

استخدام الحاسب الآلي والإنترنت في المملكة العربية السعودية  
جميع القطاعات للأعوام من 2007 إلى 2009

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission



## فهرس المحتويات

12.....	انتشار الحاسب الآلي.....	5.....	ملخص النتائج.....
12.....	انتشار الارتباط بالإنترنت.....	5.....	مقدمة.....
13.....	نوع الارتباط بالإنترنت.....	5.....	الأفراد.....
14.....	نوع المتصفح المستخدم.....	5.....	الجهات التجارية.....
14.....	أنشطة الجهات التجارية على الإنترنت.....	6.....	الجهات التعليمية.....
15.....	موقع الجهة الإلكتروني.....	6.....	الجهات الصحية.....
15.....	الرضا عن الارتباط بالإنترنت.....	6.....	الجهات الحكومية.....
16.....	وجهات النظر حول سعر الارتباط بالإنترنت.....	7.....	الفصل الأول : الأفراد.....
16.....	الجهات التجارية و التجارة الإلكترونية.....	7.....	مقدمة.....
17.....	الفصل الثالث : الجهات التعليمية.....	7.....	انتشار الحاسب الآلي.....
17.....	مقدمة.....	7.....	أنشطة الحاسب الآلي التي يقوم بها الأفراد.....
17.....	انتشار الحاسب الآلي.....	8.....	انتشار الإنترنت.....
17.....	انتشار الإنترنت.....	8.....	أسباب استخدام الإنترنت.....
18.....	نوعية الارتباط بالإنترنت.....	8.....	الأماكن التي يستخدم فيها الأفراد الإنترنت.....
18.....	الأنشطة على الإنترنت.....	9.....	وقت استخدام الإنترنت.....
18.....	الرضا عن الارتباط بالإنترنت.....	9.....	تكرار استخدام الأفراد للإنترنت.....
19.....	وجهات النظر بسعر الارتباط بالإنترنت.....	9.....	نوع الارتباط بالإنترنت.....
19.....	التعليم الإلكتروني في المدارس.....	10.....	رضا الأفراد عن ارتباط الإنترنت الخاص بهم.....
19.....	وجود موقع للجهة التعليمية على الإنترنت.....	10.....	مفهوم السعر الخاص بالإنترنت.....
20.....	الفصل الرابع : الجهات الصحية.....	10.....	معوقات استخدام الإنترنت.....
20.....	مقدمة.....	11.....	نسبة الأفراد الذين يمتلكون هاتفا متنقلا.....
20.....	انتشار الحاسب الآلي.....	11.....	ملكية خطوط الهاتف الثابت.....
21.....	استخدام أجهزة الحاسب الآلي.....	12.....	الفصل الثاني : الجهات التجارية.....
21.....	انتشار الإنترنت.....	12.....	مقدمة.....
22.....	نوع الارتباط بالإنترنت.....		
22.....	الرضا عن الارتباط بالإنترنت.....		
22.....	وجهات النظر بسعر الارتباط بالإنترنت.....		
23.....	وجود موقع إلكتروني للجهات الصحية.....		

24	الفصل الخامس : الجهات الحكومية .....
24	مقدمة .....
24	انتشار الحاسب الآلي .....
24	انتشار الإنترنت .....
25	نوع الارتباط بالإنترنت .....
26	الرضا عن الارتباط بالإنترنت .....
26	وجهات النظر حول أسعار خدمات الإنترنت .....
27	وجود موقع إلكتروني للمكاتب الحكومية .....
28	الملحق : منهجية الدراسة .....

## المقدمة

الحصص التي مثلت التوزيع السكانية والجغرافية بهدف التمثيل الأفضل للفئات المستهدفة، وبما يحقق أعلى درجة من المصادقية.

تقيم الدراسة الوضع الحالي لاستخدام الحاسب الآلي والإنترنت في المملكة العربية السعودية، وتهدف إلى التعرف على مستويات الانتشار، وعادات وأنماط الاستخدام، والإمكانات المستقبلية للإنترنت في المملكة. وتغطي الدراسة نطاقاً واسعاً من مجالات المعلومات بدءاً من البنية التحتية، وانتهاءً بمستويات الرضا عن الخدمات. كما تغطي خمسة فئات مختلفة من المستخدمين هي: الأفراد، الهيئات الحكومية، الجهات التعليمية، الجهات الصحية، وقطاع الأعمال. وتم تصميم البحث بإذ يضمن أفضل تمثيل للمملكة.

تم نشر النتائج في تقارير سنوية متتابعة على مدى 3 سنوات، يمكن الوصول إليها من خلال موقع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ([www.citc.gov.sa](http://www.citc.gov.sa)). ويُعد هذا التقرير ملخصاً موحداً للنتائج، والاتجاهات الأساسية التي تم التوصل لها خلال الثلاث سنوات الماضية.

وقد كانت التواريخ الفعلية للمسوحات الميدانية التي بنيت عليها جميع النتائج، على النحو التالي:

سنة الدراسة	بدأ المسح الميداني	نهاية المسح الميداني
الأولى	سبتمبر 2007	يناير 2008
الثانية	أكتوبر 2008	فبراير 2009
الثالثة	يناير 2010	أبريل 2010

### جدول 1 : التواريخ الفعلية للمسوحات

ويصطلح على السنة الأخيرة من الدراسة خلال هذا التقرير على أنها العام 2009 على الرغم من أن المسح الميداني لها تم مطلع العام 2010.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات هي الجهة المنوط بها تنظيم خدمات الإنترنت وإدارتها في المملكة العربية السعودية، وهي تؤدي هذه المهام منطلقاً من رسالة ورؤية واضحة هي " ضمان توفير خدمات اتصالات ذات جودة عالية بأسعار مناسبة".

تم توفير خدمات الإنترنت بصورة رسمية في المملكة العربية السعودية في عام 1997. ومنذ ذلك الحين أصبحت الإنترنت جزءاً حيوياً من ثقافة المملكة واقتصادها ومجتمعها.

ورغبة من هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في فهم الوضع الحالي لخدمة الإنترنت في المملكة، وسبل تطويرها؛ كان من الضروري إجراء بحث شامل لقياس مدى انتشار الإنترنت وخدماتها، وعادات وأنماط الاستخدام لدى جميع شرائح المجتمع، وفي مختلف المناطق، بإذ يغطي أهم القطاعات مثل الجهات التجارية، والحكومية، والتعليمية، والصحية، إضافة إلى الأفراد المستخدمين والذين يمثلون الشريحة الأهم.

وعلى هذا فقد أطلقت الهيئة مشروعاً مهماً تحت اسم (دراسة استخدامات الإنترنت في المملكة العربية السعودية) ليلبي ذلك الاحتياج، ويقدم معلومات موثوقة عن الخدمة وحالتها، وسبل تطويرها وتحسينها في المستقبل.

تهدف الدراسة إلى جمع المعلومات الإحصائية على مدى ثلاث سنوات متتالية لقياس التقدم والنمو الذي طرأ خلال هذه الفترة.

يستند هذا التقرير على المسح الميداني الذي شمل أكثر من 10000 مقابلة في كل سنة، منذ عام 2007 إلى عام 2009 وغطى فئات متعددة. وتم تجميع بيانات المسح من خلال المقابلات الشخصية مع الفئات كافة، وتم تطبيق إجراءات أخذ عينات مختلفة، اعتماداً على طبيعة كل فئة، وبصورة عشوائية، وطبقاً لعدد من

وترجع هذه الزيادة في الانتشار إلى نمو الحاجة الأساسية للحصول على المعلومات، والتواصل و كان لتوفر خدمات النطاق العريض بتكلفة معقولة أثر كبير في ذلك.

## ملخص النتائج

كان تأثير توفر خدمات النطاق العريض كبيراً على المستهلكين إذ أدى إلى ابتعاد ما يقارب 44% من مستخدمي الإنترنت في عام 2007 عن استخدام خدمة الاتصال التقليدية عن طريق خط الهاتف ( دابل أب) وتحولهم إلى النطاق العريض وتقلصت نسبة الوصول للإنترنت من خلال الهاتف إلى 4% في عام 2009 وبالمقابل فإن نسبة استخدام النطاق العريض ازدادت من نسبة 50% في عام 2007 إلى 96% في عام 2009.

وتشير الدراسات الميدانية بأن غالبية الأفراد ينفذون إلى الإنترنت من المنزل مرة واحدة على الأقل يومياً من الساعة 8 وحتى الساعة 12 صباحاً بشكل رئيسي، وتتنحصر أهم الاستخدامات في تصفح الإنترنت، الاتصال، والبحث عن المعلومات. وعبر أغلب المستخدمين عن رضاهم عن مقدمي خدمة النطاق العريض الذين يشتركون معهم.

وعلى الرغم من أن غالبية الأفراد على دراية بالتجارة الإلكترونية إلا أن عدداً قليلاً منهم مارس التجارة الإلكترونية. وقد استخدمت هذه القلة التجارة الإلكترونية بشكل أساسي من أجل إجراء حجوزات الطيران.

وكان السبب الرئيسي لعدم استخدام الإنترنت بين غير المستخدمين هو الافتقار لكيفية استخدامه، كما أن عدم القدرة على تحمل التكاليف كان من الأسباب الرئيسية كذلك، وذكر عدد قليل ممن لا يستخدمون الإنترنت أن أسرهم لا تسمح لهم بذلك، أو أنه لا يوجد لديهم اشتراك إنترنت في المنزل.

### الجهات التجارية

يتطور استخدام الإنترنت من قبل المنشآت التجارية في المملكة العربية السعودية، ويزداد تفهم هذه المنشآت لاستخدام أجهزة الحاسب الآلي، وارتباط الإنترنت ذي النطاق العريض. ولقد زادت ملكية الحاسب الآلي بين الجهات التجارية الصغيرة من 67% في عام 2007 إلى 82% في عام 2009. كما أن امتلاك معظم المؤسسات الكبيرة والمتوسطة لأجهزة الحاسب الآلي ساعد في زيادة انتشارها، وازدادت نسبة انتشار الحاسب الآلي من 91% في عام 2007 إلى 93% في عام 2009. وأظهرت الدراسة بأن غالبية المؤسسات الكبيرة والمتوسطة ما تزال تستخدم أجهزة الحاسب الآلي المكتبية. ولكن من الملحوظ أن نسبة استخدام المؤسسات التجارية لأجهزة الحاسب الآلي المحمولة قد ارتفع بشكل واضح، إذ ارتفعت تلك النسبة من حوالي 37% في عام 2007 إلى 55% عام 2009. كما أشارت الدراسة إلى قيام 62% من المؤسسات التي شملها البحث بتنفيذ أنشطة تدريب على تقنية المعلومات.

### مقدمة

تسير المملكة العربية السعودية بخطوات ثابتة في طريقها لبناء مجتمع المعلومات القائم على أفضل ما توصلت إليه تقنية المعلومات والاتصالات، وساعد في ذلك فتح سوق الاتصالات للمنافسة، والتوجه الإستراتيجي من قبل الحكومة في المملكة العربية السعودية والذي أسهم في وضع المملكة بين أكثر الأسواق سرعة في تطور الاتصالات وتقنية المعلومات في المنطقة العربية. وقد أسهمت شبكة الإنترنت في السنوات القليلة الماضية بنصيب وافر في تنمية سوق الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية.

يسلط ملخص الدراسة الضوء على النتائج الرئيسية المتعلقة باستخدام الإنترنت والتغييرات التي طرأت على المعنيين كافة، وأصحاب المصلحة الأساسيين في المملكة.

### الأفراد

أظهر الأفراد في المملكة العربية السعودية خلال السنوات القليلة الماضية، تقدماً مطرداً في امتلاك أجهزة الحاسب الآلي. وقد كان للتوجيه الحكومي وتوفير أجهزة الحاسب الآلي في الأسواق أهمية كبيرة في زيادة انتشار الحاسب الآلي بين الأفراد بشكل ثابت خلال السنوات الثلاث الماضية بنسبة بدأت من 43% في عام 2007 ووصلت إلى 53% عام 2009. ويتركز استخدام الأفراد الرئيسي للحاسب الآلي على تصفح الإنترنت، وتخزين المستندات واستخدام الحاسب الآلي للترفيه مثل الألعاب، ومشاهدة الأفلام، وغيرها.

اتجه الأفراد بشكل حثيث إلى امتلاك أجهزة الحاسب الآلي المحمول خلال السنوات الثلاثة الماضية لتحل تدريجياً محل أجهزة الحاسب الآلي المكتبي، إذ بلغت نسبة الذين يمتلكون الحاسب الآلي المحمول حوالي 76% في مقابل 66% ممن يمتلكون الحاسب الآلي المكتبي. وتعود أسباب التوجه إلى امتلاك أجهزة الحاسب الآلي المحمول بشكل أساسي إلى ميزة التنقل التي يتمتع بها. وأعرب ثلث غير المستخدمين عن رغبتهم في شراء جهاز حاسب آلي.

