

نشرة إخبارية

للمراجعة: السيدة نادين الحسن
المسؤولة عن العلاقات العامة في ديلويت الشرق الأوسط
هاتف: + 961 1 748444
بريد إلكتروني: nelhassan@deloitte.com

ديلويت: مستخدمو الأجهزة المحمولة في العالم يتفقدون هواتفهم الخليوية أكثر من 80 مليار مرة في اليوم

يسلط التقرير الضوء على النقاط الإضافية التالية:

- ارتفاع معدلات استخدام الأجهزة الخليوية في أرجاء العالم بفعل الانتشار المتزايد للأجهزة الإلكترونية المحمولة ومترافقة مع اتساع رقعة انتشار الهواتف الذكية والحواسب اللوحية، بالإضافة إلى الأجهزة الإلكترونية القابلة للارتداء (wearables) التي تشهد مبيعاتها أعلى معدل نمو يقارب 10% على مستوى العالم حيث تضاعف عدد الذين يملكونها تقريباً مقارنةً بالسنة الماضية.
- تثبتت الأجهزة المحمولة يوماً بعد يوم أنها باتت تشكل جزءاً أساسياً من الحياة اليومية حيث يقوم 78% من جميع المستهلكين في الأسواق المتقدمة بتفحص هواتفهم الذكية خلال ساعة من استيقاظهم. وتأتي الرسائل النصية والفورية في مقدمة الأشياء التي يفقدها العديد من المستهلكين في الصباح، ويتفقد المستخدمون هواتفهم 40 مرة في اليوم كمعدل وسطي.
- شهدت عمليات الدفع عبر الأجهزة المحمولة سنة مميزة من ناحية استخدامها للمرة الأولى. وشهدت السنة الماضية ارتفاع عدد المستهلكين الذين سدّدوا دفعاتهم داخل المتجر في أية دولة محددة إلى الضعف على الأقل، بينما ارتفع معدل هذا النوع من الدفع الإلكتروني في بعض الدول بما يزيد عن 4 - 5 أضعاف سنوياً. رغم سهولتها، يظل الأمان أكثر الأمور التي تثير قلق مستخدمي الدفع عبر الأجهزة المحمولة.

26 يونيو 2016 - كشفت **ديلويت** في تقريرها الأخير الصادر بعنوان: "**الاتجاهات العالمية لمستهلكي الأجهزة المحمولة**"، عن الارتفاع الكبير في معدلات استخدام أجهزة الهواتف المحمولة ومعدل امتلاكها التي فاقت الضعف في بعض فئات المستهلكين في العام المنصرم مما يدل على حدوث تغيير ملحوظ في سلوكيات المستهلكين والانتقال إلى الاتصالات غير الصوتية مثل الرسائل النصية والفورية. ويسلط هذا التقرير، الذي أشرف على إصداره قسم التكنولوجيا والإعلام والاتصالات في ديلويت، الضوء على الاتجاهات المتصاعدة لاستخدام الهواتف المحمولة والاتصال بالشبكات عموماً.

لرصد هذه الاتجاهات بدقة، أجرت ديلويت استطلاعاً لجمع المعلومات حول سلوكيات المستهلكين واتجاهاتهم وأرائهم بخصوص مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات اللاسلكية والمحمولة في مختلف المناطق ودول محددة. شملت عينة الاستطلاع 49,500 شخص يمثلون 70% من إجمالي سكان العالم نظراً لانتمائهم إلى 31 دولة موزعة في قارات العالم الستة. وتغطي نتائج هذا الاستبيان رؤية شاملة للمناخ المحيط بمستهلكي الأجهزة المحمولة بالإضافة إلى إمكانية إجراء مقارنات على مستوى الدولة والسوق.

بهذا الصدد صرّح إيمانويل دورو، الشريك المسؤول عن الخدمات الاستشارية في **قسم التكنولوجيا والإعلام والاتصالات** في ديلويت في الشرق الأوسط، قائلاً: "لا شك في أن واقع المستهلك المتصل سيبقى مسيطراً لوقت طويل وسيحوّل كل قطاع ومنطقة في العالم. وتعتمد توقعات النمو على المدى البعيد للكثير من الشركات حول العالم على قدرتها على الرصد المسبق دائماً للعادات المتغيرة والمتطورة بسرعة لدى المستهلك المتصل."

