



الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
المعهد العالي لإدارة الأعمال

تحليل سوق الاتصالات في سورية Communication Market Analysis In Syria

رسالة أعدت لنيل درجة الماجستير في إدارة تنظيم الاتصالات

إعداد الطالبة
رانيا بوسعد

إشراف

الدكتور محمد الجلاي

الدكتور حيان ديب

١٤٣١ هجري - ٢٠١٠ ميلادي

لا يعبر هذا العمل إلا عن وجهة نظر معدّه
ولا يتحمل المعهد أي مسؤولية جراء ذلك العمل.

خلاصة

في ظل الانفجار المعلوماتي الذي أخذ بالاتساع في نهاية القرن العشرين، والانتقال إلى عصر المعرفة الذي تغير فيه مفهوم الإنتاج لصالح الإنتاج المعرفي التكنولوجي، نمت الحاجة إلى وسائل الاتصالات التي تعتبر العمود الفقري الذي يقوم عليه هذا الاقتصاد المعرفي، بل أصبحت وسائل الاتصال هي الضرورة اللازمة لبنائه، ومن هنا يبرز دور قطاع الاتصالات كلاعب أساسي ومحوري في عملية التنمية الحديثة.

ونظراً لأهمية هذا القطاع كان لابد من التعريف به والوصول إلى مكانه وتحليل العوامل المؤثرة فيه، ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث الذي يهدف إلى: التعريف بسوق الاتصالات ومكوناتها، والأسواق الجزئية التي يتكون منها، ودراسة العرض والطلب في السوق السورية والعلاقة بينهما، بالإضافة إلى دراسة أثر الجانب السياسي والاقتصادي والبشري والتقني على هذه السوق.

وقد تم تنفيذ دراسة وصفية تحليلية لسوق الاتصالات السورية، واستخدام منهجية PEST في عملية التحليل.

وكانت أهم نتائج البحث مايلي:

- تشكل إيرادات قطاع الاتصالات مورداً ملحوظاً للخزينة العامة في الدولة، ما يعكس الدور الذي يلعبه هذا القطاع في عملية التنمية الشاملة.
- بالرغم من التوجه نحو اقتصاد السوق الاجتماعي، إلا إنه لا تزال الأسعار في أسواق الاتصالات الجزئية محكومة بمجموعة من العوامل المحيطة والتي تحد من دور العرض والطلب في تحديد الأسعار في هذه الأسواق.
- يشكل صدور قانون تنظيم الاتصالات الفرصة الأكبر أمام القطاع، خاصةً في ظل إمكانية بناء العملية التنظيمية وفق الرؤى التنظيمية العالمية الحديثة، متجاوزين بذلك المراحل التي مرت بها الدول الأخرى.

الشكر

أتقدم بالشكر إلى الدكتور محمد الجلاي، والدكتور حيان ديب لما قدماه لي من وقتٍ وجهدٍ وأفكارٍ ساهمت في إنجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر إلى كافة الفريق التدريسي الذي رافقنا خلال فترة الدراسة، لقد استحقوا جميعاً لقب الأستاذ المعلم.

الإهداء

إلى طفلي ذات الربيعين، علها تغفر لي غيابي عنها بداعي الدراسة

المحتويات

٦	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
٦	١-١ مقدمة عامة
٦	٢-١ مصطلحات البحث
٨	٣-١ الدراسات السابقة
٩	١-٣-١ المحور الأول
٩	١-٣-١-١ دراسة سوق البرمجيات في سورية
٩	٢-٣-١-١ دراسة السوق البريدية في سورية
١٠	٢-٣-١ المحور الثاني
١٠	١-٢-٣-١ دراسة ماجستير حول سوق الهاتف النقال في الجزائر
١٠	٢-٢-٣-١ دراسة لسوق الحزمة العريضة في الأردن
١١	٣-٢-٣-١ دراسة لسوق الهاتف النقال في الأردن
١١	٤-١ مشكلة البحث
١٢	٥-١ تساؤلات البحث
١٢	٦-١ أهمية البحث
١٢	٧-١ أهداف البحث
١٢	٨-١ إجراءات البحث
١٢	١-٨-١ أسلوب ومنهج البحث
١٢	٢-٨-١ حدود البحث
١٣	٣-٨-١ أدوات جمع البيانات
١٥	الفصل الثاني: التعريف بسوق الاتصالات ومكوناته
١٥	١-٢ مقدمة
١٥	٢-٢ أهمية سوق الاتصالات
١٧	٣-٢ تعريف سوق الاتصالات ومكوناته
١٩	٤-٢ تجزئة (تقسيم) السوق
٢٠	١-٤-٢ سوق الهاتف الثابت
٢٣	٢-٤-٢ سوق الهاتف النقال
٢٤	٣-٤-٢ سوق الإنترنت
٢٦	٥-٢ خلاصة
٢٨	الفصل الثالث: تحليل <i>PEST</i>
٢٨	١-٣ مقدمة
٢٨	٢-٣ المحيط السياسي
٢٨	١-٢-٣ الوضع الاستراتيجي السوري

٢٩ البيئية التشريعية ٢-٢-٣
٣٠ مبررات قوانين تنظيم الاتصالات ١-٢-٢-٣
٣١ دور الهيئات الناظمة ٢-٢-٢-٣
٣٢ نظرة عامة على قانون تنظيم الاتصالات في سورية ٣-٢-٢-٣
٣٤ أسباب تأخر صدور قانون تنظيم الاتصالات ٤-٢-٢-٣
٣٦ نقاط تستدعي الإضاءة عليها ٥-٢-٢-٣
٣٧ الأثر التنظيمي على أسواق الاتصالات والتحويلات التنظيمية الجديدة ٦-٢-٢-٣
٤٠ أثر صدور قانون تنظيم الاتصالات على سوق الاتصالات ٧-٢-٢-٣
٤٢ المحيط الاقتصادي ٣-٣
٤٢ تغيرات ما قبل أزمة عام ٢٠٠٨ الاقتصادية ١-٣-٣
٤٣ أثر الأزمة الاقتصادية على أسواق الاتصالات ٢-٣-٣
٤٤ الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورأس المال المخاطر ٣-٣-٣
٤٦ مصادر تمويل مشاريع الاتصالات في سورية ٤-٣-٣
٤٦ القطاع العام الحكومي ١-٤-٣-٣
٤٧ القطاع الخاص ٢-٤-٣-٣
٤٧ الشراكة بين القطاعين العام والخاص ٣-٤-٣-٣
٤٩ برامج التمويل العالمية والمنظمات غير الربحية ٤-٤-٣-٣
٤٩ العامل البشري ٤-٣
٤٩ البنية السكانية ١-٤-٣
٥٠ المحور التعليمي ٢-٤-٣
٥١ محور تسيير الموارد البشرية ٣-٤-٣
٥٣ الإطار التقني ٥-٣
٥٣ شبكات الجيل التالي (Next Generation Network) ١-٥-٣
٥٣ خدمات الجيل التالي ٢-٥-٣
٥٤ خدمات الجيل التالي في الدول العربية ٣-٥-٣
٥٥ تحليل شبكات الجيل التالي ٤-٥-٣
٥٥ خدمات الجيل التالي في سورية ٥-٥-٣
٥٧ الفصل الرابع: الفرص والتحديات
٥٧ مقدمة ١-٤
٥٧ الفرص والتحديات التي تواجه قطاع الاتصالات عامة ٢-٤
٥٧ تفعيل المنافسة وفتح الأسواق ١-٢-٤
٥٨ تطوير البنى التحتية للاتصالات والقيام بالاستثمارات اللازمة ٢-٢-٤
٥٩ الفرص والتحديات التي تواجه قطاع الاتصالات نتيجة خصوصية الحالة السورية ٣-٤
٦٠ فرص وتحديات الهاتف الثابت في سورية ٤-٤
٦٠ الاستفادة من استمرار الطلب على الهاتف الثابت ١-٤-٤

٦١	٢-٤-٤ الاستفادة من إيرادات الهاتف الثابت
٦٢	٣-٤-٤ تقديم خدمات القيمة المضافة
٦٢	٥-٤ فرص وتحديات الهاتف النقال في سورية
٦٢	١-٥-٤ زيادة انتشار الهاتف النقال
٦٢	٢-٥-٤ زيادة إيرادات الهاتف النقال
٦٣	٣-٥-٤ ترابط استثمارات الهاتف النقال والثابت
٦٣	٦-٤ فرص وتحديات الانترنت في سورية
٦٣	١-٦-٤ معدل انتشار الانترنت
٦٣	٢-٦-٤ بدء انتشار خدمة الانترنت عن طريق استخدام خدمة الجيل الثالث 3G
٦٦	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
٦٦	١-٥ النتائج
٦٧	٢-٥ التوصيات
٦٧	١-٢-٥ على المستوى التشغيلي
٦٨	٢-٢-٥ على المستوى التنظيمي
٦٩	٣-٥ دراسات مستقبلية مقترحة

قائمة الأشكال

- الشكل رقم ١ العناصر المحددة للسوق
- الشكل رقم ٢ تطور مؤشرات الهاتف الثابت
- الشكل رقم ٣ تطور عدد الهيئات الناظمة لقطاع اتصالات في العالم
- الشكل رقم ٤ مدى ارتباط مستوى المنافسة مع عدد الهيئات الناظمة لقطاع الاتصالات في العالم
- الشكل رقم ٥ مدى الترابط بين مستوى المنافسة وعدد مشتركى الهاتف النقال في العالم
- الشكل رقم ٦ مدى الترابط بين مستوى المنافسة وعدد مشتركى النطاق العريض الثابت في العالم
- الشكل رقم ٧ حصة القطاعات المختلفة من رأس المال المخاطر في العالم

قائمة الجداول

- الجدول رقم ١ عدد المراكز الهاتفية
- الجدول رقم ٢ تطور مؤشرات الهاتف الثابت في سورية
- الجدول رقم ٣ تطور عدد الطلبات المقدمة والمتوقعة للهاتف الثابت
- الجدول رقم ٤ سلة أسعار الهاتف الثابت والنقال والانترنت في سورية وبعض الدول المجاورة
- الجدول رقم ٥ تطور مؤشرات الهاتف النقال في سورية
- الجدول رقم ٦ تطور مؤشرات الانترنت في سورية
- الجدول رقم ٧ تطور معدل عدد الاشتراكات لكل عامل في المؤسسة العامة للاتصالات
- الجدول رقم ٨ حصة إيرادات الاتصالات الدولية من إجمالي إيرادات الهاتف الثابت
- الجدول رقم ٩ فرص وتحديات كل من سوق الهاتف الثابت والهاتف النقال والانترنت في سورية

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

١-١ مقدمة عامة

في ظل الإصلاحات والتغييرات التي حدثت على هيكل الاقتصاد الوطني، وخاصةً في ظل التحول نحو اقتصاد السوق الاجتماعي، وفتح المنافسة للتحول نحو اقتصاد لا يعترف إلا بالعمل والكفاءة واغتنام الفرص لتحويلها إلى مكاسب، أصبح لزاماً على المؤسسات الاقتصادية العامة منها والخاصة التكيف مع هذا الواقع الجديد، وبالتالي التركيز على تحليل السوق وفهم خصائصه.

وتعتبر دراسات تحليل الأسواق من أكثر الدراسات تعقيداً من حيث المنهجية العلمية المتبعة، وأساليب التحليل المعتمدة، وضخامة حجم البيانات، وكثرة المتغيرات والعوامل التي تتعامل معها.

وقطاع الاتصالات يعتبر من أهم القطاعات التي عرفت تطوراً سريعاً في هياكلها وتقنياتها وخدماتها، باستعمالها لتكنولوجيا الاتصال السريع، وخاصةً في نهاية القرن الماضي مع دخول تقنية الاتصال الرقمي، حيث عرف العالم ثورةً في عالم الاتصال بظهور الهاتف النقال وشبكات الحزمة العريضة.

فبرزت الحاجة الملحة لإعادة هيكلة هذا القطاع من أجل ضمان نفاذ أكبر للمواطنين إلى خدمات الاتصالات، وتخفيض تكاليف هذه الخدمات عن طريق زيادة المنافسة، من جراء فتح المجال أمام جميع الشركات وفقاً لقواعد ضابطة محددة، ومن هنا يظهر جلياً ملامح هذا البحث الذي تناول تحليل أسواق الاتصالات في سورية.

١-٢ مصطلحات البحث

مجتمع المعلومات	المجتمع الذي يعتبر خلق ونشر وتقاسم واستخدام وتكامل المعلومات، نشاطاً سياسياً واقتصادياً وثقافياً.
اقتصاد المعرفة	الاقتصاد الذي يستثمر المعرفة الناتجة عن المعلومات، في خلق الثروات.
رأس المال المخاطر	وسيلة تمويلية للمشاريع التي تسعى إلى تطبيق أفكار تكنولوجية ولا يتوفر لأصحابها الأموال اللازمة لتحويلها إلى أعمال تجارية، وينطوي رأس المال المخاطر على معادلة: مخاطر أكبر = عائد مرتفع.

المعرفة والمهارات والإمكانات والقدرات والصفات والخصائص المختلفة الكامنة في الأفراد، والتي لها صلة وارتباط بالنشاط الاقتصادي، ومدى استخدام الأفراد لكل ما يتعلمونه وما يمتلكونه استخداماً مرتبطاً بالنشاط الاقتصادي	رأس المال البشري
Build Operate Transfer عقود بناء المشروع وتشغيله من قبل جهة ما، ومن ثم نقل ملكيته للدولة.	عقود الـ BOT
وهو المشغل المتواجد في السوق والذي يمتلك حصةً كبيرة منه.	المشغل القائم
وهو المشغل الذي يقوم بتقديم الخدمة من دون أن يكون لديه البنية التحتية أو الشبكة.	المشغل الافتراضي
الطلبات المقدمة للحصول على الخدمة وغير المنفذة.	قائمة الانتظار
هي الخدمات التي تقدم ما بعد تقديم الخدمة الأساسية، وتعتبر خدمة تقديم الصوت هي الخدمة الأساسية في قطاع الاتصالات.	خدمات القيمة المضافة
نظام يقوم بربط المصارف، وتأمين عمليات التحويل المصرفية فيما بينها.	محول وطني للمصارف
وتشمل النص، الصوت، الصور الثابتة، الصور المتعددة، الفيديو	الوسائط المتعددة
القدرة الاستيعابية للمقسم لتقديم الخدمة.	سعات المقاسم الهاتفية
الشبكات التي تؤمن سرعة اتصال عالية بالإنترنت.	شبكات الحزمة العريضة
المجال الترددي المستخدم لتقديم خدمات الاتصالات.	الطيف الترددي
هي الشبكات التي تسمح بتأمين مجموعة مختلفة من الخدمات بما فيها خدمة الإنترنت باستخدام بروتوكول الهاتف النقال.	شبكات الجيل الثالث 3G
Next Generation Network هي الشبكات التي تسمح بنقل مختلف أنواع البيانات (نصوص، صورة، فيديو، صوت)، باستخدام الحزمة العريضة.	شبكات الجيل التالي
نوع من أنواع النفاذ إلى الإنترنت عبر خطوط الهاتف ولكن بسرعات متوسطة.	Dial up
Asymmetric Digital Subscriber Line تقنية لنقل البيانات عبر خطوط الهاتف النحاسية وبسرعة عالية.	ADSL

virtual private network الشبكة التي تسمح بربط الشبكات المتباعدة باستخدام البنية التحتية للاتصالات.	VPN
Public Data Network الشبكة الوطنية التي تسمح باستخدام البنية التحتية لنقل الصوت في تقديم خدمة تبادل المعطيات للعموم.	PDN
مصطلح عام لأي بنية شبكية من النطاق العريض تستخدم الألياف الضوئية.	FTTx
شبكة الألياف الضوئية الواصلة لكل منزل.	FTTH
شبكة الألياف الضوئية الواصلة لكل منزل أو موقع عمل.	FTTH&B
Voice Over Internet Protocol مصطلح عام يطلق على التقانات التي تقدم خدمة نقل الصوت عبر شبكة الأنترنت..	VOIP
Cable television نظام لتقديم خدمة التلفاز عبر الأمواج الراديوية وباستخدام شبكات الألياف الضوئية أو النحاسية، بدلاً من البث الهوائي.	Cable TV
Internet Protocol television نظام لتقديم خدمة التلفاز باستخدام شبكة الأنترنت.	IPTV
نظام لتقديم خدمة التلفاز باستخدام شبكة الهاتف النقال.	Mobile TV
Video on Demand هو النظام الذي يسمح للمستخدمين باستعراض الفيديو حسب الطلب.	VOD
Worldwide Interoperability for Microwave Access تقنية تؤمن النفاذ الشامل للأنترنت عبر شبكة الهاتف النقال.	WiMAX

١-٣ الدراسات السابقة

اعتمد الباحث على الدراسات السابقة كإطار مرجعي للبحث، إذ تمكن من خلال الاطلاع على مجموعة من هذه الدراسات، من تحديد منهجية العمل التي سيتم اعتمادها أثناء تنفيذه للبحث، وتقسيم الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها إلى محورين:

- محور تحليل أسواق لقطاعات مشابهة لقطاع الاتصالات.
- محور تحليل أسواق اتصالات جزئية في مجتمعات بحثية مختلفة.

وسيتم استعراض هذه الدراسات وفقاً لهذين المحورين.

١-٣-١ المحور الأول

١-٣-١-١ دراسة سوق البرمجيات في سورية

نفذت هذه الدراسة لصالح وزارة الاتصالات والتقانة وبتمويل من الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية من قبل المركز العربي للتنمية، وذلك في منتصف عام ٢٠٠٩، بعنوان واقع صناعة البرمجيات في سورية.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أفضل بأهمية صناعة البرمجيات في سورية والتعرف العميق على واقع هذه الصناعة من كافة جوانبها، جانب العرض والطلب، والطلب الكامن، والجوانب الأخرى ذات العلاقة، وتحديد نقاط القوة والضعف، وتطوير خطة عمل للنهوض بهذه الصناعة.

تمت دراسة سوق البرمجيات في سورية باعتباره مجتمع البحث، عن طريق دراسة للطلب تشمل كافة الجهات العامة، وعينة من القطاع الخاص تشمل ١٢٠ شركة تتوزع بين شركات صناعية وتجارية. ودراسة العرض التي شملت عينة تبلغ ٥٠ شركة من شركات القطاع الخاص العاملة في صناعة البرمجيات.

تمت الدراسة عبر إعداد استبيان يشمل المؤشرات الأساسية الواصفة لقطاع البرمجيات. أما النتائج التي توصلت لها الدراسة فهي وضع خطة عمل لتطوير هذه الصناعة في سورية.

١-٣-١-٢ دراسة السوق البريدية في سورية

نفذت هذه الدراسة لصالح المؤسسة العامة للبريد وبتمويل من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)، من قبل شركة أبو غزالة وشركاه للاستشارات، وذلك في الربع الأول من عام ٢٠١٠، بعنوان استكمال دراسة السوق البريدية في سورية.

وقد نفذت هذه الدراسة بهدف تطوير وبناء سياسة شاملة للقطاع البريدي في سورية، وتصميم استراتيجية للخدمات البريدية الشاملة بناءً على حاجات السوق، ومراجعة واستكمال عدد من البيانات والمعطيات الرقمية الخاصة بالقطاع البريدي.

وقد تم تنفيذ الدراسة باستخدام البحث الميداني من خلال الاستبيان والمقابلات الميدانية، وبالبحث المكتبي، وبإجراء دراسات مقارنة مع انكلترا ومصر. وشمل نطاق البحث المكتبي الجمهورية العربية السورية، أما نطاق البحث الميداني فشمل المحافظات: دمشق، ريف دمشق، حلب، اللاذقية، حمص، دير الزور، وشملت دراسة المقارنة جمهورية مصر وبريطانيا متضمنةً بحثاً مكتبياً فقط.

ويعتبر من أهم نتائج البحث هو التعرف على المشغلين البريديين وخصائصهم المختلفة، وتحديد حجم الطلب والعرض الحالي والمستقبلي للخدمات البريدية، وسبل التأسيس لخدمات بريدية شاملة في سورية بناءً على تحليل الطلب والعرض الذي تم تنفيذه.

١-٣-٢ المحور الثاني

١-٣-٢-١ دراسة ماجستير حول سوق الهاتف النقال في الجزائر

تم إعداد هذه الدراسة من قبل الطالب تاوتي عبد العليم جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، عام ٢٠٠٦، بعنوان: دراسة سوق خدمة اتصالات الهاتف النقال في الجزائر في الفترة من ٢٠٠٠ إلى ٢٠٠٥. هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بدراسات السوق ومنهجيتها، وكيفية جمع البيانات عن السوق، وطرق تحليل هذه البيانات، والوصول إلى معرفة خصائص سوق الهاتف النقال في الجزائر. أما مجتمع الدراسة فهو جميع مشتركي الهاتف النقال في الجزائر، والعينة المدروسة مكونة من ٧٠٠ حالة مأخوذة عشوائياً. أما عن المنهج الذي تم إتباعه فقد استخدم المنهج التحليلي الوصفي فيما يتعلق بالجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة المعتمد على الدراسة التطبيقية والميدانية عبر تنفيذ استبيان وزرع على العينة المأخوذة. وكان من أهم نتائج الدراسة أن السوق الجزائرية للهاتف النقال سوق فتية متغيرة بشكل كبير تبعاً لتغير أذواق ورغبات المستهلك الجزائري، مما يستدعي إجراء دراسات سوق دورية مواكبة لهذا التطور السريع في السوق.

١-٣-٢-٢ دراسة لسوق الحزمة العريضة في الأردن

تم إعداد هذه الدراسة من قبل الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات الأردنية، وذلك في الربع الأخير من عام ٢٠٠٩، وبالعنوان: مراجعة لأسواق الاتصالات: وثيقة استشارية لسوق الحزمة العريضة " Review Telecommunication Markets: Public Consultation Document on Fixed Broadband Markets". هدفت هذه الدراسة إلى مراجعة الإجراءات التنظيمية السببية التي قامت بها الهيئة في إطار سوق الحزمة العريضة، وتحديد فيما إذا كانت هذه الإجراءات قد أدت الأهداف المنشودة منها أم لا، واقتراح إجراءات تنظيمية جديدة إذا ما اقتضت الحاجة.