أما فيما يتعلق بانتشار الإنترنت في المملكة، فإن نسبة الانتشار قد شهدت زيادة ملحوظة إذ قفزت من 30.5% في عام 2007، إلى 36% في عام 2008 ووصلت إلى 40% في عام 2009. أي أن الزيادة النسبية خلال الثلاث أعوام بلغت 31%.

التي يتم حفظها بملفات المرضى، بينما يستخدمها الأطباء في حفظ التاريخ الطبي للمرضى.

أما استخدام الإنترنت في الجهات الطبية، فقد زاد من 37% في عام 2007 إلى 63% عام 2009 وهذه الزيادة الملحوظة تبين عن زيادة الأنشطة التي يتم القيام بها من خلال الإنترنت في هذه الجهات. كما أن التواصل مع الجهات الأخرى في المملكة هو من الأنشطة الأساسية التي تتم من خلال الإنترنت، هذا بالإضافة إلى أن الإنترنت أصبحت من أدوات التواصل بين الأطباء ومرضاهم.

وبالمقارنة مع الفئات الأخرى في المجتمع، يلحظ انتقال واضح في هذه الفئة من الارتباط عبر خط الهاتف (دليل أب) إلى الارتباط عبر خدمات النطاق العريض مما نتج عنه ارتفاع نسبة الرضا عن جودة خدمات الإنترنت المقدمة لهم.

### الجهات الحكومية

لقد قامت المملكة بتخصيص العديد من الجهود لتعزيز، وتشكيل مفهوم (الحكومة الإلكترونية) خلال السنوات الماضية، وكان لتلك الجهود أثر كبير وواضح على نتائج الدراسة.

فقد وصلت نسبة انتشار الحاسب الآلي في الجهات الحكومية إلى 97% في عام 2009 وبات بإمكان معظم الموظفين الدخول إلى الإنترنت. كما أن نسبة 35% من المكاتب يوجد فيها الآن أجهزة حاسب آلي محمولة إذ ازدادت هذه النسبة بشكل كبير خلال السنوات الثلاثة الماضية. أما فيما يتعلق بالتدريب على تقنية المعلومات فيلحظ قيام 57% من الجهات الحكومية بتنفيذ أنشطة من ذلك النوع، وقد لحظت الدراسة بأن برامج التدريب تتركز على برامج التطبيقات المكتبية، وبرامج إدارة البيانات.

لقد زاد انتشار الإنترنت في الجهات الحكومية من 65% عام 2007 إلى 73% عام 2009. كما أن نوعية الارتباط بالإنترنت تغيرت أيضاً بشكل ملحوظ إذ ارتفعت نسبة استخدام خدمات النطاق العريض من 69% عام 2007 إلى 80% عام 2009، كما تحسنت نسبة الرضا عن الإنترنت عاماً بعد عام بالنسبة للمؤسسات الحكومية. ويرجع ذلك إلى حقيقة مهمة تتمثل في أن عدد الجهات الحكومية التي غيرت نوعية الارتباط لديها إلى النطاق العريض تزايد بشكل كبير.

أما نسبة انتشار الإنترنت بين الجهات التجارية فقد ازدادت من 52% في عام 2007 إلى 65% عام 2009. كما أن اشتراكات النطاق العريض هي الأكثر استخداماً في الوصول إلى الإنترنت، إذ ازدادت نسبة انتشارها خلال الثلاث سنوات الماضية من 69% في عام 2007 إلى 89% في عام 2009. وأعربت غالبية الجهات التي شملتها الدراسة عن رضاها عن جودة الوصول إلى الإنترنت، وبلغت نسبة الرضا عن الخدمة بينها إلى 75%. وشهدت الأعوام الثلاثة الماضية تطوراً مهماً فيما يتعلق بقدرة تلك الجهات على تحمل تكاليف الإنترنت إذ ارتفعت النسبة بين الجهات التجارية من 55% عام 2007 إلى 75% عام 2009؛ إذ أشارت نتائج الدراسة إلى أن تلك الجهات عدت أسعار الإنترنت معقولة، مما يشير إلى أثر المنافسة الإيجابي على هبوط الأسعار ومن ثم انخفاض التكلفة.

### الجهات التعليمية

عند التحدث عن الجهات التعليمية في المملكة، فإننا نجد أن جميع الجهات تقريباً، بصرف النظر عن مستواها، تمتلك أجهزة حاسب آلي. إن انتشار الحاسب الآلي المحمول بين الكليات والجامعات قد ازداد بنسبة تبدأ من 50% في عام 2007 إلى نسبة 79% في عام 2009. تكن هذه الزيادة لم تكن ملحوظة بالنسبة للمستويات التعليمية الأخرى من الابتدائي إلى الثانوي.

كما أظهرت الدراسة تغيراً ملحوظاً في نوع الارتباط بالإنترنت لدى الجهات التعليمية خلال الفترة من عام 2007 إلى عام 2009. حيث لحظ انتقال واضح من الارتباط بخط الهاتف (دليل أب) إلى الارتباط عبر خدمات النطاق العريض، إذ تمتلك 93% من الجهات التعليمية الآن ارتباطاً من نوع النطاق العريض. لقد أدى هذا إلى زيادة مستوى الرضا عن جودة الإنترنت الحالية الخاصة بهم، وارتفعت نسبة الرضا من 35% عام 2007 إلى 64% عام 2009. ويرجع هذا بشكل أساسي إلى حقيقة مهمة تتمثل في أن أهم مشاكل عدم الرضا كان مرجعها إلى الارتباط القديم عبر خط الهاتف (دليل أب).

### الجهات الصحية

استطاعت مؤسسات الرعاية الصحية المختلفة في المملكة خلال السنوات الثلاث الماضية أن تعمل على تطوير، وتحسين البنية التحتية للحاسب الآلي، وخدمات الإنترنت لديها.

فقد زاد عدد الموظفين (المرضى، الأطباء، و موظفي الإدارة) الذين يستخدمون الحاسب الآلي والإنترنت على مدى تلك الفترة، إذ ارتفعت نسبة الاستخدام من 5% في عام 2007 إلى نسبة 14% عام 2009. وترجع هذه الزيادة في استخدام الجهاز الطبي لتلك الخدمات إلى تنوع التطبيقات، إذ يستخدم الممرضون الحاسب الآلي والإنترنت بشكل رئيسي من أجل معالجة البيانات

مناسبة، مع توفير أجهزة حاسب آلي منخفضة التكلفة سوف يساعد بالتأكيد على تعزيز انتشار الحاسب الآلي وتعميمه في سوق المملكة العربية السعودية.

لقد اتجهت ملكية الحاسب الآلي عام 2009 إلى الحاسب الآلي المحمول مقارنة مع الحاسب الآلي المكتبي؛ إذ إن نسبة امتلاك الحاسب الآلي المحمول وصلت إلى 76% مقابل 66% للحاسب الآلي المكتبي. ويزداد اتجاه امتلاك الحاسب الآلي المحمول عاماً بعد عام، وذلك نتيجة لسهولة نقله. وفي المتوسط يمتلك كل منزل حاسباً آلياً شخصياً، سواء أكان حاسباً آلياً مكتبياً أم حاسباً آلياً محمولاً. و أوضحت الدراسة أنه في الغالب يتم استخدام الحاسب الآلي في المنزل.

أما بالنسبة لغير المستخدمين فقد أفاد ثلث من تمت مقابلتهم أنهم قرروا شراء جهاز حاسب آلي.

وفيما يتعلق بنظام التشغيل الذي يتم استخدامه، فإن نظام التشغيل مايكروسوفت ويندوز هو المسيطر بشكل واضح في السوق، واللغة العربية هي اللغة الأكثر استخداماً في نظام التشغيل.

### أنشطة الحاسب الآلي التي يقوم بها الأفراد

من المثير للاهتمام أن النتائج في عام 2009 أوضحت أن هناك زيادة ملحوظة في الأنشطة التي يتم القيام بها على الحاسب الآلي من قبل المجيبين.

وتتركز استخدامات معظم المجيبين على ثلاثة استخدامات رئيسية هي: تصفح الإنترنت، التواصل مع الناس، و تخزين المستندات. ويميل الذكور إلى استخدام الحاسب الآلي للتواصل مع الناس أكثر من الإناث. وفي عام 2009 ذكر 36% من الأفراد أنهم يستخدمون أجهزة الحاسب الآلي الخاصة بهم؛ ليمارسوا ألعاب الفيديو. وكما هو متوقع فإن الذكور في الفئة العمرية من 15 إلى 24 سنة هم الذين يلعبون على الحاسب الآلي ويستخدمون الإنترنت في أغلب الأحيان، و إن الأنشطة الترفيهية هي التي تشجع الشباب على استخدام الحاسب الآلي.

## الفصل الأول : الأفراد

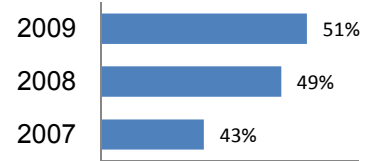
### مقدمة

يدرس هذا الفصل مستويات اعتماد الأفراد من سكان المملكة على الحاسب الآلي والإنترنت. والبحث يشمل المواطنين السعوديين والوافدين المقيمين في البلاد. وقد حصل المسح الميداني على معلومات كافية لتقييم مستويات اعتماد الحاسب الآلي والإنترنت واستخدامه بين الأفراد، ولتحديد البنية التحتية الموجودة في المنازل في المملكة. إذ تم إجراء 9151 مقابلة شخصية في عام 2009، و 8943 مقابلة في عام 2008 ، و 7570 مقابلة في عام 2007 لتمثيل مجموع السكان في المملكة العربية السعودية.

ويوضح هذا الفصل بالتفصيل مدى فهم قطاع الأفراد واستيعابه لخدمات الحاسب الآلي والإنترنت، و ذلك على مستوى الأسرة الواحدة. ويشتمل كذلك على تفاصيل عن استخدام الحاسب الآلي والإنترنت، وامتلاك الهواتف المتنقلة، والخطوط الأرضية .

### انتشار الحاسب الآلي

أحد المؤشرات الأساسية التي تمت دراستها، هو عدد أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة ( التي يتم استخدامها أو هي متاحة للاستخدام ) لدى الأفراد في المملكة العربية السعودية. ويشير مصطلح الحاسب الآلي إلى كل من الحاسب الآلي المكتبي و الحاسب الآلي المحمول ( اللاب توب).



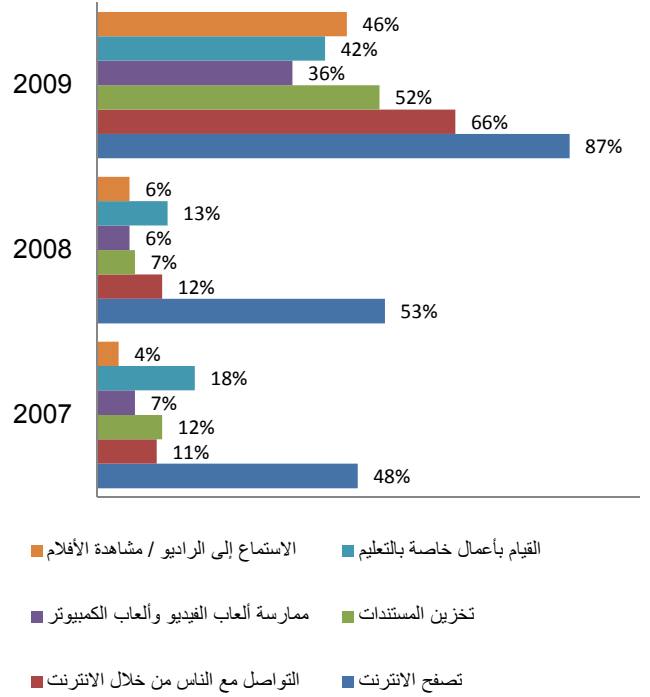
رسم توضيحي 1 : انتشار الحاسب الآلي

لقد ازداد انتشار الحاسب الآلي في المملكة العربية السعودية بشكل ملحوظ خلال الثلاث سنوات الماضية من 43% في عام 2007 إلى 51% عام 2009) زيادة حوالي 19%). وعلى الرغم من أن انتشار الحاسب الآلي يتزايد في المملكة العربية السعودية إلا أنه من الضروري أن تقوم الحكومة بالتحفيز والمساعدة على استخدامه من قبل من لم يستخدمه. إن إطلاق حملات توعية

وعلى الرغم من كون انتشار الإنترنت والحاسب الآلي عموماً يزيد بمعدل ثابت؛ إلا أن نسب تلك الزيادة تتفاوت من منطقة إلى أخرى في المملكة. وإن تكرار الإجابة باستخدام الإنترنت بنسبة أكبر يُعد مؤشراً رئيسياً على أن معظم المستهلكين يكتسبون الثقة وبيئونها في الاتصالات وتقنية المعلومات بشكل أكبر. وأصبح استخدام الإنترنت أسهل بكثير في المملكة، وهذا مؤشر واضح على سهولة الحصول على الخدمة، كما أن ذلك يشير إلى زيادة القدرة التنافسية في السوق.

