United Arab Emirates

هيئة تنظيم الاتصالات TRA
TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY

تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في دولة الإمارات العربية المتحدة
مسح الأسر 2012

أكتوبر 2012

المحتويات

	الصفحة
الخلفية	3
المنهجية.	4
المقدمة والنتائج الرئيسية	5
الهاتف الثابت	11
الهاتف المتحرك	18
المكالمات الدولية	29
خدمات الانترنت	39
الانترنت المتنقل (Mobile Broadband)	57
شبكات التواصل الإجتماعي.	62
رضا المستخدم	67
ملحق	79

الخلفية

خلال العام 2012، قامت هيئة تنظيم الاتصالات بإجراء مسح لقياس مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من قبل الأسر والأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة. شمل المسح عدة خدمات من ضمنها خدمات الهاتف الثابت والهاتف المتحرك وخدمات الإنترنت.

ركز المسح على قياس التالي من بين عدة عوامل أخرى:

- مدى توفر خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للأسر والأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- مستوى وسلوكيات استخدام خدمات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للأسر والأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- مستوى رضا مستخدمي تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- مدى استخدام الأفراد في الإمارات العربية المتحدة لشبكات التواصل الاجتماعي.

نستعرض في هذا التقرير نتائج مسح تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في دولة الإمارات العربية المتحدة لعام 2012.

قامت هيئة تنظيم الاتصالات بإجراء مسح مماثل في عام 2010. كما يمكن الإطلاع على نتائج ذلك المسح من خلال الرابط التالي: http://www.tra.gov.ae/ict_in_uae.php

المنهجية

تم جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية التي تم إجراؤها مع 2045 أسرة من جميع أنحاء الدولة. تم اختيار أفراد تتراوح أعمارهم بين 15 إلى 74 سنة باستخدام عينة عشوائية طبقية لتعكس التوزيعات حسب الإمارة والجنس والجنسية والطبقة الاجتماعية.

شمل المسح أقسام تتكلم عن خدمات الهاتف الثابت والهاتف المتحرك واستخدام الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي.

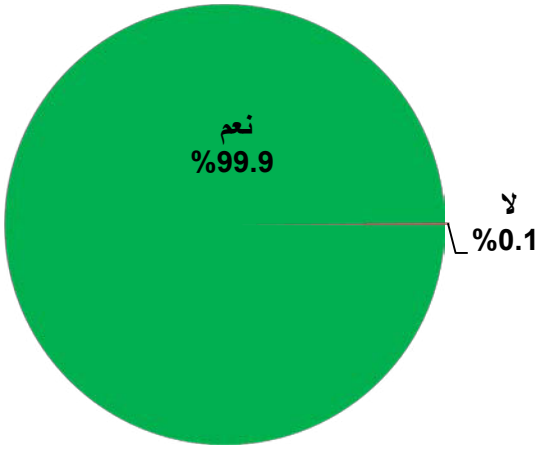
ركز مسح خدمات الهاتف الثابت على أساس استخدام الأسر للهاتف الثابت وليس استخدام الأفراد. ولتحقيق ذلك، تم استهداف رب الأسرة أو من يحل محله فيما يخص قرار اشتراك الأسرة في خدمة الهاتف الثابت بالإضافة إلى الشخص المسؤول عن سداد نفقات الخط الثابت.

بينما استهدف مسح الهاتف المتحرك والإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي أفراد تم اختيارهم بصورة عشوائية من كل أسرة.

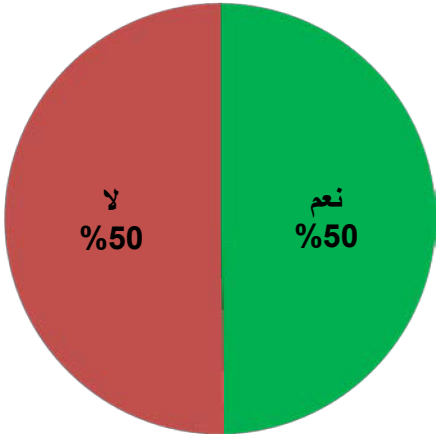
يعطي المسح مستوى ثقة بنسبة 95٪ مع هامش خطأ بأقل من 3٪.

المقدمة والنتائج الرئيسية

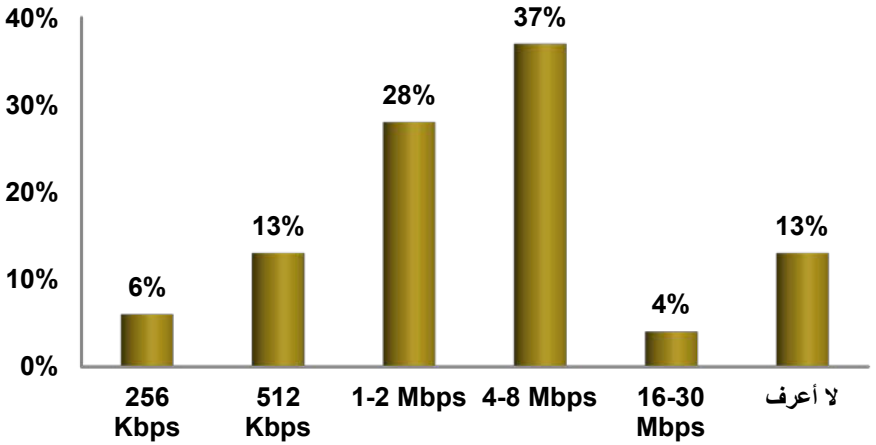
نسبة الأفراد الذين لديهم هاتف متحرك



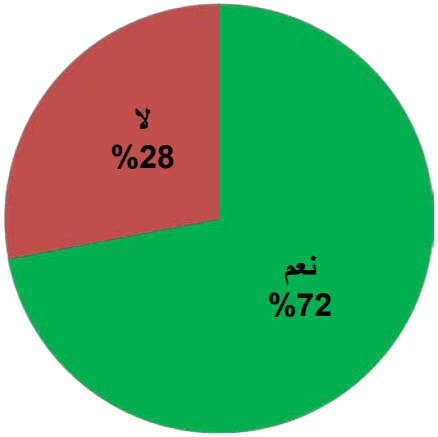
نسبة الأسر التى لديها هاتف ثابت



سرعة إنترنت النطاق العريض بالمنزل

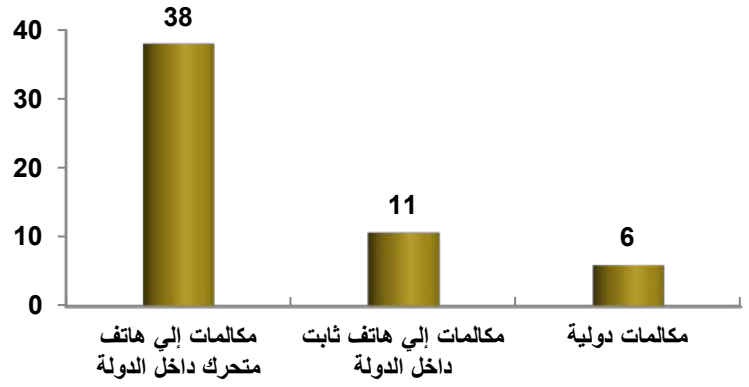


نسبة الأسر التى لديها إنترنت

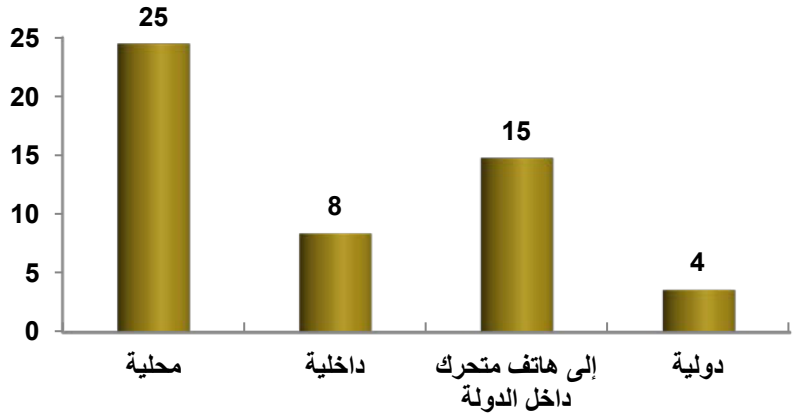


المقدمة والنتائج الرئيسية - الاستخدام

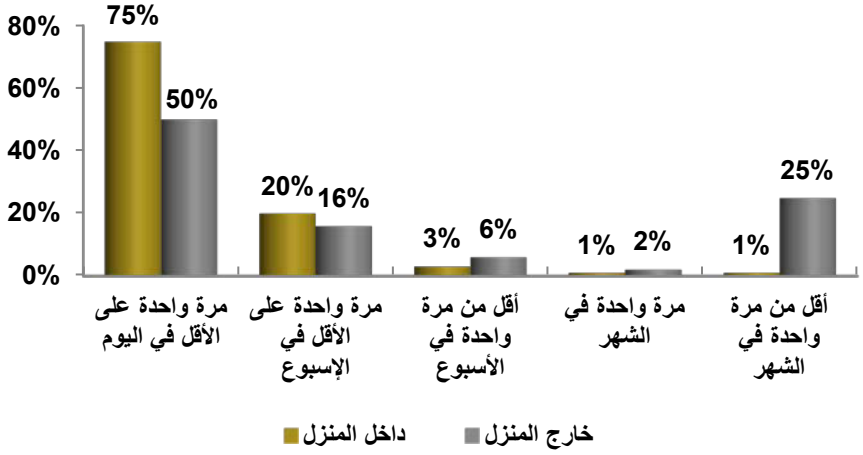
متوسط عدد المكالمات من الهاتف المتحرك في الأسبوع



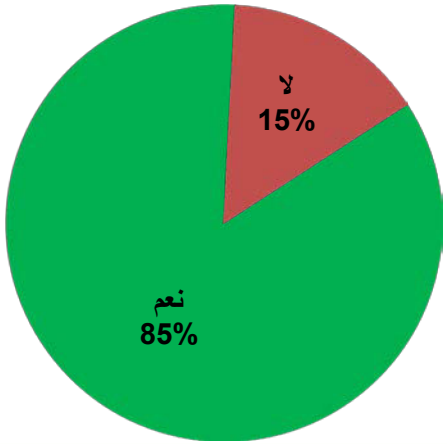
متوسط عدد المكالمات من الهاتف الثابت في الأسبوع



عدد مرات استخدام الإنترنت من المواقع التالية

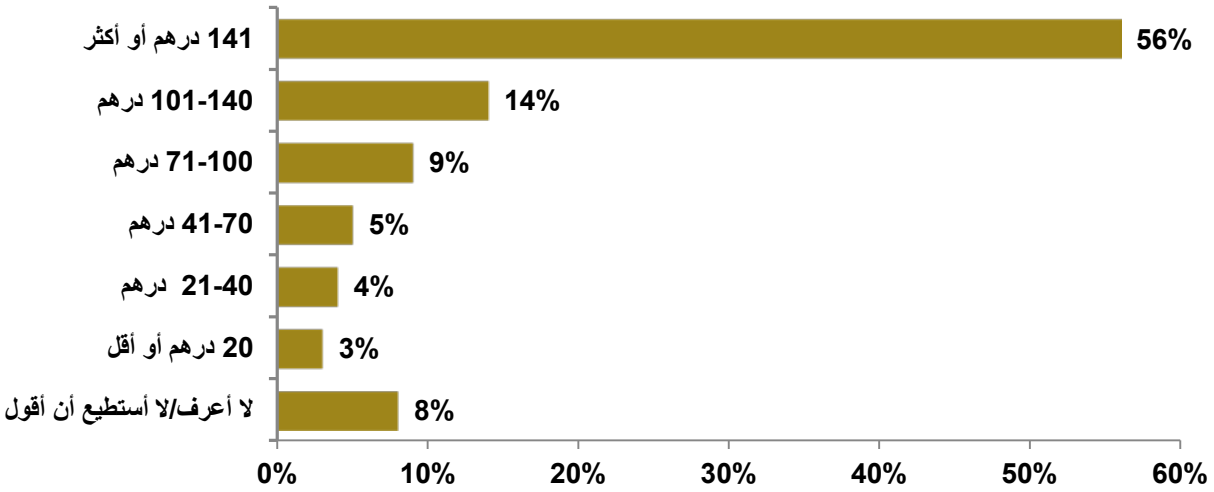


نسبة استخدام الإنترنت خلال الأشهر الثلاثة الماضية

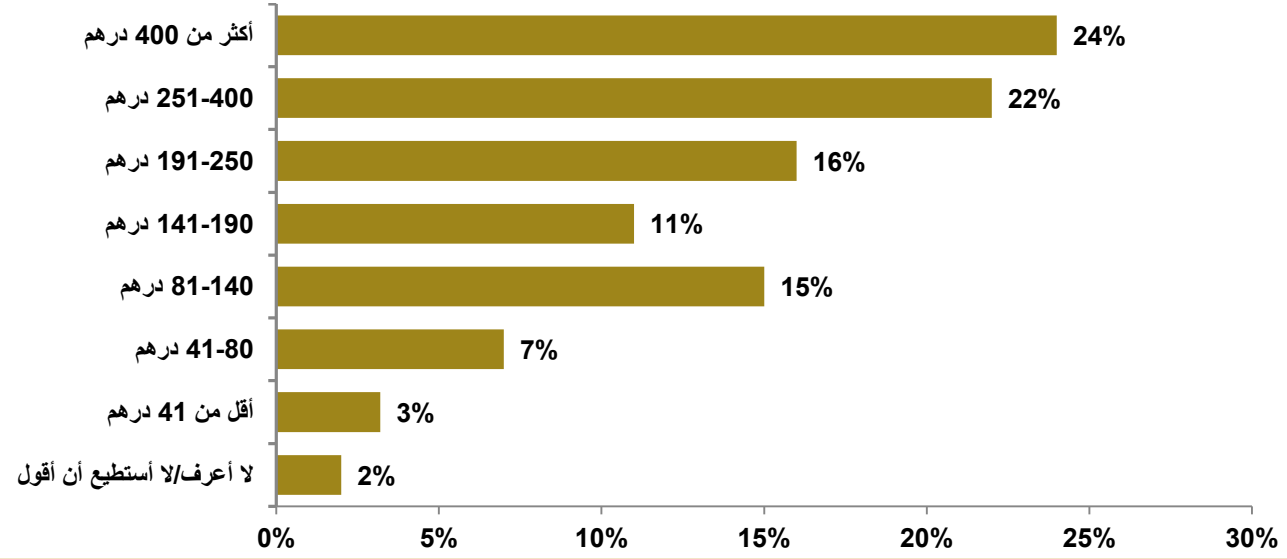


المقدمة والنتائج الرئيسية - الإنفاق

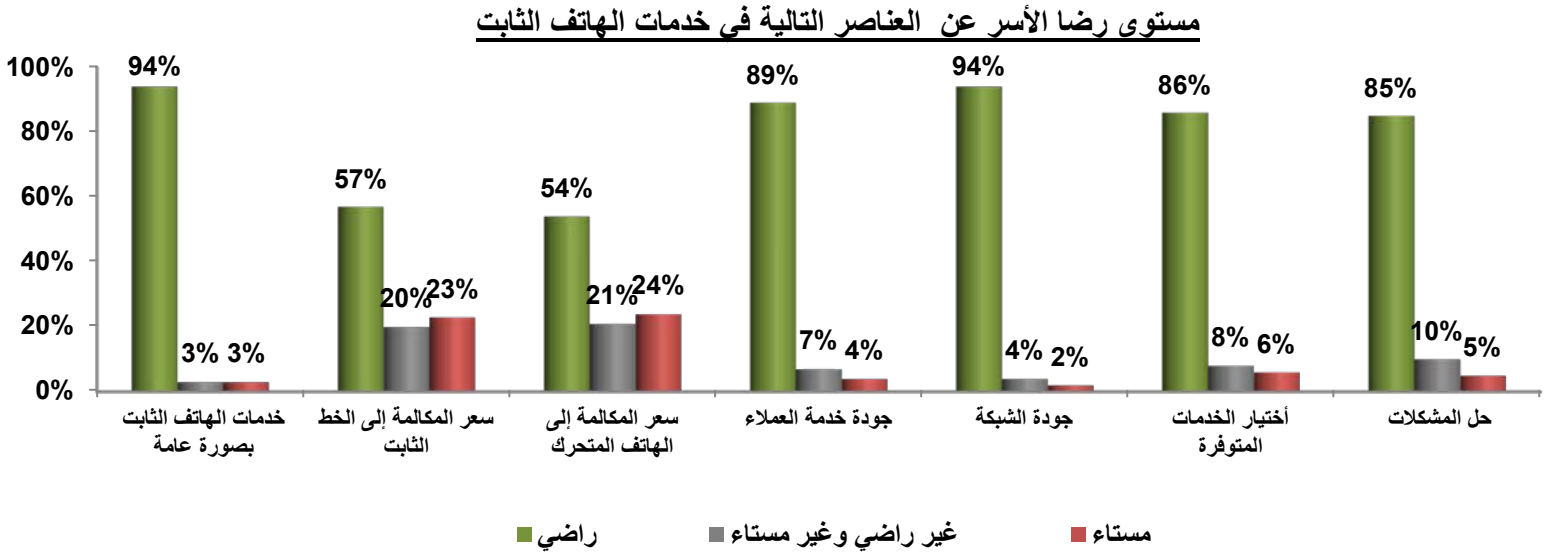
متوسط حجم إنفاق الأسرة على الهاتف الثابت في الشهر

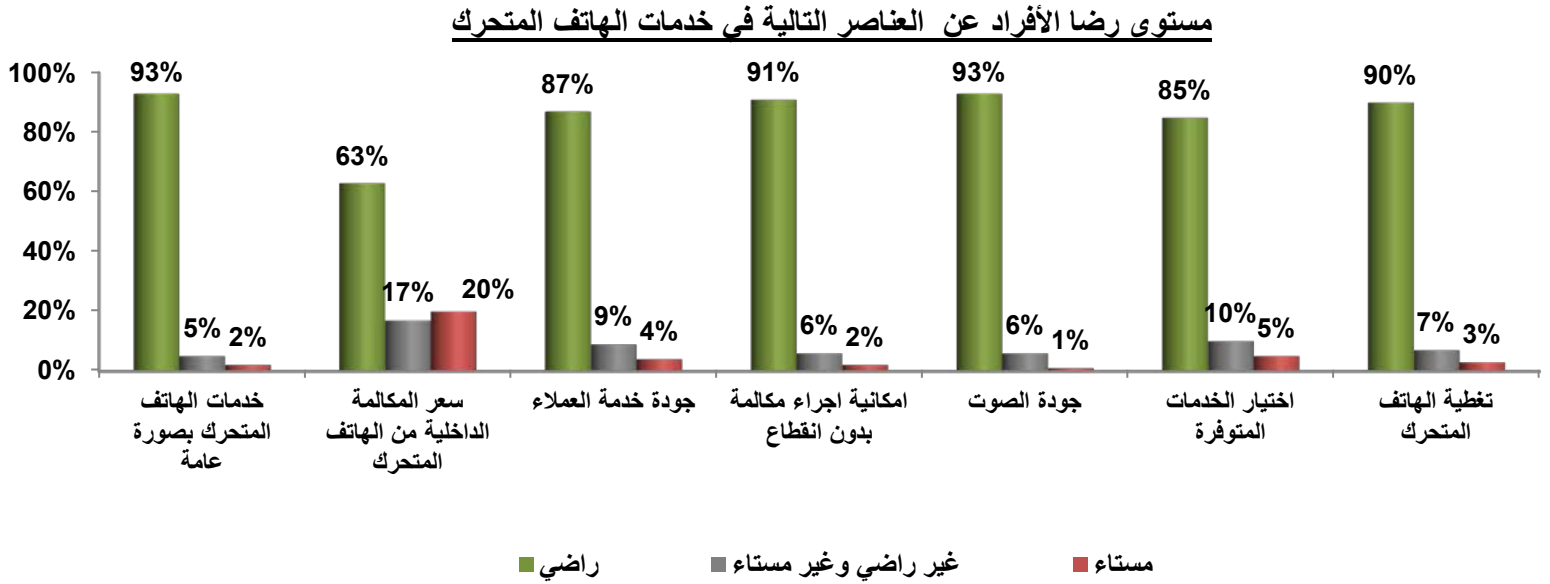


متوسط حجم إنفاق الأفراد على الهاتف المتحرك في الشهر



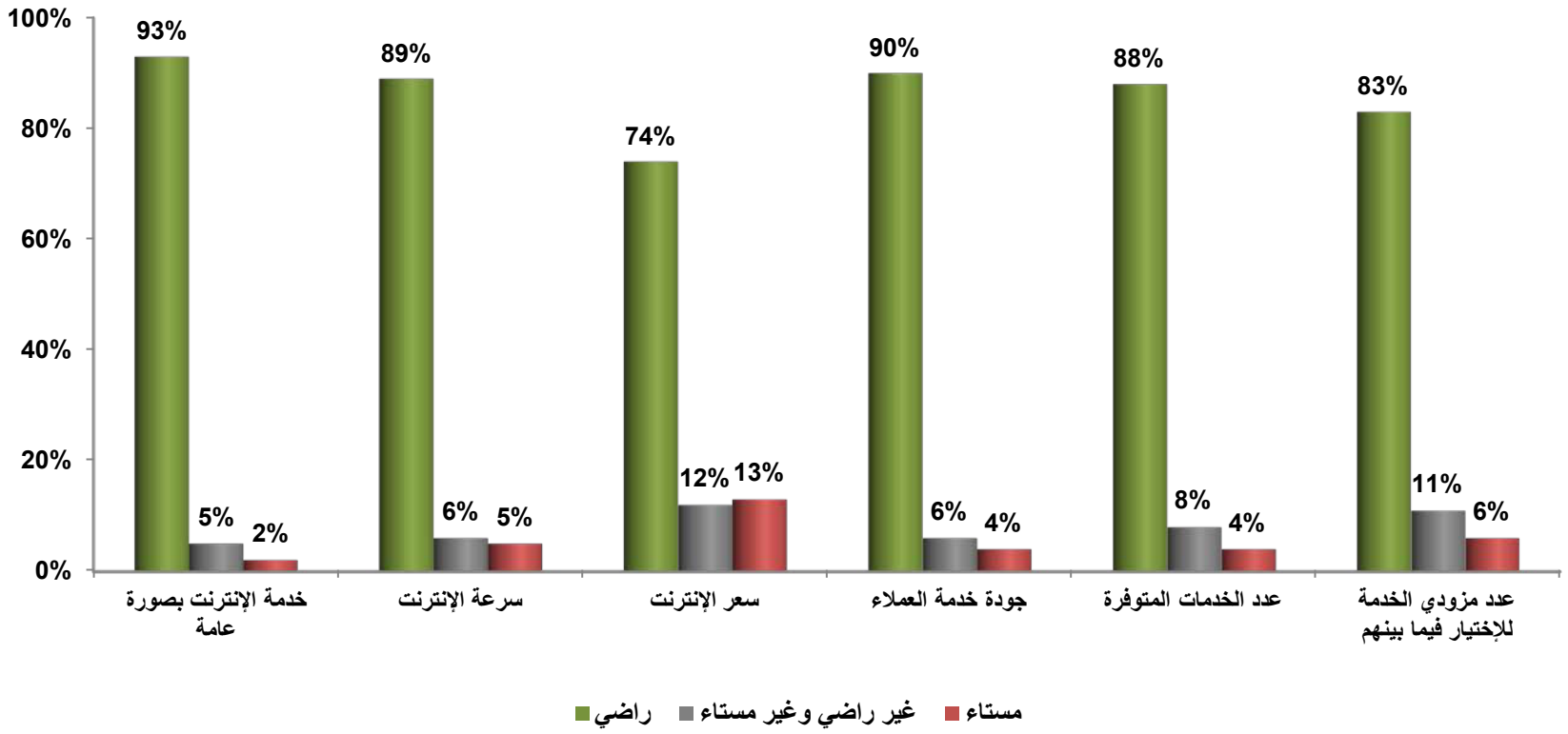
المقدمة والنتائج الرئيسية - رضا العملاء (1)





المقدمة والنتائج الرئيسية - رضا العملاء (2)

مستوى رضا الأسر عن العناصر التالية فى خدمات الإنترنت



القاعدة: المنازل التي يوجد فيها اتصال بالإنترنت - 1286

المقدمة والنتائج الرئيسية - مواطني الإمارات العربية المتحدة

النتائج الرئيسية - مواطني الإمارات العربية المتحدة مقارنة بإجمالي السكان

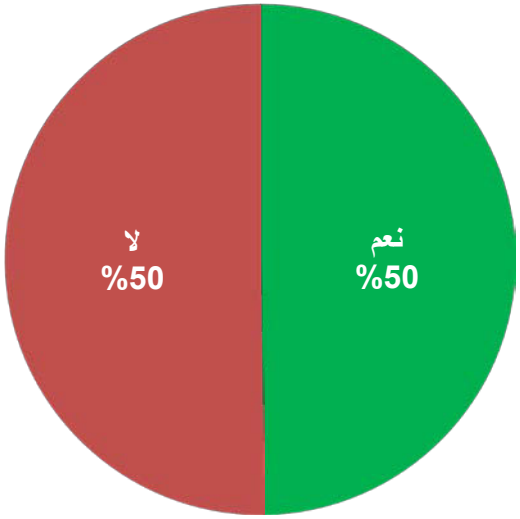
المؤشر	المواطنين	إجمالي السكان
نسبة الأفراد الذين لديهم هاتف متحرك	%100	%99.9
نسبة الأسر التي لديها خط هاتف ثابت	%72	%50
نسبة الأسر التي لديها حاسب آلي	%95	%85
نسبة الأسر التي لديها تلفاز	%97	%95
نسبة الأسر التي لديها مذياع	%65	%53
نسبة الأسر التي لديها اتصال بالإنترنت	%84	%72
نسبة السكان في الفئة العمرية ما بين 15 و 74 والذين استخدموا الإنترنت خلال الأشهر الثلاثة الماضية	%80	%85

الهاتف الثابت

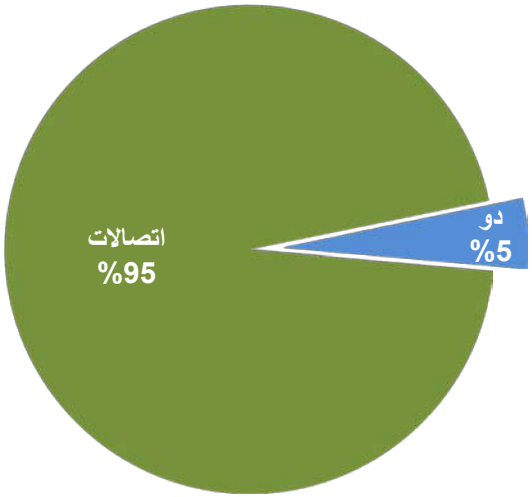
خدمة الهاتف الثابت - الاشتراك (1)

- 50% من الأسر في الدولة لديها اشتراك بخدمة الهاتف الثابت بنسبة 95% منها لاتصالات و5% لدو.

نسبة الأسر التي لديها خط هاتف ثابت



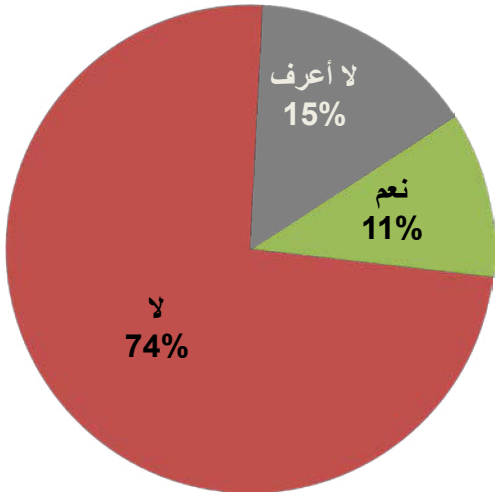
مزود خدمة الهاتف الثابت بالأسرة



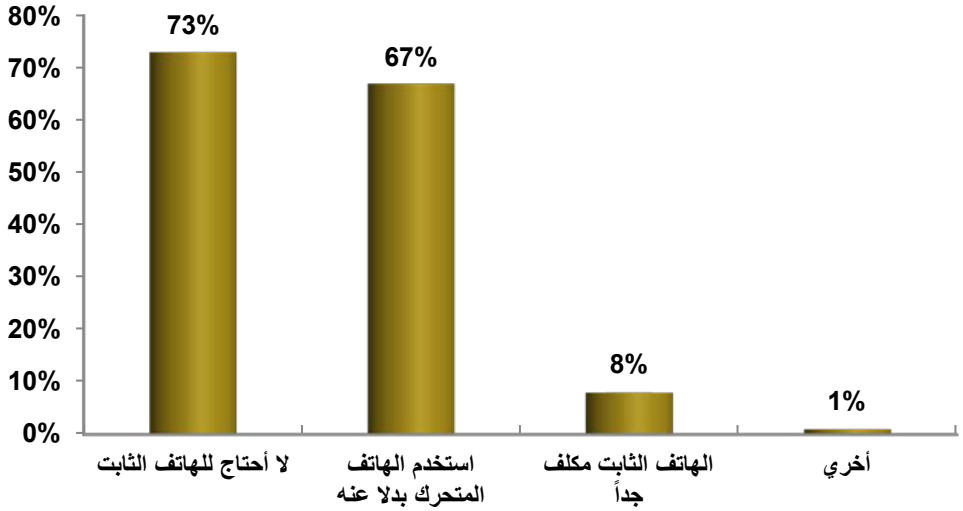
خدمة الهاتف الثابت - الاشتراك (2)

- 50% من الأسر في الدولة ليس لديها خط هاتف ثابت.
- 73% من الأسر ليس لديها خط هاتف ثابت لأنها لا تحتاجه بينما يستخدم 67% منها الهاتف المتحرك بدلاً عن الهاتف الثابت.
- 11% من الأسر التي ليس لديها هاتف ثابت تنوي الاشتراك في الخدمة خلال الأشهر الستة القادمة.