استمرار تسارع عمليات الدفع الإلكتروني

على الرغم من أن تطبيق الدفع عبر الأجهزة المحمولة لا يزال جديداً نسبياً، إلا أن استخدامه أخذ في الاتساع على مستوى العالم. حسب نتائج الاستطلاع، أشار 20% من المستهلكين في الأسواق المتقدمة إلى أنهم يستخدمون عمليات الدفع عبر الأجهزة المحمولة. وفي الأسواق الناشئة أشار حوالي نصف المستهلكين (47%) إلى استخدام الهاتف لتسديد دفعات داخل المتجر، وأبدى 65% اهتمامهم باستخدام هذه التقنية. وبصورة تبرز السرعة الفائقة لارتفاع استخدام الدفع الإلكتروني، كانت الصين - وهي سوق نقدية بمعظمها - إحدى الدول التي اعتمدت عمليات الدفع عبر الأجهزة المحمولة للمشتريات داخل المتجر بأقصى سرعة مع زيادة بنسبة 66% في استخدامها خلال السنة الماضية.

ولكن بصورة عامة اعتبر المجيبون على الاستطلاع أن موضوع الأمان هو السبب الأول لعدم رغبتهم باستخدام عمليات الدفع عبر الأجهزة المحمولة حيث أشار 40% من المستهلكين على مستوى العالم إلى قلقهم من كون عمليات الدفع هذه غير آمنة بدرجة كافية.

وأردف دورو قائلاً "إن هذه النتائج المتعلقة بعمليات الدفع عبر الأجهزة المحمولة تبرز بعض الفوارق الدقيقة المفاجئة في السوق العالمية الحالية لمستهلكي الأجهزة المحمولة. على سبيل المثال، من المثير للاهتمام بالتأكيد أن المستهلكين في الدول المتقدمة تكنولوجياً مثل ألمانيا وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية أكثر تردداً بكثير نحو استخدام أنظمة الدفع عبر الأجهزة المحمولة بالمقارنة مع نظرائهم في الأسواق الناشئة. كما أن انعدام الثقة بأمان تطبيق الدفع عبر الأجهزة المحمولة مثلما تبينته الإجابات الواردة ضمن الاستبيان أيضاً يدل على الحاجة لتثقيف المستهلكين مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذه الأنظمة غالباً ما تكون أكثر أماناً من طرق الدفع التقليدية."

من النقاط البارزة الإضافية والتفاصيل المستقاة من الملخص التنفيذي لتقرير اتجاهات مستهلكي الأجهزة المحمولة في العالم ما يلي:

الأشكال والأحجام المختلفة لاستخدام الأجهزة المحمولة: يتواصل ازدياد عدد المستهلكين المالكين للأجهزة المحمولة في العالم بشكل ينسجم مع الاتجاهات السنوية حيث يملك 78% منهم هواتف ذكية ويملك حوالي 10% أجهزة إلكترونية قابلة للارتداء (wearables) وأكثر من 50% يملكون أجهزة لوحية. وعند تفحص نتائج الاستطلاع المتعلقة بالأجهزة الإلكترونية المحمولة، يظهر لنا أن ربع المستهلكين في الأسواق الناشئة يخططون لشراء الأجهزة الإلكترونية القابلة للارتداء خلال الاثني عشر شهراً القادمة. وعلى مستوى الدولي، تنصدر سنغافورة دول العالم في عدد المستهلكين المتصلين؛ كما تحتل بولندا مرتبة قريبة من الصدارة في كل فئة تليها مباشرة الولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا وإيطاليا.

عدم كفاية الوقت للنظر إلى شاشة الجهاز المحمول: تبين نتائج الاستطلاع أن مستخدمي الأجهزة المحمولة يتفقدون هواتفهم خلال ثلاث ساعات من استيقاظهم. في الأسواق الناشئة 93% من المستهلكين ينظرون إلى هواتفهم خلال ساعة أو أقل من استيقاظهم. وبصورة مشابهة 14% من المستهلكين في الأسواق الناشئة يتفحصون هواتفهم على الأقل 100 مرة في اليوم.

الرسائل النصية والفورية هي المفضلة لدى المستهلكين: بين تطبيقات الأجهزة المحمولة المتوفرة على مستوى العالم يتفحص المستهلكون الرسائل النصية والفورية أولاً في الصباح. ورغم أن الخدمة الصوتية تبقى هي التطبيق الأكثر استخداماً في جميع الأسواق المتقدمة مع إشارة 76% إلى استخدامها في الأسبوع الأخير، إلا أن الرسائل النصية تليها بفارق بسيط في نسبة مستخدميها (74%).

