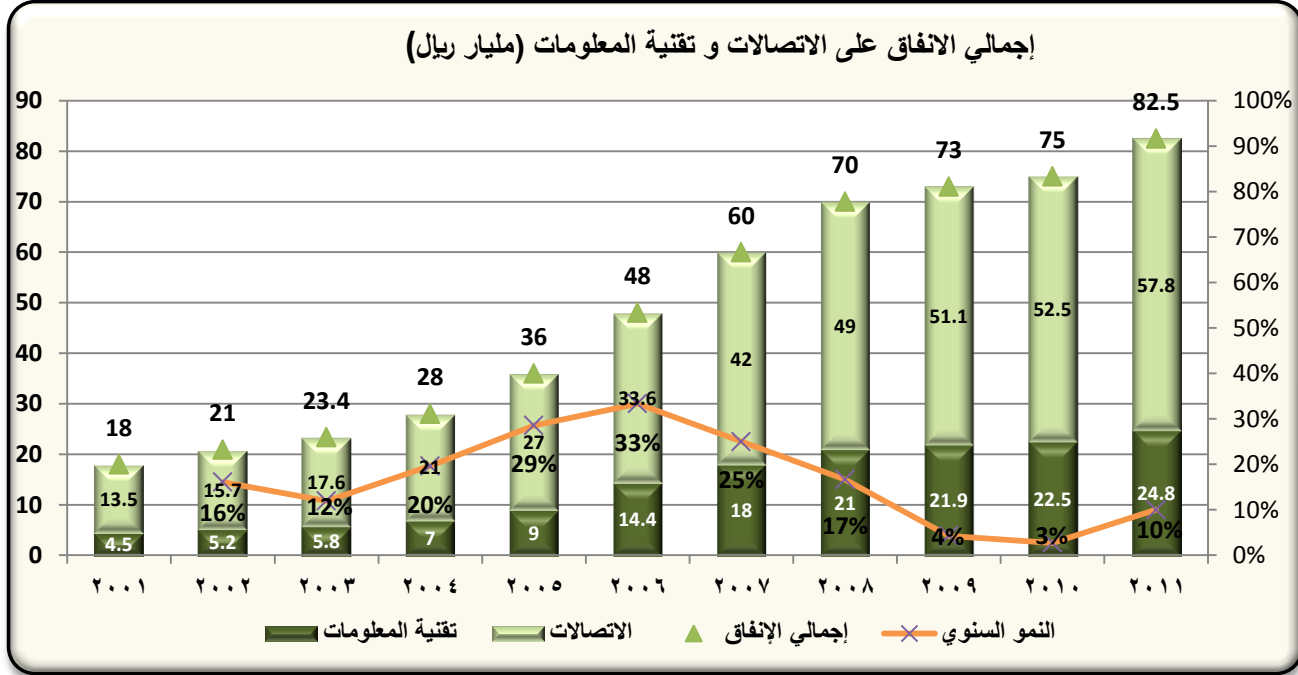
الاتصالات الثابتة والبيانات ■ الاتصالات المتنقلة ■ إيرادات الاستثمارات الخارجية ■ مجموع الإيرادات من سوق المملكة ○

ثالثاً- حجم الإنفاق على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات:

تشير تقديرات الهيئة إلى أن حجم الإنفاق على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات يقدر بحدود (٨٣ مليار) ريال في العام (٢٠١١م) مقارنة بـ (٢١ مليار) ريال في العام (٢٠٠٢م)، وبمتوسط نمو سنوي يقدر بحوالي (١٤٪). ويمثل الإنفاق على تقنية المعلومات حوالي (٣٠٪) من إجمالي حجم الإنفاق؛ يتركز معظمها في الإنفاق على الأجهزة وخدمات تقنية المعلومات. ومن المتوقع أن ينمو حجم الإنفاق على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات بنسبة تزيد على (١٠٪) في عام (٢٠١٢م)؛ مدفوعاً بشكل رئيسي من قبل الاستثمارات المتواصلة في القطاع الحكومي، حيث أن تنفيذ المشاريع الحكومية سيعزز إنفاق القطاع العام على تقنية المعلومات، إضافة إلى توقع أن تشهد سوق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات نمواً قوياً في الطلب على الهواتف الذكية في عام (٢٠١٢م) مع زيادة الاهتمام بالتقنيات الحديثة والتطبيقات التفاعلية جراء التطورات الجديدة في التقنية والمعلومات وشبكات الاتصالات؛ والذي سيؤدي بدوره إلى تنامي الاستثمار في الخدمات المساندة في هذا القطاع. ويعتبر سوق خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة هو أكبر أسواق الاتصالات وتقنية المعلومات في منطقة الشرق الأوسط من حيث القيمة الرأسمالية وحجم الإنفاق، ويستحوذ على نسبة تزيد على (٦٨٪) من حجم هذا القطاع في أسواق الخليج العربي، وباستثمارات رأسمالية تزيد عن (١٢٥ مليار) ريال في السنوات



