التقرير السنوي

هيئة تنظيم الاتصالات
دولة قطر

Communications Regulatory Authority
State of Qatar

2023

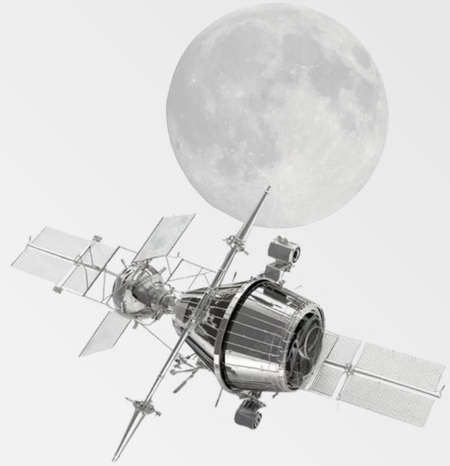
استشراف مستقبل رقمي مزدهر لدولة قطر

بسم الله الرحمن الرحيم

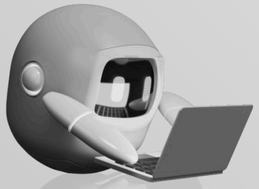
صاحب السمو
الشيخ تميم بن حمد آل ثاني
أمير دولة قطر

صاحب السمو
الشيخ حمد بن خليفة ال ثاني
الأمير الوالد

المحتوى



ملخص تنفيذي	4
كلمة رئيس هيئة تنظيم الاتصالات **المهندس أحمد عبد الله المسلماني**	5
نظرة عامة	6
المشهد الرقمي في قطر 2023	9
مؤشرات الأداء	17
مستجدات الإطار التنظيمي	26
تعزيز دور أصحاب المصلحة	31
المشاركات العالمية والتعاون الدولي	42
الحملات الإعلامية والتوعوية	46
استبيان رضا المستهلك	48
توجهات مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي	53
قطاع تحت المجهر- الخدمات البريدية	55
الأفاق المستقبلية	64



ملخص تنفيذي

يسر هيئة تنظيم الاتصالات أن تقدم تقريرها السنوي لعام 2023، والذي يعكس التزامها الراسخ بتطوير قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية في دولة قطر.

وتحت القيادة الحكيمة لحضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني، أمير البلاد المفدى، واسترشادًا برؤية قطر الوطنية 2030 حققت الهيئة خطوات ملموسة نحو دعم التنافسية والابتكار عبر تعزيز المشهد الرقمي المستقبلي في البلاد.

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

شهد هذا العام تحولاً مهماً في مسيرة الهيئة مع صدور القرار الأميري رقم 79 لسنة 2023، الذي قضى بتعيين المهندس أحمد عبد الله المسلماني رئيساً للهيئة. يعكس هذا التعيين التوجه نحو مرحلة جديدة من التطور تتماشى مع استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة والأجندة الرقمية 2030.

أهم الانجازات

لقد أبان المشهد الرقمي في قطر في عام 2023 التقدم الملحوظ الذي حققته الدولة، مع ارتفاع معدلات انتشار الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، وازدهار سوق الهاتف الجوال.

وظل الأداء الاقتصادي لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات قوياً، حيث ساهم بشكل كبير في الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي لدولة قطر. كما حققت قطر أيضًا أعلى التصنيفات العالمية في مختلف مؤشرات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات ، مما يؤكد التزامها بالريادة الرقمية.

كما تميز أداء الهيئة في العام 2023 بتحقيق إنجازات ملحوظة في المجالات الرئيسية، حيث أحرزت تقدماً كبيراً في إدارة النطاقات، والوصول إلى البنية التحتية، والترقيم، وتنظيم جودة الخدمة. ولعبت الهيئة كذلك دورًا حاسمًا في تشكيل المشهد التنظيمي المحلي، مع استقرار أدائها المالي. كما شهدت إدارة الطيف الترددي وتخصيص الترددات نمواً واضحاً، وأسفرت جهود تعزيز المنافسة في أسواق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عن نتائج إيجابية.

تعزيز دور أصحاب المصلحة

وظلت مشاركة أصحاب المصلحة على رأس الأولويات، حيث شاركت الهيئة بنشاط في المنتديات المحلية والدولية، وعززت التعاون، وساهمت في المناقشات العالمية حول السياسات التنظيمية، كما أطلقت أيضاً العديد من المبادرات التي تركز على المستهلك، مثل تطبيق "أرسِل" المحدّث للهاتف الجوال وخدمة التسجيل الرقمي لمستهلكي الاتصالات. وكشف استبيان رضا المستهلكين عن مستويات عالية من الرضا عن خدمات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات في قطر، كما كشف الاستبيان عن نجاح الهيئة في حماية حقوق المستهلكين وتعزيز التنافسية.

مستجدات قطاع الخدمات البريدية

ومن التطورات الرئيسية التي حدثت في عام 2023 صدور قانون الخدمات البريدية الجديد، الذي يمثل خطوة مهمة نحو تحديث قطاع البريد في قطر وشروعه في رحلة التحول الرقمي، مما سيعزز الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء. وتولت الهيئة دوراً محورياً في تنظيم هذا القطاع والإشراف عليه كجزء من تفويضها، مما يضمن المنافسة العادلة وحماية مصالح المستهلكين.

الأفاق المستقبلية

مع التطلع إلى عام 2030، تظل هيئة تنظيم الاتصالات ملتزمة بتحقيق رؤية رقمية مترابطة لدولة قطر. وترتكز نظرتها المستقبلية على ست مجالات رئيسية و هي: تعزيز الاتصال والتحول الرقمي، تعزيز الابتكار وبيئة السوق التنافسية، تطوير الأطر التنظيمية، ودمج التقنيات الناشئة، وتعزيز التعاون والمشاركة مع أصحاب المصلحة، والحفاظ على التواصل المفتوح والشفاف مع كافة الشركاء.

تعزيز التميز الرقمي

يبرز هذا التقرير سعي الهيئة نحو دفع عجلة التميز الرقمي لضمان المنافسة و حماية المستهلك. وبينما تمضي في طريقها نحو العام 2030، ستظل الهيئة راسخة في مهمتها الرامية إلى إطلاق الإمكانات الكاملة لتعزيز المشهد الرقمي في قطر، ووضع معايير جديدة للأطر التنظيمية وتمهيد الطريق لاقتصاد مزدهر قائم على المعرفة يتماشى مع الأجندة الرقمية 2030.

كلمة رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

يسعدنا أن نقدم التقرير السنوي لهيئة تنظيم الاتصالات لعام 2023، والذي يبرز دورنا المحوري في دفع مسيرة التحول الرقمي وتعزيز قطاع الاتصالات في دولة قطر .

خلال السنوات التسع الماضية، أحرزت هيئة تنظيم الاتصالات تقدماً ملموساً حيث عملت على تعزيز التعاون مع الجهات التنظيمية إقليمياً ودولياً، بالإضافة إلى دورها البارز في دعم قطاع السياحة من خلال إدارة تخصيص الطيف الترددي واصدار الموافقات اللازمة لإقامة الفعاليات الرياضية والإعلامية الكبرى والتي كان أبرزها سباق جائزة قطر الكبرى للفورمولا 1 لعام 2023 وكأس آسيا قطر 2023.

شهد القطاع الرقمي في قطر نمواً واضحاً هذا العام، حيث ساهم بزيادة قدرها 36% من الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي، بينما ارتفعت إيرادات قطاع الاتصالات إلى 11.6 مليار ريال قطري في عام 2022 مقارنة بـ 9.5 مليار ريال قطري في عام 2014.

وقد أسهمت الاستثمارات الاستراتيجية في القطاع والبالغة 1.4 مليار ريال قطري في عام 2022 في تعزيز مكانة دولة قطر كدولة رقمية رائدة في منطقة الخليج العربي، من خلال تحقيقنا للمركز الثامن في تصنيف السياسات الرقمية ضمن المؤشر الاقتصادي للجاهزية المستقبلية لعام 2023.

كما تم تحقيق تغطية شبه شاملة لشبكة الجيل الخامس 5G، وتوسيع شبكة الألياف الضوئية لتشمل 99% من سكان الدولة، مما يضمن إنترنت يتميز بالموثوقية والسرعة العالية. كما أكد حصول دولة قطر على 97.3 درجة في مؤشر الاتحاد الدولي للاتصالات للجاهزية المستقبلية لعام 2023 على التزامنا بمعايير الاتصالات العالمية الرائدة.

بالإضافة إلى ذلك، عززت الهيئة التنافسية في السوق عبر إصدار 1800 شهادة اعتماد نوع للأجهزة اللاسلكية و33,000 شهادة تخليص جمركي للمعدات اللاسلكية.

ومن جهة أخرى، شكل افتتاح مكتب الاتحاد البريدي العالمي في الدوحة خطوة مهمة، حيث سلط الضوء على دور قطر المتنامي في قطاع البريد العالمي، مما سيعزز التعاون وتبادل المعرفة مع الأطراف المعنية بهذا القطاع الحيوي.

وتستمر هيئة تنظيم الاتصالات بالتزامها في تحقيق التنمية المستدامة والازدهار لقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد عبر وضعها لأهداف استراتيجية مستقبلية من ضمنها تنفيذ إطار عمل فعال للسياسات السحابية، ووضع المبادئ التوجيهية، وتعزيز التعاون في القطاعات المعنية بتبني التقنيات الناشئة في مجالات التكنولوجيا المالية، والتجارة الإلكترونية، وإنترنت الأشياء، وغيرها.

وتتقدم الهيئة بخطى واثقة نحو مستقبل ريادي عبر مواءمة استراتيجيتها الخمسية المقبلة مع إستراتيجية التنمية الوطنية الثالثة، و الأجندة الرقمية 2030، بهدف المساهمة في تحقيق رؤية وطنية راسخة لبناء مجتمع يتمتع بالتقدم المستدام وتنوع اقتصادي فريد من نوعه.

م/ أحمد عبد الله المسلماني
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

التقرير السنوي

1 نظرة عامة

حماية المستهلك
وتعزيز المنافسة
Protecting Consumers &
Promoting Competition

صلاحيات الهيئة

"تتولى الهيئة تنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد
والنفاذ إلى الإعلام الرقمي"، قرار أميري رقم 42 لسنة 2014

رؤية من أجل قطر

دولة ذكية ومتصلة، مدعومة بتنظيم فعال ومبتكر لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد والنفاذ إلى الإعلام الرقمي.

المهمة

تمكين تطوير مجتمع رقمي، وقطاع بريدي؛ لتحقيق المنفعة الاجتماعية والاقتصادية لدولة قطر، من خلال إطار تنظيمي استشرافي وشفاف ومتسق. تعزيز المنافسة المستدامة، لبناء سوق عادل، وتحسين تجربة العملاء، من خلال توافر خدمات ذكية ومبتكرة وعالية الجودة في كل مكان. مواصلة بناء قدراتنا المؤسسية من خلال الاستثمار في موظفينا، وخبراتنا، ومواردنا، وتطويرها.

واجباتنا

- توفير خدمات الاتصالات والتكنولوجيا ذات المستوى العالمي لمواطنينا والمقيمين والشركات.
- ضمان الاستخدام الكفء والفعال للموارد الوطنية، وخاصة الطيف الراديوي.
- حماية المواطنين والمقيمين من انتهاكات الخصوصية والتعرض للمحتوى المسيء والمعاملة غير العادلة والأنشطة الضارة.
- وضع إطار عمل يضمن الالتزام بالخدمة الشاملة للخدمات البريدية في دولة قطر.

تركيزنا

ينصب تركيزنا في الوقت الحالي على دعم تنويع مصادر الاقتصادي الوطني والتشجيع على الابتكار والاستثمار في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتعزيز القدرة التنافسية وإبراز دولة قطر كمركز إقليمي جاذبٍ للتكنولوجيا العالمية وخدمات الاتصالات.

فبينما أنشأت هيئةُ تنظيم الاتصالات على مدار العقد الماضي إطاراً قوياً يدعم تطوير البنية التحتية للاتصالات في البلاد ليضعها في مصاف الدول الرائدة عالمياً في هذا المجال ، فقد تحول تركيزنا الحالي إلى تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات باعتباره أحد العوامل الرئيسية الداعمة لنمو الاقتصاد الرقمي.

وبناء على ذلك ، تلتزم هيئة تنظيم الاتصالات بخلق بيئة صديقة للأعمال في قطاعات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات والبريد، مما سيدعم التحول المستمر لدولة قطر نحو اقتصادٍ رقميٍ رائدٍ على مستوى العالم.

نحقق هذه الأهداف من خلال الحفاظ على إطار تنظيمي يدعم تنفيذ وإنفاذ قوانين الاتصالات والمنافسة وحماية المستهلك.

اختصاصنا

وبصفتها الجهة المنظمة للقطاع في قطر، تتمثل مهمة هيئة تنظيم الاتصالات في تعزيز ودعم التنافسية المفتوحة في قطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات والبريد والنفاذ إلى الإعلام الرقمي ، وتوفير خدمات اتصالات متقدمة ومبتكرة وموثوقة. وهذا يتطلب منا تحقيق التوازن بين حقوق المستهلك ومتطلبات مقدمي الخدمات في سياق الرؤية الوطنية 2030.

التقرير السنوي

المشهد الرقمي في قطر 2023

أهم الإحصائيات

- عدد مستخدمي الإنترنت : **2.68 مليون**)
- انتشار الإنترنت : **99%**
- عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي: **2.62 مليون**
- انتشار وسائل التواصل الاجتماعي: **96.8%**
- معدل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي: **97.8% من مستخدمي الإنترنت**
- عدد مستخدمي فيسبوك ماسنجر: **1.40 مليون**
- تقسيم وسائل التواصل الاجتماعي بين الجنسين: **28.3% من الإناث و71.7% من الذكور**

- عدد مستخدمي فيسبوك: **1.95 مليون**
- عدد مستخدمي يوتيوب: **2.62 مليون**
- عدد مستخدمي إنستجرام: **1.10 مليون**
- عدد مستخدمي تيك توك (18 سنة فأكثر): **2.14 مليون**
- عدد أعضاء لينكدإن : **1.20 مليون**
- عدد مستخدمي سناب شات: **975,000**
- عدد مستخدمي إكس: **1.05 مليون**

[**المصدر**: ديجتال قطر 2023]

الأداء الاقتصادي

في عام 2023، أعلنت وزارة المالية في دولة قطر تحقيق فائض كبير في الميزانية قدره 43.1 مليار ريال قطري، مما يعكس المرونة القوية التي يتمتع بها الاقتصاد المحلي. وبالتحديد في الربع الرابع، تم تسجيل فائض بمقدار 1.4 مليار ريال قطري، مما ساهم في التخفيض الاستراتيجي للدين العام وأبرز التزام قطر بالحفاظ على الاستقرار المالي أمام التقلبات الاقتصادية العالمية.

وبلغت الإيرادات الإجمالية خلال الربع الرابع 55.6 مليار ريال قطري، وكانت الأغلبية منها إيرادات نفطية بمقدار 51 مليار ريال قطري، إضافةً إلى 4.6 مليار ريال قطري من القطاعات غير النفطية. وعلى الرغم من أن الإيرادات غير النفطية شهدت انخفاضاً بنسبة 10% مقارنة بالربع السابق، إلا أن إجمالي الإنفاق قد ارتفع بنسبة 8.9% ليصل إلى 54.2 مليار ريال قطري (ر.ق).

إيرادات الربع الرابع 2023 بالريال القطري (ر.ق)

55.6 مليار إجمالي الإيرادات الربع الرابع	**51 مليار** عائدات النفط الربع الرابع	**4.6 مليار** القطاعات غير النفطية الربع الرابع	**54.2 مليار** النفقات الإجمالية الربع الرابع

إجمالي إنفاق الربع الرابع 2023

16.9 مليار للرواتب والأجور	**17.8 مليار** للنفقات الجارية	**17.7 مليار** للمشاريع الرأسمالية الكبرى	**1.8 مليار** للنفقات الرأسمالية الثانوية

النمو والاستثمار

12.6%
النمو المتوقع (معدل النمو السنوي المركب، 2022-2026) لسوق الأمن السيبراني في قطر

9.2%
معدل النمو السنوي المركب المتوقع لسوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر (2020-2024)

26.3%
النمو المتوقع لحجم سوق الحوسبة السحابية في قطر (2022-2026)

1.1 مليار (ر.ق)
الحجم المتوقع لسوق الحوسبة السحابية بحلول عام 2026

22.9 مليار (ر.ق)
الإنفاق المتوقع على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطر بحلول عام 2027

6.2 مليار (ر.ق)
إجمالي الاستثمارات الحكومية في قطر الذكية "تسمو"، والتي تشمل حوالي 40% من حالات استخدام إنترنت الأشياء.

[**المصدر**: تسمو]

أظهر المشهد الاقتصادي في قطر بوادر العودة لمجراه الطبيعي في عام 2023، بعد الطفرة التي تُعزى إلى استضافة بطولة كأس العالم 2022. ويتوقع صندوق النقد الدولي (IMF) أفاقاً اقتصادية مواتية على المدى المتوسط، مدفوعة بالتوسع في إنتاج الغاز الطبيعي المسال وجهود الإصلاح المستمرة. وحافظت دولة قطر على الانضباط المالي خلال الفترة 2022-2023، مما أسهم في تحقيق فوائض كبيرة وتقليص سريع للديون الحكومية المركزية، بفضل المكاسب غير المتوقعة من قطاعي النفط والغاز. وشدد صندوق النقد الدولي على أهمية الحصافة المالية المستدامة، وتنويع مصادر الإيرادات، وتحسين كفاءة الإنفاق كركائز أساسية لاستراتيجية السياسة المالية العامة في قطر على المدى المتوسط.

أفاق قطاع تكنولوجيا المعلومات

يستمر تركيز القطاع بشكل أساسي على السوق المحلي، إذ تُظهر البيانات من إستطلاع شركات تكنولوجيا المعلومات المحلية أن 11% من هذه الشركات تعمل في الأسواق الدولية. ومع ذلك، فإن التوقعات المستقبلية للقطاع إيجابية، حيث ترى أكثر من 70% من شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن قطر تُعد سوقًا جاذبًا للتوسع الدولي. ومن بين المحركات الرئيسية التي تدفع الطلب على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطر، يبرز المعدل السنوي المركب المتوقع للنمو في الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات بنسبة 5.5% حتى عام 2025، وهو معدل يتجاوز النمو الاقتصادي الإجمالي، مما يشير إلى توسع ملحوظ في القطاع.

تشكل الشركات الصغيرة التي توظف أقل من 50 شخصًا نحو 80% من إجمالي شركات تكنولوجيا المعلومات في قطر، مما يبرز الدور الحيوي لتلك الشركات المحلية ويعكس في الوقت ذاته التحديات المرتبطة بصغر حجم هذه الشركات التي تتطلب تدخلات مدروسة لمعالجتها. وتتمركز أغلب أنشطة هذه الشركات في مجالات تقديم الخدمات والتوزيع، بينما يشارك نصفها تقريباً في تصنيع الأجهزة وتطوير البرمجيات.

في حين أن العديد من شركات تكنولوجيا المعلومات تدمج التقنيات الناشئة في عروضها، لا يزال جزء كبير منها (حوالي 40%) يركز فقط على التقنيات التقليدية، والطرف الأدنى من سلسلة القيمة، لا سيما بين الشركات المحلية.

نمو القطاع الخاص المحلي

يمثل القطاع الحكومي حالياً قاعدة عملاء كبيرة لنصف شركات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في قطر، ومن المرجح أن يستمر هذا الاتجاه مستقبلاً. بالإضافة إلى ذلك، من المتوقع أن يزيد القطاع الخاص من إنفاقه على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بفضل اتجاهات العولمة والمبادرات الحكومية المحلية مثل "تسمو"، حيث يلعب رواد الأعمال المحليين دوراً بارزاً في جهود التحول الرقمي.ويعد نمو القطاع الخاص أولوية وطنية، كما هو موضح في استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة والأجندة الرقمية 2030، مما يعزز من أهمية دعم الابتكار وتبني أحدث التقنيات لدفع عجلة التنمية في دولة قطر.

