



عالم أجهزة الجوال: المملكة العربية السعودية

فهم متطلبات مستهلكي أجهزة الجوال

أيار (مايو) 2013



Ipsos OTX MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

المملخص التنفيذي

الهواتف الذكية أصبحت جزءاً أساسياً في حياتنا اليومية. تنتشر الهواتف الذكية بين 44% من عدد السكان وقد بات اعتماد مالكي هذه الهواتف الذكية على أجهزتهم في زيادة مستمرة، حيث يعتمد هؤلاء المستخدمين بنسبة 61% على هواتفهم الذكية في الوصول إلى الإنترنت يوميًا ومعظمهم لا يغادر المنزل دونها مطلقاً. **الاستنتاج:** تستطيع الأنشطة التجارية التي تستخدم الجوال كجزء أساسي في إستراتيجيتها أعمالها الاستفادة من فرصة جذب المستهلكتين الجدد المتصلتين بالإنترنت باستمرار.



الهواتف الذكية أضفت تغيّرات ملحوظة على سلوكيات المستهلكين. توفر مميزات بحث الجوال، والفديوي، واستخدام التطبيقات، والشبكات الاجتماعية فوائد كثيرة، حيث يجري مستخدمو الهواتف الذكية مهام متعددة باستخدام الوسائط ويستخدم عدد يمثل نسبة 90% هواتف الجوال أثناء إجراء أنشطة أخرى مثل مشاهدة التلفزيون (بنسبة 43%). **الاستنتاج:** إن التوسع في وضع الإستراتيجيات الإعلانية لتشمل الجوال وتطوير حملات متكاملة عبر مجموعة الوسائط من شأنه أن يساعد في الوصول إلى المستهلكين الحاليين بصورة أكثر فاعلية.



الهواتف الذكية تساعد المستخدمين في التجول حول العالم. يُعد ظهور إعلانات الأنشطة التجارية المحلية على الهواتف الذكية أمر بالغ الأهمية. يبحث مستخدمو الهواتف الذكية بعدد يبلغ نسبة 91% عن المعلومات المحلية على هواتفهم، ويتخذ عدد مستخدميها بنسبة 76% إجراءات كنتيجة لذلك، مثل إجراء عملية شراء أو الاتصال بالشركات. **الاستنتاج:** إن التأكد من ظهور أرقام الهاتف القابلة للنقر في النتائج المحلية والاستفادة من الخدمات المستندة إلى الموقع الجغرافي على الجوال تجعل من اتصال المستهلكين بالأنشطة التجارية أمراً سهلاً.



الهواتف الذكية غيّرت سلوك التسوق لدى المستهلكين. تمثل الهواتف الذكية أدوات أساسية في عالم التسوق بما كشفت عنه الإحصاءات أن نسبة 83% من المستخدمين قد أجروا عمليات بحث عن منتج أو خدمة على أجهزتهم. وتؤثر طريقة البحث من خلال الهواتف الذكية على قرارات المشتري وعمليات الشراء عبر قنوات التسويق. وأثبتت الإحصاءات أن نسبة 34% من مستخدمي الهواتف الذكية قد أجروا عملية شراء من خلال هواتفهم. **الاستنتاج:** يعد امتلاك موقع محسن للجوال من الأمور بالغة الأهمية فضلاً عن الحاجة إلى وضع إستراتيجية عبر القنوات لجذب المستهلكين من الاتجاهات المتعددة وحثهم على إجراء عمليات شراء.



الهواتف الذكية تساعد المستخدمين على التواصل مع المستهلكين. تحظى إعلانات الجوال بمشاهدة عدد مستخدميها يشكل نسبة 97% من إجمالي عدد مستخدمي الهواتف الذكية. وتعد الهواتف الذكية عنصراً بالغ الأهمية في ما يتعلق بالإعلانات التلقائية أيضاً حيث كشفت الإحصاءات أن نسبة 74% من المستخدمين قد أجروا عملية بحث على هواتفهم الذكية بعد مشاهدة إعلان في وضع عدم اتصال. **الاستنتاج:** من شأن الاعتماد على إعلانات الجوال كجزء أساسي من إستراتيجيات التسويق المتكاملة أن يثمر عن جذب المزيد من المستهلكين.



فهم متطلبات مستهلكي أجهزة الجوال

صُممت هذه الدراسة

الاستقصائية

بهدف اكتساب رؤى جديدة

بشأن كيفية استخدام

المستهلكين للإنترنت

على هواتفهم الذكية.

مزيد من التفاصيل:

- حقائق وأرقام حول إحصاءات اقتناء الهواتف الذكية واستخدامها

- استخدام الإنترنت بوجه عام، والبحث، والفيديو، والشبكات الاجتماعية، وإعلانات الجوال

- وسلوكيات التجارة عبر الجوال عبر الهواتف الذكية

- يعبّر تقرير البلد هذا جزءاً من إحدى الدراسات العالمية في مجال الهواتف الذكية التي أجريت في العديد من البلدان. تفضل بزيارة thinkwithgoogle.com/mobileplanet لاستعراض المزيد من الأدوات والبيانات

كيفية يتم استخدام الهواتف الذكية في الحياة اليومية؟



كيفية يجري المستهلكون مهاماً متعددة باستخدام هواتفهم الذكية؟



ما الأنشطة التي يجريها المستهلكون على هواتفهم الذكية؟



ما الدور الذي تلعبه الهواتف الذكية في عملية التسوق؟



ما مدى استجابة المستهلكين للإعلانات في وضع عدم اتصال والتي تُعرض على الجوال؟



1 الهواتف الذكية جزء أساسي في الحياة اليومية

2 الهواتف الذكية أضفت تغييرات ملحوظة على سلوكيات المستخدمين

3 الهواتف الذكية تساعد المستخدمين في التجول حول العالم

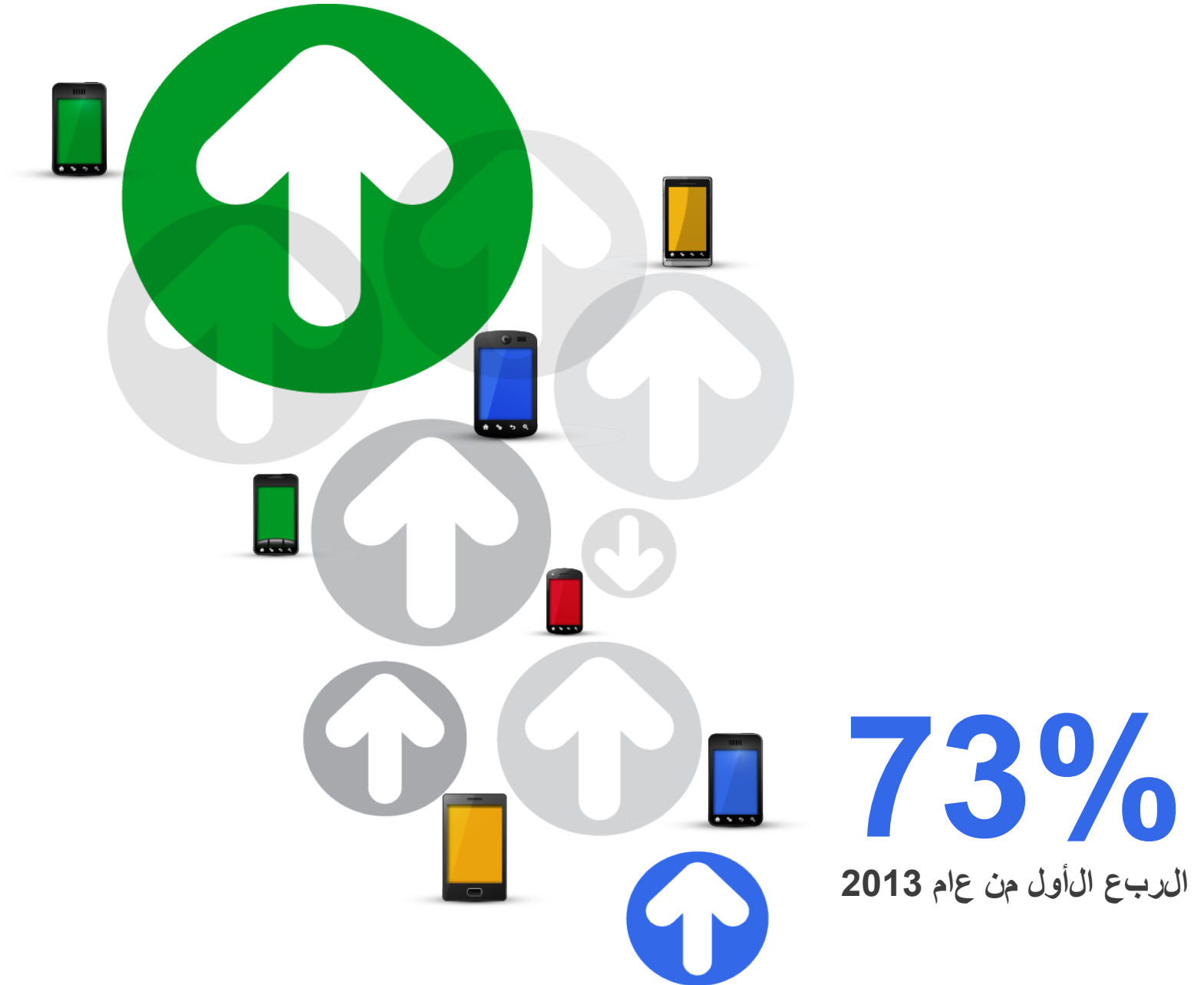
4 الهواتف الذكية غيّرت سلوك التسوق لدى المستخدمين

