



Our Mobile Planet: الإمارات العربية المتحدة

فهم متطلبات مستخدمي أجهزة الجوال

أيار (مايو) 2013



Ipsos MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

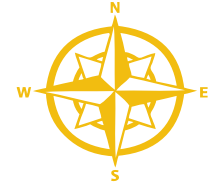
المملخص التنفيذي



أصبحت الهواتف الذكية جزءاً لا غنى عنه في حياتنا اليومية. يشكّل انتشار الهواتف الذكية حالياً 74% من إجمالي التعداد السكاني وقد بات اعتماد أصحاب تلك الهواتف الذكية على أجهزتهم في زيادة مستمرة؛ حيث يعتمد 56% من هؤلاء المستخدمين على هواتفهم الذكية في الوصول إلى الإنترنت يومياً ولا يستطيعون مغادرة المنزل مطلقاً دون اصطحاب هذه الهواتف. **الاستنتاج:** تستطيع الأنشطة التجارية التي تستخدم الجوال كجزء أساسي في استراتيجيات أعمالها أن تستفيد من فرصة جذب المستخدمين الجدد المتصلين بالإنترنت بصفة مستمرة.



أضفت الهواتف الذكية تغيّرات ملحوظة على سلوكيات المستخدمين. كما تتوفر مميزات بحث الجوال، والفيدوي، واستخدام التطبيقات، والشبكات الاجتماعية فوائدها كثيرة. حيث يجري مستخدمو الهواتف الذكية مهاماً متعددة من خلال الوسائط، كما يستخدم 90% منهم هواتف الجوال أثناء إجراء أنشطة أخرى مثل مشاهدة التلفزيون (بنسبة 44%). **الاستنتاج:** من شأن التوسع في وضع الاستراتيجيات الإعلانية لتشمل أجهزة الجوال والعمل على إنشاء حملات متكاملة عبر الوسائط المختلفة أن يساعد في الوصول إلى المستخدمين الحاليين بصورة أكثر فاعلية.



تساعد الهواتف الذكية المستخدمين في التجول حول العالم. يُعدّ ظهور إعلانات الأنشطة التجارية المحلّة على الهواتف الذكية أمراً بالغ الأهمية. يبحث 90% من مستخدمي الهواتف الذكية عن المعلومات المحلّة على هواتفهم، ويتخذ 86% منهم إجراءات كمنتيحة لذلك، مثل إجراء عملية شراء أو الاتصال بالأنشطة التجارية. **الاستنتاج:** يعمل التأكد من ظهور أرقام الهاتف القابلة للنقر في النتائج المحلّة والاستفادة من الخدمات المستندة إلى الموقع الجغرافي عبر الجوال على تسهيل تواصل المستخدمين مباشرة مع الأنشطة التجارية.



غيّرت الهواتف الذكية سلوك التسوق للمستخدمين. تمثل الهواتف الذكية أدوات أساسية في عالم التسوق؛ حيث أجرى 82% من المستخدمين عمليات بحث عن منتجات أو خدمات على أجهزتهم. وتؤثر طريقة البحث عبر الهواتف الذكية على قرارات المشتري وعمليات الشراء عبر قنوات التسويق المختلفة. وقد أثبتت الإحصاءات أن نسبة 38% من مستخدمي الهواتف الذكية قد أجروا عملية شراء من خلال هواتفهم. **الاستنتاج:** يعدّ امتلاك موقع محسن للجوال من الأمور بالغة الأهمية، كما يلزم وضع استراتيجيات عبر القنوات المختلفة لجذب المستخدمين من الاتجاهات المختلفة وحثهم على إجراء عمليات الشراء.



تساعد الهواتف الذكية المستخدمين على التواصل مع المستخدمين. تحظى إعلانات الجوال بمشاهدة عدد مستخدمي يشكّل نسبة 95% من إجمالي عدد مستخدمي الهواتف الذكية. وتعدّ الهواتف الذكية عنصراً بالغ الأهمية في ما يتعلق بالإعلانات التقلّدية أيضاً؛ حيث كشفت الإحصاءات أن نسبة 81% 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 استراتيجيات التسويق المتكاملة أن يثمر عن جذب المزيد من المستخدمين.

فهم متطلبات مستهلكي أجهزة الجوّال

كيف يتم استخدام الهواتف الذكية في الحياة اليومية؟



كيف يُجري المستهلكون مهامًا متعددة من خلال هواتفهم الذكية؟



ما الأنشطة التي يجريها المستهلكون على هواتفهم الذكية؟



ما الدور الذي تلعبه الهواتف الذكية في عملهم؟



ما مدى استجابة المستهلكين للإعلانات في وضع عدم اتصال وتلك التي تُعرض على الجوّال؟



تهدف هذه الدراسة الاستقصائية إلى اكتشاف أفكار جديدة بشأن كيفية استخدام المستهلكين للإنترنت على هواتفهم الذكية.

• حقائق وأرقام حول اقتناء الهواتف الذكية واستخدامها

• استخدام الإنترنت بوجه عام، والبحث والفيديو والشبكات الاجتماعية وإعلانات الجوّال والتجارة عبر الجوّال من خلال الهواتف الذكية

• يُعدّ هذا التقرير القطري جزءاً من إحدى الدراسات العالمية في مجال الهواتف الذكية التي أجريت في العديد من البلدان. تفضل بزيارة موقع thinkwithgoogle.com/mobileplanet لاستعراض المزيد من الأدوات والبيانات

