

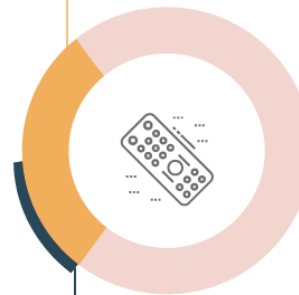
## האם משבר הקורונה יצליח להוציא את שוק התקשורת בישראל מהבוץ אליו שקע בשנים האחרונות?

משבר הקורונה והמגבלות הפיזיות שהוא גזר על תושבים בישראל ובעולם, השפיע עמוקות על האופן בו אנו צורכים שירותי תקשורת. בפרט, המשבר הגדיל את הצורך ברוחב-פס גדול יותר לטובת עבודה ולימודים מהבית, ואת פוטנציאל הביקוש לשירותי תוכן מגוונים שיסייעו למצויים בהסגר להעביר את הזמן ולספק בידור לכל בני המשפחה שבבית. השאלה המרכזית עליה ניסה הסקר לענות היא האם השינויים שהתרחשו בתקופת המשבר הינם זמניים וצפויים לפוג עם החזרה לשגרה, או שהינם ארוכי טווח ובעלי פוטנציאל לחזק את שוק התקשורת הישראלי, ובפרט להאיץ את קצב האימוץ של פתרונות תשתית מתקדמים.

### ממצאים עיקריים

#### תוכן

בצד התוכן, כ-**30%** מהנסקרים העשירו את חבילת התוכן שלהם במהלך המשבר, באמצעות רכישת מנוי לשירות תוכן חדש ו/או הרחבת חבילה בשירות קיים. עיקר הצמיחה הייתה בקרב אשר Streaming שירותי הינם זולים יותר וקלים יותר לחיבור, באופן יחסי – ואלו גם עיקר השירותים עליהם צפויים המנויים לשמור לאחר המשבר



שיעור הנסקרים שמתכננים להמשיך לצרוך את שירותי התוכן הנוספים שרכשו במהלך המשבר

**80%**



בקרב אלו שרכשו שירותי Streaming

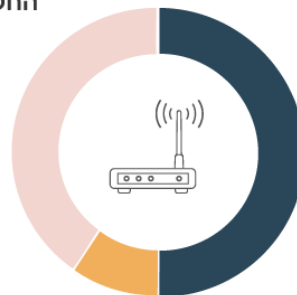
**50%**



כמחצית מכלל הנסקרים שהרחיבו את שירותי התוכן שלהם רכשו מנוי חדש לשירות Streaming דוגמת Netflix, Disney וכו' **15%**

#### תשתית

בצד התשתית, עולה כי מרבית הנסקרים חוו בעיות גלישה, אך למרות זאת לא מצאו לנכון לשדרג את מהירות האינטרנט שלהם. עם זאת, אלו שכן שדרגו היו דווקא חרדים וערבים, קבוצות אוכלוסייה המנויות בדרך כלל על קווים במהירויות נמוכות יותר.



**50%**

מהנסקרים חוו בעיות גלישה באינטרנט הביתי שלהם במהלך המשבר

שיעור הנסקרים ששדרגו את מהירות האינטרנט או החליפו חברה

**27%**



אוכלוסיה ערבית

**23%**



אוכלוסיה חרדית

**6%**



אוכלוסיה כללית (ללא חרדים וערבים)

עם זאת, רק כ-**10%** שדרגו את מהירות האינטרנט או החליפו חברה

## מסקנות והמלצות

הסקר שערכנו בתחום התקשורת מתייחס למעשה לשני סגמנטים בשוק – התוכן והתשתית.

בצד התוכן, נראה כי המשבר האיץ את המגמה הנוכחית התומכת בחדירה גוברת של שירותי תוכן מגוונים עם דגש על שירותי Streaming. בעוד שמגמה זו הינה חיובית מבחינה צרכנית בטווח הקצר – יותר שירותי תוכן, חלקם זולים משמעותית מהפטרונות הקיימים כיום, היא טומנת בחובה סיכונים בטווח הבינוני-ארוך. כך, למשל, זליגת משאבים לחברות אשר לא משקיעות בתוכן מקומי באותם היקפים כמו חברות הטלוויזיה הרב-ערוצית המקומיות, באופן אשר מהווה סיכון לתעשייה המקומית, ומגדיל את הצורך בתמיכה ממשלתית – שצפויה גם כך להיבחר בפינצטה תודות לגרעון התקציבי שהמשבר ייצור. מכך עולה כי חברות הטלוויזיה הרב-ערוצית יצטרכו לעבוד קשה כדי לשכנע את הצרכנים להישאר איתן ולראות בשירותי ה-streaming כתוסף (add-on) לשירות שלהן, כאשר ברור כי לא ניתן לנצח את השירותים הללו, אלא רק להצטרף אליהם.

בצד התשתית, המשבר יצר הרגלי צריכה חדשים, כשעבודה ולימודים מרחוק הולכים להיות ה-new normal. אולם, משבר הקורונה הציף גם את בעיית תשתיות האינטרנט הקווי בארץ, כאשר מחצית מהמשיבים העידו על בעיות גלישה במהלך המשבר. נתון זה מלמד כי התשתיות בישראל לא ערוכות בצורה מיטבית להתמודד עם הגידול בעומס, ובפרט בזק, המחזיקה בכ-70% ממנוי התשתית בישראל (הסיטונאיים והקמעונאיים), ואשר קיימת ברשת ה-VDSL שלה מגבלת מהירות משמעותית בקרב מרבית לקוחותיה – ממצא המסביר מדוע רק כחמישית מאלו שחוו בעיות גלישה, ביצעו שדרוג. לקובעי המדיניות בישראל הזדמנות להפוך את המשבר להזדמנות של ממש ולתמוך במגמת שדרוג התשתיות בישראל באמצעות צעדים כמו תמיכה בפרישת תשתיות סיבים אופטיים בפריפריה ופרישת רשת דור-5 בכלל הארץ (תהליכים המקודמים בישראל באופן חלקי שאינו עונה על צרכי החברות בתעשייה), מתן תמריצים להכרה בהוצאה על תשתית תקשורת של עובדים כהוצאה מוכרת רלוונטית כמו דמי נסיעות או שירותי משרד, ועוד. בזכות צעדים פרואקטיביים כאלו ניתן יהיה לתמוך במגמת העבודה מרחוק, צעד בעל השלכות סביבתיות וכלכליות משמעותיות וברורות.

נוסף על כך, מעניין לראות את ההתעוררות של מגזרי אוכלוסייה שנחשבו "רדומים" מבחינה צרכנית עד כה - ערבים וחרדים – אשר ביצעו פעולות אקטיביות לשדרוג שירותי התקשורת שלהם בשיעור נרחב הרבה יותר מהאוכלוסייה הכללית (ערבים – תוכן ואינטרנט, חרדים – אינטרנט). נתון זה עשוי להעיד על מגמה רחבה וחיובית כוללת של חיבור מגזרים אלו לכלכלה ולחברה הישראלית באופן חזק יותר.