تم تنفيذ هذه الدراسة على سوق الحزمة العريضة في الأردن باعتباره مجتمع البحث، وقد تم تنفيذ دراسة وصفية للأسواق الجزئية المكونة لهذه السوق، مثل سوق البنية التحتية للحزمة العريضة، وسوق الجملة لخدمات الحزمة العريضة، وسوق التجزئة لهذه الخدمات. نتج عن الدراسة مجموعة من الأسئلة الاستشارية التي يجب أن تتم مناقشتها مع الجهات صاحبة العلاقة بهدف الوصول إلى الصيغة المثلى للإجراءات التنظيمية التي يجب أن تتبعها الهيئة الناظمة في السوق المستهدفة.

١- ٢- ٣- دراسة لسوق الهاتف النقال في الأردن

تم إعداد هذه الدراسة من قبل الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات الأردنية، وذلك في نهاية عام ٢٠١٠، وبمعنا: مراجعة لأسواق الاتصالات: وثيقة استشارية لسوق الهاتف النقال "Review Telecommunication Markets: Public Consultation Document on Mobile Markets". تم تنفيذ هذه الدراسة بهدف تقييم الإجراءات التنظيمية التي قامت بها الهيئة الناظمة الأردنية في سوق الهاتف النقال، وتحديد فيما إذا كان هناك حاجة إلى إعادة صياغة هذه الإجراءات أو فرض إجراءات تنظيمية جديدة.

وقد نُفذت دراسة وصفية لسوق الهاتف النقال في الأردن باعتباره مجتمع البحث، بعد تقسيمها لمجموعة من الأسواق الجزئية، مثل سوق الجملة لخدمات الهاتف النقال، وسوق التجزئة، بالإضافة إلى سوق البنية التحتية.

وأهم ما نتج عن هذه الدراسة هي مجموعة الأسئلة الاستشارية التي ستطرحها الهيئة على الجهات التي ترغب بالتشاور معها، بهدف الخروج بالإجراءات التنظيمية الأنسب، بالإضافة إلى المؤشرات التي تُحدّد وفقاً لها القوى المهيمنة في سوق الهاتف النقال.

١- ٤ مشكلة البحث

تعتبر أسواق الاتصالات من أكثر الأسواق حيويةً في العالم، نظراً لما تتصف من ديناميكيةٍ وتتطور سريعين يجعلانها سوقاً نشطة دائمة الحركة، وللتأثير المتبادل بينها وبين كافة الأسواق في القطاعات الأخرى كالتجارة والسياحة والصناعة وغيرها، ومن هنا ونتيجةً لتشعب العلاقات في، ومع هذه السوق ظهرت مشكلة البحث في ضرورة توصيف سوق الاتصالات السورية وأهميتها ومكوناتها، وتحديد العوامل التي تؤثر فيها، مع ضرورة التركيز على توصيف المحيط المشكل لها وأثره عليها.

١-٥ تساؤلات البحث

- بماذا تتصف سوق الاتصالات السورية؟
- ماهي المؤشرات التي تعبر عن حجم العرض والطلب فيها؟
- ما هو المحيط المكون لهذه السوق، وبماذا يتصف؟

١-٦ أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث لما يقدمه من مقارنة بين الأسواق بمفهومها العام وسوق الاتصالات بشكل خاص، ومن دراسة للمحيط المكون لهذه الأسواق. أما الأهمية العملية فهي تكمن فيما يقدمه البحث من توصيف لهذه الأسواق والعوامل المؤثرة فيها، وبالتالي تحديد المشاكل التي تعاني منها، ومكامن القوة التي يمكن الاستفادة منها، وإسقاط هذه المحاور كلها على السوق السورية، بهدف تمكين أصحاب القرار من اتخاذ الإجراءات المناسبة، بغية تحسين أداء القطاع ورفع فعاليته.

١-٧ أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

- توصيف سوق الاتصالات ومكوناتها والأسواق الجزئية التي تتكون منها.
- تحديد العرض والطلب في سوق الاتصالات السورية وتوصيف العلاقة بينهما.
- توصيف المحيط السياسي والاقتصادي والبشري والتقني المؤثر على هذه السوق، وتحليل أثر التغيرات العالمية عليه.

١-٨ إجراءات البحث**١-٨-١ أسلوب ومنهج البحث**

تضمن البحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة الموضوع، وقد تم استخدام أداة PEST في عملية التحليل المنفذة.

١-٨-٢ حدود البحث

مكاتباً: سوق الاتصالات في الجمهورية العربية السورية، وإن كان في كثير من الحالات قد تمت الدراسة على المستوى العالمي، ولكن بهدف إسقاط هذه التغيرات العالمية على سوق الاتصالات السورية.

زمنياً: تم الاعتماد أثناء الدراسة على بيانات عام ٢٠٠٩ إلا إذا تعذر الحصول عليها، أما بالنسبة للمواضيع ذات البعد التاريخي فقد تمت دراسة هذه المحاور تاريخياً لتوضيح مدى انعكاسها على الواقع السوري، مع التركيز على الفترة الممتدة بين عامي ٢٠٠٠ و ٢٠١٠ وهي فترة نمو قطاع الاتصالات وخاصة بعد دخول الهاتف النقال، واستشراف لتطور السوق خلال الفترة الزمنية القادمة.

١-٨-٣ أدوات جمع البيانات

البحث الميداني: تم استخدام المقابلات الميدانية أثناء تنفيذ هذا البحث، وتمثل بإجراء مقابلات منظمة ذات أسئلة محددة، حيث تم تحديد الأشخاص القادرين على تزويد الباحث بالمعلومات الهامة، كما تم تنظيم أسئلة جاهزة ل طرحها على الأشخاص الذين تمت مقابلتهم بهدف توجيهه المقابلة بالاتجاه المرغوب للحصول على أكبر قدر من الكفاءة والفاعلية في تلك المقابلات، وقد تم اختيار:

- مسؤولين في وزارة الاتصالات والمؤسسة العامة للاتصالات.
 - بعض ممثلي شركات القطاع الخاص العاملة في مجال سوق الاتصالات.
- وفيميلي أسماء الأشخاص الذين تمت مقابلتهم والمواقع التي يشغلونها:

الاسم	الموقع	مدة المقابلة
١. د. عماد الصابوني	وزير الاتصالات والتقانة	٣٠ دقيقة
٢. م. ناظم بحصاص	مدير عام المؤسسة العامة للاتصالات	٤٥ دقيقة
٣. م. طارق بدور	مدير شبكة تبادل المعطيات في المؤسسة العامة للاتصالات	٦٠ دقيقة
٤.	مدير إدارة التسويق والمبيعات في شركة سيرياتيل	٤٥ دقيقة
٥. د. هشام أروداكي	كبير مدراء التسويق الاستراتيجي في شركة MTN	٣٠ دقيقة
٦. م. علي مكارم	مدير القسم الفني في إدارة الترابط الشبكي	٦٠ دقيقة

البحث المكتبي: تم جمع المعلومات الثانوية ذات العلاقة بالبحث والمتوفرة في مصادر المعلومات المختلفة والتي شملت:

- المعلومات المتوفرة لدى الجهات الرسمية مثل: المؤسسة العامة للاتصالات، المكتب المركزي للإحصاء، هيئة تخطيط الدولة، وغيرها من الجهات الرسمية ذات الصلة.
- محركات البحث وبنوك المعلومات المتوفرة عبر الإنترنت.

الفصل الثاني

التعريف بسوق الاتصالات ومكوناته

٢-١ مقدمة

تعتبر سوق الاتصالات من الأسواق الأكثر حيويةً وتداخلاً مع الأسواق الأخرى، لذلك سيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى تحديد أهمية وأثر هذه السوق على الاقتصاد الوطني، ثم التعريف بهذه السوق وأهم مكوناتها، والأسواق الجزئية لها مع استعراض للأسس التي يتم وفقها تجزئة السوق، ومن ثم استعراض لأهم الأسواق الجزئية لسوق الاتصالات السورية، من حيث توصيف جانب العرض والطلب في كل منها، وتحليل أولي لقيم المؤشرات التي تعبر عن هذا العرض والطلب.

٢-٢ أهمية سوق الاتصالات

إن التطور المتسارع لتقنية المعلوماتية واندماجها بالاتصالات أصبح في مركز التحولات العالمية الاقتصادية والاجتماعية. ويتكون قطاع تقنية المعلوماتية والاتصالات من مجموعة من الصناعات التي تهتم بجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها وعرضها وتبادلها وأنشطة الخدمات التي تتولى تقديم خدمات الإنترنت وخدمات وتجهيزات الاتصالات وتقانة المعلوماتية، وتقنية السمعيات والمرئيات والوسائط المتعددة والبيث الرقمي، والمكتبات ومراكز التوثيق، ومزودي المعلومات والخدمات التجارية، وخدمات المعلومات عبر الشبكات، وغيرها من الخدمات المرتبطة بالمعلوماتية والاتصالات. هذه المكونات المبنية في أساسها على تقانات مستقلة بعضها عن بعض، بدأت بالاندماج لتشكل بمجموعها خصائص المجتمع المعلوماتي. ودخل مفهوم " البنى التحتية الوطنية للمعلومات" التي يمكن تعريفها بأنها التقنيات والوسائل والتشريعات التي تسهل عملية استخدام تقنية المعلوماتية والاتصالات كما ظهر مفهوم "البنى التحتية العالمية للمعلومات"^١، ونتيجةً لهذا التداخل الدائم بين الاتصالات والمعلومات يصعب في العديد من الحالات الحديث عن قطاع الاتصالات بشكل منفصل عن قطاع تكنولوجيا المعلومات.

تقانات الاتصالات والمعلومات عنصر داعم للتنمية الاجتماعية والاقتصادية إذ تتيح للدول النامية فرصاً لم تكن متاحة لها سابقاً لإحراز التنمية المستدامة. ومع ذلك فإن تقانات الاتصالات والمعلومات لا تمثل بحد ذاتها هدفاً تنموياً للدول النامية إلا في بعض الحالات

^١ التقرير الاستشراقي، ٢٠٠٧، ص ٢٦٧

الخاصة، ولكنها تبقى أداة تنموية متميزة تساعد على زيادة الإنتاجية وتحفيز النمو ودعم إحداث فرص العمل والارتقاء برفاهية المجتمع ومجاراة التنافس في السوق العالمية. كما أنها الوسيلة لتحقيق مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة.

وتعتبر تقانات الاتصالات والمعلومات أحد المحركات الأساسية للاقتصاد، وإن تنشيط استخدامها وإنتاجها واستهلاكها يساعد في دفع عجلة النمو الاقتصادي والاجتماعي ويؤثر تأثيراً إيجابياً على جميع المؤثرين والفاعلين في مجتمع المعلومات والمعرفة.

فعلى صعيد الاتصالات شهدت سورية خلال السنوات الماضية نمواً استثنائياً بلغ معدله خلال السنوات ١٩٩٣-٢٠٠٣ قرابة ٢٠.٨٨%. وهي نسبة ممتازة بكافة المعايير وتتجاوز بكثير معدلات نمو الإنتاج الوطني الذي نما بنسبة لا تتجاوز ٤.٤٧% خلال المدة نفسها. وقد أدى ذلك النمو إلى انتقال مساهمة نشاط الاتصالات من أقل من ١% من الإنتاج المحلي الإجمالي في عام ١٩٩٢ إلى ٤.١٦% في عام ٢٠٠٣، حتى وصل في نهاية عام ٢٠٠٩ إلى ٥% ويتوقع أن يستمر هذا النمو في السنوات القادمة مع توسع نشاط الاتصالات على المستويين الأفقي (توسيع الشبكة والوصول إلى عدد أكبر من المشتركين) والعمودي (تقديم الخدمات الجديدة ولاسيما خدمات تراسل المعطيات التي تعتبر عصباً أساسياً للعديد من القطاعات الأخرى، وخدمات القيمة المضافة)، وقد شكلت هذه الإيرادات مورداً ملحوظاً للخزينة العامة بنسبة ٧% من الإيرادات الإجمالية، وهو ما يعادل تقريباً ٣٩% من إيرادات النفط.

وتقدر وزارة الاتصالات والتقانة في سورية أن مجموع إيرادات الحكومة السورية السنوية في قطاع الاتصالات وحده، ضريبياً ورسومياً، حسب معطيات العام ٢٠٠٣، ستتجاوز ما يعادل ٤مليار دولار في عام ٢٠١٣.

ويعدّ القطاع الخاص، الذي نما بصورة استثنائية، حاملاً رئيسياً لهذا النمو. إذ لم تكن هناك مساهمة حقيقية للقطاع الخاص قبل عام ٢٠٠١، في حين بلغت مساهمته في إجمالي القطاع حوالي ٥٣.٧% في نهاية عام ٢٠٠٣ (بما فيها حصة الدولة من إيرادات الهاتف الخليوي). وهذه المساهمة هي وراء الزيادة المرتفعة في الإنتاج المحلي الإجمالي، إذ يبلغ وسطي معدل النمو السنوي في السنوات ٢٠٠١-٢٠٠٣، وهي السنوات التي أدخلت فيها خدمة الهاتف الخليوي، أكثر من ٣٢%.

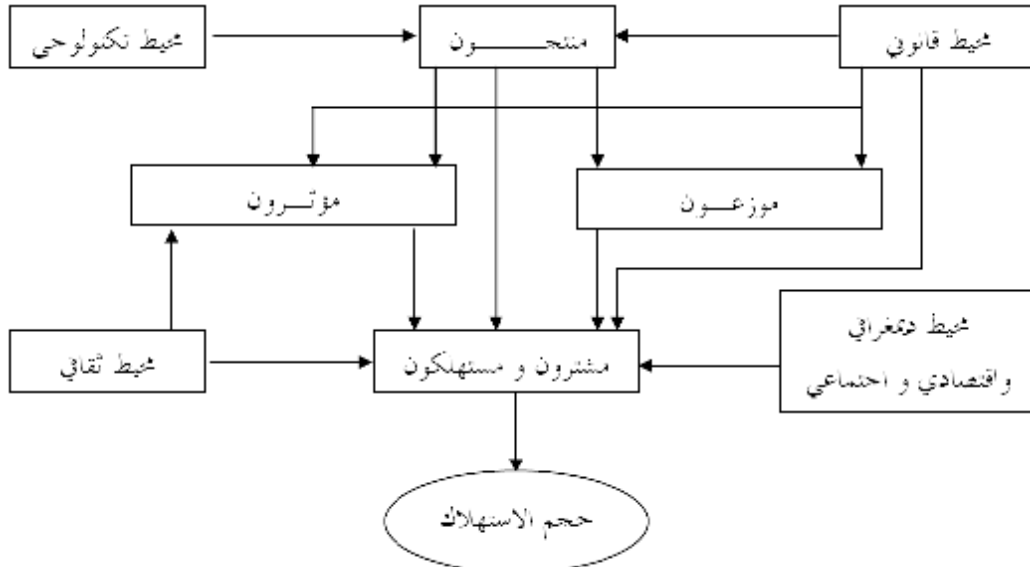
^٢ الخطة الخمسية العاشرة
^٣ المرجع السابق

٢-٣ تعريف سوق الاتصالات ومكوناته

توجد للسوق عدة تعاريف، ولعل التعريف الأقرب لأسواق الاتصالات هو التعريف من المنظور الاقتصادي: "السوق هو التقاء العرض والطلب للسلع والخدمات أو رؤوس الأموال في قطاع معين ومحيط معين"، يظهر من هذا التعريف اعتماد السوق على مدى عرض الخدمة.

ومن جهةٍ أخرى فإنه يوجد للسوق مفهومان مختلفان ومتكاملان، الأول ضيق يعنى بمجموع المعطيات الرقمية عن أهمية وهيكله وتطور مبيعات خدمة ما، بينما المفهوم الثاني فهو المفهوم الواسع والذي يعنى مجموع العناصر المؤثرة على مبيعات خدمة ما أو نشاط المؤسسات العاملة في السوق بالمجمل^٥، وسيتم التركيز على المفهوم الواسع في تحليل أسواق الاتصالات الذي سيتم عرضه لاحقاً.

ويمكننا تمثيل مجموع العناصر المحددة للسوق كما في الشكل رقم ١:



Source : J. Lendrevie, et autres, "MERCATOR" , (Paris : DALLOZ , 2000), p.45.

الشكل رقم ١
العناصر المحددة للسوق

وبالإسقاط على سوق الاتصالات التي سيتم تحليلها لاحقاً يمكن إيضاح مكونات المحيط وعناصره المكونة لهذه السوق كما يراها الباحث وفقاً لمايلي:

^٥Kotler, 2005

^٥ عبد العليم، ٢٠٠٦.

- المحيط التكنولوجي: ويمثل التطور السريع الذي يحدث في تكنولوجيا الاتصالات والتطبيقات الناتجة عنها، والتي تعتبر الميزة التي يتسم بها هذا العصر.
 - المحيط القانوني: وهو يمثل مجموع القوانين والتنظيمات واللوائح المتعلقة بأسواق الاتصالات، ونتيجةً لخصوصية هذا القطاع فقد يكون للمحيط أو البعد الاستراتيجي الأثر الكبير عليها، وبالتالي من الممكن أن تُعاد صياغة هذا المحيط القانوني ليشمل المحيط القانوني والتنظيمي والاستراتيجي ولتندرج جميعاً تحت ما يسمى المحيط السياسي.
 - المحيط الديمغرافي، الاقتصادي والاجتماعي: أي هيكل المجتمع، كيفية توزيع الدخل وحجمه، نمو الأسعار وتطور شروط العيش الجماعية، يضاف إلى ذلك على الصعيد الاقتصادي جانب حجم الاستثمار الذي يعتبر من الجوانب الحيوية لقطاع الاتصالات، نظراً لضخامة هذه الصناعة وما تتطلبه من حجوم استثمار وما تقدمه من إيرادات ضخمة.
 - المحيط الثقافي: وقد يكون المحيط الثقافي الأقل تأثيراً على قطاع الاتصالات، نظراً لتحول العالم كله إلى قرية صغيرة تتخاطب مع بعضها آنيًا، الأمر الذي خلق رغبات موحدة لدى أفراد المجتمع العالمي في التواصل بالرغم من الاختلاف الثقافي فيما بينهم، والذي قد يتجلى فقط بسرعة تقبل الخدمات الجديدة التي تقدمها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- أما عن باقي مكونات المحيط :
- الزبون النهائي: وهو متلقي خدمات الاتصالات بأنواعها، والذي اصطلح على تسميته بالمشارك.
 - المشاركون: في أغلب الأحيان قد لا يكون المشتري هو المستهلك، وفي قطاع الاتصالات تعتبر العلاقة بين المشتري والمستهلك هي مماثلة للعلاقة بين المستخدم والمشارك، إذ قد يطلب الخدمة مشتركاً ما ليستخدمها عدة مستخدمين.
 - المؤثرون: وهم كثر، إلا أنهم يأخذون أشكالاً جديدة في قطاع الاتصالات بالإضافة إلى ما يشكلونه في الحالات العامة، وقد تكون الجهات الناظمة هي أكثر العناصر تأثيراً في القطاع.
 - الموزعون: وفي قطاع الاتصالات ليس للموزعين الأثر الكبير في عملية بيع الخدمات، وقد يمثل المشغلون الافتراضيون للهاتف النقال نمطاً خاصاً من أنماط

الموزعين، بالإضافة إلى نموذج مزودي خدمة الانترنت القطاع الخاص الموجود في سورية الآن، والذين يشكلون بصيغة ما نموذجاً لموزعي خدمة الانترنت.

٢- ٤ تجزئة (تقسيم) السوق

تأتي فكرة تجزئة (Segmentation) الأسواق بافتراض اختلاف الحاجات والرغبات بين الأفراد، أي أن هناك أسواقاً (أو قطاعات) مختلفة وكل سوق (أو قطاع) يشمل أفراداً يشتركون في الحاجات والرغبات، لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار هذا التقسيم بغرض الوصول إلى مختلف فئات المستخدمين، وتساعد تجزئة السوق في حسن توجيه وتركيز الجهود في كل قطاع على حدا طبقاً لخصائصه وأهميته ودرجة المنافسة فيه لتحقيق الأهداف المرجوة.

توجد عدة أسس تستخدم عند تجزئة الأسواق إلى قطاعات مختلفة، كالأساس الجغرافي، والأساس الديمغرافي، والأساس الاجتماعي والاقتصادي، والأساس السلوكي، والتجزئة المعتمدة على الأسس السابقة كلها مجتمعة، وفي جميع الأحوال حتى يتم الوصول إلى الاختيار الصحيح والفعال للقطاعات السوقية، يجب اختيار مدى تحقيق كل قطاع للمعايير التالية^٧:

- القابلية للقياس: يجب ان تكون خصائص القطاع قابلة للقياس.
- حجم وأهمية القطاع: يجب ان يسمح حجم القطاع وبالتالي حجم المبيعات بتغطية التكاليف المختلفة وتحقيق الأرباح المطلوبة.
- إمكانية الوصول إلى القطاع السوقي: فلا معنى لخدمة قطاع سوقي لا يمكن الوصول إليه وإلى خدمة أفراد.
- الثبات: ويعني استقرار خصائص القطاع لفترة كافية.

وبالنظر إلى هذه المعايير فقد تبين إنه من الممكن تقسيم قطاع الاتصالات إلى ثلاثة قطاعات رئيسية، من الممكن أن تمثل كل منها سوقاً منفصلة نوردتها فيمايلي:

ü سوق الهاتف الثابت

ü سوق الهاتف النقال

ü سوق الانترنت

وسيتم استعراض أهم المؤشرات التي توصف العرض والطلب في هذه الأسواق في سورية فيمايلي:

٦ عبد العليم، ٢٠٠٦.

⁷ Kotler, 2005

٢-٤-١ سوق الهاتف الثابت

جانب العرض:

بلغ مجموع ساعات المقاسم الهاتفية /٤٦٨٠/ ألف رقم هاتفي بنهاية عام ٢٠٠٩ بزيادة قدرها /٣٣٥/ ألف رقم عن عام ٢٠٠٨ وبمعدل نمو قدره ٧.٧%.
يتركز ٥٨% من مجموع الساعات القائمة في أربع محافظات هي : حلب ، دمشق، ريف دمشق، حمص على التوالي أما الاشتراكات الهاتفية فهي تتركز في نفس المحافظات الأربعة ولكن بنسبة ٥٩% من مجموع الاشتراكات ويظهر الجدول رقم ١ عدد المراكز الهاتفية:

٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	المبيان
٧٢٢	٧١٦	٧٠٤	٧٠٤	٦٩٢	٦٨٢	عدد المراكز الآلية

المصدر: التقرير السنوي، المؤسسة العامة للاتصالات ٢٠٠٩
الجدول رقم ١
عدد المراكز الهاتفية

وقد بلغت نسبة المقاسم الهاتفية التي دخلت التقنين ٢٠% في نهاية عام ٢٠٠٩.
أما عن التسعير فقد بلغ سعر دقيقة المكالمة المحلية ٢٠ قرشاً، ودقيقة المكالمة القطرية ١.٥ ليرة سورية، في حين بلغ وسطي سعر دقيقة المكالمة الدولية ١٧ ليرة سورية.