الرغبة في الاشتراك في خدمة الهاتف الثابت خلال الستة أشهر القادمة



أسباب عدم اشتراك الأسر في خدمة الهاتف الثابت

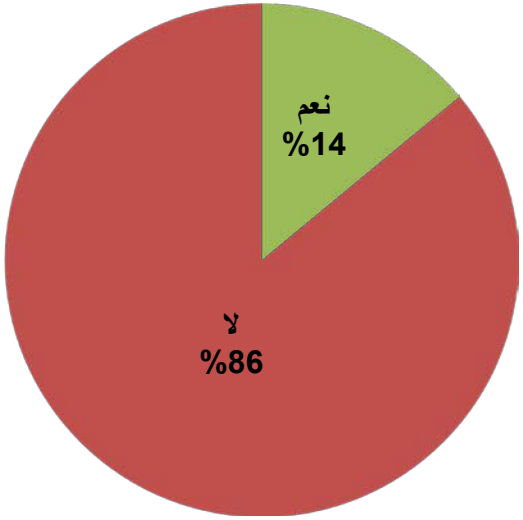


القاعدة: الأسر التي ليس لديها خط هاتف ثابت - 1027

خدمة الهاتف الثابت - الاشتراك (3)

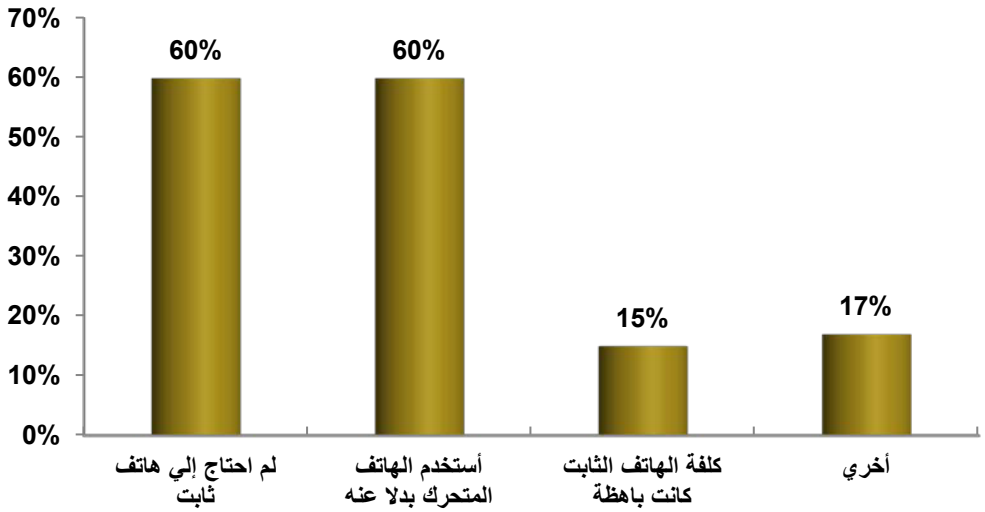
- أفاد 14% من الأسر التي ليس لديها هاتف ثابت أنهم كانوا يمتلكون هاتف ثابت في الماضي.
- الأسباب الرئيسية لإلغاء خدمة الهاتف الثابت هي عدم الحاجة إليها واستخدام الهاتف المتحرك بدلاً عنها.

الاشتراك في خدمة الهاتف الثابت في السابق



القاعدة: الأسر التي ليس لديها خط هاتف ثابت - 1027

أسباب إلغاء خط الهاتف الثابت

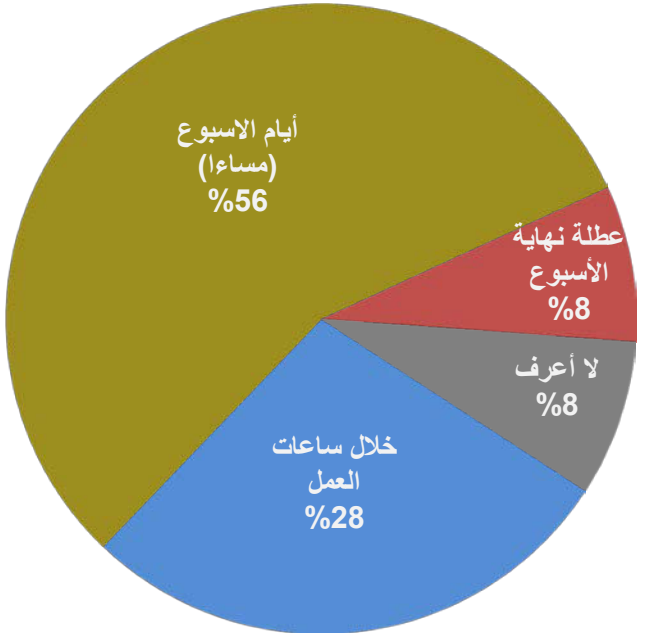


القاعدة: الأسر التي قامت بإلغاء خط الهاتف الثابت - 144

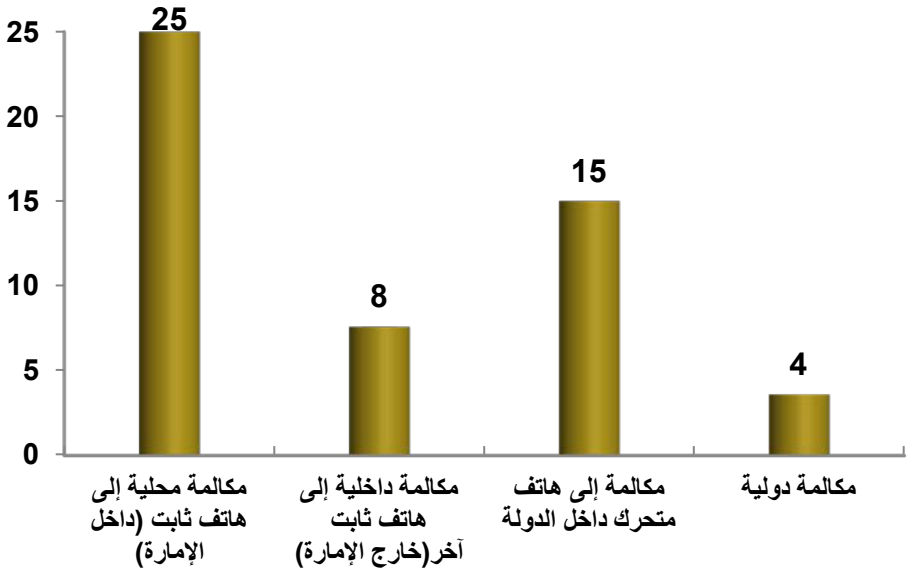
خدمة الهاتف الثابت - الاستخدام (1)

- تستخدم الخطوط الثابتة غالباً لإجراء المكالمات المحلية والداخلية للخطوط الثابتة الأخرى، تليها المكالمات الداخلية للهواتف المتحركة.
- غالبية المكالمات تتم خلال فترة المساء من أيام الأسبوع، تليها المكالمات التي يتم إجراؤها أثناء ساعات العمل.

توزيع المكالمات الداخلية من الهاتف الثابت في الأسبوع

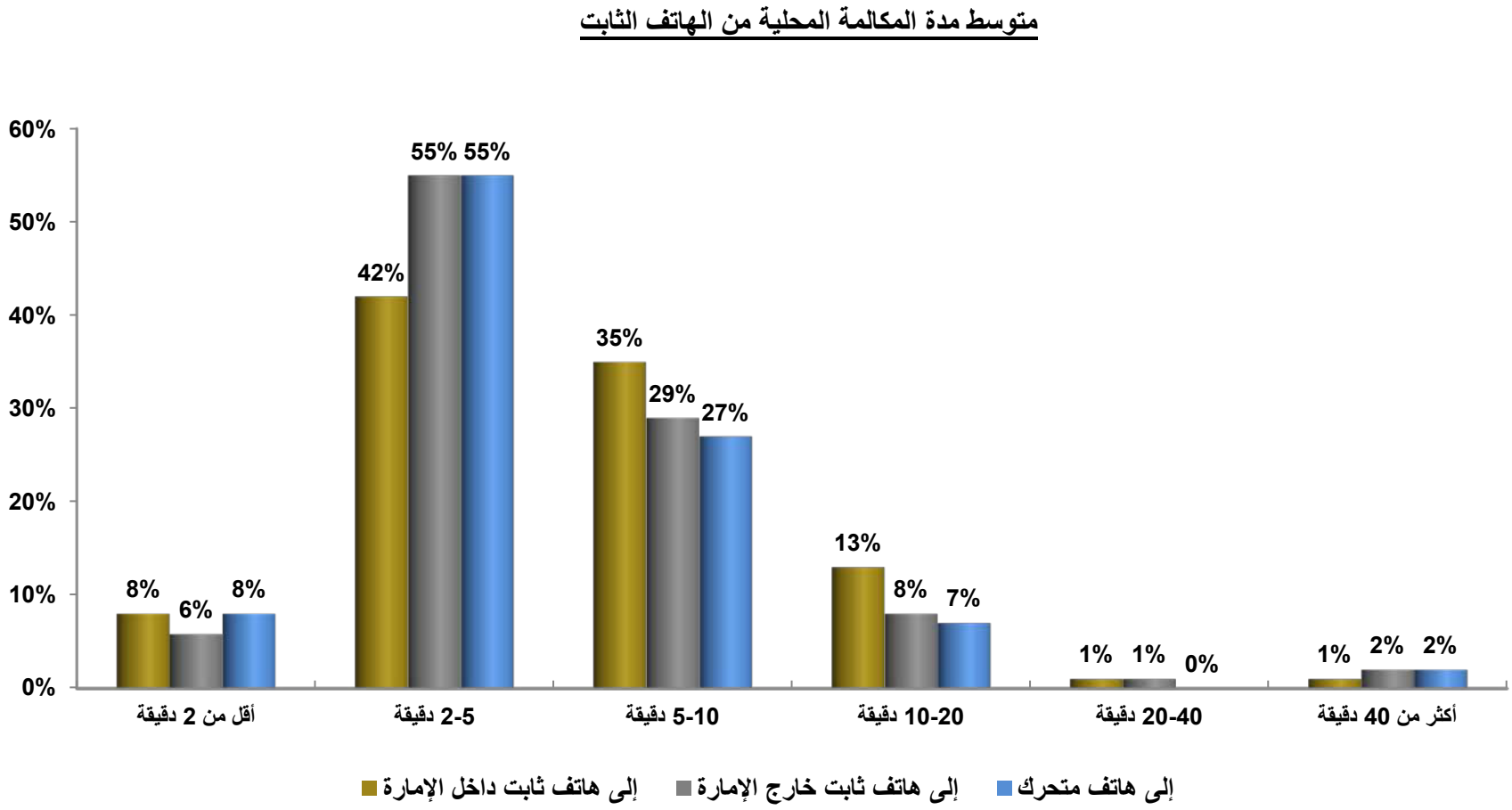


عدد المكالمات الداخلية من الهاتف الثابت في الإسبوع



خدمة الهاتف الثابت - الاستخدام (2)

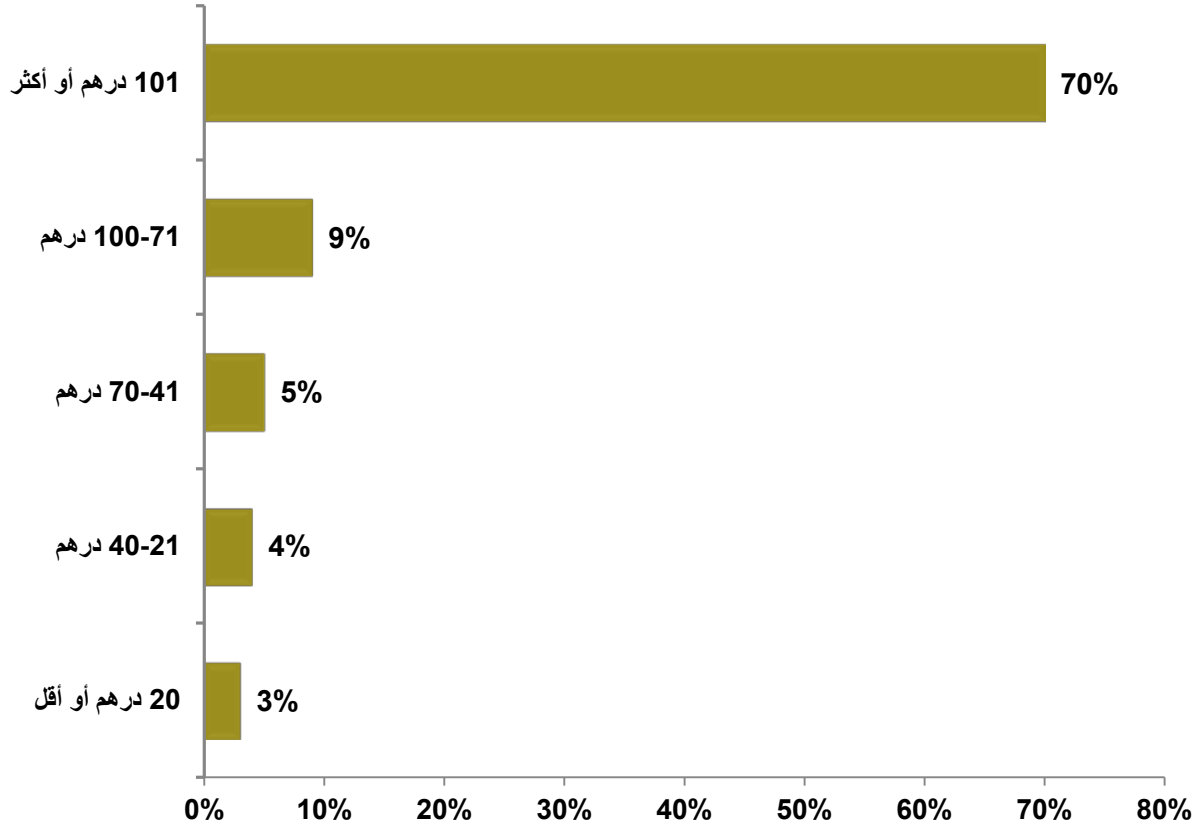
- تتراوح مدة غالبية مكالمات الهاتف الثابت من 2 إلى 5 دقائق.



خدمة الهاتف الثابت - الإنفاق

- تنفق 70% من الأسر التي لديها هاتف ثابت أكثر من 101 درهم في الشهر على خدمات الهاتف الثابت.

متوسط حجم إنفاق الأسرة على خدمة الهاتف الثابت في الشهر



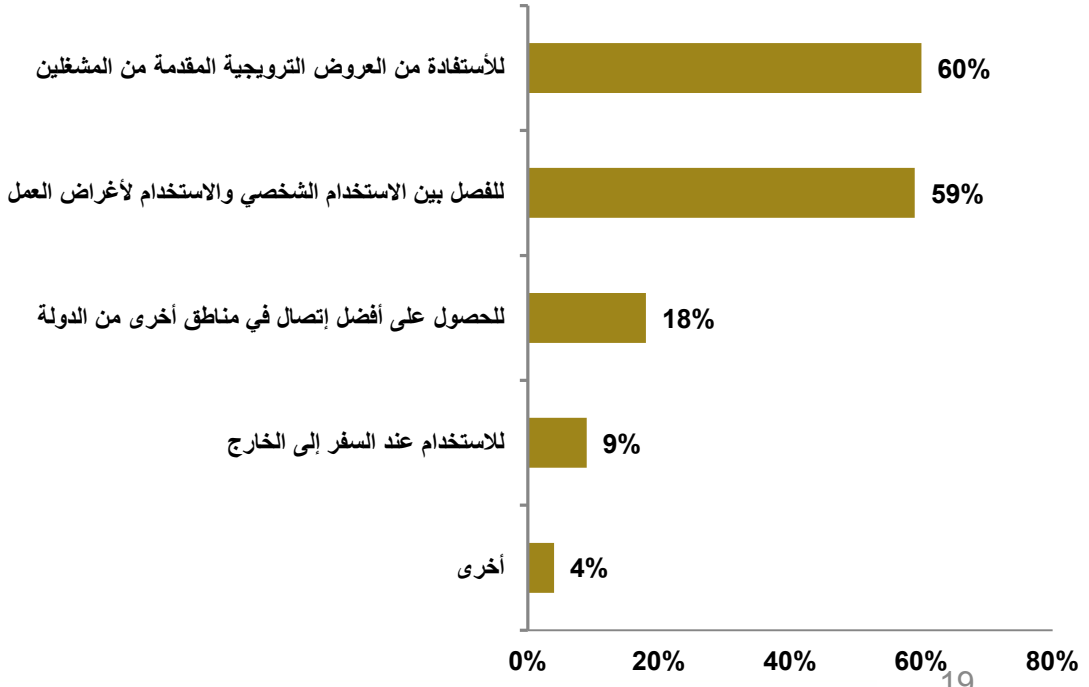
القاعدة: الأسر التي لديها هاتف ثابت - 1018

الهاتف المتحرك

خدمة الهاتف المتحرك - الاشتراك (1)

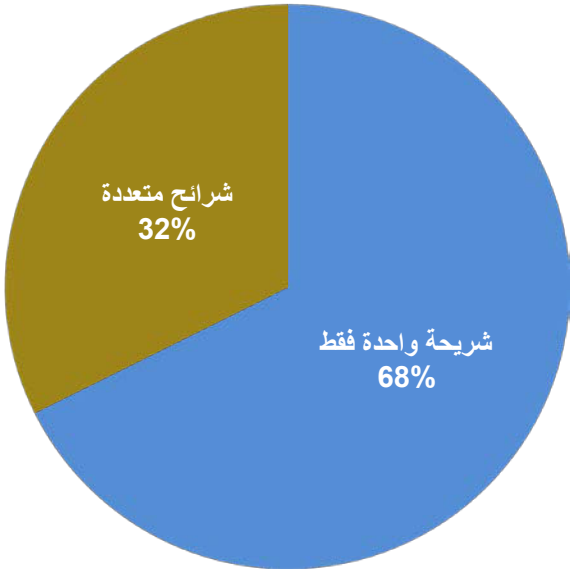
- يملك أكثر من [illegible]٪ من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين [illegible] [illegible] هواتف متحركة.
- [illegible]٪ من مستخدمي الهواتف المتحرك لديهم أكثر من شريحة SIM يستخدمونها بصورة منتظمة.
- تعتبر الأسباب الأكثر شيوعاً لامتلاك عدة شرائح هي الاستفادة من العروض المختلفة لدى كلا المشغلين ([illegible]٪) واستخدام شرائح منفصلة لكل من العمل والاستخدام الشخصي ([illegible]٪).

أسباب الحصول على أكثر من شريحةSIM



القاعدة: الأفراد الذين يملكون أكثر من سريحة SIM واحدة - 661

عدد شرائح أو خطوط الهاتف المتحرك التي يستخدمها الأفراد بشكل منتظم

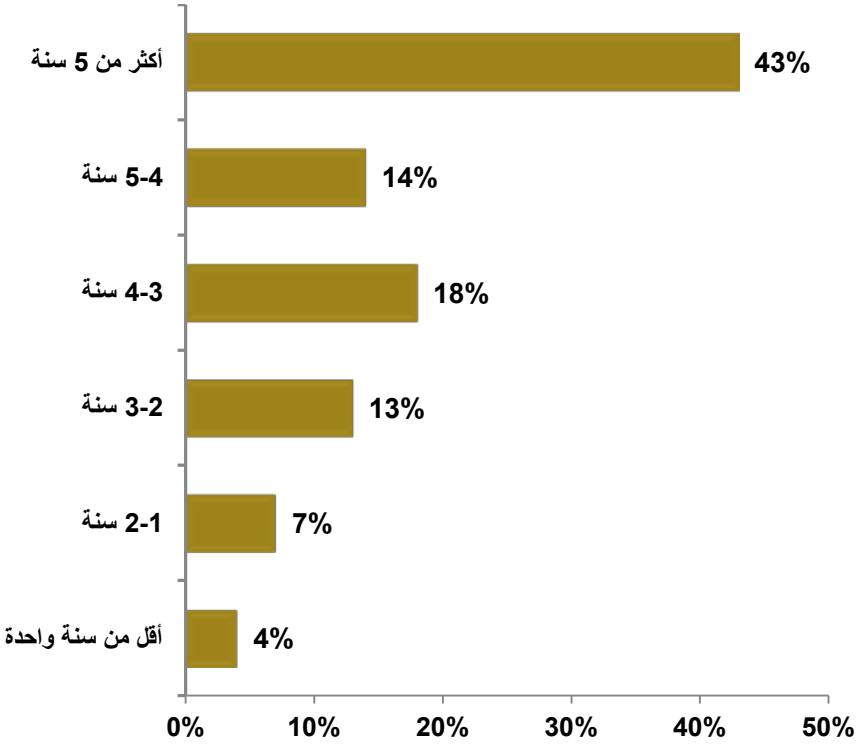


القاعدة: الأفراد الذين يملكون هاتف متحرك - 2043

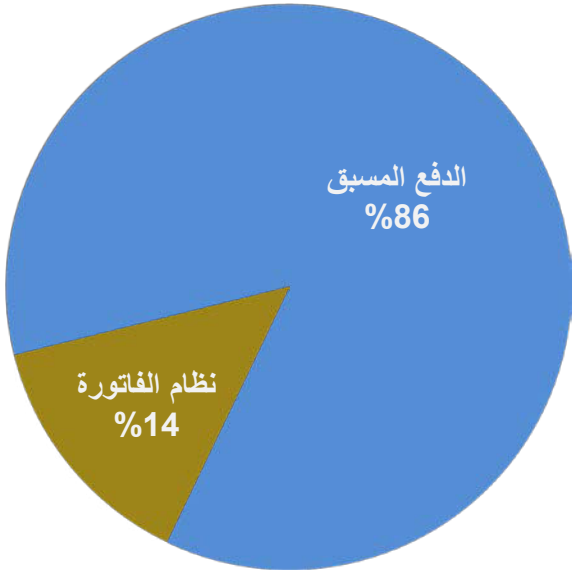
خدمة الهاتف المتحرك - الاشتراك (2)

- من بين شرائح تشغيل الهاتف المتحرك الأكثر استخداماً لدى الأفراد:
  - ☐ 86% منها بنظام الدفع المسبق
  - ☐ 43% منها مملوكة لأكثر من خمسة سنوات

مدة امتلاك الشريحة من بداية الاشتراك بالخدمة



نوع الاشتراك في شريحة الهاتف المتحرك الرئيسي

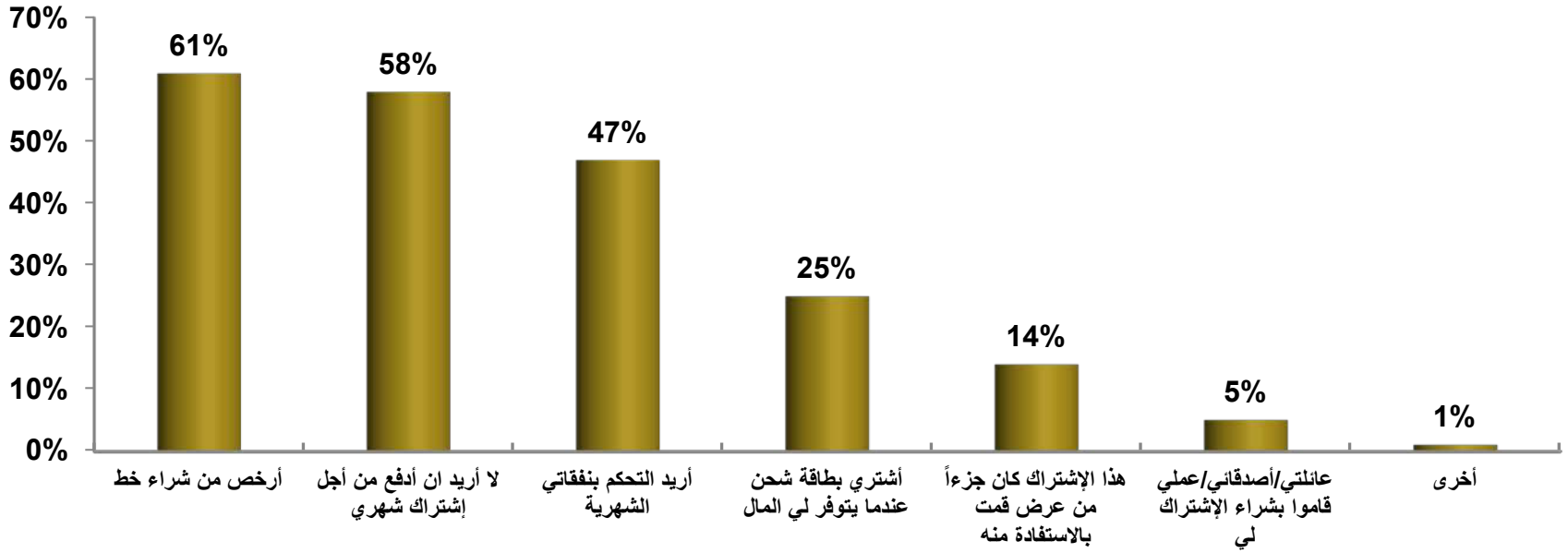


القاعدة: الأفراد الذين يملكون هاتف متحرك - 2043

خدمة الهاتف المتحرك - الاشتراك (3)

- هناك أسباب متعددة من قبل المستخدمين لاختيار نظام الدفع المسبق بدلاً من الفاتورة الشهرية وكان أبرزها:
  - ☐ كون الخط المدفوع مسبقاً أرخص سعراً.
  - ☐ تفادي الالتزام الشهري.

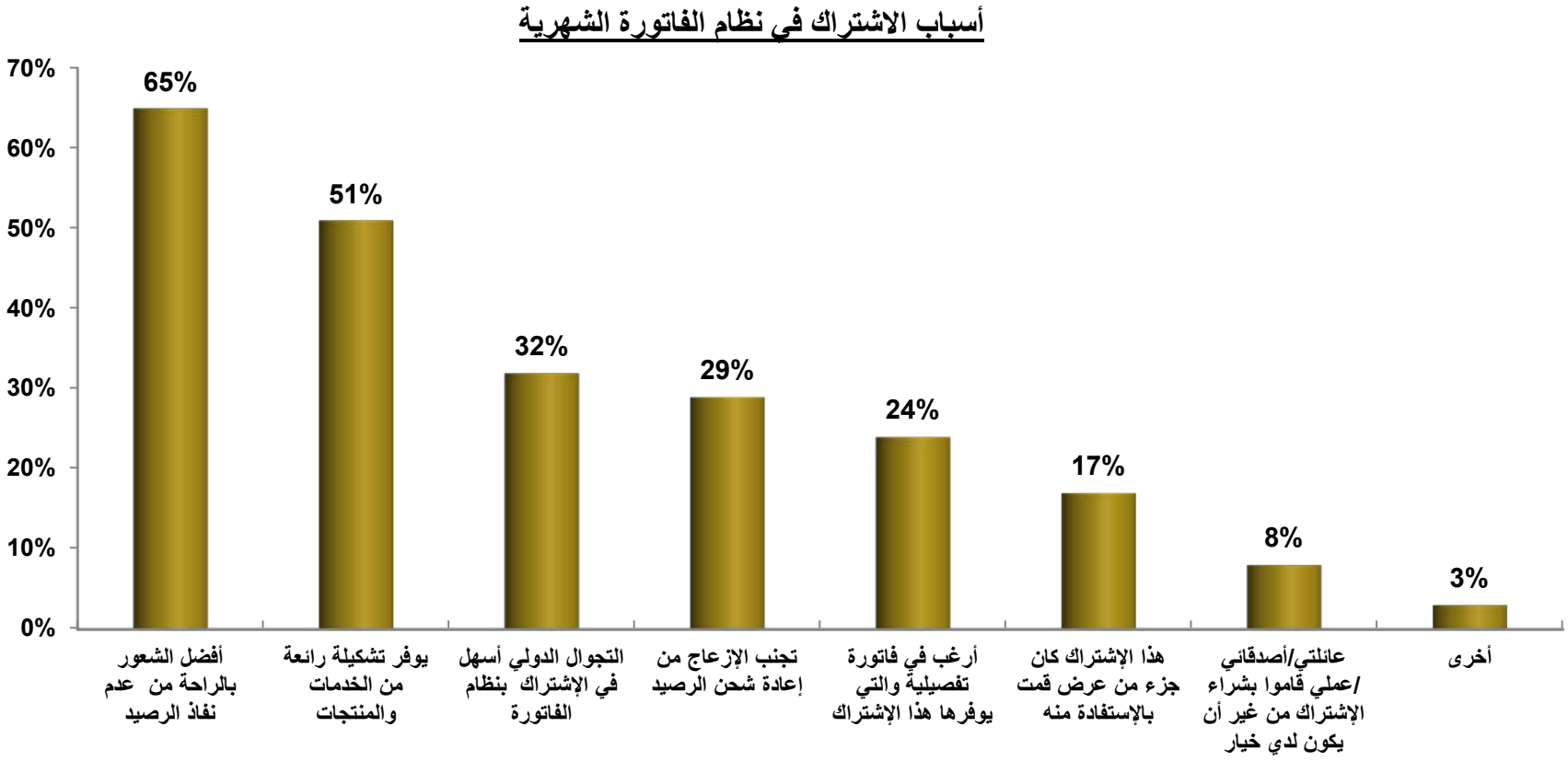
أسباب الاشتراك في نظام الدفع المسبق



القاعدة: الأفراد الذين يملكون هاتف متحرك بنظام الدفع المسبق - 1751

خدمة الهاتف المتحرك - الاشتراك (4)

- راحة خط الفاتورة الشهرية والباقة الواسعة من الخدمات والمنتجات التي يقدمها هي الأسباب الرئيسية للاشتراك بنظام الفاتورة الشهرية.

