



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

مشروع دراسة استخدامات الإنترنت في المملكة العربية السعودية

القطاع الحكومي

التقرير النهائي للسنة الثانية ٢٠٠٨ م

للتواصل حول نتائج هذه الدراسة :

ص.ب ٧٥٦٠٦ - الرياض ١١٥٨٨ - المملكة العربية السعودية

هاتف رقم : +٩٦٦ ١ ٤٦١٨٠٠٠

بريد إلكتروني : InternetStudy_feedback@citc.gov.sa



فهرس المحتويات

٤ الخلفية	١,٠
٦ المنهجية ومواصفات العينة	٢,٠
٧ مواصفات العينة	٣,٠
٨ النتائج التفصيلية	
٩ البنية التحتية والاستثمارات	٤,٠
١١ آراء بخصوص الإنترنت	٥,٠
١٢ استخدام الإنترنت	٦,٠
١٤ الرضا عن خدمات الإنترنت والمخاوف الناتجة عنه	٧,٠
١٥ المواقع الإلكترونية والتجارة الإلكترونية	٨,٠
١٧ النتائج	٩,٠
١٨ الملخص (الأرقام الرئيسية)	١٠,٠
١٩ التوصيات	١١,٠
٢٠ الملحق	١٢,٠

استخدام الإنترنت في المملكة العربية السعودية

الخلفية



1.0 الخلفية

أنشئت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات تحت مسمى (هيئة الاتصالات السعودية) بموجب قرار مجلس الوزراء الموقر رقم ٧٤ وتاريخ ١٤٢٢/٣/٥هـ وتم تغيير مسمى الهيئة بعد أن أنيطت بها مهام جديدة تتعلق بتقنية المعلومات ليصبح (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات) بموجب قرار مجلس الوزراء الموقر رقم ١٢٣ وتاريخ ١٤٢٤/٥/٢١هـ. وتقوم رسالة الهيئة على "توفير خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في جميع أنحاء المملكة بجودة عالية وأسعار مناسبة".

تم تفعيل خدمة الإنترنت رسميًا في المملكة العربية السعودية في عام ١٩٩٧. وقد أصبح الإنترنت جزء لا يتجزأ من المجتمع والاقتصاد السعودي. تسعى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات إلى فهم وضع الإنترنت والتطور المحتمل له داخل المملكة. ولتحقيق تلك الغاية، كانت الحاجة إلى دراسة شاملة تغطي نطاق واسع من مؤشرات الإنترنت في المملكة العربية السعودية.

تقيم هذه الدراسة الوضع الحالي للإنترنت في المملكة العربية السعودية. وتهدف إلى التعرف على مستويات انتشار، وعادات وأنماط الاستخدام ومستقبل الإنترنت في المملكة العربية السعودية. وفي هذا الحقل، تغطي الدراسة نطاقًا واسعًا من الجوانب المعلوماتية ابتداءً من البنية التحتية وحتى التعرف على مستويات الرضا. كما تغطي الدراسة - بالإضافة إلى ذلك - أنماطًا مختلفة من المستخدمين؛ مستخدم فردي، مستخدم منزلي، وكالات حكومية، مؤسسات تعليمية ومستخدم شركات. وجزءًا بالذکر أنه قد روعي في هذه الدراسة أن تكون تمثيلاً شاملاً للمملكة. كما تجدر الإشارة إلى أنه سيتم إعادة هذه الدراسة بما لا يقل عن ثلاث مرات سنويًا بما يمكن من القدرة على قياس التقدم والنمو.

السمات الأساسية للدراسة :

- ▶ تمثيل المملكة ككل
- ▶ أنماط العملاء: مستخدمين، شركات وحكومة
- ▶ متابعة سنوية لقياس التقدم

يشرح هذا الملف نتائج الدراسة التي تم إجراؤها على القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية.

استخدام الإنترنت في المملكة
العربية السعودية

المنهجية / مواصفات
العينة



٢,٠ المنهجية

التقرير المفصل للمنهجية موضح بملحق هذا التقرير.