جانب الطلب:

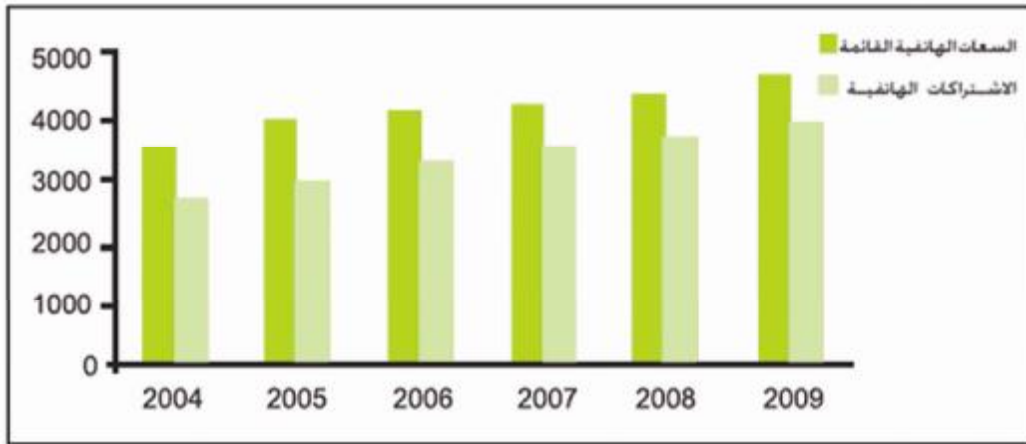
بلغ إجمالي المشتركين /٣٨٧١/ ألف مشترك موزعة بين الريف والمدينة بنسبة تقارب ٧٩% في المدن و ٢١% في الريف وبلغت الكثافة الهاتفية ١٩.٢% ونسبة الانتفاع من الساعات القائمة ٨٣.٦% ويبين الجدول رقم ٢، والشكل رقم ٢، تطور هذه المؤشرات خلال السنوات الأخيرة:

البيان	الوحدة	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
الساعات الهاتفية القائمة	ألف رقم	٣٤٩٦	٣٩٥٣	٤٠٧٧	٤١٤٨	٤٣٤٥	٤٦٨٠
الإشتراكات في المدن	ألف مشترك	٢١٥٣	٢٣٢٩	٢٥٨٥	٢٧٦٣	٢٨٨٨	٣٠٥٨
الإشتراكات في الريف	ألف مشترك	٥٠٥	٥٧٤	٦٥٨	٦٩٠	٧٤٥	٨١٣
إجمالي الإشتراكات	ألف مشترك	٢٦٥٨	٢٩٠٣	٣٢٤٣	٣٤٥٣	٣٦٣٣	٣٨٧١
نسبة الانتفاع من الإمكانات المتاحة	%	٧٦	٧٣,٤	٧٩,٥	٨٣,٢	٨٣,٦	٨٢,٧
الكثافة الهاتفية	%	١٤,٨٣	١٥,٩	١٧,٣٣	١٨	١٨,٥	١٩,٢

المصدر: التقرير السنوي، المؤسسة العامة للاتصالات ٢٠٠٩

الجدول رقم ٢

تطور مؤشرات الهاتف الثابت في سوريا



المصدر: التقرير السنوي، المؤسسة العامة للاتصالات ٢٠٠٩

الشكل رقم ٢

تطور مؤشرات الهاتف الثابت

وقد بلغ عدد الطلبات الهاتفية المقدمة خلال عام ٢٠٠٩/٢١٠ ألف طلب فيما بلغ عدد الطلبات المتوقعة لنفس العام ٢٢٨٨/٢ ألف طلب ويظهر الجدول رقم ٣ حركة الطلبات المقدمة والمتوقعة خلال الأعوام السابقة:

ألف طلب

٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	البيان
٢١٠	٢٣١	٢٣٢	٣٤٩	١١٤	٨٧	الطلبات المقدمة
٢٢٨٨	٢٣١٧	٢٣٢٢	٢٢٩٤	٢٣٠١	٢٤٢٦	الطلبات المتوقفة

المصدر: التقرير السنوي، المؤسسة العامة للاتصالات ٢٠٠٩

الجدول رقم ٣

تطور عدد الطلبات المقدمة والمتوقفة للهاتف الثابت

نقاط تحليلية للمؤشرات السابقة:

- ü تُظهر قائمة الانتظار الضخمة عدم كفاية العرض المقدم للطلب الموجود في السوق، مع ضرورة التأكيد على أن عدداً كبيراً من الطلبات المقدمة والتي يتم إحصاؤها غير حقيقي، نظراً للخلفية التاريخية لموضوع تقديم الطلبات الهاتفية عندما قامت معظم الأسر بتقديم طلب خط هاتفي لكافة أفرادها، في الوقت الذي اكتفت فيه بالحصول على خط واحد فقط أو اثنين على الأكثر، من دون أن تلغي باقي الطلبات المقدمة من قبلها والتي تدخل في الإحصاءات سنوياً، من دون أن تعبر عن طلب حقيقي.
- ü يلاحظ التقارب بين حجم الساعات المقدمة مع حجم الاشتراكات في المحافظات، مما يظهر حسن توزيع الساعات الهاتفية على محافظات القطر، وهنا تجدر الإشارة إلى مشكلة السكن العشوائي والتي تبرز صعوبة توزيع الساعات الهاتفية ضمن مراكز المحافظة نفسها، نتيجة لعدم القدرة على توقع حجم النمو في المناطق ذات السكن العشوائي، مما يعتبر سبباً لدخول عدد من المقاسم في مرحلة التقنين.
- ü أن أسعار المكالمات متلائمة مع القوة الشرائية للمواطن السوري، حيث يبين الجدول رقم ٤ انخفاض سلة أسعار الهاتف الثابت مقارنة مع الدول المجاورة، وهنا لا بد من ذكر نقطة مهمة وهي أنه بالرغم من بدء التحول نحو اقتصاد السوق إلا إنه عملية الأسعار في قطاع الاتصالات عامةً، والهاتف الثابت خاصةً لا يزال غير خاضع لمبدأ العرض والطلب.

الدخل القومي الإجمالي للفرد الواحد بالدولار الأمريكي لعام ٢٠٠٨	السلة الفرعية للنطاق العريض كنسبة مئوية من الدخل القومي الإجمالي للفرد الواحد		السلة الفرعية للهاتف النقال كنسبة مئوية من الدخل القومي الإجمالي للفرد الواحد		السلة الفرعية للهاتف الثابت كنسبة مئوية من الدخل القومي الإجمالي للفرد الواحد		سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		
	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٢٠٠٨	
٢٠٩٠	١٨,٠٨	٣٤,٩٨	٤,٣٨	٦,٢٣	٠,٧٢	٠,٨٥	٧,٧٣	١٤,٠٢	سورية
٢٣٩٥٠	٢,٠٣	٢,٠٣	٠,٢١	٠,٢١	٠,٢٥	٠,٢٠	٠,٨٣	٠,٨٢	الإمارات
١٨٠٠	٦,٣٣	٥,٤٦	٣,٤٦	٢,٧٦	٢,٠٥	١,٩٧	٣,٩٥	٣,٤٠	مصر
٦٣٥٠	٤,٧٨	٤,٢٩	٤,٦١	٣,٠٠	٢,٢٧	١,٩٥	٣,٨٨	٣,٠٨	لبنان
٣٣١٠	١٣,٠٢	١١,٠١	١,٨٨	٢,٠٨	٣,٤٨	٣,٤٣	٦,١٣	٥,٥١	الأردن

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، قياس مجتمع المعلومات ٢٠١٠

الجدول رقم ٤

سلة أسعار الهاتف الثابت والنقال والانترنت

٢-٤-٢ سوق الهاتف النقال

جانب العرض:

تقدم خدمة الهاتف النقال في سورية عبر مشغلي الهاتف النقال وهما : شركة سيرياتيل، وشركة MTN، واللذان تعملان على أساس عقود التنفيذ والتشغيل وتحويل الملكية BOT، وتقدم هذه الخدمة بنسبة تغطية جغرافية تبلغ: ٨٠%، وتغطية سكانية تبلغ: ٩٩%.

وتقوم الشركتان بتقديم مجموعة من الخدمات المضافة إلى جانب خدمة الهاتف النقال يصل عددها إلى ٣٠٧ خدمة^٨.

يبلغ سعر الدقيقة من نقال إلى نقال ٤ ليرات سورية، ومن ثابت إلى نقال ٥ ليرات سورية في فترة الذروة.

جانب الطلب:

يتم تقديم خدمة الهاتف النقال بطريقتين: خدمة الاشتراك لاحق الدفع وخدمة الاشتراك مسبق الدفع، ويبلغ عدد المشتركين في الهاتف النقال "الخطوط العاملة" بنهاية عام ٢٠٠٩ ٩٩٨٢/ألف مشترك، منهم ٨٨٨٦/ألف مشترك مسبق الدفع بنسبة ٨٩% من مجموع

^٨ مقابلة: مدير القسم الفني في إدارة الترابط الشبكي.

المشتركين و /١٠٩٦/ ألف مشترك لاحق الدفع بنسبة ١١%، ويبين الجدول رقم ٥ تطور عدد المشتركين بالهاتف النقال حسب طريقة الدفع:

البيان	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
مشتركين الخلوي مسبق الدفع	١٢٩٨	١٨٠٥	٣٤٩٥	٥٠٧١	٥٩٣٤	٨٨٨٦
مشتركين الخلوي لاحق الدفع	١٠٤٧	١١٤٥	١١٨٠	١١٦٤	١١٢٢	١٠٩٦
مجموع المشتركين	٢٣٤٥	٢٩٥٠	٤٦٧٥	٦٢٣٥	٧٠٥٦	٩٩٨٢
الكثافة في الهاتف الخلوي	٧١٣	٧١٦	٧٤٥	٧٣٤,٥	٧٣٥,٩	٧٤٩,٦

المصدر: التقرير السنوي، المؤسسة العامة للاتصالات ٢٠٠٩

الجدول رقم ٥

تطور مؤشرات الهاتف النقال

نقاط تحليلية للمؤشرات السابقة:

١) الفارق بين حجم التغطية السكانية والتغطية الجغرافية، قد يعبر عن مساحة البادية التي لا يوجد فيها كثافة سكانية، وبالتالي يمكن القول مبدئياً عن توفر عرض مكافئ لحجم الطلب.

٢) بمقارنة أسعار الهاتف النقال سواءً للخطوط لاحقة الدفع أو مسبقة الدفع مع معدل دخل الفرد، نجد أن هذه الأسعار غير متلائمة معه، ويبين الجدول رقم ٤ ارتفاع سلة أسعار الهاتف النقال مقارنة مع الدول المجاورة. وهنا يُشار إلى نفس النقطة التي وردت في سوق الهاتف الثابت، وهي عدم خضوع الأسعار لاعتبارات العرض والطلب، خاصةً في ظل وجود مبدأ تقاسم الإيرادات بين مشغلي الهاتف النقال والمؤسسة العامة للاتصالات.

٢-٤-٣ سوق الانترنت

جانب العرض:

تقدم المؤسسة العامة للاتصالات خدمة الانترنت بالحزمة الضيقة وخدمة الانترنت السريع الـ ADSL وخدمات الـ VPN في سورية من خلال الشبكة الوطنية لتبادل المعطيات PDN،

ويشارك القطاع الخاص بتقديم خدمات الانترنت العادي عبر ١٠ مزودين للانترنت من القطاع الخاص بما فيهم مزود الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية، إلى جانب تقديم هذه الخدمة عبر تقنية الجيل الثالث 3G المقدمة من قبل شركتي الهاتف النقال وبنسبة تغطية بلغت في نهاية عام ٢٠٠٩ / ٧.٤٪.

بلغ العدد الكلي لبوابات الـ ADSL / ٦٧٧٣٦/ في منتصف عام ٢٠١٠، تتوزع بشكل أكبر في المحافظات: دمشق، حلب، ريف دمشق وفق النسب التالية: ٣٤٪، ١٩٪، ١٨٪ على الترتيب.

ويبلغ سعر ساعة الانترنت عبر الـ Dial up ٣٠ قرش سوري، أما اشتراك الـ ADSL الشهري فيبلغ: ١٠٠٠ ليرة سورية من أجل أقل سرعة وهي ٢٥٦ كيلو/بت/ثا، في الوقت الذي يبلغ قيمة الاشتراك الشهري في خدمة الـ 3G ١٥٠٠ ليرة سورية من أجل اميغا بت.

جانب الطلب:

بلغ عدد المشتركين بالانترنت Dial up بنهاية عام ٢٠٠٩ بحدود / ٧٨٦٢٤٩/ مشترك منهم / ٤٨٦٧٠٢/ مستخدم بطاقات مفعلة، وبلغ عدد المشتركين بخدمة الـ ADSL في منتصف عام ٢٠١٠ بحدود / ٤٧٢١٢/ مشترك، أما عدد مشتركي خدمة الـ 3G فقد بلغ / ٤٠٠٠٠/ مشترك، ويبين الجدول رقم ٦ تطور عدد المشتركين بهذه الخدمات:

البيان	الوحدة	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد المشتركين بالانترنت «Dial up»	مشترك	١٦٠٠٠٠	٢١٦٠٠٠	٣٠٩٣١٧	١٢٨٧٧٥	٧١٢٩٩٣	٧٨١٢٤٩
عدد المشتركين بخدمة ADSL	مشترك	١٠٠	٢٧٠٠	٥٢١٨	١٩٥٧	١١٠٥٥	٣٤٦٥٧
عدد المشتركين بالشبكة الرقمية ISDN	مشترك	٥٥٨٤	١٩٦١	١١٢٥٩	١٣٩٤٨	٢٠١٧٧	٢٩٨٢٦
كثافة الانترنت للهاتف الثابت	٪	٠,٠٠٣	٠,٠١٤	١,١٧	٣,٣	٣,٦٨	٤
مشتركي الجيل الثالث 3G	ألف مشترك	-	-	-	-	-	٤٠
GPRS	ألف مشترك	-	-	-	-	-	١٥٠٠
كثافة الانترنت للهاتف الخليوي	٪	-	-	-	-	-	٧,٤

المصدر: التقرير السنوي، المؤسسة العامة للاتصالات ٢٠٠٩

الجدول رقم ٦
تطور مؤشرات الانترنت

بمقارنة عدد المشتركين في خدمة الانترنت ADSL في نهاية عام ٢٠٠٩ مع عددهم في منتصف عام ٢٠١٠ والبالغ /٤٧٢١٢/ نجد أن معدل النمو التقريبي يبلغ ٥٦.٥%، ويبلغ نسبة المقاسم التي دخلت التقنين ٨٢%.

نقاط تحليلية للمؤشرات السابقة:

ü توفر عدد من بوابات الحزمة العريضة غير المحجوزة وصل تقريباً في منتصف عام ٢٠١٠ إلى ٢٠٠٠٠ بوابة، بالرغم من وجود مقاسم قد دخلت التقنين وبالتالي طلبات مقدمة لا تجد عرضاً يستجيب لها تعكس ضعف حجم العرض مقابل الطلب، وقد يكون السبب في ذلك هو المعايير المستخدمة لتوزيع ساعات البوابات، والمرتبطة بنفس معايير توزيع الساعات الهاتفية، بالإضافة إلى عدم توفر الإمكانية الفنية لنقل الساعات المتوفرة في مركز ما لا يوجد فيه حجم طلب كبير إلى مركز آخر يحتاج لساعات إضافية، بعد أن يكون قد تم تركيبها في المركز الأول، مما يظهر ضرورة التخطيط الدقيق عند توزيع البوابات المتوفرة خاصة في ظل الضعف الموجود في حجم العرض مقابل الطلب.

ü عدم توفر تغطية واسعة للانترنت النقال بالرغم من توقع وجود طلب عليها، نتيجة لعدم توفر عدد من بوابات الحزمة العريضة تغطي كافة احتياجات المواطنين، ونظراً لميزة التنقل التي تقدمها مقابل ارتباط خدمة الحزمة العريضة بالمكان.

ü يلاحظ أن أسعار الانترنت Dial up متلائمة مع معدل دخل الفرد، في الوقت الذي لا تلائم أسعار الانترنت بالحزمة العريضة، أو الانترنت النقال لهذا الدخل، ويبين الجدول رقم ٤ الارتفاع الكبير لسلة أسعار الإنترنت بالمقارنة مع الدول المجاورة خاصة إذا ما أخذنا بعين الاعتبار انخفاض دخل المواطن السوري، مع ملاحظة الانخفاض الكبير الذي حدث في سلة أسعار الإنترنت في عام ٢٠٠٩ مما يعكس التوجه نحو خفض الأسعار ورفع معدل الانتشار.

٢- ٥ خلاصة

قام الباحث من خلال هذا الفصل باستعراض مدى أهمية سوق الاتصالات وما تحققه من نسبة عالية من إجمالي حجم الإيرادات، مما ينعكس على عملية التنمية الشاملة، وتعريف بهذه السوق من حيث إنها التقاء للعرض مع الطلب على الخدمة، إلا أنه أثناء استعراض المؤشرات المعرفة للعرض والطلب في الأسواق الجزئية المكونة لهذه السوق، لاحظ الباحث أن العلاقة بين العرض والطلب ليست المحرك الأساسي لهذه السوق، نتيجة لتأثير

مجموعة من العوامل يفرضها المحيط المكون لهذه السوق والتي سيتم استعراضها في الفصل الثالث.

الفصل الثالث

تحليل PEST

٣- ١ مقدمة

جرى استعراض مكونات المحيط المؤثر في سوق الاتصالات في الفصل السابق، والتي تتلخص في المحيط السياسي، والاقتصادي، والاجتماعي الذي ينعكس بالعامل البشري، والمحيط التقني، لذلك تم اختيار منهجية PEST في التحليل والتي تغطي كافة هذه الجوانب، وسيتم استعراض عناصر هذا التحليل تباعاً في هذا الفصل.

٣- ٢ المحيط السياسي

تمت مناقشة المحيط السياسي وفق بعدين، البعد الاستراتيجي السوري، والبعد التشريعي التنظيمي المرتبط بأسواق الاتصالات.

٣- ٢- ١ الوضع الاستراتيجي السوري

تختلف سورية عن الدول العربية أو النامية الأخرى اختلافاً ينطوي على عدة أبعاد منها التاريخي والبنوي والاقتصادي والاستراتيجي، وما سيتم التركيز عليه في هذا المحور هو البعد الاستراتيجي المتعلق بالأمن القومي الاستراتيجي، والذي يتحدد بموقع سورية على الخريطة الجغرافية السياسية، وما يرتبط بها من تهديد مستمر للأمن القومي ومواجهة حيوية للعدو الصهيوني، كما يتحدد بالترابط مع التهديد الإسرائيلي بحضور القوى الدولية ولاسيما الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي وروسيا، ومن نفوذ للأحلاف العسكرية ولاسيما الحلف الأطلسي واستراتيجياتها ومصالحها في المنطقة.

ولكي يتضح هذا البعد الاستراتيجي وتأثيره على الاقتصاد والأسواق، يمكن الإشارة إلى بلدين عربيين هما مصر والأردن اللذين انتهج كل منهما منهج الليبرالية الاقتصادية لتحقيق التنمية المحلية والاندماج في الاقتصاد العالمي، حيث يشترك البلدان في إنهاء صراعيهما مع الكيان الإسرائيلي وتوقيع كل منهما اتفاق سلام وتطبيع وتعاون معه، واستحقاق كل منهما ونيله معونة اقتصادية وعسكرية مشروطة ولكنها مرموقة لدعم الإصلاح والتحرير والإنماء الاقتصادي، على أساس الالتزام من كل منهما ببرنامج اتفق عليه مع صندوق النقد الدولي والبنك الدولي للإصلاح، والالتزام من الجانب السياسي بإنهاء الحرب وإحلال السلام، ولكن هذه ليست حالة سورية لأنها لم تتفاوض مع الصندوق والبنك الدوليين ولا وقعت معهما اتفاقاً

على برنامج للإصلاح الاقتصادي والإداري معد من قبلهما، كما أنها لم توقع على اتفاقية سلام مع إسرائيل^٩.

إن حالة اللا سلم واللا حرب التي تصف علاقة سورية القائمة مع العدو الصهيوني، شأنها شأن الحرب لأنها خلافاً لحالة السلم التي تصف حالة العلاقة بين الكيان الصهيوني وكل من مصر والأردن، حالة لا تضمن الأمن الاستراتيجي ولا تقبل تهاوناً في الاستعداد والتأهب لمواجهة عدواناً عسكرياً كان يستهدف القواعد الدفاعية والمواقع الحساسة وشبكات الاتصالات الحيوية.

تحظى مصر بمعونة عسكرية من الولايات المتحدة تزيد على مليار دولار سنوياً وذلك مقابل الارتباط معها في إستراتيجية مشتركة للدفاع والمناورات السنوية، كذلك الأردن الذي يتميز بارتفاع المعونات الأجنبية عن معدلاتها في سائر الدول العربية وتشمل هذه المعونات المعونة العسكرية والأمنية حيث تمول الدول الغربية جل هذه المعونة، أما سورية فهي تتحمل خلافاً لشقيقتها أعباء باهظة لأغراض الدفاع الوطني وردع العدوان تتمثل في موازنة عسكرية تخصص لها حصة مرموقة من الموازنة العامة للبلاد، وهذا الإنفاق العسكري الممول ذاتياً يشكل ضرورة مستمرة لا مفر منها للمفاضلة بين الإنفاق الدفاعي والإنفاق الإنمائي وكلاهما حيويان لحاضر البلاد ومستقبلها^{١٠}، وبالتالي فإن للوضع الاستراتيجي السياسي الذي تعيشه سورية الأثر المباشر على الاقتصاد السوري عامة وعلى قطاع الاتصالات خاصة.