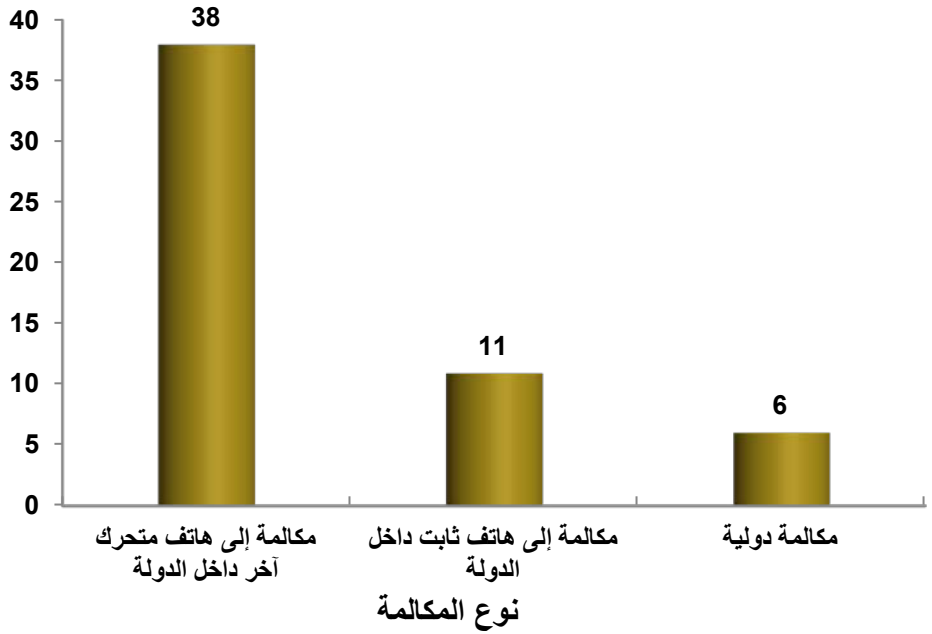


القاعدة: الأفراد الذين يملكون هاتف متحرك بنظام الفاتورة الشهرية - 292

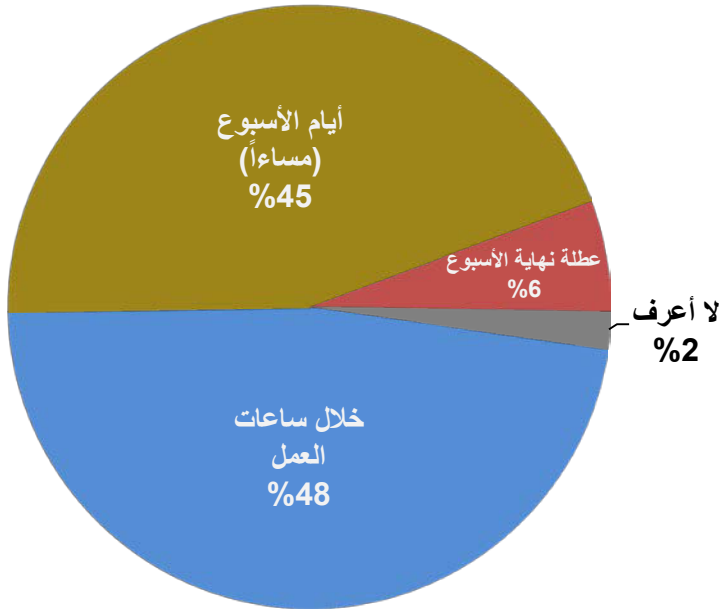
خدمة الهاتف المتحرك - الاستخدام (1)

- يقوم مستخدمي الهاتف المتحرك بإجراء حوالي 65 مكالمة أسبوعياً. 38 منها إلى الهاتف المتحرك و 11 مكالمة إلى الهاتف الثابت و 6 مكالمات دولية.
- تتم غالبية المكالمات أثناء ساعات العمل (48%) تليها 45% في فترة المساء و6% فقط أثناء عطلة نهاية الأسبوع.

متوسط عدد المكالمات التي يتم إجراؤها أسبوعياً من الهاتف المتحرك الرئيسي



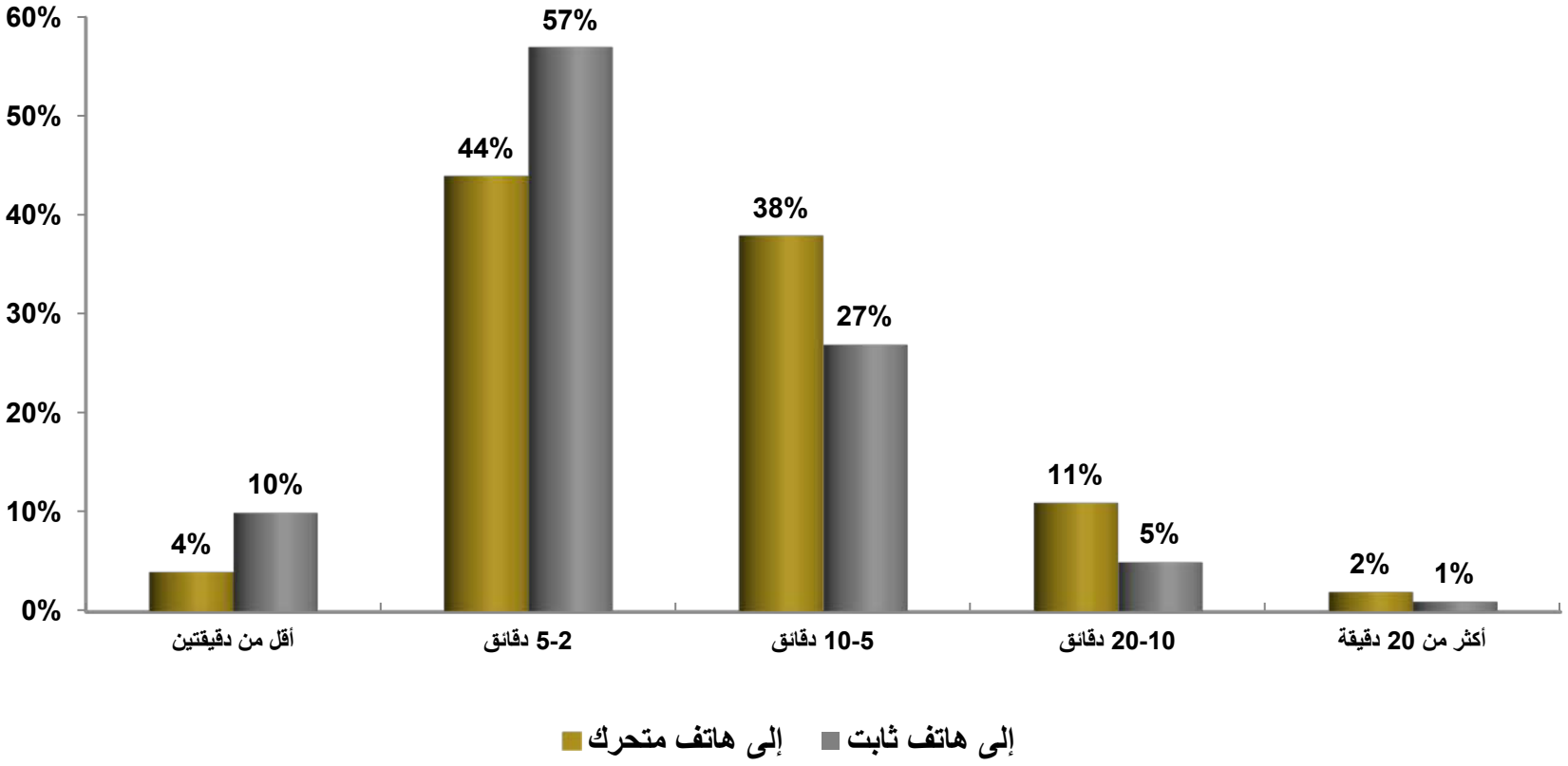
توزيع المكالمات من الهاتف المتحرك خلال الأسبوع



خدمة الهاتف المتحرك - الاستخدام (2)

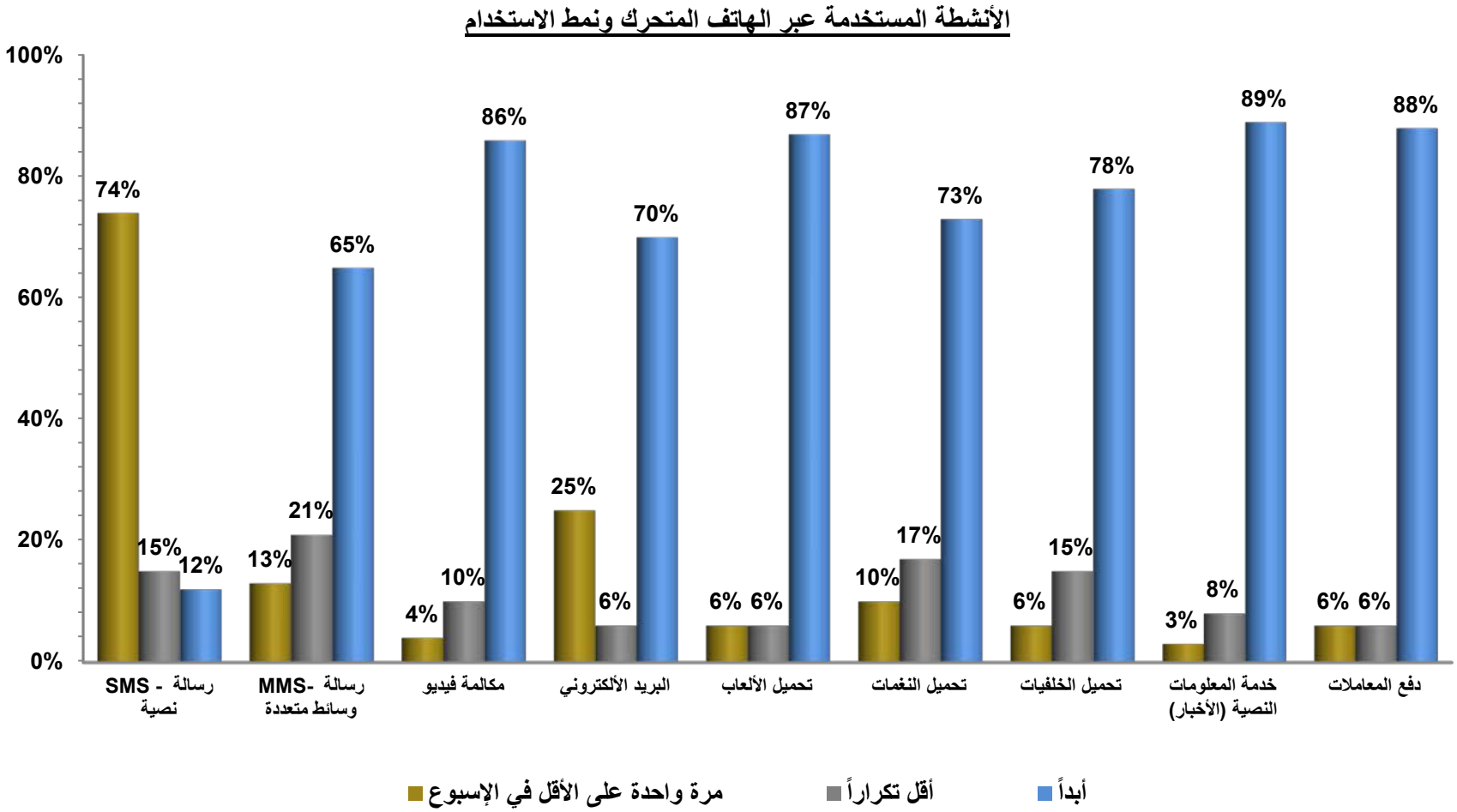
• 44% من مكالمات الهاتف المتحرك الصادرة إلى الهاتف المتحرك تستمر ما بين دقيقتين إلى خمسة دقائق وكذلك 57% من المكالمات الصادرة من الهاتف المتحرك إلى الخط الثابت.

متوسط عدد دقائق المكالمات المحلية الصادرة من الهاتف المتحرك إلى هاتف متحرك أو ثابت آخر في الدولة



خدمة الهاتف المتحرك - الاستخدام (3)

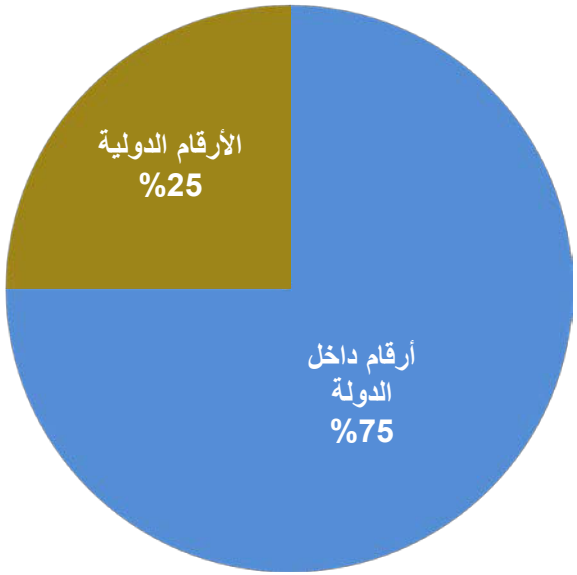
- خدمة الرسائل النصية هي الخدمة الأكثر استخداماً ضمن خدمات القيمة المضافة، تليها الاطلاع على البريد الإلكتروني عبر الهاتف المتحرك.



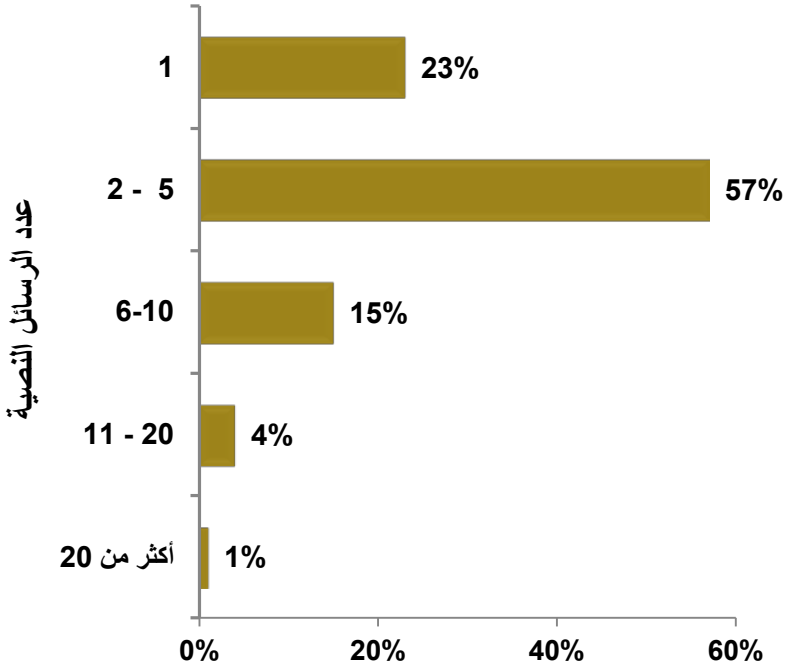
خدمة الهاتف المتحرك - الاستخدام (4)

- 57% من مستخدمي الرسائل النصية يرسلون ما بين رسالتين إلى خمس رسائل في اليوم. ويقوم 1% فقط بإرسال أكثر من 20 رسالة في اليوم.
- يتم إرسال ربع الرسائل النصية إلى أرقام دولية.

توزيع الرسائل النصية حسب الوجهة



متوسط عدد الرسائل النصية التي يرسلها مستخدمو الهاتف المتحرك في اليوم

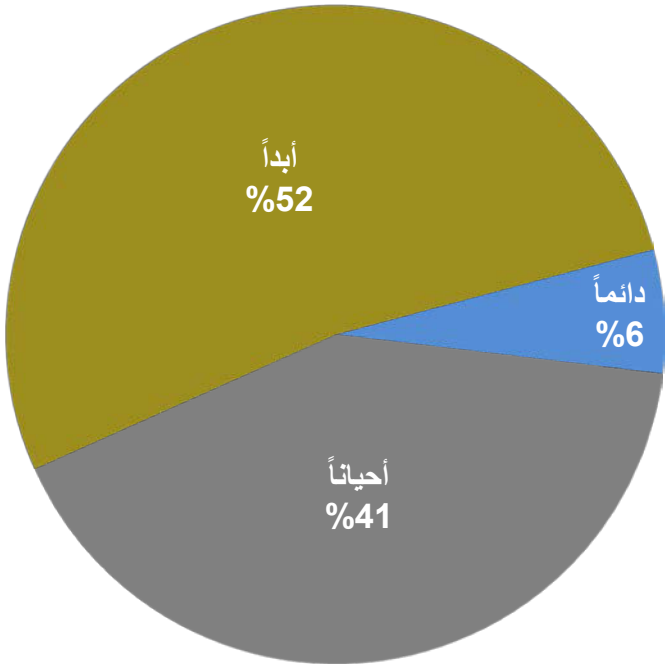


القاعدة: الأفراد الذين يملكون هواتف متحركة - 1808

خدمة الهاتف المتحرك - الاستخدام (5)

- يقوم أكثر من 40% من مستخدمي الهاتف المتحرك بتعديل أنماط الاتصال من هواتفهم المتحركة في بعض الأوقات استجابة للعروض المقدمة من مشغليهم.

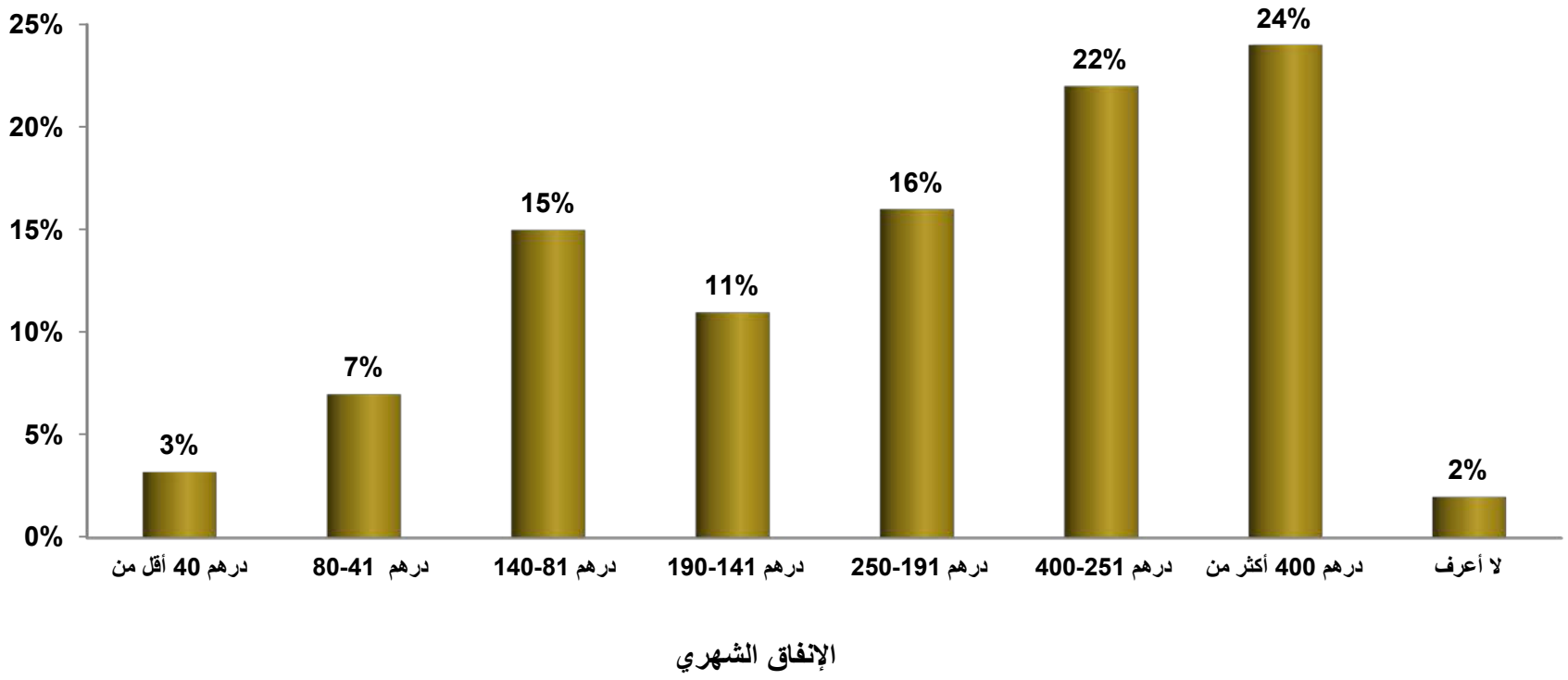
تغيير المستخدمين لأنماط الاتصال من الهاتف المتحرك للاستفادة من العروض الترويجية المقدمة من قبل مشغلي الهاتف المتحرك



خدمة الهاتف المتحرك - الإنفاق

- ينفق 97% من مستخدمي الهاتف المتحرك في الدولة ما يزيد عن 40 درهم شهرياً بينما ينفق 24% منهم ما يزيد عن 400 درهم شهرياً.

متوسط الانفاق الشهري على الهاتف المتحرك



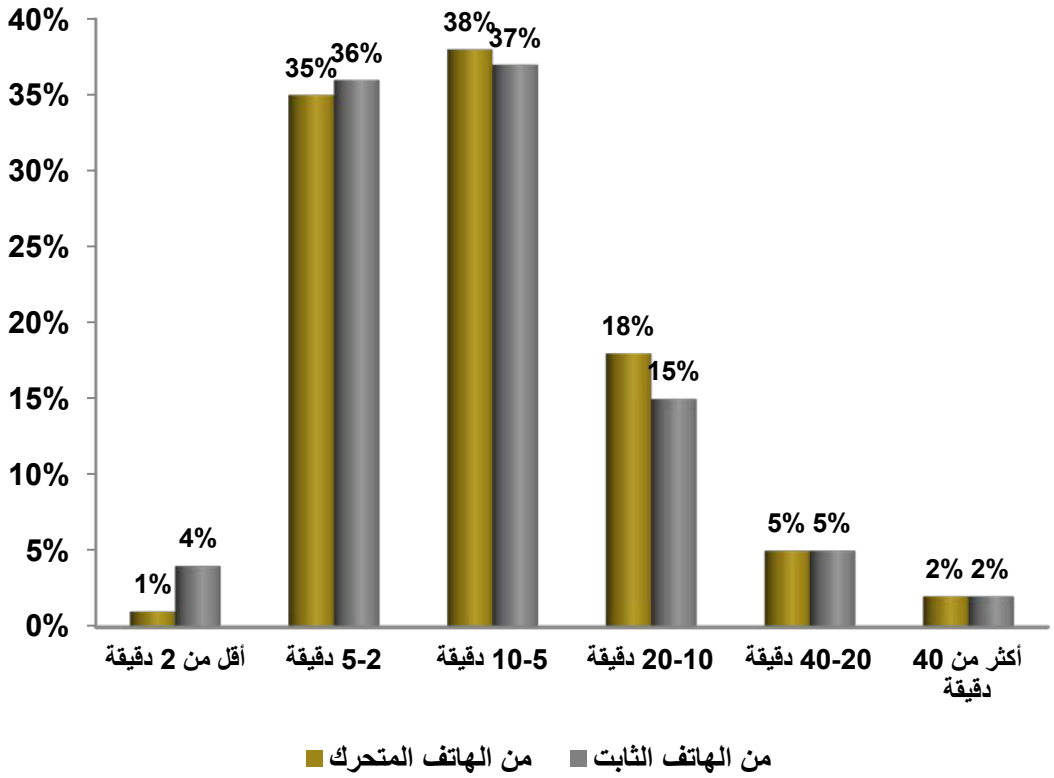
المكالمات الدولية

المكالمات الدولية - الاستخدام (1)

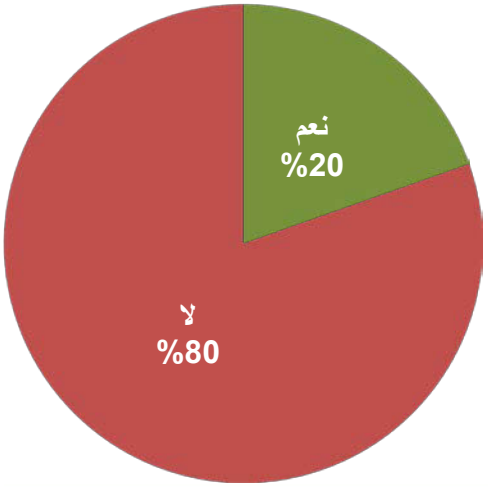
- تقوم الأسر التي لديها خط ثابت بإجراء 4 مكالمات دولية في الأسبوع. ويقوم مستخدمي الهاتف المتحرك بإجراء 6 مكالمات دولية في الأسبوع من هواتفهم المتحركة.
- تتراوح مدة غالبية المكالمات الدولية من 2 إلى 10 دقائق.

المكالمات الدولية في الأسبوع من خلال مكالمات:	متوسط المدة بالدقيقة
الأفراد من الهاتف المتحرك	6
الأسر من الهاتف الثابت	4

متوسط المدة بدقائق المكالمات الدولية الصادرة من الهاتف المتحرك والثابت



استخدام الأفراد لبطاقات الاتصال الدولي



المكالمات الدولية - الاستخدام (2)

- الهند هي أكثر دولة يتم الاتصال بها من الهاتف الثابت تليها مصر ثم باكستان.

الدول الأكثر استقبالا للمكالمات من الهاتف الثابت

	الإجمالي	المواطنون	الوافدون العرب	الآسيويون	الغربيون
الهند	%34	%1	%0	%67	%3
مصر	%8	%4	%26	%0	%3
باكستان	%7	%0	%0	%15	%3
السودان	%6	%0	%21	%0	%0
سوريا	%6	%1	%20	%0	%0
الفليبين	%5	%0	%0	%9	%0
السعودية	%5	%32	%3	%0	%0
الأردن	%4	%1	%13	%0	%0
المملكة المتحدة	%4	%11	%0	%1	%26
كندا	%2	%3	%0	%1	%17
لبنان	%2	%1	%6	%0	%0
الولايات المتحدة	%2	%7	%0	%2	%3

المكالمات الدولية - الاستخدام (3)

- الهند هي أكثر دولة يتم الاتصال بها من الهاتف المتحرك تليها مصر ثم باكستان.

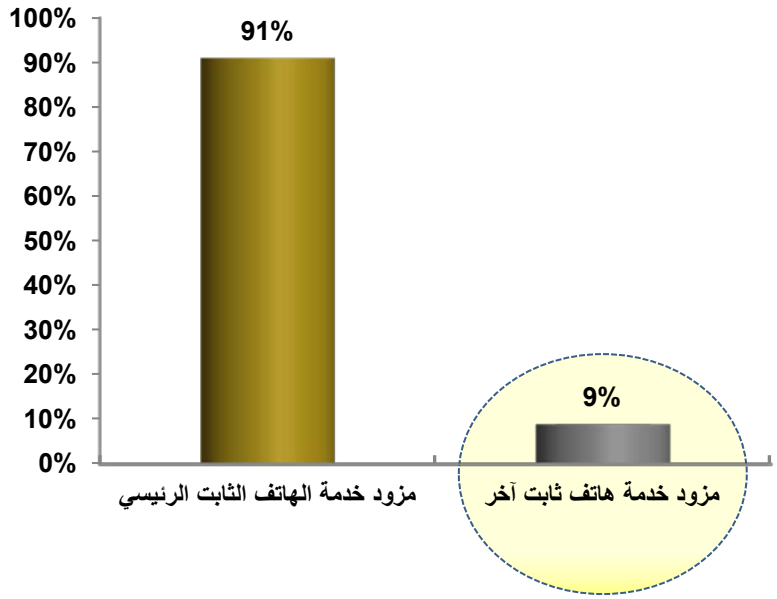
الدول الأكثر استقبالاً للمكالمات من الهاتف المتحرك

	الإجمالي	المواطنون	الوافدون العرب	الآسيويون	الغربيون
الهند	%30	%1	%0	%58	%1
مصر	%11	%7	%30	%0	%1
باكستان	%10	%0	%0	%18	%1
الفليبين	%7	%1	%0	%13	%0
سوريا	%7	%1	%22	%0	%0
السودان	%6	%0	%17	%0	%0
الأردن	%3	%4	%7	%0	%0
السعودية	%3	%31	%1	%0	%0
بنغلاديش	%2	%0	%0	%4	%0
لبنان	%2	%1	%6	%0	%0
المملكة المتحدة	%2	%7	%0	%1	%24
اليمن	%2	%3	%6	%0	%0

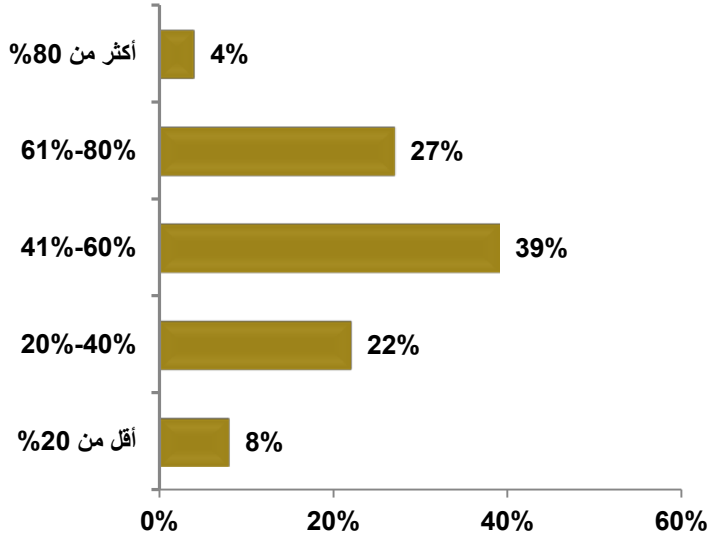
المكالمات الدولية - الاستخدام (4)

- يقوم الغالبية العظمى من المجيبين بإجراء مكالمات دولية من مزود خدمة الخط الثابت الرئيسي، في حين أفاد 9٪ من المجيبين عن استخدام خط مزود خدمة آخر لإجراء المكالمات الدولية.