2.1 تصميم الدراسة

- تم إجراء تدريب بحث كمي.
- تم إجراء ٥٠٥ مقابلة في العام ٢٠٠٨.
- تمت المقابلات مع ممثلي الإدارات الحكومية من أنحاء المملكة.

٢,٢ المجيبون المستهدفون

- المجيبون الذين تم إجراء البحث معهم هم:
مديرو / تقنية معلومات / اتصالات أو الموظفون المسؤولون عن مثل هذه القرارات.

٢,٣ التغطية والعينة

- شملت المقابلات جميع المناطق الإدارية في المملكة العربية السعودية.
- تم تصميم عينة المقابلات مع قطاع الحكومة باستخدام دليل الصفحات الصفراء.

٢,٤ أداة البحث:

- أجريت المقابلات باستخدام استمارة مصممة، تم ترجمتها إلى العربية. أجريت المقابلات باللغة العربية / الانجليزية وفقاً لرغبة المجيب الاختيارية.
- الاستمارة هي مزيج من الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة، وأسئلة الاختيار من متعدد.
- مدة استمارة المنتقاة تراوحت بين الـ ١٠-١٥ دقيقة، في حين تراوحت مدة الاستمارة التفصيلية بين الـ ٣٠-٣٥ دقيقة.

5 مراقبة الجودة

- تم اتباع مراقبة صارمة للجودة على مستوى البحث الميداني ومعالجة البيانات. حيث تم مراجعة ٢٥% من الاستمارات من قبل مشرفي ومديري البحث الميداني.
- في مرحلة معالجة البيانات، تم استبعاد الاستمارات التي لم يتم استكمالها بصورة صحيحة، ولم يتم اعتماد البيانات في التحليل إلا بعد التأكد من خلوها من الأخطاء بنسبة ١٠٠%.
- لمزيد من التفاصيل حول معايير مراقبة الجودة، فضلاً راجع التقرير المبدئي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات قسم ٦ و٧.



٣,٠ مواصفات العينة

في المجمل، تم الاتصال بـ ٥٠٥ مكاتب حكومية لغرض هذا البحث. وقد شملت العينة المناطق الإدارية التالية:

العرض التوضيحي ٣,١: بنية العينة من المناطق الإدارية

٢٠٠٨	٢٠٠٧	
505	441	القاعدة : جميع المجيبين
30%	35%	المنطقة الوسطى
21%	23%	منطقة الرياض
9%	12%	منطقة القصيم
27%	21%	المنطقة الغربية
17%	17%	منطقة مكة
10%	4%	منطقة المدينة
10%	10%	المنطقة الشرقية
17%	16%	المنطقة الجنوبية
9%	8%	منطقة عسير
8%	8%	أخرى
16%	17%	المنطقة الشمالية

سيتم تحليل المعلومات وفقاً لعدد المكاتب في المناطق الإدارية / الأقاليم المختلفة.

غالبية الإدارات التي تم الاتصال بها في هذه العينة كان لديها أكثر من خمسة فروع في المناطق الإدارية المختلفة، بينما لم يكن لدى قرابة الـ ١٨% من الإدارات أي فروع سوى المكتب الرئيسي في المملكة.