٣-٢-٢ البيئة التشريعية

تطلب نمو سوق الاتصالات في كل أنحاء العالم، وجود بيئة تشريعية تضمن المناخ الملائم للمنافسة والاستثمار، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى قوانين تنظيم الاتصالات، ولذلك يستعرض الباحث في مايلي مبررات صدور هذه القوانين، ودور الهيئات الناظمة التي عادة ما انطوت هذه القوانين على تشكيلها، ومن ثم سيتم إلقاء نظرة على قانون الاتصالات في سورية، مع تحليل لأسباب تأخر صدوره، ولأهم النقاط التي يجب الوقوف أمامها على إثر صدوره، وعلى التحولات التنظيمية الجديدة وإمكانية انعكاسها في سورية، وأخيراً أثر هذا القانون على أسواق الاتصالات الجزئية في سورية.

^٩ الزعيم، ٢٠٠٤.
^{١٠} المرجع السابق.

٣-٢-١ مبررات قوانين تنظيم الاتصالات

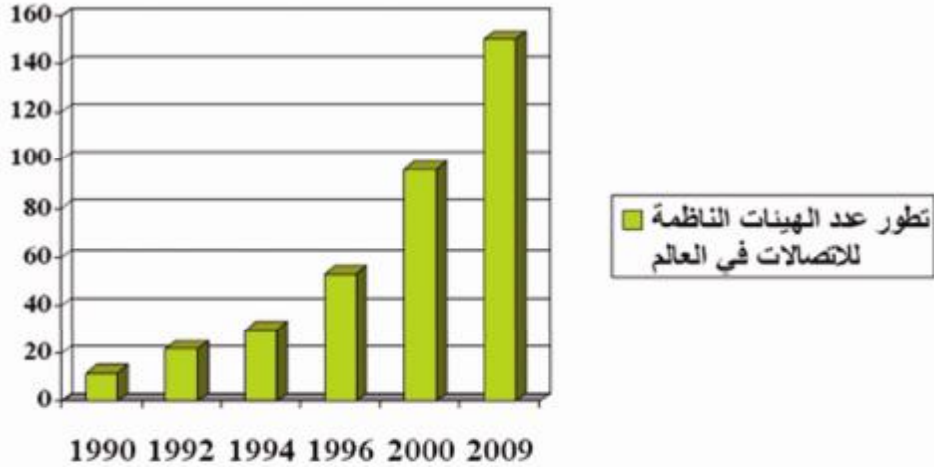
يعتبر قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من القطاعات الأكثر والأسرع تطوراً في العالم، مما جعل من النصوص التشريعية النازمة للأسواق والصناعة وغير ذلك من قوانين حماية المستهلك، قاصرةً عن معالجة تداعيات التطور السريع لهذا القطاع وتداخله مع عدة أطراف وعدة قطاعات أخرى، هذه التحولات والتي ستؤدي بمجملها إلى التحول نحو شكل جديد من أشكال الاقتصاد وهو اقتصاد المعرفة، أدت إلى ظهور الحاجة إلى تشريعات جديدة نازمة لهذا القطاع وقطاع التكنولوجيا بالعموم.

وتعتبر التشريعات النازمة لقطاع الاتصالات من أكثر التشريعات حرجاً لما شهدته السنوات الأخيرة من تغيراتٍ غير مسبوقةٍ في قطاع الاتصالات، فقد تمت خصخصة معظم الجهات المملوكة للدول والتي تعمل في القطاع، وتعالى الأصوات المطالبة بفتح الأسواق وتشجيع المنافسة. وقد خطت الكثير من الدول خطوات فعلية في اتجاه تحرير أسواق الاتصالات، وكان الدافع وراء ذلك عوامل عدة نذكر منها^{١١}:

- الأسواق الأكثر تحراً تنمو وتقدم خدماتها بشكل أسرع وأفضل.
- جذب رؤوس الأموال للاستثمار في القطاع، خاصةً وأن قطاع الاتصالات يعتبر من القطاعات الأكثر ربحيةً.
- ظهور وانتشار الانترنت والهاتف النقال وما حملاه من خدمات ذات نوع ونمط جديد، الأمر الذي سمح بدخول مقدمي خدمات جدد.
- تطور التجارة الدولية وانتشار الشركات متعددة الجنسيات.

مع هذه التطورات وهذه المطالبات ظهرت التشريعات النازمة لقطاع الاتصالات في بداية التسعينات، وقد حملت في طياتها إنشاء الهيئات النازمة للقطاع، واستمرت أعداد هذه الهيئات بالتزايد على المستوى العالمي، إذ تشير بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات كما يظهر في الشكل رقم ٣، إلى أنه في عام ١٩٩٠ كان لأثني عشرة دولة هيئات نازمة لقطاع الاتصالات، وقد استمر هذا العدد بالتزايد حتى وصل في أواخر عام ٢٠٠٩ إلى ١٥٢ هيئة مع استمرار هذا العدد في الازدياد.

^{١١} تيترو، ٢٠٠٠.



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات

الشكل رقم ٣

تطور عدد الهيئات الناظمة لقطاع الاتصالات في العالم

وقد حددت التشريعات الصادرة لتنظيم قطاع الاتصالات الأدوار والمسؤوليات لكل من الوزارات أو الهياكل الحكومية المسؤولة عن القطاع، والهيئات الناظمة المستقلة والمشغلين، وفق مايلي:

الوظيفة	الجهة المسؤولة
تطوير السياسات	وزارة حكومية
التنظيم	هيئة تنظيم مستقلة
تشغيل الشبكات/تقديم الخدمة	الشركات والمشغلين

٣-٢-٢ دور الهيئات الناظمة

قد يبدو للوهلة الأولى أنه ومع الاستجابة لمتطلبات السوق وفتح أسواق الاتصالات، لم تعد هناك حاجة للتدخل التنظيمي في أسواق الاتصالات طالما أنها تخضع لحركة السوق والمنافسة وقوة العرض والطلب، ولكن أظهرت التجارب العالمية أنه ومع توفير الاتصالات وفقاً لمتطلبات السوق ستصبح التدخلات التنظيمية أقل، ولكن هذا على المدى البعيد، أما على المدى القريب فإن عملية تحويل أسواق الاتصالات الاحتكارية إلى أسواق تنافسية تتطلب تدخلاً تنظيمياً، وذلك لضمان عملية انتقال مستقرة، خاصةً في مراحل الخصخصة التي تعتبر من أكثر مراحل عمل الهيئات حرجة.

- ومن أهم المهام التي تقع على عاتق الهيئات الناظمة في البداية:
- إيجاد الصيغ المتلائمة مع طبيعة السوق التنافسية بالنسبة للمشغلين القائمين.
- إزالة الحواجز والعقبات أمام الداخلين الجدد في السوق.
- تنظيم العلاقة بين المشغل القائم والمشغل القادم.
- إدارة الموارد النادرة واللائمة لتقديم خدمات الاتصالات.
- ضمان تقديم الخدمة بطريقة تتلاءم مع احتياجات السوق ومتطلباته، وتخدم كافة المستهلكين.

يوجد إجماع عالمي حول المبدأ الذي يقول بضرورة عدم التدخل التنظيمي التفصيلي للقطاع، وأن يقتصر هذا الدور على الحفاظ على مناخ تنظيمي يؤدي إلى توفير خدمات الاتصالات للجمهور بشكل فعال^{١٢}.

٣- ٢- ٢- ٣ نظرة عامة على قانون تنظيم الاتصالات في سورية

صدر قانون تنظيم الاتصالات بالمرسوم التشريعي رقم ١٨/ تاريخ ٦/٩ / ٢٠١٠، متضمناً ٧٣ مادة تتناول أسس وضوابط تنظيم قطاع الاتصالات، ولاسيما تشكيل هيئة ناظمة له وتأسيس شركة مساهمة باسم الشركة السورية للاتصالات، تملك الدولة أسهماً كاملة ويكون الغرض الرئيسي منها تقديم خدمات الاتصالات، على أن تعمل بضمانة الدولة وتكون أموالها وموجوداتها من أملاك الدولة الخاصة.

ولعل من أبرز النقاط التي تضمنها القانون :

عودة وزارة الاتصالات والتقانة إلى دور «رسم الاستراتيجيات» إذ يعيد القانون النظر في مهام وزارة الاتصالات والتقانة ونظام عملها الذي أقر في العام ٢٠٠٤، بحيث توكل إليها مهمة رسم السياسة العامة والخطط لقطاع الاتصالات وتقانات المعلومات في سورية، والإشراف على تنفيذها، وبنية سوق الاتصالات وتطويره وتنميته وأمنه، وتقديم الخدمة الشاملة بما يحقق متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما تضطلع الوزارة بمهمة تشجيع الاستثمار، وإعداد مشاريع التشريعات المتعلقة بقطاع الاتصالات وتقانات المعلومات، كما تشارك الوزارة في إعداد الخطة الوطنية للطيف الترددي وضمان الاستخدام الأمثل لهذا الطيف، بالتنسيق مع الجهات المعنية.

«الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات»: نص القانون على إحداث «هيئة ناظمة لقطاع الاتصالات» مستقلة إدارياً ومالياً، وترتبط بوزير الاتصالات والتقانة، ذات بنية إدارية تتألف من «مجلس المفوضين» وجهاز تنفيذي من الموظفين يرأسه المدير العام للهيئة، على أن

^{١٢} تيترو، ٢٠٠٠.

يستثنى هؤلاء من تطبيق أحكام القانون رقم ٥٠ لعام ٢٠٠٤، ونص القانون على مهام الهيئة الناظمة المرتقبة لقطاع الاتصالات، وهي في العموم تُستمد من حاصل جمع المهام التنظيمية الحالية لكل من المؤسسة العامة للاتصالات ووزارة الاتصالات.

الشركة السورية للاتصالات: نص القانون على تأسيس شركة مساهمة تسمى "الشركة السورية للاتصالات"، تملك الدولة، ممثلة بالخرزينة العامة، أسهمها كاملة، وتعمل الشركة بضمانة الدولة، وتكون أموالها وموجوداتها من أملاك الدولة الخاصة.

وتحل الشركة السورية للاتصالات الجديدة محل المؤسسة العامة للاتصالات، في جميع اختصاصاتها ومهامها، باستثناء ما يتعلّق منها بشؤون تنظيم الاتصالات، بحيث تضطلع الأولى بدور الخلف القانوني للمؤسسة العامة للاتصالات، وتؤول إليها ملكية جميع موجودات المؤسسة العامة للاتصالات وأموالها المادية والمعنوية وجميع حقوقها والتزاماتها داخل سورية وخارجها، وذلك في جميع ما يتعلّق بشؤون تنفيذ شبكات ومنظومات الاتصالات للعموم وتشغيلها واستثمارها وتقديم خدمات الاتصالات.

ونص القانون على أنه: "بعد تأسيس الشركة السورية للاتصالات وإشهارها، ينتقل إليها حكماً جميع العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات باستثناء العاملين في مجال تنظيم الاتصالات، وجميع المتعاقدين مع المؤسسة العامة للاتصالات والمتعهدين والخبراء والمشاركين لديها". ونص القانون على أن «تقوم الشركة السورية للاتصالات خلال مدة لا تتجاوز خمس سنوات من إشهار نظامها الأساسي بإجراء تقييم شامل لموجوداتها وأموالها المادية والمعنوية؛ ويجري في ضوء هذا التقييم تعديل النظام الأساسي للشركة وإعادة هيكلتها وظيفياً ومالياً وتحديد رأسمالها الفعلي.

كما يشير القانون إلى أنه يجوز أن تطرح للبيع نسبة من أسهم الشركة لا تتجاوز ٥% للعاملين فيها، وذلك بقرار من مجلس الوزراء يحدد ضمنه إجراءات بيع هذه الأسهم والتصرف فيها. مؤسسة الاتصالات والهيئة العامة لمنظومة الاتصالات اللاسلكية: أنهى القانون «الحصرية» التي تمتعت به المؤسسة العامة للاتصالات خلال العقود الثلاثة الأخيرة، لتتحول إلى أحد اللاعبين في قطاع الاتصالات إلى جانب آخرين يتمتعون بذات الحجم من الإتاحة التشغيلية أفقياً وعمودياً.

أما لجهة الحقوق الحصرية التي تتمتع بها المؤسسة العامة للاتصالات إزاء مختلف البنى التحتية في سورية، فقد انطوى القانون على منحها بعد تحولها إلى شركة ترخيصاً من الهيئة مدته خمسون عاماً لتقديم خدمات الاتصالات التي تقوم بتقديمها قبل صدور القانون، إضافة إلى خدمات الاتصالات الأخرى التي تحددها الهيئة وفقاً لمتطلبات المصلحة العامة.

أما الهيئة العامة لمنظومة الاتصالات اللاسلكية، فمنحها القانون ترخيصاً من قبل الهيئة لمدة خمسة عشر عاماً لتقديم خدمات الاتصالات اللاسلكية للجهات العامة المشاركة فيها، وفقاً لمرسوم إحدائها.

تحويل عقود الـ «BOT» في الهاتف النقال إلى ترخيص: المادة «٧٠»، وتحت عنوان "تسوية الأوضاع"، وضع القانون حداً نهائياً لقضية شركات الاتصالات النقالة التي أبرمت عقودها وفق صيغة «BOT».

وتقول الفقرة «و» من هذه المادة: «تقوم الهيئة، خلال مهلة سنة من تاريخ نفاذ هذا القانون، بمنح الشركات المشغلة للاتصالات النقالة ترخيصاً ممتازاً يُصدّق من مجلس الوزراء». ولجهة بقية التراخيص الممنوحة للمشغلين، نصت المادة على: «يعدّ في حكم المرخص له كل شخص يقوم بصفة مشروعة، من تاريخ العمل بأحكام هذا القانون، بتقديم أية خدمة من الخدمات الخاضعة لأحكامه، أو بتشغيل شبكة اتصالات، أو باستخدام الطيف الترددي في البلاد، وذلك لفترة انتقالية أقصاها عام واحد من تاريخ نفاذ هذا القانون».

٣-٢-٢-٤ أسباب تأخر صدور قانون تنظيم الاتصالات

إن معظم دول العالم قد أصدرت القانون الناظم لقطاع الاتصالات، وتعتبر سورية من الدول التي تأخرت في إصدار القانون الخاص بها، ويمكن تلخيص أسباب هذا التأخير بالنقطتين التاليين:

أ- البعد التاريخي والبنوي للنموذج الاقتصادي السوري

انتهجت سورية نموذجاً اقتصادياً تاريخياً تمثل في إدارة العملية الاقتصادية من قبل الدولة، عبر تعميق دور القطاع العام في كافة القطاعات الاقتصادية، وبالرغم من إطلاق مذهب التعددية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الذي أصبح من الثوابت الوطنية، إلا إن البيئة الاقتصادية وتشريعاتها ونظمها الإدارية والإجرائية قلما تغيرت، وظل القطاع العام هو القطاع المسيطر في الاقتصاد، وفي بداية التسعينات ظهرت تغيرات كبيرة في الاقتصاد العالمي على أثر انهيار النظام الاشتراكي وتسارع الثورة العلمية والتقنية، هذه التغيرات حولت العالم إلى سوق موحدة تتحرك فيها السلع والخدمات ورؤوس الأموال بحرية، وهذا ما جعل التنمية الاقتصادية مرتبطة بالأسواق الخارجية أكثر من ارتباطها بالسوق المحلية^{١٣}.

وبالعودة إلى سوق الاتصالات فإن هذه السوق شأنها شأن باقي الأسواق تحتاج لتنميتها إلى الانتقال نحو تحرير القطاع بهدف تشجيع المنافسة وفتح الأسواق وزيادة دور القطاع الخاص،

^{١٣} الزعيم، ٢٠٠٤.

إلا إن عملية الانتقال هذه تحتاج لفترة زمنية طويلة خاصةً مع هذا الإرث التاريخي الطويل الذي امتد أكثر من أربعة عقود، انتهجت فيه سورية النموذج الاقتصادي المتمثل في تكريس دور القطاع العام، فإن صدور قانون تنظيم الاتصالات بما يتضمنه من فتح للأسواق وتكريس للمنافسة وتعميق لدور القطاع الخاص، وتحويل لمؤسسة قطاع عام إلى شركة تجارية حتى وإن كانت مملوكة من قبل الدولة، تطلب فترةً زمنيةً طويلةً لتهيئة المناخ الملائم لصدور هذا القانون.

ب - عدم وضوح رؤية القانون المستقبلية لكافة الأطراف

حمل قانون تنظيم الاتصالات بين طياته الكثير من الأفكار غير المألوفة للبيئة الاقتصادية والإدارية في سورية، مما جعل من السهل ظهور مجموعة من الأفكار المغلوطة حوله. فعلى الصعيد الاقتصادي تعتبر النقطة الأبرز التي واجهت الرفض أثناء مناقشة القانون، هي نقطة تحويل عقود الـ BOT للهاتف النقال المملوكة حالياً من قبل الدولة، إلى تراخيص تمنح للشركات المشغلة لا تملكها الدولة^{١٤}، إذ تتطلب الأمر إيضاح فكرة أن ملكية الدولة للأصول في استثمارات قطاع كقطاع الاتصالات، ليست بهذا القدر من الأهمية مقابل الإيرادات التي تحققها هذه الاستثمارات إذ إن هذه الأصول قد لا تشكل سوى ١٠% فقط من حجم الإيرادات، وأن استمرارية الخدمة في هذا القطاع أهم من ملكيتها، وبالتالي كانت عملية انتقال الملكية التي ينطوي عليها مفهوم عقود الـ BOT ستحمل في طياتها مخاطر كبيرة من حيث ضمان استمرارية الخدمة، ومن حيث قدرة الدولة على توفير كادر تشغيلي بمستوى كوادرات شركات الهاتف النقال الخاصة، ومن حيث قدرتها على تأمين باقي مستلزمات تقديم الخدمة كمراكز خدمة المشتركين ومراكز التوزيع، والتي لا تنص العقود الحالية على انتقال ملكيتها للدولة. قد تكون عقود الـ BOT هي الصيغة المثالية في كثير من القطاعات كقطاع النقل والسياحة، حتى إنها قد كانت الحل الأمثل لإدخال الهاتف النقال في سورية في عام ٢٠٠٠، إلا إنه وبرأي كافة الجهات ذات العلاقة، لم تعد الآن هي الصيغة المناسبة لتقديم خدمة الهاتف النقال في سورية.

أما على الصعيد الإداري يذكر على سبيل المثال المواد المتعلقة بتحويل المؤسسة العامة للاتصالات إلى شركة سورية مساهمة، إذ اعتبرت بعض الأطراف أنها أشبه بعملية خصخصة ستترافق مع إنهاء خدمة عدد كبير من العاملين فيها، مما خلق تخوف كبير لديهم من صدور القانون بالرغم من التأكيدات المستمرة على عدم حدوث ذلك^{١٥}.

^{١٤} مقابلة: وزير الاتصالات والتقانة
^{١٥} مقابلة: مدير عام المؤسسة العامة للاتصالات.

رسم قانون تنظيم الاتصالات صورة مستقبلية جديدة لسوق الاتصالات في سورية، ونظراً لعدم وضوح ملامح هذه الصورة لكافة الأطراف جعل من بعضها تمانع صدوره، ولعل هذه الممانعة لم تحدث بهدف إيقاف عجلة التنمية والتطوير، وإنما بسبب التخوف وعدم وضوح الرؤيا لما سيقدمه هذا القانون من تطوير للقطاع.

٣- ٢- ٢- ٥ نقاط تستدعي الإضاءة عليها

بعد صدور قانون تنظيم الاتصالات لابد من ذكر بعض النقاط التي يعتقد الباحث أنها من النقاط التي يجب الوقوف أمامها والتركيز عليها في المرحلة القادمة:

أ- قانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار

صدر القانون رقم ٧/ لعام ٢٠٠٨ لحماية المنافسة ومنع الاحتكار، « ويهدف هذا القانون إلى تحديد القواعد المنظمة لحرية المنافسة ويضبط لهذه الغاية الالتزامات الموضوعية على كامل المنتجين والتجار ومقدمي الخدمات والوسطاء الآخرين والرامية إلى درء كل ممارسة مخلة بقواعد المنافسة والقضاء على الممارسات الاحتكارية، كما يهدف هذا القانون إلى ضبط عمليات التركيز الاقتصادي ومراقبتها.»

وورد في قانون تنظيم الاتصالات مايلي: «يهدف هذا القانون إلى:

(أ) وضع القواعد التي من شأنها تنظيم وتطوير قطاع الاتصالات في سورية، تبعاً لاحتياجات المجتمع والاقتصاد الوطني.

(ب) إعادة هيكلة قطاع الاتصالات وتحديد أدوار الأطراف الأساسية العاملة فيه، وبخاصة وزارة الاتصالات والتقانة والهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات المحدثة بموجب هذا القانون.

(ج) توفير منافسة عادلة بين المشغلين ومقدمي الخدمات العاملين في مجال الاتصالات، وحماية المستخدمين والمستفيدين من خدمات الاتصالات.»

يلاحظ مما سبق مدى التقارب بين قانون حماية المنافسة و قانون تنظيم الاتصالات، وإن كان الأول يُعنى بضمان المنافسة العادلة وحماية المستهلك في كافة الأسواق، في الوقت الذي يركز فيه قانون تنظيم الاتصالات على سوق الاتصالات من حيث توفير المنافسة العادلة وحماية المستخدمين، بالإضافة إلى المحاور الأخرى المذكورة في الفقرتين (أ) و (ب).

يحدث التداخل بين مهام الهيئتين المحدثتين بموجب هاذين القانونين (هيئة المنافسة ومنع الاحتكار، والهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات) في نقطة أساسية وهي: "توفير المنافسة العادلة وحماية المستخدمين من خدمات الاتصالات ضمن هذه السوق، ومنع الممارسات المعيقة للتنافس فيها" ولفك هذا التشابك بين مهام الهيئتين لابد من تحديد المهام والمسؤوليات.

وفي هذا السياق وبالإطلاع على التجارب العالمية، تبين أنه في المراحل الأولى من التنظيم لا بد أن يكون للهيئة المتخصصة (والمقصود هنا الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات) الدور الأساسي في العملية، بحيث تقوم بالخطوات اللازمة لإعادة هيكلة السوق وإيجاد المناخ المناسب للمنافسة العادلة، ومن هذه الخطوات: عملية إعادة هيكلة مؤسسة الاتصالات، وترخيص المشغلين القائمين للهاتف النقال، وإدخال المشغل الثالث، وتنظيم عملية الترابط البيئي وغيرها من المهام، كل هذا من شأنه أن يخلق الأجواء التنافسية الصحية في السوق، وبعد أن يتم ذلك وتستقر الأمور يتضاءل دور الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات ويبرز دور هيئة حماية المنافسة ومنع الاحتكار في المحافظة على استقرار هذه السوق والأجواء التنافسية فيها، وهنا لا بد من الإشارة إلى أن هذه المراحل الأولى قد تمتد لعدة سنوات حتى نصل إلى مرحلة الاستقرار المرجوة.