طرق إجراء المكالمات الدولية من الهاتف الثابت



نسبة المكالمات الدولية التي تم إجراؤها باستخدام مزود خدمة الهاتف الثابت الآخر

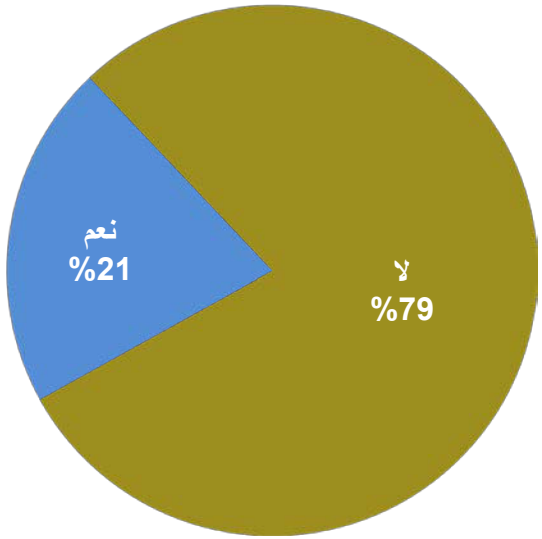


* مزود الخدمة الرئيسي هو المزود الذي يتلقى منه المستخدم فاتورة إيجار الهاتف الشهرية. قد تتلقى أيضاً فاتورة المكالمات الدولية التي تم إجراؤها من خلال مزود الخدمة هذا. مزود الخدمة الآخر هو المزود الذي يتلقى منه المستخدم فاتورة لعدد المكالمات التي تم إجراؤها فقط.

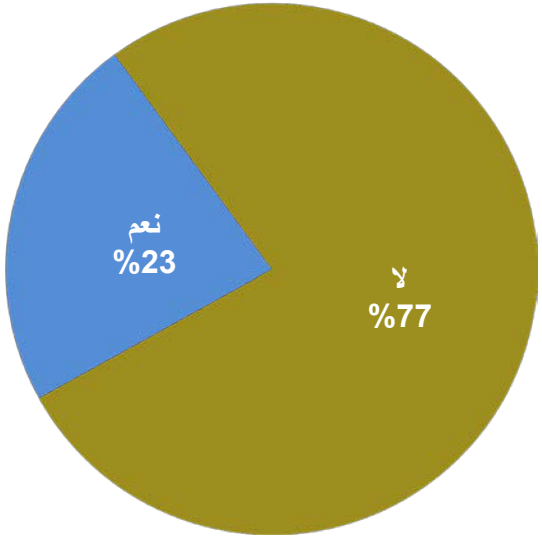
المكالمات الدولية - خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (1)

- إن خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت من خلال أجهزة الحاسب الآلي ليست شائعة جداً بين الأفراد في الدولة. حيث يقوم 23% من مستخدمي الإنترنت بإجراء المكالمات الدولية عبر الإنترنت من حاسباتهم الآلية.
- وبالمثل، يقوم 21٪ من المشتركين بخدمة الهاتف المتحرك باستخدام الإنترنت من خلال هواتفهم المتحركة لإجراء المكالمات الدولية.

استخدام الأفراد للإنترنت عبر الهاتف المتحرك لإجراء المكالمات الدولية



استخدام الأفراد للإنترنت عبر الحاسب الآلي لإجراء المكالمات الدولية



المكالمات الدولية - خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (2)

أكثر الدول التي يتم الاتصال بها من الإنترنت عبر الحاسب الآلي

	الإجمالي	المواطنون	الوافدون العرب	الآسيويون	الغربيون
الهند	%27	%0	%0	%47	%0
باكستان	%13	%0	%0	%23	%0
مصر	%13	%5	%37	%0	%0
الفليبين	%10	%0	%0	%17	%0
السودان	%7	%0	%20	%0	%0
سوريا	%5	%0	%15	%0	%0
بنغلاديش	%4	%0	%0	%6	%0
لبنان	%3	%0	%9	%0	%0
كندا	%2	%0	%1	%2	%14
الأردن	%2	%5	%6	%0	%0
السعودية	%2	%32	%2	%0	%0
المملكة المتحدة	%2	%0	%0	%1	%21

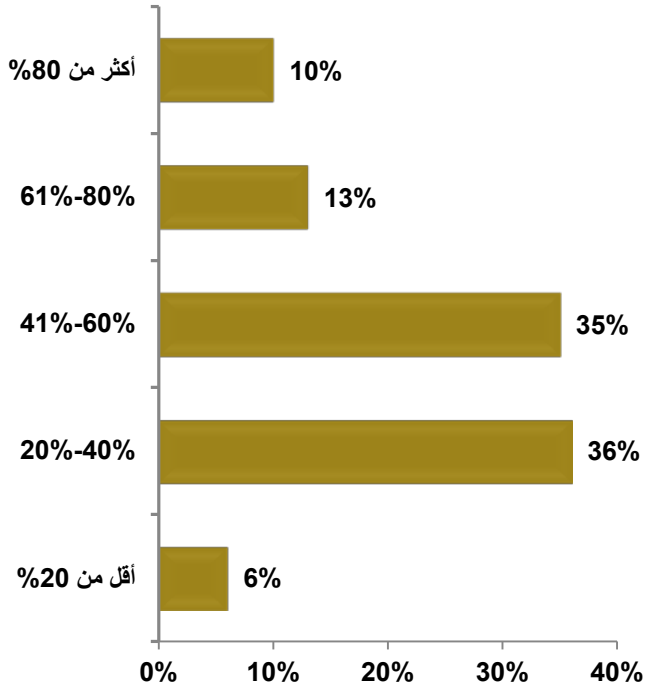
المكالمات الدولية - خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (3)

أكثر الدول التي يتم الاتصال بها من الإنترنت عبر الهاتف المتحرك

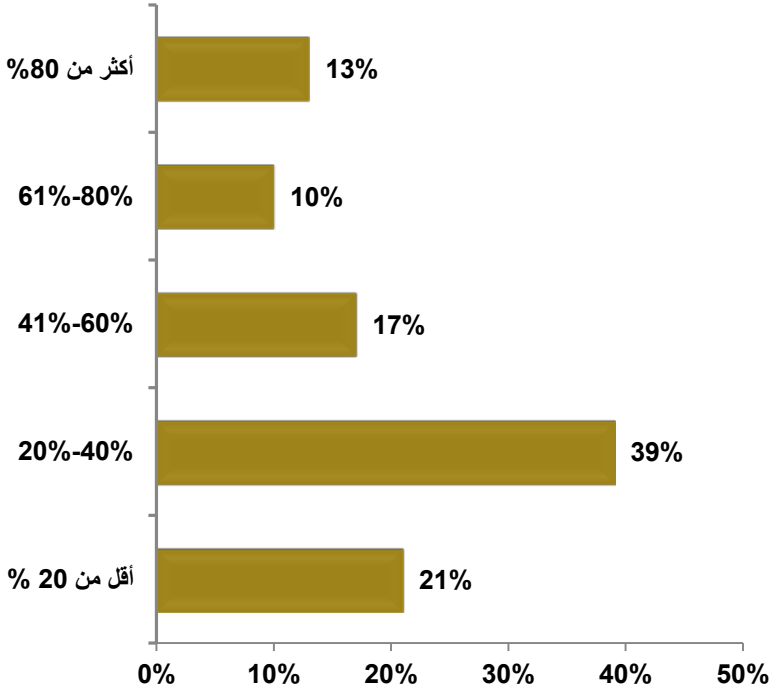
	الإجمالي	المواطنون	الوافدون العرب	الآسيويون	الغربيون
الهند	%23	%0	%0	%55	%0
مصر	%11	%13	%27	%0	%0
الفليبين	%10	%6	%0	%21	%0
سوريا	%7	%0	%23	%0	%0
المملكة المتحدة	%7	%19	%0	%3	%33
السعودية	%6	%13	%9	%0	%0
باكستان	%4	%0	%0	%10	%0
البحرين	%3	%13	%0	%0	%0
الأردن	%3	%0	%9	%0	%0
لبنان	%3	%0	%9	%0	%0
الإمارات	%3	%13	%0	%0	%0
أستراليا	%1	%6	%0	%0	%0

المكالمات الدولية - خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (4)

نسبة المكالمات الدولية عبر الإنترنت من خلال الحاسب الآلي



نسبة المكالمات الدولية عبر الإنترنت من خلال الهاتف المتحرك

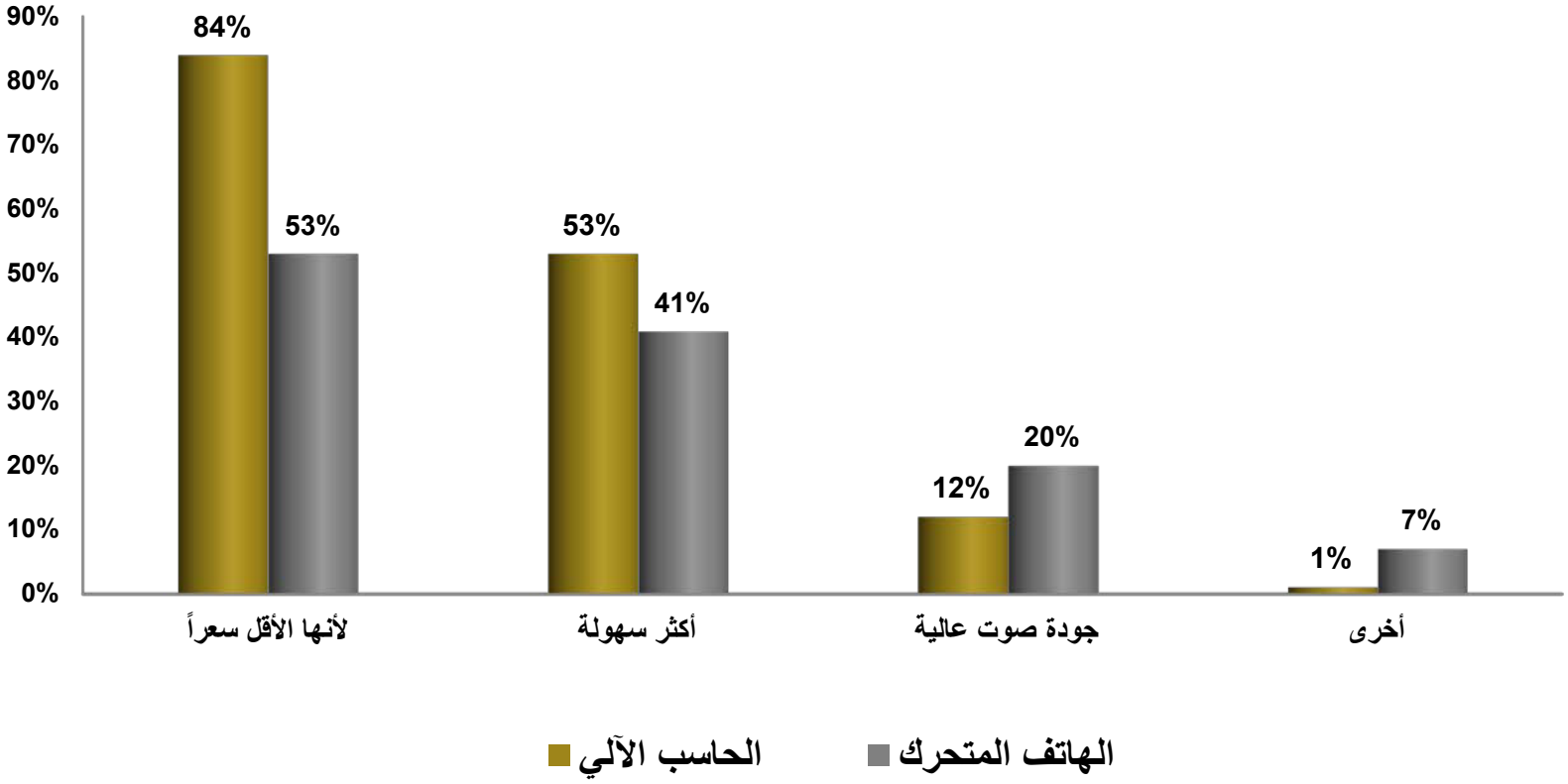


القاعدة: الأفراد الذين لديهم اتصال بالإنترنت - 1574

المكالمات الدولية - خدمة الصوت عبر بروتوكول الإنترنت (5)

- رخص الأسعار وسهولة استخدام تقنية الصوت عبر بروتوكول الإنترنت من خلال الحاسب الآلي الشخصي والهاتف المتحرك هما من أهم أسباب استخدام هذه التقنية.

أسباب استخدام الإنترنت عبر الحاسب الآلي والهاتف المتحرك لغرض إجراء المكالمات الدولية

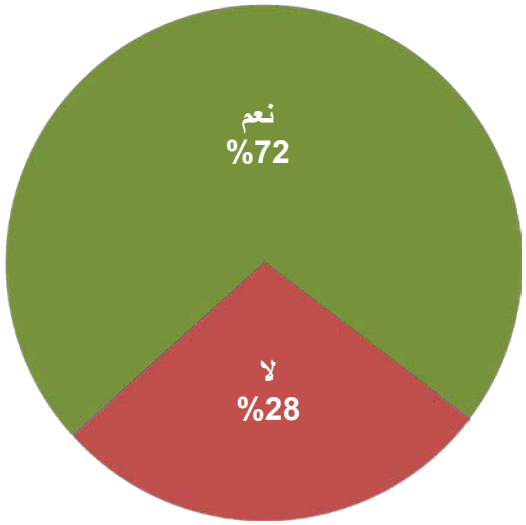


خدمات الإنترنت

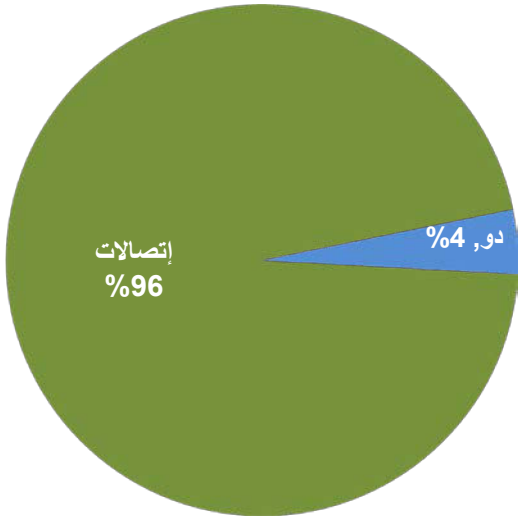
خدمات الإنترنت - الاشتراك (1)

- 72% من الأفراد لديهم اتصال بالإنترنت في منازلهم.
- 96% من هذه الاشتراكات توفرها اتصالات.

الأسر التي لديها اشتراك بالإنترنت



مزود خدمة الإنترنت في المنزل

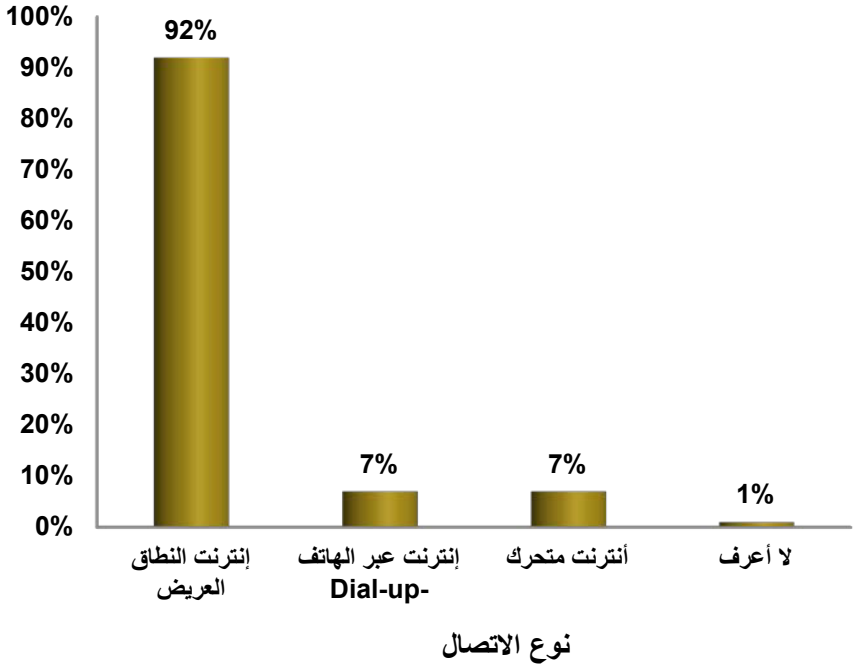


القاعدة: كافة الأسر 2045

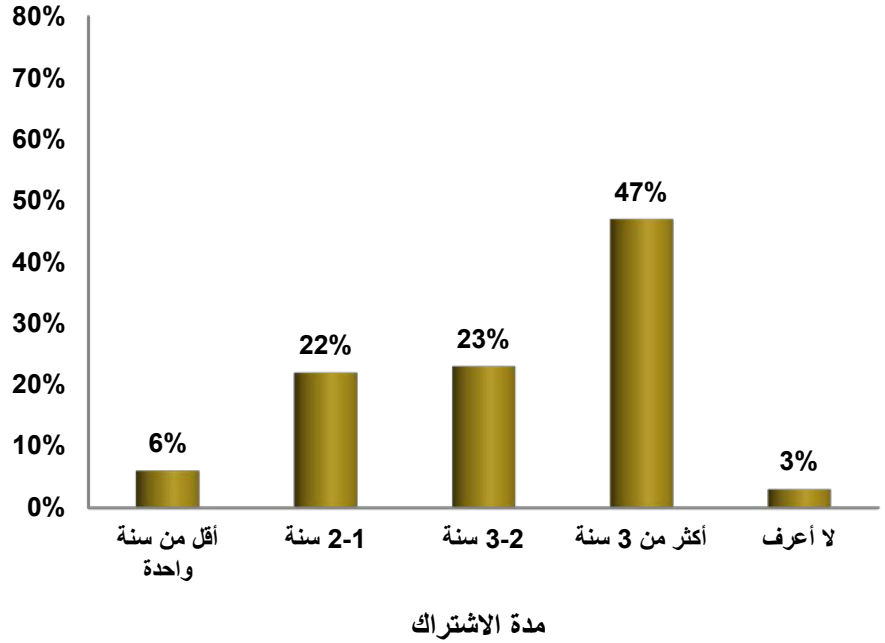
خدمات الإنترنت - الاشتراك (2)

- يتم توفير الغالبية العظمى (92%) من اشتراكات الإنترنت في المنزل عبر شبكة النطاق العريض.
- 47% من المجيبين الذين لديهم اتصال إنترنت النطاق العريض قاموا باستخدامه لأكثر من 3 سنوات.

نوع الاتصال بالإنترنت في المنزل

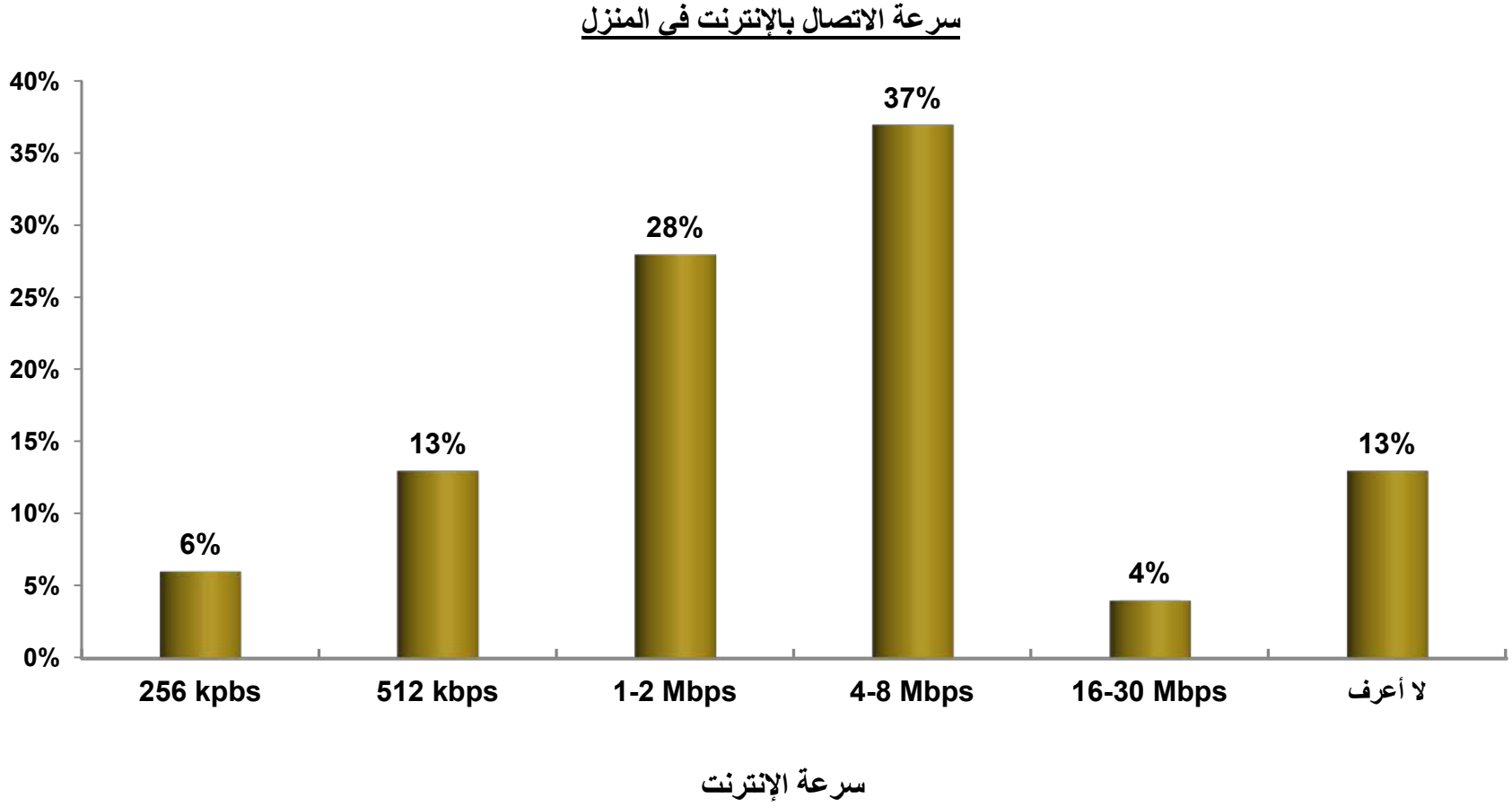


مدة الاشتراك بإنترنت النطاق العريض في المنزل من بداية الاشتراك وحتى اليوم



خدمات الإنترنت - الاشتراك (3)

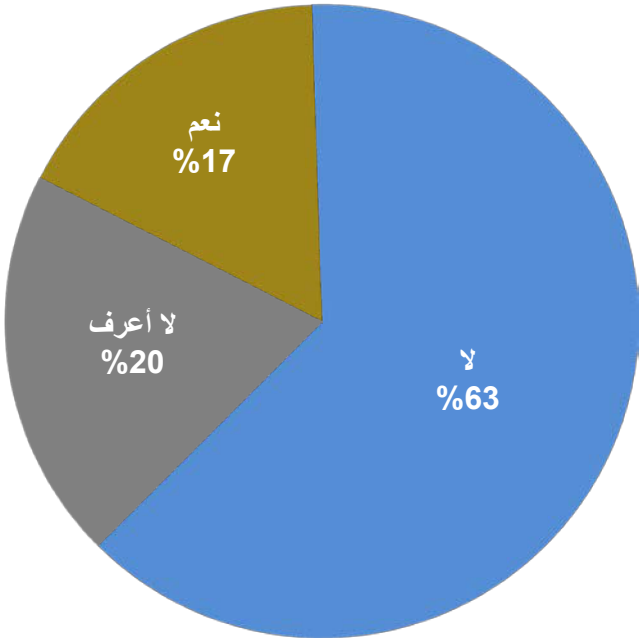
- تتراوح سرعات 37% من اتصالات النطاق العريض المستخدمة في الدولة بين 4 إلى 8 ميجابت بالثانية.



خدمات الإنترنت - الاشتراك (4)

- 17% من مشتركي الإنترنت قاموا بتوقيع عقود لفترات محدودة.

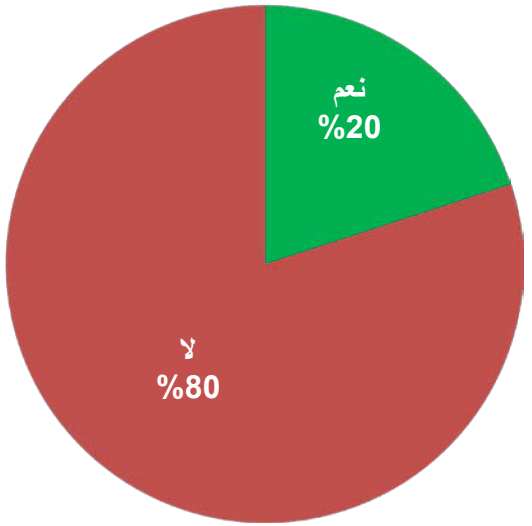
الأفراد الذين وقعوا عقود اشتراك بالإنترنت لفترات محدودة (6، 12، 24 شهر)



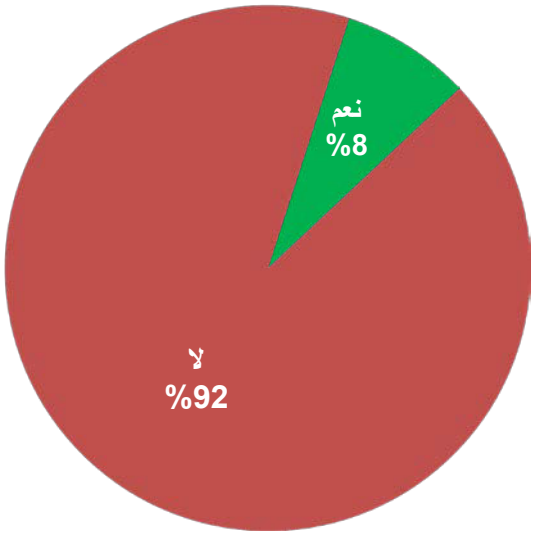
خدمات الإنترنت - الاشتراك (5)

- 28% من الأفراد ليس لديهم اتصال بالإنترنت في منازلهم. 8% من بينهم كان لديهم اتصال بالإنترنت في السابق.
- 20% من الأفراد الذين ليس لديهم اتصال بالإنترنت في المنزل ينون الاشتراك بالخدمة خلال الأشهر الستة المقبلة.

الرغبة في الاشتراك في خدمة الإنترنت خلال الستة أشهر القادمة



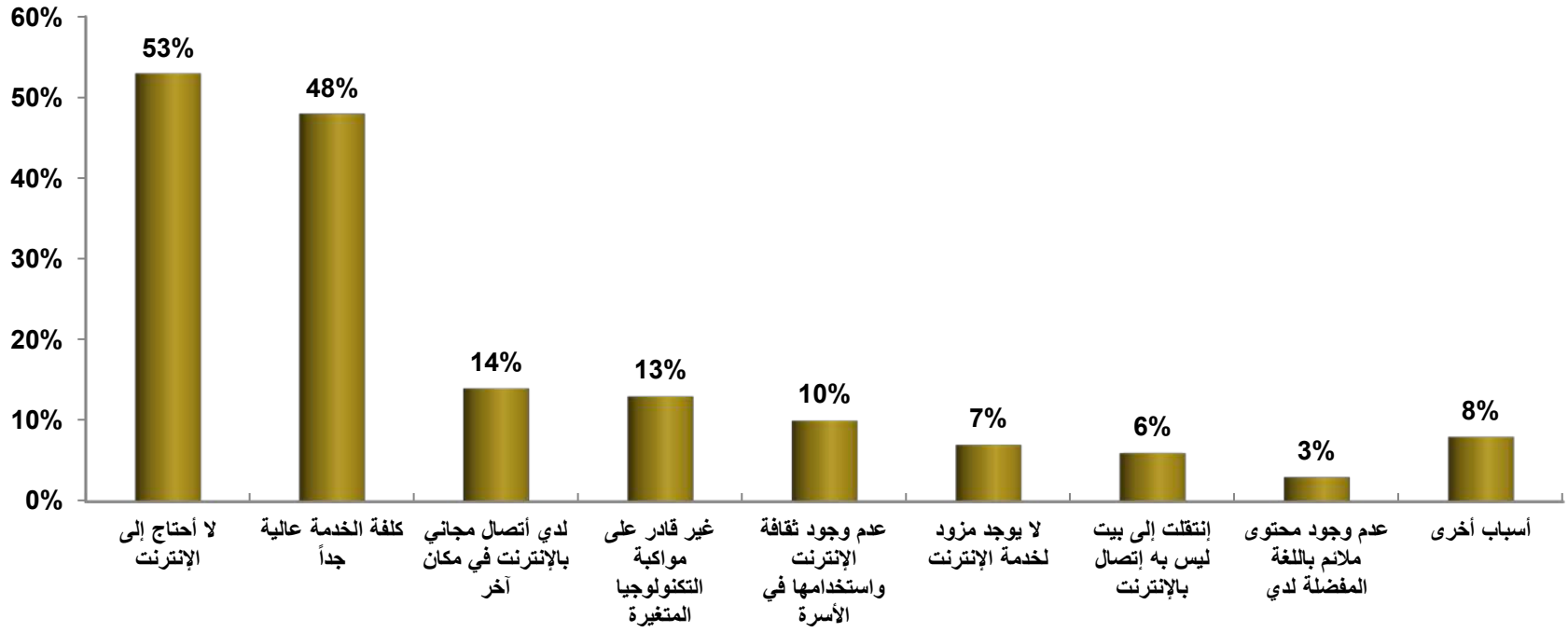
وجود اشتراك بالإنترنت في المنزل في السابق



خدمات الإنترنت - الاشتراك (6)

- هناك سببان رئيسيان لعدم حصول الأسرة على اتصال بالإنترنت، السبب الأول هو عدم الحاجة إلي الإنترنت والثاني بسبب الكلفة المرتفعة.