5 الهواتف الذكية تساعد المعلنين على التواصل مع المستخدمين

الهواتف الذكية جزء أساسي في الحياة اليومية



انتشار الهواتف الذكية



الهواتف الذكية تمثل عنصراً أساسياً
في حياتنا اليومية

57%

استخدموا هواتفهم الذكية
في
كل يوم على مدار الأيام
السبعة الماضية

المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت
بشكل عام، الهواتف الذكية عدد الأعضاء 500
س 18: كم عدد الأيام التي أجريت فيها الاتصال بالإنترنت باستخدام ... خلال الأيام السبعة
الماضية؟

الهواتف الذكية دائماً قيد التشغيل، ودائماً معك



75%

لا يغادرون منازلهم دون
أجهزتهم

عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، الهواتف الذكية، عدد

المجموعة الأساسية:

الأعضاء 050

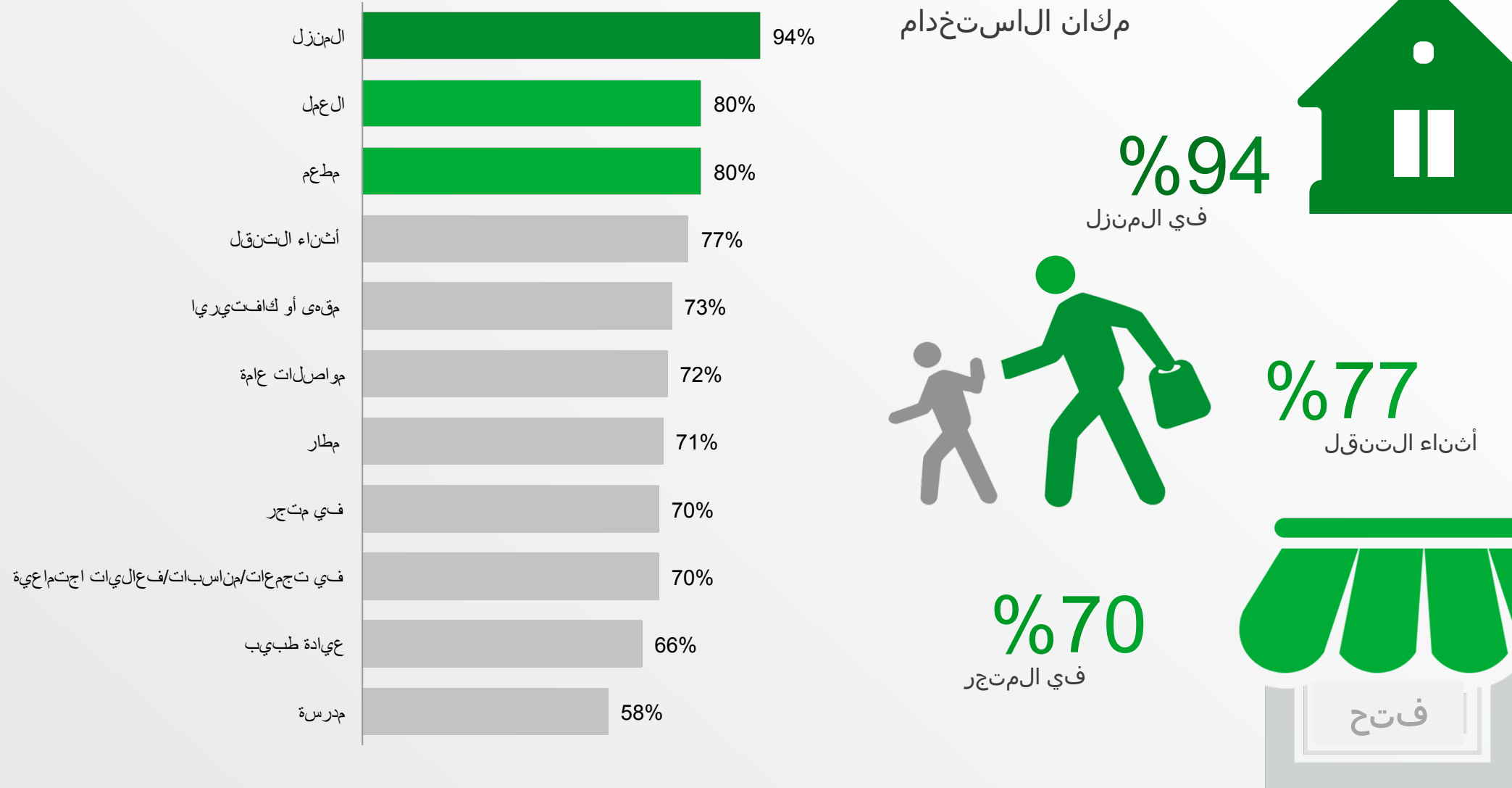
س: 52

الرقم 1

إلى أي مدى توافق على كل من العبارات التالية؟، أعلى مربعين، على مقياس يبدأ من الرقم 5 ويعني موافق تماماً إلى

ويعني غير موافق على الإطلاق. "أغادر المنزل دون هاتف ذكي"

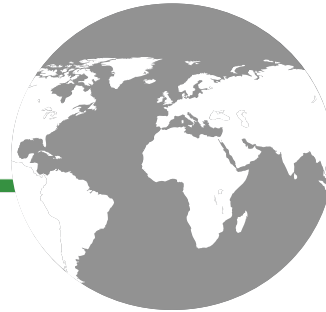
الهواتف الذكية تتميز بإمكانية استخدامها في أي مكان



زيادة كثافة استخدام الهواتف الذكية الملحوظة في آخر 6 أشهر

50%

يتوقعون
أن يستخدموا
هواتفهم الذكية
بشكل أكبر
للإتصال بالإنترنت
في المستقبل



المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، الهواتف الذكية عدد الأعضاء 500
س 21: بالنظر إلى الأشهر الستة الأخيرة، هل كنت تستخدم هاتفك الذكي للوصول إلى الإنترنت بمعدل أعلى أو أقل من السابق؟

الهواتف الذكية أصبحت ذات أهمية كبيرة بالنسبة إلى المستهلكين...

41%

قد يفضلون الاستغناء
عن
أجهزة التليفزيون مقابل
استخدام هواتفهم الذكية

المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، حيث تم استطلاع رأي 500 شخص في مصر في 5 فبراير 2014. تم إرسال الاستبيان إلى 1000 شخص، وتم استلام 500 إجابة. على مقياس يبدأ من الرقم 1 (لا أوافق على الإطلاق) إلى الرقم 5 (أوافق تمامًا)، فإن 41% من المشاركين قد أفضل الاستغناء عن جهاز التليفزيون مقابل استخدام هاتفهم الذكي. "قد أفضل الاستغناء عن جهاز التليفزيون/الكمبيوتر في مقابل استخدام هاتفهم الذكي".