استخدام الإنترنت في المملكة
العربية السعودية

النتائج التفصيلية



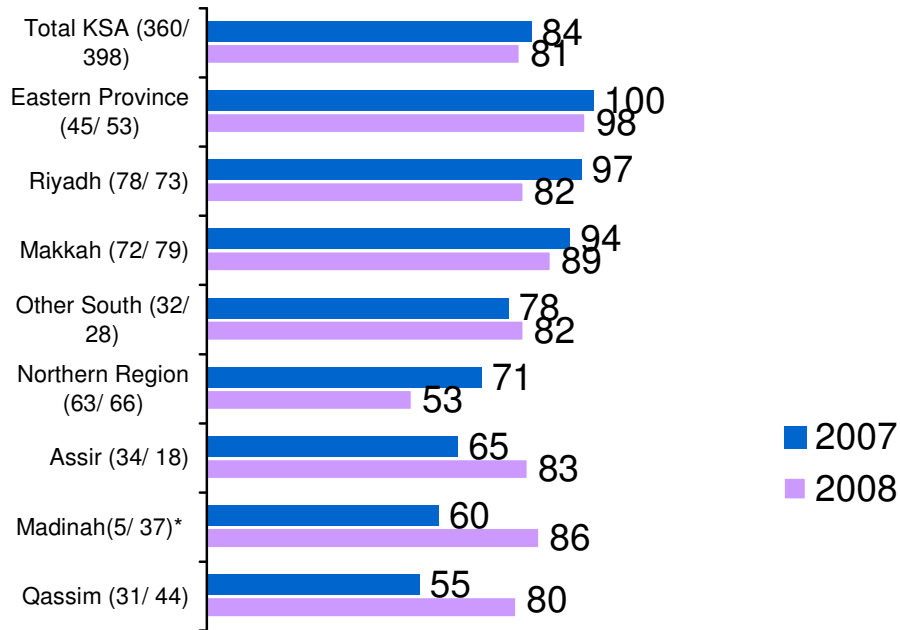
٤,٠ البنية التحتية والاستثمارات

٤,١ انتشار الكمبيوتر "الحاسوب"

في حين ينتشر الكمبيوتر انتشاراً عاماً في جميع المكاتب الرئيسية في الإدارات الحكومية تقريباً، كانت نسبة انتشار الكمبيوتر بين مكاتب الفروع تنخفض إلى ٨١% مسجلةً بذلك انخفاضاً عن العام ٢٠٠٧ حيث كانت النسبة ٨٤%.

يختلف انتشار الكمبيوتر بين المناطق الإدارية، حيث تسجل أكبر المناطق الإدارية نسبة انتشار أعلى.

العرض التوضيحي ٤,١ انتشار الكمبيوتر في المكاتب الرئيسية بالمناطق الإدارية



ملحوظة* العينة صغيرة جدا للتحليل

انتشار الكمبيوتر: % المؤسسات الحكومية التي تمتلك حتى جهاز كمبيوتر واحد
حساب: عدد الموظفين / عدد الأجهزة X % أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الطلاب

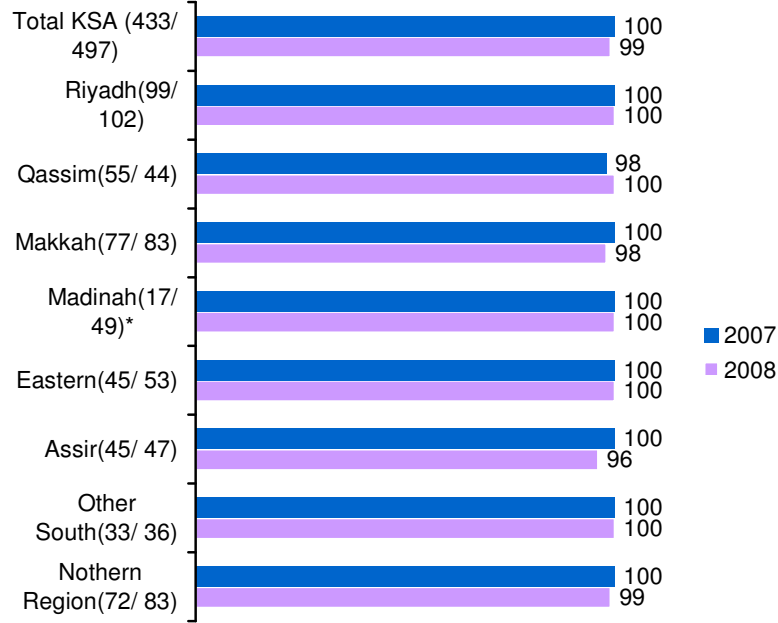
انتشار تام للكمبيوتر المكتبي في
الإدارات الحكومية (٩٩%)