أسباب عدم الاشتراك في خدمة الإنترنت

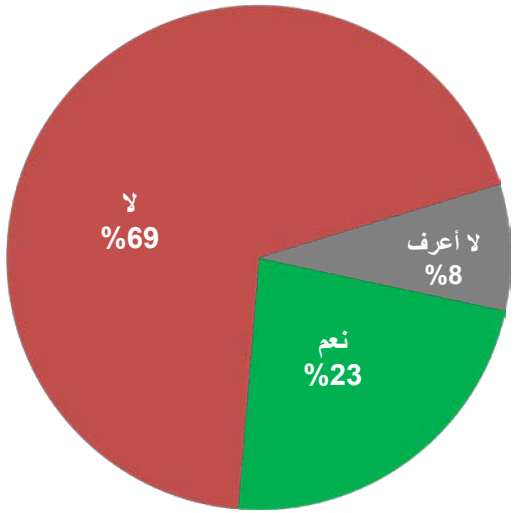


القاعدة: الأفراد الذين ليس لديهم اتصال بالإنترنت - 580

خدمات الإنترنت - الاشتراك (7)

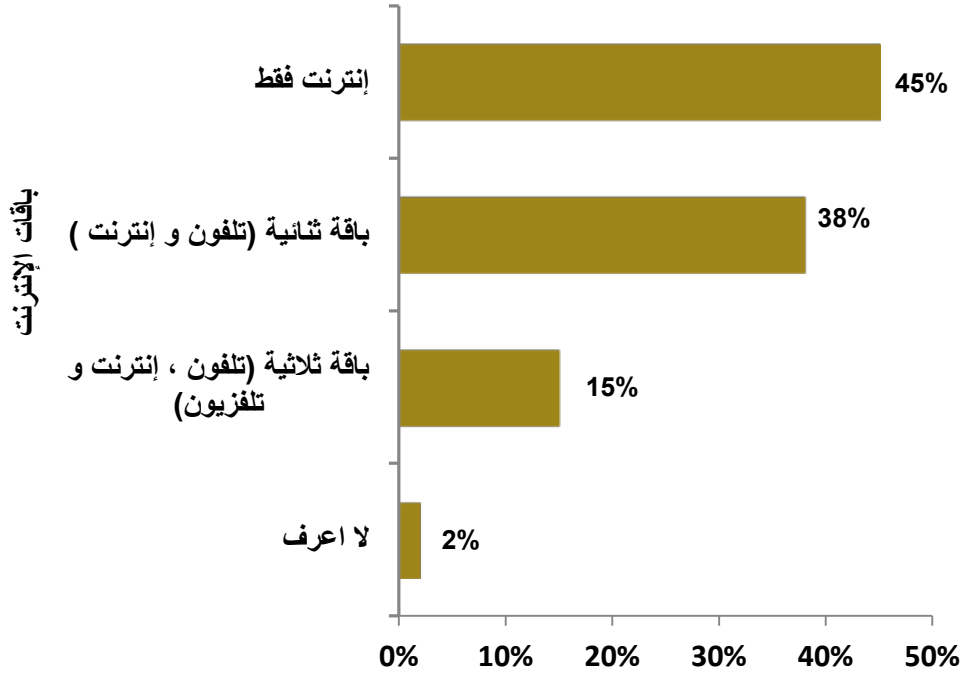
- باقات الإنترنت الأحادية (إنترنت فقط) هي الأكثر شيوعاً (45%) بين كافة باقات الإنترنت لدى الأسر.
- تعتبر الباقة الثنائية ثاني أشهر باقة إنترنت للمنزل (38%).
- حصل أغلب مشتركي الباقة الثنائية أو الثلاثية (69%) على هذه الباقة كأول اتصال لهم بالإنترنت في المنزل.

الأفراد الذين قاموا بترقية حساب الإنترنت الخاص بهم إلى الباقة الثنائية أو الثلاثية خلال العام الماضي



القاعدة: الأفراد الذين قاموا بترقية اتصالهم بالإنترنت - 713

تصنيف أنواع الاتصال بالإنترنت في المنزل

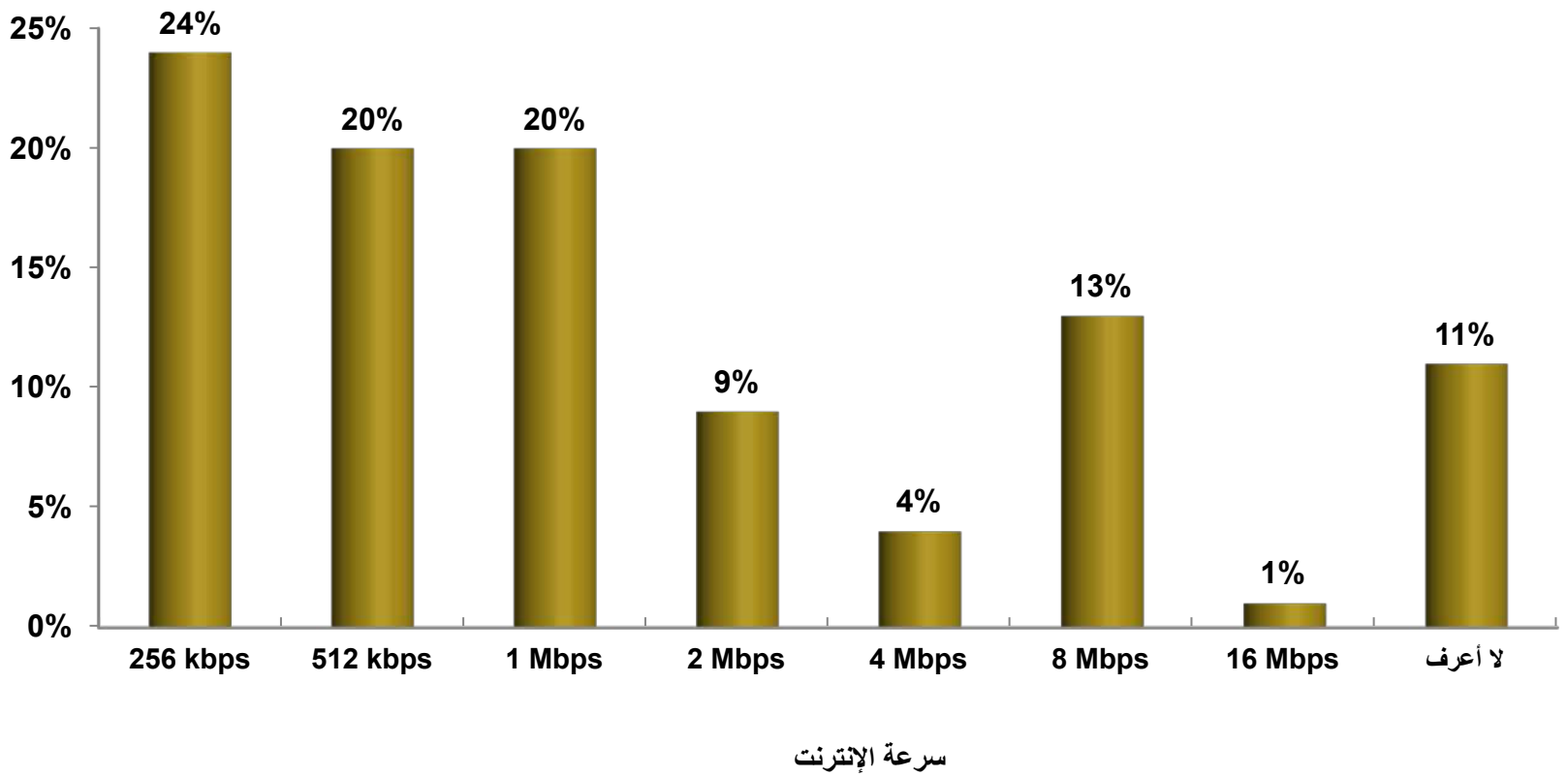


القاعدة: الأفراد الذين لديهم اتصال بالإنترنت - 1344

خدمات الإنترنت - الاشتراك (8)

- قام 24% من الأفراد الحاصلين على اتصال بالإنترنت في المنزل بالترقية من باقة الإنترنت الفردية (بسرعة 1 ميجابت أو أقل) إلى الباقة الثنائية أو الثلاثية.

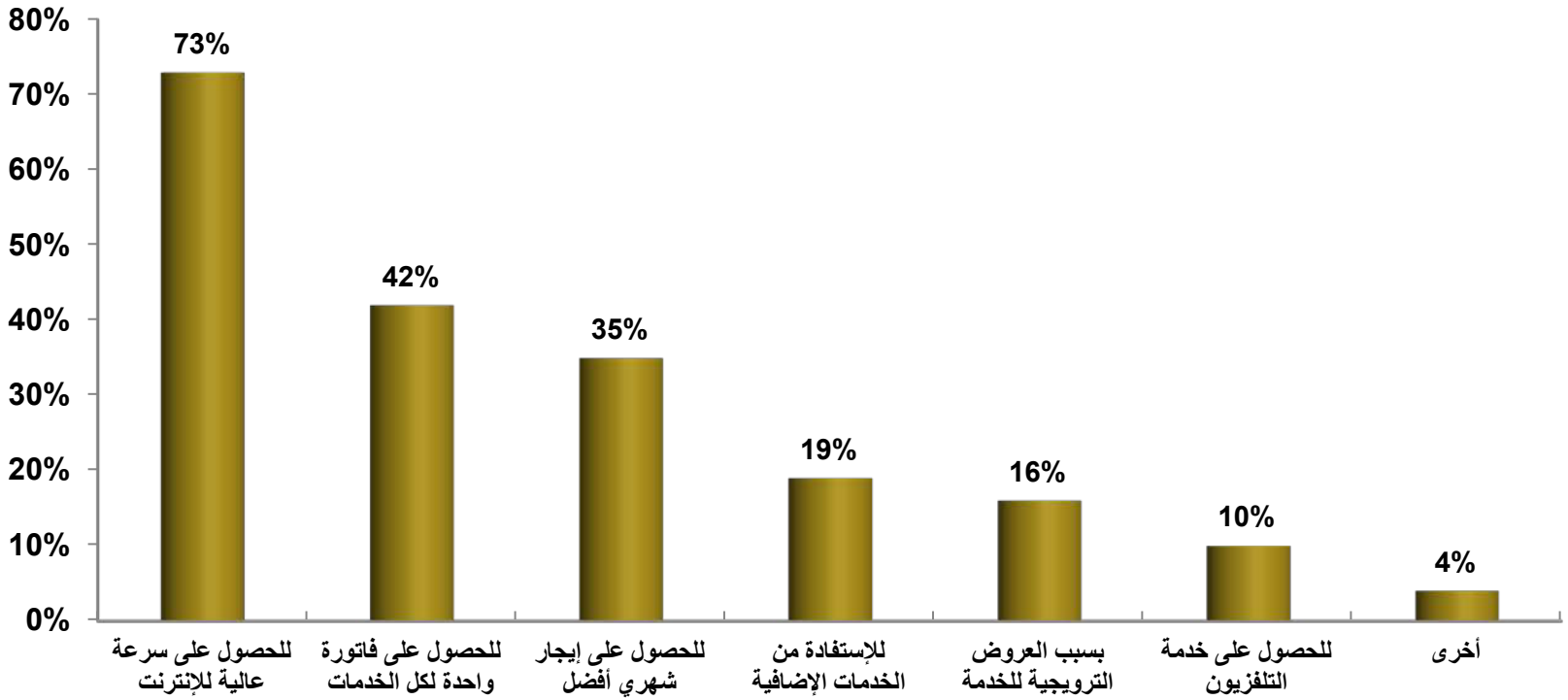
سرعة الإنترنت قبل الترقية إلى الباقة الثنائية أو الثلاثية



خدمات الإنترنت - الاشتراك (9)

- الحاجة إلى سرعة إنترنت أعلى هو السبب الأكثر شيوعاً للترقية إلى الباقة الثنائية أو الباقة الثلاثية.

أسباب ترقية حساب الإنترنت إلى الباقة الثنائية / الباقة الثلاثية

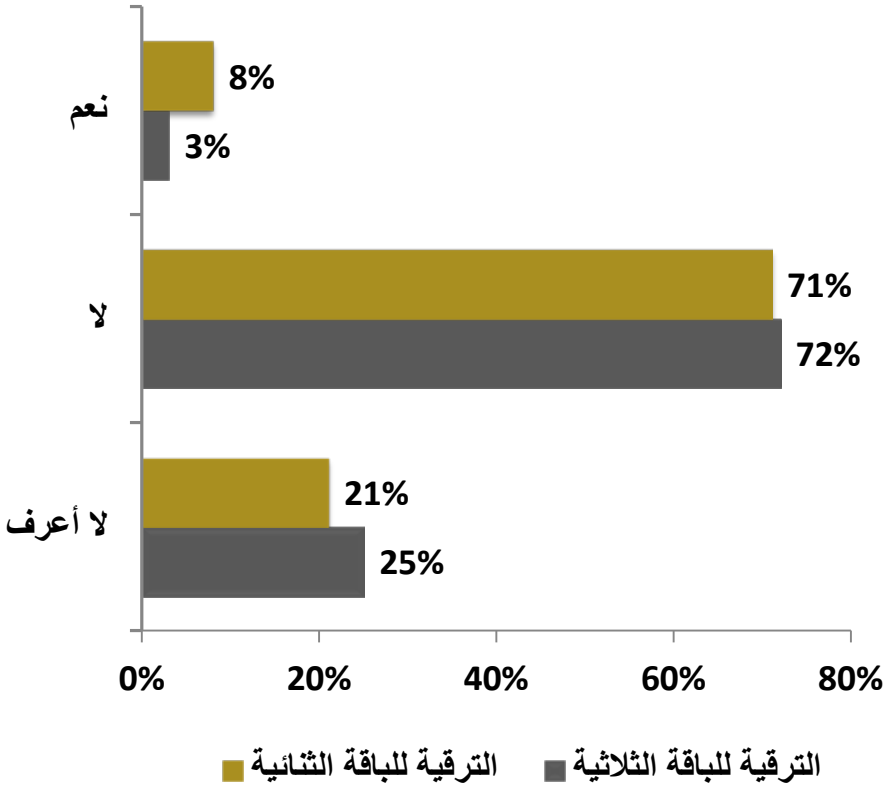


* مثل الدقائق الدولية المجانية وساعات Wi-Fi hotspot المجانية، إلخ

خدمات الإنترنت - الاشتراك (10)

- أظهر المسح أن الرغبة في الترقية إلى الباقة الثنائية والباقة الثلاثية منخفضة جداً. حيث أفاد 8% من الذين لا يزالوا يستخدمون اتصال الإنترنت الفردي في المنزل أنهم ينوون الترقية إلى الباقة الثنائية وأقل من 3% ينوون الترقية إلى الباقة الثلاثية.
- لا يزال ثلث المستخدمين مترددين بالنسبة لقرار الترقية.

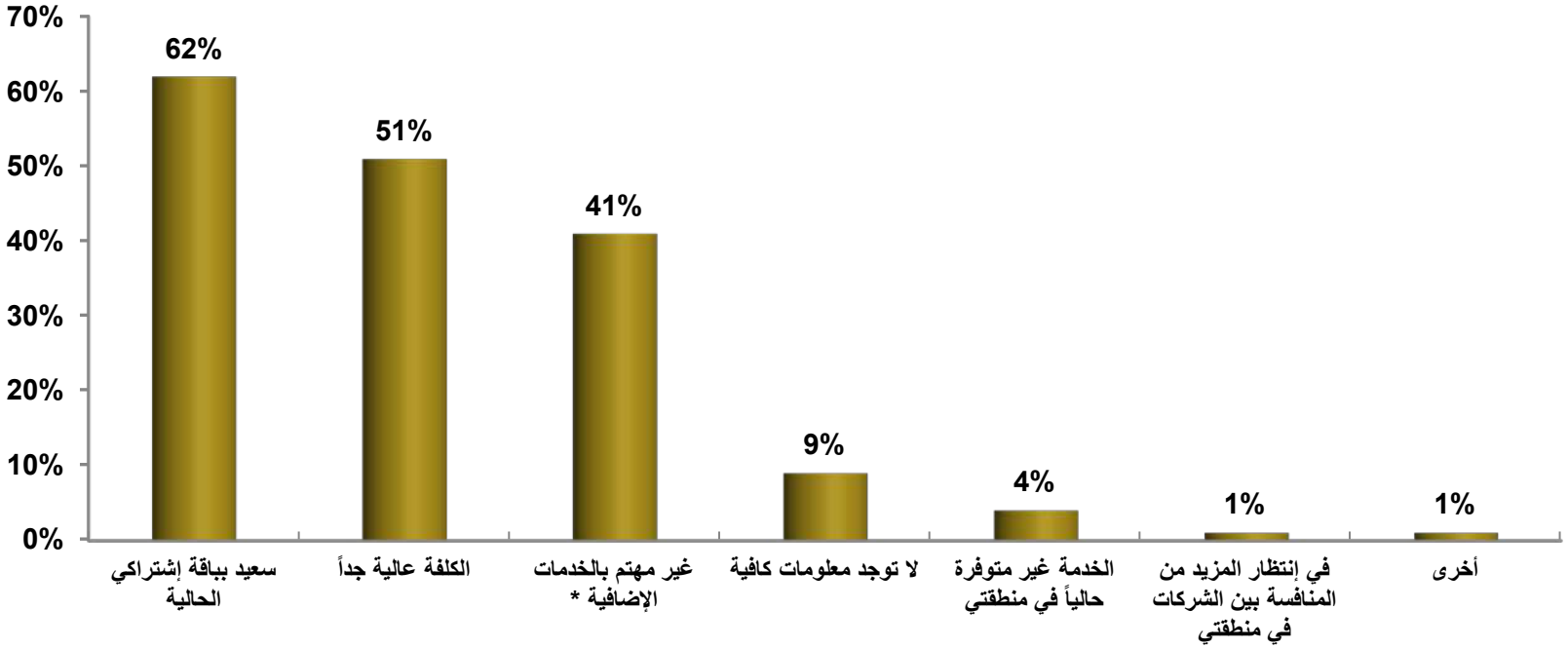
الرغبة في الترقية إلى الباقة الثنائية أو الباقة الثلاثية في الأشهر الستة القادمة



خدمات الإنترنت - الاشتراك (11)

- لا يرغب غالبية مشتركي الإنترنت في الترقية إلى الباقة الثنائية أو الباقة الثلاثية لأنهم سعداء بباقتهم الحالية. تشمل الأسباب الأخرى الأسعار المرتفعة وعدم وجود الاهتمام بالخدمات الإضافية التي توفرها هذه الباقات.

أسباب عدم الرغبة في الترقية إلى الباقة الثنائية / الباقة الثلاثية

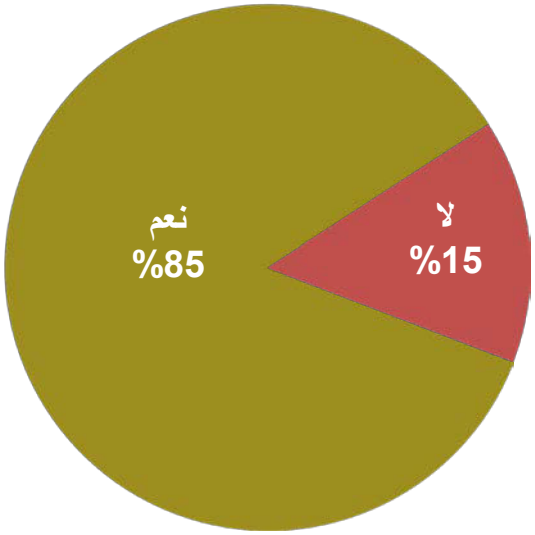


* مثل الدقائق الدولية المجانية وساعات Wi-Fi hotspot المجانية، إلخ

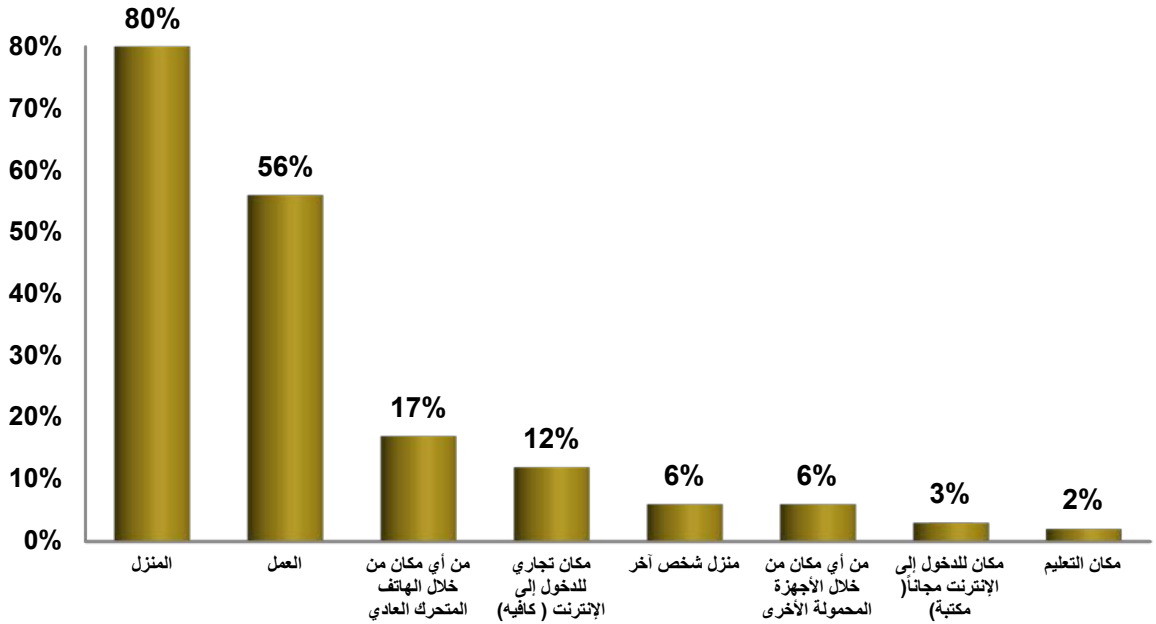
خدمات الإنترنت - الاستخدام (1)

- 85% من الأفراد استخدموا الإنترنت خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- من بين هؤلاء، 78% يقومون بالنفاذ إلى الإنترنت بشكل منتظم من منازلهم و56% ينفذون إلى الإنترنت من أماكن عملهم.

الأفراد الذين استخدموا الإنترنت خلال الأشهر الثلاثة الماضية من أي موقع



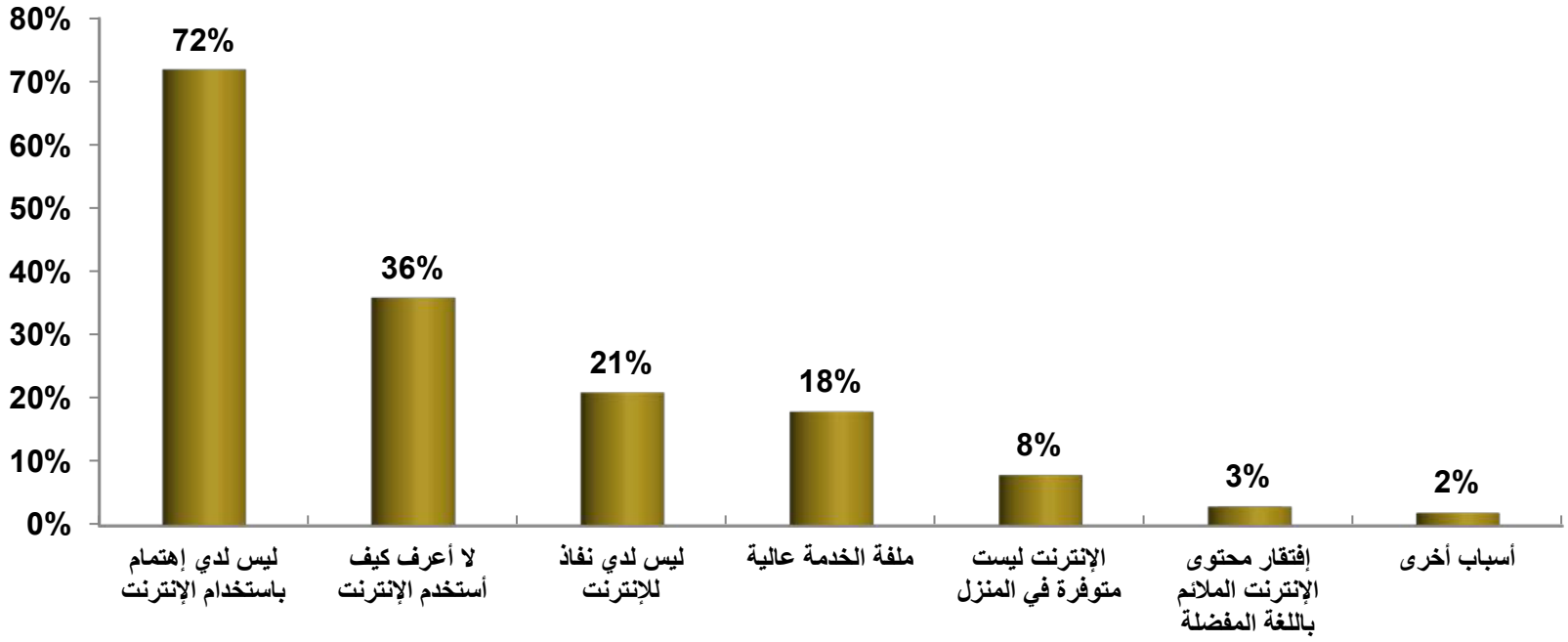
المواقع الشائعة للوصول إلى الإنترنت في الأشهر الثلاثة الماضية



خدمات الإنترنت - الاستخدام (2)

- 15% من الأفراد لم يستخدموا الإنترنت خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- 72% من تلك النسبة قالوا أن سبب ذلك يرجع إلى عدم اهتمامهم باستخدام الإنترنت و36% منهم قالوا أنهم لا يعرفون كيفية استخدام الإنترنت.