### أسباب استخدام الإنترنت

يمكن إجمال الأسباب الرئيسية لاستخدام الإنترنت في المملكة العربية السعودية في أنها تستخدم للتصفح، والتواصل، والحصول على معلومات، والترفيه. وينتشر التصفح والاتصال في جميع المناطق، وبين جميع فئات السكان. أما استخدامها للترفيه فهو أقوى بين الإناث، ولحظ ذلك أكثر لدى سكان الرياض، وأما استخدام الإنترنت لغرض تحميل الملفات فهو يستقطب الأفراد الأصغر سناً؛ لأنهم يقومون أكثر بتحميل الألعاب والاستماع إلى المواد الصوتية بشكل أكبر.



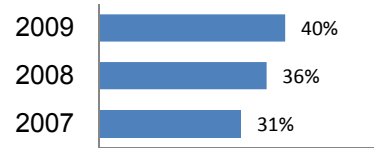
رسم توضيحي 2 : أنشطة الحاسب الآلي

السنة	التصفح	التواصل	المعلومات	التعليم	الترفيه	الأعمال	التحميل	أخرى
2009	49%	27%	8%	4%	5%	1%	3%	4%
2008	47%	26%	10%	4%	5%	3%	2%	3%
2007	41%	30%	10%	5%	4%	4%	3%	3%

جدول 2 : السبب الرئيسي لاستخدام الإنترنت

### انتشار الإنترنت

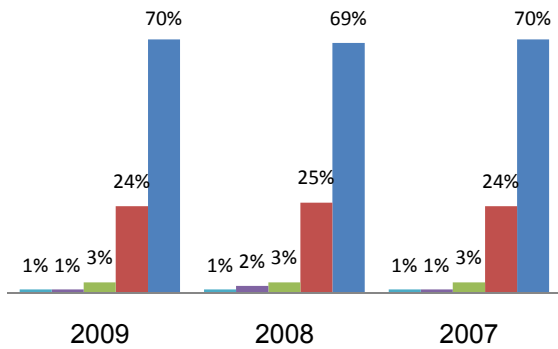
يعرف انتشار الإنترنت على أنه "عدد الأفراد الذين لديهم إمكانية الدخول على الإنترنت من إجمالي عدد السكان" و يتم قياس نسبة الانتشار على أساس الاستخدام خلال الأسبوعين الماضيين.



رسم توضيحي 3 : انتشار الإنترنت

وصلت نسبة انتشار الإنترنت في عام 2009 إلى 40% وتبلغ الزيادة الإجمالية نسبة 4% مقارنة بعام 2008 و نسبة 9% مقارنة بعام 2007 .

ترجع الزيادة في انتشار الإنترنت بشكل أساسي إلى الزيادة في انتشار خدمات النطاق العريض وإلى الجهود المستمرة من قبل مقدمي الخدمة في السوق من أجل زيادة استخدام النطاق العريض في المملكة.

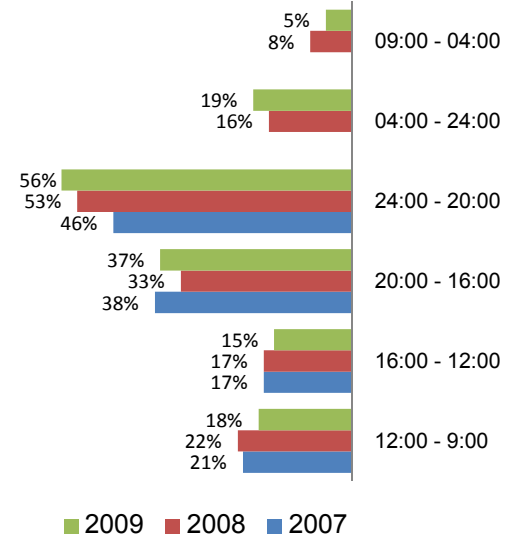


- على الأقل مرة في اليوم
- على الأقل مرة في الأسبوع ولكن ليس كل يوم
- على الأقل مرة كل أسبوعين ولكن ليس كل أسبوع
- على الأقل مرة كل شهر ولكن ليس كل أسبوعين
- أقل من مرة كل شهر

رسم توضيحي 6 : تكرار استخدام الإنترنت

### نوع الارتباط بالإنترنت

هناك تحول واضح من الاتصال الهاتفي المباشر (الدايل اب) إلى خدمة النطاق العريض بين عامي 2007 و 2009. ففي عام 2009 أفاد 87% من الذين هم على علم بنوع الارتباط بالإنترنت بأنهم يستخدمون DSL بالمقارنة مع 47% فقط في عام 2007. وتعزى الزيادة بشكل أساسي إلى أثر الحملات الإعلانية، وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمة. علاوة على ذلك؛ فإن تكلفة امتلاك خدمة النطاق العريض انخفضت بشكل ملحوظ خلال السنوات الثلاثة بسبب المنافسة القوية بين مقدمي الخدمة. وعلى الرغم من ذلك فإن انتشار النطاق العريض في بعض المناطق مثل القصيم و عسير و تبوك أقل من المدن الأكبر كالرياض وجدة.



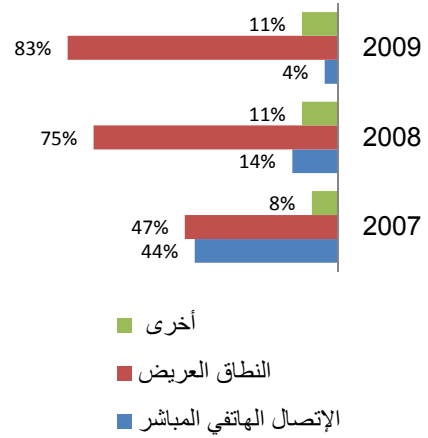
رسم توضيحي 5 : وقت استخدام الإنترنت

### تكرار استخدام الأفراد للإنترنت

لحظ أنه خلال السنوات الثلاث الماضية لم يتغير تكرار الاستخدام، إذ إن الأغلبية ما تزال تستخدم أجهزتها مرة كل يوم على الأقل. وفي عام 2009 كانت الأغلبية تستخدم الإنترنت مرة كل يوم و قد ذكر البقية أنهم يستخدمونها مرة كل أسبوع على الأقل.

## مفهوم السعر الخاص بالإنترنت

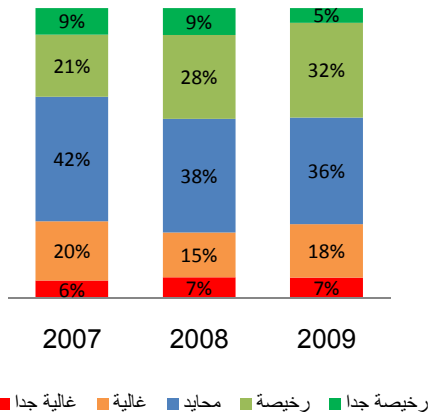
أفادت نتائج الدراسة بأن تكلفة الإنترنت كانت ثابتة خلال السنوات الثلاثة . وذكر أغلب مستخدمي الإنترنت أنها ليست غالية، ولا قليلة، بحيث يمكن الحصول عليها بسهولة، وهذا واضح في جميع الأماكن. وبشكل عام يمكن القول أن تكلفة الإنترنت تتخفف سنوياً إذ أصبحت خدمات الإنترنت أرخص، وأكثر وفرة لعدد أكبر من السكان. وعلى الرغم من ذلك هناك حالات تواجه مشكلات حقيقية مع التكلفة . يمكن جعل تكلفة خدمات الإنترنت معقولة أكثر بالتواصل مع مقدمي خدمات الإنترنت، والتركيز على تحديد معدل السعر الذي يُعد مقبولاً، ومعقولاً من قبل العامة، والتأكيد على أن الأسعار التي يطرحها مقدمو الخدمة؛ هي لتحقيق المصلحة الكبرى للناس، وذلك بوجود تأكيدات مستمرة عن كيفية إدراك العامة للأسعار المختلفة، وما الذي تتضمنه كل باقة من باقات الإنترنت.



رسم توضيحي 7 : نوع الارتباط بالإنترنت

## رضا الأفراد عن ارتباط الإنترنت الخاص بهم

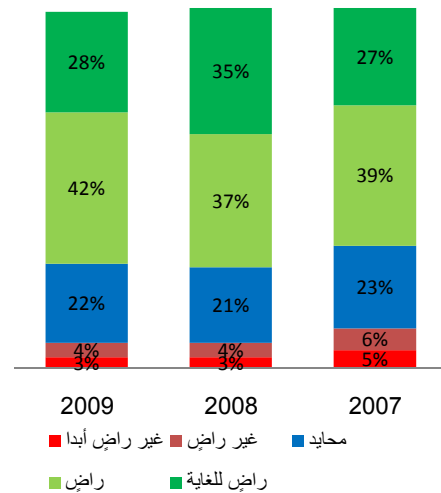
لقد أصبح السعوديون أكثر رضا عن الخدمة التي يحصلون عليها بسبب التحويل من الاتصال الهاتفي المباشر ( دابل اب ) إلى خدمة النطاق العريض؛ ولكن ما زال عدد قليل من الأفراد غير راض عن الخدمة التي يتلقاها مع انخفاض نسبة عدم الرضا عاماً بعد عام. وكانت السرعة من الأسباب الأساسية لعدم الرضا، في حين أن الاستخدام العالي للنطاق العريض من قبل العملاء أدى إلى تحسين رضاهم عن مقدمي الخدمة خلال السنوات الثلاث.



رسم توضيحي 9 : مفهوم السعر الخاص بخدمة الإنترنت

## معوقات استخدام الإنترنت

يُعد العائق الأساسي الذي يحد من استخدام الأفراد للإنترنت، هو معرفة كيفية استخدامه؛ إذ ذكر أكثر من النصف (53%) أن هذا يُعد السبب الرئيسي في عدم استخدامهم للإنترنت. كما ذكر الأفراد معوقات أخرى مهمة، كعدم القدرة على تحمل التكلفة، وعدم سماح الأسرة لهم بالاشتراك في خدمات الإنترنت في المنزل. أما الأسباب التي تتعلق بقلّة الوقت، أو عدم الرغبة في استخدامه فهي الأسباب الأقل ذكراً.



رسم توضيحي 8 : الرضا عن خدمة الإنترنت

2009	2007	2008	
%53	%34	%33	لا اعرف كيف استخدمه
%16	%16	%11	السعر غير معقول
%12	%8	%17	أسرتي لا تسمح بوجود انترنت في المنزل
%9	%6	%15	الإنترنت ضار للأطفال
%7	%12	%5	غير متوفر
%5	%7	%8	تكلفة الخدمة لا تعطى القيمة الحقيقية للمال
%4	%4	%2	ليس لدي وقت فراغ
%1	%4	%1	خط الإنترنت متوفر ولكني لا أستخدامه

جدول 3 : أسباب عدم استخدام الإنترنت

### نسبة الأفراد الذين يمتلكون هاتفا متنقلاً

تمثل نسبة الأفراد الذين يمتلكون هواتف متنقلة 98%. أما الهواتف المتنقلة الأكثر انتشاراً فهي نوع نوكيا وذلك بنسبة 71%. في حين كانت نسبة البلاك بيري 11% بينما نسبة امتلاك الأنواع الأخرى ما زالت منخفضة.

### ملكية خطوط الهاتف الثابت

ذكر حوالي 79% من الأسر في المملكة أنهم يمتلكون خط هاتف ثابت. وبقيت هذه النسبة ثابتة خلال الأعوام الثلاثة 2007 - 2009 . ويُعد هذا مؤشراً على أن خطوط الهاتف الثابت ما تزال تُعد مهمة بين الأفراد، حتى مع انتشار الهواتف المتنقلة.

## الفصل الثاني : الجهات التجارية

الشخصي/PDA في مختلف الاعمال، وهناك أيضاً نقص ملحوظ في ملكيته بين المؤسسات التجارية الكبيرة.