النقاط الرئيسية

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



تزايد معدل انتشار الهواتف الذكية

74%
الربع الأول من عام
2013



61%
الربع الأول من عام
2012

تمثل الهواتف الذكية عنصراً أساسياً
في حياتنا اليومية

56%

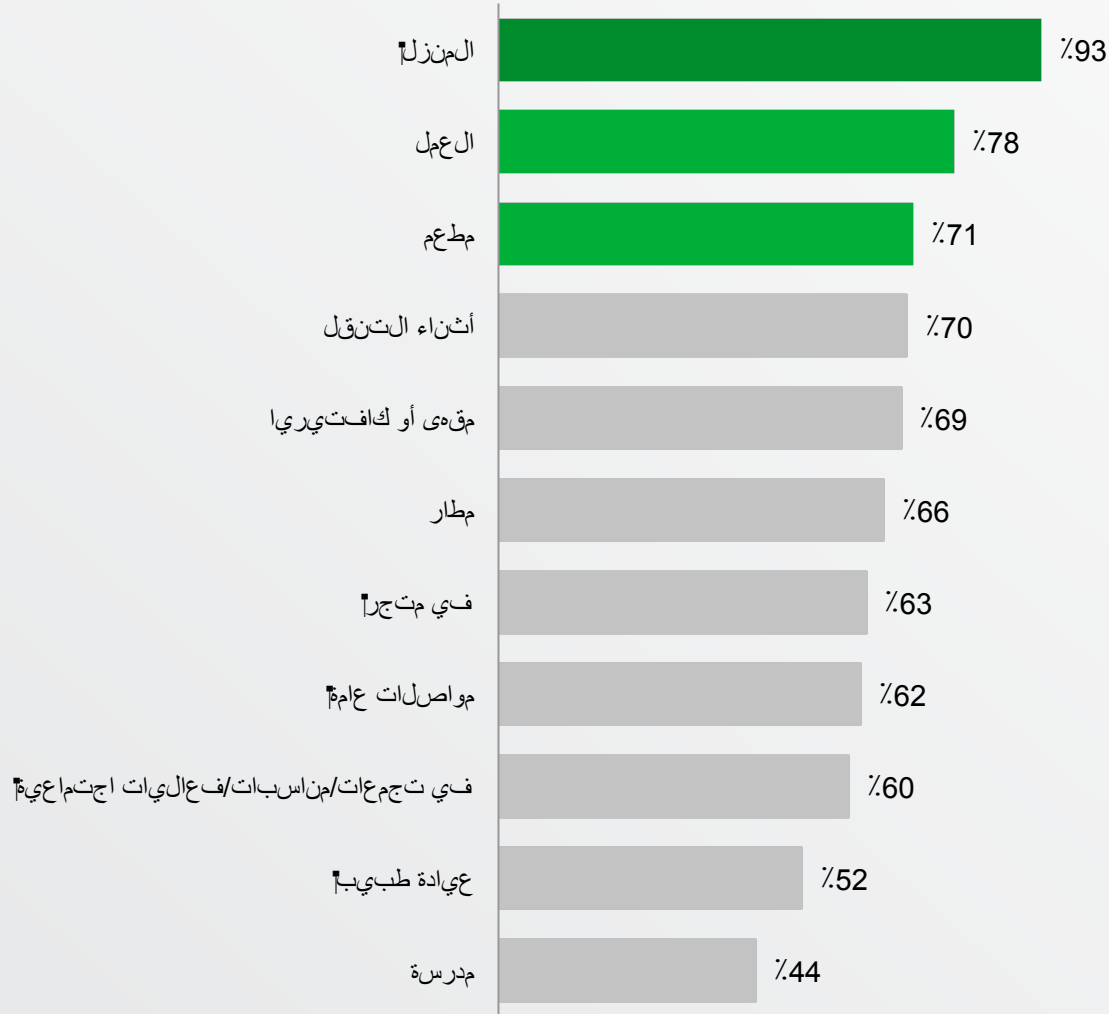
استخدموا
هواتفهم الذكية
في كل يوم على
مدار الأيام
السبعة الماضية

المجموعة الأساسية:
الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، عدد مستخدمي الهواتف
الذكية: 500
س 18:
خلال الأيام السبعة الماضية، كم عدد الأيام التي استخدمت فيها
عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية

الهواتف الذكية دائماً قيد التشغيل، ودائماً معك



تتميز الهواتف الذكية بإمكانية استخدامها في أي مكان



مكان الاستخدام

93%

في المنزل



70%

أثناء التنقل

63%

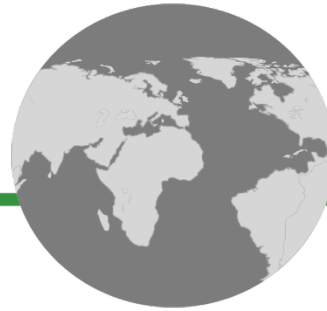
في المتجر



زيادة كثافة استخدام الهواتف الذكية الملحوظة في آخر 6 أشهر

43%

يقضون وقتاً أطول
عبر الإنترنت
باستخدام هواتفهم
الذكية في آخر 6 أشهر



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

41%

يفضلون الاستغناء
عن

أجهزة التليفزيون
مقابل استخدام
هواتفهم الذكية

المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه خاص. استبيان مستخدمي الهواتف الذكية: 500 س 52: إلى أي مدى توافق على كل من العبارات التالية؟، أعلى مربعين، على مقياس يبدأ من "شديد الرفض" إلى "موافق تمامًا" إلى الرقم 1 - يشير إلى "غير موافق على الإطلاق".
قد أفصل الاستغناء عن جهاز التليفزيون في مقابل استخدام هاتفي الذكي. "قد أفصل الاستغناء عن جهاز التليفزيون/جهاز