الهواتف الذكية أضفت تغييرات ملحوظة على سلوكيات المستخدمين



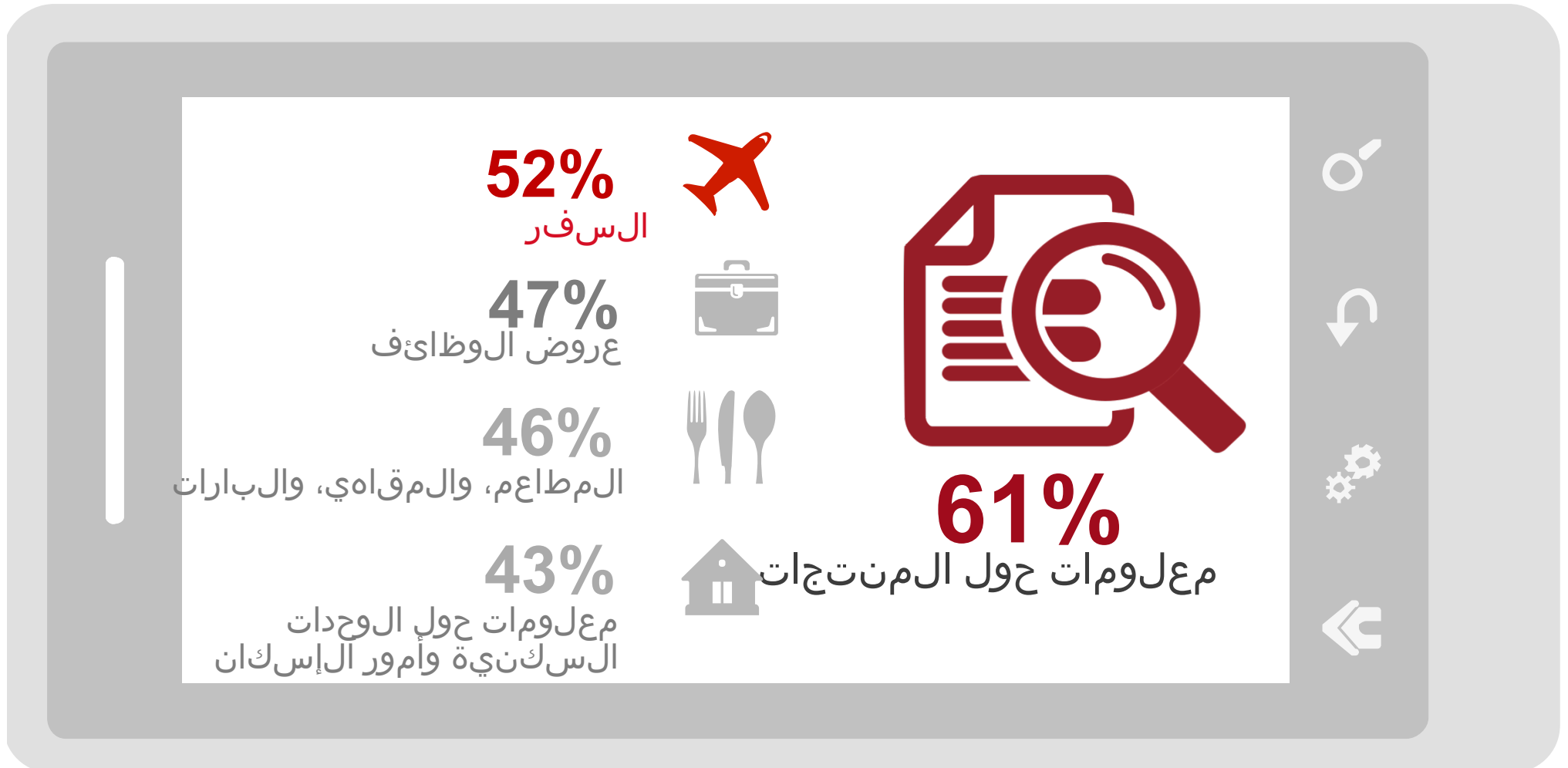
الهواتف الذكية
أحدى نقاط
الوصول
الرئيسية إلى
شبكة البحث

69%

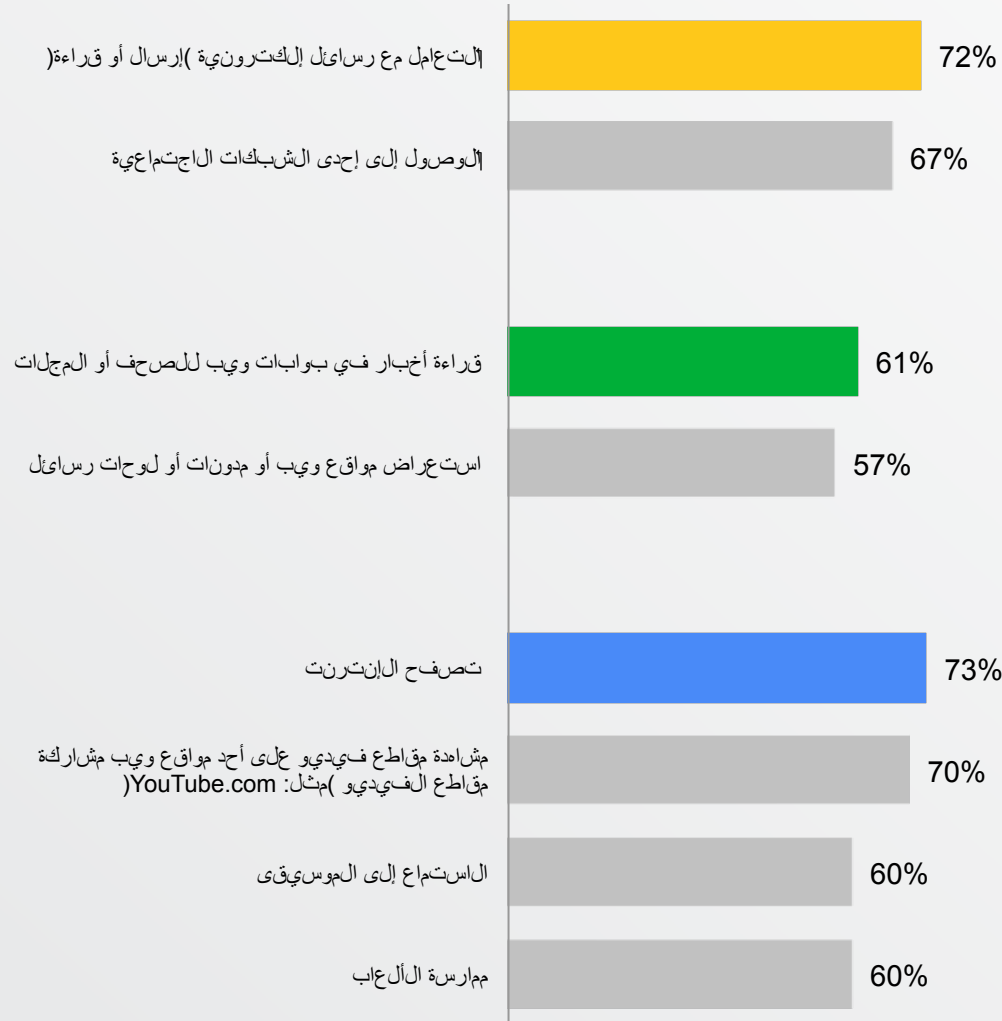
يستخدمون هواتفهم
الذكية في البحث
كل يوم



الهواتف الذكية تخبرنا بالمعلومات التي نحتاجها في حياتنا اليومية



الهواتف الذكية تُعد منفذ إلى الأنشطة المتنوعة



80%
الاتصال



69%
أحدث الأخبار



88%
وسائل الترفيه



استخدام التطبيقات في كل مكان في جميع الأوقات

28
تطبيقاتاً مثبتاً
في المتوسط

8
تطبيقات تم استخدامها
خلال آخر 30 يوماً

7
تطبيقات مثبتة مدفوعة
التمن في المتوسط



المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، الهواتف الذكية عدد الأعضاء 500
س 24: كم عدد التطبيقات المثبتة حالياً على هاتفك الذكي؟

المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، والذين يمتلكون تطبيقاً واحداً على الأقل
مثبتاً على هاتفهم الذكي، عدد الأعضاء 499

س 25: كم عدد التطبيقات التي استخدمتها بكثرة في آخر 30 يوماً من التطبيقات المثبتة حالياً على هاتفك الذكي؟
س 26: من بين التطبيقات المثبتة حالياً على هاتفك الذكي، كم عدد التطبيقات التي اشتريتها بمبلغ معين من أحد أنظمة توزيع

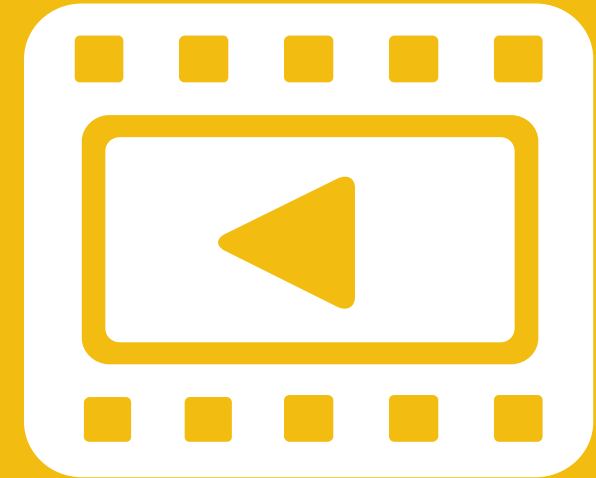
مستخدمو الهواتف الذكية مولعون بمشاهدة الفيديو