### مقدمة

يشرح هذا الفصل نتائج الدراسة في قطاع الجهات التجارية، من شركات ومؤسسات في المملكة العربية السعودية. ويتضمن الفصل معلومات موحدة من المقابلات التي أجريت مع المعنيين بالاتصالات وتقنية المعلومات في تلك الجهات في كل أنحاء المملكة. ووفرت عمليات البحث الميداني معلومات كافية؛ لتقييم استخدام الحاسب الآلي والإنترنت ومستويات الاستخدام بين الشركات، والبنية التحتية المستخدمة من قبلها، وقد تم إجراء ما مجموعه 1.429 مقابلة شخصية عام 2009، و 1.614 مقابلة في عام 2008 و 1.296 مقابلة عام 2007 مثلت مختلف قطاعات الأعمال ( وتوزعت حسب حجم الشركات وبما يمثل مختلف القطاعات) في المملكة العربية السعودية.

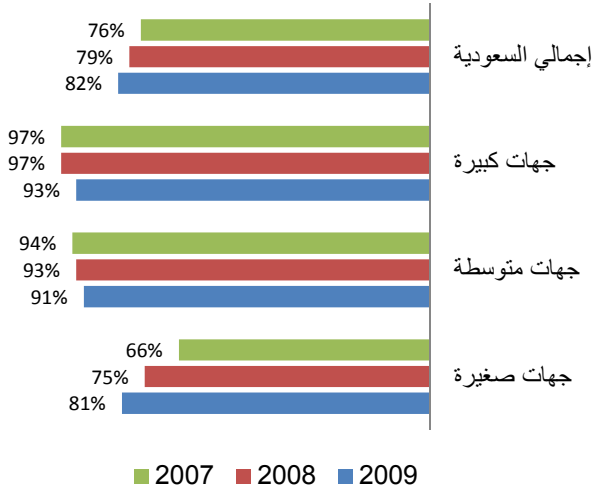
تم تصنيف الشركات والجهات التجارية بحسب حجمها. واعتمد في تصنيف الحجم معيار عدد الموظفين. وتم اختيار هذه التصنيفات؛ لكي تكون متفقة مع المعايير التي تستخدم في معظم الدول الأخرى. ولم تتم دراسة الجهات التجارية التي يقل موظفوها عن عشرة؛ وهذا يتفق أيضاً مع المعايير التي تعتمد في معظم الدول الأخرى. بالإضافة لذلك تم تصنيف المعلومات حسب المناطق في المملكة.

### انتشار الحاسب الآلي

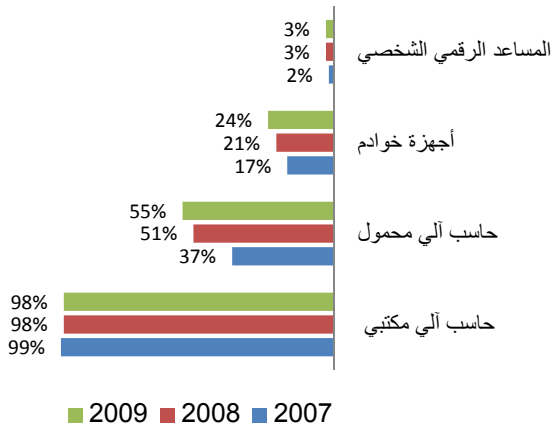
ازداد استخدام الحاسب الآلي بشكل عام في الجهات التجارية من 76% عام 2007 إلى 79% عام 2008 ووصل إلى 82% عام 2009 وهذا يعبر عن النضج المتنامي في السوق السعودي، والاستخدام المتزايد للتقنية بوصفها وسيلة لإنجاز الأعمال.

تقود مؤسسات صغيرة هذا النمو، بينما ظل النمو في المؤسسات المتوسطة والكبيرة ثابتاً؛ لان الانتشار يبلغ حوالي 100% في هذا النوع من المؤسسات. إلا أنه ما زال من الممكن لهذه المؤسسات إضافة عدد أكبر من الحواسيب الآلية الشخصية عند توسيع أعمالها.

الزيادة في انتشار أجهزة الحاسب الآلي المحمولة ترجع بشكل أساسي إلى الزيادة في استخدامها في المؤسسات التجارية الصغيرة. وازدادت نسب الاستخدام من 43% عام 2008 إلى 52% عام 2009، ويرجع ذلك إلى الفوائد التي تحصل عليها الشركات، والانخفاض الملحوظ للتكاليف بسبب استخدامها، بالإضافة إلى ما يميزها من إمكانية التنقل بها. لم يزد انتشار المساعد الرقمي



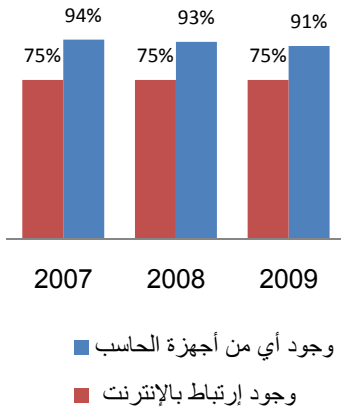
رسم توضيحي 10 : انتشار الحاسب الآلي حسب حجم الجهات



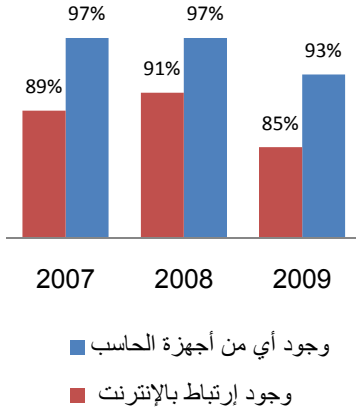
رسم توضيحي 11 : أنواع أجهزة الحاسب في الجهات

### انتشار الارتباط بالإنترنت

تزايد انتشار الارتباط بالإنترنت بشكل مستمر منذ عام 2007 وحتى عام 2009 في الجهات التجارية؛ إذ ازدادت النسبة من 59% عام 2008 إلى 65% عام 2009. وكانت نسبة الانتشار أكبر في فئة الشركات الكبيرة إذ امتلك 85% منها



رسم توضيحي 14 : انتشار الإنترنت ( الجهات المتوسطة)

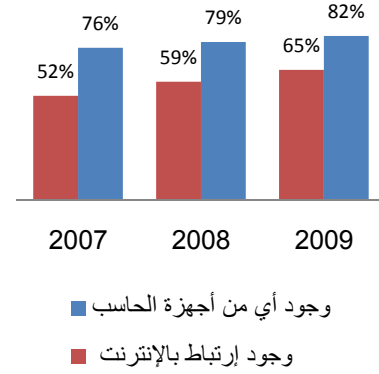


رسم توضيحي 15 : انتشار الإنترنت ( الجهات الكبيرة)

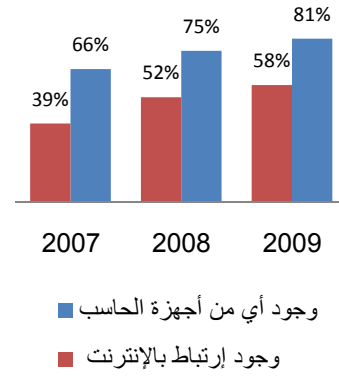
### نوع الارتباط بالإنترنت

أدى النفاذ إلى الإنترنت من خلال خدمات النطاق العريض إلى انخفاض النفاذ باستخدام الاتصال الهاتفي المباشر في المؤسسات التجارية وخاصة الأكبر حجماً. و كان الاشتراك في النطاق العريض عاليا جدا بين المؤسسات الكبيرة؛ إذ إن معدل الانتشار هو 100% و بين المؤسسات المتوسطة الحجم حوالي 80%. في حين أفادت حوالي 12% من الشركات الصغيرة بأنها سوف تقوم بالتغيير إلى النطاق العريض.

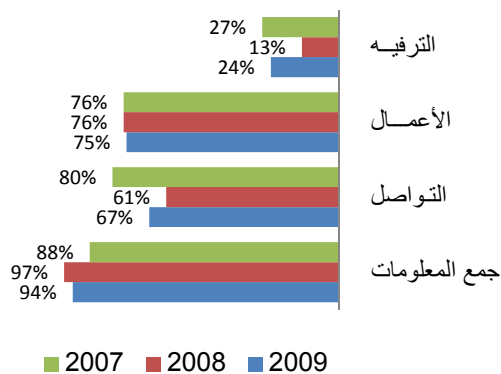
ارتباطاً بالإنترنت. أما بالنسبة لفئة الشركات الصغيرة؛ فإن نسبة امتلاك ارتباط بالإنترنت لم تتجاوز 58%. أما فئة الشركات المتوسطة الحجم فبلغت النسبة 75% وهي نسبة الانتشار نفسها في عام 2008. وبالإجمال كان الاستخدام الرئيسي للإنترنت في قطاع الجهات التجارية هو لإنجاز الاعمال.



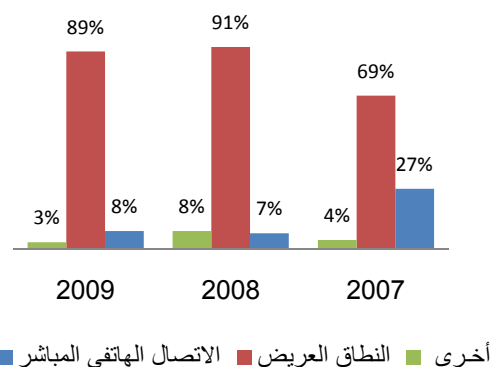
رسم توضيحي 12 : انتشار الإنترنت (إجمالي السعودية)



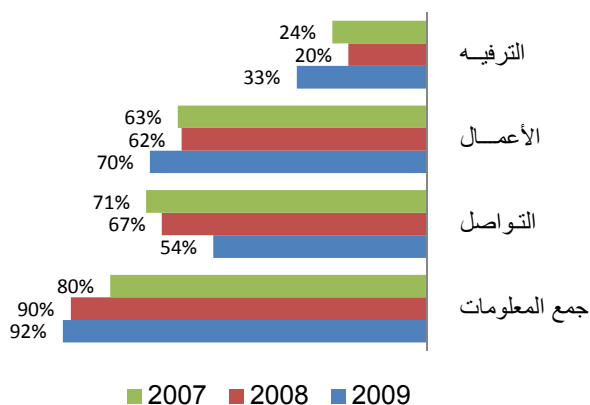
رسم توضيحي 13 : انتشار الإنترنت ( الجهات الصغيرة)



رسم توضيحي 17 : أنشطة الجهات الكبيرة على الإنترنت



رسم توضيحي 16 : نوع الارتباط بالإنترنت



رسم توضيحي 18 : أنشطة الجهات الصغيرة على الإنترنت

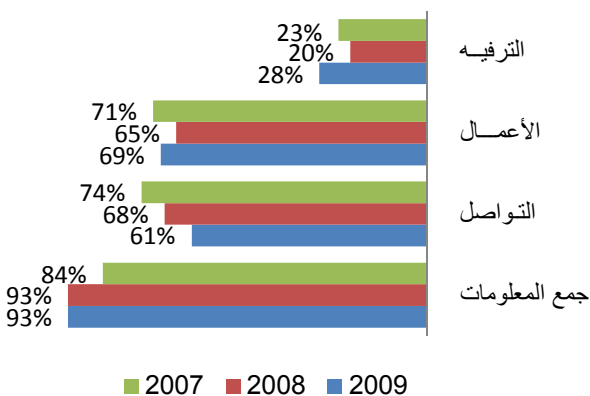
يؤكد الانتقال لاستخدام النطاق العريض بوضوح أن الجهات التجارية تتفهم فوائد الإنترنت العالي السرعة، ولهذا السبب تم اعتماد النطاق العريض وسيلة للنفاذ إلى شبكة الإنترنت.

### نوع المتصفح المستخدم

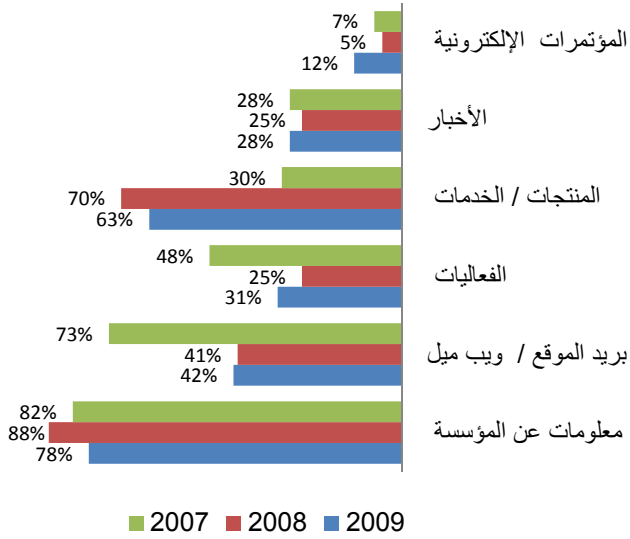
سيطر برنامج (Internet Explorer) متصفحاً للإنترنت بنسبة 90% من المؤسسات في عام 2009. في حين أن 3% فقط يستخدمون Mozilla Firefox و2% يستخدمون Netscape. ومنذ عام 2007 إلى عام 2009 يُعد برنامج Internet Explorer الأكثر انتشاراً.