الهواتف الذكية أضفت تغييرات ملحوظة على سلوكيات المستخدمين



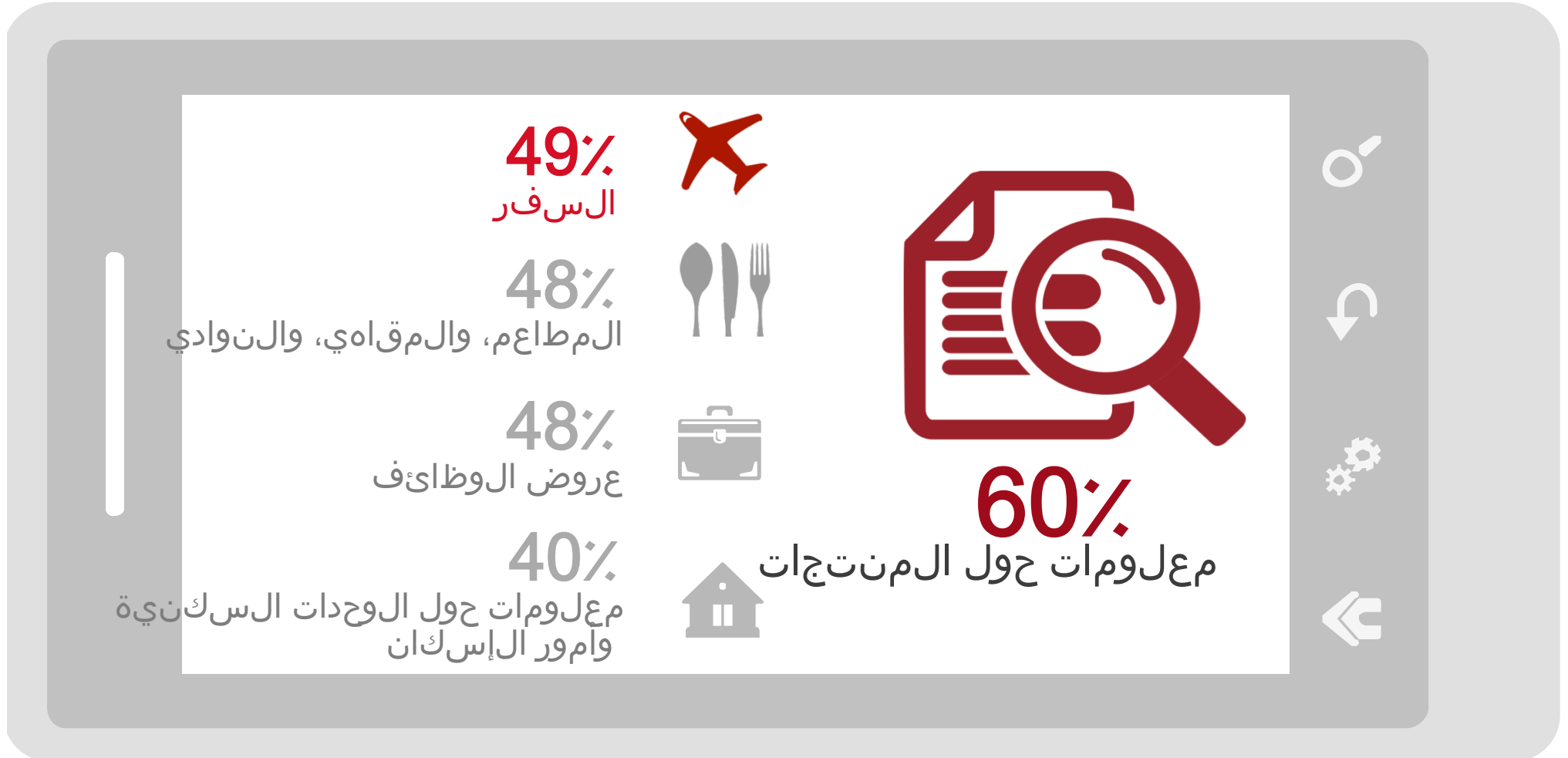
الهواتف الذكية
أحدى نقاط
الوصول
الرئيسية إلى
شبكة البحث

70%

يستخدمون
هواتفهم الذكية
في البحث كل
يوم



تُطلعنا الهواتف الذكية على المعلومات التي نحتاجها في حياتنا اليومية



تُعَدُّ الهواتف الذكية بوابةً إلى الأنشطة المتنوعة

التعامل مع رسائل إلكترونية (إرسال أو قراءة)

74%

الوصول إلى إحدى الشبكات الاجتماعية (مثل تحديث رسالة حالة أو التحقق من رسائل أو صفحات أصدقاء)

70%

84%
الاتصال



قراءة أخبار في بوابات ويب للصحف أو المجلات

58%

استعراض مواقع ويب أو مدونات أو لوحات رسائل

51%

67%
أحدث الأخبار



تصفح الإنترنت

76%

الاستماع إلى الموسيقى

71%

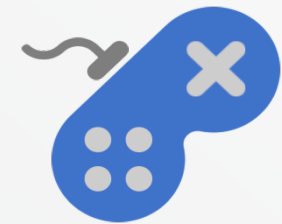
ممارسة الألعاب

69%

مشاهدة مقاطع فيديو من موقع مشاركة الفيديو (على الويب) مثل YouTube.com

67%

92%
وسائل الترفيه



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

المجموعة الأساسية:

الذكىة: 500

أي من الأنشطة التالية تؤديه باستخدام هاتفك الذكى؟ يرجى توضيح ما إذا قمت بهذه الأنشطة من قبل بوجه عام.

س 23:

استخدام التطبيقات أمر شائع في كل مكان

تطبيقاتاً مثبتاً
في المتوسط

23

تطبيقات تم استخد
خلال آخر 30 يوماً

10

تطبيقات مثبتة مد
الثلث في المتوسط

5



المجموعة الأساسية:
التطبيقات المثبتة على هاتفك الذكي حالياً؟
عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، والذين يمتلكون تطبيقاً واحداً على الأقل مثبتاً على
المجموعة الأساسية:
عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، والذين يمتلكون تطبيقاً واحداً على الأقل مثبتاً على
هاتفهم الذكي، عدد مستخدمي الهواتف الذكية: 500
كم عدد التطبيقات التي استخدمتها بكثرة في آخر 30 يوماً من بين التطبيقات المثبتة حالياً على هاتفك الذكي؟
س 25:
س 24: كم عدد

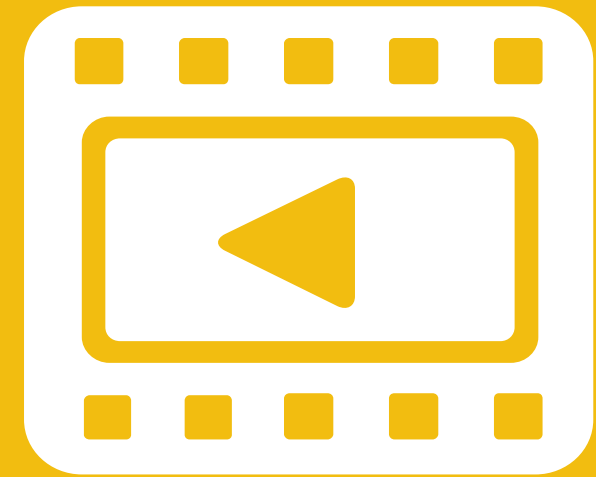
مستخدمو الهواتف الذكية مولعون بمشاهدة الفيديو

91%

يشاهدون الفيديو

55%

يستخدمون الفيديو مرة واحدة
في اليوم
على الأقل



CLICK TO WATCH VIDEO

مستخدمي الهواتف الذكية يستخدمون الشبكات الاجتماعية بشكل متكرر

92%

يستخدمون
الشبكات
الاجتماعية

77%

منهم يستخدمون
الشبكات
الاجتماعية مرة واحدة
في اليوم على
الأقل

عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الذين يستخدمون

المجموعة الأساسية:

الإنترنت بوجه عام، عدد

مستخدمي الهواتف الذكية: 0: س 38: كم مرة تزور فيها الشبكات الاجتماعية (عناوين الويب أو التطبيقات)