اما على صعيد الاستثمار والتمويل، يخطط ما يقرب من ثلثي شركات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات التي شملها الاستطلاع، بغض النظر عن نطاقها الجغرافي ونضجها، لزيادة استثماراتها في قطر خلال السنوات الثلاث إلى الخمس القادمة.

الاستثمار الأجنبي المباشر

ازدادت تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر إلى قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطر بشكل ملحوظ، حيث تمثل نسبة أكبر من إجمالي تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر مقارنة بالدول النظيرة. وقد قامت شركتا أُريدُ قطر وفودافون قطر باستثمارات كبيرة في قطاع الاتصالات، تجاوزت مليار ريال قطري سنويًا منذ عام 2017، مع استثمارات أخرى في السوق شملت مراكز البيانات والبنية التحتية السحابية وخدمات التطوير الضرورية لتوسع القطاع. وتعطي غالبية شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأولوية في استثماراتها لخدمة العملاء على تعزيز عروضها أو الابتكار.

مصادر التمويل

فيما يخص التمويل، تظهر الحاجة إلى تطوير بعض المجالات ضمن نظام التمويل العام، خاصة فيما يتعلق بتوافر التمويل للشركات الناشئة. تعتمد شركات الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات عادةً على التمويل من خلال التدفقات النقدية، الأرباح المحتجزة، القروض التجارية، خطوط الائتمان، واستثمارات الأسهم الخاصة لتمويل عملياتها. الشركات الصغيرة والمتوسطة غالبًا ما تواجه صعوبات في الحصول على القروض التجارية من البنوك، مما يقلل من الخيارات المتاحة لرأس المال اللازم للنمو. إضافة إلى ذلك، لم تتمكن الشركات الناشئة في قطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات من الاستفادة بشكل كبير من تمويل رأس المال المخاطر، نظرًا لتخلف سوق رأس المال المخاطر المحلي.

[**المصدر**: فودافون قطر، التقرير الربع السنوي لهيئة تنظيم الاتصالات: سوق الاتصالات قطر رقم 3 / 2023]

ملخص أسواق الاتصالات المتنقلة والثابتة

يعمل سوق الاتصالات المتنقلة في قطر بشكل جيد للغاية. حيث تبلغ تغطية شبكة الجيل الخامس 5G ما يقرب من 100%، والسرعات من بين الأعلى في العالم، والأسعار معقولة وتنافسية، خاصة بالنسبة للاستخدام الأقل. وهذا يدل على أن المنافسة قطعت شوطاً كبيراً جداً في هذا السوق، حيث خلقت شركة فودافون قطر سوقاً تنافسية صحية ذات أداء ممتاز. ويتمثل التحدي الرئيسي المتبقي في تنفيذ شبكات الجيل الخامس المستقلة لدعم حلول إنترنت الأشياء الصناعية القائمة على حالات استخدام شبكات الجيل الخامس.

بالنسبة لسوق الهاتف الثابت، فإن تغطية الألياف الضوئية تكاد تكون شاملة، ولكن الأسعار مرتفعة للغاية. زادت السرعات المعلن عنها بشكل كبير في عام 2023 حيث طرحت شركة فودافون اتصالات الألياف بسرعة 1 جيجابت في الثانية بأسعار معقولة، مما دفع شركة اريدّ إلى أن تحذو حذوها. وفي الوقت نفسه، لم يكن لدخول شركة فودافون قطر نفس التأثيرات المفيدة على المنافسة كما هو الحال بالنسبة للجوال بسبب القيود الهيكلية. لذلك ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات بتقييم الإجراءات المناسبة لإنشاء سوق ثابت عالي الأداء.

التراخيص الفردية في قطر اعتباراً من 2023

ooredoo ثابتة ومتنقلة	vodafone ثابتة ومتنقلة	qnbn ثابتة سلبية
UDC ثابتة بالجملة	Es'hailSat سهيل سات أقمار اصطناعية	STARLINK أقمار اصطناعية
RigNet محطات طرفية متناهية الصغر	QSAT محطات طرفية متناهية الصغر	speedcast محطات طرفية متناهية الصغر

أداء مقدمي الخدمات

تعد شركتا أُريدُ وفودافون اللاعبان الرئيسيان في قطاع الاتصالات في قطر، حيث تقدم كل منهما خدمات المكالمات الصوتية والنطاق العريض عبر شبكات الهاتف الثابت والجوال. كلتا الشركتين مدرجتان في بورصة قطر.

شهدت إيرادات شركة أُريدُ قطر انخفاضاً بنسبة 8% في عام 2023 لتصل إلى 7.3 مليار ريال قطري، وانخفضت الأرباح قبل احتساب الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء بنسبة 6% لتصل إلى 3.6 مليار ريال قطري. يعود هذا الانخفاض بشكل رئيسي إلى إيقاف أُريدُ لإيرادات الترانزيت ذات الهامش المنخفض، واستبعاد أعمال التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي لبطولة كأس العالم لكرة القدم 2022 على إيرادات عام 2022.

في المقابل، حققت فودافون قطر نمواً في إجمالي إيراداتها بنسبة 1% لتصل إلى 3.1 مليار ريال قطري، كما زادت أرباحها قبل احتساب الفوائد والضرائب والاستهلاك والإطفاء بنسبة 4% لتصل إلى 1.3 مليار ريال قطري. عززت الشركة مكانتها في السوق من خلال زيادة إيراداتها من الخدمات الثابتة والخدمات الإضافية.

انخفض إجمالي إيرادات قطاع الاتصالات في قطر بنسبة 5% ليصل إلى 11.0 مليار ريال قطري في عام 2023. هيمنت خدمات الهاتف الثابت والجوال على هذا القطاع، حيث ساهمت أُريدُ بنسبة 66%، وفودافون بنسبة 28%، والرخص الأخرى بنسبة 6% من إجمالي الإيرادات.

شبكات وخدمات الهاتف الجوال

تتميز خدمات الهاتف الجوال في قطر بأعلى المستويات العالمية للتغطية عالية السرعة. وباعتبارها رائدة في تقديم خدمات الجيل الخامس غير المستقلة، فقد تمت تغطية 98.9% من سكان قطر بخدمات الجيل الخامس بحلول نهاية عام 2023. مع وجود 4.6 مليون اشتراك في النطاق العريض المتنقل، ومعدل انتشار يبلغ 156%، فإن الوصول إلى الإنترنت عبر الهاتف الجوال منتشر في كل مكان تقريبًا في جميع أنحاء البلاد.

البيانات: التغطية السكانية طبقاً لتكنولوجيا الهاتف الجوال

تغطية شبكة الجوال حسب التكنولوجيا	2023
الجيل الثالث	%100
الجيل الرابع	%99.9
الجيل الخامس	%98.9

المصدر: أُريدُ و فودافون قطر

البيانات: نسبة انتشار استخدام شبكات الهاتف الجوال

استخدام الهاتف الجوال 2023	الاشتراكات	نسبة الانتشار
شبكات الجوال المستخدمة للوصول إلى الإنترنت	4.6 مليون	%156

[**المصدر**: أُريدُ ، فودافون قطر وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات]

شهد عام 2023، انخفاضاً طفيفاً في حجم الحركة الهاتفية الصوتية ، في حين أظهرت حركة البيانات زيادة طفيفة. على الرغم من توقع حدوث تدفق في البيانات المتنقلة في قطر مع ظهور الجيل الخامس 5G، إلا أنه لم تشهد قطر بعد هذا التدفق المتوقع، و لم تظهر حتى الآن خدمات الجيل الخامس للهاتف الجوال الجديدة التي تُحدث ثورة في مجال البيانات المكثفة في السوق الاستهلاكية.

البيانات: استخدام خدمات الجوال شهرياً

خدمات الهاتف الجوال لكل اشتراك	2023
الاتصال صوتياً بالجوال شهرياً (بالدقائق)	141
استخدام الجوال للانترنت شهرياً (بالجيجابايت)	15

[**المصدر**: أُريدُ، فودافون قطر وحسابات هيئة تنظيم الاتصالات]

تسعير خدمات الهاتف الجوال

تحتل دولة قطر حالياً المرتبة السادسة في قائمة الاتحاد الدولي للاتصالات من حيث السعر كنسبة مئوية من الدخل القومي الإجمالي لحزم خدمات الاتصالات المتنقلة ذات الاستخدام العالي للمكالمات الصوتية والنطاق العريض (140 دقيقة شهرياً، و70 رسالة نصية قصيرة، و1.5 جيجابايت من البيانات، على شبكات الجيل الثالث أو أعلى). هذا يعني أن مستخدمي الهاتف الجوال في قطر يستفيدون من تكنولوجيا متقدمة عالميًا وبأسعار معقولة، مما يعكس نجاح الاستراتيجية التنظيمية التي تتبعها هيئة تنظيم الاتصالات والتي تركز على تعزيز ديناميكيات السوق المدعومة بالمنافسة.

وتراعي مقارنات الأسعار الدولية التي يجريها الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أنماط حزم الخدمات المتعددة. حيث يتم جمع البيانات من مقدمي الخدمات والتحقق من صحتها عبر مواقعهم الإلكترونية. ومع ذلك، نظراً لاختلاف عروض الخدمات بين الدول، فإن المقارنات ليست دقيقة تماماً. عادةً ما يتم فهرسة الأسعار كنسبة مئوية من الدخل القومي الإجمالي، بالدولار الأمريكي وتعادل القوة الشرائية بالدولار الأمريكي.

البيانات: الترتيب النسبي حسب الاتحاد الدولي للاتصالات استنادا إلى أسعار الاتصالات المتنقلة للحزم عالية الاستخدام

مقارنة أسعار خدمات الهاتف الجوال طبقاً للاتحاد الدولي للاتصالات	2023
ترتيب الاتحاد الدولي للاتصالات للأرقام القياسية -مؤشر القدرة على تحمل التكاليف (سلة الاستهلاك المرتفع)	6
النسبة المئوية من اجمالي الدخل القومي	0.23 %
السعر (شهرياً)	16 دولار (58.26 ريال قطري)

[**المصدر:** الاتحاد الدولي للاتصالات]

تُجري منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بالتعاون مع الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET) دراسة سنوية لقياس أسعار الاتصالات بين الدول الأعضاء، مستندةً إلى منهجية المنظمة وحزمها. واستنادًا إلى بيانات أسعار ديسمبر 2022، تُظهر النتائج أن أسعار خدمات الهاتف الجوال في قطر تتماشى بشكل جيد مع متوسطات دول مجلس التعاون الخليجي، بينما تكون بشكل عام أعلى من متوسط أعضاء منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

وفقًا للجدول أدناه، فإن أسعار حزم الهاتف الجوال ذات الاستخدام المنخفض قريبة جدًا من متوسطات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، بينما ترتفع الأسعار نسبيًا في قطر (ومتوسط دول مجلس التعاون الخليجي) مع زيادة الاستخدام.

مقارنة بين منظمة التعاون الاقتصادي والشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات، لأسعار الهواتف الجوالة	قطر	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	دول مجلس التعاون الخليجي
100 مكالمة شخصية، 2 جيجابايت بيانات (شهريا وفقا لتعادل القوة الشرائية بالريال القطري)	52	51	100
900 مكالمة شخصية، 10 جيجابايت بيانات (شهريا وفقا لتعادل القوة الشرائية بالريال القطري)	180	84	246

[**المصدر**: الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET)]

الخدمات الثابتة

تتمتع دولة قطر بتغطية ممتازة بالألياف الضوئية وهي من بين الدول الرائدة في الحصول على الخدمات الثابتة بنسبة 99.9% من تغطية المنازل بالألياف الضوئية عالية السرعة. حيث تم تعزيز السرعات الثابتة المعلن عنها خلال عام 2023 عندما طرحت فودافون قطر اشتراكات الألياف الضوئية بسرعة 1 جيجابت في الثانية بأسعار مخفضة بشكل كبير، وحذت شركة أُريدُ حذوها بعد فترة وجيزة. نتيجة لذلك، في نهاية عام 2023، كانت 44% من الاشتراكات الثابتة من نصيب الألياف الثابتة بسرعة 1 جيجابت في الثانية أو أكثر، مقارنة بـ 5% في عام 2022.

ومع ذلك، يُظهر تحليل هيئة تنظيم الاتصالات أنه بينما كان متوسط السرعة الثابتة المعلن عنها لكل مشترك 514 ميجابت في الثانية في الربع الرابع من عام 2023، وفقًا لقياسات سرعة Ookla لشهر ديسمبر، كان متوسط السرعة الثابتة 139 ميجابت في الثانية فقط. خلال عام 2024، ستقوم هيئة تنظيم الاتصالات بمزيد من التحقيق في هذه الظاهرة وستدعم مقدمي الخدمات في زيادة السرعات المقاسة لجعلها أكثر توافقًا مع السرعات المعلن عنها.

البيانات: سرعات الخدمة الثابتة

	<100 ميجابت في الثانية	>=100 و<500 ميجابايت في الثانية	>=500 و<1000 ميجابايت في الثانية	> = 1000 ميجابايت في الثانية
2023	17 %	34 %	5 %	44 %
2022	25 %	49 %	21 %	5 %

[**المصدر**: أُريدُ و فودافون قطر]

البيانات: المقاييس الرئيسية لخدمات الهاتف الثابت

التغطية الثابتة بالتكنولوجيا	2023
تغطية المنازل بالألياف الضوئية	% 99.9
نسبة اشتراكات برودباند الألياف الضوئية من إجمالي الاشتراكات الثابتة	% 86.2

البيانات: المشتركون في خدمات الهاتف الثابت

اشتراكات خدمات الهاتف الثابت	2023
اشتراكات الخطوط الثابتة للمكالمات	0.5 مليون
اشتراكات الخطوط الثابتة للانترنت	0.3 مليون

[**المصدر**: أريدُ وفودافون قطر]

تسعير خدمات الهاتف الثابت

ترتبط مقارنات أسعار خدمات الهاتف الثابت بقيود مماثلة لتلك الخاصة بعروض الهاتف الجوال. فالأسعار المعروضة في قطر تميل إلى أن تكون للباقات الثلاثية التي تشمل خدمات التلفزيون، مما يؤدي إلى تضخيم السعر المتصور مقارنة بالبلدان التي تشمل فيها الباقات الأكثر شيوعًا النطاق العريض الثابت فقط.

ومع ذلك، فقد أدى ارتفاع المنافسة نتيجة طرح فودافون لشبكتها الخاصة واستحواذها على حصة سوقية من أُريدُ إلى تحسين عروض الخدمات .

تحتل قطر المركز 60 من حيث القدرة على تحمل تكلفة النطاق العريض الثابت (السعر بالدولار الأمريكي كنسبة مئوية من الدخل القومي الإجمالي). وستواصل هيئة تنظيم الاتصالات دعم العروض سهلة الاستخدام وذات القيمة مقابل المال، خاصة في قطاعي الشركات والأعمال.

البيانات: الترتيب النسبي للاتحاد الدولي للاتصالات فيما يتعلق بخدمات النطاق العريض الثابت

مقارنة أسعار الخدمات الثابتة طبقاً للاتحاد الدولي للاتصالات	2023
ترتيب الاتحاد الدولي للاتصالات للأرقام القياسية	60
النسبة المئوية من اجمالي الدخل القومي	% 1.4
السعر بالدولار الأمريكي (شهرياً)	100 دولار أمريكي (ما يعادل 364.15 ريال قطري)

[**المصدر**: أريدُ و فودافون قطر]

وتتضمن دراسةالشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلوماتAREGNET -التي تستند إلى منهجية منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أيضًا- مقارنات بين أسعار الهاتف الثابت. كما تشمل دراسة AREGNET أيضًا عروض فودافون قطر بينما تشمل دراسة الاتحاد الدولي للاتصالات أُريدُ قطر فقط. وبالنسبة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يتم تضمين أكثر من مقدم خدمة واحد لكل بلد، بينما بالنسبة لدول مجلس التعاون الخليجي يتم تضمين مقدم الخدمة الحالي فقط. وهذا يحدث فرقاً كبيراً، فالشركات القائمة غالباً ما تكون أغلى من الشركات الجديدة.

وفقًا للجدول أدناه، فإن أسعار النطاق العريض الثابت في قطر أقل من متوسطات دول مجلس التعاون الخليجي بينما هي أعلى بشكل ملحوظ في قطر من متوسطات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. إنخفضت أسعار النطاق العريض الثابت في قطر بشكل ملحوظ منذ 2017.

مقارنة لأسعار الخدمات الثابتة طبقاً للشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات AREGNET	قطر	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	دول مجلس التعاون الخليجي
استخدام شخصي- 100 ميجابت في الثانية (ريال قطري شهريا وفقا لتعادل القوة الشرائية)	275	109	325
استخدام تجاري- 100 ميجابت في الثانية (ريال قطري شهريا وفقا لتعادل القوة الشرائية)	361	128	656

[**المصدر**: الشبكة العربية لهيئات تنظيم الاتصالات وتقنية المعلومات (AREGNET)]

التقرير السنوي

3 مؤشرات الأداء

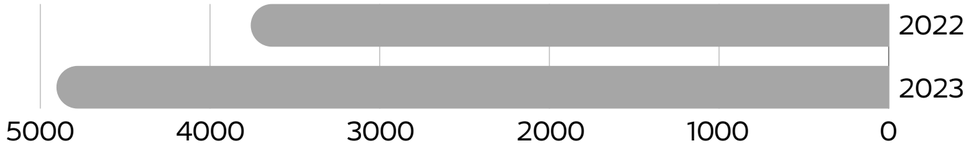
النطاقات

تلتزم سياسات هيئة تنظيم الاتصالات بمعايير حوكمة الإنترنت العالمية، وفقًا للمبادئ التوجيهية التي وضعتها IANA، مما يضمن إطارًا قويًا لإدارة أسماء النطاقات. تشمل عملية حل نزاعات أسماء النطاقات التحقق من المستندات، وعقد الاجتماعات مع الأطراف ذات الصلة، والتواصل مع المسجلين، وطلب المستندات الداعمة لحل مشكلات الملكية بشكل فعال.

لقد تم تعزيز نظام اسم النطاق ".qa" بميزات أمنية متقدمة، مما أدى إلى تحسين استقراره وموثوقيته بشكل كبير. وتمت ترقية نظام المراقبة للكشف عن الهجمات في مراحلها الأولى، مع القدرة على حجب عناوين بروتوكولات الانترنت " IP" المشبوهة على الفور، وبالتالي تعزيز الأمن وضمان سلامة البيانات والخدمات المتاحة من خلال النطاق ".qa".

وعلى الرغم من التحديات التي تواجهها إدارة النطاق في تحديث بيانات النطاق القديم، إلا أن العدد الإجمالي لنطاقات ".qa" المسجلة شهد زيادة كبيرة بين عامي 2022 و2023 مقارنة بالفترات السابقة.

مقارنة التسجيل في أسماء نطاق (.qa) بين عامي 2022 و2023



ساهم التعاون مع الهيئات الدولية مثل RIPE و IANA و ICANN بدور حاسم في تشكيل سياسات أسماء النطاقات في قطر. وتوفر هذه الشراكات رؤى قيّمة حول اتجاهات السياسة العالمية والتقدم التكنولوجي، مما يعزز التوجه الاستراتيجي للهيئة.

تشمل الجهود المبذولة لتعزيز استخدام نطاقات ".qa" بين الشركات المحلية تشجيع تسجيلها لدعم تطوير الأعمال، وضمان أمن البيانات والخصوصية، والتعاون مع جمعيات الأعمال المحلية لتعزيز تبنيها. وتهدف هذه المبادرات إلى الاستفادة من أسماء النطاق ".qa" كرمز للأصالة والهوية المحلية، مما يعزز ثقة المستخدمين داخل قطر.