95%

يشاهدون مقاطع الفيديو

64%

يستخدمون الفيديو مرة واحدة
في اليوم
على الأقل



CLICK TO WATCH VIDEO

المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، الهواتف الذكية عدد الأعضاء 500
بـ 35: كم مرة تشاهد فيها مقاطع الفيديو من خلال مواقع الويب أو التطبيقات (مثل، مقاطع الفيديو القصيرة، ومقاطع
فيديو
لعروض التليفزيونية، والأفلام التليفزيونية عبر الإنترنت، وما إلى ذلك). باستخدام هاتفك الذكي؟

مستخدمو الهواتف الذكية زائرون دائمون للشبكات الاجتماعية

93%

يزورون
الشبكات
الاجتماعية

74%

منهم يزورون
الشبكات
الاجتماعية مرة واحدة
في اليوم بحد أدنى

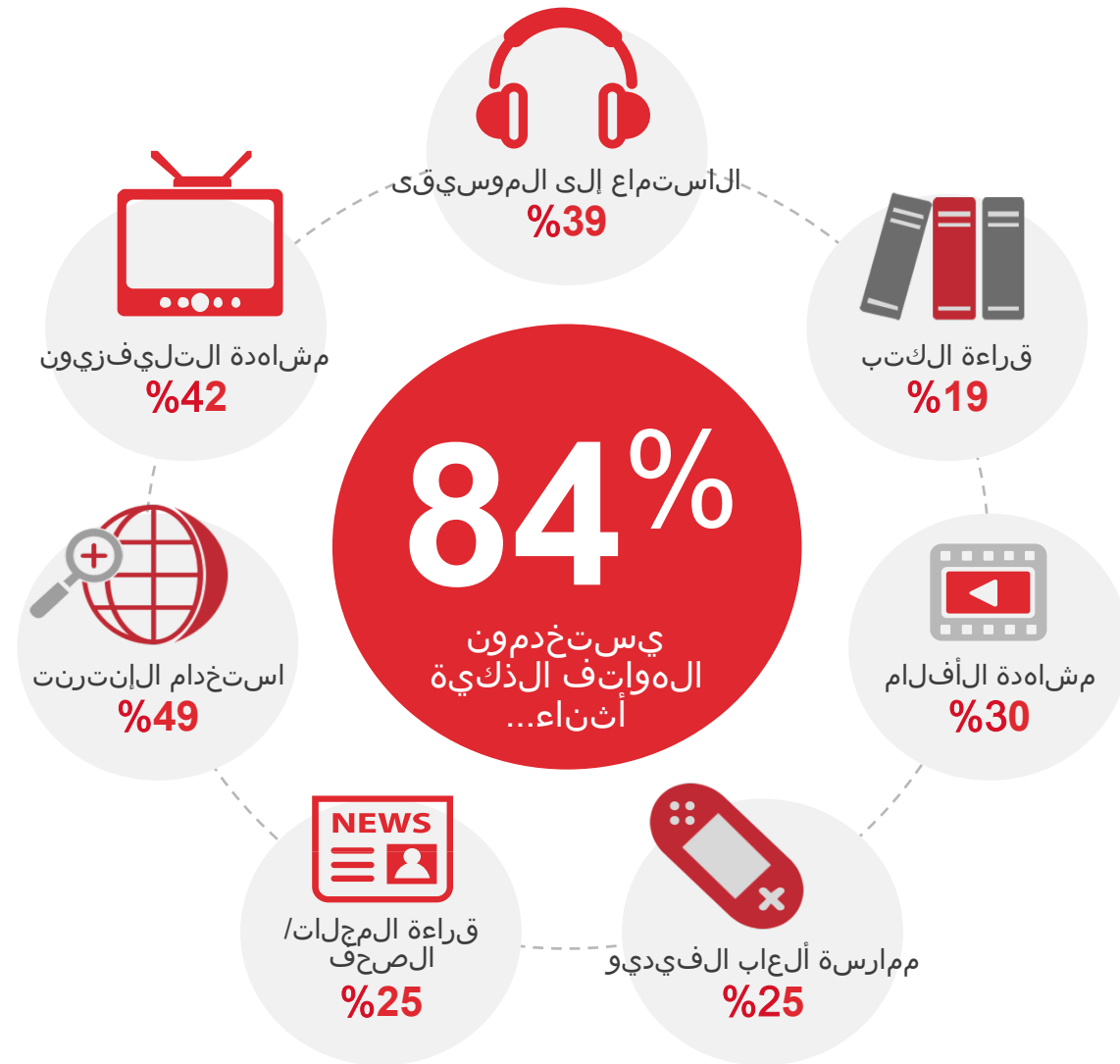
المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين

يستخدمون الإنترنت بشكل

عام، الهواتف الذكية عدد الأعضاء 5. س 38: كم مرة تزور فيها الشبكات الاجتماعية

(من خلال مواقع الويب أو التطبيقات) باستخدام هاتفك الذكي؟

الهواتف الذكية تُستخدم مع إجراء مهام متعددة بإستخدام وسائط أخرى



المجموعة الأساسية:
الماضي

عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام والذين كانوا متصلين بالإنترنت اليوم
يستخدمون هواتفهم الذكية، الهواتف الذكية عدد الأعضاء 500
متى تستخدم الإنترنت على هاتفك الذكي، وأي من الأنشطة التالية - إن وجد - تجريها في الوقت نفسه عادةً؟

الهواتف الذكية
تساعد
المستخدمين
على التجول في كل
مكان حول العالم



89%

من بين مستخدمي
الهواتف الذكية أجروا
عمليات بحث عن معلومات
محلية

75%

من المستخدمين اتخذوا إجراءات كنتيجة لذلك



المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، الهواتف الذكية
الأخضر 500
س 33: كم عدد المرات التي تبحث فيها عن معلومات عن الأنشطة التجارية المحلية أو الخدمات باستخدام هاتفك الذكي؟
(في أي وقت)

المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام
والذين يبحثون عن
معلومات مرة في الشهر أو أقل على الأقل باستخدام الهواتف الذكية عدد الأعضاء 455
أي من الإجراءات التالية اتخذته بعد البحث عن هذا النوع من المعلومات (نشاط تجاري أو خدمات قريبة من
الس 43:

البحث عن المعلومات المحلية يُعد أحد الأنشطة المتكررة على الهواتف الذكية



45%

من المستخدمين
يبحثون عن معلومات
محلية **يوميًا**



71%

من المستخدمين يبحثون عن
معلومات محلية **مرة كل أسبوع**
على الأقل

الباحثون عن المعلومات المحلية يتخذون إجراءات

البحث عن النشاط التجاري على خريطة أو الحصول على الاتجاهات إلى النشاط التجاري أو الخدمة

21%

الاتصال بالنشاط التجاري أو الخدمة

21%

زيارة موقع الويب للنشاط التجاري أو الخدمة

37%

زيارة نشاط تجاري (مثل متجر أو مطعم)