ب- تحويل عقود الـ BOT لمشغلي الهاتف النقال إلى تراخيص

تعتبر هذه الخطوة من أكثر المهام التي ستواجهها الهيئة المرتقبة حرجاً، خاصة وأنه بالنظر إلى تجارب أخرى كالتجربة اللبنانية نجد أن العملية مازالت متعثرة حتى تاريخ إعداد هذا البحث، بالرغم من أن قانون الاتصالات اللبناني قد صدر منذ منتصف عام ٢٠٠٢، ويعود السبب الرئيسي في عدم إتمام عملية تحويل عقود الـ BOT الموقعة مع شركتي الهاتف النقال في لبنان (Alfa & MTC) إلى تراخيص هو المناخ السياسي السائد في لبنان، ومع اختلاف الأسباب إذ إن العامل السياسي لن يكون عاملاً مؤثراً في السوق السورية، إلا أن الحالة اللبنانية تعطي مؤشراً عن مدى حرجة هذه العملية.

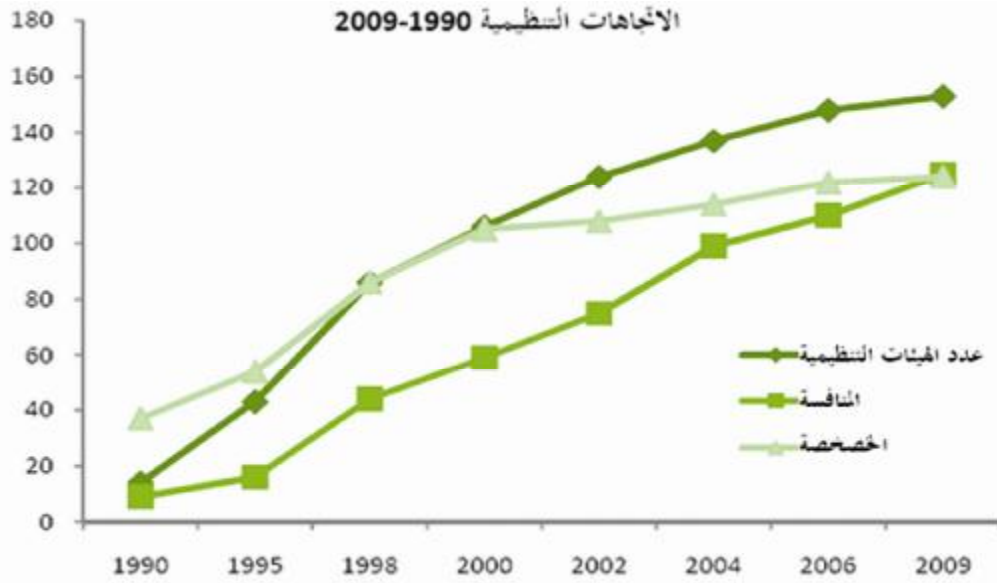
لعل من أكثر النقاط المثيرة للجدل في سورية في موضوع تحويل عقود الـ BOT لمشغلي الهاتف النقال إلى تراخيص، هي تحديد قيمة هذه التراخيص والمعايير التي سيتم اعتمادها في ذلك، بالإضافة إلى تحديد المدد التي سيتم منح هذه التراخيص لها، وتحديد ملكية الموجودات أو تجهيزات مشروع الهاتف النقال التي تنص العقود الحالية على أن تؤول ملكيتها إلى المؤسسة العامة للاتصالات بعد انقضاء ١٥ عاماً، خاصة وأنه يوجد خلاف قائم بين المؤسسة العامة للاتصالات والشركات المشغلة للهاتف النقال حول تاريخ بدء العمل بهذه العقود والذي سيتم احتساب مدة الخمسة عشرة عاماً بدءاً منها.

٣-٢-٦ الأثر التنظيمي على أسواق الاتصالات والتحويلات التنظيمية الجديدة

أكد العقدان السابقان قوة ثلاثية الإصلاح التنظيمي: الهيئات الناظمة المستقلة؛ المنافسة؛ والخصخصة؛ وقد استطاعت كثير من البلدان من خلال اتباع أحد عناصر هذه الثلاثية في بث

الحيوية في أسواق تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الخاصة بها، وإعطاء دفعة قوية باتجاه التحول الحتمي نحو اقتصاد المعرفة، وقد اضطلعت هذه الهيئات بدور رئيسي في تهيئة البيئة التمكينية لتشجيع الاستثمار في هذه الأسواق، وتزداد التوقعات حول الدور الذي تلعبه هذه الهيئات في تشجيع نمو الأسواق^{١٦}.

يبين الشكل رقم ٤ مدى ارتباط مستوى المنافسة وتزايدته المستمر مع ازدياد عدد الهيئات الناظمة لقطاع الاتصالات في العالم:



المصدر: قاعدة بيانات القواعد التنظيمية للاتصالات في العالم، الاتحاد الدولي للاتصالات

الشكل رقم ٤

الترابط بين مستوى المنافسة وعدد الهيئات الناظمة لقطاع الاتصالات

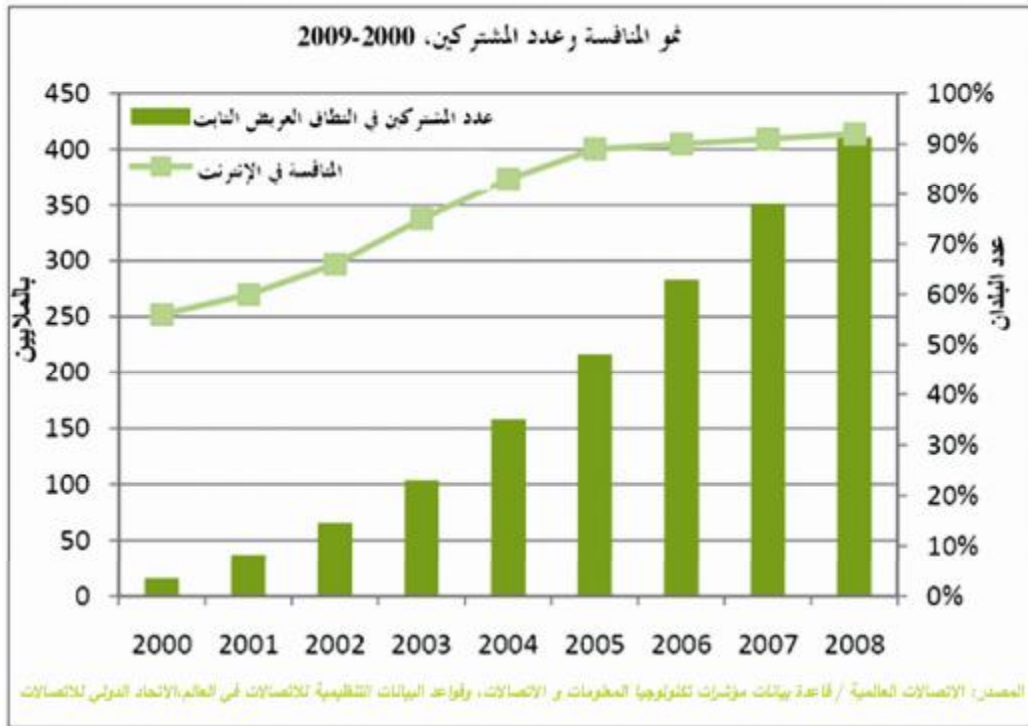
كانت المنافسة ولا تزال هي الضالة المنشودة لنمو الأسواق في قطاع الاتصالات، وقد كانت بلا شك أحد الأسباب الرئيسية لإنشاء الهيئات الناظمة، فإذا أخذنا مثالين لخدمات الاتصالات الأكثر نجاحاً في السنوات الأخيرة، وهما الهواتف النقالة وخدمة النطاق العريض، نجد مدى الترابط القوي بين فتح الأسواق للمنافسة الذي كرسته الهيئات الناظمة، وبين تزايد عدد المشتركين في هذين النوعين من الخدمات، وهذا ما يوضحه كل من الشكل رقم ٥، والشكل رقم ٦:

^{١٦} الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠٠٩.



الشكل رقم ٥

الترابط بين مستوى المنافسة وعدد مشتركى الهاتف النقال



الشكل رقم ٦

الترابط بين مستوى المنافسة وعدد مشتركى النطاق العريض

ومع التقدم السريع والكبير الذي يحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومع ظهور الأشكال الجديدة لشبكات الاتصالات، بدأت تظهر أنماطاً جديدة أيضاً من الخدمات اللا محدودة التي يمكن أن تقدم عبر هذه الشبكات، الأمر الذي يفرض على الجهات النازمة أن تتفهم هذه التغييرات التي تحدث على أرض الواقع، وأن تعمل على تغيير نظرتها لشبكات الاتصالات من حيث التصميم وتوفير الخدمة والتنظيم، إذ لم يعد بوسع المنظمين التركيز فقط على خدمات الاتصالات التقليدية، وإنما يتعين عليهم أن يتفهموا النظام الجديد الأوسع نطاقاً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعلاقة التكاملية المتطورة بين المعالجة الحاسوبية ونقل الإشارات الكهرمغناطيسية^{١٧}.

أما في سورية فقد يكون التأخر الذي حدث في إصدار قانون تنظيم الاتصالات وإحداث الهيئة النازمة للاتصالات، يشكل فرصة كبيرة للقطاع ولسوق الاتصالات السورية، من خلال إمكانية بناء وتنفيذ العملية التنظيمية وفقاً للتطورات الحديثة في شبكات الاتصالات والخدمات المقدمة عبرها، متجاوزين بذلك مراحل عديدة مرت بها الدول التي سبقتنا في هذا المضمار، ومستفيدين من تجارب هذه الدول في بناء النموذج التنظيمي الأنسب والأكثر تطوراً وملائمة لطبيعة سوق الاتصالات السورية.

٣- ٢- ٧ أثر صدور قانون تنظيم الاتصالات على سوق الاتصالات

لأشك أنه بصدور القانون وإحداث الهيئة النازمة لقطاع الاتصالات، ستطرأ تغييرات كبيرة على سوق الاتصالات يتوقعها الباحث وفقاً للأسواق الجزئية كمايلي:

سوق الهاتف الثابت:

- ١- تحول المؤسسة العامة للاتصالات إلى شركة قد يحمل في طياته تغيير في آليات العمل المتبعة حالياً في المؤسسة والتي بدورها ستتعاكس على الخدمة بحد ذاتها^{١٨}.
- ٢- تحول جزء كبير من إيراداتها الذي تحققه عن طريق عقود الـ BOT الموقعة مع مشغلي الهاتف النقال إلى الهيئة النازمة، الأمر الذي يتطلب ضرورة إيجاد آليات جديدة لتعويض هذه الإيرادات عن طريق رفع مستوى جودة الخدمة لديها، واتباع أساليب التسويق المناسبة، وتقديم خدمات القيمة المضافة لفتح مصادر جديدة للإيرادات^{١٩}.

^{١٧} الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠٠٩.
^{١٨} مقابلة: مدير عام المؤسسة العامة للاتصالات.
^{١٩} مقابلة: مدير عام المؤسسة العامة للاتصالات.

٣- في ظل فتح أسواق الهاتف النقال، فقد تكون النتيجة الطبيعية للمنافسة هي انخفاض أسعار الهاتف النقال، مما يجعله منافساً قوياً للهاتف الثابت إن لم يتم اتخاذ تدابير تدعم موقف الهاتف الثابت التنافسي من ناحية سعر الخدمة و مستواها.

٤- قد توفر البنية الجديدة للمؤسسة العامة للاتصالات مرونة أكبر تسمح بالقيام بالاستثمارات ومشاريع التوسع التي تخطط لها، خاصة وإن المؤسسة لم تكن تحصل على الموازنات التي تطلبها لتنفيذ مشاريعها من الخزينة العامة، باستثناء السنتين الأخيرتين^{٢٠}.

سوق الهاتف النقال:

١- تحويل عقود الـ BOT الموقعة مع مشغلي الهاتف النقال إلى تراخيص، الأمر الذي سيحفز مشغلي الهاتف النقال على تحسين مستوى الخدمة التي يقدموها وتوسيع الشبكة الخاصة بهم، خاصة مع انتهاء فكرة الفترة الزمنية المحددة التي ستؤول بعدها هذه الأصول إلى الدولة.

٢- دخول المشغل الثالث الذي من شأنه أن يرفع مستوى المنافسة في السوق وبالتالي من المتوقع انخفاض أجور الهاتف النقال، وارتفاع مستوى الخدمة^{٢١}.

٣- توقع دخول لاعبين من نمط جديد إلى السوق كالمشغلين الافتراضيين، مما سيساهم في زيادة المنافسة أيضاً.

سوق الانترنت:

تعتبر سوق الانترنت في سورية من الأسواق التي تملك مستوى لا بأس به من المنافسة في ظل وجود ١٢ مزود للانترنت في السوق، إلا إن النقاط التي ستكون أكثر تأثراً بصدور القانون هي:

١- إمكانية توسيع الاستثمارات في مجال تأمين خطوط الحزمة العريضة والتي تقع على عاتق الشركة السورية للاتصالات والذي يتيح لها القانون مرونة مناسبة لتنفيذ هكذا نوع من الاستثمارات.

٢- تحول الانترنت النقال لمنافس حقيقي لما سيضمنه القانون من فتح للأسواق وبالتالي إمكانية نشر هذه الخدمة بشكل واسع وفعال، خاصة وأن الوضع المستقبلي سيضمن لشركات الهاتف النقال حرية أكبر في تنفيذ استثماراتها في هذا المجال^{٢٢}.

^{٢٠} مقابلة: مدير عام المؤسسة العامة للاتصالات.

^{٢١} مقابلة: مع مدير التسويق في كل من شركة سيرياتيل وشركة MTN.

^{٢٢} مقابلة: مدير التسويق في شركة سيرياتيل.

٣-٣ المحيط الاقتصادي

النقطة الأساسية الأكثر تأثيراً في هذا الإطار على أسواق الاتصالات هي مصادر تمويل مشاريع الاتصالات، وكما هو معروف فإن عمليات التمويل لمشاريع حيوية تلامس حياة المواطنين بشكل واسع تتم عبر المصادر المعروفة التالية:

- القطاع العام الحكومي.
- القطاع الخاص.
- الشراكة بين القطاعين العام والخاص.
- المنظمات الدولية والمنظمات غير الربحية.

وستتم مناقشة مدى مساهمة وفعالية كل من القطاعات السابقة في تنفيذ مشاريع الاتصالات، مع مناقشة مفهوم رأس المال المخاطر (Venture Capital) الذي قد يتطلبه الاستثمار في مشاريع الاتصالات، وقبل ذلك من المهم دراسة التداخيات الاقتصادية العالمية وما لها من أثر على الاقتصاد السوري عامةً وعلى أسواق الاتصالات السورية خاصةً.

٣-٣-١ تغيرات ما قبل أزمة عام ٢٠٠٨ الاقتصادية

اجتاحت المنطقة العربية وعلى امتدادها تغيرات عميقة بفعل إعادة جدولة الديون الخارجية في دول المنطقة من تركيا إلى مصر ومن المغرب إلى اليمن ومن الجزائر إلى الأردن، وقد حصلت جدولة الديون هذه على إثر المأزق المالي الذي دخلت الاقتصاديات العربية وغيرها من الدول النامية فيه نتيجة العجز عن تسديد الديون الخارجية، فقام صندوق النقد الدولي والبنك الدولي على رأس الدول والجماعات الدائنة بعقد صفقات مع كل دولة من الدول المستدينة. وبموجب هذه الصفقات قدمت المجموعة الدائنة قروضاً طويلة الأجل تمكنت الدول المستدينة من خلالها من إعادة جدولة ديونها، وبالمقابل ألزمت المجموعات الدائنة الدول المستدينة منها بتبني برامج للتنشيط المالي والنقدي والإصلاح الهيكلي وإعادة هيكلة الاقتصاد العام على أساس ليبرالي قائم على السوق، وطبقت الحكومات في هذه الدول وبإشراف صندوق النقد والبنك الدوليين برامج إصلاح اقتصادية وإدارية، تضمنت تحرير التجارة الداخلية والخارجية وتحرير قطاعات المال والتأمين والمصارف وتوحيد أسعار الصرف وتحريرها واستحداث أسواق للأسهم والأوراق المالية وتقليص الإنفاق العام الاستثماري منه والجاري وخصخصة القطاع العام الاقتصادي وغيرها من التدابير^{٢٣}.

^{٢٣} الزعيم، ٢٠٠٤.

لم تكن لهذه التغييرات الحاصلة عالمياً والتي مكنت معظم الدول المجاورة لسورية من تنفيذ البرامج الإصلاحية الاقتصادية اللازمة للاندماج في الاقتصاد العالمي، الأثر الملموس على الاقتصاد السوري، وذلك نتيجةً للخصوصية السورية من الناحية الإستراتيجية والسياسية التي تم شرحها في المحور السياسي، بالإضافة إلى الخصوصية الاقتصادية السورية ذات البعد التاريخي الممتد لأربعة عقود والتي ذُكرت سابقاً كعامل من عوامل تأخر صدور قانون الاتصالات وغيره من القوانين الناظمة لأعمال المصارف وشركات التأمين وأسواق المال، وبالتالي لم تتمكن سورية من إحداث تلك التغييرات الاقتصادية إلا منذ فترةٍ وجيزةٍ، فعلى سبيل المثال لم ينشط القطاع المصرفي إلا عام ٢٠٠١ على إثر صدور القانون رقم ٢٨/ لعام ٢٠٠١ الخاص بالسماح بتأسيس المصارف الخاصة والمشاركة في سورية، ومع ذلك فالقطاع المصرفي ما زال يعاني من مجموعة مشاكل تجعله قاصراً عن بلوغ الأهداف المنشودة لتشجيع الاستثمار وجذب رؤوس الأموال، وأهمها عدم وجود محول وطني يربط هذه المصارف بشبكةٍ موحدةٍ، أما سوق الأوراق المالية فلم يُحدث في سورية إلا في عام ٢٠٠٨، ولم يبدأ قطاع التأمين بالنهوض حتى عام ٢٠٠٥ بعد صدور المرسوم التشريعي رقم ٤٣/، ومن المعروف مدى ارتباط هذه الأنشطة بتشجيع الاستثمار وجذب رؤوس الأموال في كافة القطاعات، وعلى وجه الخصوص قطاع الاتصالات.

٣-٣-٢ أثر الأزمة الاقتصادية على أسواق الاتصالات

يعد قطاع الاتصالات والمعلومات من أكثر القطاعات دينامية حول العالم في العصور الحديثة، وبحلول عام ٢٠٠٨ والأزمة المالية الائتمانية العالمية بدأت التساؤلات تظهر عما إذا كانت هذه الاتجاهات الإيجابية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ستستمر، وقد تراوحت تنبؤات المحللين بشأن أثر هذه الأزمة بين حدوث أثر طفيف فقط في عام ٢٠٠٩ والتنبؤ بحدوث انخفاض يصل لنسبة ٣٠% في النفقات الرأسمالية^{٢٤}. إلا أن معظم التوقعات ذهبت إلى أن هذا القطاع سيستمر بالنمو ولكن بوتيرة أضعف من تلك التي كانت متسارعة قبل ذلك، إذ توقع المراقب الأوروبي أن يستمر رقم أعمال هذا القطاع بالنمو عالمياً بوتيرة ٢.٧% خلال سنوات الأزمة، وترجع توقعات النمو القوية نسبياً هذه إلى الدور الذي يمكن أن تقوم به تقانات الاتصالات والمعلومات في احتواء الأزمة تخفيضاً للكلف، وتحسيناً في طرق الإنتاج^{٢٥}.

^{٢٤} الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠٠٨
^{٢٥} عيطة، ٢٠٠٩

ولكن بدأ قطاع الاتصالات يشهد فعلياً بعضاً من آثار الأزمة في أواخر عام ٢٠٠٨ نتيجة انخفاض الدخل المتاح للأسر، وفي دراسة أجرتها شركة BOOz الاستشارية في عام ٢٠٠٩ تبين أن قطاع مشغلي الاتصالات لن يكون بمنأى عن الأزمة العالمية لعدة أسباب^{٢٦}:

- إن أزمة الائتمان ستحط من قدرة المشغلين على الاقتراض من المصارف والأسواق.
- سيعيد الزبائن هيكله طرق إنفاقهم ضاغطين نحو تقليص الأسعار بسرعة أكبر مما سيضغط على الإيرادات والأرباح.

وسيختلف هذا التراجع حسب المناطق والمناخ التنافسي ودرجة الركود الاقتصادي وحسب مديونية الشركات المشغلة، وبالرغم من ذلك تبقى النظرة إلى قطاع الاتصالات متفائلة نسبياً مقارنةً بغيره من القطاعات مع إمكانية تراجع الإيرادات أو وتيرة نموها.

أما في سورية فإن كان للأزمة العالمية من مفعول فهو من خلال سببين رئيسيين:

- تأثر تحويلات المغتربين والعاملين السوريين من الخارج، إذ انخفضت هذه الحوالات انخفاضاً ملحوظاً في عام ٢٠٠٩، دون إمكانية التأكد بدقة من حجم أثر الأزمة العالمية عليها، مع توقع عودة جزء كبير من هؤلاء نتيجة فقدانهم لوظائفهم على إثر عمليات تخفيض العمالة الحاصلة في العالم.
- تأثر الصادرات السورية للخارج إذ تشير بيانات المكتب المركزي للإحصاء عن انخفاض الميزان التجاري من /-١٠٥٥٢٣/ عام ٢٠٠٧ إلى /-١٣١٦٢١/ عام ٢٠٠٨.

بالإضافة إلى معدلات التضخم التي لا بد من أخذها بالحسبان إذ سجل المكتب المركزي للإحصاء معدلات تضخم رسمية وصلت إلى ١٥.٢% في عام ٢٠٠٨، إذ يؤدي هذا التضخم الناجم عن أسباب داخلية وإقليمية إلى تقلص الدخل المتاح للأسر في البلد وهو ما يدفع إلى تقليص الاستهلاك، إذ بلغ معدل إنفاق الأسرة السورية الشهري على خدمات الهاتف الثابت والنقال ١٠٢٨ ليرة سورية عام ٢٠٠٧، ولم تكن بيانات المكتب المركزي الرسمية حول هذه المعدلات لعام ٢٠٠٩ قد صدرت عند إعداد هذا البحث.