واستشرافًا للمستقبل، تم وضع مخطط يشمل تحديثات مبتكرة للنظام لتمكين الأتمتة والمصادقة متعددة العوامل، ومعالجة التحديات التي يفرضها توافر نطاقات المستوى الأعلى (TLDs) للاغراض العامة، والاستفادة من الفرص المتاحة لترويج ".qa" كعلامة تجارية قطرية أصلية. كما تم تحقيق إنجازات رئيسية في تسجيل النطاقات وإدارتها بفضل التحسينات التقنية التي تهدف إلى تعزيز أداء النطاق ".qa" وموثوقيته وأمانه، مما يمثل تقدمًا ملحوظاً في المشهد الرقمي في قطر.

الوصول للبنية التحتية

شهد العام 2023، إحراز تقدم ملموس في البنية التحتية للاتصالات في قطر من خلال إطلاق خمسة مشاريع كبرى. فقد أطلقت هيئة الأشغال العامة (أشغال) بالتنسيق مع هيئة تنظيم الاتصالات أربعة مشاريع للبنية التحتية، كما أطلقت الهيئة حلاً جديداً قائماً على نظام المعلومات الجغرافية (GIS)، يسمى نظام إدارة القنوات (DMS)، لتعزيز إدارة البنية التحتية مع مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم في دولة قطر.

ولتسهيل وصول الداخلين الجدد إلى السوق، وضعت الهيئة آلية عمل من خلال نظام إدارة القنوات، بما في ذلك معايير إنشاء البنية التحتية لقنوات الاتصالات الحكومية وإرشادات التوصيلات داخل المباني، بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة. كما ظل متوسط معدل استخدام البنية التحتية الحالية للاتصالات السلكية واللاسلكية عند 100٪ في كل من عامي 2022 و2023، مما يشير إلى استخدام كامل السعة.

تواصل قطر الاستثمار في توسيع وتحديث بنيتها التحتية للاتصالات من خلال خطط شاملة لتعزيز قدرات الشبكات، والوصول إلى النطاق العريض، وتطوير تكنولوجيا الجيل الخامس، إلى جانب الأطر التنظيمية لبناء وتركيب محطات الاتصالات اللاسلكية، ومعايير الأسلاك داخل المباني، ومعايير تصميم البنية التحتية لقنوات شبكات الاتصالات ومبادرات تطوير البنية التحتية.

المواقع المتنقلة

2022	2023
3377	3454

نشر كابلات الألياف الضوئية باستخدام (البنية التحتية الحكومية لقنوات شبكات الاتصالات)

2022	2023
370 كم	542 كم

البنية التحتية الحكومية لقنوات شبكات الاتصالات

2022	2023
3439 كم	4188 كم

نقاط تبادل الإنترنت (IXPs)

2022	2023
6	14

مراكز البيانات

2022	2023
11000 عمود	11000 عمود

[**المصدر**: هيئة تنظيم الاتصالات]

تتكيف دولة قطر مع التقنيات الناشئة مثل شبكات الجيل الخامس وإنترنت الأشياء، وتنفذ استراتيجيات رئيسية مثل نشر شبكة الجيل الخامس، وتوسيع البنية التحتية، وجاهزية إنترنت الأشياء. يتم دعم هذه الجهود من خلال التعاون مع مزودي التكنولوجيا، ومبادرات المدن الذكية، والدعم التنظيمي، والبحث والتطوير لضمان تلبية البنية التحتية للاتصالات للمتطلبات المستقبلية.

خلال عام 2023، تم اكتساب رؤى قيمة فيما يتعلق بالوصول إلى البنية التحتية، مع التأكيد على أهمية الوصول إلى النطاق العريض، ومعالجة تحديات نشر شبكة الجيل الخامس، وفعالية الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتطوير البنية التحتية.

وتسلط البيانات الإحصائية من عام 2023 الضوء على المشاركة النشطة والاستخدام الفعال لنظام إدارة القنوات DMS، حيث تمت معالجة 684 أمر عمل، وحجوزات واسعة النطاق للقنوات، والعديد من عمليات التفتيش على العملاء والمواقع، التي أجريت في مختلف البلديات. بالإضافة إلى ذلك، فإن الإنجازات التي تحققت في تطوير معايير البنية التحتية لقنوات الاتصالات، والاعتراف بعرض نظم المعلومات الجغرافية الذي قدمته الهيئة في اليوم العالمي لتكنولوجيا نظم المعلومات الجغرافية يؤكد التزام الهيئة بالابتكار والتميز في إدارة البنية التحتية للاتصالات.

الترقيم

ركزت هيئة تنظيم الاتصالات في عام 2023 على تعزيز إطار عمل الاتصالات، حيث طورت إطارًا شاملًا للاتصالات من آلة إلى آلة وإنترنت الأشياء بدلاً من تنفيذ سياسات أو لوائح جديدة بشأن الترقيم. تهدف هذه المبادرة الاستراتيجية إلى دعم وتنظيم قطاع تكنولوجيا الآلة إلى آلة وإنترنت الأشياء المزدهر في قطر، مما يضمن بيئة منظمة ومواتية لنمو هذا القطاع.

وشهد تخصيص أرقام الهاتف تعديلات كبيرة في عام 2023، حيث انخفض تخصيص أرقام الهاتف الجوال إلى 300,000 رقم مقارنة بـ 2,300,000 رقم في عام 2022. وفي المقابل، زاد تخصيص أرقام الهاتف الأرضي قليلاً ليصل إلى 40,000 رقم. إجمالاً، انخفض تخصيص الأرقام من أكثر من 2.436 مليون في عام 2022 إلى 340,034 في عام 2023، مما يعكس إعادة التخصيص نظراً لحجم الطلب غير المسبوق على الأرقام الجديدة خلال بطولة كأس العالم FIFA قطر 2022™.

كما إنخفض استخدام خدمة نقل الأرقام، حيث استفاد 79,000 مستهلك من الخدمة في 2022، بينما تراجع العدد إلى 60,000 في 2023. ومع ذلك، ظلت مدة تنفيذ طلبات نقل الأرقام فعّالة خلال يوم واحد فقط.

نوع الترقيم	2022	2023
المحمول	2,300,000	300,000
الخط الثابت	36,000	40,000
إنترنت الأشياء/التواصل بين الآلات	100,000	0
الهاتف المجاني	33	34
الإجمالي	**2,436,033**	**340,034**

[**المصدر:** هيئة تنظيم الإتصالات]

تواصل خطة قطر الوطنية للترقيم (NNP) مواءمتها مع المعايير الدولية، طبقاً لتوصيات قطاع قياس الاتصالات السلكية واللاسلكية بالاتحاد الدولي للاتصالات، بما يضمن التوافق والتنسيق على المستوى العالمي. وقد حظيت المشاركة النشطة لفريق الترقيم في اجتماعات لجنة الدراسات (SG2) ذات الصلة بالترقيم التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات واجتماعات الفريق الاستشاري التقني في عام 2023 بالاعتراف، حيث تمت الموافقة على مساهماتهم رسمياً من قبل فريق الدراسات (SG2) ونشر الخطة الوطنية للترقيم المحدثة في نشرة الاتحاد الدولي للاتصالات.

وأكدت تجربة عام 2023 على الحاجة إلى إدخال تحسينات على خطة الترقيم ولوائحه، مع التركيز بشكل خاص على ترقية نظام إدارة الترقيم. وكان هذا التحديث ضرورياً لأتمتة عملية تخصيص الترقيم، مما يعكس التزام الهيئة بتحسين الكفاءة التشغيلية والتكيف مع التطورات التكنولوجية في قطاع الاتصالات.

مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2023

حققت دولة قطر ثالث أعلى درجة في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى العالم وفقًا لقياس "مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2023" الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات.

مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2023، الترتيب حسب معدل IDI:

الترتيب		مؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	الترتيب		مؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
1	الكويت (عربياً)	98.2	6	فنلندا (أوربا)	96.7
2	سنغافورة (أسيا و المحيط الهادي)	97.4	7	الولايات المتحدة (امريكا الشمالية)	96.6
3	**قطر (عربياً)**	97.3	8	البحرين (عربياً)	96.5
4	الدنمارك (أوربا)	96.9	9	هونج كونج (أسيا والمحيط الهادئ)	96.5
5	إستونيا (أوربا)	96.9	10	الإمارات العربية المتحدة (عربياً)	96.4

بالإضافة إلى ذلك، صُنفت قطر من بين الدول العشر الأولى عالميًا في عدد من المؤشرات المحددة المستخدمة لحساب أرقام مؤشر التنمية الصناعية.

تصنيف قطر في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2023

1	حركة مرور الإنترنت ذات النطاق العريض الثابت لكل اشتراك
1	السكان الذين تغطيهم علي الاقل شبكة الهاتف المحمول من الجيل الثالث
2	الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت
2	فرد يمتلك هاتفاً محمولاً
3	السكان الذين تغطيهم علي الأقل شبكة الهاتف المحمول من الجيل الرابع
9	اشتراكات النطاق العريض المتنقل لكل 100 نسمة

جودة الخدمة: شؤون المستهلك

في عام 2023، قامت هيئة تنظيم الاتصالات بالعديد من المبادرات والمشاريع الاستراتيجية التي تهدف إلى تعزيز الإطار التنظيمي والخدمات في قطاع الاتصالات. ومن أبرز هذه المبادرات، إطلاق إطار عمل حيادية الشبكة، الذي يمثل خطوة مهمة نحو ضمان الوصول المفتوح والعادل إلى الإنترنت. تم نشر الإطار التنظيمي لحيادية الشبكة في مايو 2023، بعد مشاورات رسمية مع جميع مقدمي الخدمات في ديسمبر 2021، تلتها مشاورات إضافية مع شركتي أُريدُ وفودافون خلال عام 2022.

وأكملت هيئة تنظيم الاتصالات مشروعًا محوريًا بنشر الإطار التنظيمي لجودة الخدمة في 16 مايو 2023، بموجب القرار (11) لعام 2023. يشمل هذا الإطار الشامل سياسة جودة خدمات الاتصالات بالتجزئة واللائحة التنظيمية لجودة خدمات الاتصالات العامة بالتجزئة، بهدف رفع جودة وموثوقية خدمات الاتصالات في جميع أنحاء دولة قطر.

إضافةً إلى هذه المبادرات، شاركت هيئة تنظيم الاتصالات بفاعلية في قمة تنظيم الاتصالات التي استضافتها شركة "أوكلا" من 4 إلى 8 يونيو 2023. تضمنت القمة تدريبًا لمدة يومين على منصات شركة Ookla، ومؤتمرًا لمدة ثلاثة أيام ناقش تأثير حلول التعهيد الجماعي على جودة الخدمة وجودة التجربة، من بين موضوعات مهمة أخرى. وقدمت هذه المشاركة رؤى قيمة حول استخدام حلول التعهيد الجماعي لمراقبة أداء مقدمي خدمات الاتصالات، خاصةً بعد نشر الإطار التنظيمي لجودة الخدمة.

الشؤون القانونية

صياغة التشريعات وتنفيذها : في عام 2023، حققت هيئة تنظيم الاتصالات خطوات كبيرة في تشكيل المشهد التنظيمي لقطاع الاتصالات في قطر. ومن أبرز الإنجازات التي تحققت صياغة وإصدار قانون البريد، القانون رقم (15) لسنة 2023، الذي ينظم الخدمات البريدية في دولة قطر. بالإضافة إلى ذلك، قدمت الهيئة مدخلات أساسية لمختلف الأدوات التنظيمية، بما في ذلك لوائح جودة الخدمة.

انفاذ وضمان الامتثال للوائح والتعليمات : تم إصدار إشعارات السحب لمقدمي الخدمات غير الملتزمين. كما نسقت الهيئة مع لجنة الجزاءات المالية لإجراء تحقيقات شاملة وإنفاذ الإطار التنظيمي، بما في ذلك مراقبة قرارات العقوبات لضمان امتثال مقدمي الخدمات.

تسوية المنازعات وحماية المستهلك : لعبت هيئة تنظيم الاتصالات دوراً حاسماً في التوسط في النزاعات بين مقدمي الخدمات والمستهلكين، مما يدل على نهج متوازن لحماية حقوق المستهلكين مع الحفاظ على علاقات التعاون مع مقدمي الخدمات. كما أدارت الهيئة أيضاً الجوانب الداخلية والخارجية للدعاوى القضائية، مظهرةً بذلك استراتيجية قانونية شاملة لدعم مسؤولياتها التنظيمية.

التطورات المستقبلية : استشرافاً للمستقبل حتى 2024، تعكف الهيئة على إعداد قاعدة إجراءات تتعلق بعملية تسوية المنازعات لزيادة تبسيط معالجتها في قطاع الاتصالات. ومع دخول قانون البريد الجديد حيز التنفيذ الآن، من المتوقع أن يتم تطوير تشريع ثانوي لتوفير إرشادات مفصلة بشأن تنفيذ القانون.

الأداء المالي للهيئة

بلغ إجمالي إيرادات الهيئة في 2023، 460,301,192.15 ريال قطري، وهو ما يمثل نموًا سنويًا بنسبة 3.0%. جاءت النسبة المئوية للمساهمة حسب مصدر الإيرادات على النحو التالي:

مصدر الإيرادات	2022	2023
رسوم التراخيص	%84.70	%85.53
الطيف الترددي	%10.92	%11.19
الترقيم	%2.68	%3.04
الجزاءات/الغرامات المالية	%1.44	%0
النطاقات ذات الصلة	%0.27	%0.24
إجمالي الإيرادات	**476,534,822.88**	**460,301,192.15**

إدارة الطيف الترددي وتوزيع الترددات

خلال عام 2023، واصلت هيئة تنظيم الاتصالات دعم الفعاليات الكبرى من خلال تخصيص الترددات وترخيص المعدات اللاسلكية، باستخدام "بوابة تطبيقات الطيف الترددي" المصممة خصيصاً لتبسيط عملية تقديم الطلبات لكل فعالية. وشملت الفعاليات الرئيسية التي دعمتها الهيئة سباق جائزة قطر الكبرى للفورمولا 1 للخطوط الجوية القطرية 2023، وجائزة قطر الكبرى للدراجات النارية 2023، وكأس آسيا قطر 2023، وبطولة العالم للألعاب المائية التي ستقام في 2024، وكذلك بطولة العالم للتحمل 2024.

ومن التطورات التنظيمية المهمة نشر خطة الطيف الترددي الخاصة ببطولة كأس آسيا قطر 2023، والتي تحدد إجراءات ترخيص الطيف الترددي واستخدام المعدات وآليات إدارة الطيف الترددي ومراقبته لمنع التداخل أو الاستخدام غير المصرح به خلال الحدث.

جددت هيئة تنظيم الاتصالات الطيف الترددي الإضافي المؤقت المخصص لمقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة لمدة ثلاث سنوات أخرى، مما يشير إلى الالتزام المستمر بتوسيع مخصصات الطيف الترددي. وعلى وجه التحديد، تم تخصيص نطاق 700 ميجاهرتز ونطاق 3500 ميجاهرتز ونطاق 26 جيجاهرتز الآن لتكنولوجيا الجيل الخامس، مما يمثل خطوة مهمة نحو تعزيز البنية التحتية الرقمية في قطر.

وشملت التطورات الملحوظة في إدارة الطيف الترددي نشر تقرير إدارة الطيف الترددي لبطولة كأس العالم لكرة القدم قطر 2022 على الموقع الإلكتروني للاتحاد الدولي للاتصالات، والتحضيرات لمؤتمر الأطراف الثاني والعشرين للاتصالات السلكية واللاسلكية 2-23، والمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 23، والمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 23، والمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 1-27. وأبرزت مشاركات أصحاب المصلحة، مثل المشاركة في معرض سهيل واجتماعات مجلس التعاون الخليجي ومجموعة إدارة الطيف الترددي في إطار التحضيرات للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 23، الجهود التي بذلتها الهيئة.

كما شهد عام 2023 اعتماد تقنيات جديدة تعتمد على الطيف الترددي، لا سيما من خلال "بيان سياسة شبكات الجوال الخاصة باستخدام تقنية الجيل الخامس"، الذي يشجع المؤسسات على استخدام شبكات الجوال العامة أو في حالات استثنائية، التقدم بطلب للحصول على تراخيص الطيف الترددي لشبكات الجيل الخامس الخاصة.

وبالنظر إلى ما بعد عام 2023، تخطط الهيئة لتحديث الخطة الوطنية لتخصيص الطيف الترددي (NFAP)، والترخيص الفئوي للأجهزة قصيرة المدى، وتطوير الترخيص الفئوي لأجهزة هواة الصيد اللاسلكية، ومراجعة لوائح رسوم الطيف. وتهدف هذه الخطط إلى زيادة تعزيز تخصيص الطيف الترددي وإدارته لدعم تطور المشهد الرقمي في قطر.

مقاييس الطيف الرئيسية

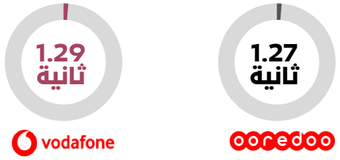
الترددات	5,241
التراخيص الصادرة	1,281
التراخيص المعدلة	117
التراخيص الملغاة	120
التراخيص المجددة	4,479
التراخيص المؤقتة	109
المعدات المسجلة	176
عدد المعدات المرخصة المسجلة (ومواقع انتشارها)	1,919
الموافقة على نوع المعدات الطرفية اللاسلكية والاتصالات (RTTE)	1,951
ترخيص الاستيراد الصادر	224
تعديل ترخيص الاستيراد	643
إلغاء تصريح الاستيراد	95
تجديد إذن الاستيراد	640
التخليص الجمركي	19,540
مراقبة التحقيق والتسوية	66
حالات أخرى للتداخل (مثل الأحداث الخاصة)	6
انبعاثات الترددات الراديوية	4
التحقيق في جودة الخدمة (QoS).	4

في أغسطس 2023، نشرت هيئة تنظيم الاتصالات ملخص تدقيق شبكة هيئة تنظيم الاتصالات - ملخص قياسات جودة الخدمة لعام 2022 الذي قدم مقارنة بين أداء فودافون قطر وأريدُ عبر مختلف المعايير الرئيسية.

معدل إتمام المكالمة:

معدل محاولات الاتصال غير الناجحة:

وقت إعداد المكالمة (ثانية):



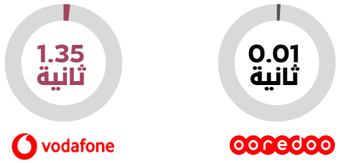
معدل نجاح تنزيل صفحة الويب:

معدل إكمال الرسائل النصية القصيرة بنجاح (الشبكة الخاصة):

معدل إكمال الرسائل النصية القصيرة (SMS) بنجاح (عبر الشبكة):

أريدُ إلى فودافون	فودافون إلى أريدُ
%99.91	%99.89

متوسط وقت نقل الرسائل القصيرة (SMS) من طرف إلى طرف (بالثانية) (الشبكة الخاصة)



متوسط وقت نقل الرسائل القصيرة (SMS) من طرف إلى طرف (بالثانية) (عبر الشبكات)

أريدُ إلى فودافون	فودافون إلى أريدُ
2.13 ثانية	1.98 ثانية

وعلى مدار العام، ركزت الهيئة أيضاً على التقارير الدورية لجودة الخدمة التي يقدمها مقدمو الخدمات وفقاً لمتطلبات الترخيص الخاصة بهم، لضمان الامتثال وتعزيز معايير الخدمة.

تعزيز المنافسة

تهدف استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات إلى تعزيز قطاع اتصالات تنافسي ومبتكر، ليكون داعم اساسي لطموحات التنمية الوطنية.

سياسة شبكات الجيل الخامس الخاصة: أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات في قطر سياسة تشجع على استخدام شبكات الجيل الخامس العامة من قبل الشركات، مع وجود بند للحالات الاستثنائية التي يمكن للشركات فيها التقدم بطلب للحصول على ترخيص طيف ترددي لتشغيل شبكات الجيل الخامس الخاصة. يدعم هذا النهج احتياجات الاتصال المتخصصة، ويعزز الابتكار والتنافسية في السوق. كما يوفر إطارًا تنظيميًا واضحًا يجذب الاستثمار مع تعزيز جودة الخدمة في الشبكات العامة.