21%

اقتراح نشاط تجاري أو خدمة لشخص آخر

16%

قراءة أو كتابة تعليق عن نشاط تجاري أو خدمة

12%

إجراء عملية شراء من نشاط تجاري عبر الإنترنت

18%

إجراء عملية شراء من نشاط تجاري في المتجر

12%

34%

من المستخدمين اتصلوا بالنشاط التجاري



48%

من المستخدمين زاروا النشاط التجاري



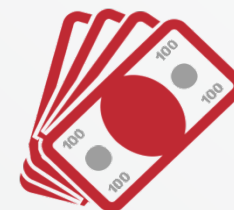
24%

من المستخدمين أخبروا أشخاصاً آخرين عن ذلك



24%

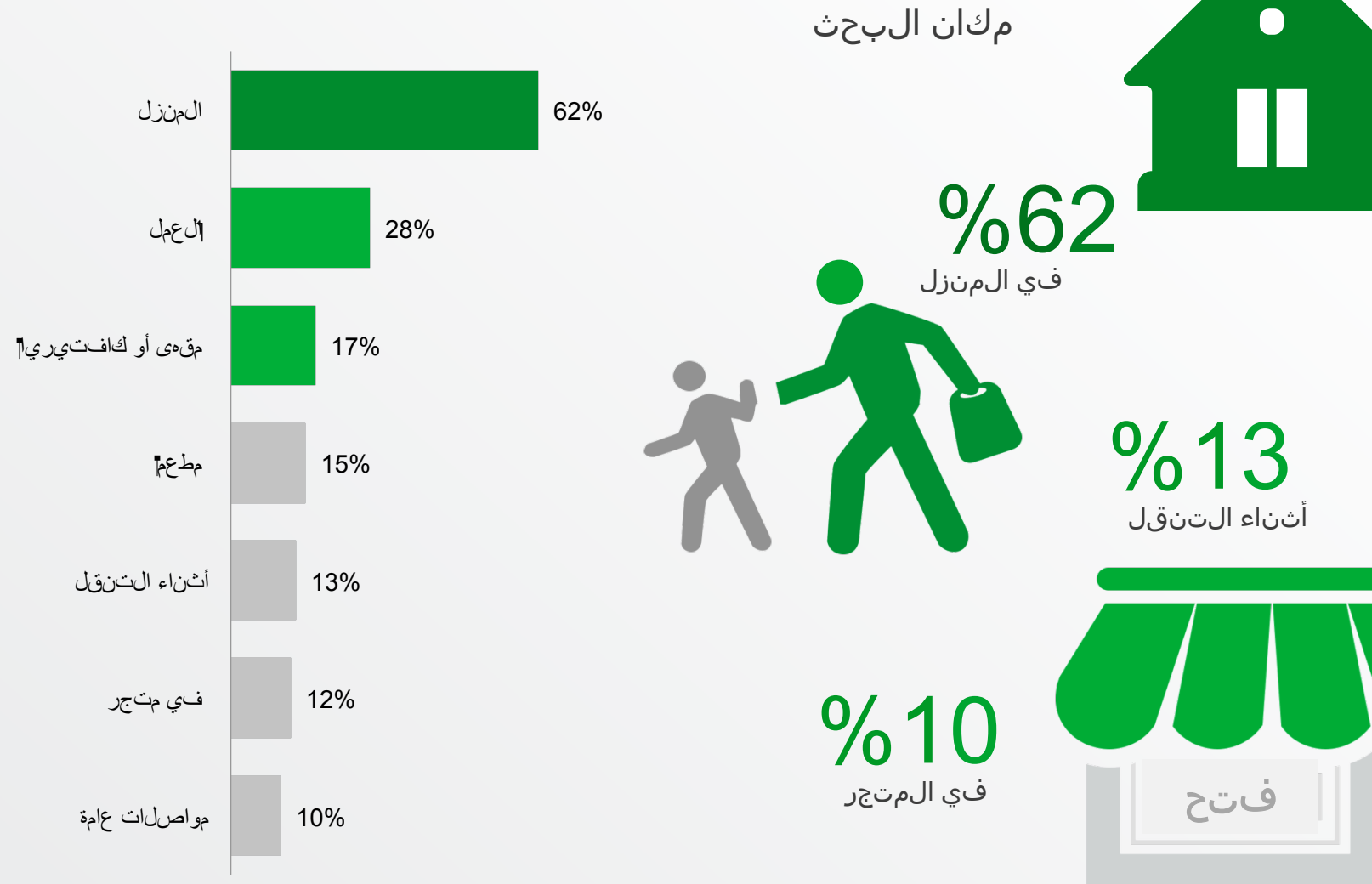
من المستخدمين أجروا عملية شراء



الهواتف الذكية غيرت سلوك التسوق لدى المستهلكين

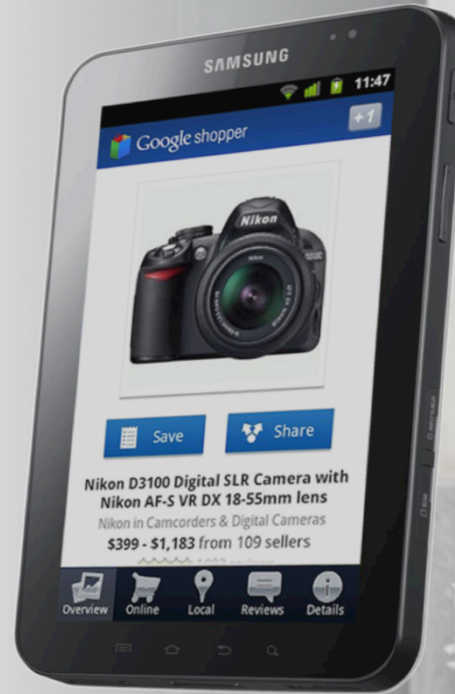


الهواتف الذكية تسمح للمستخدمين بالبحث عن المنتجات في أي وقت، وفي أي مكان



83%

أجروا عمليات بحث
عن منتجات أو خدمات
بإستخدام هواتفهم



الهواتف الذكية هي الرقيق الأساسي لنا عند التسوق

لقد غيرت قرارتي بشأن شراء أحد المنتجات أو الخدمات في المتجر نتيجة للمعلومات التي حصلت عليها من هاتفي الذكي.

27%

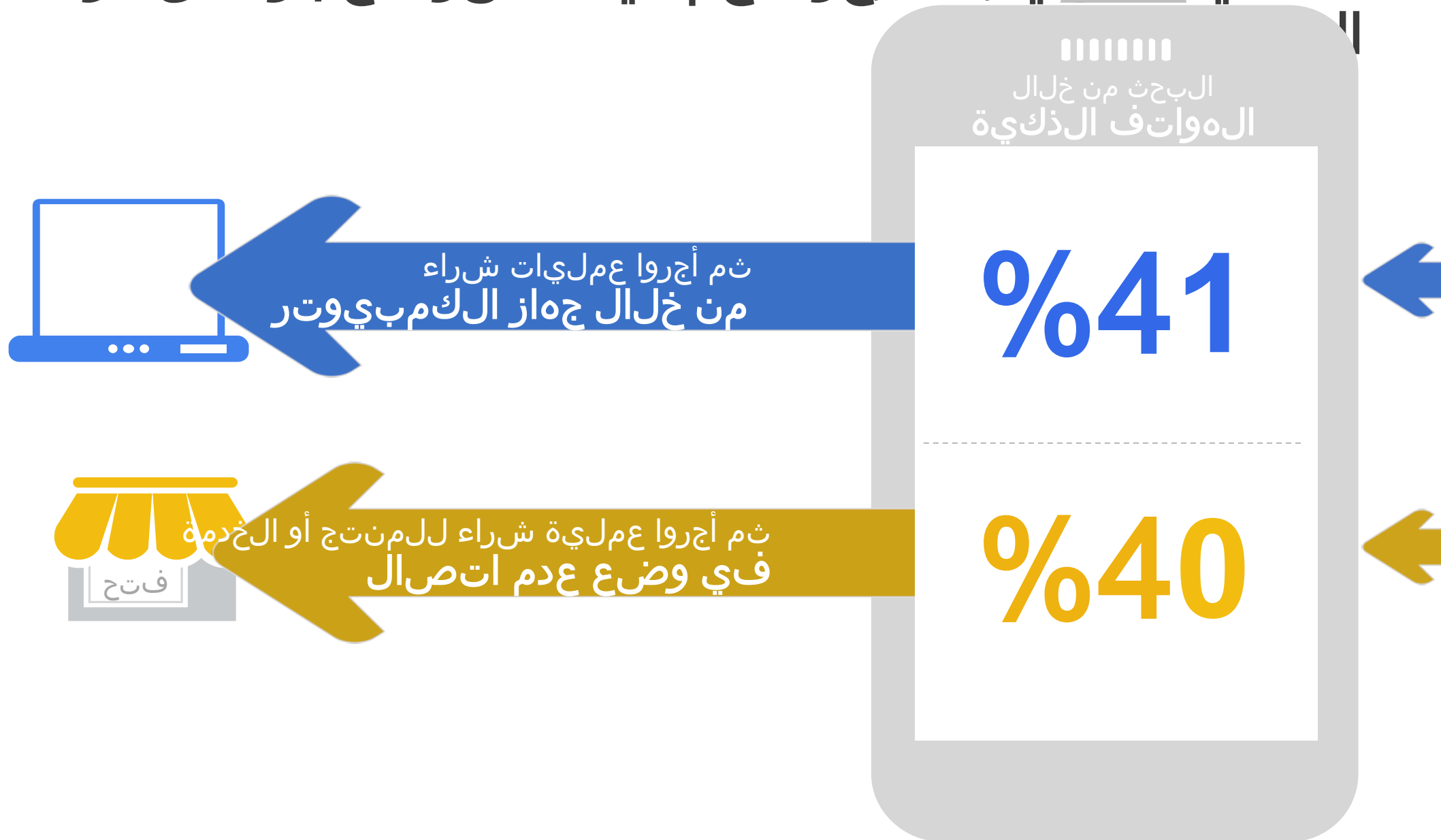
لقد غيرت قرارتي بشأن شراء أحد المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت نتيجة للمعلومات التي حصلت عليها من هاتفي الذكي.