٣-٣-٣ الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورأس المال المخاطر

يختلف تمويل صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن غيرها من الصناعات، إذ إن هذه الصناعة غالباً ما تكون ديناميكية وبالتالي منطوية على أعلى درجات المخاطر نتيجة سرعة

^{٢٦} المرجع السابق

وتيرة التغيرات التكنولوجية، ومع ذلك فإن هذه الصناعة قد أتاحت وخاصةً للبلدان النامية قدرات تصديرية وفرصاً عالمية.

توجد عدة اعتبارات للاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساهمت في تحقيق استدامته، فالربحية الكامنة في هذه الصناعة هي ما يحفز مستثمري قطاع الاتصالات، والتغيرات التكنولوجية الديناميكية هي ما يدفعهم للمغامرة. ومن جهةٍ أخرى فإن الحكومات والمانحين والمنظمات غير الربحية تمنح الدعم المالي لشركات التكنولوجيا.

وقد حققت سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات الأخيرة قابليةً كبيرةً للاستثمار، ففي البلدان النامية الكبيرة مثل: إفريقيا الجنوبية والبرازيل وماليزيا والهند تم تنفيذ استثمارات جديدة في القطاع من قبل مستثمرين إقليميين محليين^{٢٧}، ويُعتبر فتح الأسواق في هذه البلدان العامل الرئيسي في تشجيع الاستثمار فيها.

وقد أدت سياسات الحكومات الداعمة والهياكل التنظيمية المرتكزة على المنافسة السوقية المفتوحة والشفافية إلى نمو أسي للاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان النامية، فقد أظهرت التجربة أن البلدان المتمتعة بهذه السياسات نجحت في اجتذاب المستثمرين. فعلى سبيل المثال تلقت ١٢٢ بلداً نامياً من أصل ١٥٤ بين عامي ١٩٩٠ و٢٠٠٣ ما يقارب ٢٠٠ مليار دولار أمريكي من الاستثمارات الأجنبية في مجال الاتصالات من أجل توسيع النفاذ، وكانت المنافسة القوة الدافعة وراء هذا التدفق الهائل للاستثمارات الخارجية^{٢٨}.

ويشكل رأس المال المخاطر عنصراً أساسياً في التكنولوجيا على وجه العموم، وفي صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وجه الخصوص، وقد وظف حجم كبير من الاستثمارات خلال التسعينات من القرن الماضي لتحقيق نمو سريع في تطبيقات التكنولوجيا، وخاصةً في الاتصالات وتكنولوجيا الشبكات.

ففي عام ١٩٩٧ احتلت الاتصالات ١٧% من مجمل رأس المال المخاطر في الولايات المتحدة الأمريكية، وخلال ٢٠٠٦ سجلت صناعة الاتصالات والشبكات ارتفاعاً كبيراً في هذه النسبة من إجمالي استثمار رأس المال المخاطر حيث بلغت ٥٤% كما يظهر في الشكل رقم ٧، وتجدر الإشارة أن الولايات المتحدة الأمريكية تملك ٧٠% من رأس المال المخاطر في العالم.

^{٢٧} الإسكوا، ٢٠٠٧، الموارد المالية ورأس المال المخاطر.
^{٢٨} المرجع السابق

وانتقالها للعمل في ظل قانون الشركات، من المتوقع أن تجد المؤسسة أو الشركة التي ستؤول إليها مرونة أكبر في إدارة العملية الاستثمارية لديها.

٣-٤-٢ القطاع الخاص

أدى الاعتماد على الحكومة كلاعب رئيسي في مجال الاستثمار والمشاريع الكبرى، إلى تهميش دور القطاع الخاص في ظل غياب التربة الخصبة الملائمة المشجعة للاستثمار، فبالرغم من صدور قانون الاستثمار رقم /١٠/ لعام ١٩٩١ والذي هدف إلى جذب رؤوس الأموال وتشجيع الاستثمار، إلا إن بنية سوق الاتصالات الحالية قد لا تعطي الحافز الكافي لدخول هذه السوق في ظل غياب المنافسة الحرة والإطار التشريعي والتنظيمي اللازم.

تعتبر شركتا سيرياتيل و MTN مشغلا الهاتف النقال في سورية، أحد النماذج القليلة الموجودة في سورية عن دور القطاع الخاص في تمويل مشاريع الاتصالات، عبر عقود الـ BOT الموقعة مع المؤسسة العامة للاتصالات حيث تستحوذ على نسبة ٥٠% من الإيرادات.

أما النموذج الآخر لمساهمة القطاع الخاص في تمويل مشاريع الاتصالات، فهي شركات مزدوي خدمة الانترنت والتي لا تشكل سوى نسبة ٥١% بالنسبة للـ dial up، ٢٧% بالنسبة للـ ADSL من إجمالي الاستثمار في سوق الانترنت، والذي يعتبر القطاع العام عبر المؤسسة العامة للاتصالات المستثمر الأساسي فيه.

وفي ظل التغيرات المستقبلية التي يحملها قانون تنظيم قطاع الاتصالات، من المتوقع زيادة مساهمة القطاع الخاص في الاستثمار في سوق الاتصالات، خاصةً بدخول المشغل الثالث والذي سيساهم دخوله باستجلاب القطع الأجنبي للخزينة العامة مقابل قيمة الترخيص التي سيحصل عليه، على عكس صيغة عقود الـ BOT.

٣-٤-٣ الشراكة بين القطاعين العام والخاص

تشكل الشراكة بين القطاعين العام والخاص نوعاً من الاتفاق التعاقدية بين الحكومة أو القطاع العام والقطاع الخاص، يتيح هذا الاتفاق تقاسم المسؤولية والموارد والمخاطر بين الطرفين، وغالباً ما يستخدم هذا الاتفاق لتوفير الخدمات الاجتماعية ولتشغيل وصيانة البنية الأساسية. وقد نشأت فكرة الشراكة بين القطاعين العام والخاص على خلفية القلق الناتج عن الزيادة في الدين العام، وخاصةً في السبعينات والثمانينات عندما كان الدين العام يرتفع والحكومات تسعى إلى وقف هذا الارتفاع عن طريق تشجيع استثمارات القطاع الخاص في البنية التحتية. أما في الوقت الحاضر فما زالت الحكومات تواجه مشكلة تلبية الطلب المتزايد على البنية التحتية والخدمات العامة، في ظل محدودية رأس المال والخبرة والإدارة التي كثيراً ما تعاني منها

المشاريع العامة. لذا فإن إشراك القطاع الخاص في هذه المشاريع يعد الوسيلة الأنسب لتقاسم المخاطر، مع احتفاظ القطاع العام بمسؤولية توفير الخدمات^{٣٠}. وفي ظل التحديات المالية التي تواجه مشاريع الاتصالات في البلدان النامية إلى جانب المشاكل الأخرى كضعف الأداء، ونقص الأموال المتاحة للتشغيل والإدارة واستثمار رأس المال، وضعف البيئة التمكينية، فإن مشاريع الشراكة بين القطاع العام والخاص مع وجود الآليات المتعددة لهذه الشركة تقدم العديد من المزايا مثل^{٣١}:

- الاستفادة من الخبرة التقنية والإدارية للقطاع الخاص.
- الفعالية في طرق عمل القطاع الخاص وخاصةً في إدارة المخاطر وضمان سرعة التنفيذ.
- إمكانية محاسبة ومقاضاة القطاع الخاص بسهولة أكثر من القطاع العام.
- توفير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فترة زمنية قصيرة، وتحسين الكفاءة وزيادة نفاذ الجمهور إلى هذه الخدمات.

توجد الكثير من الأمثلة الناجحة للشراكة بين القطاعين العام والخاص في قطاع الاتصالات، نذكر منها آلية اشتراك الانترنت المجاني في مصر التي تتيح النفاذ إلى الإنترنت بسعر مكاملة هاتفية محلية، وقد ساهم هذا المشروع في زيادة عدد مستخدمي الانترنت في مصر من مليون إلى ٥ ملايين خلال ستة أشهر.

أما في سورية فإن مشاريع الشراكة بين القطاع العام والخاص في قطاع الاتصالات تمثلت في إنشاء شركتين مشتركيتين بين القطاعين وفق قانون الاستثمار رقم ١٠/هما:

الشركة السورية الكورية شركة مشتركة بين المؤسسة العامة للاتصالات وشركة سامسونج للإلكترونيات الكورية، حيث تبلغ حصة المؤسسة العامة للاتصالات ٥١% من إجمالي رأس المال البالغ (٢١٩.٣٠٠.٠٠٠) ليرة سورية عند التأسيس، وقد نفذت الشركة مشاريع عديدة ناجحة ساهمت في زيادة السعة الهاتفية كالمشروع الريفي، وساهمت في إدخال خدمة ADSL، وتمكنت هذه الشركة من الانتقال إلى التصدير لتنفيذ مشاريع في الدول المجاورة.

الشركة السورية الألمانية وهي شركة مشتركة بين المؤسسة العامة للاتصالات وشركة gtc الألمانية، حيث تبلغ حصة المؤسسة العامة للاتصالات ٢٥% من إجمالي رأس المال البالغ (٨٣.٠٠٠.٠٠٠) ليرة سورية عند التأسيس، وقد ساهمت هذه الشركة في تنفيذ مشاريع لتخديم

^{٣٠} الإسكوا، ٢٠٠٧، نشرة تكنولوجيا المعلومات.

^{٣١} الإسكوا، ٢٠٠٧، نشرة تكنولوجيا المعلومات.

بعض المناطق التي يصعب تخديمها عن طريق الكوابل النحاسية، باستخدام تجهيزات النفاذ اللاسلكي المتخصصة الشركة في تصنيعها.

٣-٤-٤ برامج التمويل العالمية والمنظمات غير الربحية

يشكل تمويل مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصراً أساسياً من عناصر استراتيجيات التنمية، مما يجعل تمويل هذا النمط من المشاريع من الأهداف الأساسية لكثير من الوكالات والمنظمات المتعددة أو ثنائية الأطراف، ومصارف التنمية، والمجتمع المدني. ونذكر في سورية مساهمة المجتمع المدني عبر الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية في تمويل أحد مشاريع الاتصالات ضمن سوق الانترنت وهو إنشاء مزود الجمعية لخدمة الانترنت، ويعتبر هذا المزود أحد أكبر المزودين الموجودين في سوق الاتصالات، إلى جانب مزود المؤسسة العامة للاتصالات.

٣-٤-٤ العامل البشري

إن أثر العامل البشري على أسواق الاتصالات لا يقل أهمية عن أثر أي من العوامل السابقة التي تمت مناقشتها، خاصة وأن بعض المؤسسات العاملة في أسواق الاتصالات تزعم أن رأس المال البشري هو من أهم الأصول الموجودة لديها.

من الممكن مناقشة أثر العامل البشري على أسواق الاتصالات وفق محورين:

- مدى رفد المؤسسات التعليمية للسوق بالمهارات المناسبة للعمل ضمن أسواق الاتصالات (المحور التعليمي).
- مدى فعالية مؤسسات الاتصالات في تسيير مواردها البشرية في ظل التغيير المستمر الذي تتصف به أسواق الاتصالات (محور تسيير الموارد البشرية).

وقبل ذلك من المهم دراسة العامل البشري من منظور خارجي بصفته الجهة المتلقية لخدمات الاتصالات والممثلة للزبون المستهدف في أسواق الاتصالات، وبالتالي فإن للطبيعة السكانية والعوامل الديمغرافية أثراً واضحاً على حجم هذه السوق ومدى قابليتها للاستثمار.

٣-٤-١ البنية السكانية^{٣٢}

تعتبر المؤشرات الديمغرافية للبنية السكانية في المجتمع السوري من العوامل المشجعة للاستثمار في قطاع الاتصالات، إذ يبلغ عدد السكان الإجمالي ١٩,٨٨٠ مليون عام ٢٠٠٩ بمعدل نمو ٢,٤١ %، ويبلغ نسبة السكان فوق سن الـ ١٨ حوالي ٥٠ % مما يدل على أنها

^{٣٢} بيانات المكتب المركزي للإحصاء

سوق متنامية ذات طلب متزايد، خاصةً مع كونها بنيةً شبابيةً متعلمةً أقرب إلى استخدام تقانات وتكنولوجيا الاتصالات، بعد أن أصبح التعليم إلزامياً لكامل مرحلة التعليم الأساسي. أما معدل دخل الفرد السنوي فقد بلغ ٢٢٠٠٠٠ ليرة سورية عام ٢٠٠٩، ومعدل إنفاق الأسرة على خدمات الاتصالات كهاتف ثابت ونقال كما يتوقع المكتب المركزي للإحصاء حوالي ٢٥٠٠٠ ليرة سورية سنوياً، ومن الملاحظ أن نسبة الإنفاق عالية بالمقارنة مع الدخل مما يتطلب خفض أسعار الخدمات لتتناسب مع القوة الشرائية للمواطن السوري.

٣-٤-٢ المحور التعليمي

حققت الكثير من البلدان انتعاشاً في أسواقها المرتبطة بالتكنولوجيا عن طريق الاستثمار الكثيف في تنمية الموارد البشرية إلى جانب اقتناء التقانات الجديدة، فعلى سبيل المثال قد أوفدت ماليزيا ٤٥ ألف طالب لنيل الدكتوراه وشهادات الدراسات العليا في العلوم والتكنولوجيا والإدارة والاقتصاد، حتى استطاعت تحقيق معجزتها الاقتصادية^{٣٣}.

ورغم الجهود الكبيرة المبذولة لبناء القدرات البشرية في سورية إلا أنه لازال هناك نقص كبير في الكفاءات والكوادر المتخصصة في مجالات تقانات الاتصالات اللازمة لهذا القطاع. إذ تساهم كليات الهندسة المعلوماتية والكهربائية في الجامعات السورية العامة والخاصة والمعاهد المتوسطة بتوفير الكوادر الهندسية التخصصية المطلوبة. كما تلعب المعاهد الخاصة والجمعية السورية للمعلوماتية دوراً في توفير الدورات التدريبية على استخدام وتعلم تقانات المعلومات والاتصالات والشبكات. أما فيما يتعلق بالدورات التدريبية المحترفة الخاصة بقواعد البيانات وإدارة نظم التشغيل وإدارة شبكات الاتصال فيتم إجراؤها في سورية، لكن يضطر المتدربون إلى إجراء فحوص شهاداتها في لبنان أو الأردن للحصول على شهادات لعدم وجود مراكز اختبار معتمدة في سورية، ولعدم وجود بدائل مطورة محلياً لهذه الشهادات على صعيد الاعتمادية واختبار القدرات^{٣٤}.

وبالنظر إلى العملية التعليمية فقد يكون ما يعاني منه خريجو الجامعات السورية هو أن طبيعة الدراسة التي تلقوها نظرية غير مرتبطة بواقع السوق واحتياجاته، بالإضافة إلى أن العملية التعليمية المتبعة تعتمد على أسلوب التعليم وليس التعلُّم^{٣٥}، الأمر الذي قد يجعل هؤلاء الخريجين يفتقرون الخبرة الداعمة للعمل بالسوق، وغير قادرين على التفاعل مع التغيرات الكبيرة التي تتصف بها تكنولوجيا الاتصالات.

^{٣٣} الزعيم، ٢٠٠٤.

^{٣٤} التقرير الاستراتيجي، ٢٠٠٧.

^{٣٥} المرجع السابق.

وهذا الأمر ينعكس على المؤسسات العاملة في قطاع الاتصالات بزيادة في المصاريف على مستويين:

- الحاجة إلى استقدام خبرات خارجية لتغطية النقص الحاصل في الخبرات المحلية، والتعاقد معها بأجور عالية.
- رفع قيمة بند التدريب والتأهيل في هذه المؤسسات لتعويض النقص الحاصل في الخبرات، حيث بلغ عدد العناصر المدربة في المؤسسة العامة للاتصالات ٥٥٣٤ في نهاية عام ٢٠٠٩ ومجموع الدورات ٦٣٦ دورة تدريبية^{٣٦}.

٣-٤-٣ محور تسيير الموارد البشرية

إن ثورتي الاتصالات والمعلومات والتزاوج بينهما الذي أدى إلى ظهور اقتصاد المعرفة، جعل لزاماً على مؤسسات الاتصالات وخاصة العمومية منها مواكبة التطور التكنولوجي من أجل الانخراط في الاقتصاد المعرفي الجديد، وإن مؤسسات الاتصالات عن طريق ما تقدمه من منتجات جديدة متطورة تعمل على تغيير البيئات الوطنية والعالمية، ومن المؤكد أن مساهمة مؤسسات الاتصالات لهذه التغييرات سينجم عنه تغيير في نظام تسيير الموارد البشرية لديها^{٣٧}.

ففي الوقت الذي تتزايد فيه سهولة الحصول على التقنية والتجهيزات والشبكات الموسعة، نجد أنه على النقيض تتزايد صعوبة تنمية الموارد البشرية التي نحتاجها من أجل تشغيل وصيانة هذه التجهيزات والشبكات، ولهذا السبب تعطى إدارة الموارد البشرية في هذه المؤسسات دوراً مساوياً للإدارة الفنية والمالية.

فإن أية مؤسسة اتصالات تفشل في تغيير عقلياتها وفي التأقلم مع الوضع الجديد في عالم من التغيير الجذري في التقنية والخدمة المقدمة ومستويات الجودة والمنافسة، ستنتهي ببساطة في نهاية المطاف، ومن الضروري أثناء عملية التغيير أخذ الأفراد بعين الاعتبار بصفاتهم العامل الأساسي في التغيير، وذلك من خلال تخطيط جاهزيتهم للتغيير وتقبله.

أما في مؤسسات الاتصالات العاملة في الأسواق السورية، نجد أن موضوع تسيير الموارد البشرية وتغيير الهيكله الواجب تنفيذه للتكيف مع متطلبات تغيير السوق، يشكل تحدياً كبيراً بالنسبة للمؤسسة العامة للاتصالات في ظل التغييرات الكبيرة التي سنقوم بها أثناء تحولها إلى شركة مساهمة، ويجب ألا تشكل الموارد البشرية الموجودة حاجزاً أمام هذا التغيير بل على العكس من ذلك يجب أن تستخدم كعامل نجاح للوصول إلى التغييرات المنشودة.

^{٣٦} التقرير السنوي للمؤسسة العامة للاتصالات، ٢٠٠٩.
^{٣٧} عياض، ٢٠٠٤.

- ولابد أن تشمل تنمية الموارد البشرية أثناء عملية التغيير المجالات التالية^{٣٨}:
- تخطيط الموظفين: من خلال التنبؤات الكمية والكيفية لعدد الموظفين اللازم لكل وظيفة، لمعرفة العجز أو الفائض على المدى القصير والمتوسط والبعيد لكل قطاع من القطاعات في المؤسسة.
 - التكوين: من خلال إعداد البرامج اللازمة لتمكين الموظف من ممارسة أعماله طوال تواجده بالمؤسسة.
 - الاتصال: عن طريق نشر مختلف التطورات التكنولوجية والتقنية التي تمس مناصب العمل وانعكاساتها المحتملة على سير العمل.
- وبالنسبة لشركات الهاتف النقال فإن مشكلة تسيير الموارد البشرية تعتبر أقل حرجة نتيجة لطبيعة القطاع الخاص وما يتمتع به من مرونة.
- وبالحديث عن وضع الموارد البشرية الحالي في هذه المؤسسات، فقد بلغ عدد العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات نهاية عام ٢٠٠٩/٢٣٨٢١، وبمعدل ١٦٣ اشتراك لكل موظف، في حين تبلغ قيمة هذا المؤشر عالمياً: ٢٦٠ اشتراك لكل عامل، مما يدل على مدى الفائض في العمالة لدى المؤسسة والذي تسعى إلى تخفيضه باستمرار وفق ما يظهره الجدول رقم ٧^{٣٩}:

السنة	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩
عدد الاشتراكات لكل موظف	١٢٤.٦	١٣٦.٧	١٤٥.٨	١٥٣	١٦٣

المصدر: التقرير السنوي، المؤسسة العامة للاتصالات ٢٠٠٩

الجدول رقم ٧

تطور معدل عدد الاشتراكات لكل عامل في المؤسسة العامة للاتصالات

أما في شركتي الهاتف النقال فقد بلغ عدد العاملين في شركة سرياتيل في نهاية عام ٢٠٠٩ ما يقارب ١٤٠٠ عامل بمعدل ٤٠٠٠ اشتراك لكل موظف، أما في شركة MTN فقد بلغ عدد العاملين تقريباً ١١٥٠ عامل بمعدل ٣٨٠٠ اشتراك لكل موظف، وبالرغم من تفاوت المعدلات العالمية للهاتف النقال في هذا الخصوص إلا إن معدلي الشركتين يعتبر ضمن المجال العالمي، مما يظهر عدم وجود فائض عمالة كالذي ظهر في المؤسسة العامة للاتصالات، وهذا ما يفرض الاختلاف بين القطاع العام والقطاع الخاص، والذي من المفروض على المؤسسة العامة للاتصالات أن تتجاوزه خاصة في ظل تحولها المستقبلي إلى شركة مساهمة.

^{٣٨} بن زيان، ٢٠٠٤.

^{٣٩} التقرير السنوي للمؤسسة العامة للاتصالات، ٢٠٠٩.

٣-٥ الإطار التقني

قام الباحث في ما سبق من مراحل التحليل باستعراض بعض تقانات الاتصالات في معرض الحديث عن سوق الاتصالات والأسواق الجزئية المكونة لها، مثل تقانات الاتصالات النقالة ونقل البيانات. وقد رأى الباحث أنه من المهم ضمن الإطار التقني تسليط الضوء على التقانات الحديثة التي بدأت تنتشر في دول العالم. وبصورة خاصة سيتم استعراض شبكات الجيل التالي، وأثرها على أسواق الاتصالات العالمية، ومدى تأثر السوق السورية بها.