مبادئ توجيهية حول حيادية الشبكة: في 14 ديسمبر 2023، طرحت هيئة تنظيم الاتصالات مبادئ توجيهية لتعزيز حيادية الشبكة، وتعزيز الوصول العادل إلى الوسائط الرقمية لجميع المشاركين في السوق دون إعاقة تطورها. يدعم هذا الإطار استراتيجية هيئة تنظيم الاتصالات من خلال تعزيز القدرة التنافسية للسوق، وجذب الاستثمارات الأجنبية، والنهوض بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية الوطنية من خلال تعزيز تبني الوسائط الرقمية والتحول الرقمي.

الإطار التنظيمي لجودة الخدمة (QoS): يسري هذا الإطار اعتبارًا من 27 مارس 2023، ويُلزم مقدمي الخدمات بتحسين جودة خدمات الاتصالات العامة. وهو يشمل إعداد تقارير أداء نصف سنوية لضمان الامتثال لمؤشرات جودة الخدمة المحسّنة، وتعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمة، وزيادة الشفافية، وتمكين المستهلكين من اتخاذ خيارات مستنيرة بناءً على جودة الخدمة.

الخطة الوطنية المحدثة لتخصيص الترددات: في أعقاب المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية قامت دولة قطر بتحديث الخطة الوطنية لتخصيص الترددات لتتماشى مع المعايير الدولية، بما يضمن قابلية التشغيل البيني العالمي وتقليل التداخل عبر الحدود. ويؤدي هذا التحديث إلى تحسين استخدام الطيف الترددي، وتمكين نشر التقنيات المتقدمة مثل الجيل الخامس وإنترنت الأشياء، وتحفيز الابتكار والتنافسية في قطاع الاتصالات.

العرض المرجعي للوصول إلى خدمات الاتصالات الدولية عبر محطة هبوط الكابلات البحرية (CLS): تعمل هيئة تنظيم الاتصالات على تطوير العرض المرجعي للوصول إلى خدمات الاتصالات الدولية عبر محطة هبوط الكابلات البحرية (CLS). تضمنت عملية التطوير إجراء تقييم شامل للسوق ووضع نهج تنظيمي دقيق، وقد تم إنجاز ذلك بنجاح. وتركز الهيئة حاليًا على تحسين العرض المرجعي بصورة أكبر، حيث سيتم التشاور بشأنه علنًا مع الجهات المعنية.تهدف هذه المرحلة إلى تقديم نتائج التقييم بشأن الوصول إلى خدمات الاتصالات الدولية عبر محطات هبوط الكابلات البحرية، والتشاور حول العرض المرجعي المفصل لهذه الخدمات. كما سيتم تطبيق هذا العرض على جميع المالكين المرخصين لمحطات هبوط الكابلات البحرية الذين يقدمون خدمات الاتصالات الدولية، لضمان تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والشفافية في السوق.

ربط مراكز البيانات: قامت هيئة تنظيم الاتصالات بإجراء مسوحات شاملة ومعايير قياسية ركزت على جانبي العرض والطلب في سوق مراكز البيانات داخل قطر. شملت هذه المبادرة أيضًا مقارنة أداء مراكز البيانات في قطر مع السلطات المختصة في مناطق جغرافية أخرى لضمان بقاء قدرات مراكز البيانات في قطر تنافسية وقادرة على تلبية الطلبات الحالية والمستقبلية.

خطة عمل الهيئة بشأن تحديث تطبيق الإطار التنظيمي لقطاع الاتصالات

تم تطوير خطة عمل الهيئة، التي تخضع للمراجعة المستمرة ، لتحديث الإطار التنظيمي للاتصالات، وذلك وفق جدول زمني محدد يمتد حتى عام 2024. وتتضمن الخطة حالياً 50 مهمة، موزعة حسب الإدارات المعنية على النحو التالي:

15
شؤون المستهلك

8
الشؤون التنظيمية والتنافسية

7
إدارة الطيف الترددي

20
الشؤون الفنية

لقد كان التقدم المحرز خلال عام 2023 ملحوظًا، حيث تم البدء في تنفيذ غالبية المهام المدرجة في الخطة، وتم بالفعل إكمال 32% منها، بما في ذلك الانتهاء من 4 مهام خلال العام. حاليًا، هناك 11 مهمة في المرحلة النهائية من التنفيذ، ومن المتوقع اكتمالها بحلول منتصف عام 2024.

التقدم المحرز في خطة عمل 2023

معايير توصيل التركيبات الداخلية

نشرت هيئة تنظيم الاتصالات معيارًا مشتركًا ومحايدًا لتوصيل التركيبات الداخلية في المباني لتسهيل نشر شبكات الالياف الضوئية في مشاريع التطوير العقاري لكافة الاطراف المعنية.

معايير تصميم و إنشاء البنية التحتية لقنوات شبكات الاتصالات

أصدرت هيئة تنظيم الاتصالات لائحة معايير تصميم وإنشاء البنية التحتية بهدف وضع معايير ومتطلبات مشتركة تلبي احتياجات ومتطلبات البنية التحتية لقنوات شبكة الاتصالات الحكومية في دولة قطر.

إطار العمل الوطني لتكنولوجيا البلوكتشين

وضعت هيئة تنظيم الاتصالات إطار العمل الوطني لتكنولوجيا البلوكشين، محددةً عناصره الرئيسية وهي: الأساس التنظيمي، والأساس التطبيقي، والابتكار. ويحدد هذا الإطار المتطلبات الأساسية لتقنية البلوكشين، ويقدم مجموعة من التوصيات لبناء إطار تنظيمي فعال، وإنشاء نهج حكومي رصين، وتعزيز بيئة داعمة للإبداع.

الإطار التنظيمي لجودة خدمات الاتصالات

قامت هيئة تنظيم الاتصالات بصياغة الإطار التنظيمي لجودة خدمات الاتصالات لرفع الحد الأدنى من متطلبات مؤشرات الأداء الرئيسية، ودعم المنافسة، وضمان الشفافية، ومنح المستهلكين الفرصة لاختيار مقدم الخدمة المناسب لاحتياجاتهم. وتتضمن اللائحة عملية مراقبة وتدقيق لتحقيق هذه الأهداف، بالاضافة إلى تقديم مقدمي الخدمة تقارير دورية/نصف سنوية تعكس أداء جودة الخدمة.

التقرير السنوي

مستجدات الإطار التنظيمي

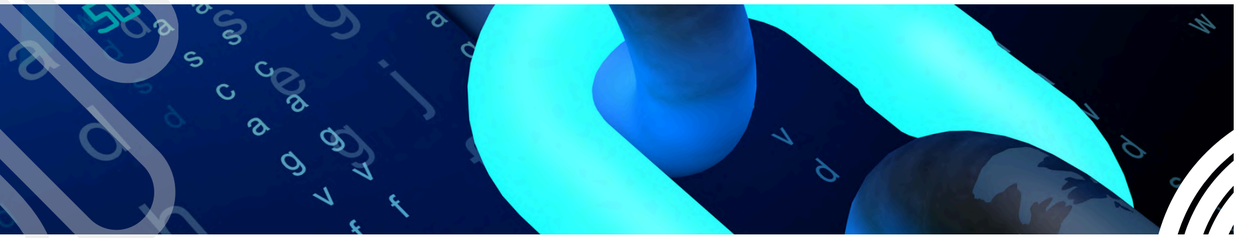
08 يناير 23 معايير توصيل التركيبات الداخلية

تتناول وثيقة "معايير توصيل التركيبات الداخلية" الدور الهام لمواصفات التوصيلات داخل المباني كجزء من البنية التحتية للاتصالات، بهدف تقديم خدمات اتصالات عالية الجودة في المباني السكنية والتجارية.

وضعت الهيئة هذه المعايير لتحقيق مجموعة من الأهداف، منها وضع متطلبات مشتركة ومحايدة للتركيبات الداخلية للمباني، تتوافق مع أفضل الإجراءات والمعايير المطبقة عالميًا، وتسهيل نشر شبكات الألياف الضوئية (FTTx) وشبكات الاتصالات المتنقلة داخل المباني. كما تهدف إلى تعزيز المنافسة العادلة بين مقدمي الخدمات من خلال إنشاء إطار موحد للتوصيلات يتبع أفضل الممارسات الدولية. و تشجع هذه المعايير على مشاركة البنية التحتية والاستخدام الفعال للمساحات، وتوصي باستخدام تقنيات حديثة مثل القنوات وكابلات الفئة السادسة (Category-6) لضمان جاهزية الشبكات للمستقبل.

وتستهدف الوثيقة المتخصصين في تصميم التوصيلات وهندسة الشبكات، وتحدد نقاط ترسيم حدود الشبكة ومسؤوليات أصحاب المصلحة، مع التأكيد على ضرورة التحديث المنتظم للمعايير من خلال التعاون الوثيق بين جميع الأطراف المعنية.

16 مارس 23 الإطار الوطني لتكنولوجيا البلوكتشين



يحدد "إطار العمل الوطني لتكنولوجيا البلوكتشين"، الذي وضعته هيئة تنظيم الاتصالات بالتعاون مع جامعة حمد بن خليفة وجامعة قطر في مارس 2023، رؤية استراتيجية لدمج تكنولوجيا البلوكتشين في قطاع تكنولوجيا الاتصالات في قطر. تتماشى هذه المبادرة مع أهداف رؤية قطر الوطنية 2030، التي تهدف إلى تعزيز مشهد تكنولوجي مبتكر وقابل للتوسع. ويسلط الإطار الوطني الضوء على الإمكانات التحويلية لتكنولوجيا البلوكتشين، ويضع المتطلبات والتوصيات الأساسية لإرساء أساس تنظيمي قوي، وتطوير استراتيجيات حكومية شاملة تجاه البلوكتشين، وإنشاء منظومة ملائمة للإبداع والابتكار.

يتبع الإطار الوطني نهجًا شاملاً لدعم التطلعات الوطنية، وتشجيع اعتماد تكنولوجيا البلوكتشين لتحفيز النمو الاقتصادي والتحول إلى اقتصاد قائم على المعرفة. كما يحدد منهجًا تنظيميًا يهدف إلى جذب الاستثمار ودعم الصناعات الحيوية، ويوضح بالتفصيل آليات الدعم اللازمة للشركات الناشئة والمشاريع التكنولوجية.

ويستكشف الإطار إمكانات تكنولوجيا البلوكتشين في مختلف القطاعات، ويحدد المتطلبات والتحديات مثل التنظيم والبنية التحتية والوعي العام. يخلص الإطار إلى أن تطبيق تكنولوجيا البلوكتشين يمكن أن يساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي في قطر، مما يؤدي إلى خلق فرص عمل وتعزيز المهارات والتنوع الاقتصادي، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية العالمية لدولة قطر.

27 مارس 23

سياسة جودة خدمات الاتصالات بالتجزئة

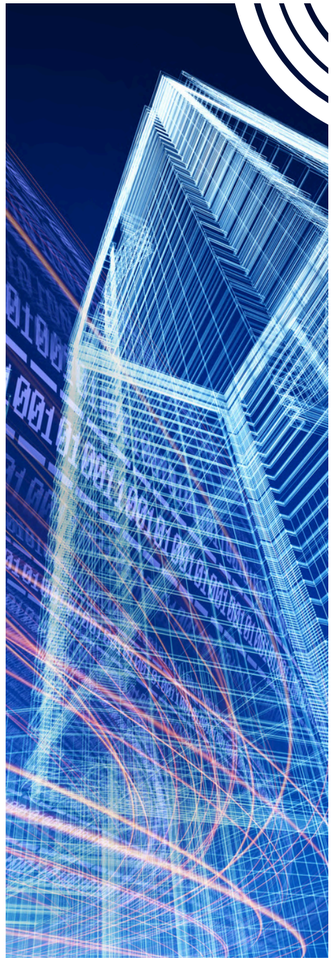
أعدت هيئة تنظيم الاتصالات "سياسة جودة خدمات الاتصالات بالتجزئة للتشاور العام" لوضع إطار عمل لجودة الخدمة في قطاع الاتصالات، بما يتماشى مع رؤية قطر الوطنية 2030 والخطة الوطنية للنطاق العريض.

تهدف هذه السياسة إلى تحديد معايير جودة الخدمة ومراقبة امتثال مقدمي الخدمة لتحويل دولة قطر إلى دولة ذكية ومتصلة بخدمات اتصالات من الدرجة الأولى. ويتم تشجيع أصحاب المصلحة على تقديم ملاحظاتهم.

تقدم السياسة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس جودة التجربة (QoE) من منظور المستخدم، والتي تغطي مختلف مستويات الخدمة من توافر الشبكة إلى جودة خدمة الإنترنت. وسيتم استخدام طرق تشمل الاختبارات الميدانية وتقارير مقدمي الخدمة وملاحظات العملاء لضمان الامتثال، بهدف تعزيز البنية التحتية للاتصالات في قطر لدعم التنمية في الدولة.

01 مايو 23

الإطار التنظيمي لجودة الخدمة



طرحت هيئة تنظيم الاتصالات إطارًا تنظيميًا جديدًا لجودة الخدمة (QoS) لتحسين خدمات الاتصالات العامة في جميع أنحاء البلاد. ويُلزم هذا الإطار مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم في قطر بالالتزام بمؤشرات الأداء الرئيسية التي تم وضعها حديثًا، والتي تغطي جوانب مثل توافر الشبكة، ومعدل نجاح إعداد المكالمات، وجودة الصوت، ونسبة إتمام المكالمات لخدمات الهاتف الثابت والمتنقل والنطاق العريض.

وتأتي هذه المبادرة في إطار التزام الهيئة بضمان حصول المستهلكين في قطر على خدمات اتصالات متطورة وعالية الجودة. ويشمل إطار العمل إجراء تدقيق سنوي لجودة الخدمة، مع نشر النتائج على الموقع الإلكتروني للهيئة للحفاظ على الشفافية.

ويُطلب من مقدمي الخدمات تقديم تقارير منتظمة عن جودة الخدمة، بما يتماشى مع معايير الإطار. ومن المقرر أن تعود هذه المبادرة بالنفع على المستهلكين من خلال تمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة، وتحفيز المنافسة بين مقدمي الخدمات لتقديم خدمات عالية الجودة بأسعار تنافسية، والمساهمة في نمو قطاع الاتصالات في قطر.

13 يونيو '23
ترخيص المحطات الإذاعية البحرية للسفن الصغيرة

وسعت هيئة تنظيم الاتصالات خدماتها لتشمل ترخيص المحطات الإذاعية البحرية للسفن الصغيرة في مدينتي الخور والرويس، مما يسهل عملية إصدار وتجديد وتعديل وإلغاء التراخيص. تهدف هذه المبادرة إلى خدمة سكان المدن الشمالية في قطر من خلال توفير خيار محلي لإدارة متطلبات ترخيص الإذاعات البحرية، مما يلغي الحاجة إلى زيارة المقر الرئيسي للهيئة في الدوحة.

ومن المقرر أن تتوافر الخدمة في مكتب مدينة الخور أيام الأحد والاثنين والأربعاء والخميس، وفي مكتب مدينة الرويس أيام الثلاثاء، حيث تعمل من الساعة 8:00 صباحًا إلى 2:00 ظهرًا. يسمح ترخيص المحطة اللاسلكية البحرية، وهو أمر بالغ الأهمية للسلامة، باستخدام أنظمة الترددات العالية جداً (VHF) للاتصال بالسفن ونظام تحديد الهوية الآلي (AIS) لتتبع السفن، وتعزيز السلامة والأمن البحريين من خلال ضمان الاتصال الفعال من سفينة إلى سفينة ومن سفينة إلى الشاطئ، وتوفير قدرات التتبع وتحديد الهوية الأساسية.

26 نوفمبر '23
سياسة إنشاء شبكات الهاتف الجوال الخاصة باستخدام تقنية الجيل الخامس (5G)

أصدر رئيس هيئة تنظيم الاتصالات القرار رقم 53 لسنة 2023، الذي يقدم سياسة بشأن إنشاء شبكات الهاتف الجوال الخاصة باستخدام تقنية الجيل الخامس. وقد جاء هذا القرار نتيجة استشارة عامة عُقدت في عام 2022، حيث تم جمع آراء مقدمي خدمات الاتصالات وموردي معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والهيئات الحكومية والشركات الكبرى في قطر.

تشجع هذه السياسة الشركات على الاستفادة من خدمات الجيل الخامس التي يقدمها مشغلو خدمات الاتصالات المتنقلة العامة، ولكنها تحدد أيضًا الشروط التي بموجبها ستنظر هيئة تنظيم الاتصالات في منح ترخيص طيف ترددي للشركات لتشغيل شبكات الجيل الخامس الخاصة بها. تشمل هذه الشروط إثبات قصور المشغلين العموميين لتلبية متطلباتهم، إلى جانب مقارنة الأسعار بالمعايير الإقليمية والدولية.

يجب أن تحدد طلبات الحصول على ترخيص الطيف الترددي النطاق الجغرافي للشبكة، والخدمات المطلوبة، ونطاق الطيف الترددي المطلوب، وعرض النطاق الترددي المطلوب، مع تقديم مبررات لهذه الاختيارات. ستركز هيئة تنظيم الاتصالات في تقييمها للطلبات على المصلحة الوطنية والعامة، بهدف تنظيم تنفيذ شبكات الجيل الخامس الخاصة، وضمان كفاءة استخدام الطيف الراديوي وتعزيز الابتكار التكنولوجي داخل قطر.

14 ديسمبر '23
إرشادات الاستشارة العامة لحيادية الشبكة

تقدم "الاستشارة العامة - المبادئ التوجيهية لحيادية الشبكة" الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات في 14 ديسمبر 2023، إطار عمل مقترح لضمان حيادية الشبكة في قطر، بما يتماشى مع أهداف التحول الرقمي في الدولة ورؤية قطر الوطنية 2030.

تهدف الوثيقة إلى إشراك مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك مزودي خدمات الإنترنت والشركات والعملاء المقيمين ومقدمي خدمات الوسائط الرقمية وقطاع تكنولوجيا المعلومات، في عملية تشاورية لتحديد مبادئ توجيهية واضحة لحيادية الشبكة.

تدعو هذه المبادئ التوجيهية إلى أن يتعامل مزودو خدمات الإنترنت مع جميع حركة المرور المشروعة على الإنترنت على قدم المساواة، مما يعزز الإنترنت المفتوح الذي يشجع الابتكار والمنافسة العادلة والوصول الواسع إلى الوسائط الرقمية.

يهدف إطار العمل إلى ضمان الوصول المفتوح إلى المحتوى الرقمي، وتعزيز القدرة التنافسية في السوق، وتوفير مبادئ واضحة لحيادية الشبكة، مما يجعل القطاع الرقمي في قطر متاحًا وتنافسيًا للمستثمرين الأجانب.

20 ديسمبر '23
مذكرة تفاهم بين قطر وكوريا الجنوبية بشأن إدارة الطيف الترددي

في 20 ديسمبر 2023، وقّعت دولة قطر وكوريا الجنوبية مذكرة تفاهم تهدف إلى تطوير إدارة الطيف الراديوي. وقع هذه الاتفاقية المهندس أحمد عبد الله المسلماني من هيئة تنظيم الاتصالات في دولة قطر وجيونغسام كيم من الخدمة المركزية لإدارة الراديو في كوريا الجنوبية، وذلك التزامًا بالتعاون في استخدام الترددات الراديوية بكفاءة وتحسين جودة خدمات الاتصالات الراديوية.

وتسلط مذكرة التفاهم الضوء على مجالات التعاون مثل التكيف مع بيئة الطيف الراديوي المتطورة، والجهود المشتركة لمراقبة الطيف الراديوي، وتبادل التعليم والتدريب لتعزيز الموارد البشرية في هذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، تشمل المشاركة في المؤتمرات وتبادل الخبرات في إدارة الطيف الراديوي للفعاليات الدولية، التي تنظمها هيئات دولية مثل الاتحاد الدولي للاتصالات.