25%

عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، الهواتف الذكية عدد إلى أي مدى توافق على كل من العبارات التالية؟ يُرجى الإجابة باستخدام المقياس ذي الأرقام من 1 إلى 5. يعني

المجموعة الأساسية:
الأعضاء 500
س 52:
الرقم "1" أنك

عمليات البحث التي تبدأ من خلال الهواتف الذكية تؤدي إلى إجراء عمليات شراء عبر القنوات



الهواتف الذكية بداية لعملية الشراء

31%

من مستخدمي الهواتف الذكية
أجروا عملية شراء
لمنتج أو خدمة
من خلال هواتفهم الذكية

62%

من هؤلاء المتسوقين عبر
الهواتف الذكية
أجروا عملية شراء
خلال الشهر الماضي



CLICK TO PURCHASE

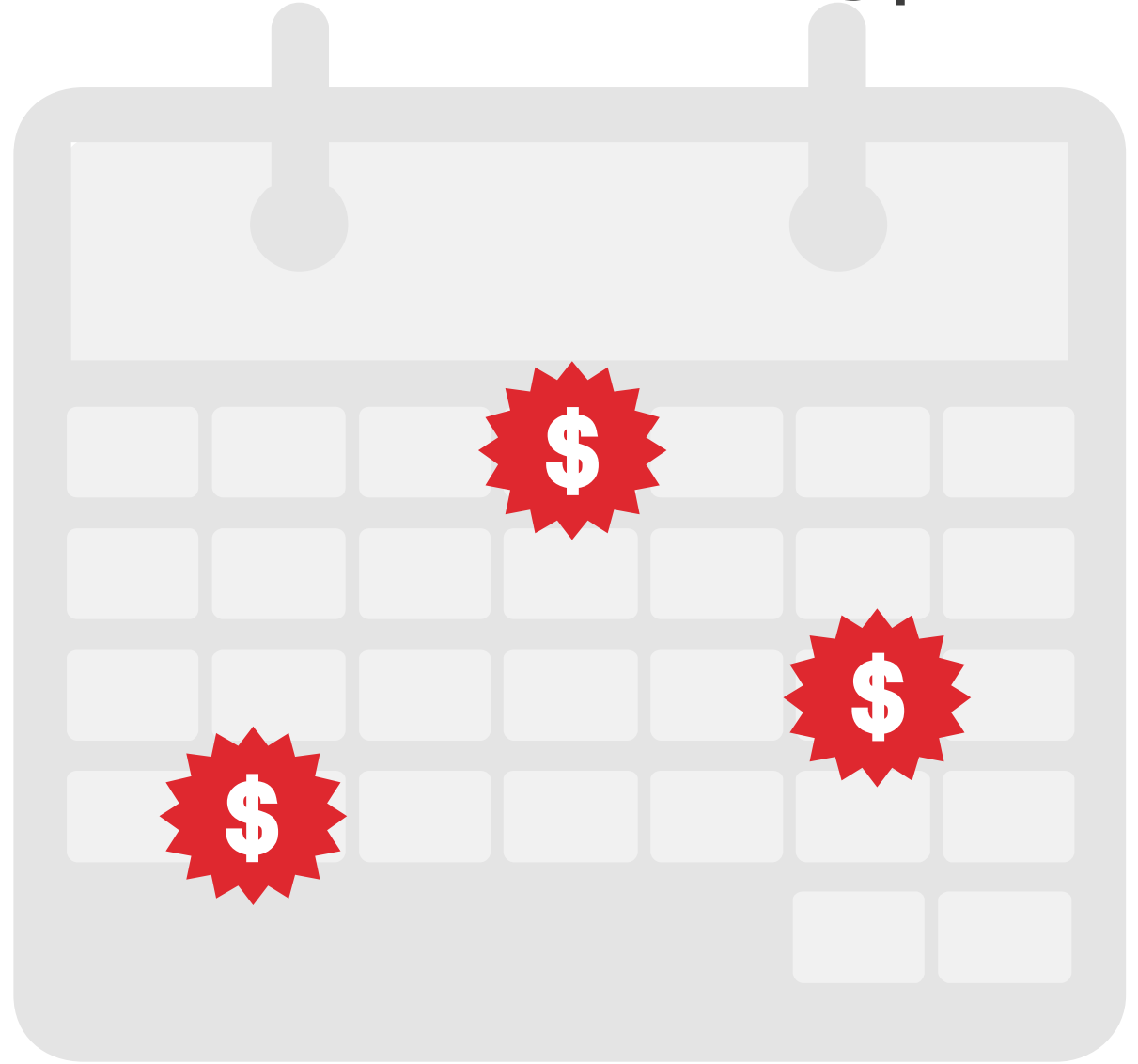
المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام، الهواتف الذكية عدد الأعضاء 500
س 44: هل أجريت عمليات شراء من قبل لمنتجات أو خدمة عبر الإنترنت من خلال هاتفك الذكي؟ يقصد بالمنتجات أو الخدمة أي عنصر يمكنك شراؤه باستثناء
التطبيقات. المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام والذين أجروا عمليات الشراء عبر الإنترنت من خلال

هواتفهم الذكية، عدد الأعضاء 170
س 45: هل أجريت عملية شراء من قبل باستخدام هاتفك الذكي، خلال الشهر الماضي؟

المتسوقون عبر الهواتف الذكية هم المشترون الدائمون

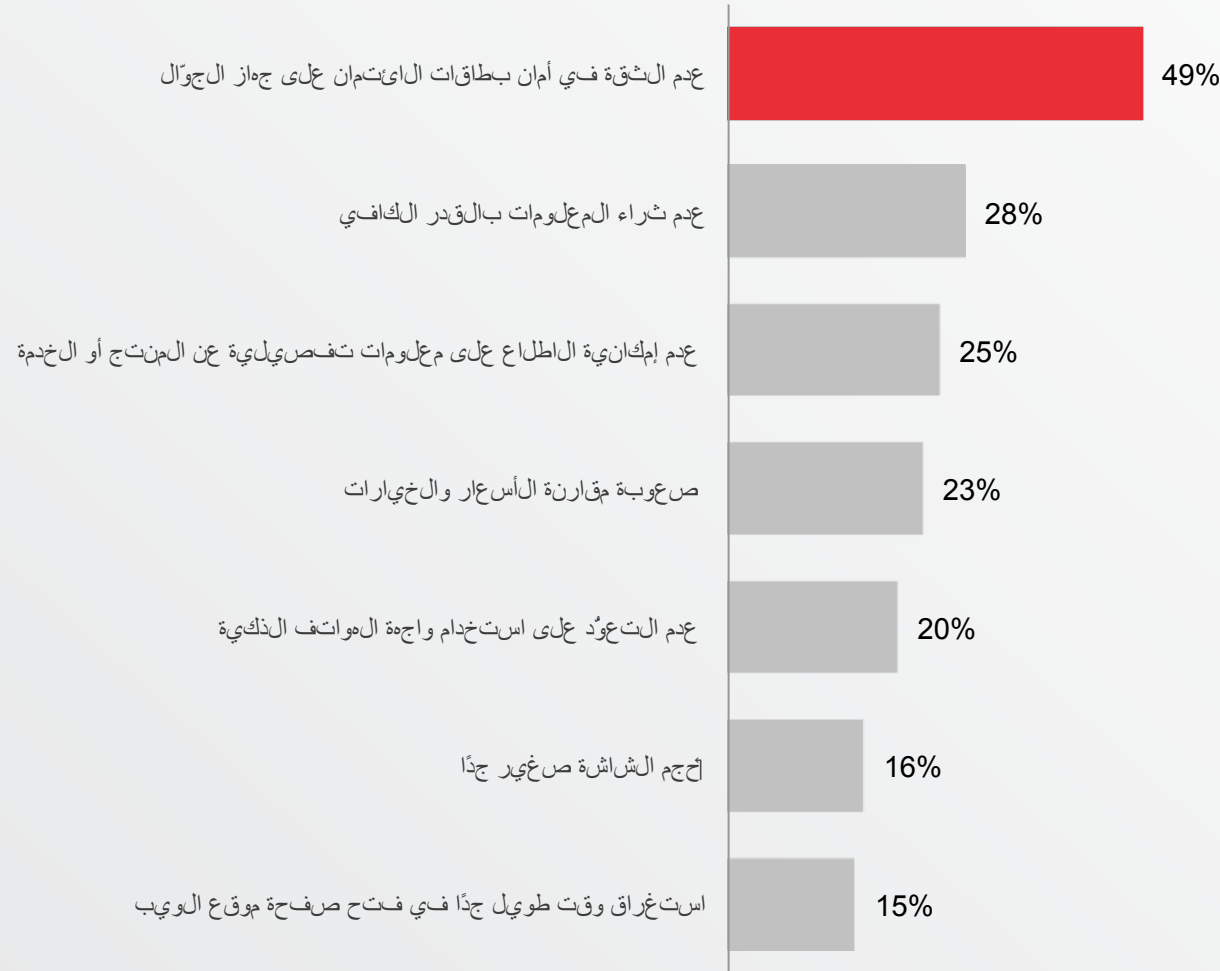
67%

يجرون عمليات شراء عبر الجوال
مرة كل شهر على الأقل



المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام والذين أجروا عمليات شراء عبر الإنترنت من خلال هواتفهم الذكية، الهاتف الذكي عدد الأعضاء 170
س 47: كم مرة تجري فيها عمليات شراء لمنتجات أو خدمات باستخدام هاتفك الذكي؟