الهواتف الذكية تُستخدم مع إجراء مهام متعددة باستخدام وسائل أخرى



الهواتف الذكية
تساعد
المستخدمين
على التجول في كل
مكان حول العالم



90%

من بين مستخدمي
الهواتف الذكية أجروا
عمليات بحث عن معلومات
محلية

86%

من الم مستخدمين اتخذوا
إجراءات
كنتيجة لذلك



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

البحث عن المعلومات المحلية من الأنشطة المتكررة على الهواتف الذكية

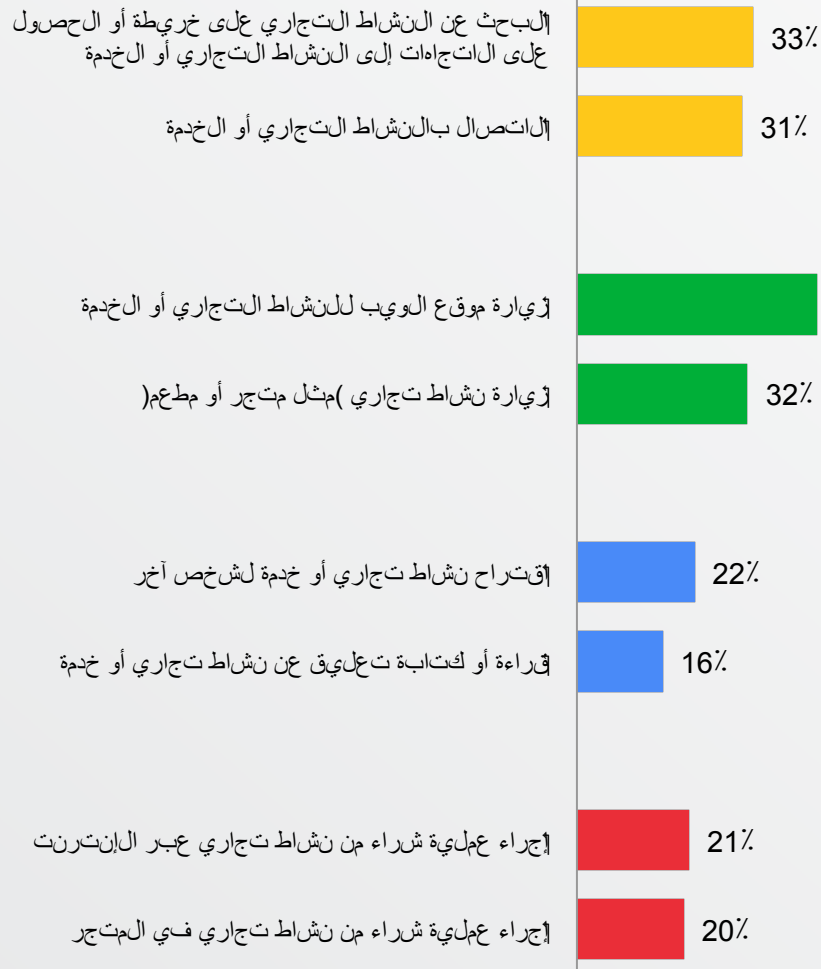


50%
من المستخدمين
يبحثون عن
معلومات محلية
يوميًا



75%
من المستخدمين
عن معلومات محلية مرة في
الأسبوع على الأقل

الباحثون عن المعلومات المحلية يتخذون إجراءات

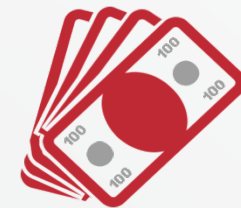


48%
من المستخدمين
اتصلوا بالنشاط
التجاري

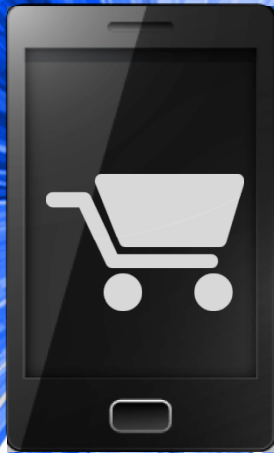
58%
من
المستخدمين
زاروا النشاط