وتمثل هذه الشراكة خطوة مهمة للهيئة في تعزيز التعاون الدولي وإثراء الخبرات في مجال إدارة الطيف الراديوي وإثبات نفسها كمساهم مهم في المناقشات العالمية للاتصالات، مما يعد بمنافع متبادلة لكل من قطر وكوريا الجنوبية من حيث تبادل المعرفة والتعاون التقني.

التقرير السنوي

تعزيز دور أصحاب المصلحة

23 يناير '23
الاجتماع الرابع لمجموعة مجلس التعاون الخليجي المكلفة بالتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 2023

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات بفاعلية في الاجتماع الرابع لمجموعة مجلس التعاون لدول الخليج العربية المكلفة بالتحضير للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 2023 (WRC-23) التابع للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، المنعقد في مدينة الرياض في الفترة من 23 إلى 25 يناير 2023. يأتي هذا الاجتماع ضمن التحضيرات للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية (WRC-23) الذي سيعقد في دولة الإمارات العربية المتحدة في نهاية العام.

خلال الاجتماع، ناقشت المجموعة العديد من القضايا المتعلقة بالاتصالات الراديوية، بهدف تنسيق المواقف وتطوير وجهات نظر مشتركة حول الموضوعات الرئيسية. كما يرمي هذا التنسيق إلى ضمان تمثيل خليجي موحد في مؤتمر WRC-23، مما يسهم في تعزيز التعاون الإقليمي وتحقيق المصالح المشتركة لدول مجلس التعاون الخليجي في مجال الاتصالات الراديوية.

30 يناير '23
اجتماع لجنة الدراسات 20 التابعة لقطاع تقييس الاتصالات الراديوية

شاركت الهيئة في اجتماع لجنة الدراسات 20 (SG20) التابعة لقطاع تقييس الاتصالات في الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، والذي عُقد في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات في جنيف، سويسرا في الفترة من 30 يناير إلى 10 فبراير 2023.

وخلال هذا الاجتماع، قدمت هيئة تنظيم الاتصالات ورقة بعنوان "حماية خصوصية مستخدمي إنترنت الأشياء (IoT)" تناولت تحديات ومخاطر الخصوصية في مجال إنترنت الأشياء ومقترح الهيئة في هذا الصدد. وشاركت الهيئة في الاجتماع لتبادل الآراء والخبرات مع أصحاب المصلحة والمشاركة الفعالة في المناقشات الرئيسية للمساهمة في تطوير المعايير الدولية المتعلقة بمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتعمل هيئة تنظيم الاتصالات على تطوير اللوائح التنظيمية التي تتماشى مع أفضل المعايير الدولية في هذا المجال، وتدعم الابتكار التكنولوجي، وتسرع من عملية التحول الرقمي المستدام في دولة قطر، وتضمن حصول المستهلكين في قطر على أفضل تجربة مع خدمات الاتصالات.

19 فبراير '23
مؤتمر المجلس الدولي للاتصالات فرع الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

استضافت هيئة تنظيم الاتصالات المؤتمر الافتتاحي لفرع المعهد الدولي للاتصالات في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مدينة الدوحة بحضور ممثلي الهيئات التنظيمية وصناع السياسات والخبراء والمتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من مختلف دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

وقد هدف المؤتمر إلى معالجة القضايا والتحديات الملحة التي تواجه صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال العروض التقديمية والمناقشات، وتعزيز تبادل الخبرات بين المشاركين. كان تنظيم هذا الحدث مبادرة استراتيجية من الهيئة لقيادة مناقشات تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وبالتالي تعزيز دورها في التأثير على التوجه المستقبلي لهذه الصناعة.

20 فبراير '23
الاجتماع الثلاثون للمجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في الاجتماع الثلاثين للمجموعة العربية لإدارة الطيف الترددي (ASMG)، الذي عقدته هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة في الفترة من 20 إلى 23 فبراير 2023.

وناقش الاجتماع العديد من القضايا المهمة المتعلقة بالاتصالات الراديوية بهدف تنسيق المواقف ووضع وجهات نظر مشتركة حول القضايا الرئيسية قبل المشاركة الرسمية في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 2023 (WRC-23) الذي عُقد تحت مظلة الاتحاد الدولي للاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة في الفترة من 20 نوفمبر إلى 15 ديسمبر 2023.

27 فبراير '23
المؤتمر العالمي للاتصالات المتنقلة 2023 في برشلونة

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في المؤتمر العالمي للاتصالات المتنقلة (MWC) 2023، وهو أكبر تجمع لصناعة الاتصالات المتنقلة في العالم وتنظمه رابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSMA) في برشلونة، في الفترة من 27 فبراير إلى 2 مارس 2023، تحت شعار "السرعة". استكشف الحدث موضوعات تسريع تكنولوجيا الجيل الخامس (5G)، و Reality +، والشبكة المفتوحة، وكل شيء رقمي، والتكنولوجيا المالية. وتضمن المؤتمر معرضًا شارك فيه أكثر من 2000 عارض، وبرنامج وزاري سهّل المناقشات بين قادة الصناعة والوزراء ومنظمي الاتصالات وهيئات حماية البيانات وممثلي المنظمات الدولية حول القضايا السياسية والتنظيمية الحاسمة.

وقد أتاحت المشاركة الاستراتيجية لهيئة تنظيم الاتصالات التواصل مع نظرائها العالميين، ومواكبة أحدث التقنيات والاتجاهات وأفضل الممارسات في هذا المجال، مما يساعد الهيئة على تطوير أدوات تنظيمية مرنة يمكنها استيعاب التطورات التكنولوجية الحالية والمستقبلية، وتنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال لدعم تحقيق أهداف رؤية قطر الوطنية 2030.

05 مارس '23
منتدى قطر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2023

جمع منتدى قطر للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2023، الذي استضافته هيئة تنظيم الاتصالات في 5 مارس 2023 في الدوحة، أصحاب المصلحة في منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتداول حول تطوير القطاع والاتجاهات الرقمية الناشئة.

وهدف المنتدى الذي حضره سعادة السيد محمد بن علي المناعي، وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إلى جانب مسؤولين رفيعي المستوى وخبراء محليين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأكاديميين وممثلين حكوميين وقادة الصناعة الدوليين، إلى تعزيز المناقشات حول الابتكار التكنولوجي ونمو الاقتصاد الرقمي ووجهات النظر حول سد فجوة المهارات.

من أبرز فعاليات هذا الحدث عرض نتائج الدراسة البحثية لقطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات لعام 2022 التي أجرتها هيئة تنظيم الاتصالات والرؤى حول توقعات السوق الإقليمية، ونشر تقرير المشهد العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوجيهات الرقمية لدولة قطر لعام 2022 ، مما يعزز التزام هيئة تنظيم الاتصالات بتعزيز قطاع الاتصالات التنافسي والمبتكر في قطر.

13 مارس ' 23
منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات 2023

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات 2023، الذي عُقد في الفترة من 13 إلى 17 مارس 2023 في جنيف، سويسرا. تضمن المنتدى حوارات تفاعلية رفيعة المستوى ومائدة مستديرة وزارية واجتماعات وورش عمل وجلسات تدريبية حول مواضيع مختلفة مثل سد الفجوات الرقمية، وبناء الثقة والأمن في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاقتصاد الرقمي والتجارة، والحوكمة الرقمية وبناء القدرات، والإدماج الرقمي وغيرها، حيث ناقش المنتدى هذا العام دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة لتنفيذ أهداف التنمية المستدامة.

وخلال المنتدى، قادت هيئة تنظيم الاتصالات ورشة عمل عرضت خلالها خططها لاستضافة مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2026 (PP-26) في دولة قطر وتسليط الضوء على إمكانات قطر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلاوة على ذلك، عرضت الهيئة من خلال جناحها في المعرض إنجازات دولة قطر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى العالم. كما سلطت الهيئة الضوء على اهمية مؤتمر PP-26 والدور الذي سيلعبه في تشكيل مستقبل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العالمي.

27 مارس ' 23
الدورة الثانية للاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات بفعالية في الدورة الثانية للاجتماع التحضيري للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية لعام 2023 (CPM23-2) للمؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 2023 (WRC-23) الذي عقد في جنيف، سويسرا، في الفترة من 27 مارس إلى 6 أبريل 2023.

وتعد هذه المشاركة دليلاً على التزام الهيئة بالمساهمة في تطوير لوائح الراديو الدولية والمشاركة في المناقشات المحورية حول استخدام طيف الترددات الراديوية والمدارات الساتلية.

01 مايو '23
دورة تدريبية في إدارة ومراقبة الطيف الراديوي

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في دورة تدريبية حول إدارة الطيف الراديوي ومراقبته في كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية في الفترة من 1 إلى 5 مايو 2023. كانت هذه الفعالية مبادرة تعاونية بين شركة TCI الدولية ومعهد الولايات المتحدة الأمريكية للتدريب على الاتصالات السلكية واللاسلكية (USTTI)، حيث ركزت على التطبيق العملي لإدارة الطيف الترددي ومراقبته وفقًا لمعايير الاتحاد الدولي للاتصالات، وتناولت التحديات المعاصرة في هذا المجال.

وخلال هذا التدريب، قدمت هيئة تنظيم الاتصالات عرضاً حول الإدارة والمراقبة الفعالة للطيف الترددي في دولة قطر للطيف الترددي الخاص ببطولة كأس العالم لكرة القدم قطر 2022، حيث تم استعراض الاستراتيجيات الناجحة والتحضيرات والإعدادات والتشغيل التشغيلي والتحديات التي واجهتها خلال الحدث.

09 مايو '23
مشاركة خبرات كأس العالم قطر 2022 مع الوكالة الوطنية الفرنسية للترددات

عُقد اجتماع افتراضي بين هيئة تنظيم الاتصالات والوكالة الوطنية الفرنسية للترددات لتبادل الرؤى حول إدارة الطيف الترددي ومراقبته، والاستفادة من تجربة قطر خلال بطولة كأس العالم لكرة القدم قطر 2022.

وهدف الاجتماع إلى دعم استعدادات إدارة الطيف الترددي في فرنسا لاستضافة أولمبياد باريس 2024. وقدمت الهيئة لمحة شاملة عن استراتيجيات إعداد الطيف الترددي والإدارة التشغيلية التي تم تنفيذها خلال كأس العالم - مما يؤكد ريادتها في إدارة الطيف الترددي على نطاق عالمي وتعميق العلاقات التعاونية مع نظرائها الدوليين.

22 مايو '23
اجتماع رايب 86 حول سياسة الإنترنت

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في اجتماعات RIPE 86، التي عُقدت في روتردام بهولندا في الفترة من 22 إلى 26 مايو 2023. تجتذب اجتماعات RIPE، وهي اجتماعات محورية في مجال عمليات شبكة الإنترنت وحوكمتها، جمهوراً عالمياً للتداول بشأن سياسات الإنترنت والقضايا التشغيلية.

كان هدف هيئة تنظيم الاتصالات في اجتماعات RIPE 86 هو المساهمة في المناقشات حول سياسات الإنترنت واكتساب رؤى من المناقشات حول هذه السياسات. وهذا يؤكد التزام هيئة تنظيم الاتصالات بمواءمة سياسات الإنترنت في قطر مع المعايير الدولية، وإتاحة الفرصة لمواكبة التطورات العالمية في سياسات الإنترنت، والتواصل مع نظرائها في جميع أنحاء العالم، وصياغة المناقشات المتعلقة بالسياسات ذات الصلة بدولة قطر، بما يضمن بقاء الهيئة قادرة على التكيف وتلبية الاحتياجات الديناميكية لمستخدمي الإنترنت في قطر مع مواكبة التقدم التكنولوجي العالمي.

05 يونيو '23
الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات 2023

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في الندوة العالمية لهيئات تنظيم الاتصالات 2023 (GSR-23) في الفترة من 5 إلى 8 يونيو 2023 في شرم الشيخ، مصر. وقد جمعت الندوة، التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات والحكومة المصرية، تحت عنوان "التنظيم من أجل مستقبل رقمي مستدام"، قادة الصناعة لمناقشة قضايا تنظيمية وسياسات محورية مثل التحول الرقمي، والبنية التحتية الرقمية المرنة، وسلامة الأطفال والشباب على الإنترنت، والآثار البيئية للرقمنة.

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات بنشاط في العديد من الجلسات، بما في ذلك حلقات النقاش رفيعة المستوى ومناقشات المائدة المستديرة، لتبادل الرؤى واستكشاف أفضل الممارسات في التنظيم الرقمي. وفي إطار التحضير للندوة العالمية الثالثة والعشرين للاستعراض العالمي للاتصالات السلكية واللاسلكية (GSR-23)، ساهمت الهيئة في صياغة المبادئ التوجيهية لأفضل الممارسات، مع التركيز على الحوافز التنظيمية لمستقبل رقمي مستدام وعرض خبرات قطر في تطوير البنية التحتية الرقمية، لا سيما في المناطق المحرومة. بالإضافة إلى ذلك، شاركت الهيئة في فعالية شبكة النساء (NoW) بصفتها عضوًا في اللجنة التوجيهية لشبكة النساء في المنطقة العربية، مما يسلط الضوء على التزامها بتعزيز التعاون الدولي والتقدم في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

12 يونيو '23
قمة اوكلا لتنظيم الاتصالات في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في قمة اوكلا السنوية الثانية لتنظيم الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وهي حدث محوري يجمع صانعي السياسات والهيئات التنظيمية والمتخصصين في القطاع لمناقشة مستقبل قطاع الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

ضمت القمة مجموعة واسعة من المشاركين من الحكومات والهيئات التنظيمية ومشغلي الاتصالات وشركات التكنولوجيا، وركزت على مناقشات حول نشر الجيل الخامس، والتحول الرقمي، والأطر التنظيمية، وتعزيز الاتصال الإقليمي والشمول الرقمي.

14 يونيو '23
منتدى السياسات ICANN77

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في منتدى السياسات ICANN77 ، الذي عقدته هيئة الإنترنت للأسماء والأرقام المخصصة (ICANN) في واشنطن العاصمة في الفترة من 12 إلى 15 يونيو 2023. جمع المنتدى بين أصحاب المصلحة المتعددين؛ الحكومات والشركات والمجتمع المدني والخبراء التقنيين من جميع أنحاء العالم لمناقشة القضايا الحرجة المتعلقة بإدارة نظام أسماء النطاقات (DNS) على الإنترنت وتطوره والمشاركة في صنع السياسات التي تحكم الجوانب التقنية للإنترنت.

وقد أتاح المنتدى فرصة قيمة لتعزيز الحوار وتبادل وجهات النظر واستكشاف فرص التعاون مع أصحاب المصلحة من جميع أنحاء العالم مما يبقي الهيئة على اطلاع دائم بآخر التطورات والاتجاهات والسياسات الدولية ذات الصلة، ويساهم في تعزيز نمو أسماء النطاقات القطرية والابتكار في المشهد الرقمي في قطر.

19 يونيو '23
الاجتماع الثاني والعشرون لمجموعة عمل التجوال لدول مجلس التعاون الخليجي

استضافت دولة قطر الاجتماع الثاني والعشرين لمجموعة عمل التجوال لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية في فندق والدورف أستوريا لوسيل في الفترة من 19 إلى 20 يونيو 2023، حيث ركز الاجتماع على خدمات التجوال الدولي. وقد ضم الاجتماع ممثلين من الدول الأعضاء في مجلس التعاون الخليجي والأمانة العامة لمجلس التعاون الخليجي لمناقشة أسعار خدمات التجوال الدولي وتأثيرها بعد سنّ الأسقف السعرية السابقة.

وقد تم عرض دراسة مقارنة معيارية أجريت مع الهيئات التنظيمية للاتصالات في دول مجلس التعاون الخليجي، بهدف إثراء استراتيجيات تسعير خدمات التجوال في المستقبل. كما استعرض الاجتماع الممارسات الدولية في اتفاقيات خدمات التجوال وتنظيم أسعار خدمات التجوال بين دول مجلس التعاون الخليجي، وتقييم التوجهات المستقبلية المحتملة.

20 يونيو '23
الاجتماع الأول لفريق العمل المؤقت لدراسة تدفق البيانات والتناظر بين دول مجلس التعاون الخليجي

استضافت دولة قطر، ممثلة بهيئة تنظيم الاتصالات، الاجتماع الأول لفريق العمل المؤقت لدراسة تدفق البيانات والتناظر بين دول مجلس التعاون الخليجي في فندق والدورف أستوريا لوسيل يومي 20 و21 يونيو 2023.

وهدف الاجتماع إلى تعزيز تدفق البيانات وتقوية الترابط الشبكي وتحسين موثوقية الشبكات الإقليمية في دول مجلس التعاون الخليجي. وغطت المناقشات مراجعة تشريعات الاتصالات في دول مجلس التعاون الخليجي، والديناميكيات الحالية لتدفق البيانات والتناظر، وتناولت التحديات القائمة، حيث طرحت قطر مقترحاتها وتوصياتها.

05 سبتمبر '23
معرض سهيل 2023

شاركت الهيئة في النسخة السابعة من "معرض سهيل - كتارا الدولي للصيد والصقور"، الذي نظمته المؤسسة العامة للحي الثقافي (كتارا) في الفترة من 5 إلى 9 سبتمبر 2023 في كتارا.

وكانت هذه الفعالية بمثابة منصة للهيئة لتعزيز الوعي العام حول الإطار التنظيمي لدولة قطر فيما يتعلق بأجهزة اللاسلكي للصيد واستخدامتها. ركزت هيئة تنظيم الاتصالات على توعية هواة الصقارة والصيد بإجراءات ترخيص أجهزة راديو الصيد وغيرها من معدات الصيد اللاسلكية، مؤكدةً على دورها في تنظيم الطيف الترددي اللاسلكي في قطر.

05 أكتوبر '23
ندوة مستقبل السيارات المتصلة شبكياً 2023

في 6 أكتوبر 2023، استضافت دولة قطر "ندوة مستقبل السيارات المتصلة شبكيًا -2023" في مركز الدوحة للمعارض والمؤتمرات، والتي شارك في تنظيمها الاتحاد الدولي للاتصالات ولجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأوروبا، برعاية بلاتينية من هيئة تنظيم الاتصالات.

وسهلت الندوة تبادل المعرفة والتعاون بين قطاعي السيارات والاتصالات في دول مجلس التعاون الخليجي وعلى الصعيد الدولي، كما عرضت التقنيات والحلول المبتكرة للسيارات الآلية والاتصال والأمن السيبراني، وسلطت الضوء على التحديات والفرص المتاحة للسيارات المتصلة بالشبكة في دول مجلس التعاون الخليجي. وهدفت الفعالية أيضاً إلى تقديم أفضل الممارسات والمعايير المطلوبة لتمكين سلامة السيارات المتصلة بالشبكة في المستقبل في دول مجلس التعاون الخليجي، وناقشت الأطر التنظيمية والسياسات المطلوبة لدعم نشر السيارات المتصلة بالشبكة.

15 نوفمبر '23
مشاركة هيئة تنظيم الاتصالات في يوم تكنولوجيا نظم المعلومات الجغرافية 2023

مثّلت فعالية يوم تكنولوجيا نظم المعلومات الجغرافية 2023 تجمعًا سنويًا استضافه مركز نظم المعلومات الجغرافية في وزارة البلدية قطر. وقد شهدت الفعالية حضور أكثر من 200 متخصص في نظم المعلومات الجغرافية من الوزارات ومؤسسات القطاع العام والجامعات لاستكشاف أحدث التطورات في مجال نظم المعلومات الجغرافية المكانية.

وقد دعيت هيئة تنظيم الاتصالات للمشاركة في هذه الفعالية باعتبارها إحدى الجهات المرموقة في مجال نظم المعلومات الجغرافية في دولة قطر، حيث قدمت الهيئة حل نظم المعلومات الجغرافية (نظام إدارة مجاري الهواء)، وشرحت كيفية تخصيص النظام باستخدام التقنيات المتقدمة لمجموعة منتجات ESRI ArcGIS، وسلطت الضوء على ميزات ووظائف النظام المخصصة التي ساعدت الهيئة بشكل فعال في إدارة لوائح الوصول إلى البنية التحتية السلبية لمجاري الاتصالات الحكومية مع مقدمي خدمات الاتصالات في دولة قطر. وقد حظيت جهود هيئة تنظيم الاتصالات في تطوير هذا الحل المبتكر لنظم المعلومات الجغرافية بتقدير كل من مجتمع نظم المعلومات الجغرافية ومحكمو الفعالية.