العوائق في سبيل مزاولة التجارة لائتماء





الهواتف الذكية
تساعد المعلمين على
الاتصال مع المستهلكين

عرض الإعلان في وضع عدم اتصال يؤدي إلى إجراء بحث الجوال

مكان الإعلان



متجر/نشاط تجاري
74%



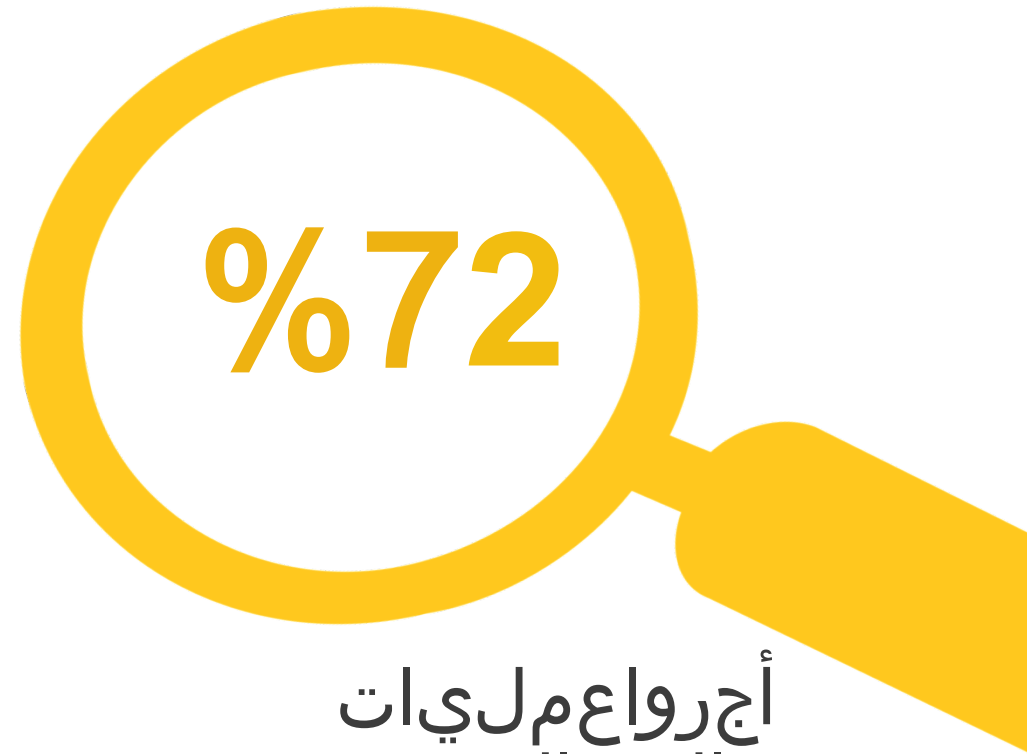
التلفزيون
80%



ملصقات/لوحات إعلان
69%



مجلات
67%



72%

أجروا عمليات
بحث الجوال بعد
مشاهدة إعلان

A smiling woman with dark hair is holding a smartphone. The phone screen shows a red banner with the text 'علنك يظه رهنأ' (Your ad will appear here) and a list of items. The background is a light gray with a circular arrangement of various lifestyle icons in red and gray, including cars, buses, homes, shopping carts, and food items. The text '%96' is prominently displayed in large red font at the top left.

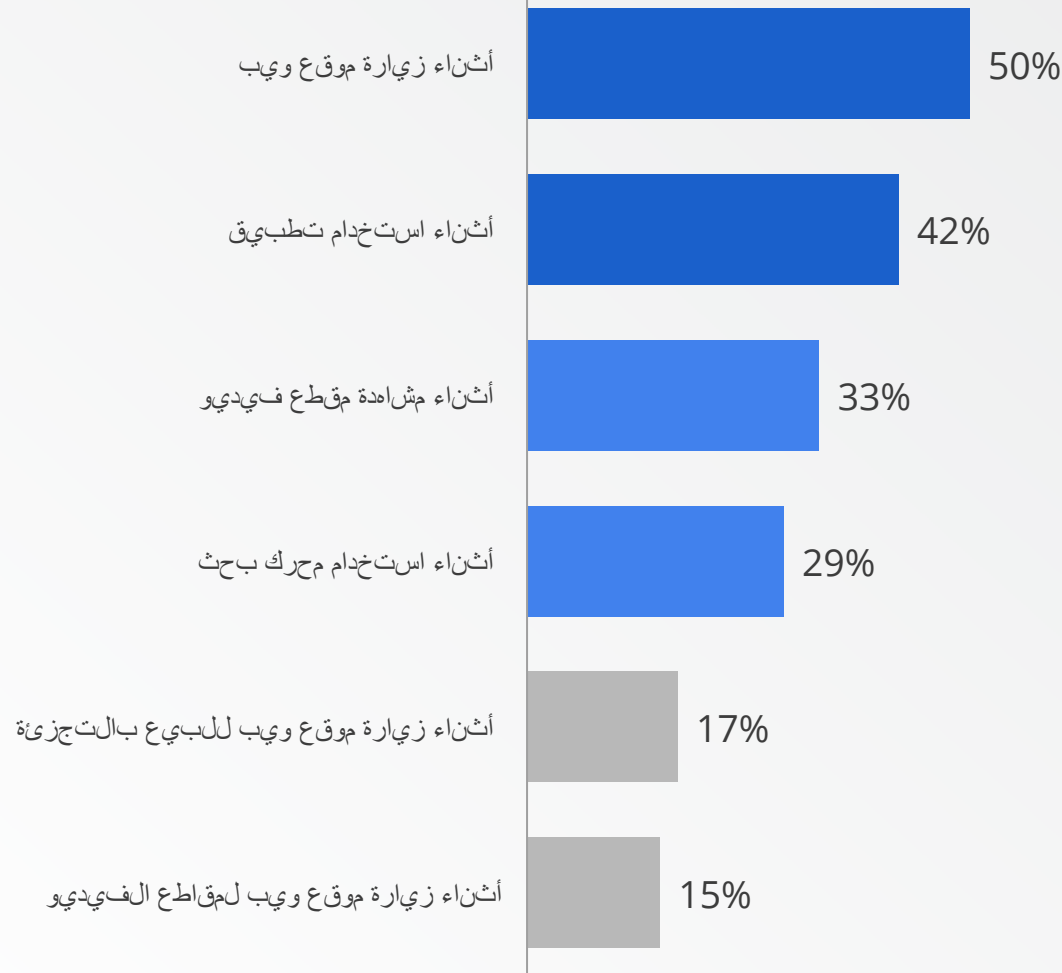
A smiling woman with dark hair is holding a smartphone. The phone screen shows a red banner with the text 'علنك يظه رهنأ' (Your ad will appear here) and a list of items. The background is a light gray with a circular arrangement of various lifestyle icons in red and gray, including cars, buses, homes, shopping carts, and food items. The text '%96' is prominently displayed in large red font at the top left.

A smiling woman with dark hair is holding a smartphone. The phone screen shows a red banner with the text 'علنك يظه رهنأ' (Your ad will appear here) and a list of items. The background is a light gray with a circular arrangement of various lifestyle icons in red and gray, including cars, buses, homes, shopping carts, and food items. The text '%96' is prominently displayed in large red font at the top left.

A smiling woman with dark hair is holding a smartphone. The phone screen shows a red banner with the text 'علنك يظه رهنأ' (Your ad will appear here) and a list of items. The background is a light gray with a circular arrangement of various lifestyle icons in red and gray, including cars, buses, homes, shopping carts, and food items. The text '%96' is prominently displayed in large red font at the top left.