التجاري

31%
من المستخدمين
أخبروا أشخاصاً آخرين
عن ذلك

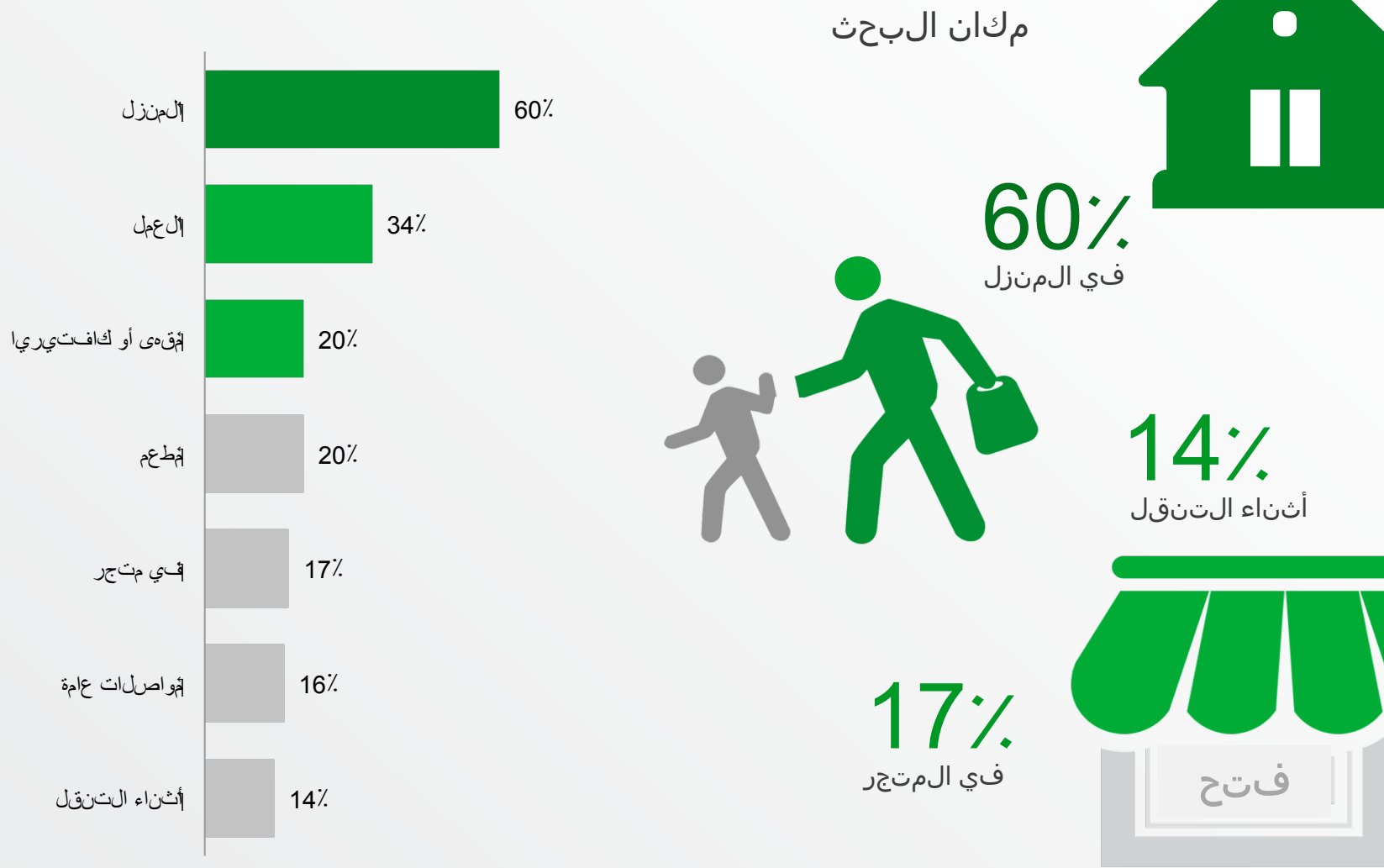
33%
من
المستخدمين
أجروا عملية
شراء



الهواتف الذكية غيّرت سلوك التسوق لدى المستهلكين

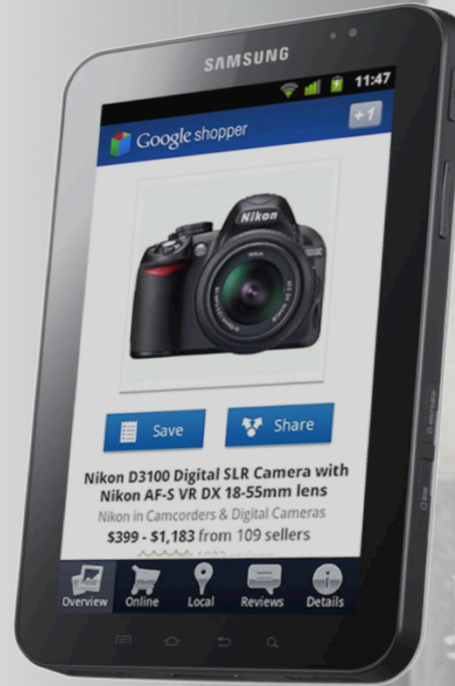


تسمح الهواتف الذكية للمستخدمين بالبحث عن المنتجات في أي وقت، وفي أي مكان



82%

أجروا عمليات بحث
عن منتجات أو خدمات
بإستخدام هواتفهم



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

المجموعة الأساسية:

الذكىة: 500

أي كنت عندما أجريت بحثاً عن منتجات أو خدمات بإستخدام هاتفك الذكي؟

س 51 (أ):

الهواتف الذكية هي الرفيق الأساسي عند التسوق

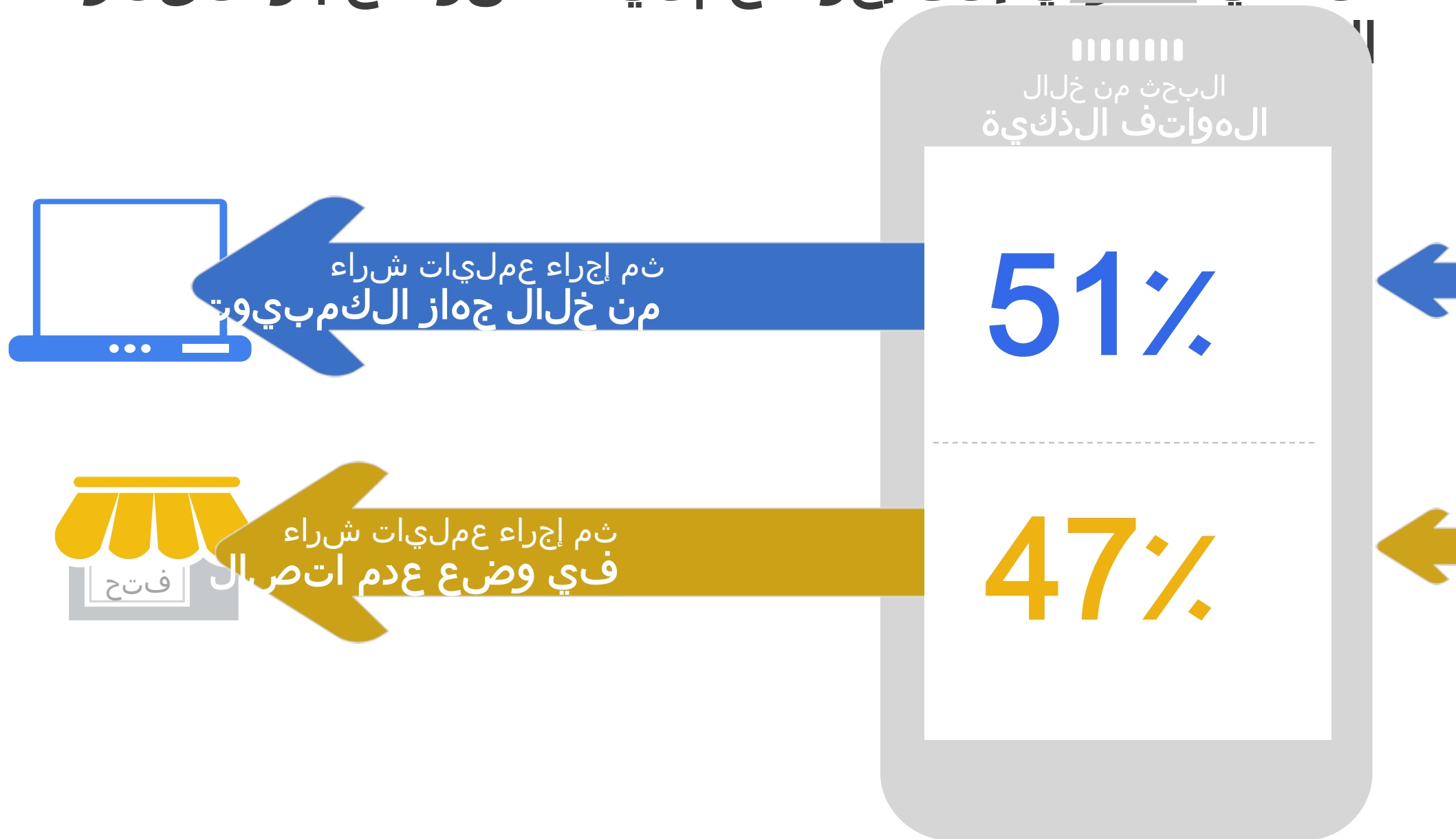
لقد غيّرتُ قرارتي
بشأن شراء أحد المنتجات أو
الخدمات
في المتجر نتيجةً للمعلومات التي
حصلت عليها من هاتف في الذكي.