وقد أشادوا بالتزام هيئة تنظيم الاتصالات بتوفير وسيلة فعالة لإدارة أصول قنوات الاتصالات الحكومية. ونتيجة لذلك، تم تكريم الهيئة بالجائزة الثالثة كأفضل عرض تقديمي لنظم المعلومات الجغرافية من بين جميع المشاركين.

20 نوفمبر '23
المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 2023

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية 2023 (WRC-23) الذي عقده الاتحاد الدولي للاتصالات في دبي في الفترة من 20 نوفمبر إلى 15 ديسمبر 2023. ويُعد المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية-23، حدثاً محورياً يُعقد كل أربع سنوات، وهو مخصص لدراسة ومراجعة لوائح الراديو الدولية التي تحكم طيف الترددات الراديوية ومدارات الأقمار الصناعية. وقد ناقش وفد دولة قطر في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية - 23، برئاسة رئيس هيئة تنظيم الاتصالات الذي يضم خبراء من الهيئة إلى جانب متخصصين في الطيف الراديوي من القطاعين الحكومي والخاص، الأطر التنظيمية المهمة للأقمار الصناعية والمحطات الأرضية والتقنيات الساتلية لخدمات النطاق العريض وأبحاث الفضاء.

وركزت أهداف هيئة تنظيم الاتصالات في المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية - 23 على تحديد نطاقات التردد للاتصالات المتنقلة الدولية (IMT) وتنسيق نطاقات التردد التي تستخدمها المحطات الأرضية المتحركة. وفي هذا الحدث، سلط جناح الهيئة الضوء على استعداد قطر لاستضافة مؤتمر المندوبين المفوضين للاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2026 (PP-26) وعرض قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدم في الدولة. وستقوم هيئة تنظيم الاتصالات بعد المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية بإصدار الخطة الوطنية لتخصيص الترددات في قطر بعد عملية تشاور شفافة تعكس نتائج المؤتمر العالمي للاتصالات الراديوية وتتماشى مع احتياجات دولة قطر الشاملة في مختلف القطاعات ودورها المحوري في تشكيل حوكمة الطيف الترددي في قطر.

التقرير السنوي

6 المشاركات العالمية والتعاون الدولي

شهد عام 2023 نشاطًا مكثفًا للهيئة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الساحة العالمية، من خلال المساهمات الهادفة والمشاركة في مختلف المنتديات الدولية والمبادرات المشتركة.

معرض المدن الذكية إكسبو الدوحة 2023

أكدت مشاركة هيئة تنظيم الاتصالات في المنتديات التي تركز على تكنولوجيا المعلومات، مثل معرض المدن الذكية إكسبو الدوحة 2023، على التزامها بتعزيز مبادرات المدن الذكية والاستفادة من التكنولوجيا لتحسين الحياة الحضرية في قطر.

مؤشر IDI للاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2023

لعبت هيئة تنظيم الاتصالات دورًا محوريًا في تطوير مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) الجديد لعام 2023 الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU). ساهم قسم الشؤون التنظيمية ودراسات سوق البيانات (MDS) بفعالية في العديد من منتديات الاتحاد الدولي للاتصالات والمؤتمرات واجتماعات مجموعات الخبراء، مما أثر بشكل إيجابي على المناقشات حول المؤشرات المستخدمة لقياس انتشار النطاق العريض الثابت (FBB).

مذكرة تفاهم للطيف الترددي مع كوريا الجنوبية

أبرمت هيئة تنظيم الاتصالات، بالنيابة عن دولة قطر، مذكرة تفاهم مع الجهاز المركزي لإدارة الراديو في جمهورية كوريا الجنوبية، تركز على تطوير إدارة الطيف الراديوي وأهمية التعاون في مجال الاستخدام الفعال للترددات الراديوية وتعزيز خدمات الاتصالات الراديوية. ويشمل الاتفاق التعاون في التكيف مع التغيرات في بيئة الطيف الراديوي، والجهود المشتركة في مجال مراقبة الطيف الراديوي (بما في ذلك مراقبة الراديو عبر الأقمار الصناعية)، وتبادل الخبرات التعليمية والتدريبية لتعزيز الموارد البشرية في هذا المجال - فضلاً عن المشاركة الثنائية في المؤتمرات وتبادل المعرفة في الفعاليات التي ينظمها الاتحاد الدولي للاتصالات أو غيره من الكيانات الدولية.

الإطلاق العالمي لتقرير "المؤشر الاقتصادي للجاهزية المستقبلية 2023"

شهدت جلسة هيئة تنظيم الاتصالات في منتدى الدوحة الحادي والعشرين إطلاق النسخة الثالثة من تقرير "المؤشر الاقتصادي للجاهزية المستقبلية 2023"، الذي يسلط الضوء على الدور الحاسم للسياسات الرقمية في تعزيز الجاهزية المستقبلية. حضر الجلسة وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، سعادة السيد محمد بن علي بن محمد المناعي، والرئيس الجديد لهيئة تنظيم الاتصالات، المهندس أحمد عبدالله المسلماني، الذي شارك بدوره في الحلقة النقاشية.

وقد قيّم هذا التقرير، وهو جهد تعاوني بين جوجل للخدمات السحابية ومعهد ديكارت للمستقبل وهيئة تنظيم الاتصالات، مدى جاهزية 124 دولة للتحول الرقمي بناءً على سياساتها ولوائحها التنظيمية. في جلسة نقاش بعنوان "بناء اقتصاد رقمي: هل بلدك جاهز للمستقبل؟"، تمت مناقشة قضايا هامة من قبل قيادات عالمية حول دمج التدابير التقليدية لتعزيز النمو مع المبادرات الرقمية التطلعية. وشملت النقاشات الحافز للدول لتشكيل مستقبلها الرقمي، والربط بين الاستعداد المستقبلي وفرص التكنولوجيا الرقمية، والدور الحاسم الذي تلعبه التعددية في التكنولوجيا الرقمية. وتمت الإشادة بأداء دولة قطر الملحوظ في الركيزة الفرعية "السياسات الرقمية" بفضل الرؤية الواضحة وخرائط الطريق التفصيلية، مما يتماشى مع أجندتها الرقمية 2030 موكداً إمكانات الشرق الأوسط كمنطقة جاهزة للمستقبل.

ويدعو التقرير إلى التعاون العالمي في التحول الرقمي باعتباره ضرورة وليس منافسة، مع التركيز على الاستثمارات في البنية التحتية ورأس المال البشري والسياسات الرقمية والخدمات الحكومية. كما يسلط إطلاق تقرير "FREI 2023" في منتدى الدوحة الضوء على الدور المحوري للسياسات الرقمية في تشكيل المستقبل الاقتصادي للدول، ويقدم التقرير، مصحوبًا بأداة تفاعلية عبر الإنترنت، رؤى قيمة حول الاستعداد الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، فإن اختيار قطر لاستضافة قمة الويب في الفترة من 2024 إلى 2028 يظهر التزامها بالابتكار التكنولوجي والتنويع الاقتصادي، بما يتماشى مع أهدافها الرقمية والاقتصادية الاستراتيجية.

المساهمات في السياسات العالمية

تم الاعتراف بإسهامات دولة قطر في مؤشر التنمية الدولية للاتحاد الدولي للاتصالات والمناقشات حول مؤشر انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخلات قيّمة في سياسات الاتصالات العالمية، مما يعكس موقف قطر الاستباقي في تشكيل مستقبل التنمية العالمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبادرات والإنجازات المشتركة

أدت مشاركة هيئة تنظيم الاتصالات مع الاتحاد الدولي للاتصالات في مؤشر التنمية الصناعية 2023 إلى تحقيق دولة قطر أعلى درجة على الإطلاق بلغت 97.3، لتحتل المركز الثالث عالميًا. ولا يسلط هذا الإنجاز الضوء على البنية التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر فحسب، بل أيضًا على التزامها بالتحسين المستمر في قطاع الاتصالات.

التنسيق التنظيمي العابر للحدود

شاركت هيئة تنظيم الاتصالات في العديد من أنشطة التنسيق التنظيمي عبر الحدود، لا سيما ضمن مجموعة المؤشرات العربية، مع التركيز على المصالح المتبادلة والأهداف المشتركة. وقد سهّلت هذه الجهود التوصل إلى نهج موحد بين الدول العربية فيما يتعلق بمؤشر الاتحاد الدولي للاتصالات للمؤشرات الدولية للاتصالات، وتوجت هذه الجهود بأن احتلت أربع دول خليجية المرتبة الأولى بين الدول العشر الأولى في المؤشر.

بناء القدرات والتدريب

يعتبر التعاون مع وحدة التشغيل التابعة لجامعة الأمم المتحدة المعنية بالحوكمة الإلكترونية القائمة على السياسات في البرتغال من المبادرات البارزة في مجال بناء القدرات. وقد تضمن هذا البرنامج -الذي يهدف إلى تعزيز خدمات الحكومة الإلكترونية وأنشطة المشاركة الإلكترونية في قطر- ورش عمل شاملة على المستوى الدولي وفي الدوحة، حضرتها جهات حكومية مختلفة. وكان الهدف من ذلك هو الارتقاء بمكانة دولة قطر في مؤشر إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية EGDI، وهو معيار معترف به دوليًا لخدمات الحكومة الإلكترونية.

التقرير السنوي

الحملات الإعلامية والتوعوية

الحملات الإعلامية و التوعوية

02 مايو '23
هيئة تنظيم الاتصالات تطلق نسخة جديدة من تطبيق "أرسِل" للهواتف الجوالة

أطلقت هيئة تنظيم الاتصالات نسخة محدثة من تطبيق "أرسِل" للهاتف الجوال في عام 2023، بهدف تعزيز تجربة المستهلك من خلال واجهة أكثر سهولة في استخدام الهاتف الجوال وخدمات محسنة. ويسهّل التطبيق تقديم الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بخدمات الاتصالات وتسجيل اسم النطاق ".qa" وخدمات الطيف الترددي، إلى جانب توفير تحديثات ومتابعة لطلبات المستهلكين. وتتمثل الإضافة الرئيسية في إمكانية الوصول إلى بوابة خدمات الطيف الترددي الإلكترونية داخل التطبيق، مما يتيح للمستهلكين التعامل مع تراخيص الترددات، مثل تقديم طلبات الحصول على تراخيص جديدة أو تجديدها أو تعديلها أو إلغائها، ومراقبة حالات الطلبات وإجراء المدفوعات.

12 نوفمبر '23
هيئة تنظيم الاتصالات تشجع مستهلكي خدمات الاتصالات على تجربة خدمة التسجيل الرقمي الجديدة

قطعت هيئة تنظيم الاتصالات شوطاً كبيراً في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطر بإطلاق خدمة رقمية جديدة تم تطويرها بالتعاون مع شركة أُريدْ قطر وفودافون قطر. وتعد هذه المبادرة دليلاً على التزام الهيئة بتعزيز إطار عمل شامل متعدد لأصحاب المصلحة لا يقتصر على تعزيز تجربة الاتصالات للمستهلكين فحسب، بل يخدم أيضاً مصالح مقدمي خدمات الاتصالات ويعزز الاقتصاد الوطني.

ومن خلال تبسيط عملية شراء مستهلكي خدمات الاتصالات في قطر لبطاقات SIM الجديدة عبر الإنترنت، تستفيد الخدمة من أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعرف على الوجه للتحقق من الهوية. وتسمح هذه الخدمة بالتسجيل الرقمي المبسّط باستخدام بطاقة الهوية القطرية للمقيمين أو جوازات السفر للزائرين، مما يلغي حاجة العملاء إلى زيارة منافذ البيع الفعلية.

وتتوفر هذه الخدمة المبتكرة لخدمات الدفع المسبق والدفع الآجل على حد سواء، بما في ذلك شرائح الاتصال الفعلية وشرائح الاتصال الإلكترونية، مع خيارات توصيل مريحة لشرائح الاتصال الفعلية، وتمثل هذه الخدمة المبتكرة قفزة كبيرة إلى الأمام في قطاع الاتصالات وتعكس الاهتمام الكبير الذي توليه الهيئة لتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة قطر بما ينعكس إيجاباً على المستهلكين ومقدمي خدمات الاتصالات والاقتصاد الوطني بشكل عام. وهو يؤكد على دور الهيئة ليس فقط في تنظيم قطاع الاتصالات في قطر بل أيضاً في تمكين نمو وتطور قطاع الاتصالات في قطر.

20 نوفمبر '23
حملة سلامة الطفل

لتعزيز سلامة الأطفال الذين يستخدمون الهواتف الجوالة، تقدم حملة سلامة الطفل مجموعة شاملة من الإرشادات التي تستهدف الأطفال وأولياء أمورهم على حد سواء. تشدد الحملة على أهمية استخدام كلمات مرور قوية، ومراقبة استخدام التطبيقات، وتخصيص إعدادات الخصوصية، وتثقيف الأطفال حول مخاطر مشاركة المعلومات الشخصية مع الغرباء أو فتح روابط من مصادر غير معروفة. كما تنصح بتوخي الحذر في مشاركة المحتوى على منصات التواصل الاجتماعي. تسعى الحملة التي تستهدف مستخدمي الهواتف الجوالة الصغار وأولياء أمورهم إلى رفع مستوى الوعي حول المخاطر المحتملة المرتبطة باستخدام الهاتف الجوال وتقدم حلولاً عملية للتخفيف من هذه المخاطر.

التقرير السنوي

استبيان رضا المستهلك

تقرير استبيان الهيئة حول رضا مستهلكي خدمات الاتصالات لعام 2022

خدمات الإنترنت والهاتف

نسبة الرضا العام عن خدمات الاتصالات في قطر مرتفعة، حيث صنفها 79% من المشاركين في الاستطلاع بين "8" و"10" على مقياس مكون من 11 نقطة.

مستويات رضا المستهلكين :

82% الخدمات الصوتية عبر الهاتف الجوال	**83%** الخدمات الصوتية عبر الهاتف الثابت	**78%** خدمات الإنترنت الثابت	**74%** الإنترنت عبر الهاتف الجوال

مستويات الرضا عن توفر الخدمة وجودة/وضوح خدمات الهواتف الثابتة:

86% نسبة الرضا عن الخدمات الصوتية	**83%** نسبة الرضا عن خدمات الإنترنت	**80%** نسبة جودة/وضوح خدمات الصوت الثابت

مستويات الرضا عن خدمات الهواتف الثابتة والجوال:

70% الخدمات الثابتة	**59%** الخدمات عبر الهاتف الجوال	**80%** تغطية شبكة الهاتف الجوال الصوتية

يبدي المستهلكون مستويات رضا أعلى عن الخدمات الصوتية مقارنة بخدمات الإنترنت، حيث ينظر المستهلكون إلى الإنترنت الثابت بشكل أفضل من الإنترنت الجوال من حيث السرعة وجودة الوصول إلى الفيديو والبث.

وتم تصنيف القيمة المادية لخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها متوسطة، حيث وجد أقل من ثلثي المستهلكين أنها "ذات قيمة جيدة". بينما أعتبرت خدمات محددة مثل المكالمات الدولية ورسوم التجوال الدولي ورسوم البيانات لكل من خدمات الهاتف الثابت والجوال "ذات قيمة جيدة" من قبل أقل من نصف المستخدمين.

الباقة والتعرِفات

يبدي المستهلكون في قطر رضاهم عن باقات وتعريفات أسعار خدمات الهاتف الثابت أعلى من رضاهم عن خدمات الهاتف الجوال، حيث بلغت نسبة رضاهم أكثر من 70% بينما بلغت 68% حول شفافية أسعار إنترنت الجوال وتنوع الباقات.

مستويات رضا العملاء عن تنوع الباقات المتاحة:

76% مستخدمي خدمات الهاتف الثابت	**71%** مستخدمي خدمات الهاتف الجوال

36% من عملاء الاتصالات على دراية بمطلب نشر مقدمي الخدمات للتعرفة.

القنوات المفضلة لتلقي معلومات عن التعرفة هي:

35% متاجر التجزئة	**35%** وسائل التواصل الاجتماعي	**46%** الرسائل النصية القصيرة التي تحتوي على روابط التعرفة	**62%** الإعلانات

رصد مستويات رضا عالية في المراحل الأولى من شراء خدمات الاتصالات، مع تفضيل طفيف للخدمات الثابتة على الخدمات المتنقلة.

معدلات الرضا:

%76 للإنترنت عبر الهاتف الجوال	**%80** للإنترنت الثابت	**%78** للإنترنت عبر الهاتف الجوال	**%82** لشراء الخدمات الصوتية الثابتة

نسبة الرضا عن وقت التفعيل أعلى بالنسبة للإنترنت الثابت (85%) مقارنةً بالإنترنت عبر الهاتف الجوال (78%)، مع تفضيل خدمات الهاتف الثابت بشكل عام على خدمات الهاتف الجوال بالنسبة لوقت التفعيل.

أبلغ مستخدمو خدمات الهاتف الجوال للصوت والانترنت المدفوعة مسبقًا عن رضاهم عن خيارات إعادة الشحن

مستخدمو خدمات الصوت والإنترنت المدفوعة مسبقًا يعبرون عن رضا أقل بشأن صلاحية الرصيد

%77 للصوت	**%72** للإنترنت	**%57** للصوت	**%58** للإنترنت

يفضل الغالبية تلقي فواتير الاتصالات عبر الرسائل النصية القصيرة (77%)، يليها تطبيقات مقدمي الخدمة والبريد الإلكتروني.

طرق دفع الفواتير عبر الإنترنت، حسب الافضلية:

%64 تطبيق مزود الخدمة	**%45** أجهزة الخدمة الذاتية	**%32** الدفع من متاجر التجزئة	**%42** الدفع عبر الإنترنت من خلال موقع مقدم الخدمة أو التحويل المصرفي

معدلات الرضا عن انتظام فواتير الإنترنت وسهولة فهمها ودقتها:

%80 لخدمات الإنترنت عبر الهاتف الجوال	**%78** لخدمات الجوال الصوتية	**%80** لخدمات الهاتف الثابت

تفاعل 24% من المشاركين في الاستطلاع مع خدمة العملاء لدى مقدمي الخدمة خلال الأشهر الثلاثة السابقة لتاريخ الاستبيان، وصنّف 68% من المشاركين رضاهم بين "8" و"10". 60 في المائة تواصلوا مع خدمة العملاء عبر المكالمات الهاتفية.

معدلات الرضا عن خدمة العملاء عبر المكالمات الهاتفية:

%67 معدل رضا العملاء العام	**%73** الاسلوب الودود لموظفي خدمة العملاء	**%68** المعلومات المفيدة	**%53** سرعة الاستجابة

معدل الرضا عن خدمة العملاء في منافذ البيع بالتجزئة:

%75 معدل رضا العملاء العام	**%78** الأسلوب الودود لموظفي خدمة العملاء	**%77** المعلومات المفيدة	**%53** وقت الانتظار

آلية حل الشكاوى

تقدم 10% فقط من المستهلكين الذين شملهم الاستطلاع بشكاوى إلى مقدمي خدمات الاتصالات خلال الاثني عشر شهرًا التي سبقت الاستبيان. كانت معظم الشكاوى تتعلق بخدمات الهاتف الجوال، وخاصة الإنترنت عبر الهاتف الجوال (42%) والصوت عبر الهاتف الجوال (31%). وكانت الشكاوى المتعلقة بخدمات الهاتف الثابت أقل شيوعًا، حيث كانت الشكاوى المتعلقة بخدمات الإنترنت الثابت بنسبة 25% و2% تتعلق بخدمات الصوت الثابت. ركزت الشكاوى الصوتية عبر الهاتف الجوال بشكل أساسي على جودة الصوت والفواتير وانقطاع الاتصال وتغطية الشبكة. كانت شكاوى الإنترنت عبر الهاتف الجوال تتعلق بشكل أساسي بتغطية الشبكة وانقطاع الاتصال والفواتير. بالنسبة لخدمات الإنترنت الثابت، كان انقطاع الاتصال وتغطية الشبكة هما السببان الرئيسيان للشكاوى. بشكل عام، أعرب العملاء الذين قدموا الشكاوى عن رضاهم المعتدل عن عملية حل الشكاوى، حيث كان أعلى مستوى من الرضا عن ود الموظفين وأدنى مستوى من الرضا عن الوقت المستغرق لحل المشكلة.