### أنشطة الجهات التجارية على الإنترنت

تُبدي الجهات التجارية بجميع أحجامها توافقاً من ناحية طبيعة استخدام الإنترنت، فمنذ عام 2007 وحتى عام 2009 لم تتغير الأنشطة التي يتم القيام بها على الإنترنت، ومعظمها يركز على مصادر المعلومات، والاتصال داخلياً وخارجياً. ويخدم الإنترنت معظم احتياجات العمل في الشركات.



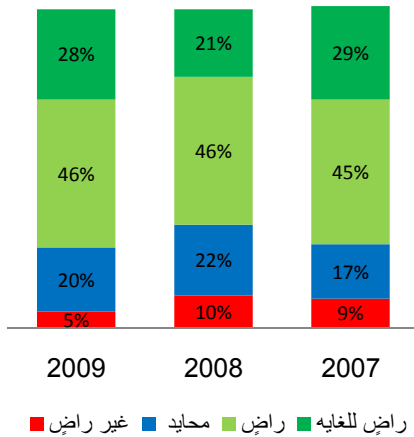
رسم توضيحي 19 : أنشطة جميع الجهات على الإنترنت



رسم توضيحي 21 : استخدامات مواقع الجهات

### الرضا عن الارتباط بالإنترنت

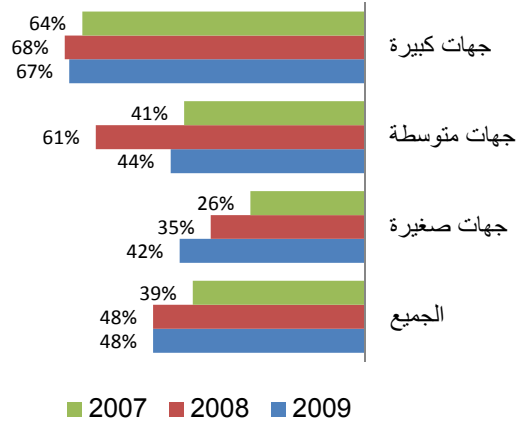
معظم الشركات راضية عن مقدم خدمة الإنترنت، وهناك اتجاه واضح في ازدياد مستوى الرضا منذ عام 2008 إلى عام 2009. انخفضت نسبة عدم الرضا عن الارتباط بالإنترنت منذ عام 2007 وحتى عام 2009 ووصلت إلى 5% فقط عام 2009. وقد يكون السبب الرئيسي لهذا، هو استخدام خدمات النطاق العريض بصورة عالية من قبل معظم المؤسسات في أنحاء المملكة.



رسم توضيحي 22 : الرضا عن خدمة الإنترنت

### موقع الجهة الإلكتروني

من بين الجهات التجارية التي تم دراستها أشارت المعلومات إلى أن 48% منها تمتلك مواقعها الخاصة على الإنترنت، وهي إما باللغة الانجليزية، أو أنه ثنائي اللغة (العربية مع الإنجليزية) والأخيرة تشكل 42%. وأغلب الشركات الكبيرة في المملكة العربية السعودية لديها موقع إلكتروني خاص بها. إلا أنه ما زالت هناك حاجة لزيادة المواقع الإلكترونية بين الشركات الكبيرة. وكما أن هناك زيادة ملحوظة بين المؤسسات التجارية الصغيرة في نسبة تطوير وامتلاك مواقع خاصة لها من عام 2007 إلى عام 2009.

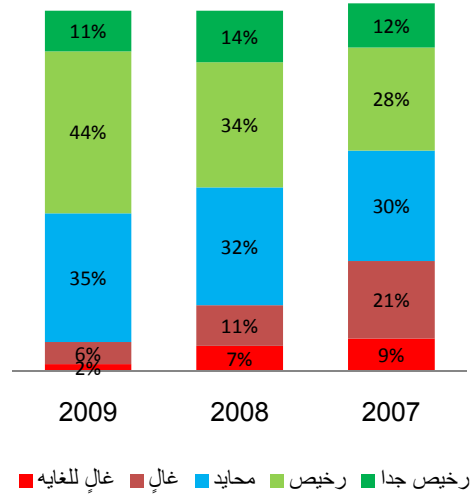


رسم توضيحي 20 : وجود مواقع الكترونية

وتعرض المواقع بشكل أساسي منتجات الشركات ومعلومات عنها، كما أن الاستخدام المتقدم للإنترنت من قبل بعض الشركات يمثل دليلاً على مدى التقدم في الأعمال بين المؤسسات التجارية في المملكة.

## وجهات النظر حول سعر الارتباط بالإنترنت

هناك أيضا تحسن ملحوظ في وجهات نظر الجهات التجارية حول أسعار وتكاليف الارتباط بالإنترنت. في عام 2009 كانت 8% من الجهات التجارية ترى أن تكاليف الارتباط بالإنترنت ما زالت عالية. ويرجع التحسن في الأسعار إلى أن معظم مقدمي الخدمة أصبحوا قادرين على تقديم باقات مختلفة، وإعطاء هذه المؤسسات الحرية في اختيار ما يلبي حاجاتها، ومن ثم تقديم قيمة أفضل مقابل التكلفة بالنسبة للشركات.



رسم توضيحي 23 : وجهات النظر حول أسعار خدمة الإنترنت

## الجهات التجارية والتجارة الإلكترونية

لا تميل الجهات التجارية في المملكة العربية السعودية إلى استخدام التجارة الإلكترونية. وتوضح النتائج أن 12% فقط من المؤسسات التجارية تستخدم التجارة الإلكترونية للقيام بأعمالها، مقارنة بـ 9% فقط عام 2007. ويمكن تفسير عدم الاهتمام بهذا النوع من التجارة؛ إما بسبب عدم وجود النظام البيئي (الإيكولوجي) المناسب، أو انعدام الثقة/الفهم اللازم للقيام بعمليات التجارة الإلكترونية. إن الشركات القليلة التي تقدم خدمات التجارة الإلكترونية تستخدم هذه الخدمات في بيع المنتجات عبر الإنترنت فحسب. وتستخدم 36% من الشركات التي تقدم التجارة الإلكترونية خيار الدفع عند استلام المنتج.

## الفصل الثالث : الجهات التعليمية

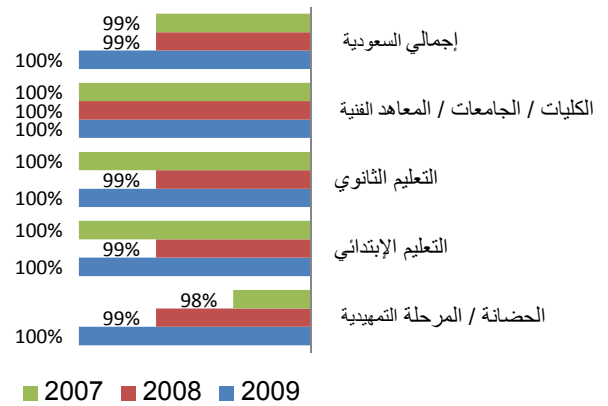
### مقدمة

يغطي هذا الفصل المعلومات التي تخص استخدام الإنترنت والحاسب الآلي من قبل الجهات التعليمية في المملكة العربية السعودية. ويتضمن الفصل معلومات موحدة من المقابلات مع المسؤولين عن تقنية المعلومات / مديري الجهات التعليمية المختارة من جميع أنحاء المملكة. وتم تجميع المعلومات من خلال الأبحاث الميدانية، بهدف تقييم استخدام ومستويات امتلاك الحاسب الآلي والإنترنت في الجهات التعليمية واستخدامها، وتحديد البنية التحتية الموجودة، واستخدامها في الجهات التعليمية المختلفة. تم إجراء 710 مقابلات شخصية عام 2009 و 709 مقابلات عام 2008 و 700 مقابلة عام 2007 بحيث تمثل الجهات التعليمية المختلفة في المملكة العربية السعودية.

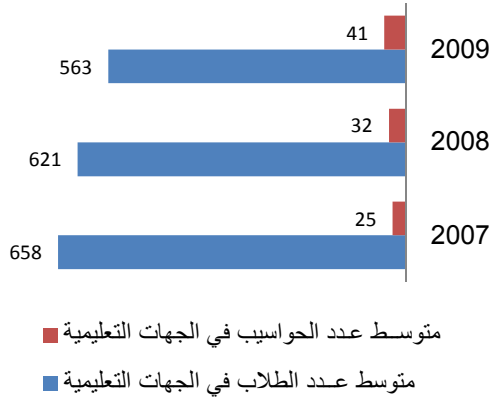
نتائج الجهات التعليمية تم تسجيلها للمرحلة الابتدائية، والمتوسطة، والثانوية، والتعليم العالي.

### انتشار الحاسب الآلي

بالنسبة لمستوى انتشار الحواسيب الشخصية في الجهات التعليمية، يمكن القول بأنه يتوفر في جميع الجهات التعليمية في المملكة على الأقل حاسب آلي واحد سواء أستخدم لأغراض إدارية، أم تعليمية، أو لأي أغراض أخرى. وتبلغ نسبة الانتشار حوالي 100% (منذ عام 2007 إلى عام 2009) . و بصرف النظر عن حجمها تُعد المدارس الحاسب الآلي وسيلة مهمة لعملها الإداري، أو لتعليم الطلاب.



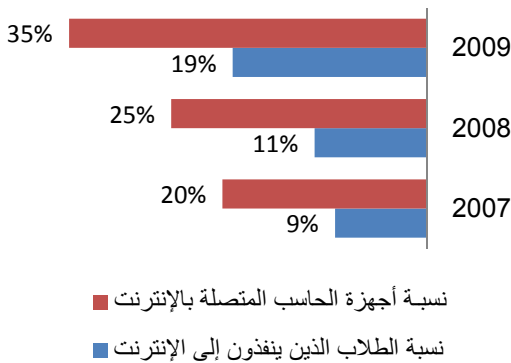
رسم توضيحي 24 : انتشار الحاسب الآلي



رسم توضيحي 25 : متوسط عدد الطلاب و أجهزة الحاسب الآلي

### انتشار الإنترنت

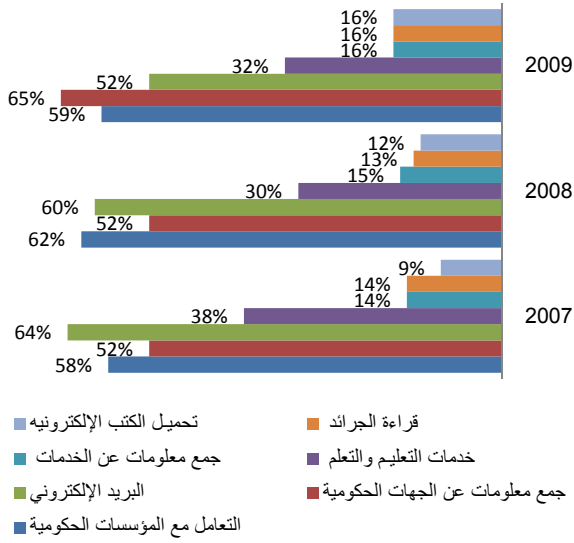
يلحظ زيادة مستمرة في متوسط عدد أجهزة الحاسب الآلي في المدارس التي تم دراستها / إجراء البحوث فيها، إذ إن هناك زيادة كبيرة تم تسجيلها منذ عام 2007 وحتى عام 2009 ليس في توفر أجهزة الحاسب في المدارس فحسب، بل أيضاً في توفر أجهزة الحاسب التي يمكن الدخول من خلالها على الإنترنت؛ وهذا يشير إلى زيادة النظر للإنترنت بوصفها وسيلة للتعليم، وزيادة المعرفة. وأن هذا الاعتقاد ينمو في الجهات التعليمية في المملكة العربية السعودية بين مختلف المستويات التعليمية. وتشير المعلومات بأن أعلى زيادة في نسبة أجهزة الحاسب المتصلة بالإنترنت هي في الكليات الجامعية. كما تجدر الإشارة إلى تضاعف نسبة أجهزة الحاسب الآلي المرتبطة بالإنترنت في المرحلتين التمهيديّة والابتدائية.