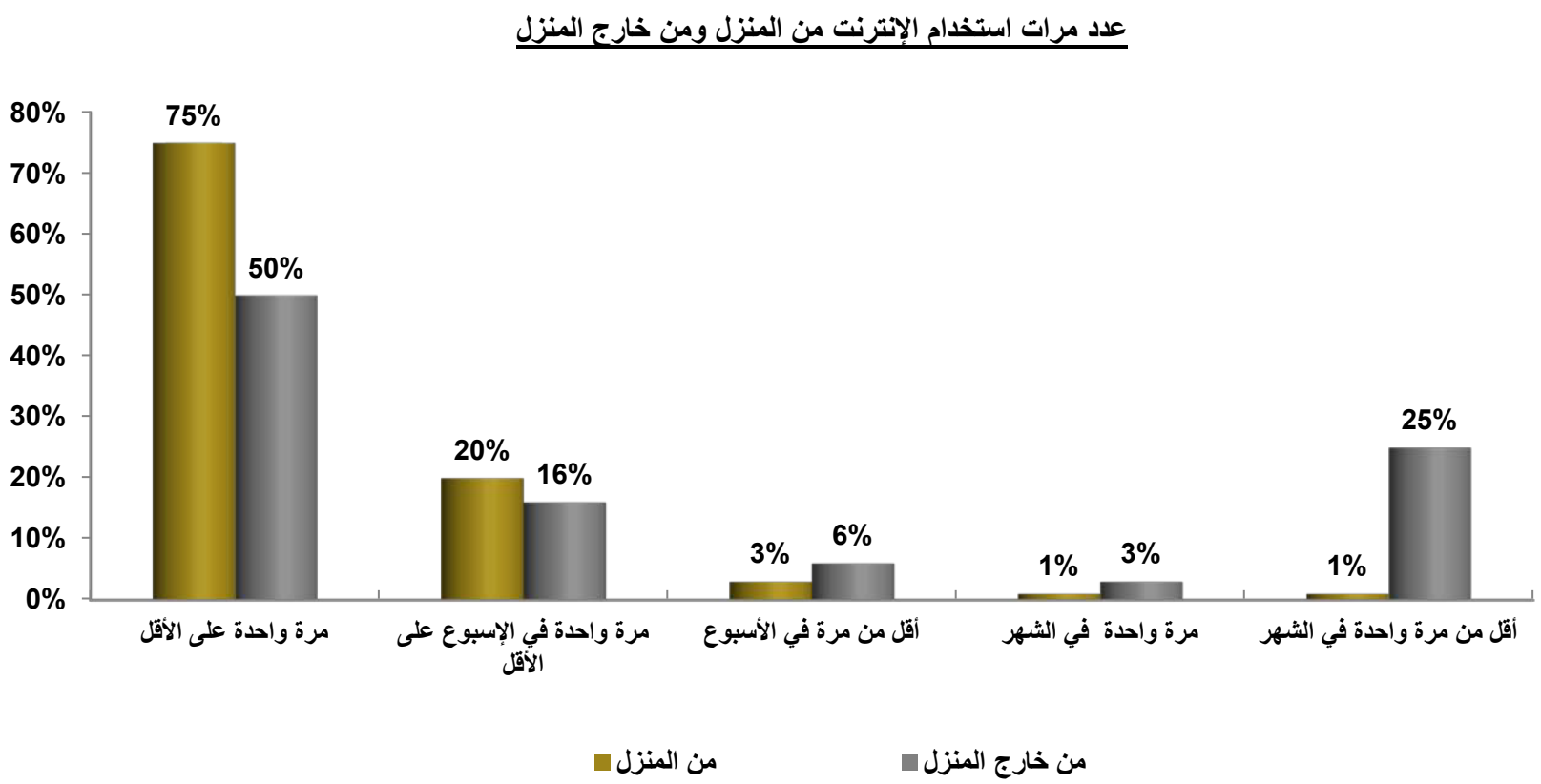
أسباب عدم استخدام الإنترنت خلال الأشهر الثلاثة الماضية



القاعدة: الأفراد الذين لم يستخدموا الإنترنت في الأشهر الثلاثة الماضية - 306

خدمات الإنترنت - الاستخدام (3)

- يقوم غالبية مستخدمي الإنترنت بالنفاذ إلى الإنترنت مرة واحدة على الأقل في اليوم من المنزل ومن خارج المنزل.

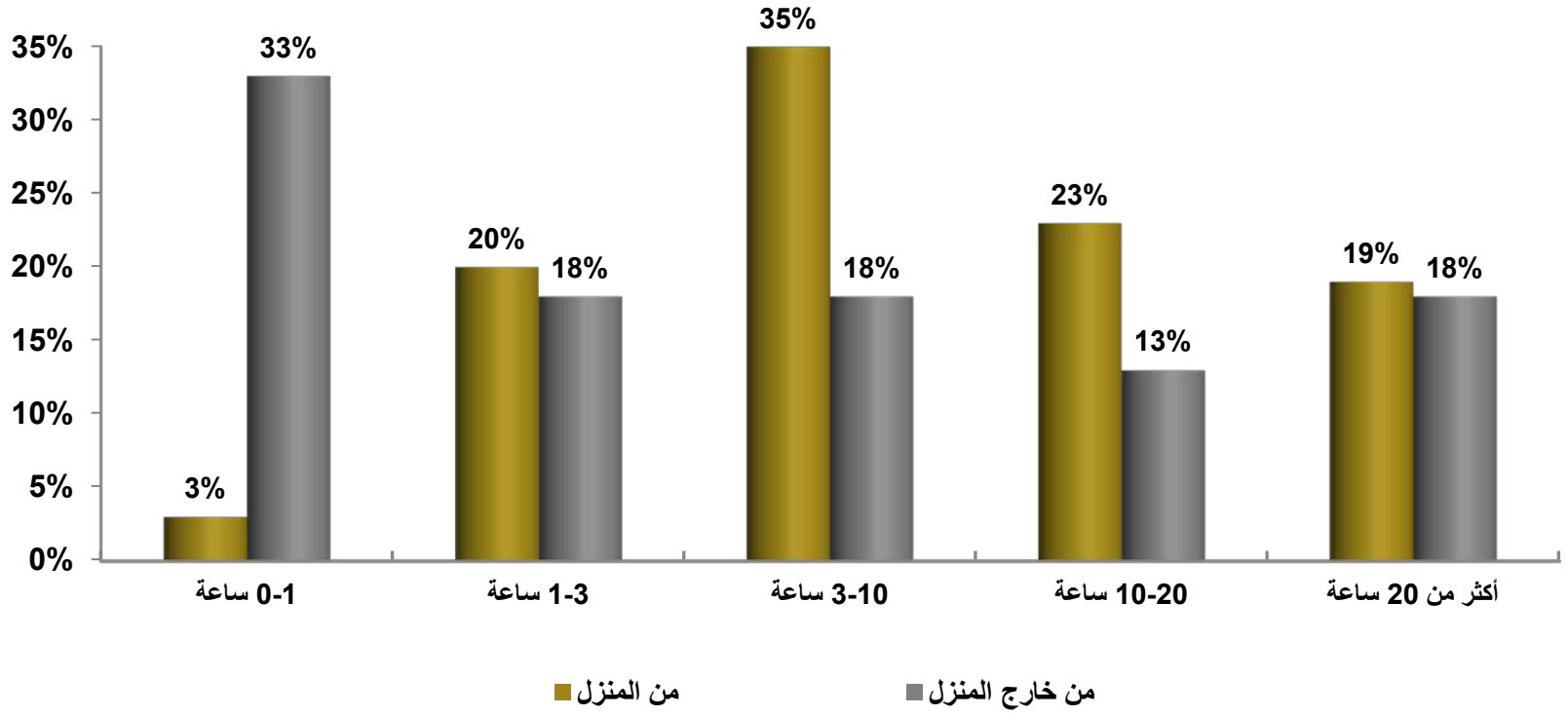


القاعدة: الأفراد الذين لديهم اتصال بالإنترنت - 1286

خدمات الإنترنت - الاستخدام (4)

- يقضي 35% من مستخدمي الإنترنت ما بين 3 إلى 10 ساعات أسبوعاً على شبكة الإنترنت.
- 33%من مستخدمي الإنترنت يقضون ساعة أو أقل أسبوعياً على شبكة الإنترنت من خارج المنزل.

الوقت الذي يمضيه الأفراد على شبكة الإنترنت في الأسبوع من المنزل ومن خارجه

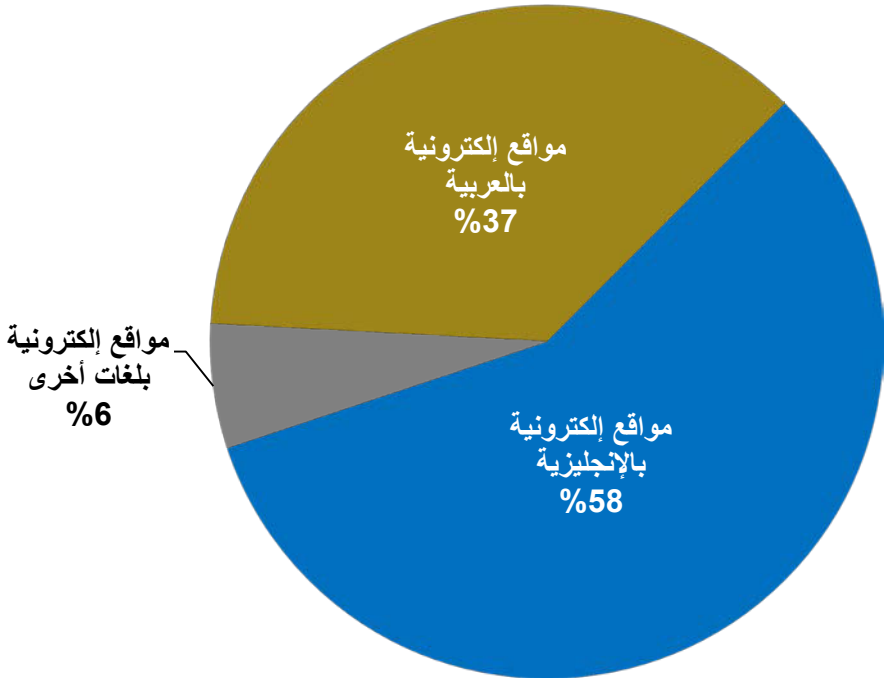


القاعدة: الأفراد الذين لديهم اتصال بالإنترنت - 1286

خدمات الإنترنت - الاستخدام (5)

- أغلبية مواقع الإنترنت التي يتم النفاذ إليها في الدولة تكون باللغة الإنجليزية بشكل أساسي.

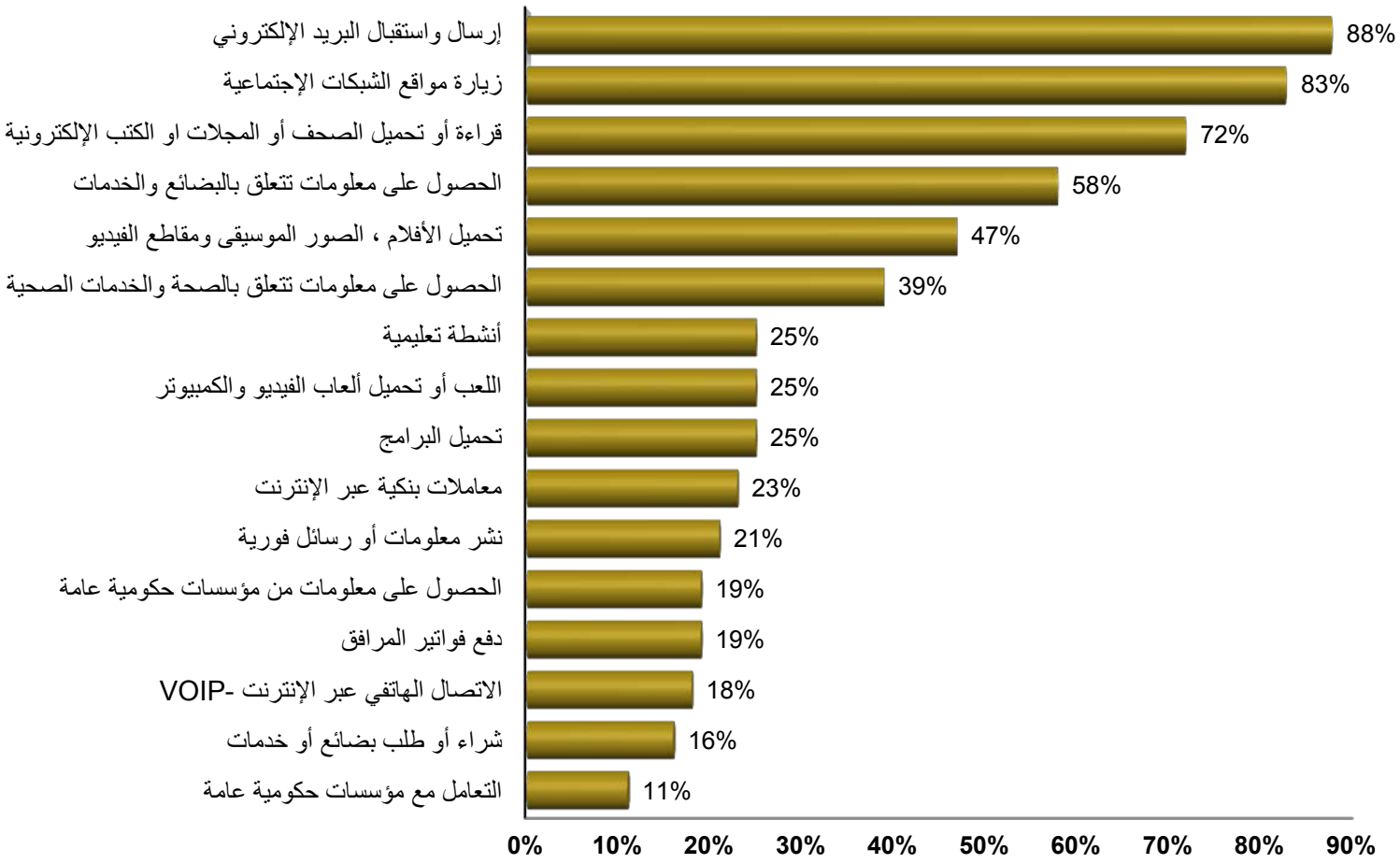
نسبة الوقت الذي يمضيه الأفراد في تصفح المواقع المختلفة حسب اللغة



القاعدة: الأفراد الذين لديهم اتصال بالإنترنت - 759

خدمات الإنترنت - الاستخدام (6)

الأنشطة عبر الإنترنت خلال الأشهر الثلاثة الماضية



القاعدة: الأفراد الذين لديهم اتصال بالإنترنت - 1286

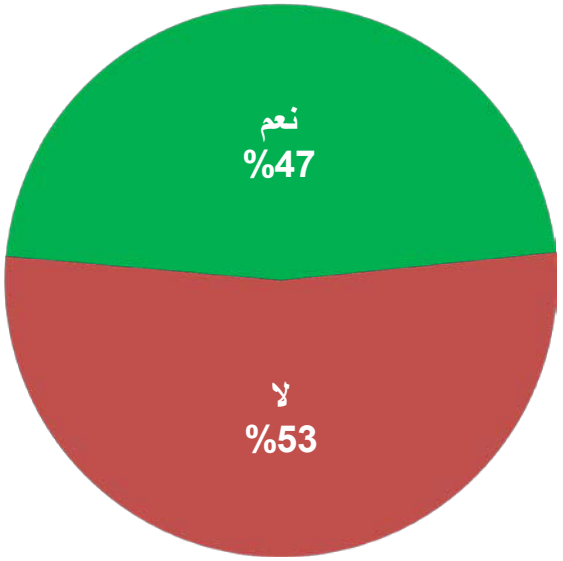
الإنترنت المتنقل (Mobile Internet)

الإنترنت المتنقل (Mobile Internet) - الاشتراك

- 45% من الأفراد ينفذون إلى الإنترنت عن طريق الهاتف المتحرك و47% عن طريق بطاقات البيانات (Data cards) في الحاسبات الشخصية.

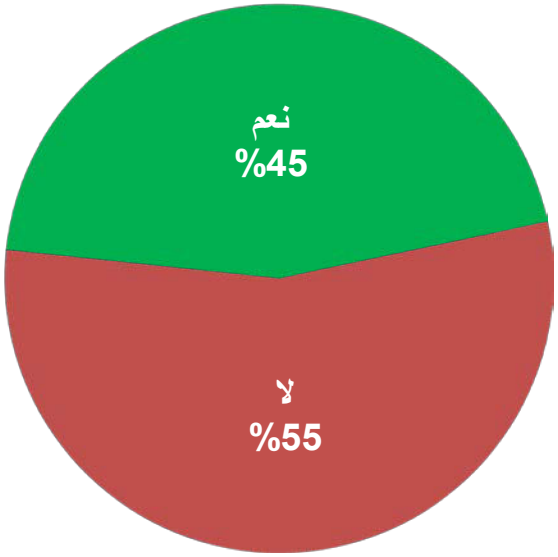
الأجهزة المستخدمة للنفاذ إلى الإنترنت المتنقل

بطاقات البيانات / USB (من خلال الحاسب الآلي الشخصي أو المحمول)



القاعدة: - 697

الهاتف المتحرك

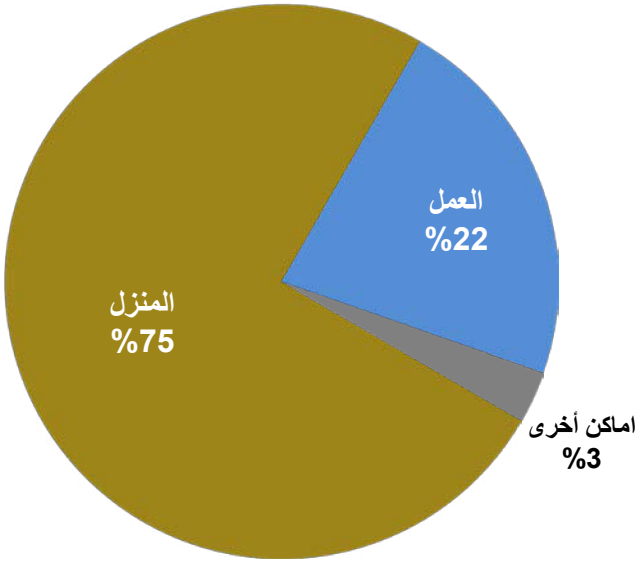


القاعدة: - 1739

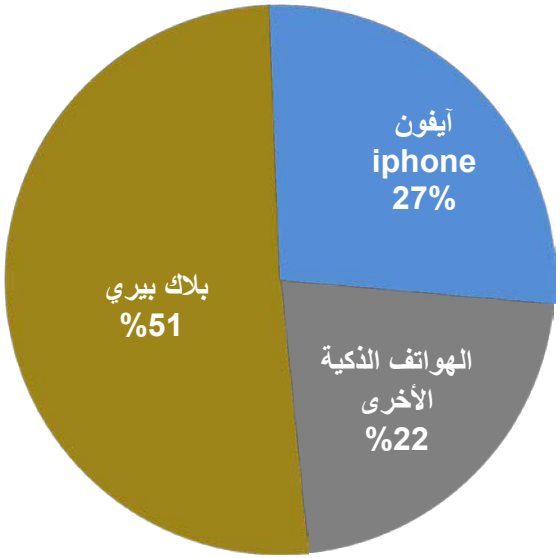
الإنترنت المتنقل (Mobile Internet) - الاستخدام (1)

- يعد هاتف البلاك بيري الجهاز الأكثر استخداماً للنفاذ إلى الإنترنت المتنقل داخل الدولة.
- 75% من مستخدمي الإنترنت المتنقل يقومون بالنفاذ إلى الخدمة من المنزل.

الأماكن التي يتم من خلالها النفاذ إلى الإنترنت المتنقل



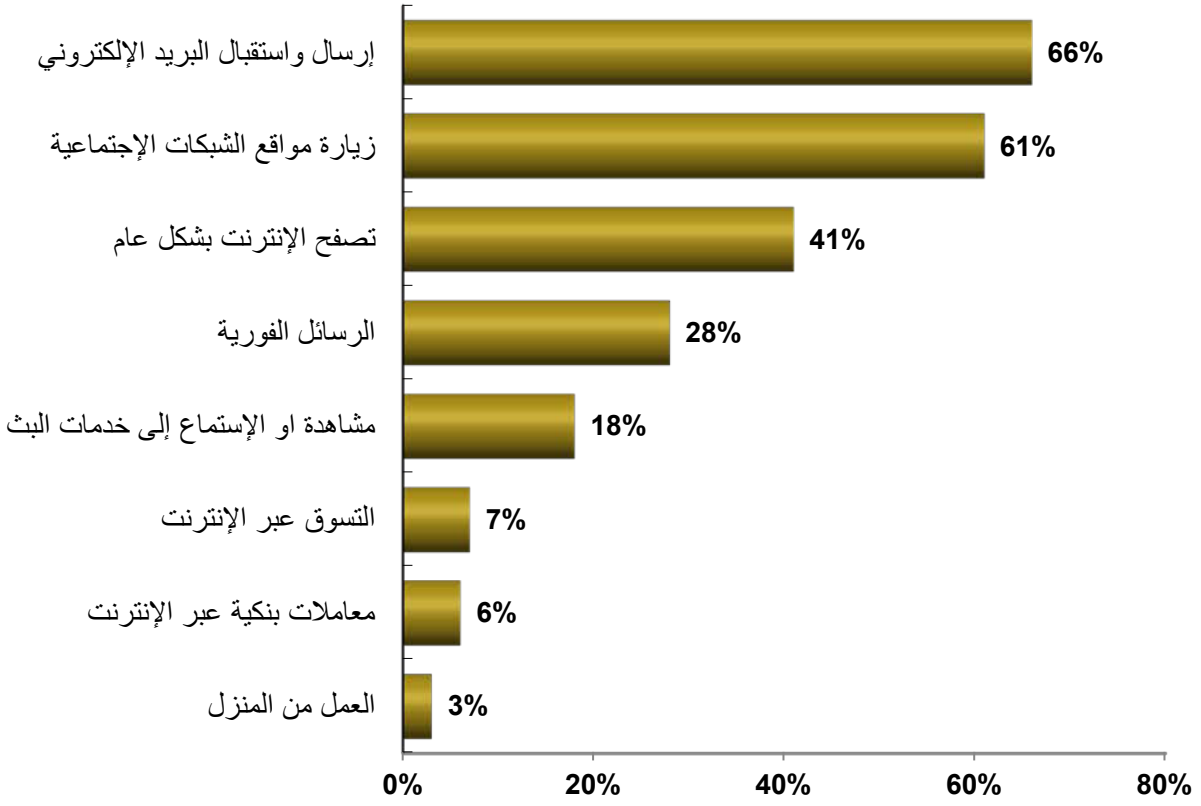
الأجهزة الأكثر استخداماً للنفاذ إلى الإنترنت



القاعدة: الأفراد الذين يملكون هواتف ذكية - 323

الإنترنت المتنقل (Mobile Internet) - الاستخدام (2)

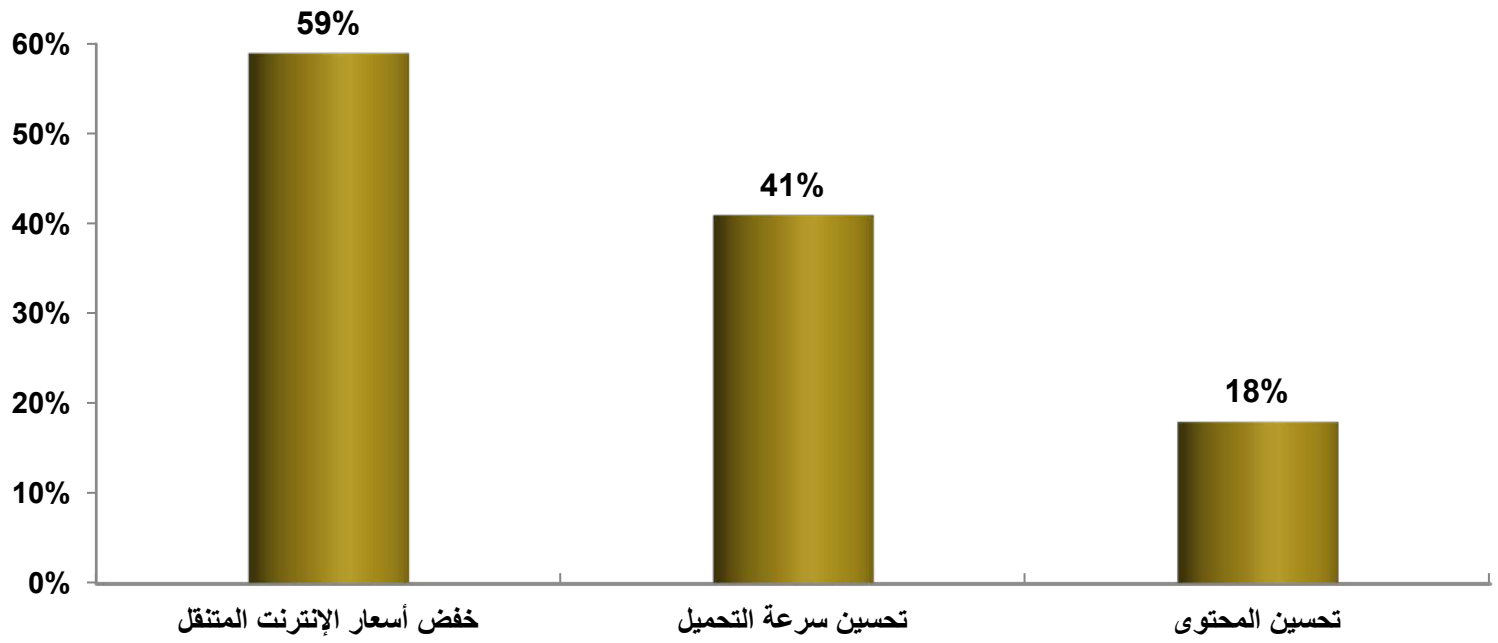
الأنشطة التي يقوم بها الأفراد من خلال الإنترنت المتنقل



الإنترنت المتنقل (Mobile Internet) - الاستخدام (3)

- 59% من الأفراد الذين يستخدمون خدمات الإنترنت المتنقل يمكن أن يستخدموه أكثر إذا ما كانت الأسعار أقل.
- 41% يمكن أن يستخدموه أكثر إذا ما كانت سرعة التحميل أعلى.

العوامل التي يمكن أن تحفز على زيادة استخدام الإنترنت المتنقل

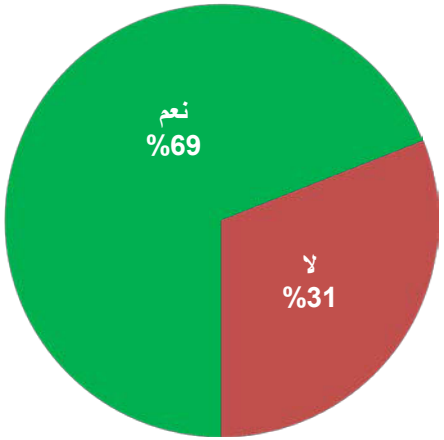


شبكات التواصل الاجتماعي

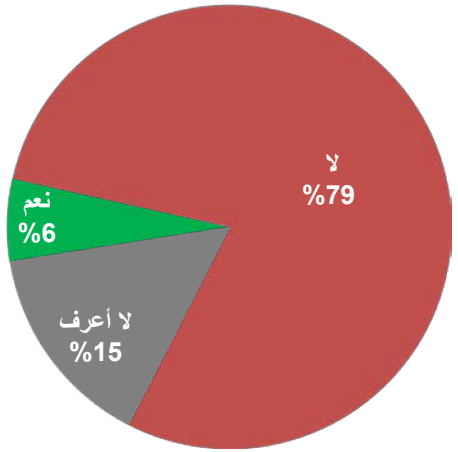
شبكات التواصل الاجتماعي

- 69% من الأفراد قاموا بفتح حساب شخصي على مواقع شبكات التواصل الاجتماعي.
- 96% من الأفراد الذين لديهم حسابات شخصية في مواقع شبكات التواصل الاجتماعي ينفذون إلى تلك المواقع عن طريق الحاسب الشخصي أو المحمول و36% عن طريق الهاتف المتحرك.
- 6% من بين هؤلاء الذين ليس لديهم حساب شخصي في موقع تواصل اجتماعي يرغبون في فتح حساب خلال الـ12 شهراً القادمة.

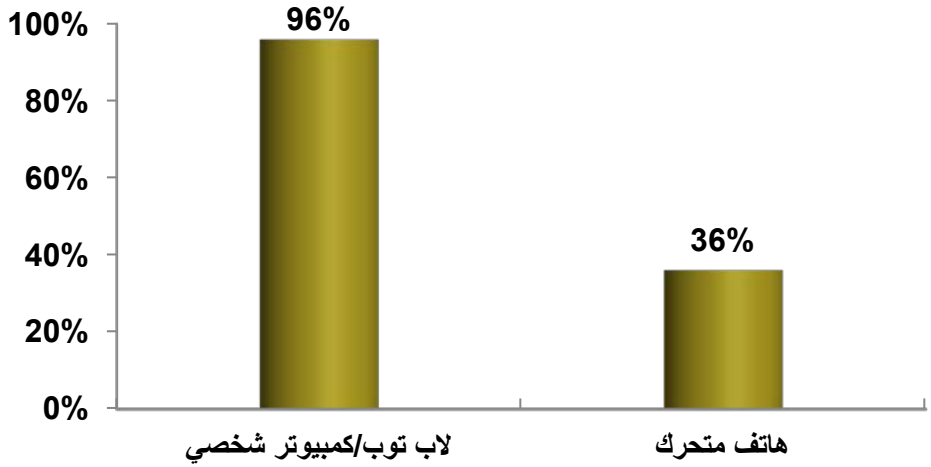
الأفراد الذين لديهم حساب شخصي على مواقع شبكات التواصل الاجتماعي



الرغبة في فتح حساب شخصي على أي موقع من مواقع شبكات التواصل الاجتماعي خلال الستة أشهر القادمة



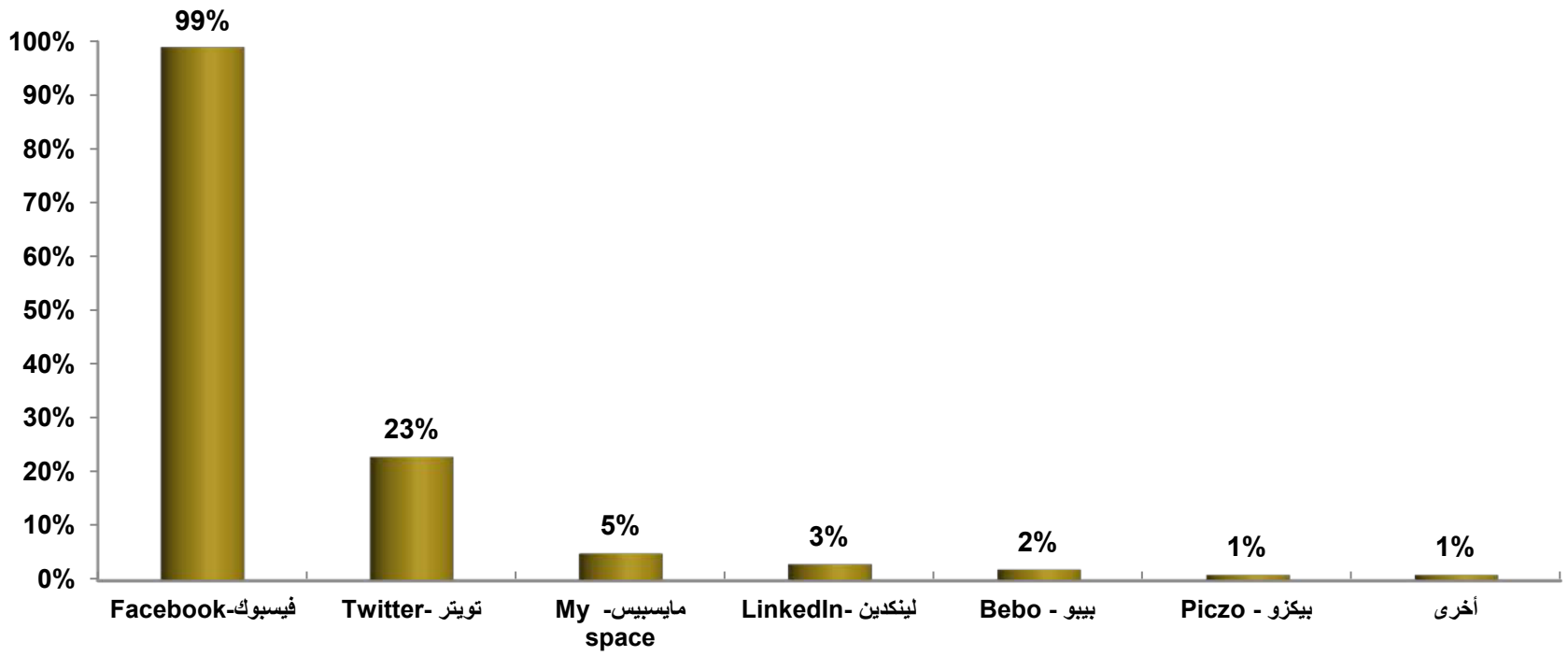
الأجهزة المستخدمة للوصول إلى مواقع شبكات التواصل الاجتماعي



شبكات التواصل الاجتماعي

- يعتبر موقع الفيس بوك أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداماً.