الوعي بدور هيئة تنظيم الاتصالات

إن الوعي بدور هيئة تنظيم الاتصالات بين مستهلكي خدمات الاتصالات في قطر منخفض، حيث أن 25% فقط من المشاركين في الاستطلاع كانوا على دراية بالهيئة عندما طُلب منهم ذلك. وكانت أعلى مستويات الوعي بدور الهيئة في حماية المستهلكين من الممارسات المضللة وغير العادلة (68%) وإدارة عملية تصعيد الشكاوى (66%)، ستون في المائة منهم كانوا على دراية بدور الهيئة في وضع معايير جودة الخدمة، ومراقبة الامتثال، وضمان وجود سوق اتصالات تنافسي ومتقدم تقنياً، وإدارة الموارد بكفاءة، وتنظيم سوق الاتصالات في قطر. ومع ذلك، فإن تصعيد الشكاوى إلى هيئة تنظيم الاتصالات ضئيل، حيث أن 2% فقط من المشاركين في الاستطلاع على اضطلاع بالدور ورفعوا شكواهم.

حماية حقوق المستهلك

بشكل عام، لا يشعر غالبية المشاركين في الاستطلاع في قطر (91%) بأن مقدمي خدمات الاتصالات ينخرطون في الإعلانات المضللة. أشار 9% فقط إلى مواجهتهم لإعلانات مضللة، حيث نسب نصفهم هذه الإعلانات إلى شركة أريد. في المقابل، ذكر 18% أن شركة فودافون لديها إعلانات مضللة، واعتقد 31% أن كلا الشركتين تشاركان في مثل هذه الممارسات. اما فيما يتعلق بعوامل الرضا عن إعلانات الاتصالات، أعرب 70% عن رضاهم عن وضوح الإعلانات والاتصالات، و67% عن إمكانية إلغاء الاشتراك في الرسائل الترويجية، و64% عن انخفاض الرسائل غير المرغوب فيها والعروض الترويجية غير المرغوب فيها.

تصورات المستهلكين حول القدرة التنافسية لسوق الاتصالات

يرى 51% من المشاركين في الاستطلاع أن سوق الاتصالات في قطر يتمتع بمنافسة كافية ويقدم مجموعة جيدة من المنتجات والخدمات المتنوعة. لم يقم 95% من المشاركين بتبديل مزودي الخدمة، بينما أرجع 5% منهم ذلك إلى أسباب رئيسية مثل ارتفاع الأسعار والرسوم بنسبة 32%، وعدم الرضا عن العروض والباقات بنسبة 25%.

تعرف 68% من المشاركين في الاستطلاع على خاصية نقل رقم الهاتف الجوال، مقارنة بـ 50% فقط بالنسبة لقابلية نقل رقم الهاتف الثابت. ومن بين الذين كانوا على دراية بإمكانية نقل الرقم، استخدم 7% منهم خدمة نقل رقم الهاتف الجوال، بينما استفاد 2% فقط من نقل رقم الهاتف الثابت. كما أظهر مستخدمو خدمة نقل أرقام الهواتف الجوال نسبة رضا عالية، حيث صنفها 74% منهم بدرجة "8-10"، مقارنة بـ 67% من مستخدمي خدمة نقل الأرقام الثابتة.

جائحة كوفيد-19: التأثير على تجربة المستهلك

لاحظ 12% فقط من المشاركين في الاستطلاع حدوث تغييرات في خدمات الاتصالات بسبب جائحة كوفيد-19، مشيرين إلى التأثيرات على أداء الشبكة وتنوع العروض والأسعار والعروض الترويجية وجودة الخدمة، إلى جانب زيادة استخدام الهاتف الجوال والإنترنت.

معدلات الرضا:

52%
من المشاركين رأى أن الأداء العام لمقدمي الخدمات خلال الجائحة كان جيداً أو ممتازاً.

13%
غيروا من عاداتهم في استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية، مما أدى إلى زيادة استخدام خدمات الإنترنت والخدمات الصوتية بشكل رئيسي.

رصد نسبة ملحوظة من المشاركين عن تحسن واضح في جودة الخدمة خلال الجائحة:

30% خدمات الصوت عبر الهاتف الجوال

26% خدمات الإنترنت عبر الهاتف الجوال

21% خدمات الإنترنت الثابت

17% خدمات الصوت الثابت

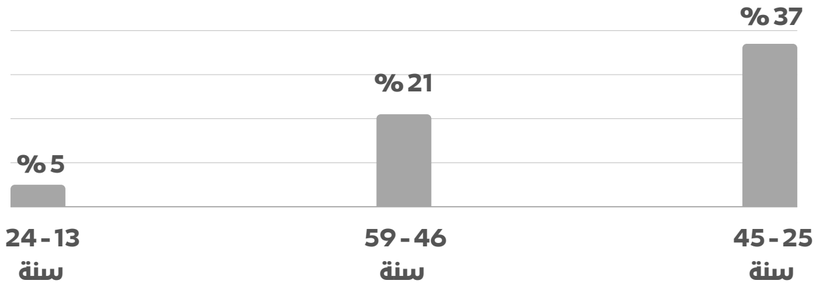
على الرغم من بعض التغييرات، يعتقد معظم المشاركين في الاستبيان أن الجودة والقيمة مقابل المال لخدمات الاتصالات ظلت ثابتة منذ الجائحة.

التقرير السنوي

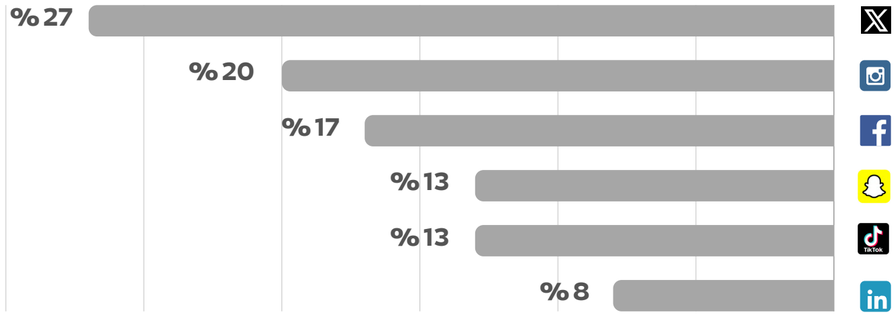
توجهات مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي

أجرت هيئة تنظيم الاتصالات استبياناً ثنائي اللغة حول وسائل التواصل الاجتماعي في الفترة من 20 أغسطس إلى 7 سبتمبر 2023، بهدف جمع آراء مستهلكي الاتصالات حول سلامة وسائل التواصل الاجتماعي وأمن البيانات. شارك في الاستبيان 7,220 شخصاً، وتلقت الهيئة 135 استجابة مكتملة. أكد 98% من المشاركين أنهم يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي يومياً. وجاءت أبرز النتائج التي توصل إليها الاستطلاع على النحو التالي:

الفئة العمرية



استخدام وسائل التواصل الاجتماعي



تأمين كلمة السر

76% لم يستخدموا كلمة السر نفسها في جميع حساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي.

التدابير الاحترازية

75% من المشاركين في الاستطلاع اتخذوا خطوات لحماية أنفسهم على وسائل التواصل الاجتماعي.

25% من المشاركين اتخذوا الخطوة الاحترازية الأكثر شيوعا بينهم وهي خطوة المصادقة الثنائية .

مشاركة المعلومات الشخصية

17% من المشاركين فقط شارك في الاستطلاع، ويقدم معلومات شخصية في كثير من الأحيان

35% منهم نادراً ما يقدم معلومات شخصية على وسائل التواصل الاجتماعي

25% لم يشاركوا هذه المعلومات على الإطلاق

الوعي بإعدادات الخصوصية

42% كانوا على دراية تامة بإعدادات الخصوصية على منصاتهم

41% كانوا على دراية إلى حد ما

16% لم يكونوا على دراية تامة

1% فقط كانوا غير مدركين تمامًا

تحديث إعدادات الخصوصية

40% قاموا بتحديث إعدادات الخصوصية من حين لآخر

35% نادراً ما فعلوا ذلك

18% حدثوها بانتظام

7% لم يقوموا بتحديثها مطلقاً

قبول طلبات الصداقة

50% من المشاركين في الاستطلاع رفضوا قبول طلبات الصداقة/المتابعين من الغرباء مطلقًا

44% من المشاركين قبلوا أحيانًا

5% قبلوا هذه الطلبات باستمرار

الرد على الروابط والرسائل المزعجة

64% حذفوا الرسائل التي تحتوي على روابط من مرسلين غير معروفين

53% أبلغوا عن مرسلي الرسائل المزعجة أو حظروها

مشاكل الخصوصية التي تمت مواجهتها

35% واجهوا مشاكل تتعلق بالاحتيال والنصب

17% واجهوا فيروسات وبرمجيات خبيثة

14% تعرضوا للقرصنة وسرقة الهوية

7% أثر التنمر الإلكتروني عليهم

13% واجهوا مشاكل أخرى مثل الإعلانات غير المرغوب فيها وتسريب البيانات

التقرير السنوي

10
قطاع تحت المجهر
الخدمات البريدية

التشريع الجديد للخدمات البريدية

يمثل القانون الجديد للخدمات البريدية في قطر (القانون رقم (15) لسنة 2023) ، الذي أصدره حضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني أمير البلاد المفدى في سبتمبر 2023 ، تقدماً كبيراً نحو تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030 بالتحول من الاقتصاد القائم على النفط إلى الاقتصاد القائم على المعرفة.

وقد صُمم هذا التشريع ليعكس التقدم التكنولوجي والتشريعي على المستوى العالمي، مستفيدًا من الاتفاقيات التجارية الدولية وتوصيات الاتحاد البريدي العالمي. ويهدف القانون إلى تعزيز التجارة الإلكترونية والتحول الرقمي، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية وتحسين الخدمات وجذب الاستثمارات. ويوضح القانون دور هيئة تنظيم الاتصالات كجهة مختصة بتنظيم قطاع البريد والإشراف عليه، وإنفاذ لوائح الترخيص لمقدمي الخدمات البريدية، وحماية المصلحة العامة. ويفرض القانون على جميع شركات البريد في قطر الحصول على تراخيص، مما يمهد الطريق لخدمات بريدية شاملة وحصرية داخل الدولة.

ويحدد القانون الجديد الإطار التنظيمي لقطاع البريد- الذي تشرف عليه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئة تنظيم الاتصالات- لتحفيز الاستثمار وضمان الامتثال للسياسات وحماية حقوق المستهلكين. وينص القانون على منح التراخيص لجميع مقدمي الخدمات البريدية ويحدد الخدمات التي يقدمها مشغل البريد العام، بما في ذلك بيع الطوابع البريدية ذات الطابع القطري. ويهدف القانون إلى تعزيز حوكمة القطاع البريدي وقدرته التنافسية وجودة الخدمة، وتحديث التشريعات القائمة بما يتماشى مع أهداف النمو الاقتصادي والتنمية في قطر.

دور الوزارة

توفير خدمات بريدية تطبق أحدث المعايير العالمية، تعزيز المنافسة وجذب الاستثمار وهيكلة سوق الخدمة البريدية.

دور هيئة تنظيم الاتصالات

اصدار التراخيص ومراقبة التزام مقدمي الخدمة بالقانون، وضع سياسات فعالة لضمان حماية حقوق المستهلك.

الترخيص

إصدار التراخيص اللازمة لمقدمي الخدمة خلال ستة أشهر من تاريخ بدء العمل بالقانون، حسب الإجراءات التي ستصدرها الهيئة. الزام كافة مقدمي الخدمة بالحصول على ترخيص قبل البدء في انشطة البريد بما في ذلك المشغل العام.

مقدمي الخدمة

يغطي القانون الخدمات التي تقدمها شركات البريد المحلية والدولية، مع التزام مقدمي الخدمة بالشروط والأحكام المنصوص عليها في الترخيص.

مشغل البريد العام

ضمان توفير خدمات بريدية شاملة وعادلة، بما في ذلك التوصيل إلى المنازل، والبيع الحصري للطوابع البريدية التي تحمل كلمة "قطر".

افاق قطاع البريد

مواكبة النهضة الاقتصادية والتنموية والاستثمارية التي تشهدها قطر، بالاضافة إلى تعزيز روح المنافسة وتشجيع الابتكار في القطاع.

الإطار التنظيمي

حدد القانون الجديد إجراءات الإشراف على الخدمات البريدية، وتحديد تعرفة الخدمات، وتعزيز المنافسة وحق الوصول، وفض النزاعات، وفرض الجزاءات على المخالفين.

نظرة عامة على قطاع الخدمات البريدية في قطر

يستعد القطاع البريدي في قطر لتحول كبير متأثراً بالتغيرات في هيكل السوق العالمي، وتحريره، ودخول مقدمو خدمة جدد، إضافة إلى التوسع الاستراتيجي للكيانات العالمية الكبيرة في شبكات التوصيل المباشر. وتبشر هذه التطورات بتعزيز تنوع الخدمات وجودتها، مما يثري تجربة العملاء، ولكنه يطرح أيضاً تحديات تنافسية.

ويمثل سن قانون الخدمات البريدية الجديد تحولاً محورياً، لا سيما بالنسبة لبريد قطر، مما يستلزم إجراء تعديلات استراتيجية وتشغيلية للتوافق مع البيئة التنظيمية الجديدة. يهدف هذا القانون إلى تنظيم ومراقبة وتنظيم عمليات السوق بشكل أكثر فعالية، وتعزيز المنافسة العادلة وحماية حقوق أصحاب المصلحة - بهدف الحفاظ على مكانة بريد قطر الرائدة بين الأنظمة البريدية في دول مجلس التعاون الخليجي.

واستجابةً لهذه التغييرات، قام بريد قطر بتشكيل لجنة توجيهية داخلية بشكل استباقي لمراجعة وتحديث سياساته واستراتيجياته وإجراءاته للامتثال لمتطلبات القانون البريدي الجديد. وتؤكد هذه المبادرة على التزام بريد قطر بالحوكمة الشفافة والالتزام بالمعايير التنظيمية، بهدف تحسين جودة الخدمة وتجربة العملاء في ظل زيادة المنافسة والإصلاحات التنظيمية. وتتوقع الشركة القطرية للخدمات البريدية " بريد قطر" أن يؤدي تطبيق نظام التراخيص الجديد تحت إشراف هيئة تنظيم الاتصالات إلى خلق مشهد أكثر تنافسية يعود بالنفع على المستهلكين من خلال تعزيز جودة الخدمة والخيارات المتاحة.

إن التحول نحو التسوق الرقمي والطلب المتزايد على التوزيع الفعال وخدمات التوصيل في الميل الأخير يعيد تشكيل ديناميكيات السوق، مما يمثل تحديات وفرصاً لخدمات البريد والتوصيل. ومع سعي التجار الدوليين للحصول على حلول موثوقة للتوزيع والتوصيل في الميل الأخير، يواجه بريد قطر تحدياً مزدوجاً يتمثل في التنافس مع مشغلي خدمات التوصيل في الميل الأخير والتخليص الجمركي مع اغتنام الفرص لتلبية احتياجات السوق الناشئة.

النمو والتوجه الاستراتيجي

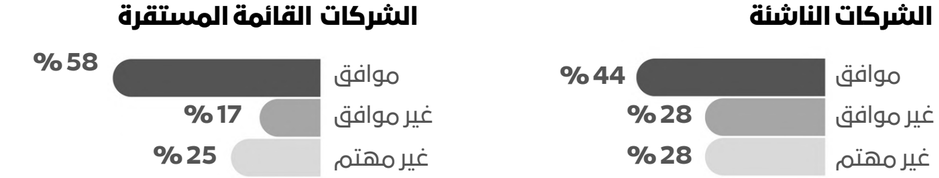
على مدار السنوات الخمس الماضية، أظهر قطاع البريد في قطر أنماط نمو كبيرة، من خلال تبني وتنفيذ مبادرات التحول الرقمي في المقام الأول. وتتماشى هذه الجهود بشكل وثيق مع استراتيجيات التنمية الوطنية لدولة قطر والأجندة الرقمية 2030، مع التركيز على تعزيز توافر الخدمات وتجربة العملاء. وقد سعى بريد قطر بنشاط إلى التحول الرقمي وأتمتة العمليات وتكامل التجارة الإلكترونية في عملياته. ويشمل ذلك تطوير قنوات وخدمات رقمية جديدة، مثل قنوات التسوق في التجارة الإلكترونية، وخدمات تلبية الطلبات، وخدمات المتجر الإلكتروني، وخدمات السوق الرقمية، والتي تسهل الوصول والتوصيل للتجار المحليين والدوليين على حد سواء.

وتماشيًا مع الرؤى الوطنية، يركز التوجه الاستراتيجي لبريد قطر على تحسين بيئة الأعمال الرقمية، وتبني أفضل الممارسات في مجال الرقمنة وأتمتة العمليات لتعزيز الكفاءة التشغيلية. كما تعكس الجهود المبذولة لتطوير الموارد البشرية والنهوض بالتقطير الأهداف الأوسع نطاقاً للدولة، إلى جانب التزام بريد قطر بمبادرات المسؤولية الاجتماعية.

شهد عام 2023 إدخال ابتكارات تكنولوجية مهمة داخل بريد قطر، تهدف إلى تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة وعروض الخدمات. وتشمل هذه الابتكارات اعتماد الأتمتة الآلية لفرز الطرود الآلية لتحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء، وتطبيق العاملين الرقميين (bots) للاستفسارات الخاصة بالعملاء، واستخدام أتمتة العمليات في الأنشطة اليومية. كما تم إنشاء آليات للتغذية الراجعة في الوقت الفعلي للوقوف على تجارب العملاء فوراً، في حين تمت أتمتة تفاعلات العملاء باستخدام تطبيق واتساب لتحسين أوقات الاستجابة والرضا.

أدى إطلاق سوق للتجارة الإلكترونية متعدد البائعين وتوسيع قنوات التسوق الإلكتروني إلى توسيع خيارات العملاء وتحسين تجاربهم. وبالإضافة إلى ذلك، يؤكد تطوير خدمة "مكان-إي" على دعم بريد قطر للشركات المحلية في تعزيز حضورها الرقمي، وكل ذلك يساهم في جعل القطاع البريدي أكثر ديناميكية واستجابة.

مدى ملاءمة تكلفة وجودة خدمات البريد والبريد السريع في قطر لاحتياجات الأعمال في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (% من المشاركين)



[**المصدر**: استبيان قطاع تكنولوجيا المعلومات - هيئة تنظيم الاتصالات 2022]

افتتاح المكتب الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي في الدوحة

افتتح سعادة المهندس أحمد عبدالله المسلماني رئيس هيئة تنظيم الاتصالات، وسعادة السيد ماساهيكو ميتوكي المدير العام للاتحاد البريدي العالمي، المكتب الإقليمي في الدوحة.

في تطور بارز لتعزيز الخدمات البريدية والتعاون الإقليمي، وقعت الهيئة اتفاقية مع الاتحاد البريدي العالمي بحضور مديرها العام السيد ماساهيكو ميتوكي، لإنشاء المكتب الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي في الدوحة، قطر. وتؤكد هذه المبادرة التزام دولة قطر الثابت بتعزيز التميز في الخدمات البريدية العالمية.