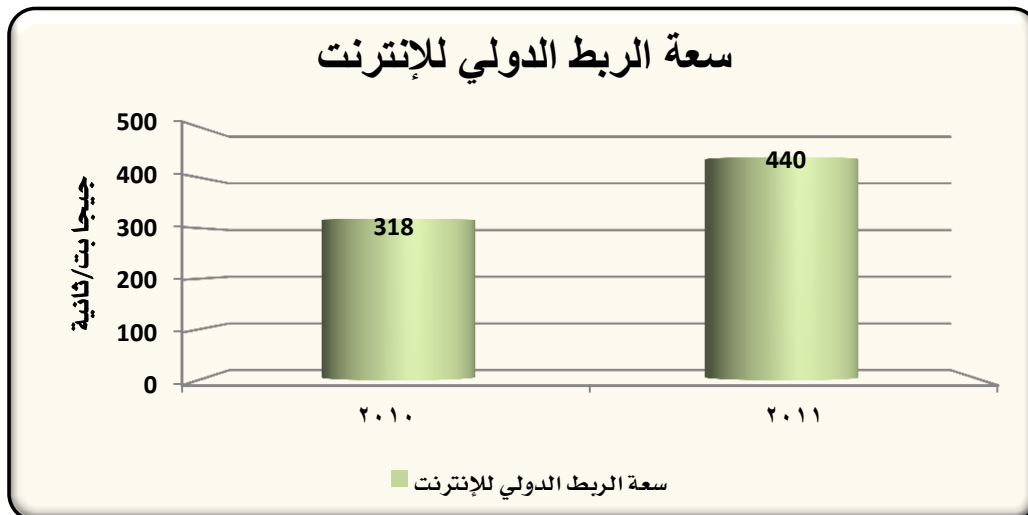
العشر السابقة وذلك بسبب التنوع الصناعي الذي شهدته المملكة، والذي أدى بدوره إلى زيادة الطلب على البرمجيات والمعدات والخدمات التي تشكل القطاع الأكثر نمواً في مجال تقنية المعلومات.



المصدر : مصلحة الإحصاءات العامة، وتحليلات الهيئة

رابعاً - سعة الربط الدولي للإنترنت (International internet bandwidth):

حسب أحدث البيانات المتاحة؛ فقد بلغ إجمالي ساعات الربط الدولي للإنترنت حوالي ٤٤٠ جيجا بت/ثانية؛ مقارنةً بـ ٣١٨ جيجا بت/ثانية في عام ٢٠١٠م.





خامساً - مساهمة نشاط الاتصالات في الناتج المحلي الاجمالي:

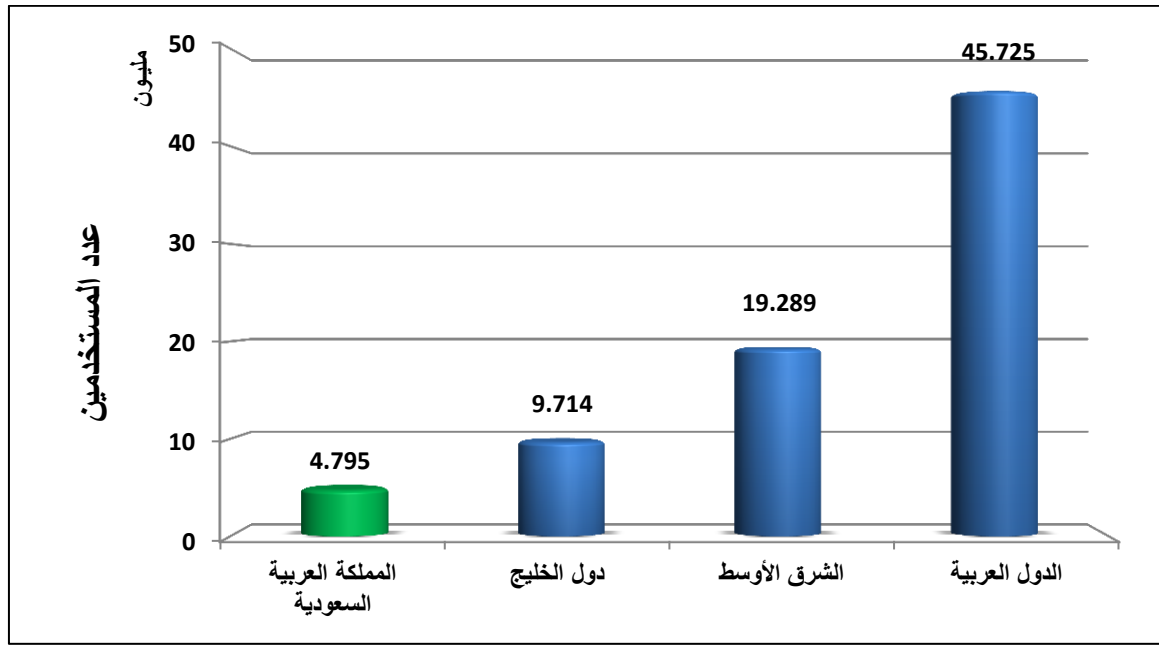
أدى تنامي الاستثمارات الرأسمالية وتوسيع وتطوير شبكات الاتصالات إلى زيادة مساهمة نشاط الاتصالات في الناتج المحلي الاجمالي بشكل ملموس، نتيجة تحرير قطاع الاتصالات وفتح سوقه للمنافسة، ما أدى إلى جذب الاستثمارات للقطاع، وزيادة معدلات النمو فيه، وارتفاع إسهامه المباشر في الناتج الإجمالي المحلي، إضافة إلى آثاره الإيجابية غير المباشرة في رفع كفاءة القطاعات الانتاجية الأخرى في الاقتصاد-. إذ تشير الأرقام الأولية لبيانات الناتج المحلي الاجمالي إلى ارتفاعه بنسبة (٧٪) كنمو حقيقي لعام (٢٠١١م) وصولاً إلى (٢٠١ ترليون ريال) -بالاسعار الجارية-. وبحسب تقديرات الهيئة؛ تقدر مساهمة قطاع الاتصالات بحوالي (٣٪)، علماً أن القيمة المضافة لقطاع الاتصالات بحسب هذه التقديرات شهدت ارتفاعاً خلال الاعوام الثلاثة الماضية، بينما تراجعت نسبة القيمة المضافة لقطاع الاتصالات من الناتج المحلي خلال نفس الفترة من (٤.٤٪) لعام (٢٠٠٧م) إلى (٣٪) للعام (٢٠١١م). ويرجع ذلك أساساً إلى النمو الكبير في الناتج المحلي الاجمالي بسبب ارتفاع أسعار النفط وزيادة معدلات إنتاجه. إلا أنه في حال استخدام تحييد قطاع البترول والتعدين في مكون الناتج المحلي، يقدر أن تكون نسبة مساهمة نشاط الاتصالات في إجمالي الناتج المحلي -الغير نفطي- بحدود (٦٪) للعام (٢٠١١م). إضافة إلى ذلك، ستؤدي نسب السيولة المتاحة لشركات الاتصالات، وتحسن بيئة الائتمان المصرفي للشركات إلى تعاضم قيم الاستثمارات في البنى التحتية والشبكات وخصوصاً لخدمات النطاق العريض، حيث تبين الدراسات أن هنالك علاقة طردية بين نسبة انتشار خدمات النطاق العريض ومعدل النمو في إجمالي الناتج المحلي؛ حيث يؤدي الارتفاع في انتشار خدمات النطاق العريض بنسبة (١٠٪) إلى نمو تتراوح نسبته بين (١.٢٪ و ١.٣٪) في إجمالي الناتج المحلي.

سادساً - 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٪ لمستخدمي 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 (لمستخدمي 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.