29%

لقد غيّرتُ قرارتي بشأن شراء أحد
المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت
نتيجةً للمعلومات التي حصلت عليها من
هاتف في الذكي. التجاوب مع إعلانات الجوال

28%

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



الهواتف الذكية بداية لعمليات الشراء

38%

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

68%

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



CLICK TO PURCHASE

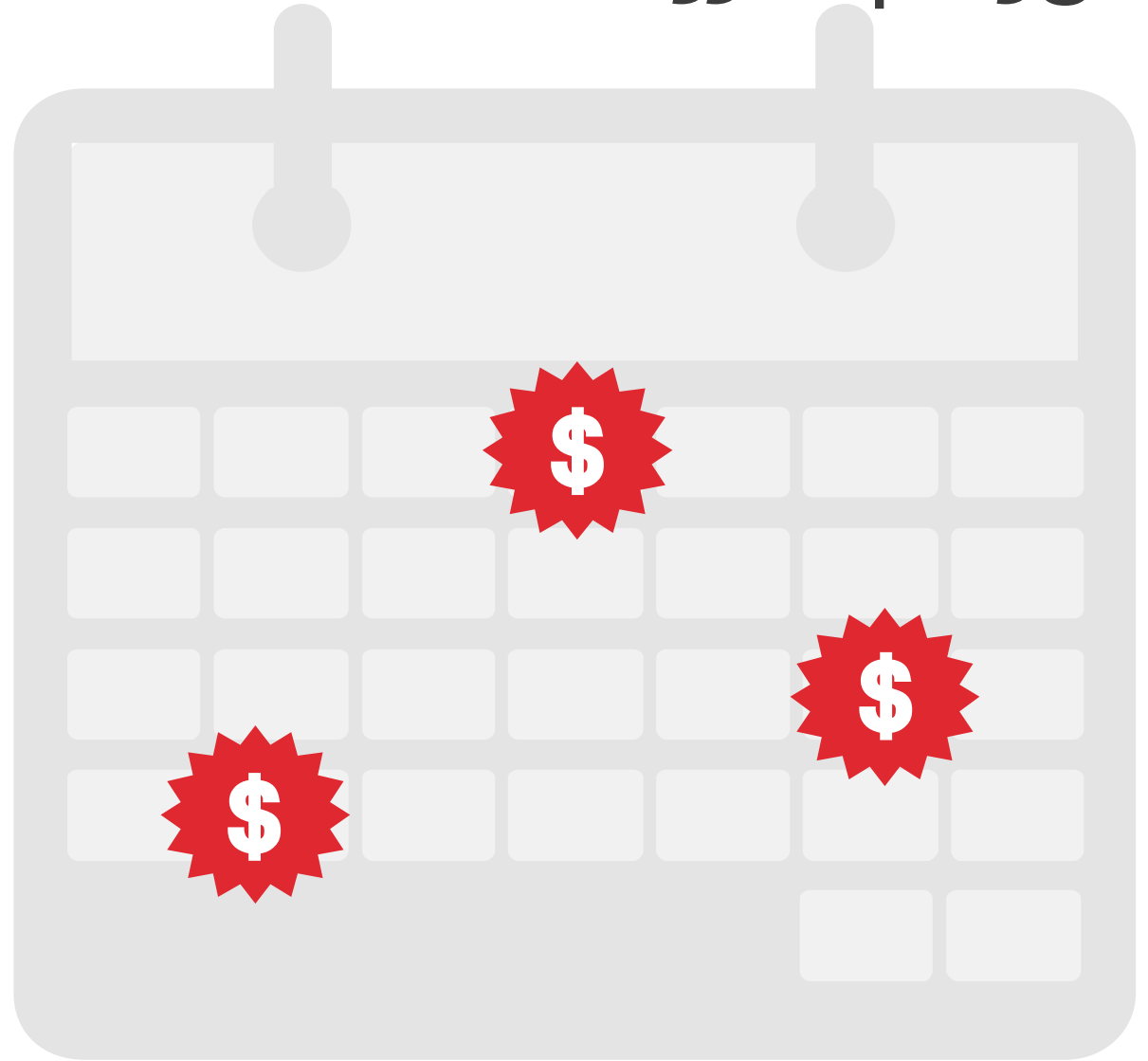
المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، عدد مستخدمي الهواتف الذكية: 500 س 44: هل أجريت عمليات شراء من قبل لمنتج أو خدمة عبر الإنترنت من خلال هاتفك الذكي؟ يقصد بالمنتج أو الخدمة أي عنصركم كنك شراؤه

المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام والذين أجروا عمليات الشراء عبر الإنترنت من خلال هواتفهم الذكية، عدد مستخدمي الهواتف الذكية: 191 س 45: هل أجريت عملية شراء باستخدام هاتفك الذكي خلال الشهر الماضي؟