مواقع شبكات التواصل الاجتماعي الأكثر ارتياداً من قبل الأفراد

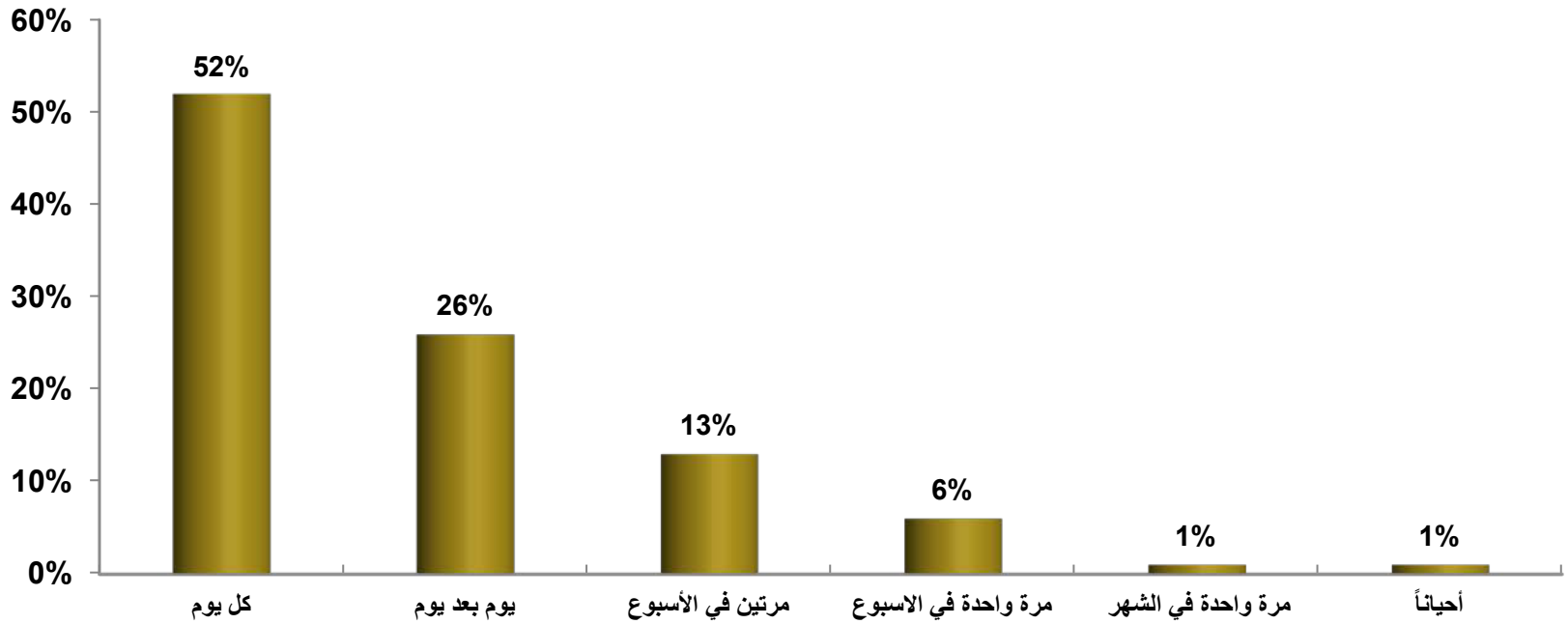


القاعدة: الأفراد الذين لديهم اتصال بالإنترنت - 1421

شبكات التواصل الاجتماعي

- غالبية مستخدمي مواقع شبكات التواصل الاجتماعي في الدولة يميلون إلى الوصول إلى هذه المواقع بشكل منتظم جداً، 52% منهم يزورون هذه المواقع كل يوم.

عدد مرات زيارة مواقع شبكات التواصل الاجتماعي

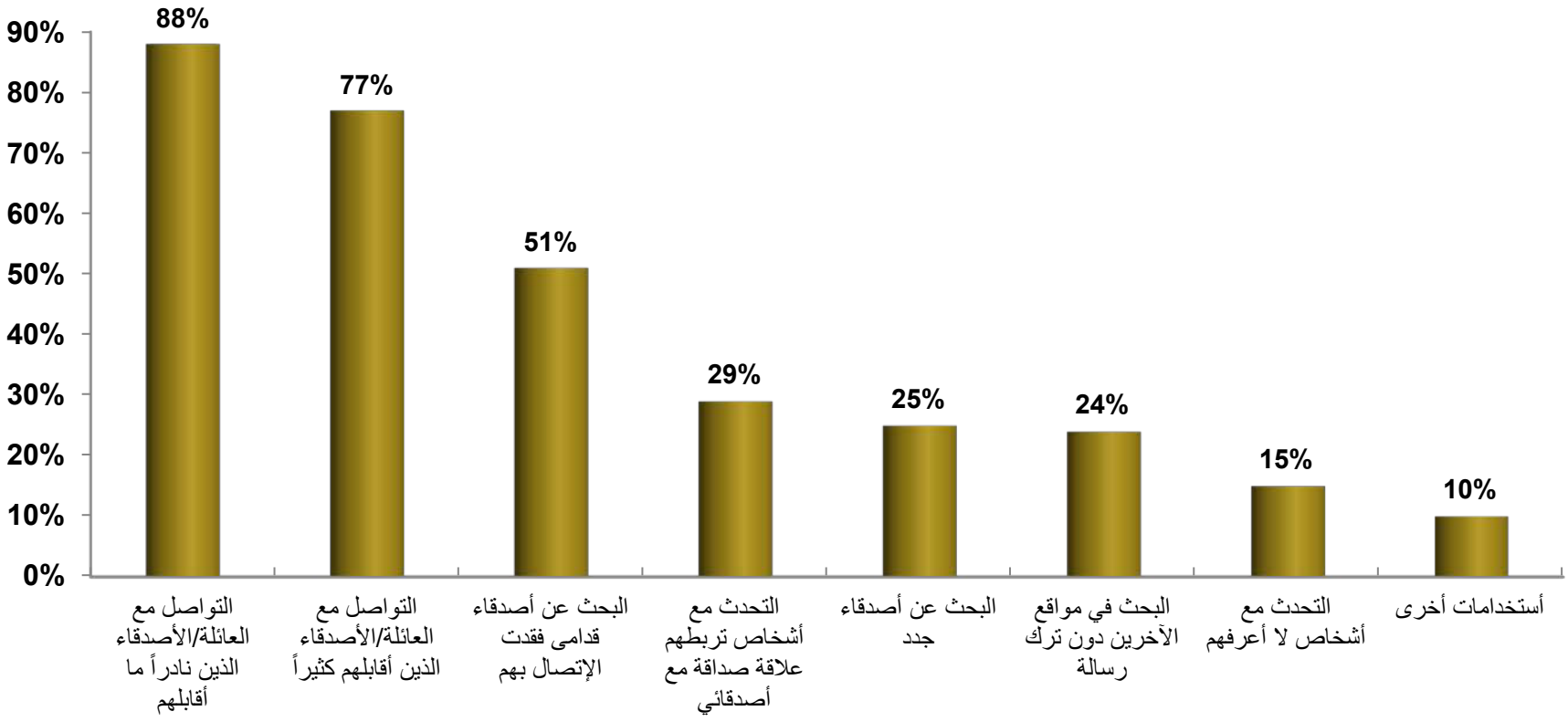


القاعدة: الأفراد الذين لديهم اتصال بالإنترنت - 1421

شبكات التواصل الاجتماعي

- غالبية مستخدمي مواقع شبكات التواصل الاجتماعي يستخدمونها لغرض التواصل مع أفراد العائلة والأصدقاء.

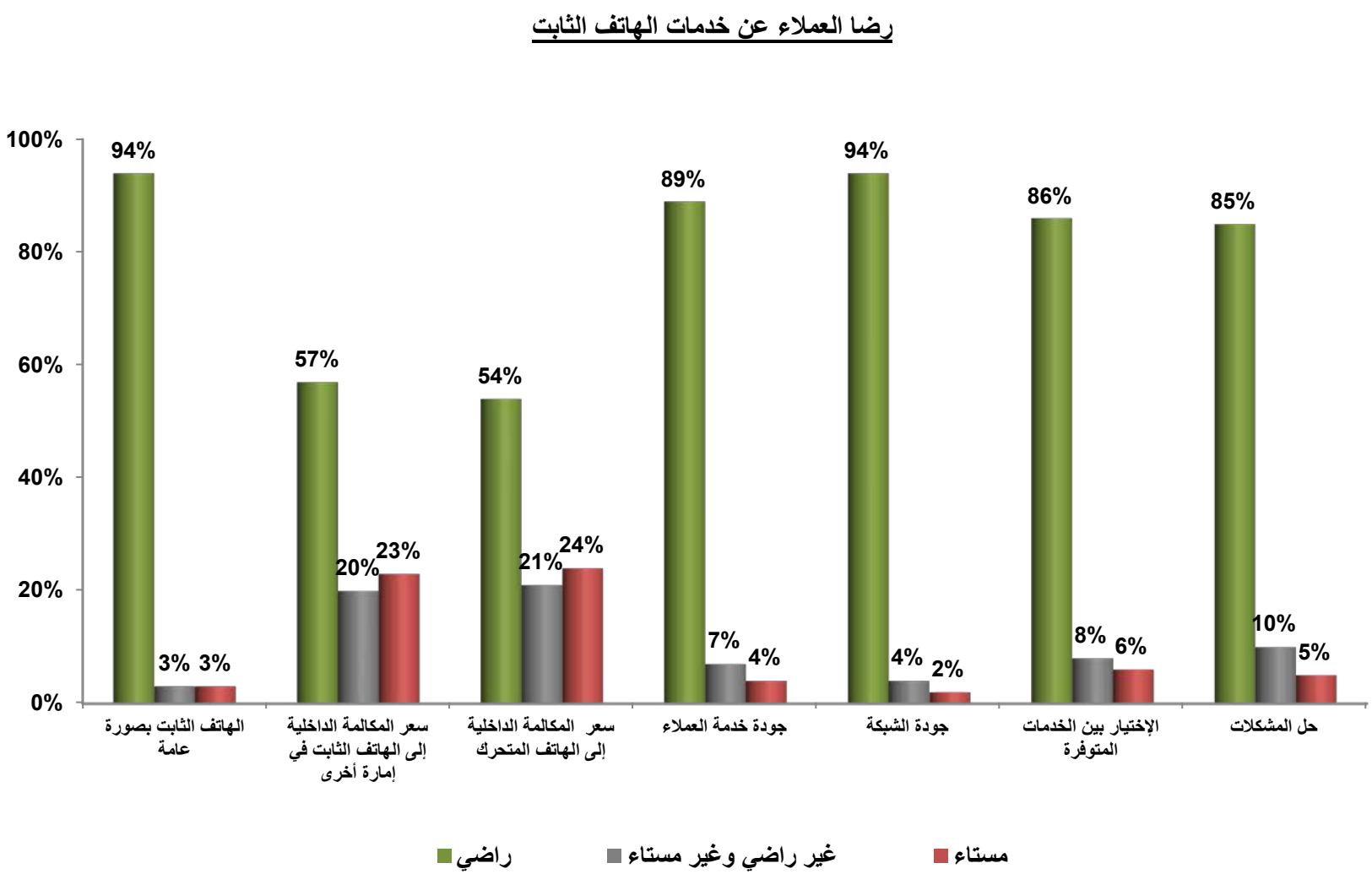
أنشطة الأفراد على موقع/مواقع شبكات التواصل الاجتماعي



رضا العملاء

رضا العملاء - الخط الثابت

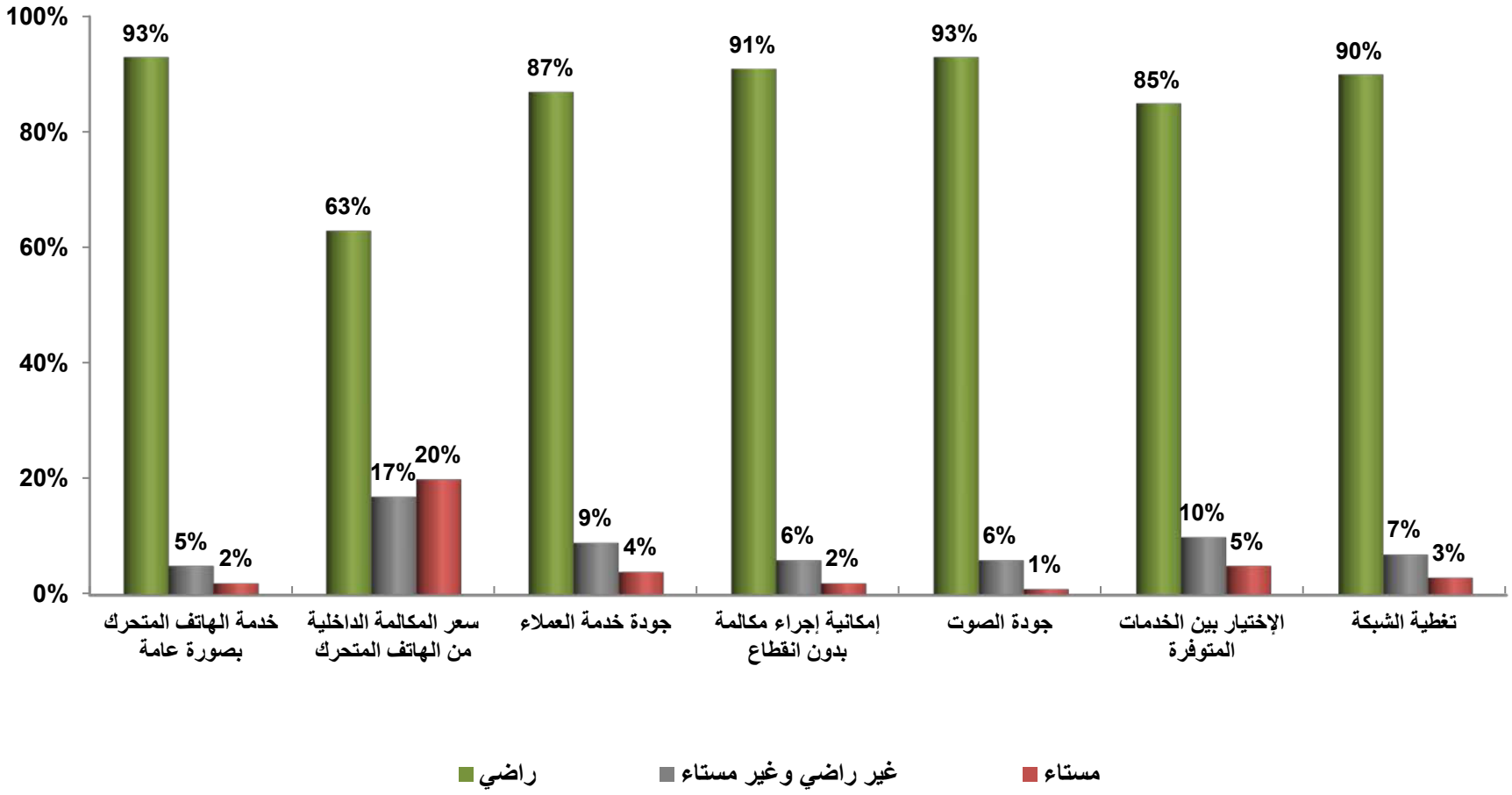
- إجمالاً، 94% من الأفراد راضين عن خدمات الخط الثابت لديهم.



رضا العملاء- الهاتف المتحرك (1)

- إجمالاً 93% من الأفراد راضين عن خدمات الهاتف المتحرك في الدولة.

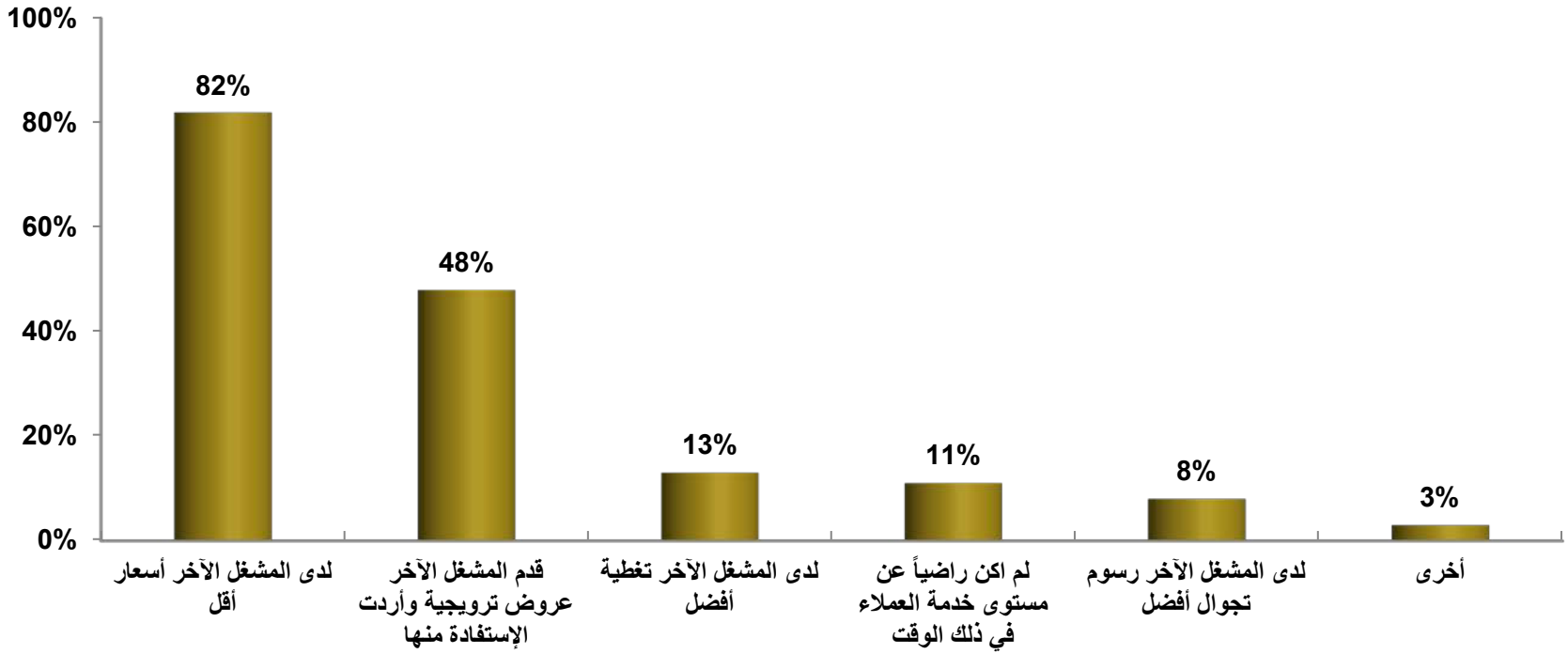
رضا العملاء عن خدمات الهاتف المتحرك في الدولة



رضا العملاء - الهاتف المتحرك (2)

- انتقل 82% من الأفراد من مشغل إلى آخر في الدولة وكان سعر الخدمات هو الدافع الأساسي لذلك.

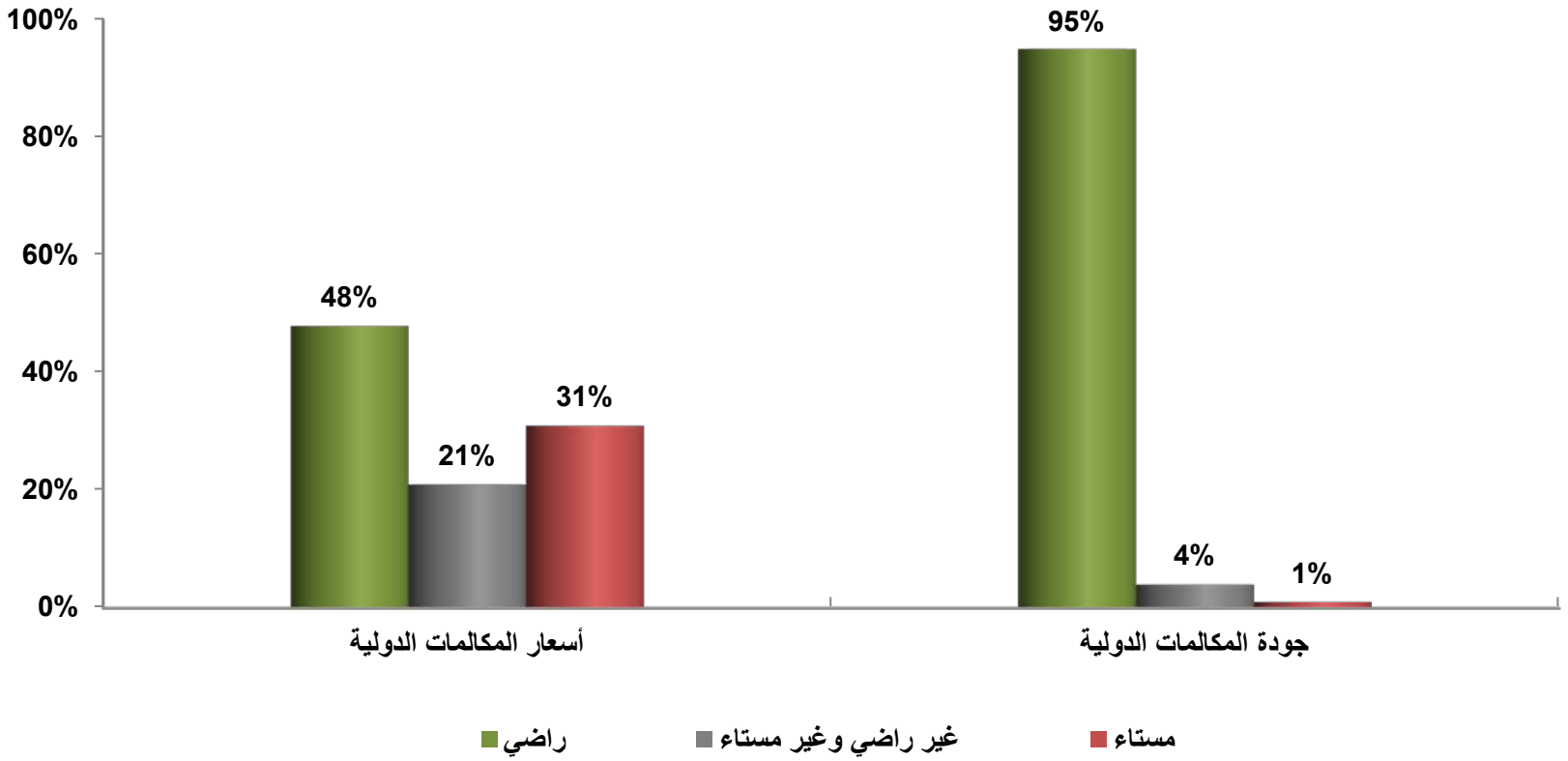
أسباب التحول من مزود خدمة الهاتف المتحرك إلى مزود آخر



رضا العملاء - المكالمات الدولية من الهاتف الثابت

- كان الأفراد راضين بشكل عام عن جودة المكالمات الدولية من هواتف الخط الثابت لديهم، ولكنهم لم يكونوا راضين نفس الرضا عن أسعار المكالمات.

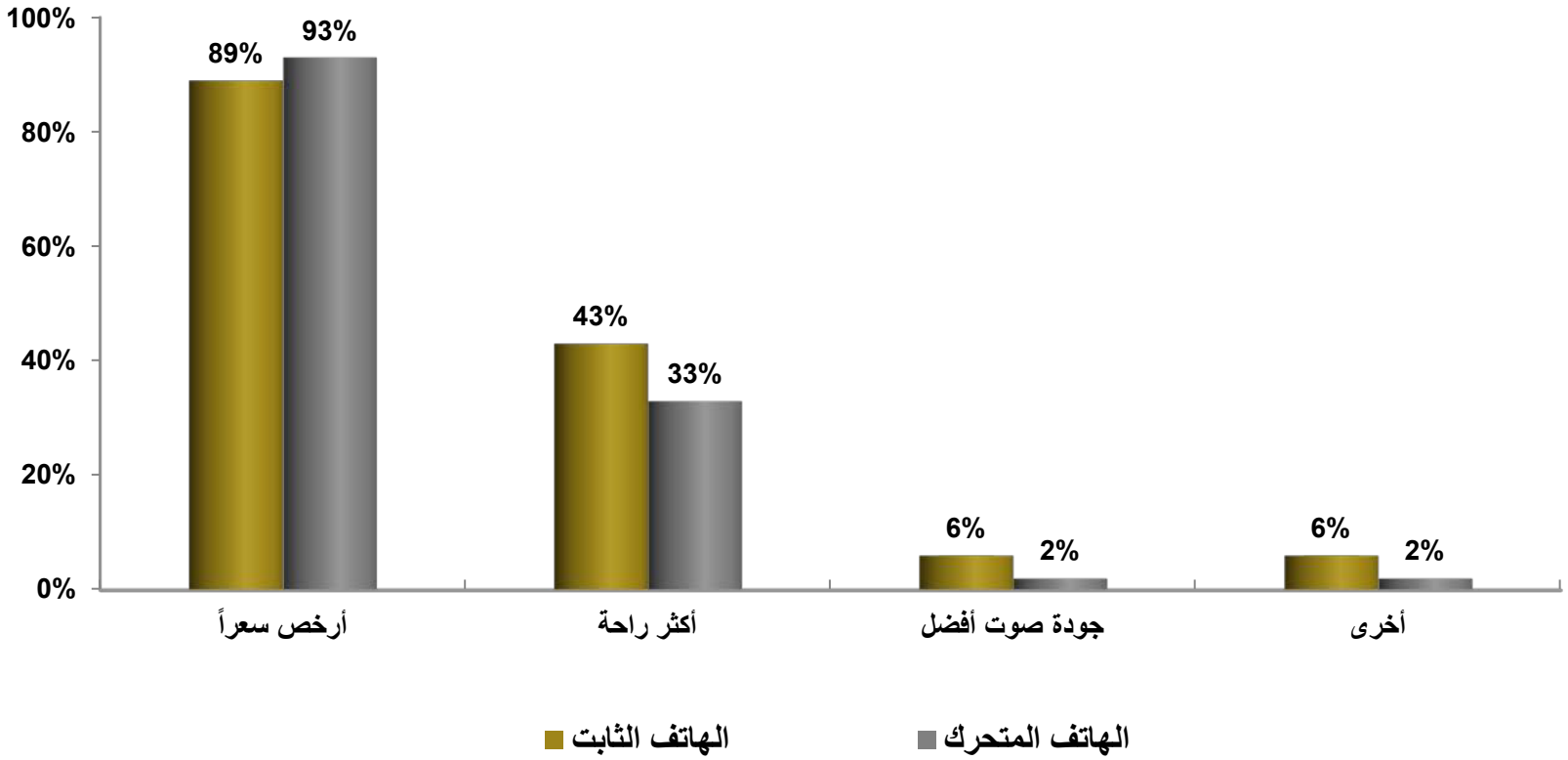
رضا العملاء عن المكالمات الدولية من هاتف الخط الثابت



رضا العملاء - المكالمات الدولية من الهاتف الثابت والمتحرك

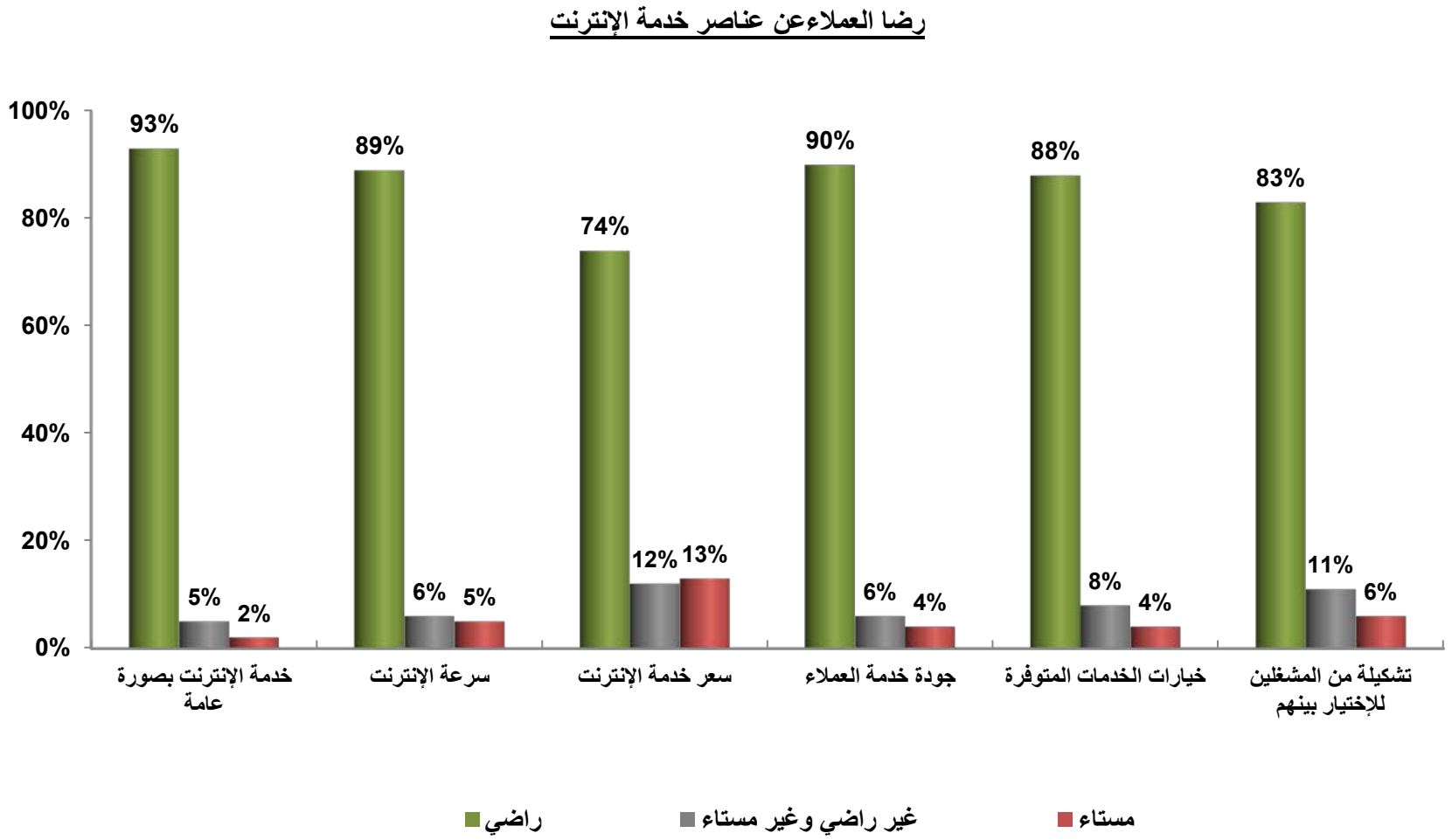
- 5% من مستخدمي الهاتف الثابت و7% من مستخدمي الهاتف المتحرك يطلبون أحياناً من أشخاص من دول أخرى الاتصال بهم. يقوم الأغلبية بذلك لأنهم يرون أن تكلفة الاتصال من الخارج أقل مقارنة بتكلفة الاتصال من داخل الدولة.