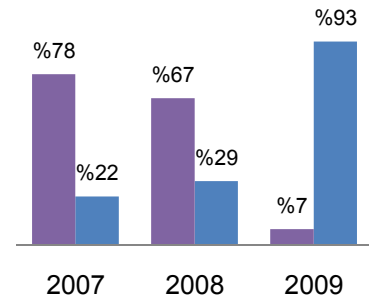
رسم توضيحي 26 : وصول و استخدام الطلاب للإنترنت

## نوعية الارتباط بالإنترنت

قامت غالبية المدارس باستبدال ارتباط الإنترنت عبر الاتصال الهاتفي المباشر ( دايل اب ) إلى خدمات النطاق العريض؛ مما يدل على النضج في استخدام الوسائل الحديثة والمختلفة للاتصال بالإنترنت. وهذا التحول الكامل إلى النطاق العريض حدث بقوة أكثر في عام 2009 مقارنةً بالسنتين الماضيتين، وهي السنتان اللتان شهدتا تحول الكليات / الجامعات إلى النطاق العريض.



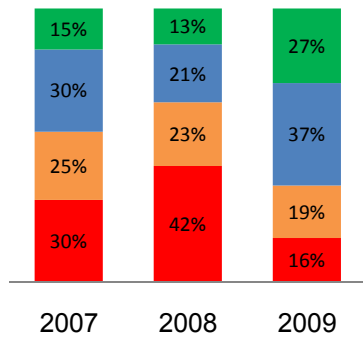
رسم توضيحي 28 : الأنشطة على الإنترنت



الاتصال الهاتفي المباشر ■ النطاق العريض ■

## الرضا عن الارتباط بالإنترنت

تحول الارتباط بالإنترنت في معظم المدارس إلى خدمات النطاق العريض؛ وتدل المعلومات على زيادة مستويات الرضا عن الارتباط بالإنترنت بشكل ملحوظ منذ عام 2008، على أن غالبية مستخدمي الجهات التعليمية راضون، أو راضون تماماً عن الارتباط بالإنترنت الخاصة بهم.



راضٍ للغاية ■ راضٍ ■ محايد ■ غير راضٍ ■

رسم توضيحي 29 : مدى الرضا عن الارتباط بالإنترنت

رسم توضيحي 27 : نوع الارتباط بالإنترنت

## الأنشطة على الإنترنت

إن الاستخدام المتزايد للإنترنت في الجهات التعليمية للحصول على معلومات حكومية واضح تماماً، وقد زاد بشكل مستمر منذ عام 2007 وحتى عام 2009. ولكن ما يزال هناك حاجة للمزيد من التطوير في استخدام الإنترنت بوصفها وسيلة للتعليم، واكتساب المعرفة في المدارس، والجهات التعليمية.

إذ إن لدى 61% من الكليات دورات خاصة بها للتعليم عن بعد، وتبلغ النسبة لدى الجامعات 60% . ويكون التعليم لدى هذه الجهات، في أغلبه من خلال المواد (المحاضرات المسجلة فيديو، إرشادات الدورة) في حين أن ربع هذه الجهات يقدم أيضاً مدونات/منتديات تعليمية للمشاركين.

### وجود موقع للجهة التعليمية على الإنترنت

لدى قرابة 54% من الجهات التعليمية مواقع إلكترونية خاصة بها. وقد ازدادت النسبة بصفة مستمرة مقارنة بعام 2007. ولدى جميع الجامعات مواقع إلكترونية خاصة بها، في حين تدل المعلومات على أن 62% من الكليات لديها مواقعها الخاصة بها أيضاً. وأن 48% من المدارس طورت مواقع لها على الإنترنت، ويتركز ذلك أكثر في المدارس الثانوية.

وتأتي مواقع المدارس الإلكترونية باللغة العربية، بينما تكون مواقع الجامعات ثنائية اللغة.

2009	2008	2007	
79%	64%	69%	معلومات عن المدارس/ المعاهد
24%	17%	49%	بريد الموقع
56%	38%	44%	التسجيل
49%	39%	34%	الجدول
20%	12%	18%	معلومات الاتصال
22%	17%	16%	متابعة نتائج الأبطال
35%	21%	14%	الفعاليات
69%	49%	-	سجلات الامتحانات
52%	45%	-	استمارة التقدم لوظيفة

جدول 4 : الخدمات المقدمة على الموقع الإلكتروني

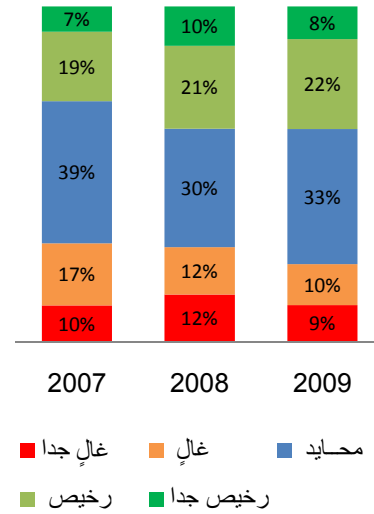
وتستخدم أغلب المواقع الإلكترونية تستخدم لنشر معلومات عن الجهة التعليمية، ولعرض نتائج الامتحانات، وفرص العمل في الجهة، ولتقديم خدمات التسجيل عن طريق الإنترنت.

بينما كان التوجه في عامي 2007 و 2008 يميل إلى عدم الرضا إلى حد كبير عن مقدمي خدمة الإنترنت، وكان ذلك بسبب الاشتراك في خدمة الاتصال الهاتفي المباشر ( دابل اب ) المحدود السرعة.

### وجهات النظر بسعر الارتباط بالإنترنت

على الرغم من أن الأغلبية قامت بتحويل اشتراكات الإنترنت إلى خدمات النطاق العريض، إلا أن وجهات النظر الخاصة بسعر خدمات الإنترنت لم تتغير بشكل كبير منذ عام 2007. ورأت ثلث الجهات التعليمية تقريباً أن السعر معقول، و في المتوسط تنفق الجهات التعليمية في المملكة العربية السعودية عموماً حوالي 386 ريالاً سعودياً في الشهر على الإنترنت، في حين أن معدل إنفاق فئة الكليات/الجامعات/المعاهد التعليمية أكثر من ذلك، إذ يبلغ في المتوسط 590 ريالاً سعودياً في الشهر.

الرسم التوضيحي 25 – مفهوم السعر تجاه خدمة الإنترنت



رسم توضيحي 30 : وجهات النظر بسعر الارتباط بالإنترنت

### التعليم الإلكتروني في المدارس

ما زالت معظم المدارس ( ما نسبته 73% ) في عام 2009 لا تقدم التعليم الإلكتروني (عن بعد) وهذا يشير بشكل واضح إلى أن التعليم عن بعد ما زال بحاجة إلى للتطوير في المملكة العربية السعودية.

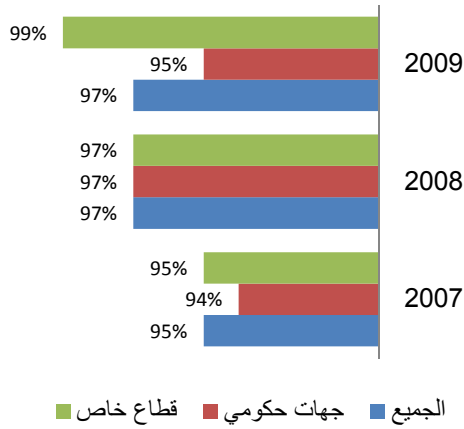
وفيما يتعلق بشراء نظام التعليم عن بعد فإن 69% من المدارس اشترت أنظمتها، ولكن النسبة ترتفع بشكل ملحوظ بالنسبة للكليات/الجامعات.

## الفصل الرابع : الجهات الصحية

### مقدمة

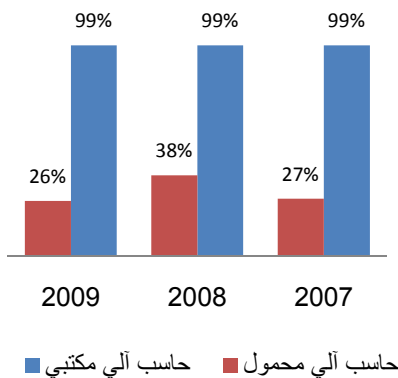
يحاول هذا الفصل تحديد مدى اعتماد مختلف الجهات الصحية على خدمات الحاسب الآلي والإنترنت في المملكة العربية السعودية. وقد تم إجراء مقابلات هذا الجزء مع المختصين في الرعاية الصحية في مختلف المستشفيات الحكومية والخاصة، المراكز الصحية، والعيادات المختارة من مختلف مناطق المملكة العربية السعودية. جمعت الأبحاث الميدانية معلومات مهمة استخدمت لتقييم مستويات استخدام الإنترنت و امتلاك الحاسب الآلي من قبل الجهات الصحية؛ لتحديد البنية التحتية الموجودة واستخدامها من قبل مختلف الجهات. تم إجراء ما إجماليه 407 مقابلة شخصية في عام 2009 ، و 424 مقابلة في عام 2007 وهي تمثل كلاً من القطاع الصحي الحكومي والخاص في المملكة العربية السعودية. وقد تم تصنيف النتائج الخاصة بالجهات الصحية حسب النوع ( الحكومية أو الخاصة).

أخذين في الحسبان أنه قد ازداد عدد الموظفين في القطاعات الصحية من عام 2007 إلى عام 2009. ( من 90 ألفاً عام 2007 إلى 128 ألفاً عام 2009).

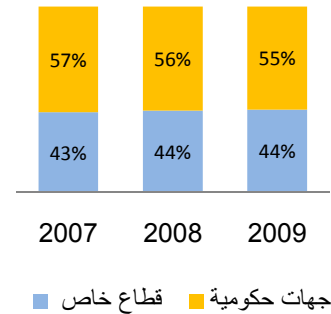


رسم توضيحي 32 : انتشار أجهزة الحاسب الآلي

جميع المراكز الصحية المجهزة بأجهزة حاسب آلي تستخدم بشكل أساسي أجهزة حاسب آلي مكتبية. ولم تزد مستويات انتشار الحاسب المحمول بشكل ملحوظ منذ عام 2008. و على الرغم من ذلك فإن انتشار الحاسب المحمول يكون أكبر في الجهات الصحية الخاصة مقارنة مع الجهات الحكومية. و يمكن أن يكون ذلك بسبب كون الجهات الصحية الخاصة تدلر من قبل أفراد متخصصين في الرعاية الصحية.



رسم توضيحي 33 : أجهزة الحاسب الآلي – الجهات الصحية الحكومية

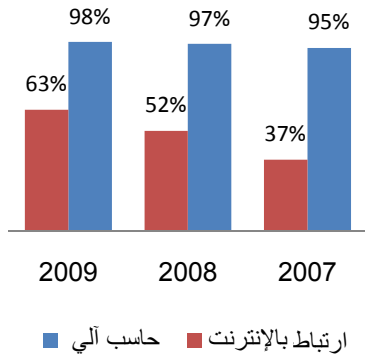


رسم توضيحي 31 : نسبة العاملين في القطاع العام والخاص

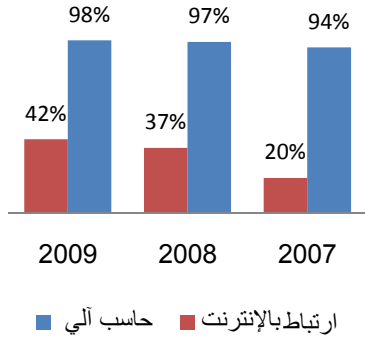
### انتشار الحاسب الآلي

يعد استخدام أجهزة الحاسب الآلي جزءاً لا يتجزأ من أعمال المراكز الصحية في المملكة، وهذا يتضح في الانتشار المرتفع لأعداد أجهزة الحاسب الآلي بين مختلف الجهات الصحية خلال الثلاث سنوات الماضية. يتم استخدام الحاسب الآلي في جميع الجهات الصحية من قبل العاملين الإداريين والأطباء.

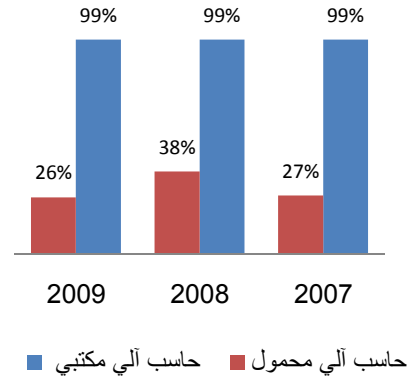
المراكز الصحية الأصغر تعزيز انتشار الإنترنت لديها إذ إنها تتخلف عن الجهات الصحية الكبيرة من ناحية امتلاك تقنيات الاتصالات والمعلومات. وتواجه المراكز الصحية الحكومية، والجهات الصحية الكبيرة صعوبة في الحصول على ارتباط إنترنت، وذلك لأن مقدمي الخدمة لا يستجيبون لطلباتهم بسرعة كافية، في حين يلحظ ضعف في بنية بعض المراكز الصحية الكبيرة في بعض المناطق.