تفضيلات الشبكة مقابل البث اللاسلكي في المناطق: في الأسواق المتقدمة، تكون سرعات الجيل الرابع 4G دائماً أعلى من سرعات البث اللاسلكي Wi-Fi. ويعتبر البث اللاسلكي في منطقة القارات الأمريكية الطريقة المفضلة للاتصال بشبكة الإنترنت، بينما تفضل كل من أوروبا ومنطقة آسيا والمحيط الهادئ الأجهزة المحمولة (مثل الجيل الرابع 4G).

تتوفر تفاصيل كاملة عن الاتجاهات العالمية لمستهلكي الأجهزة المحمولة على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://bit.ly/29305NC>

نبذة عن تقرير الاتجاهات العالمية لمستهلكي الأجهزة المحمولة

يعتمد تقرير الاتجاهات العالمية لمستهلكي الأجهزة المحمولة على استبيان مستهلكي الأجهزة المحمولة في العالم والذي يغطي 6 قارات و31 دولة و49,500 مجيب يمثلون حوالي 70% من إجمالي سكان العالم. أجري هذا الاستبيان عبر الموقع الإلكتروني؛ وتعتمد النتائج على تحليل هذه البيانات الجماعية. تتوفر تفاصيل كاملة عن اتجاهات مستهلكي الأجهزة المحمولة في العالم على الموقع الإلكتروني التالي: <http://bit.ly/29305NC>

-النهاية-

نبذة عن ديلويت

يُستخدم اسم "ديلويت" للدلالة على واحدة أو أكثر من أعضاء ديلويت توش توهاماتسو المحدودة، وهي شركة بريطانية خاصة محدودة بضمناً ويتمتع كل من شركاتها الأعضاء بشخصية قانونية مستقلة خاصة بها. للحصول على المزيد من التفاصيل حول الكيان القانوني لمجموعة ديلويت توش توهاماتسو المحدودة وشركاتها الأعضاء، يُرجى مراجعة موقعنا الإلكتروني على العنوان التالي:

www.deloitte.com/about

تقدم ديلويت بخدمات تدقيق الحسابات والضرائب والإستشارات الإدارية والمشورة المالية إلى عملاء من القطاعين العام والخاص في مجموعة واسعة من المجالات الاقتصادية. وبفضل شبكة عالمية مترابطة من الشركات الأعضاء في أكثر من 150 دولة، تقدم ديلويت من خلال مجموعة من المستشارين ذوي الكفاءات المتميزة خدمات عالية الجودة للعملاء وذلك من خلال حلول فاعلة لمواجهة التحديات التي تعترض عملياتهم. تضم ديلويت نحو 200,000 مهنياً، كلهم ملتزمين بأن يكونوا عنواناً للإمتياز.

ما يجمع فريق ديلويت هي ثقافة موحدة ومبادئ مبنية على النزاهة والالتزام بالعمل سوياً مع تنوع خبراتنا وثقافتنا لتقديم خدمات مهنية ذات جودة عالية للعملاء والأسواق أينما وجدوا. كما نحرص على دعم بيئة داخلية من التعلم المستمر والتطور وتنمية الخبرات وتوفير الفرص المهنية المميزة. ويؤمن فريق عمل ديلويت بالمسؤولية الاجتماعية للشركة لدعم التنمية المستدامة في المجتمعات التي ينتمون إليها.

نبذة عن ديلويت أند توش (الشرق الأوسط):

ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) هي عضو في "ديلويت توش توهاماتسو المحدودة" وهي اول شركة خدمات مهنية اسست في منطقة الشرق الأوسط ويمتد وجودها منذ سنة ١٩٢٦ في المنطقة.

وتعتبر ديلويت من الشركات المهنية الرائدة التي تقوم بخدمات تدقيق الحسابات و الضرائب و الإستشارات الإدارية والمشورة المالية وتضم قرابة ٣٠٠٠ شريك ومدير وموظف يعملون من خلال ٢٦ مكتباً في ١٥ بلداً. وقد حازت ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) منذ عام ٢٠١٠ على المستوى الأول للاستشارات الضريبية في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي حسب تصنيف مجلة "انترناشونال تاكس ريفيو (ITR)" وقد حصلت أيضاً على عدة جوائز في السنوات الأخيرة والتي تضم أفضل رب عمل في الشرق الأوسط , أفضل شركة استشارية, وجائزة التميز في التدريب والتطوير في الشرق الأوسط من هيئة المحاسبين القانونيين في إنكلترا وويلز .