أسباب الطلب من أشخاص من دول أخرى الاتصال بدلاً من اتصال الأفراد بهم عن طريق الهاتف الثابت و/أو المتحرك



رضا العملاء - الإنترنت (1)

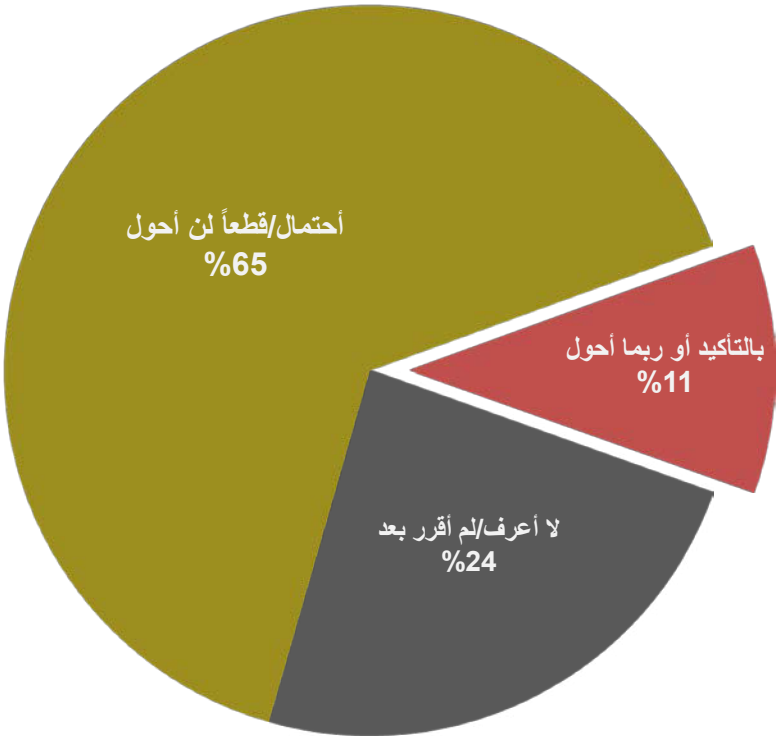
- الأفراد راضون بشكل عام عن كافة عناصر خدمات الإنترنت لديهم.



رضا العملاء - الإنترنت (2)

- أفاد 65% من مشتركي الإنترنت أنهم لن يقوموا بالتحويل بين مزودي خدمة الإنترنت بينما صرح 11% منهم أنه من المرجح قيامهم بالتحويل إذا ما سنحت الفرصة لذلك.

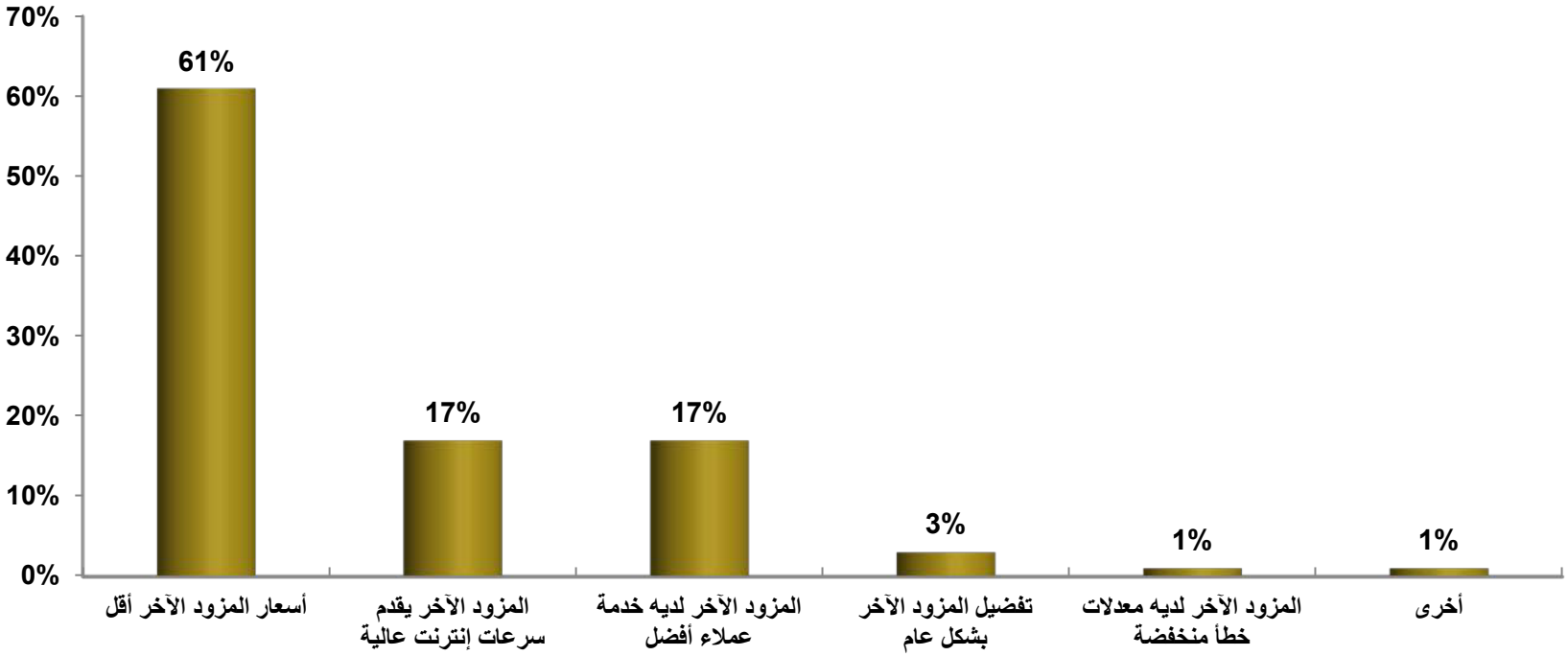
أرجحية التحويل من مزود خدمة الإنترنت الحالي إلى مزود آخر إذا كان هناك خيار



رضا العملاء - الإنترنت (3)

- تعد السعر وسرعة الإنترنت وخدمة العملاء أهم العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى التحويل من أحد مزودي خدمة الإنترنت إلى مزود آخر.

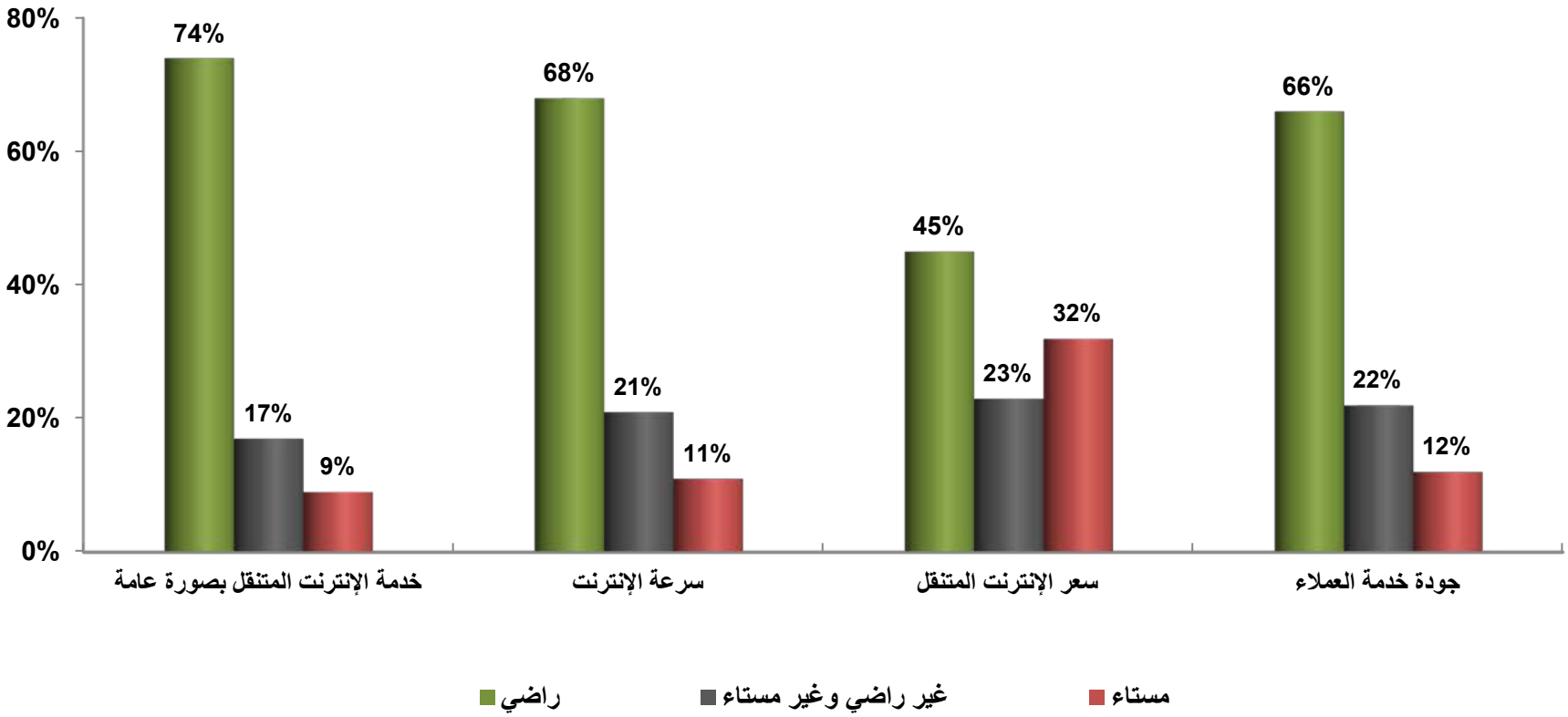
العوامل الرئيسية التي يمكن أن تدفع المشترك على التحويل من مزود خدمة إنترنت إلى آخر



رضا العملاء - الإنترنت المتنقل (1)

- 74% من مستخدمي خدمة الإنترنت المتنقل راضين عن هذه الخدمة لديهم
- 32% من مستخدمي خدمة الإنترنت المتنقل غير راضين عن سعر الخدمة.

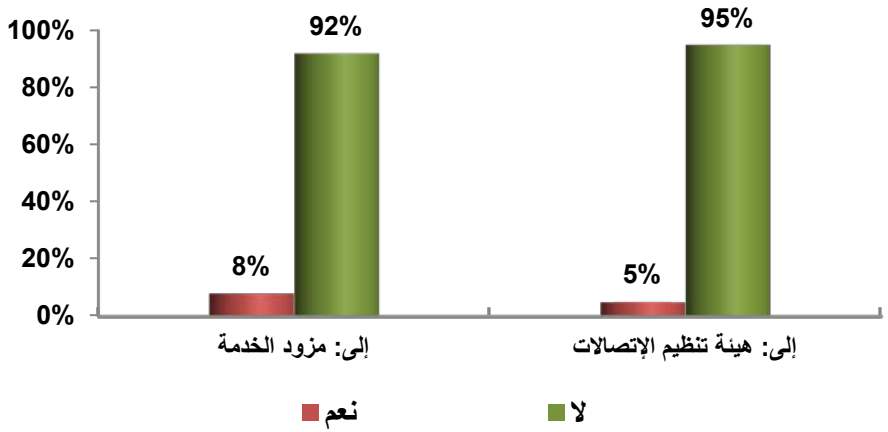
رضا العملاء عن خدمة الإنترنت المتنقل



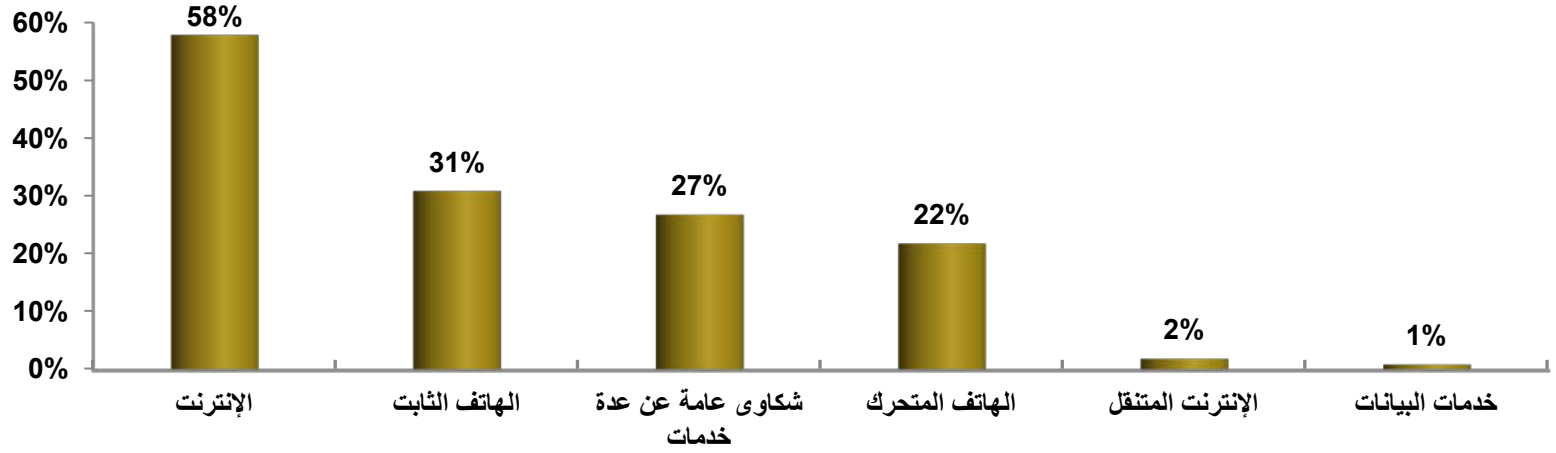
شكاوى العملاء (1)

- 5% من الأفراد قدموا شكوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات و8% إلى مزودي خدمات الاتصالات.
- 58% من هذه الشكاوى كانت بخصوص خدمات الإنترنت، 31% لخدمات الهاتف الثابت و 22% لخدمات الهاتف المتحرك.

الأفراد الذين سبق وأن تقدموا بشكوى فيما يتعلق بخدمات الاتصالات في الدولة



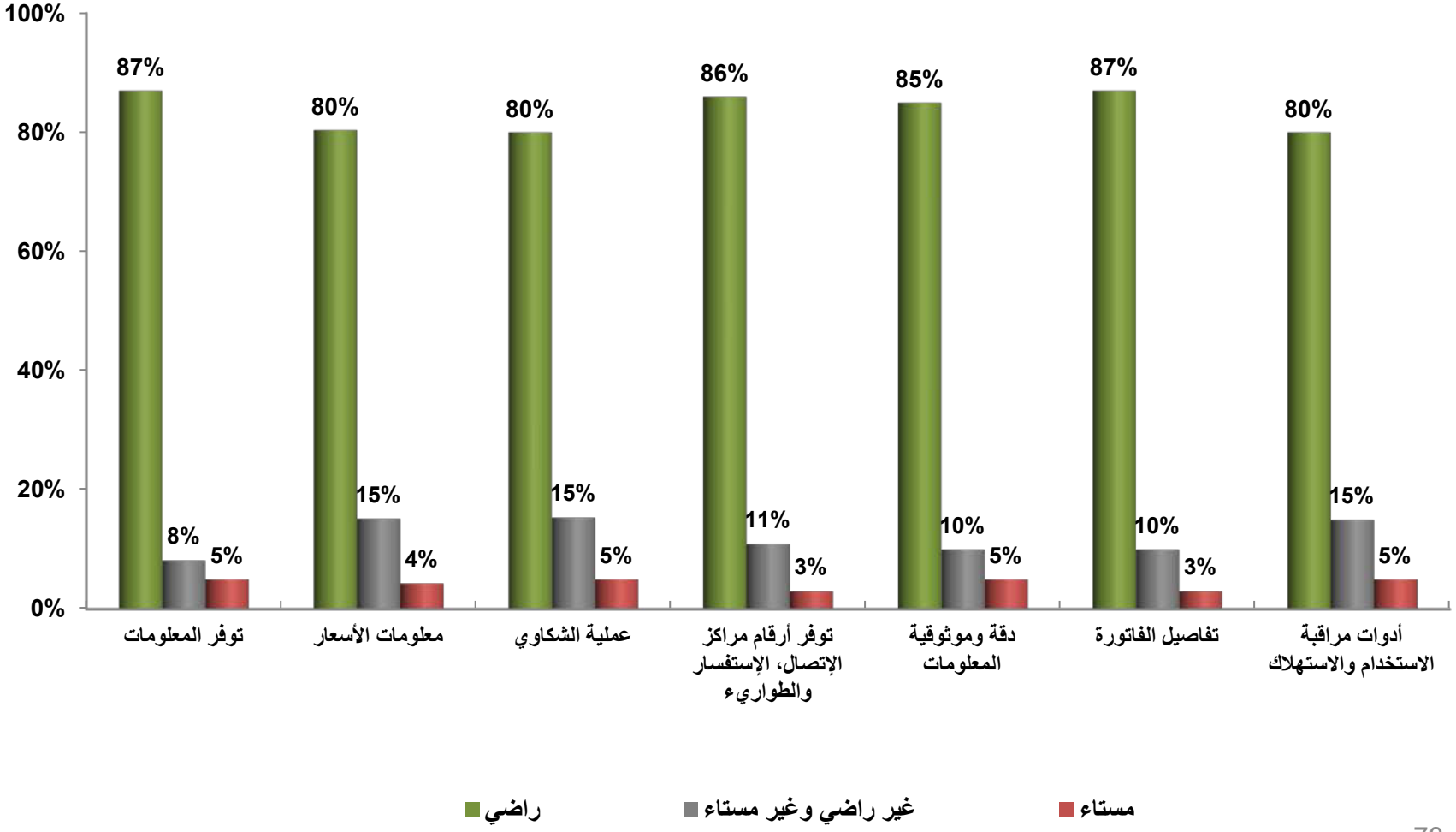
الخدمات التي تتعلق بها الشكاوى



شكاوى العملاء (2)

- الأفراد راضون بشكل عام عن الجوانب المتعلقة بشفافية خدمات الخط الثابت والإنترنت.

رضا العملاء عن الجوانب المتعلقة بشفافية خدمات الخط الثابت/ الإنترنت

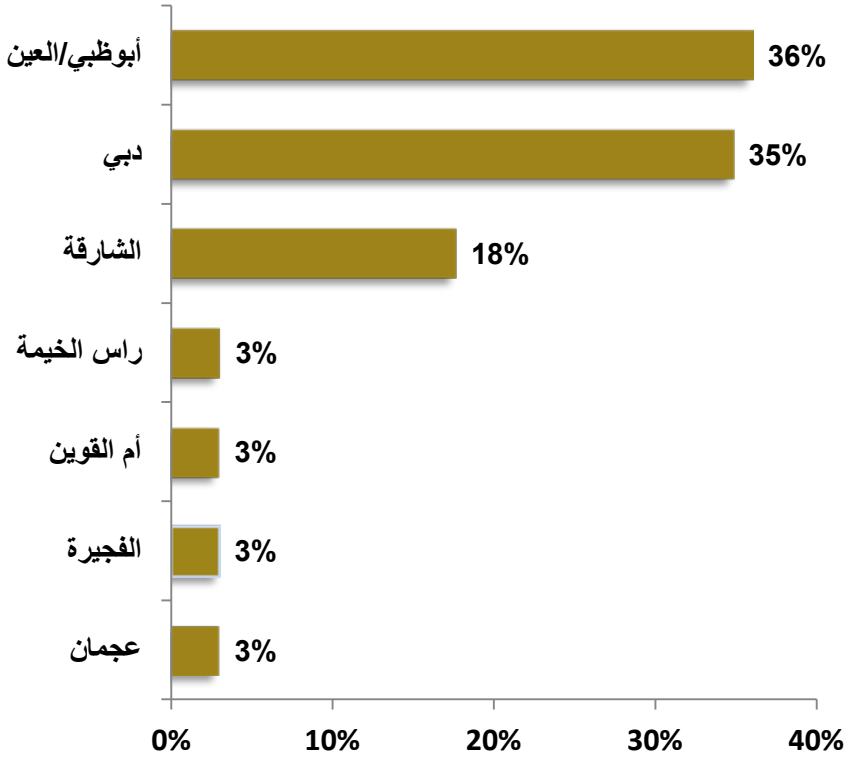


ملحق

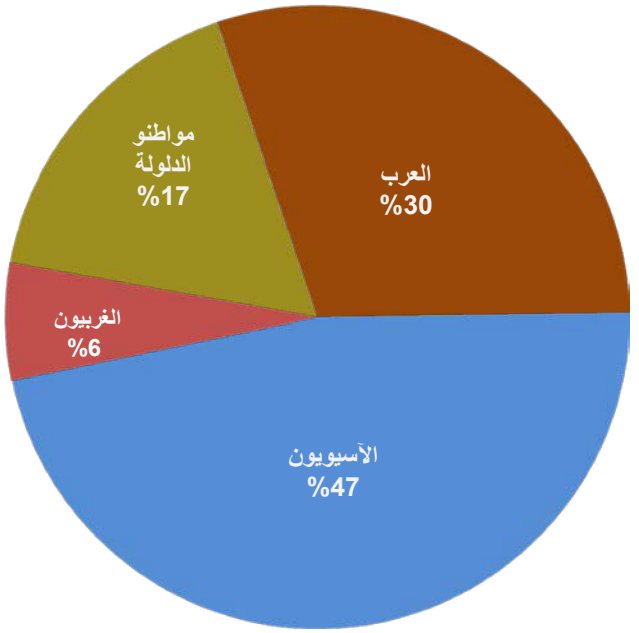
توزيع العينة - قسم الهاتف الثابت

- تم تصميم إطار عينة المسح بعناية لضمان أن تمثل النتائج قدر الإمكان جميع سكان الدولة الذين تتراوح أعمارهم من 15 إلى 74 سنة.

توزيع العينة حسب الإمارة



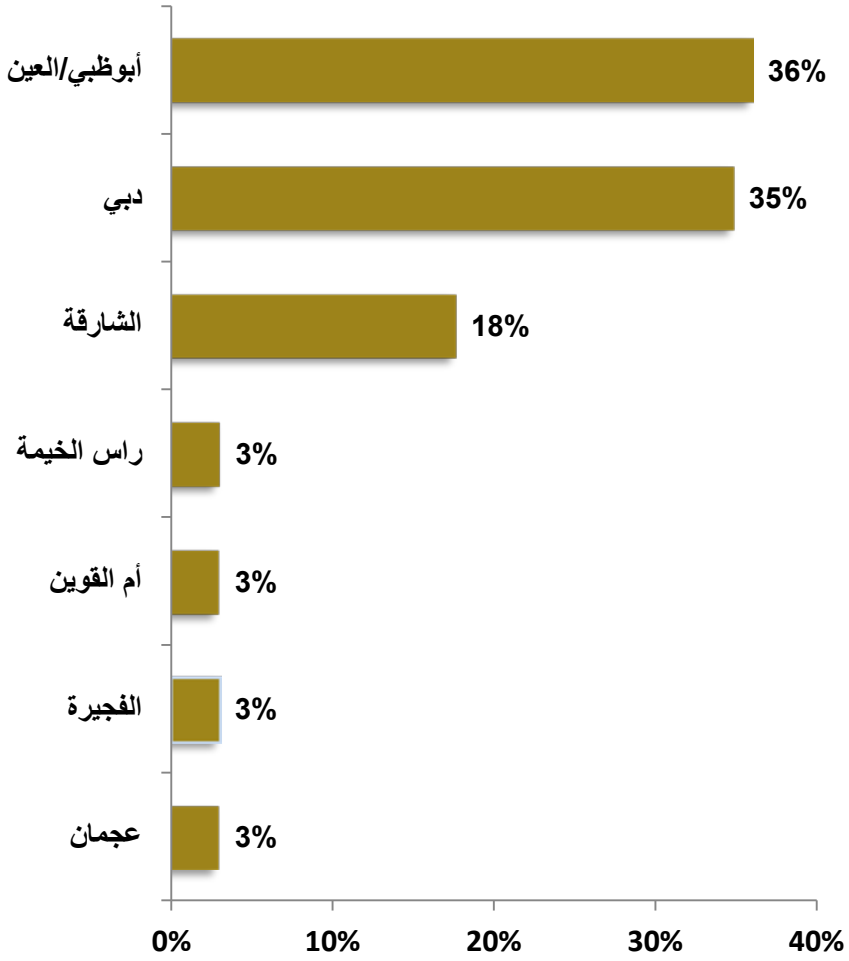
توزيع العينة حسب الجنسية



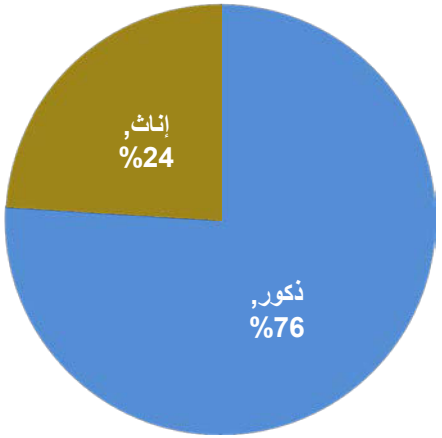
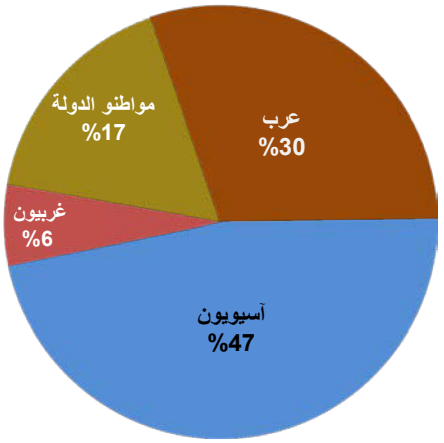
توزيع العينة - قسمي الهاتف المتحرك والإنترنت

توزيع العينة حسب:

الإمارة



النوع



الجنسية