رسم توضيحي 35 : انتشار الإنترنت و الحاسب الآلي – الجميع



رسم توضيحي 36 : انتشار الحاسب الآلي و الإنترنت – الجهات الصحية الحكومية



رسم توضيحي 34 : انتشار أجهزة الحاسب الآلي – الجهات الصحية الخاصة

## استخدام أجهزة الحاسب الآلي

يتركز الاستخدام الرئيسي للحاسب الآلي في الجهات الصحية بشكل عام على أربعة أنشطة رئيسية: تخزين مستندات المرضى، استمارات خاصة بالعمل، مستندات خاصة، وأيضاً للتفاعل مع المتطلبات الحكومية.

2009	2008	2007	
69%	64%	68%	تخزين ملفات المرضى
66%	68%	67%	انجاز استمارات خاصة بالعمل
60%	41%	58%	تخزين مستندات شخصية
49%	42%	57%	تحديد المواعيد
66%	59%	51%	لانجاز أعمال خاصة بالحكومة
42%	38%	47%	تصفح الإنترنت
23%	18%	27%	التواصل مع الآخرين

جدول 5 : استخدامات الحاسب الآلي في الجهات الصحية

## انتشار الإنترنت

لقد ازداد انتشار الإنترنت بشكل واضح عاماً بعد عام في الجهات الصحية، وارتفعت هذه النسبة من 37% عام 2007 إلى حوالي الضعف (63%) في عام 2009 في تلك الجهات. وهذه الزيادة تشمل كل من الجهات الصحية الحكومية والخاصة.

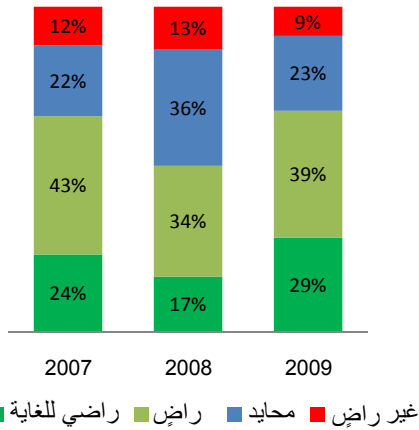
من الضروري العناية بتطوير المراكز الصحية الحكومية، إذ إن انتشار الإنترنت يبلغ 42% بالمقارنة مع 93% في المراكز الصحية الخاصة. وتتطلب

الأنشطة الرئيسية على الإنترنت ما زالت في الدرجة الأولى، تتعلق بالحصول على معلومات حيث بلغت (81%) و اتصالات البريد الإلكتروني حيث بلغت (59%).

### الرضا عن الارتباط بالإنترنت

عبرت أغلب الجهات الصحية عن رضاها عن مقدم خدمة الإنترنت الخاص بها، وهناك اتجاه واضح في زيادة نسبة الرضا من عام 2008 إلى عام 2009، إذ انخفض مستوى عدم الرضا تجاه نوعية الارتباط بالإنترنت من عام 2007 إلى 9% فقط في عام 2009. وهذا ناتج بالدرجة الأولى عن الاستخدام العالي للنطاق العريض من قبل الجهات الصحية في أنحاء المملكة.

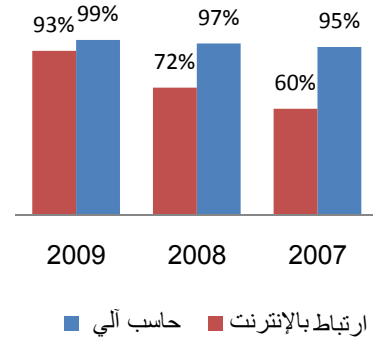
و بالنسبة لغير الراضين عن ارتباطهم بالإنترنت؛ فقد كان السبب الرئيسي الذي ذكروه هو أن سرعة الارتباط كانت بطيئة.



رسم توضيحي 39 : الرضا عن خدمة الإنترنت

### وجهات النظر بسعر الارتباط بالإنترنت

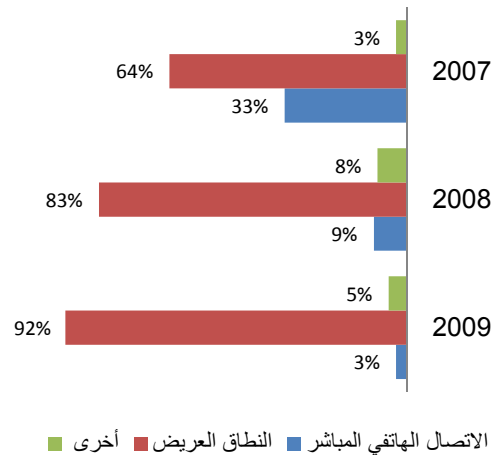
هناك أيضا تحسن ملحوظ في وجهات النظر تجاه أسعار خدمات الإنترنت في المملكة؛ إذ إنه عام 2009 ذكر 4% فقط أن تكاليف الإنترنت ما تزال عالية. ويمكن أن يعزى التحسن في الأسعار إلى أن مقدمي الخدمة استطاعوا أن يقدموا باقات مختلفة مع إعطاء الجهات الصحية الحرية في اختيار الباقة المناسبة، التي تلبي احتياجاتهم، ومن ثم تقديم خدمة جيدة مقابل التكلفة.



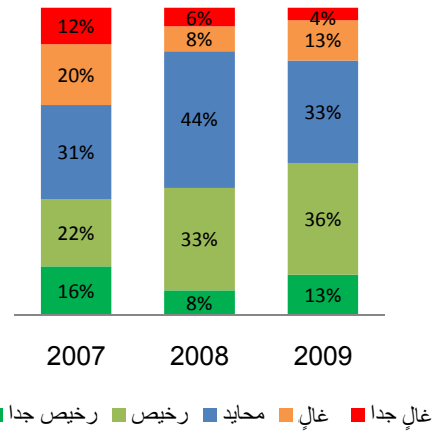
رسم توضيحي 37 : انتشار الإنترنت الحاسب الآلي - الجهات الصحية الخاصة

### نوع الارتباط بالإنترنت

لقد انخفض استخدام الاتصال الهاتفي المباشر (دايل اب) بسبب انتشار الإنترنت عن طريق خدمات النطاق العريض في الهيئات والجهات الصحية في القطاعين الحكومي والخاص. وتقترب نسبة الاشتراكات في خدمات النطاق العريض من التشعب في الجهات الصحية الحكومية والخاصة؛ إذ بلغ معدل الانتشار 93% و 90% على التوالي. ويمكن أن نرى بوضوح التحول من الاتصال الهاتفي المباشر إلى النطاق العريض منذ عام 2007 إلى عام 2009 من خلال الجدول التالي.



رسم توضيحي 38 : نوع الارتباط بالإنترنت



رسم توضيحي 40 : وجهات النظر حول سعر الإنترنت

### وجود موقع إلكتروني للجهات الصحية

ما زالت أغلب الجهات الصحية لا تمتلك موقعاً إلكترونياً خاصاً بها، أما بالنسبة للمؤسسات التي لديها مواقع إلكترونية (29% في عام 2009) ، فإن غالبيتها باللغة الانجليزية، والقليل منها باللغتين معاً. و تقدم (95%) من هذه المواقع معلومات عن المؤسسة الصحية (غالبا المستشفيات) و تقدم (75%) من تلك المواقع معلومات عن الأطباء الذين يعملون بها و (60%) منها تقدم بيانات الاتصال الضرورية.

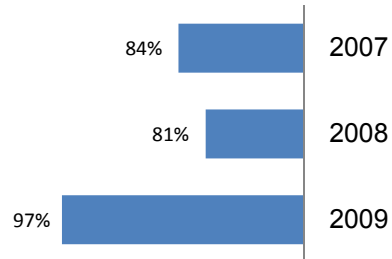
## الفصل الخامس: الجهات الحكومية

### مقدمة

يقدم هذا الفصل معلومات عن استخدام الإنترنت و الحاسب الآلي من قبل الجهات الحكومية المختارة، ويتضمن معلومات موحدة من المقابلات مع رؤساء أقسام تقنية المعلومات في الجهات التي أختيرت لتمثل جميع أنحاء المملكة، ومسؤولي مؤسسات القطاع العام. تم تجميع المعلومات من خلال الدراسات الميدانية؛ لتقييم استخدام الإنترنت والحاسب الآلي، ومستويات الاستخدام في تلك الجهات، ولتحديد البنية التحتية الموجودة، ومدى استخدامها. وتم إجراء ما مجموعه 509 مقابلة شخصية عام 2009، و 505 مقابلة في عام 2008 و 441 مقابلة في عام 2007، وقد مثلت الهيئة الهيئات الحكومية المختلفة في المملكة.

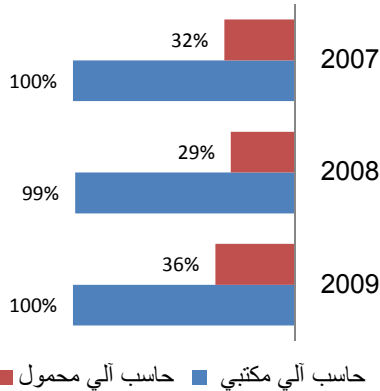
### انتشار الحاسب الآلي

دخلت أجهزة الحاسب الآلي بشكل متزايد ومستمر إلى معظم الجهات الحكومية، وازداد انتشار الحاسب الآلي من 84% في عام 2007 إلى 97% عام 2009 وشمل معظم مكاتب تلك الجهات في مختلف المناطق. ويلاحظ أن نسبة الانتشار في الجهات الحكومية أعلى قليلاً منه في الجهات التجارية.



رسم توضيحي 41 : انتشار الحاسب الآلي

يعد الحاسب المكتبي الأكثر استخداماً في الجهات الحكومية؛ إذ وصلت نسب انتشاره إلى 100%.



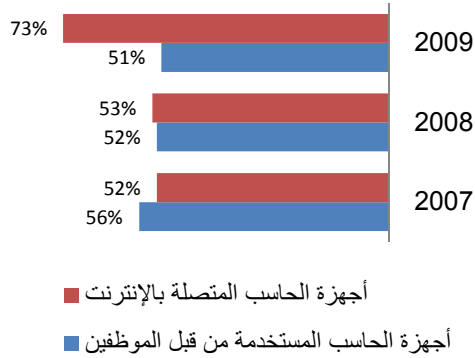
رسم توضيحي 42 : امتلاك الحاسب الآلي المكتبي و المحمول

وفيما يتعلق بنظام التشغيل؛ فإن أغلب الجهات تستخدم نظام تشغيل باللغة العربية (61% في عام 2009) وهذا هو الاتجاه السائد منذ عام 2009. واستخدام أنظمة التشغيل باللغة الإنجليزية أقل انتشاراً، إذ انخفض في عام 2009 إلى 4%.

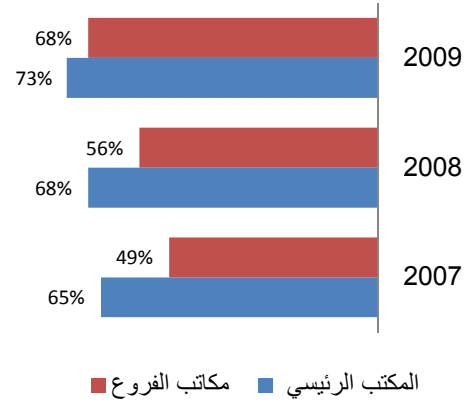
### انتشار الإنترنت

ازداد انتشار الإنترنت بشكل مستمر منذ عام 2007 في الجهات الحكومية؛ إذ دلت المعلومات على أن 73% من الجهات الحكومية التي تمت دراستها في عام 2009 لديها ارتباط بالإنترنت؛ وبلغت هذه النسبة 68% عام 2008. أما نسبة الانتشار في المكاتب الفرعية فوصلت إلى 68%، وكانت هذه النسبة 58% عام 2008. إن الزيادة المطردة لاستخدام الإنترنت على مستوى الفروع تبيين عن الطريقة الجديدة لكيفية إنجاز الأعمال باستخدام الإنترنت، وتكتسب قبولاً أعمق في الوزارات.

و من خلال استقراء آراء رؤساء إدارات تقنية المعلومات؛ اتضح أن الإنترنت مصدر جيد للمعلومات، إذ جعل البحث عن المعلومات سهلاً، ومناسباً؛ والمعلومات التي يتم البحث عنها تغذي الذين يعملون في المكاتب بما يحتاجونه من معلومات. و على الرغم من ذلك؛ فما يزال ثلث مديري تقنية المعلومات في مختلف الجهات الحكومية حريصين على تقييم المحتوى الأخلاقي للإنترنت، وتأثيره على المستخدمين.