إعلانات الجوال ملحوظة ومرئية من قبل المستخدمين

أماكن رؤية إعلانات الجوال



42%
أثناء استخدام
تطبيق



50%
أثناء التواجد على
موقع ويب

29%
أثناء استخدام
محرك بحث



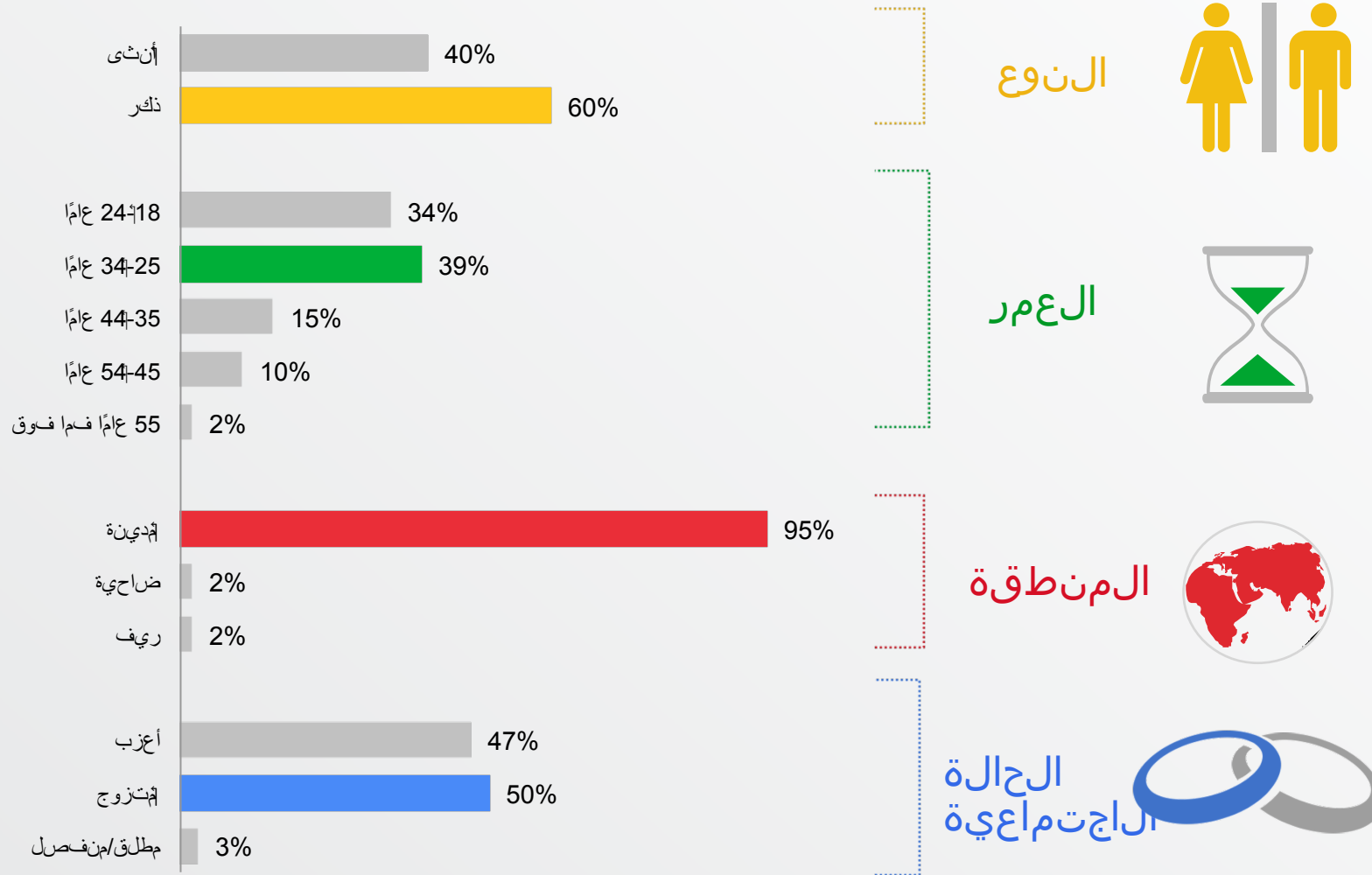
33%
أثناء مشاهدة
مقطع فيديو

المعلومات الأساسية

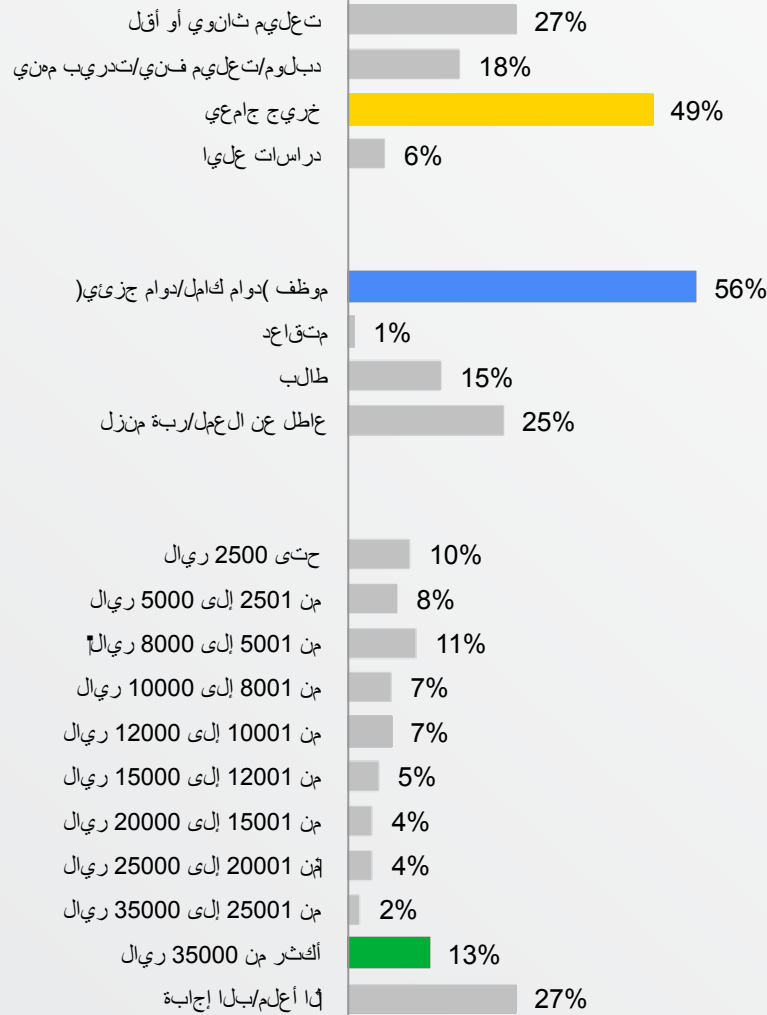
منهجية البحث

- لقد أجرينا عددًا من المقابلات الشخصية - بالشراكة مع شركة Ipsos MediaCT - مع 500 شخص بالغ من المملكة العربية السعودية عبر الإنترنت (تتراوح أعمارهم بين 18 و64 عامًا) والذين قالوا أنهم يستخدمون الهاتف الذكي للدخول إلى الإنترنت
- تم تقسيم المجموعات وفقًا لدراسة تمت بإجراء المقابلات هاتفياً (بمساعدة الكمبيوتر) CATI (على مجموعة ممثلة من السكان المحليين، وقد تم ترجيح البيانات على أساس العمر والجنس والمنطقة والعلامة التجارية للهاتف الذكي ومعدل استخدام الإنترنت عبر الجوال واستخدام الأجهزة اللوحية
- ورد تعريفي الهاتف الذكي في البحث على أنه "عبارة عن هاتف جوال يوفر إمكانيات متقدمة، وغالباً ما تكون وظائف محاكية لوظائف الكمبيوتر الشخصي أو توفير القدرة على تحميل التطبيقات من خلاله"
- تم توجيه عدة أسئلة للمشاركين حول استخدام الجهاز، وبحث الجوال، والفيديو، والشبكات الاجتماعية، والويب، وسلوكيات الأنشطة التجارية، وإعلانات الجوال
- تم إجراء المقابلات الشخصية في الربع الأول من عام 2013

المعلومات السكانية



المعلومات السكانية



التعليم



الحالة الوظيفية



الدخل



المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بشكل عام. عدد الأعضاء 500
 المعلومات السكانية 4. ما أعلى مستوى تعليمي وصلت إليه؟ المعلومات السكانية 5. أي مما يلي يعبّر أفضل وصف لحالتك الوظيفية؟
 المعلومات السكانية 8. أي من هذه النسب تعتبر الأقرب إلي إجمالي الدخل السنوي (لأسرتك قبل خصم أي مبالغ تدفع لضريبة القيمة
 المضافة والتأمين الوطني) المضمّن