٣-٥-١ شبكات الجيل التالي (Next Generation Network)

نوقشت خطوة الانتقال إلى شبكات الجيل التالي (Next Generation Network) في معظم الدول. حيث يعكس هذا الانتقال وجود عدد كبير من اللاعبين في السوق في مختلف أنحاء العالم الذين يستثمرون في شبكات الجيل التالي كشبكات أساسية، والتزم هؤلاء اللاعبون باستخدام شبكات الألياف (FTTx) ووضع خطط لتحديث شبكات بروتوكول الإنترنت، ويعتبر بعض هؤلاء إن شبكات الجيل التالي شبكات أساسية وحتمية بما تؤمنه من زيادة في الكفاءة، وتسهيل في تقديم الخدمات، وتخفيض للتكاليف. فعلى سبيل المثال، رأت البريطانية للاتصالات أن شبكات الجيل التالي التابعة لها وفرت مليار جنيهها سنويا عامي ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩.

٣-٥-٢ خدمات الجيل التالي

يمكن تلخيص خدمات الجيل التالي بالاتصال عبر بروتوكول الإنترنت VOIP، والبث التلفزيوني عبر الانترنت IPTV، والألياف الضوئية FTTH، فتطور خدمات الاتصالات عبر بروتوكول الإنترنت مثلاً دفع العديد من المشغلين إلى بناء شبكات الجيل التالي، حيث ظهرت الحاجة إلى الاستعاضة بها عن المكالمات الصوتية التقليدية العامة من شبكات الهاتف في العديد من الدول المتقدمة وبعض البلدان النامية بسبب ارتفاع سعرها. ووفقاً لبعض المحللين في السوق، فقد وصل عدد المشتركين في الاتصالات عبر بروتوكول الإنترنت إلى ٨٠ مليون عام ٢٠٠٨^{٤٠}.

وفيما يخص البث التلفزيوني عبر الانترنت، والذي يعتبر واحداً من الدوافع الرئيسية لشبكات الجيل التالي، فإنه يوفر للمشغلين فرصة لبناء الخدمات ذات النطاق العريض، وبالتالي مورداً آخر للعائدات. رغم أنه لا توجد أدلة ثابتة حتى الآن على أن تقديم خدمات التلفزيون عبر الإنترنت سيزيد ربح المشغلين.

^{٤٠} ITU, 2009, Development of next generation network

يتزايد عدد المشتركين في جميع أنحاء العالم في البث التلفزيوني عبر الانترنت باطراد. فقد بلغ عدد المشتركين في عام ٢٠٠٨ من ١٠ مليون إلى ١٥ مليون مشترك^{٤١}. وقد تضاعف عدد المشتركين في منطقة آسيا والمحيط الهادئ وأمريكا الشمالية أيضا على مدى السنوات العشر الماضية، مع نمو أبطأ في جنوب آسيا ودول شرق آسيا، و لم تنتشر هذه الخدمة في أمريكا اللاتينية وأفريقيا^{٤٢}.

وتساهم تقنية FTTH منذ عام ٢٠٠٧، في تحقيق اختراق في الأسواق في تقديم خدمات شبكات الجيل التالي، حيث تنزعم الاقتصاديات الكبرى في آسيا هذه السوق (٤٤ % من السوق في كوريا الجنوبية، وهونغ كونغ ٢٨ %، واليابان ٢٧ %). وهذا يجعل شرقي آسيا وأوروبا تتفاسمان تطوير وتقديم خدمات شبكات الجيل التالي، وهذا ما يوضح الارتباط الإيجابي القوي بين الطلب على هذه الخدمات وتطوير البنى التحتية.

٣-٥-٣ خدمات الجيل التالي في الدول العربية

البحرين:

أعلنت باتلكو، المشغل البحرينى للاتصالات، في كانون الثاني عام ٢٠٠٩ التحول النهائي من الشبكات التقليدية إلى شبكات الجيل التالي. وقد استثمرت ٥٢ مليون دولار لتطوير وتقديم بعض خدمات شبكات الجيل التالي.

بدأت باتلكو تطوير شبكتها التجريبية FTTH&B إلى ١٠٠ منزل و ٢٠ مركز أعمال في العام ٢٠٠٢، ورغم أنه لا توجد معلومات عن نتائج هذا المشروع، فقد أعلنت عام ٢٠٠٩ عن تطوير خدمات الحزمة العريضة عبر الموبايل، وتطوير حزمة جديدة من خطوط ADSL بسرعة 10 Mbps.

كما طورت شركة زين، أحد أكبر المشغلين في البحرين، شبكات WiMAX عام ٢٠٠٧، وظهر في السوق بعض اللاعبين الذين يقدمون خدمات شبكات الجيل التالي، مما جعل سوق الاتصالات في البحرين من أكثر أسواق المنطقة تطوراً.

مصر:

طورت مصر للاتصالات TE شبكتها الثابتة، وشبكة الإنترنت عام ٢٠٠٥، كما وضعت استراتيجيتها لتطوير خدمات الجيل التالي، لتغطية بعض المناطق التجارية والسياحية. وفي عام ٢٠٠٦، أطلقت بعض العقود لتقديم خدمات VoIP إضافة إلى خدمات IPTV و VOD.

^{٤١} المرجع السابق

^{٤٢} المرجع السابق

وقد نجحت شركة اتصالات مصر في كسب رخصة المشغل الثالث عام ٢٠٠٦ لتقديم خدمات الجيل الثاني والثالث، وخطت لاستثمار ١,٦ مليار دولار لتطوير شبكتها، وتقديم خدمات Mobile TV، والاتصال الفيديوي.

وأعلنت شركة موبينيل، أحد مشغلي الهاتف النقال، عام ٢٠٠٩ عن البدء بتطوير شبكات الجيل التالي، وأعلنت شركة التطوير العقاري في العام نفسه عن اختيارها للشركة التي ستطور شبكات FTTH. ورخصت الهيئة المصرية لتنظيم الاتصالات، عام ٢٠٠٥، لشركة LinkdotNet لتقديم خدمات VoIP.

٣-٥-٤ تحليل شبكات الجيل التالي

إن تحليل التوجه إلى شبكات الجيل التالي في معظم الأسواق، يؤكد الاختلافات في الآليات، والأهداف، ومن منظوري تطور السوق وتطور البيئة التنظيمية.

فقد تحول المشغلون في أوروبا إلى خدمات الجيل التالي، متوقعين تحقيق أرباح أفضل في المستقبل، واقتصرت استثماراتهم في FTTx على بعض المناطق التجارية، خلافاً للتوجه الاستراتيجي في آسيا. ولا يعود ذلك لتطور السوق وحده، بل أيضاً لتطور تنظيم هذه السوق، حيث لم يتشجع المشغلون الأوروبيون على الاستثمار بدون وجود بيئة تنظيمية واضحة، وهذا ما سبب التطور البطيء للتوجه نحو هذه الخدمات في بريطانيا، وإسبانيا مثلاً.

ونشرت الجمعية الأوروبية للاتصالات في ١٢ حزيران ٢٠٠٩ المسودة الثانية للتوصيات للتحول إلى تطبيقات شبكات الجيل التالي، لتعزيز التحول المنظم والقانوني إليها، ورغم أنها شجعت الاستثمار في الألياف الضوئية لمحدودية التكلفة، رأى الاتحاد الأوروبي لمشغلي شبكات الاتصالات ETNO أن هذه المسودة ستضعف الاستثمار في FTTx لأنها تقترح التزامات تنظيمية لا تتسجم والآليات الجديدة للاستثمار.

وتظهر آسيا كقائد في تطوير شبكات الجيل التالي، حيث تلقى هذا التطوير دعماً قوياً من الحكومات.

ونجحت الولايات المتحدة الأمريكية وكندا في تشجيع الاستثمار في هذه الشبكات واستطاعت بعض الشركات مثل AT&T في نشر وتطوير شبكات الألياف الضوئية، ولكن لم تصلا إلى التطور الذي شهده شرقي آسيا.

٣-٥-٥ خدمات الجيل التالي في سورية

لدى دراسة شبكة الكوابل الضوئية في سورية والتي قامت بإنشائها مؤسسة الاتصالات السورية، تبين أنها تقتصر على تخدم وربط مراكز الاتصالات مع بعضها و ربط مراكز

المدن السورية بشبكة ضوئية، لكن الشبكة التي تؤمن الربط إلى منازل المشتركين لا تزال بمجملها شبكة نحاسية، وهي تشكل بنية تحتية ضعيفة لخدمات الجيل التالي. نجحت شركتنا الموبايل بتقديم خدمات الجيل الثاني والثالث، حتى وصل عدد المشتركين في خدمات الجيل الثالث للإنترنت نهاية العام ٢٠٠٩ إلى ٤٠٠٠٠ مشترك في المشغلين، ووضعت كل من الشركتين خطة لرفع عدد المشتركين إلى ٥٠٠٠٠ مشترك حتى نهاية العام ٢٠١٠. ولم يتم منح ترخيص لأي شركة حتى الآن لتقديم خدمات الاتصالات عبر الإنترنت VoIP. وكل هذا يعكس ضعف الاستثمار في شبكات الجيل التالي في سورية، ولعل غياب الهيئة الناظمة، وبالتالي عدم وجود إطار ناظم للاستثمار في هذه الخدمات، وعدم وجود تراخيص لمشغلي الهاتف النقال، كان من أهم المعوقات التي أخرت في الاستثمار في تقديم خدمات الجيل التالي.

توجد فرصة كبيرة وخاصةً بعد صدور قانون تنظيم الاتصالات، وتأسيس الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات، لتشجيع الاستثمار في خدمات الجيل التالي. فخدمات الاتصال عبر الإنترنت VoIP على سبيل المثال غير منظمة في سورية، وما زالت تجري بطريقة غير نظامية، مما يفوت عائدات ضخمة على الخزينة وخاصة العائد المتوقع من المكالمات الدولية، وبالتالي فإن عدم تقديم هذه الخدمات يعتبر عائقاً أمام تطوير سوق الاتصالات. يجب أن تكون الأولوية لتطوير شبكات البنى التحتية، وخاصة فيما يتعلق بالحزمة العريضة للإنترنت، ومن ثم تنظيم، عبر الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات، تقديم خدمات الجيل التالي.

خلاصة

بعد تحليل العناصر الأربعة لسوق الاتصالات، لاحظ الباحث مدى الترابط بين هذه العناصر، فالبنية التشريعية التي هيأت لصدور قانون تنظيم الاتصالات وما سيليه من سلسلة قوانين مشابهة، سيكون لها الأثر الكبير من دون شك على تحفيز السوق وتطوير المناخ التنافسي فيه، وجذب الاستثمارات الخارجية وزيادة الاستثمارات الداخلية، كما أن التطور التكنولوجي وتقانات الاتصالات الحديثة ستفتح شهية المستثمرين على زيادة استثماراتهم، خاصة في ظل الهيكلية التنظيمية المستقبلية، وفي سوق عذراء قابلة للتوسع بشكل دائم مثل السوق السورية. وبالتالي فإنه توجد أمام هذه السوق فرص كبيرة لتطورها وازدهارها، وهذا ما سيتم استعراضه في الفصل القادم إلى جانب التحديات التي من المتوقع إن تواجهها أيضاً.

الفصل الرابع

الفرص والتحديات

٤- ١ مقدمة

مر قطاع الاتصالات في كافة الدول المجاورة بمراحل عديدة من التطور، عانى خلالها من مجموعة من الصعوبات حتى وصل إلى وضعه الحالي، وفي سورية شأنها شأن كافة الدول، مر قطاع الاتصالات بعدة صعوبات وما يزال، ونظراً لخصوصية الحالة السورية فإنه سيتم إدراج الفرص والتحديات التي تواجه القطاع على ثلاثة مستويات:

- الفرص والتحديات التي تواجه قطاع الاتصالات عامةً وإسقاطاتها على الواقع السوري.
- الفرص والتحديات التي تواجه قطاع الاتصالات نتيجة خصوصية الحالة السورية.
- الفرص والتحديات التي تواجه كل سوق من أسواق الاتصالات الجزئية بشكل منفصل (سوق الاتصالات الثابتة، سوق الاتصالات النقالة، سوق الانترنت).

٤- ٢ الفرص والتحديات التي تواجه قطاع الاتصالات عامة

٤- ٢- ١ تفعيل المنافسة وفتح الأسواق

بدأت المنافسة في أسواق الاتصالات تظهر تدريجياً على المستوى العالمي مع إدخال الخدمات غير التقليدية (إذ يقصد بالخدمات التقليدية خدمات الهاتف المحلي والدولي والفاكس) مثل كابل التلفزة (Cable TV) والهاتف النقال والانترنت، وامتدت هذه المنافسة في البلدان المتقدمة فيما بعد إلى الخدمات الأساسية التقليدية.

تختلف درجة المنافسة من منطقة لأخرى ومن بلد لآخر ومن خدمة لأخرى، فعلى سبيل المثال قطعت الأردن أشواطاً بعيدة في فتح خدماتها للمنافسة وتحرير بعضها، وانتهى احتكار مؤسسة الاتصالات الأردنية للهاتف الثابت منذ مطلع عام ٢٠٠٥. أما البحرين فقد جرى تحرير قطاع الاتصالات فيها منذ منتصف عام ٢٠٠٤ مع فتح كافة الخدمات الأساسية للمنافسة. وفي عُمان بدأت عملية خصخصة شركة عُمان للاتصالات (OmanTel) منذ عام ٢٠٠٥.^{٤٣}

أما في سورية فكما مر سابقاً لا تزال المؤسسة السورية للاتصالات (STE) الجهة الوحيدة التي لها الحق في تقديم الخدمات التقليدية والتي تقوم بتنظيم وإدارة عملية تقديم الخدمات التقليدية،

^{٤٣} الأسكوا، ٢٠٠٥، تحسين البنية الأساسية للاتصالات.

ولا زال تقديم خدمة الهاتف النقال عن طريق عقدي الـ (BOT) اللذين أبرمتها المؤسسة مع مشغلي الهاتف النقال في سورية، والمؤسسة هي التي تمنح التراخيص لمزودي خدمة الانترنت. وهنا يبرز التحدي الأكبر الذي يواجهه القطاع في سورية، وهو عملية تفعيل المنافسة عن طريق إعادة هيكلة المؤسسة العامة للاتصالات، وتحويل عقدي المشغلين للهاتف النقال إلى صيغة التراخيص، مترافقاً مع إدخال المشغل الثالث. كل هذه الإجراءات التي من شأنها أن توجد مناخاً تنافسياً صحياً يساعد على تشجيع الاستثمار في القطاع وبالتالي تطويره، من المتوقع حدوثها على إثر صدور قانون تنظيم الاتصالات الذي تم استعراضه في الفصل السابق.

٤-٢-٢ تطوير البنى التحتية للاتصالات والقيام بالاستثمارات اللازمة

مع التوسع الكبير في الاستهلاك من المكالمات في الهاتف الثابت والنقال، ومع الحزمة المطلوبة للتوسع في الانترنت، وخاصةً الحزمة العريضة، ذهبت معظم الدول في استراتيجياتها نحو تحسين البنية التحتية للشبكة لديها وتطوير الخدمات التي تقدمها وتحديث الهياكل البنيوية لبعض التقنيات المختارة والتي تشكل مكونات هذه البنية التحتية، ففي الوقت الذي قامت الدول المتقدمة بالاستثمارات اللازمة منذ زمن طويل لاتزال معظم الدول النامية متأخرة في تنفيذها.

أما في سورية فلا بد من الاستمرار في تنفيذ التوسعات اللازمة في الشبكة حتى في ظل الانتشار الكبير للهاتف النقال، خاصةً وإنها لاتزال تحقق إيرادات عالية من الاتصالات الدولية تستطيع استثمارها لنتيح لنفسها أخذ مكان متميز على خارطة الاتصالات الدولية^{٤٤}، مع ضرورة الانتباه إلى أن إيرادات الاتصالات الدولية في تقلص مستمر كما يبين الجدول رقم ٨:

٢٠٠٨	٢٠٠٧	٢٠٠٦	٢٠٠٥	٢٠٠٤	
%٣٠	%٣٦	%٣٤	%٣٢	%٣٩	حصة إيرادات الاتصالات الدولية من إجمالي إيرادات الهاتف الثابت

المصدر: التقرير السنوي، المؤسسة العامة للاتصالات ٢٠٠٩

الجدول رقم ٨

حصة إيرادات الاتصالات الدولية من إجمالي إيرادات الهاتف الثابت

^{٤٤} عيطة، ٢٠٠٩.

يحدث ذلك نتيجةً لظهور الآليات الجديدة للتقاص الدولي مما يجعل الإسراع بالقيام بالاستثمارات اللازمة هو من التحديات التي تواجه سوق الاتصالات في سورية.

٤-٣ الفرص والتحديات التي تواجه قطاع الاتصالات نتيجة خصوصية الحالة السورية

حددت " استراتجية تقانات الاتصالات والمعلومات للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في سورية" عوائق تبرز خصوصية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجمهورية العربية السورية.

وهذه العوائق هي:

١- الحصار التكنولوجي الذي تفرضه الولايات المتحدة الأمريكية، وبالتالي قلة فرص استفادتها من التقانات الحديثة.

٢- عدم وجود مناخ استثماري جيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصةً بسبب تواجدها الجغرافي في منطقة غير مستقرة سياسياً، الأمر الذي يجعلها أكثر عرضةً للتأثر بأي تغيير أو عدم استقرار قد يحدث في المنطقة، وقد سبق الحديث عن البعد الاستراتيجي لسورية في هذا السياق.

٣- بطء الإصلاح الإداري الذي يتجلى بضعف الكفاءات الإدارية والتكنولوجية الضرورية لهذه العملية.

٤- ويضاف إلى ذلك مسألة تهريب الاتصالات^{٤٥} وذلك عبر استخدام خدمات الاتصال الصوتي عبر الانترنت VOIP بصورة غير نظامية.

٥- محدودية استفادة سورية من القروض والمساعدات الخارجية كغيرها من دول الجوار. وفي الوقت الذي تشكل النقاط المذكورة سابقاً معوقات كبيرة يواجهها قطاع الاتصالات في سورية إلا إنه لا بد من الإشارة إلى نقطة تشكل الفرصة الأكبر لنمو وتطوير هذا القطاع عامةً وهي:

صدور قانون تنظيم الاتصالات الذي سيكون من دون شك نقطة تحول كبيرة في القطاع من حيث تشجيع الاستثمار وخلق الأجواء التنافسية الصحية من خلال وضع الأطر الناظمة للقطاع.

^{٤٥} الإسكوا، ٢٠٠٧، دليل توجيهي لصياغة وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٤ - ٤ فرص وتحديات الهاتف الثابت في سورية

٤ - ٤ - ١ الاستفادة من استمرار الطلب على الهاتف الثابت

لم ينم معدل انتشار الهاتف في السنوات الأخيرة كما كان مرسومًا له في الإستراتيجية الوطنية لتقانات الاتصالات والمعلومات، وفي الخطة الخمسية العاشرة التي أخذت عنها، إذ لم ينم معدل الانتشار الفعلي للهاتف الثابت إلا إلى ١٩.٢% في عام ٢٠٠٩ بدلاً من ٢١.١% المرصودة في الإستراتيجية، وقد نجم هذا التأخر من تباطؤ نشر السعات الجديدة المتاحة في شبكة الهاتف الثابت.

بالرغم من أن معدل انتشار الهاتف الثابت في سورية لم يتراجع عن أمثاله في الدول المجاورة والذي بلغ في مصر مثلاً ١٣.٧ في نهاية عام ٢٠٠٩ وفي الأردن ٨.٤، إلا أن سورية والدول المجاورة لها وعلى عكس العديد من دول العالم لم تستفد من التطورات الأخيرة لتوسيع انتشار الهاتف الثابت (والشبكات الأرضية) قبل أن تتراجع الإيرادات الفردية والمردودية، وذلك بهدف الوصول إلى اقتصاد ومجتمع رقميين، إذ إن الاتصالات النقالة تبقى محدودة نسبياً من ناحية عرض الحزمة مقارنة بالاتصالات الثابتة الأرضية.

وبالرغم من تزايد سعة الشبكة في سورية فإن الطلب المتوقع على الاشتراكات بالهاتف الثابت لم ينخفض مع طرح السعات الجديدة، بل على العكس فالطلب كان يتزايد مع طرح السعات الجديدة مما يدل على إمكانية كامنة كبيرة للتوسع وتطوير معدل الانتشار الفعلي في البلاد، فحجم الطلبات غير المنفذة في عام ٢٠٠٩ يصل إلى معدل انتشار إضافي قدره ١١,٥%، ويرتبط هذا الطلب على الهاتف الثابت بانخفاض أجوره مقارنةً بالهاتف النقال، وهذا ما يشكل فرصة في سورية نحو الإسراع في الاستثمار في شبكات الهاتف الثابت ما دامت أجوره أخفض من أجور الهاتف النقال^{٤٦}.

إلا إنه ومن وجهة نظر الباحث، لا بد من أخذ تداعيات صدور قانون تنظيم الاتصالات بعين الاعتبار، مع ما يحمله من تغييرات من حيث تحويل عقود الـ BOT إلى تراخيص وترخيص المشغل الثالث، وتحويل مؤسسة الاتصالات إلى شركة، كل ذلك من شأنه أن ينعكس على أجور الهاتف الثابت والنقال وبالتالي الطلب عليهما، وهنا يبرز التحدي الآخر أمام مشغل الهاتف الثابت من حيث تخفيض الأسعار وإبقاء خدمة الهاتف الثابت خدمة منافسة ذات طلب مستمر، في مواجهة أسعار الهاتف النقال وحجم الطلب المتزايد عليه.

^{٤٦} عيطة، ٢٠٠٩.