ويمثل افتتاح مكتب الاتحاد البريدي العالمي في الدوحة لحظة تاريخية ترمز إلى حقبة جديدة من التعاون البريدي في المنطقة. وقد تشرف الحفل بحضور عدد من كبار المسؤولين، من بينهم المهندس أحمد عبد الله المسلماني. رئيس هيئة تنظيم الاتصالات، والسيد فالح النعيمي، رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لبريد قطر، إلى جانب ممثلين آخرين رفيعي المستوى من الهيئة وبريد قطر.

ومن المقرر أن يلعب وجود الاتحاد البريدي العالمي في الدوحة دورًا أساسيًا في الإشراف على الأنشطة في مختلف البلدان، ودفعها نحو تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وأكد سعادة المهندس أحمد عبدالله المسلماني: "إن استضافة المكتب الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي هي شهادة على ريادة دولة قطر في تعزيز الابتكار والتعاون في القطاع البريدي على المستويين الإقليمي والعالمي. وهدفنا هو مواءمة المبادرات البريدية الإقليمية مع الأهداف الأوسع للاتحاد البريدي العالمي، بما يضمن تحقيق النمو المستدام والشامل". وتعد البنية التحتية الرقمية المتطورة والقدرات اللوجستية المتطورة في قطر عاملاً أساسياً في توفير الدعم الشامل للمكتب الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي. كما أن الموقع الاستراتيجي لدولة قطر يسهل التبادل الديناميكي للخبرات والمشاريع التعاونية مع الدول الأعضاء، مدعومًا بالتعاون القائم مع المكتب الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي في مصر.

إن إنشاء المكتب الإقليمي للاتحاد البريدي العالمي في الدوحة لا يؤكد فقط على تفاني قطر في النهوض بالقطاع البريدي من خلال الابتكار والتكنولوجيا، بل يضع الدولة في موقع الريادة في دعم طموحات القطاع البريدي العالمي. ومع توقع أن يشهد سوق الخدمات اللوجستية في قطر نمواً كبيراً، فإن هذه الخطوة ستسهم بشكل كبير في تحقيق التطلعات الاقتصادية والتنموية في المنطقة.

مجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي - مايو 2023

شارك وفد قطري من الهيئة والشركة القطرية للخدمات البريدية (بريد قطر) في الدورة العادية الأولى لاجتماع مجلس إدارة الاتحاد البريدي العالمي لعام 2023، والذي عقد في المكتب الدولي للاتحاد البريدي العالمي في بيرن بسويسرا في الفترة من 8 إلى 12 مايو 2023.

وقد شاركت دولة قطر في الاجتماع بصفتها عضوًا في مجلس إدارة الاتحاد الجمركي الذي يضم 41 دولة عضوًا. وتضمن الاجتماع مناقشات حول مختلف المسائل المتعلقة بالقطاع البريدي والاتحاد البريدي العالمي. وعلى هامش الاجتماع، ترأس الوفد القطري بالاشتراك مع جمهورية بيلاروسيا اجتماع لجنة التعاون الإنمائي والمساعدة الفنية. وقد تضمن الاجتماع مناقشات حول مختلف القضايا المتعلقة باللجنة التي تنظر في البريد العالمي وتنفذها.

المؤتمر الاستثنائي الرابع للاتحاد البريدي العالمي - أكتوبر 2023

شارك وفد قطري من الهيئة والشركة القطرية للخدمات البريدية (بريد قطر) في المؤتمر الاستثنائي الرابع للاتحاد البريدي العالمي الذي عقد في الفترة من 1-5 أكتوبر 2023 في الرياض بالمملكة العربية السعودية. وعلى مدار خمسة أيام من الجلسات والجلسات العامة، بحث المؤتمر المقترحات المرتبطة بمواصلة انفتاح الاتحاد على الجهات الفاعلة في القطاع البريدي على نطاق أوسع، بالإضافة إلى قضايا أخرى ملحة في القطاع البريدي. وشملت الموضوعات الأخرى الخدمات المالية البريدية والعمل المناخي للقطاع البريدي.

ومن خلال حضور مثل هذه الفعاليات التي ينظمها الاتحاد البريدي العالمي، تساهم دولة قطر إلى جانب الدول الأعضاء الأخرى في تشكيل مستقبل القطاع البريدي العالمي نحو الأفضل، مما سيكون له تأثير مباشر على تطوير القطاع البريدي في قطر والقطاعات المحلية الأخرى المرتبطة بالخدمات البريدية. ونتيجة لذلك، سيتمكن المستهلكون من الحصول على خدمات بريدية أكثر تطوراً وأعلى جودة.

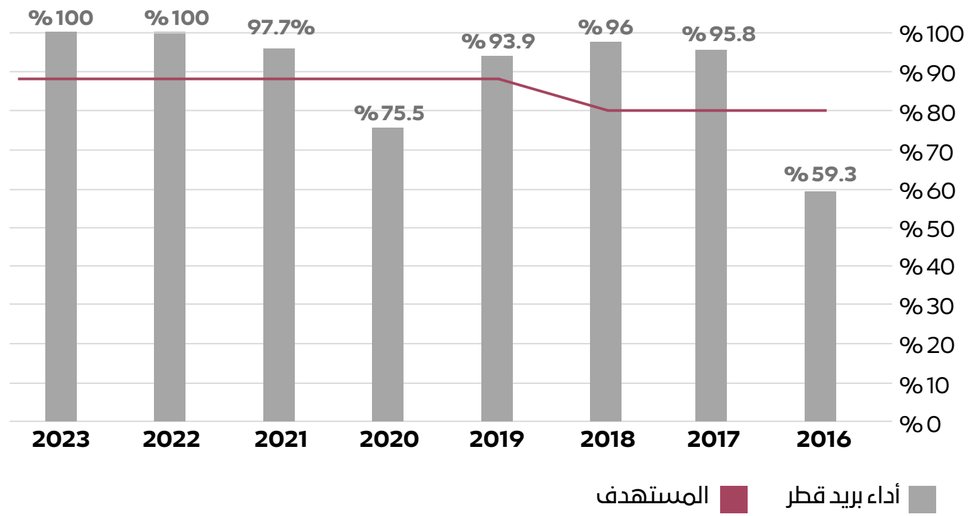
خدمة العملاء وجودة الخدمة (QoS)

قطع بريد قطر في العام 2023 خطوات كبيرة في تعزيز تجربة العملاء وجودة الخدمة في قطاع البريد، محققاً نجاحاً ملحوظاً وفقاً لتقييم الاتحاد البريدي العالمي. وقد كان التركيز على تقديم خدمة عملاء استثنائية وضمان معايير عالية للجودة أمراً محورياً في عمليات بريد قطر، لا سيما في مجالات مثل نظام البريد العالمي (GMS) وخدمة البريد السريع.تشمل المؤشرات الرئيسية لرضا العملاء التي أكدت على إنجازات بريد قطر ما يلي:

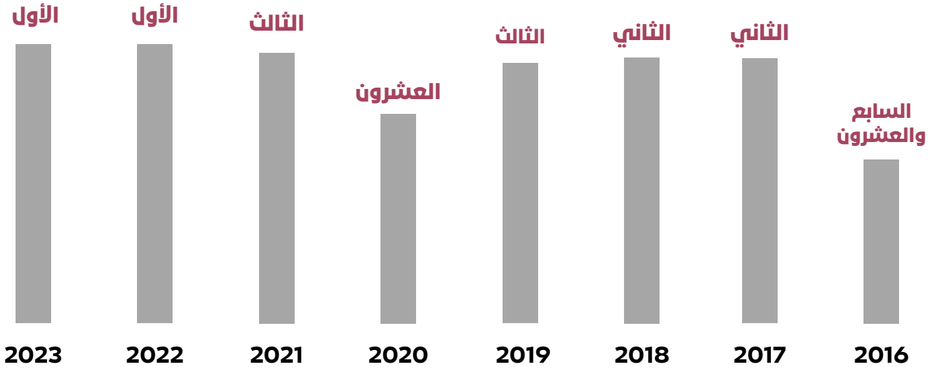
نظام الرصد العالمي (GMS)

نظام قياس لتتبع أداء الخدمات البريدية وتحسين جودتها على المستوى الدولي، وينفذه الاتحاد البريدي العالمي. منذ عام 2017، حافظت دولة قطر على درجة 90% وما فوق(باستثناء عام 2020 - بسبب تأثير جائحة كوفيد-19). وعلى مدار العامين الماضيين، حافظت قطر على درجة 100%، مما يجعلها رائدة على المستوى الدولي في أداء وجودة القطاع البريدي.

تقرير مقارنة نظام الرصد العالمي 2016-2023



تقرير مقارنة تصنيف نظام الرصد العالمي 2016-2023

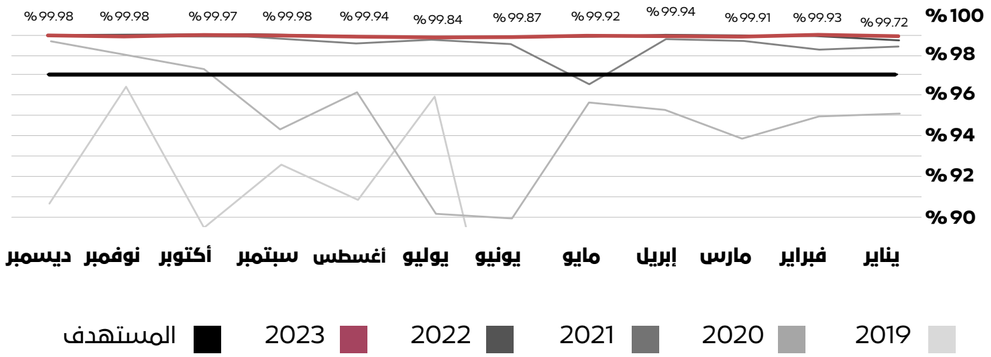


خدمة البريد السريع (EMS)

علامة تجارية عالمية تعتبر المنتج البريدي الأسرع في التسليم حيث تقدم خدماتها البريدية المتميزة في حوالي 200 دولة في جميع أنحاء العالم لإيصال للوثائق والبضائع من البداية إلى النهاية. في عام 2023، حقق بريد قطر معدل تسليم بلغ 99.4%، متجاوزاً بذلك النسبة المستهدفة سابقا التي كانت 98.0% .

انجازات خدمة البريد السريع (EMS)

نسبة الإنجاز لخدمات البريد السريع التي تم تسليمها (الواردة) منذ العام حتى الآن = 99.94% (الهدف = (98.00)



التحديات والتوقعات المستقبلية

في عام 2023، واجه بريد قطر تحديات متعددة، مدفوعاً في المقام الأول بالتحول السريع لسلاسل التوريد العالمية، ودخول منافسين جدد في السوق، وتوسع السوق الرمادية. وقد أكدت هذه التحديات الحاجة إلى التكيف الاستراتيجي والابتكار في قطاع البريد القطري.

ولمواجهة هذه التحديات والاستفادة من الفرص الناشئة، لا سيما في سياق الرقمنة وديناميكيات سلسلة التوريد العالمية المتطورة، شرعت الشركة القطرية للخدمات البريدية " بريد قطر" في تنفيذ خطة استراتيجية شاملة. وتؤكد هذه الخطة على تعزيز التعاون والتنسيق مع الجهات الحكومية لضمان توافق الخدمات البريدية المقدمة مع توقعات ومتطلبات أصحاب المصلحة والعملاء. وإدراكاً من بريد قطر لدوره كمشغل بريدي وطني، يلتزم بريد قطر بتقديم خدمات لا تلبي الاحتياجات الحالية فحسب، بل يتوقع أيضاً المتطلبات المستقبلية.

ومن المكونات الرئيسية للرؤية الاستراتيجية لبريد قطر توسيع نطاق حضوره الدولي، وبالتالي تأسيس حضور أكبر على الساحة العالمية. ويُنظر إلى هذا التوسع على أنه أمر بالغ الأهمية للمنافسة بفعالية مع الداخلين الجدد إلى السوق والتصدي للتحديات التي تفرضها السوق الرمادية. وعلاوة على ذلك، تعطي الاستراتيجية الأولوية لتعزيز جودة الخدمة وتحسين التكاليف لتعزيز الكفاءة العامة ورضا العملاء.

ومن خلال التركيز على هذه المجالات الاستراتيجية، يهدف بريد قطر إلى التغلب على تعقيدات المشهد الحالي لقطاع البريد، والاستفادة من الرقمنة والتكيف مع الديناميكيات المتغيرة لسلسلة التوريد العالمية. صُمم هذا النهج بنظرة مستقبلية تهدف إلى وضع بريد قطر في مكانة مرنة وتنافسية ومبتكرة في الأسواق البريدية المحلية والدولية.

التحول الرقمي في بريد قطر

شرعت الشركة القطرية للخدمات البريدية " بريد قطر" في رحلة تحول رقمي طويلة المدى، أحدثت ثورة في الخدمات البريدية لتتماشى مع العصر الرقمي من خلال الحلول المقدمة من التطبيق الاستراتيجي لبرنامج "Power Automate" وخدمات أزور السحابية، مما أتاح أتمتة أكثر من 1000 وثيقة مُرسلة يوميًا من خلال دمج تقنية الأتمتة الآلية والتعرف الضوئي على الحروف (OCR).

وبالشراكة مع شركة SquareOne، ذات الخبرة المعروفة في أتمتة العمليات الروبوتية وتقنيات مايكروسوفت، عززت شركة بريد قطر كفاءتها التشغيلية ودقتها وإدارة الوقت في مختلف جوانب خدماتها.

كما عزز مشروع الفرز الآلي من كفاءة خدماتها البريدية وإنتاجيتها بشكل كبير. ويستخدم هذا المشروع المتطور 70 روبوتًا قادرًا على معالجة ما بين 4,500 إلى 5,000 طرد في الساعة، أي بزيادة قدرها أربعة أضعاف في السعة، وفرز الطرود التي يصل وزنها إلى 30 كجم و60 سم. ويمثل هذا التطوير تحسناً كبيراً في عمليات بريد قطر، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد من سرعة المعالجة.

ويمتد تطبيق الأتمتة ليشمل لوحات معلومات جودة الخدمة في الوقت الفعلي وأدوات إعداد التقارير الآلية، والتي تسمح للإدارة بمراقبة العمليات عن كثب، مما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة، ويقلل بشكل كبير من العمل اليدوي ويوفر وقت الموظفين لمهام أكثر قيمة.

وتسلط محفظة الخدمات الموسعة-التي تشمل الآن خدمات رقمية أولاً مثل صناديق البريد الافتراضية المصممة خصيصًا للتجارة الإلكترونية وخدمات التوصيل المتخصصة للأدوية وبطاقات الهوية- الضوء على بعد نظر بريد قطر في الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين تقديم الخدمات وتجربة العملاء والكفاءة التشغيلية.

التقرير السنوي

الأفاق المستقبلية

استشراف رؤية قطر الرقمية في العام 2030

في الوقت الذي نتأمل فيه العام الماضي ونتطلع إلى المتطلبات المسقبلية، تقف هيئة تنظيم الاتصالات على أعتاب مرحلة جديدة تجسد روح وتطلعات دولة قطر الرقمية بحلول عام 2030.

وبتوجيهات من رئيس الهيئة المهندس أحمد بن عبدالله المسلماني وتماشيًا مع رؤية قطر الوطنية 2030، شرعت هيئة تنظيم الاتصالات في رحلة استراتيجية لإحداث ثورة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في الدولة. ولا ينصب تركيزنا على تعزيز بيئة سوق تنافسية ومبتكرة فحسب، بل أيضًا على ضمان مساهمة هذه القطاعات بشكل كبير في التنمية الشاملة والازدهار في قطر.

وتدعم خارطة طريقنا كلاً من استراتيجية التنمية الوطنية الثالثة (NDS3) والأجندة الرقمية 2030، حيث ترسم مساراً نحو تعزيز الاتصال، وتبني التحول الرقمي، والاستفادة من التقنيات الناشئة. وقد صُمم هذا التوجه الاستراتيجي لدفع عجلة النمو الاقتصادي، وتحسين جودة الحياة لمواطنينا، وتعزيز مكانة قطر كمركز تكنولوجي رائد في المنطقة وخارجها. وينصب تركيزنا، ونحن نتجه نحو عام 2030، على ستة مجالات رئيسية هي:-

- **تعزيز الاتصال والتحول الرقمي**
- **الابتكار وتعزيز التنافسية في السوق**
- **تطور الإطار التنظيمي**
- **دمج التقنيات الناشئة**
- **إشراك أصحاب المصلحة والتعاون معهم**
- **التواصل والشفافية**

تعزيز الاتصال والتحول الرقمي

- الالتزام بتعزيز البنية التحتية للاتصالات والبنية التحتية الرقمية في قطر لتحفيز النمو الاقتصادي وتحسين جودة الحياة.
- تبني مبادرات التحول الرقمي التي تهدف إلى تحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين تقديم الخدمات.

الابتكار وتعزيز التنافسية في السوق

- تعزيز سوق تنافسية ومبتكرة من خلال تطوير وتنفيذ سياسات منافسة قوية وأدوات تنظيمية.
- تحفيز نمو السوق، وتعزيز تجارب المستهلكين، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة.
- دعم تحول البلاد إلى اقتصاد قائم على المعرفة، مع التركيز على التنويع الاقتصادي والتنمية المستدامة.

تطور الإطار التنظيمي

- تطوير الإطار التنظيمي لهيئة تنظيم الاتصالات ليكون أكثر مرونة، مما يتيح التكيف السريع مع التطورات التكنولوجية مع ضمان حماية قوية للمستهلكين وتنافسية السوق.
- تطبيق ممارسات تنظيمية واضحة وعادلة وفعالة لضمان تكافؤ الفرص لجميع المشاركين في السوق.

دمج التقنيات الناشئة

- التركيز على تكامل التقنيات الناشئة مثل إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل لتعزيز الابتكار في قطاع الاتصالات.
- دعم نشر تقنيات الجيل التالي، وضمان توافر الطيف الراديوي، وتحديث الأدوات التنظيمية حسب الحاجة.

إشراك أصحاب المصلحة والتعاون معهم

- إعطاء الأولوية لإشراك أصحاب المصلحة المحليين والدوليين في القطاع من خلال الحوار المستمرمعهم.
- تعزيز ثقافة التعاون داخل الهيئة ومع أصحاب المصلحة الخارجيين لتطوير حلول تفيد بيئتي الاتصالات والبريد.

التواصل والشفافية

- الحفاظ على التواصل المفتوح والشفاف مع جميع أصحاب المصلحة، مع التأكيد على أهمية التعاون في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية.
- نقل الرسائل الرئيسية حول التزام الهيئة بتعزيز سوق تنافسية ومبتكرة، وضمان وصول فوائد الخدمات عالية الجودة والمتنوعة والميسورة التكلفة إلى المستهلكين.

التقرير السنوي

هيئة تنظيم الاتصالات
دولة قطر

Communications
Regulatory Authority
State of Qatar

وبالتطلع إلى العقد القادم، تخطط الهيئة لمسيرة تنظيمية تتسم بالديناميكية، مع التركيز على تعميق مشاركة أصحاب المصلحة والتكامل السلس مع التطورات التكنولوجية. يُتوقع أن يكون لهذا النهج تأثير عميق على قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد، مما يسهم في تعزيز النمو الاقتصادي، وتحسين جودة الخدمات، وضمان أن تظل قطر في طليعة التطور الرقمي على المستوى العالمي.

وفي الختام، نؤكد مجددًا التزامنا برؤية قطر الرقمية. ومن خلال التركيز الاستراتيجي، والمواءمة مع الأهداف الوطنية، والتفاني الجماعي لفريق عملنا وشركائنا، سنمضي معًا بثقة نحو المستقبل، ممهدين الطريق لتحقيق طموحاتنا بحلول عام 2030، مستهدفين إطلاق الإمكانات الكاملة للمشهد الرقمي في بلدنا ووضع معايير جديدة للريادة.

استشراف مستقبل رقمي مزدهر لدولة قطر

Email: info@cra.gov.qa | www.cra.gov.qa