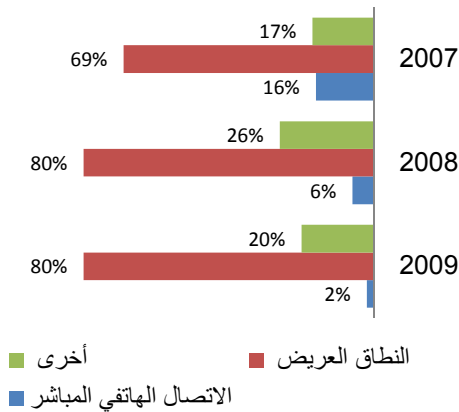
رسم توضيحي 45 : استخدام الإنترنت بين الموظفين



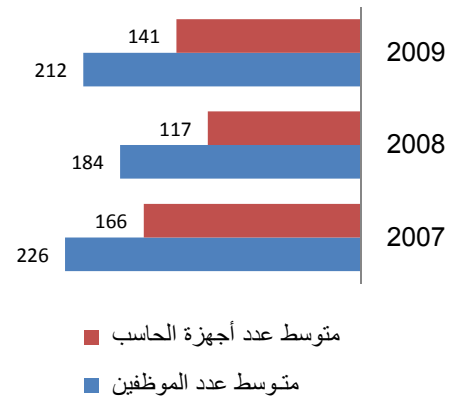
رسم توضيحي 43 : انتشار الإنترنت بالنسبة لحجم الجهة

### نوع الارتباط بالإنترنت

تعد خدمة النطاق العريض الوصلة المفضلة في جميع الجهات الحكومية المختلفة. وتُعد الوصلة بسرعة 512 كيلوبت في الثانية، والوصلة بسرعة 1 ميغابت في الثانية الأكثر استخداماً. أما أهم النشاطات المستخدمة فهي الاتصالات، والبحث عن معلومات. ولحظ أن الاتصال الهاتفي المباشر ينخفض بشكل متواصل، ويتم استخدامه بشكل أقل في الإدارات الحكومية، وأن استخدام النطاق العريض يكتسب أهمية في كل من المكاتب الرئيسية ومكاتب الفروع.



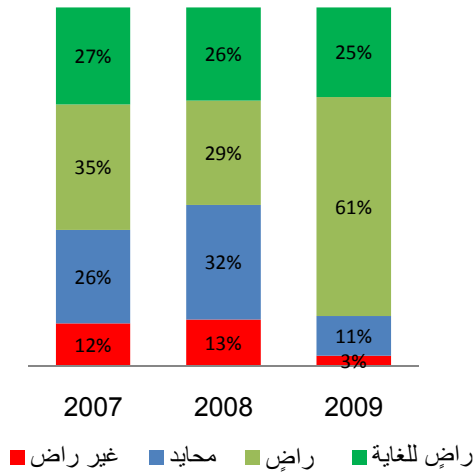
رسم توضيحي 46 : نوع الارتباط بالإنترنت - المكاتب الرئيسية



رسم توضيحي 44 : متوسط عدد الموظفين والأجهزة

## الرضا عن الارتباط بالإنترنت

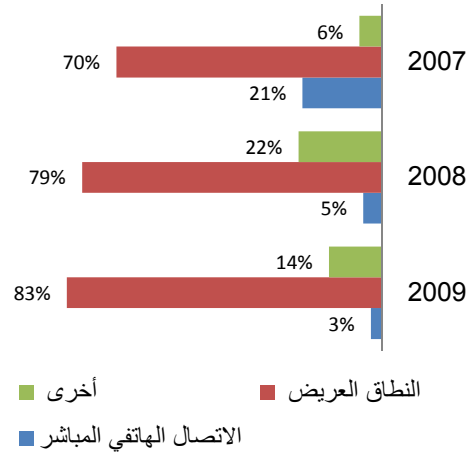
عبرت غالبية الجهات الحكومية عن الرضا عن مقدم خدمة الإنترنت الخاص بها. ويزداد مستوى الرضا من عام 2007 إلى 2009. وسبب ذلك يمكن أن ويرجع ذلك إلى الانتقال لاستخدام خدمات النطاق العريض من قبل الجهات في المملكة. وقد انخفضت نسبة عدم الرضا عن الارتباط بالإنترنت إلى 13% فقط في عام 2009.



رسم توضيحي 49 : نسبة الرضا عن خدمة الإنترنت

## وجهات النظر حول أسعار خدمات الإنترنت

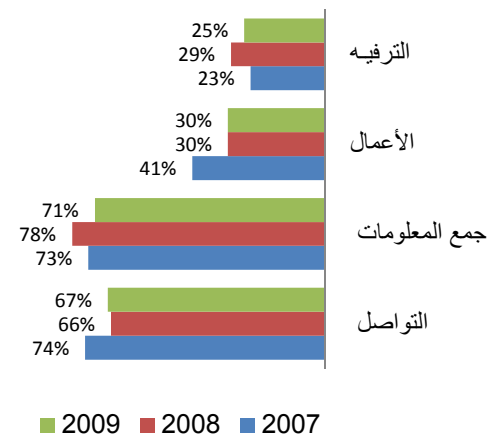
هناك تحسن ملحوظ في وجهة النظر حول أسعار الإنترنت وتكاليفها في المملكة؛ ففي عام 2009 لم يقل إلا 6% فقط إن تكاليف الإنترنت غالية. كما أن نسبة الذين يشعرون أن تكلفة استخدام الإنترنت أصبحت معقولة قد ارتفعت من 22% في 2007 إلى 34% عام 2009. ويمكن إرجاع تحسن وجهة النظر في السعر إلى أن معظم مقدمي الخدمة أصبحوا قادرين على تقديم باقات مختلفة؛ مما يمنح الحرية للجهات الحكومية، لتختار ما يناسب استخدامها للإنترنت، ومن ثم تصبح الخدمة مجدية بالنسبة لسعرها.



رسم توضيحي 47 : نوع الارتباط بالإنترنت - مكاتب الفروع

فيما يتعلق بمتصفح البحث؛ فإن برنامج إنترنت اكسبلورر هو المستخدم في 83% من الجهات الحكومية في المملكة. أما استخدام المتصفحات الأخرى فمحدودة، إذ إن 3% يستخدمون موزيلا فايرفوكس. وتعود الأسباب الرئيسية لعدم استخدام الإنترنت في المكاتب؛ إما لعدم توفر الإنترنت في المنطقة، أو للشعور بعدم الحاجة إلى الاشتراك فيها.

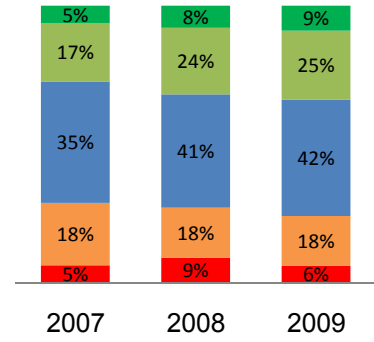
الأنشطة الرئيسية التي تتم عبر الإنترنت في الإدارات الحكومية؛ هي الحصول على معلومات، واستخدامها للتواصل.



رسم توضيحي 48 : الأنشطة على الإنترنت

2009	2008	2007	
%81	%82	%95	معلومات عن الإدارة
%60	%75	-	معلومات عن أنواع الخدمات المقدمة
%55	%57	%68	الأخبار
%57	%41	%55	معلومات الاتصال
%36	%45	%48	بريد الموقع
%49	%45	%45	الفعاليات
%9	%5	%8	المؤتمرات الإلكترونية

جدول 6 : الخدمات التي يتم تقديمها على الموقع

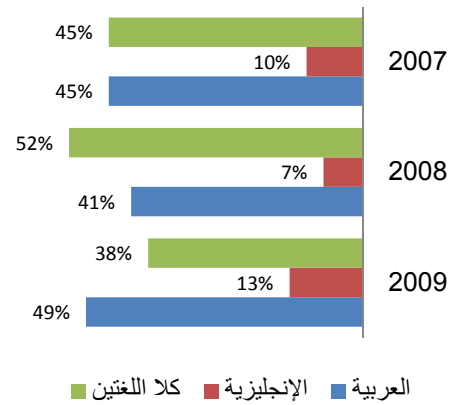


رخيص جدا رخيص محايد غالٍ غالٍ جدا

رسم توضيحي 50 : وجهات النظر حول أسعار خدمة الإنترنت

### وجود موقع إلكتروني للمكاتب الحكومية

تمتلك غالبية الجهات الحكومية التي تم دراستها موقعها الخاص على الإنترنت وذلك بنسبة 54% منها، ولغته في معظم الأحيان هي اللغة العربية (49%) وبعضها باللغتين العربية والانجليزية (38%). ويتم استضافة هذه المواقع الإلكترونية إلى حد كبير داخليا (70%) وهذا ما يعزز سلامة تلك المواقع الإلكترونية وأمنها.



رسم توضيحي 51 : لغة الموقع

ويعنى محتوى المواقع بإعطاء معلومات عن تلك الجهات الحكومية، وعن الخدمات التي تقدمها. كما أن أغلب المواقع تعرض أخباراً عن الفعاليات التي تقوم بها تلك الجهات.

## الملحق : منهجية الدراسة

تم إجراء 700 مقابلة عام 2007، و في عام 2008 كان العدد الإجمالي للمقابلات 710، وفي عام 2009 وصل عدد المقابلات إلى 710.

تم إجراء المقابلات مع مديري المدارس والمعاهد والكلبات والمسؤولين عن تقنية المعلومات فيها .

### الجهات الصحية

تمت دراسة 407 مؤسسة صحية عام 2009، وهو العدد نفسه الذي كان عامي 2007 و2008. وكان 74% من المراكز الصحية التي تم مقابلاتها في عام 2009 ليس لديها فروع.

وقد تمت إجراء هذه المقابلات مع مسؤولي تقنية المعلومات في هذه الجهات.

### الجهات الحكومية

تم إجراء 509 مقابلة مع ممثلي الجهات الحكومية عام 2009، و في عام 2007 كان العدد (441) وأما في عام 2008 فقد كان العدد (505).

تم إجراء المقابلات مع المسؤولين عن تقنية المعلومات في هذه الجهات.

### الدراسة الميدانية

تكرر إجراء المسح الميداني من هذه الدراسة سنوياً منذ عام 2007 حتى عام 2009. و تم استخدام إجراءات مختلفة لأخذ العينات، اعتماداً على طبيعة الدراسة. وأختيرت عينات عشوائية طبقية أو تراكمية من أجل تمثيل التوزيع الديموغرافي الذي يعكس السكان المستهدفين في كل سنة من سنوات الدراسة بشكل أفضل. وتم القيام بالمسوحات الميدانية على النحو التالي :

سنة الدراسة	بدأ المسح الميداني	نهاية المسح الميداني
الأولى	سبتمبر 2007	يناير 2008
الثانية	أكتوبر 2008	فبراير 2009
الثالثة	يناير 2010	أبريل 2010

جدول 7 : التواريخ الفعلية للمسوحات

وتذكر السنة الأخيرة من هذه الدراسات تذكر خلال التقرير إصطلاحاً على انها العام 2009 على الرغم من أن المسح الميداني لها تم مطلع العام 2010 .

تفاصيل العينات الخاصة بكل جزء من أجزاء الدراسة هي على النحو التالي :

### الأفراد

في عام 2007، تم إجراء 7570 مقابلة، و في عام 2008 كان العدد الإجمالي للمقابلات 8943، وفي عام 2009 كان مجموع المقابلات 9151. تم إجراء المقابلات بين الأفراد الذين تبلغ أعمارهم 15 عاماً فأكثر.

### الجهات التجارية

في عام 2007 تم إجراء 1.296 مقابلة وفي عام 2008 كان العدد الإجمالي للمقابلات 1.614، وفي عام 2009 وصل العدد الإجمالي للمقابلات إلى 1.429. تم مقابلة مندوبي/ ممثلي الجهات التجارية في جميع أنحاء البلاد، واستهدفت المكاتب الرئيسية في المقابلات. والذين تم مقابلتهم من أجل الدراسة كانوا مديري تقنية المعلومات / الاتصالات أو المسؤولين عن مثل هذه القرارات.

### الجهات التعليمية

## الملحق : التواصل حول هذه الدراسة

للتواصل حول هذه الدراسة و محتوياتها الرجاء توجيه استفساراتكم عبر :

- البريد الإلكتروني : [InternetStudy\\_feedback@citc.gov.sa](mailto:InternetStudy_feedback@citc.gov.sa)
- الهاتف : +966 1 4618000
- ص.ب 75606 – الرياض 11588 – المملكة العربية السعودية