٤ - ٤ - ٢ الاستفادة من إيرادات الهاتف الثابت

لم تتطور إيرادات الهاتف كما خطط لها في الاستراتيجية الوطنية لتقانات الاتصالات والمعلومات والتي توقعت أن تصل في عام ٢٠١٠ إلى ٣٩ مليار، إذ إن هذه الإيرادات قد بلغت في عام ٢٠٠٩ ما يقارب الـ ٣١ مليار، ويعود ذلك جزئياً إلى عدم تركيب الساعات المستهدفة وذلك لعدة أسباب منها: عدم الموافقة على الاعتمادات المطلوبة، والتعقيدات في مناقصات العقود الحكومية. وبالرغم من زيادة وتيرة الاستثمار، إلا أن المؤسسة العامة للاتصالات لن تعوض التأخر الذي حدث في الاستثمارات وبالتالي فوتت عليها فرصة القيام بهذه الاستثمارات في الوقت المناسب، قبل التراجع الطبيعي في الأسعار، وقبل ارتفاع الكلفة الوسطية للخط الجديد الواحد، نتيجةً لارتفاع كلف الإنشاءات المحلية وأسعار المواد. أما فيما يخص الاتصالات الدولية بالمجمل فقد تطورت أقل مما نظرت إليه الاستراتيجية، وبتفصيل أكبر:

- إيرادات المكالمات الدولية الواردة بقيت أكبر مما توقعته الاستراتيجية، كما ارتفعت من ١٤٠١ مليون دقيقة عام ٢٠٠٨ إلى ١٩٧٩ مليون دقيقة عام ٢٠٠٩، ما يجعل المؤسسة العامة للاتصالات تستفيد من النقص، وبالتالي تأمين القطع الأجنبي.
- إيرادات المكالمات الدولية الصادرة من الهاتف الثابت تراجعت عن التوقعات، نتيجة تحولها نحو الهاتف النقال وخاصةً بعد طرح البطاقات السابقة الدفع^{٤٧}، فقد ازداد عدد الدقائق الدولية الصادرة من شبكة الهاتف النقال من ٢٩١ مليون عام ٢٠٠٨ إلى ٢٩٦ مليون عام ٢٠٠٩، في الوقت الذي تراجع فيه هذا العدد في شبكة الهاتف الثابت من ١٥٤ مليون عام ٢٠٠٨ إلى ١٣٧ مليون عام ٢٠٠٩.

وهنا يبرز التحدي الذي يتمثل بحتمية وسرعة انخفاض هذه الإيرادات المحققة نتيجة لانتشار خدمات الاتصال الصوتي عبر الانترنت (VOIP) (المترافقة مع ظاهرة التهريب)، وتعالى الأصوات العالمية المطالبة بتغيير أساليب التقاص الدولية وطرح طرق جديدة قد يكون من شأنها أن تخفض مردود الاتصالات الدولية الذي يتم تحقيقه اليوم، الأمر الذي يستدعي الإسراع بتنفيذ التوسعات المخطط لها في شبكة الاتصالات الثابتة قبل انخفاض هذه المردودية، والاستفادة من انخفاض الأسعار الناتج عن الأزمة العالمية.

^{٤٧} عيطة، ٢٠٠٩.

٤-٤-٣ تقديم خدمات القيمة المضافة

بالعودة إلى خدمات الاتصال الصوتي عبر الانترنت VOIP التي تستخدم بطريقة غير نظامية لتهديب الاتصالات الدولية، يبرز هنا التحدي الآخر الذي يواجهه مشغل الهاتف الثابت، وهو ضرورة البدء بتقديم خدمات القيمة المضافة، مثل خدمة الاتصال الصوتي عبر الانترنت VOIP، وخدمة البث التلفزيوني عبر الانترنت وغيرها، وذلك بهدف زيادة إيرادات الهاتف الثابت والاستفادة منها بدلاً من كون بعضها سبباً لانخفاض هذه الإيرادات.

٤-٥ فرص وتحديات الهاتف النقال في سورية

٤-٥-١ زيادة انتشار الهاتف النقال

تطور معدل انتشار الهاتف النقال بأسرع مما تم توقعه في الاستراتيجية حيث بلغ في نهاية عام ٢٠٠٩ نسبة ٤٩.٦% في الوقت الذي كانت فيه السيناريوهات المتفائلة في الاستراتيجية الوطنية قد توقعت الوصول إلى معدل انتشار في عام ٢٠١٣ يبلغ ٤٠% فقط، وهذه الزيادة تتوافق مع التطورات العالمية التي يشهدها القطاع، وقد تحققت بشكل واضح بواسطة البطاقات السابقة الدفع، وعن طريق استخدام أساليب التسويق الفعالة للوصول إلى شرائح السكان الأقل دخلاً.

إلا إنه وبالرغم من هذه الزيادة الملحوظة في معدل الانتشار فإن هذه الزيادة لم تبلغ الوتيرة التي بلغت معظم البلدان المجاورة، فعلى سبيل المثال في مصر التي فيها توزع الدخل أقل إيجابية من سورية وصل فيها معدل الانتشار في عام ٢٠٠٩ إلى ٧٢%، وذلك نتيجة دخول المشغل الثالث وزيادة المنافسة، وبالتالي فالتحدي الأبرز أمام قطاع الاتصالات في سورية هو إدخال المشغل الثالث لتحقيق الزيادة المتوافقة مع الوتيرة العالمية في زيادة معدلات الانتشار، والذي أصبح دخوله مؤكداً في ظل صدور قانون تنظيم الاتصالات^{٤٨}.

٤-٥-٢ زيادة إيرادات الهاتف النقال

يترافق تطور الهاتف النقال عادةً مع تراجع الإيراد الشهري الواسطي للمشارك الواحد، وذلك نتيجةً للتوجه نحو شرائح اجتماعية أقل دخلاً بهدف زيادة الانتشار، وبالتالي تسويق عروض أقل كلفةً، والتوجه نحو ديمقراطية الخدمة وربطها بالحاجات المعيشية وبالتالي خفض أجور المكالمات، فقد بلغ وواسطي الاشتراكات السابقة واللاحقة الدفع في سورية عام ٢٠٠٨ إلى ما يكافئ \$١٩.٨٥ و \$٢١.٥٠ (حسب المشغل).

^{٤٨} عيطة، ٢٠٠٩.

وبالتالي فإن الشركات المشغلة للهاتف النقال هي أمام تحديين لتتمكن من مواجهة انخفاض أسعار دقائق الهاتف النقال:

الأول يتمثل بالعمل على تقديم خدمات جديدة، خاصةً مع دخول خدمات الجيل الثالث 3G التي تسمح بتبادل المعلومات واستخدام الانترنت النقالة. الثاني هو العمل على زيادة إيرادات الاتصالات الدولية عن طريق تطوير البنى التحتية للاتصالات الدولية، مع التنبيه إلى عامل الوقت الحرج الذي يتطلب الإسراع بهذه العملية قبل أن يحدث الانخفاض في أسعار المكالمات الدولية^{٤٩}.

٤- ٥- ٣ ترابط استثمارات الهاتف النقال والثابت

إن التأخر في تنفيذ الاستثمارات لتوسيع البنية التحتية من شأنه أن ينعكس على الهاتف النقال بشكل مباشر، ذلك أن شبكة الهاتف النقال تحتاج إلى استخدام البنى التحتية للاتصالات الثابتة للربط بين المحطات الراديوية سواء بين المدن أو داخل المدينة الواحدة، كما تحتاج إلى استخدام البنى التحتية للاتصالات الدولية، وهنا يظهر التحدي الذي يواجه تطور الهاتف الثابت والنقال معاً في ضرورة تنفيذ هذه الاستثمارات وفي الوقت المناسب لتوسيع البنية التحتية.

٤- ٦ فرص وتحديات الانترنت في سورية

٤- ٦- ١ معدل انتشار الانترنت

لم يبلغ معدل انتشار الانترنت في سورية الأهداف الموضوعية له في الإستراتيجية الوطنية لتقانات الاتصالات والمعلومات، فقد بلغ عدد المشتركين في نهاية عام ٢٠٠٩ (بكل أشكال الاتصال) ٨٩٠ ألف مشترك، بدل ١.٨ مليون مشترك تم التخطيط للوصول لهم في الإستراتيجية الوطنية. وهناك فرصة كبيرة نحو الانتقال إلى شبكة الحزمة العريضة ADSL مباشرة، مع ما تمنحه هذه الشبكة من معطيات للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ إنها تسمح بتقديم خدمات ذات قيمة مضافة، وتدعم تطبيقات عديدة مفيدة مثل التعلم عن بعد والحكومة الالكترونية، وتسمح بتطوير المحتوى الرقمي.

٤- ٦- ٢ بدء انتشار خدمة الانترنت عن طريق استخدام خدمة الجيل الثالث 3G

بدأ كل من مشغلي الهاتف النقال بتقديم خدمة الانترنت النقال مع دخول الجيل الثالث من الاتصالات النقالة 3G، ويشكل دخول هذا النوع من الخدمات فرصة كبيرة لزيادة معدل انتشار

^{٤٩} المرجع السابق

الانترنت إذا ما تم توسيع المناطق التي تغطيها هذه الخدمة، مع الأخذ بالحسبان محدودية الشبكة الخلوية مقارنةً بالشبكة الثابتة.

إلا إن تطوير الانترنت النقال و كافة الخدمات المرتبطة بالهاتف النقال يتطلب تطوير الإطار الناظم الذي يتماشى مع سرعة تطورها، وهذا هو التحدي الأبرز الذي يواجه القطاع في هذا المجال.

من الممكن توضيح الفرص والتحديات التي تواجه الأسواق الجزئية الثلاثة بالجدول رقم ٩:

التحديات	الفرص	
تحول الهاتف النقال لمنافس حقيقي على إثر صدور القانون وتفعيل المنافسة	طلب كامن كبير نتيجة انخفاض أجوره مقابل النقال	سوق الهاتف الثابت
ضرورة الإسراع بتنفيذ التوسعات المخطط لها في البنية التحتية، وتقديم خدمات القيمة المضافة، لتعويض الانخفاض المحتمل حدوثه في الإيرادات	إيرادات محققة كبيرة وخاصة الإيرادات الدولية	
إدخال المشغل الثالث للوصول بهذه الزيادة إلى المعدلات المكافئة في البلدان المجاورة	زيادة معدل الانتشار	سوق الهاتف النقال
تقديم خدمات القيمة المضافة، وتطوير البنى التحتية الخاصة بالاتصالات الدولية، لتعويض الانخفاض الحاصل بالإيرادات نتيجة التوجه للشرائح الأقل دخلاً، وبالتالي انخفاض وسطي الاشتراك الواحد	زيادة إيرادات الهاتف النقال، نتيجة زيادة معدل الانتشار	

الإسراع في تنفيذ هذه الشبكة	الانتقال مباشرةً نحو شبكة الحزمة العريضة	سوق الإنترنت
وضع الإطار الناظم الفعّال	بدء انتشار الإنترنت النقال	

الجدول رقم ٩

فرص وتحديات كل سوق من الأسواق الجزئية في سوريا

خلاصة

- من الممكن تلخيص التحديات والفرص التي تواجه قطاع الاتصالات في سورية بمايلي:
- وضع الإطار الناظم الذي من شأنه خلق الأجواء التنافسية الصحية، وضمان دخول الخدمات ذات القيمة المضافة على مستوى الهاتف الثابت أو النقال أو الإنترنت.
- العمل على تنفيذ الاستثمارات لتطوير البنى التحتية المستخدمة للاتصالات المحلية والدولية في الهاتف الثابت والنقال، والعمل على تنفيذ هذه الاستثمارات في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة.
- ولعل الفرصة الأكبر لتطور القطاع هي في صدور قانون تنظيم الاتصالات بما يحمله في طياته من قواعد ناظمة وتصحيح لأوضاع سابقة فرضتها الظروف التي مر بها القطاع.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

٥-١ النتائج

يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها في البحث بما يلي:

- عدم كفاية العرض المقدم مقابل الطلب الموجود بالنسبة للهاتف الثابت والانترنت، وتكافؤ هذا العرض مع الطلب بالنسبة للهاتف النقال.
- عدم فعالية الانترنت النقال في تقديم عرض مكافئ لحجم الطلب في ظل غياب انترنت الحزمة العريضة.
- تعتبر سوريا من أواخر الدول المصدرة لقانون تنظيم الاتصالات، وذلك نتيجة ماتطلبه القانون من ضرورة تهيئة التربة الملائمة لصدوره في ظل الخصوصية السياسية والاقتصادية السورية.
- في قطاع الاتصالات لابد من التركيز على استمرارية الخدمة بدلاً من التركيز على امتلاك أدوات تقديمها.
- في قطاع الاتصالات يعتبر حجم الإيرادات أهم بكثير من قيمة الأصول والتي قد لا تشكل أكثر من ١٠% من حجم الإيرادات.
- لضمان حسن تنفيذ قانون تنظيم الاتصالات لابد من فك التداخل بينه وبين قوانين أخرى صدرت قبله كقانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار.
- بالرغم من البدء بتطبيق الإصلاحات الاقتصادية في سوريا، إلا إنه توجد العديد من الخطوات التي يجب أن تستكمل لزيادة الاستثمار في سوريا عموماً وفي قطاع الاتصالات على وجه الخصوص، وبالتحديد على مستوى القطاع المصرفي.
- يعتبر قطاع الاتصالات من القطاعات الأقل تأثراً بأزمة عام ٢٠٠٨ الاقتصادية، إذ حافظ على نموه ولكن بمعدلات أقل.
- تعتبر التركيبة السكانية للمجتمع السوري بيئة ملائمة لزيادة الاستثمار في قطاع الاتصالات.
- تعاني السوق السورية من نقص في الكوادر المحلية المتخصصة، مما يفرض على الشركات العاملة في القطاع زيادةً في النفقات، سواء للتعاقد مع خبراء أو لتدريب العاملين لديها.

- تتميز شركات القطاع الخاص العاملة في قطاع الاتصالات بكفاءة أكبر في التوظيف من المؤسسة العامة للاتصالات التي فيها فائض عمالة.
- يوجد ترابط حقيقي بين تطوير البنية التحتية وتقديم خدمات الجيل التالي.
- تختلف آليات تقديم خدمات الجيل التالي باختلاف الآليات التنظيمية، مما يعكس خصوصية كل دولة في تقديم هذه الخدمات.
- لا يوجد في سوريا أي تراخيص ممنوحة لتقديم خدمات الجيل التالي، مما أدى إلى تقديمها بصورة غير نظامية وبالتالي فقدان الإيرادات المحققة عبرها.
- تعتبر عملية تفعيل المنافسة من التحديات التي تواجه قطاع الاتصالات في سورية.
- ضرورة تنفيذ استثمارات البنية التحتية بالسرعة والوقت المناسبين، وهذا يعتبر من أهم التحديات التي تواجه القطاع في سورية.

٢-٥ التوصيات

تمت صياغة التوصيات على مستويين، مستوى تشغيلي موجه للأسواق الجزئية وعلى وجه التحديد المشغلين، وآخر تنظيمي موجه للجهات الناضجة، والجهات الواضحة للسياسات.

١-٢-٥ على المستوى التشغيلي

في إطار سوق الهاتف الثابت:

- إيجاد الآليات الكفيلة بتحديد حجم الطلب الحقيقي على الهاتف الثابت، بغية التخطيط الدقيق لتأمين العرض المتلائم مع حجم هذا الطلب، وذلك يتطلب إيجاد طريقة كفيلة لتحديد الطلبات الحقيقية ضمن قائمة الانتظار، وقد يكون من المجدي وضع معايير لمعالجة هذه الطلبات والعمل على إيجاد توصيف جديد وحقيقي لهذا الطلب.
- الاستفادة من موقع سورية الجغرافي مما يؤهلها لتكون مجمّع وموزّع للساعات الهاتفية، عن طريق ربط شمال البلاد (تركيا) وجنوبها (الأردن) مع كافة المحافظات بشبكة من الألياف الضوئية، والتي من المتوقع أن تقدم البدائل الملائمة لضمان استمرار ربحية المؤسسة العامة للاتصالات بعد تحولها إلى شركة مساهمة.
- العمل على إيجاد الآليات التسويقية الملائمة للعناية بالزبون باعتباره الهدف والوسيلة، عن طريق تحسين مستوى الخدمة وأساليب تقديمها، وذلك في إطار التهيئة لدخول المرحلة القادمة التي تعتبر المنافسة العنوان العريض لها، ويعتبر مشروع نظام الفوترة والعناية بالزبائن (CCBS) خطوة أولى في هذا الاتجاه.

في إطار سوق الهاتف النقال:

عدم الاكتفاء بتقديم خدمة الصوت والتحول نحو تقديم خدمات القيمة المضافة بشكل فعال أكثر، باعتبارها تشكل مصدراً جديداً للإيرادات.

في إطار سوق الإنترنت:

- زيادة دور القطاع الخاص في الاستثمار في خدمة الحزمة العريضة والانتقال به من دور إعادة البيع الذي يقوم به حالياً إلى دور الشريك والمستثمر الحقيقي في هذا القطاع.
- زيادة الاستثمار والانتشار في خدمة الإنترنت النقال، وخاصةً في ظل التطورات الحاصلة في تقديم الخدمات الإلكترونية، الذي يجعل تأمين النفاذ إلى الشبكة من أي موقع حاجة ملحة عند المواطن، مما يزيد حجم الطلب على الإنترنت النقال.

٢-٢-٥ على المستوى التنظيمي

- التطبيق الفعال لقانون تنظيم الاتصالات وفك التشابك بينه وبين قانون حماية المنافسة.
- وضع المعايير الملائمة لانتقاء العاملين في الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات بدءاً من مجلس المفوضين وانتهاءً بأصغر المستويات الوظيفية، نظراً لحاجة هذه المواقع وما يمكن أن يسببه الاختيار غير الموفق من فشل في تطبيق القانون.
- استكمال إصدار التشريعات اللازمة كقانون الجريمة الإلكترونية وقانون التواصل مع العموم عبر الشبكة، وتفعيل القطاع المصرفي عن طريق ربطه بشبكة واحدة عبر محول وطني، بهدف زيادة معدل الاستثمار والقروض المقدمة لسورية عامةً ولقطاع الاتصالات خاصةً.
- العمل على تصميم برامج تعليمية متلائمة مع متطلبات السوق، ولا سيما في سوق متطورة سريعة التغير كسوق الاتصالات، ولعل برنامج إدارة تنظيم الاتصالات من النماذج المحققة لهذا الغرض، على أن يتم تطويره بشكل مستمر ليظل مواكباً لمتغيرات السوق.
- الاستثمار في شبكات الجيل التالي والذي أصبح ضرورة اقتصادية، وتحدٍ لجميع الأطراف (مشغلين ومنظمين، وحكومات). مما يفرض على المؤسسة العامة للاتصالات تطوير متزايد للبنية التحتية، وعلى المشغلين زيادة استثماراتهم بإطلاق مشاريع لتقديم خدمات الجيل التالي. مع مراعاة أن هذا التحول يتطلب دراسة تفصيلية للتقنيات التي يمكن استخدامها نظراً لتعدد وتنوعها، واختلاف جواها باختلاف المنطقة.

٥-٣ دراسات مستقبلية مقترحة

- لدى تنفيذ هذه الدراسة تبين أن العلاقة بين الطلب والعرض ضمن كافة الأسواق الجزئية المدروسة، علاقة غير واضحة المعالم وتخضع لكثير من الاعتبارات، ولعل من أهم المعالم غير الصحية لهذه العلاقة كونها لا تشكل المحرك الأساسي للسوق. وفي ظل التطورات المستقبلية والتي تكاد تكون حتمية في ظل صدور قانون تنظيم الاتصالات، أصبحت الحاجة ملحةً لتوصيف هذه العلاقة بكل أبعادها والعوامل المؤثرة فيها، مما يستدعي إجراء دراسات معمقة للعرض والطلب في كافة هذه الأسواق، ودراسة العوامل المؤثرة فيها ومدى انعكاساتها على السوق.
- تعتبر عملية تحديد القوى المهيمنة في كل سوق من أسواق الاتصالات الجزئية، وبالتالي توصيف الممارسات المعيقة للتنافس وسبل التخلص منها، من أهم المهام والخطوات التي يجب تنفيذها ضمن الإطار التنظيمي لقطاع الاتصالات. وقد قامت كثير من الجهات في العالم بتطبيق اختبارات متعددة لتعريف السوق مثل اختبار المحتكر الافتراضي، وقد تم البدء بدراسة هذا المحور ضمن هذه الدراسة إلا أنه ونظراً لضيق الوقت وعدم التمكن من تحديد ماهية هذه الاختبارات وإمكانية تطبيقها على واقع السوق السورية، ونظراً لإدراك الباحث لمدى أهمية هذه النقطة، وجد أنه من المهم إجراء هذه الدراسات بهدف تحديد القوى المهيمنة في سوق الاتصالات، ويعتبر تنفيذ هذه الدراسة من أهم المهام الملقة على عاتق الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب:

- تيترو مكارثي، إنتفين هانك، دليل تنظيم الاتصالات، البنك الدولي، عام ٢٠٠٠.

نشرات:

- الإسكوا، عام ٢٠٠٧، الشراكات في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية غرب آسيا، العدد ٧، تشرين الثاني، الصفحة ٣-٩

المؤتمرات:

- بن زيان وسام، الملتقى الدولي حول الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر، عام ٢٠٠٤، ورقة عمل بعنوان إعادة تأهيل الموارد البشرية للمؤسسة ساعة الإصلاحات.
- عادل عياض، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، ٢٠٠٤، ورقة عمل بعنوان إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات.

المحاضرات:

- الزعيم عصام، جمعية العلوم الاقتصادية السورية، عام ٢٠٠٤، التوجهات الاستراتيجية في تنمية الاقتصاد السوري إزاء مشاريع العولمة والتنمية.

الأبحاث:

- عبد العليم تاوتي، عام ٢٠٠٦، دراسة سوق خدمة اتصالات الهاتف النقال في الجزائر في الفترة من ٢٠٠٠ إلى ٢٠٠٥، رسالة ماجستير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.

الدراسات:

- الاتحاد الدولي للاتصالات، عام ٢٠٠٩، اتجاهات الإصلاح في الاتصالات.
- الاتحاد الدولي للاتصالات، عام ٢٠٠٨، اتجاهات الإصلاح في الاتصالات.
- عيطة سمير، عام ٢٠٠٩، استراتيجيات الاستثمار في قطاع الاتصالات والمعلومات في سورية، في ظل الأزمة العالمية، دراسة معدة بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لصالح وزارة الاتصالات والتقانة.
- الإسكوا، عام ٢٠٠٧، الموارد المالية ورأس المال المخاطر وريادة الأعمال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الإسكوا، عام ٢٠٠٥، تحسين البنية الأساسية للاتصالات وخدماتها وسياساتها في بلدان الأسكوا.
- الإسكوا، عام ٢٠٠٧، دليل توجيهي لصياغة سياسات واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

التقارير:

- الزبيبي مروان، دياب آصف، برنامج الأمم المتحدة (UNDP) عام ٢٠٠٧، التقرير الوطني الاستراتيجي الأساسي الأول لمشروع سورية ٢٠٢٥، محور التقانة.
- ٢٠٠٩، التقرير السنوي للمؤسسة العامة للاتصالات.

المراجع باللغة الإنكليزية

Books:

Kotler Philip, Wong veronica, Saunders John, Armstrong Gary, Principles of Markiting, Prentice Hall Europe, 2005

Studies:

International Telecommunication Union, 2009, Development of next generation network.