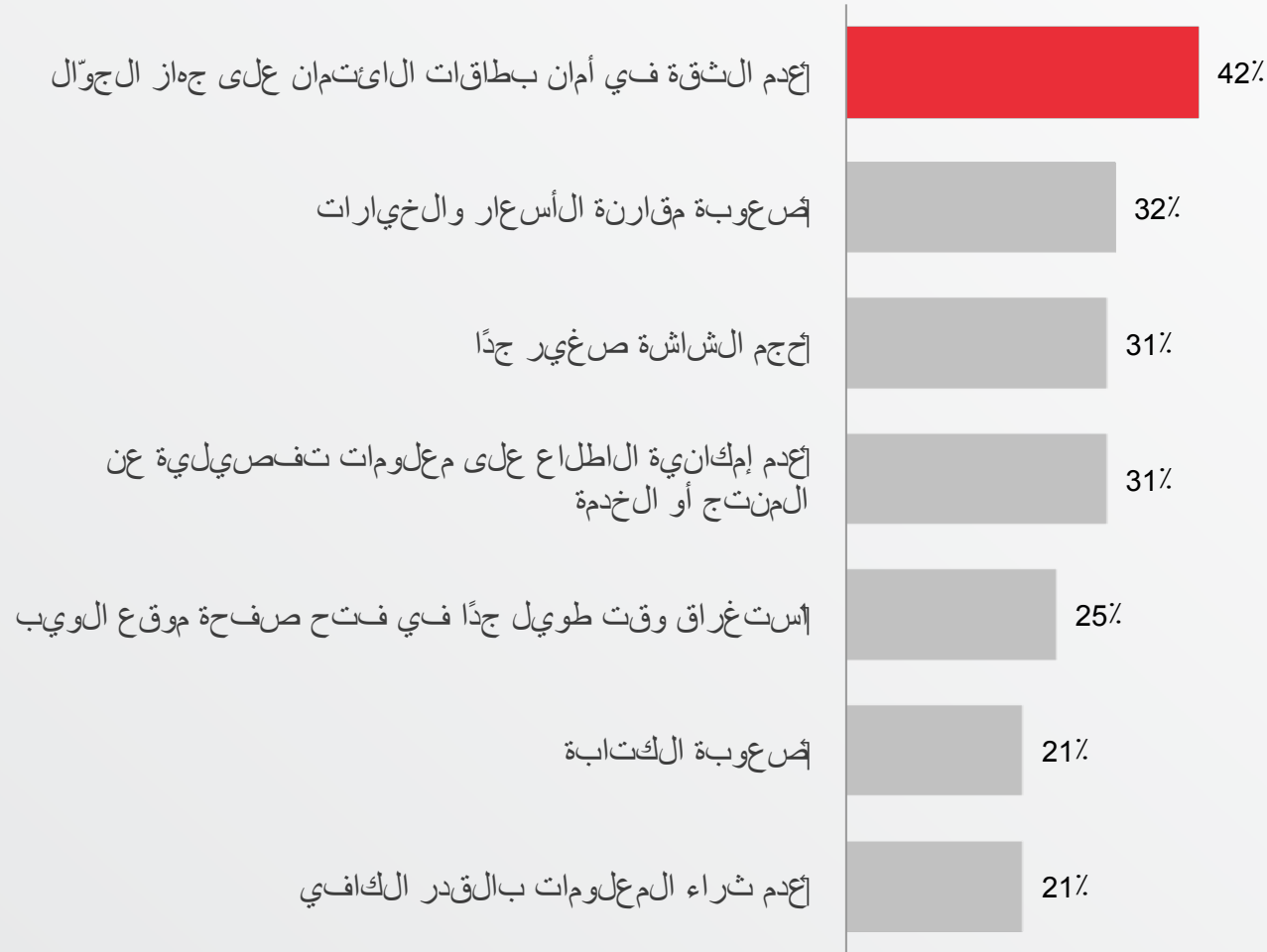
يُجري المتسوقون عبر الهواتف الذكية عمليات شراء متكررة

65%

يجرون عمليات شراء عبر الإنترنت مرة في الشهر على الأقل



العوائق في سبيل مزاولة التجارة لا تزال قائمة





الهواتف الذكية
تساعد المعلمين على
التواصل مع عملائهم

مشاهدة الإعلان في وضع عدم الاتصال يؤدي إلى إجراء بحث الجوال

مكان الإعلان



المتجر/النشاط
التجاري
%68



التلفزيون
%74



الملصقات/لوحات
الإعلانات
%63



المجلات
%69



81%

أجروا عمليات بحث
الجوال بعد
مشاهدة إعلان

95%

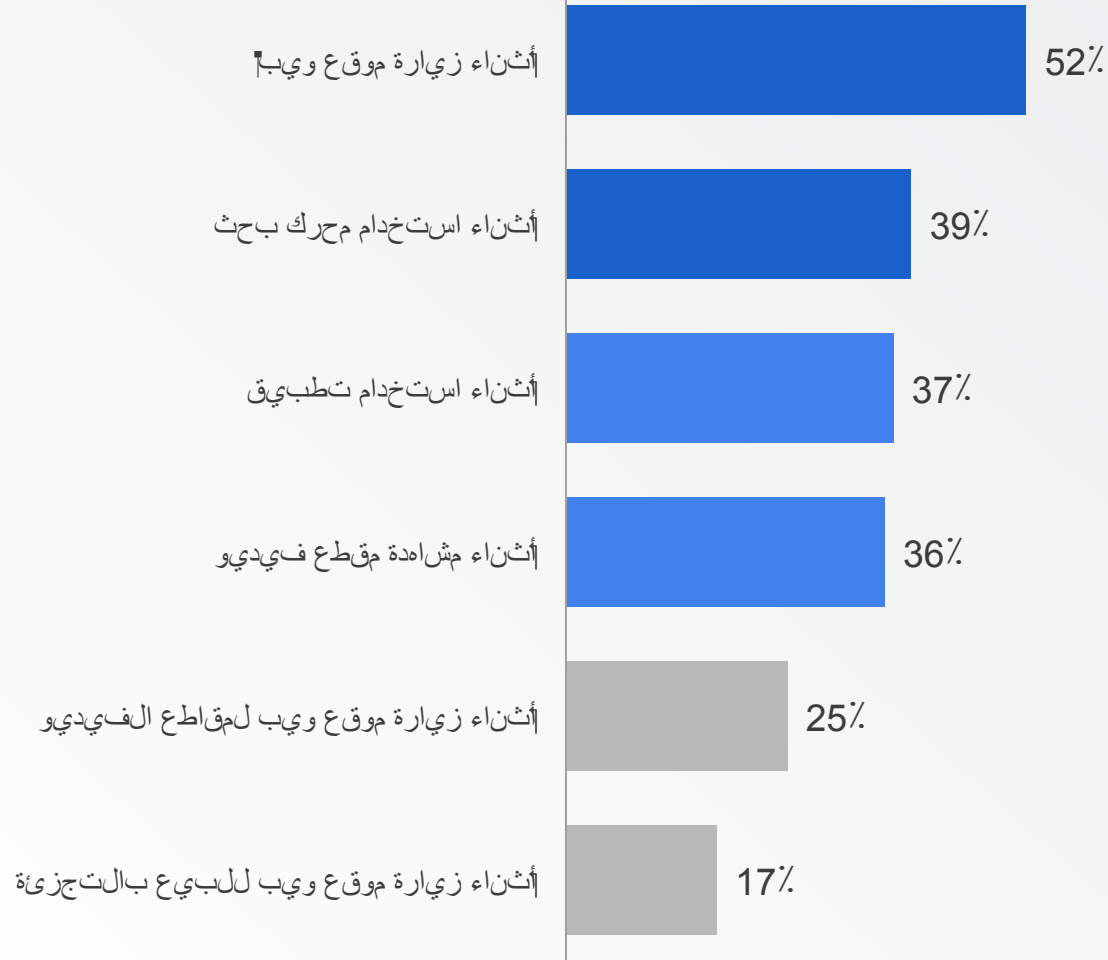
من مستخدمي الهواتف في الذكية
يشاهدون إعلانات الجوال



المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، عدد مستخدمي الهواتف الذكية: 500
كم مرة تشاهد فيها الإعلان عند استخدام المتصفح أو أحد التطبيقات المثبتة على هاتفك
س 41:

تتمتع إعلانات الجوّال بمستوى جيد من الظهور

أماكن مشاهدة إعلانات الجوّال



37%

أثناء استخدام تطبيق



52%

أثناء زيارة موقع ويب

39%

أثناء استخدام محرك بحث



36%

أثناء مشاهدة مقطع فيديو

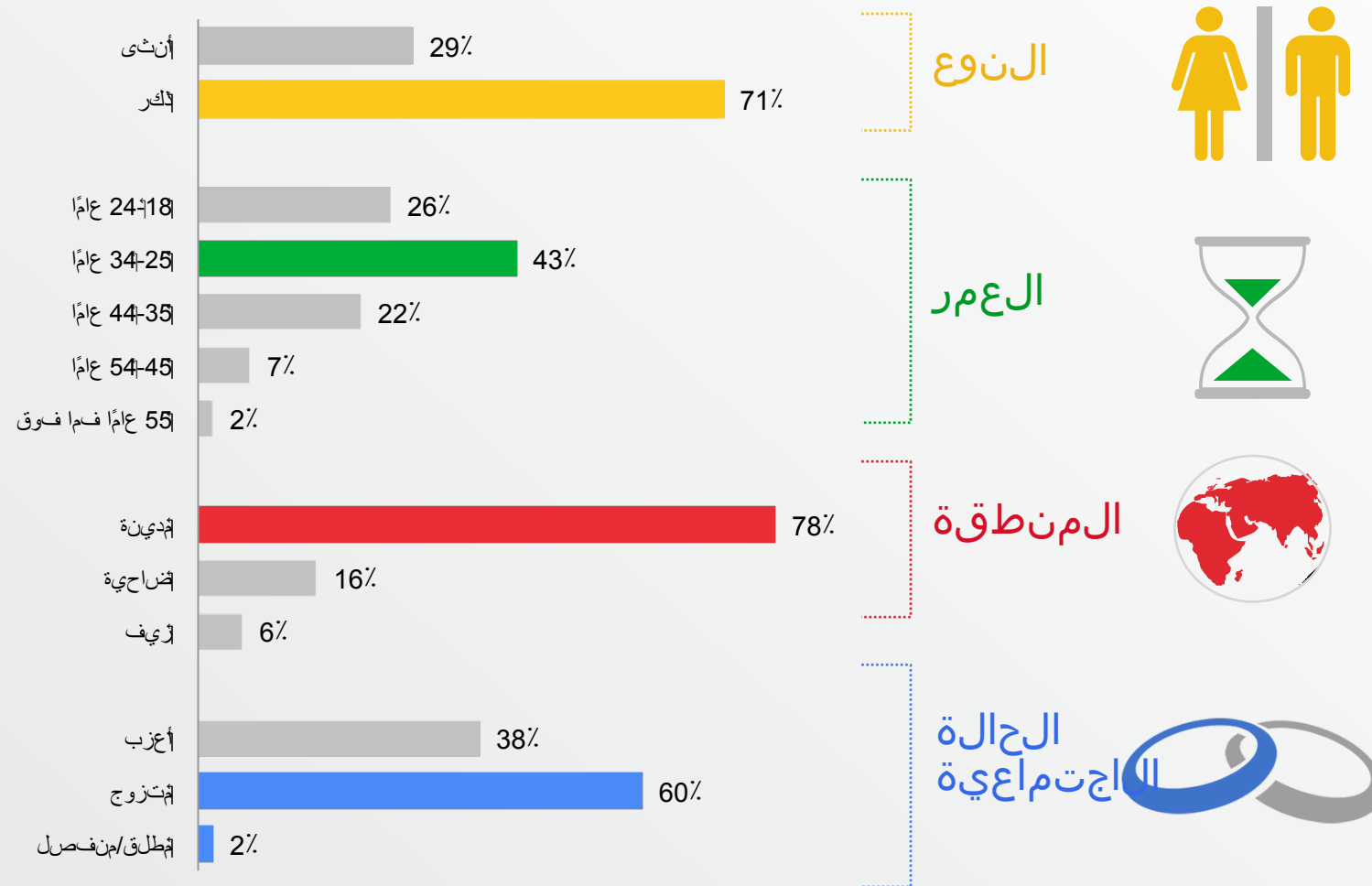
المعلومات الأساسية



منهجية البحث

- أجرينا بالشراكة مع Ipsos MediaCT مقابلات شخصية لعدد إجمالي يصل إلى 500 شخص بالغ من الإمارات العربية المتحدة عبر الإنترنت (تتراوح أعمارهم بين 18 و64 عاماً) والذين قالوا أنهم يستخدمون الهواتف الذكية للدخول إلى الإنترنت
- تم تقسيم المجموعات وفقاً لدراسة تمت بإجراء المقابلات هاتفياً بمساعدة الكمبيوتر (CATI) على مجموعة من السكان المحليين، وقد تم ترجيح البيانات على أساس العمر والجنس والمنطقة والعملية التجارية للهاتف الذكي ومعدل استخدام الإنترنت عبر الجوال واستخدام الأجهزة اللوحية
- تم تعريف الهواتف الذكية على أنه عبارة عن "هاتف جوال يوفر إمكانيات متقدمة، وغالباً ما يتميز بوظائف تحاكي وظائف الكمبيوتر أو القدرة على تنزيل التطبيقات"
- وُجّهت أسئلة متنوعة للمشاركين تدور حول استخدام الجهاز، وبشكل خاص، والفيدوي، والشبكات الاجتماعية، والويب، وسلوكيات الأنشطة التجارية، وإعلانات الجوال

المعلومات السكانية



المعلومات السكانية