أجهزة الكمبيوتر المستخدمة
جميعها تقريبا لماركات معروفة

٤,٢ الأجهزة

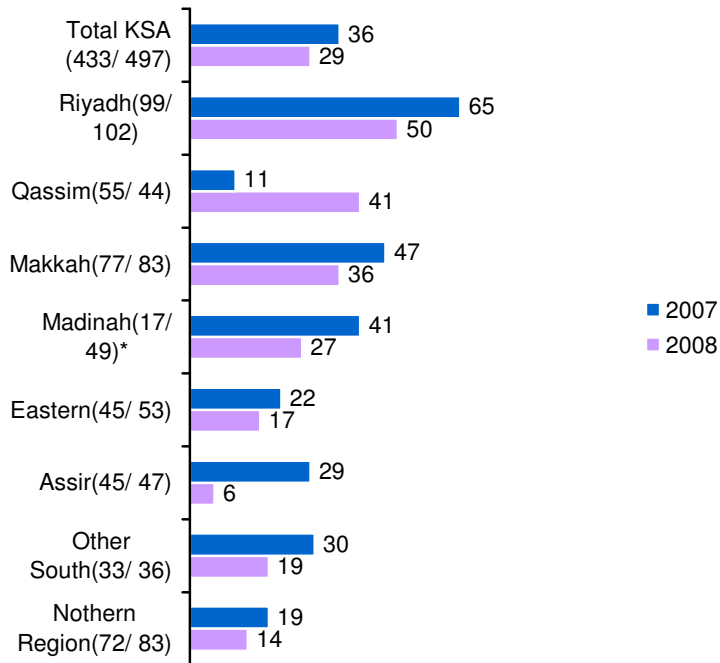
جهاز الكمبيوتر المكتبي (الديسك توب) هو أكثر أجهزة الكمبيوتر استخدامًا، والأوسع انتشارًا. على الجانب الآخر، انخفض انتشار الكمبيوتر المحمول عامًا بعد عام من ٣٦% إلى ٢٩% في العام ٢٠٠٨. وتأتي استخدامات المساعد الشخصي الرقمي بشكل محدود ونسبة انتشار بلغت الـ ٢% فقط.

العرض التوضيحي ٤,٢ أجهزة الكمبيوتر بين المناطق الإدارية
الكمبيوتر المكتبي (ديسك توب)



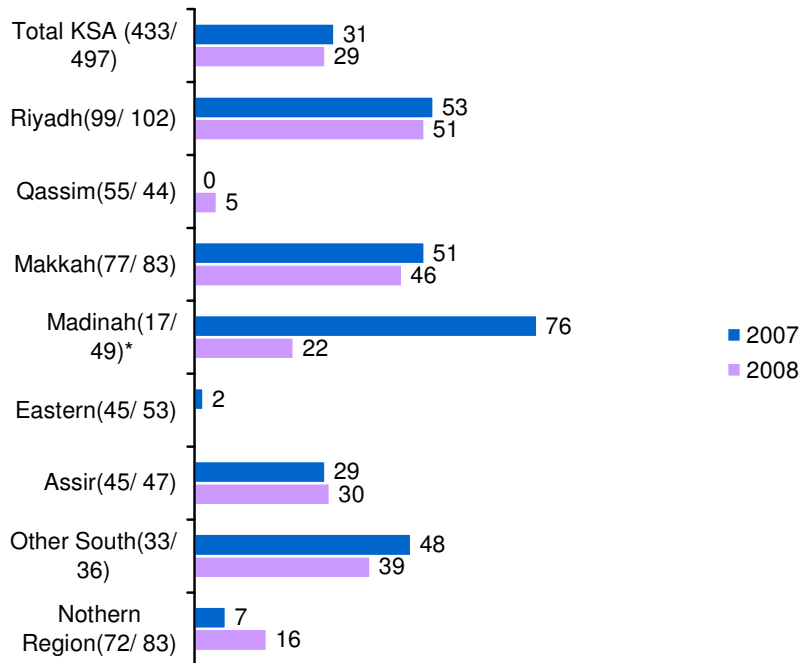
القاعدة: جميع الإدارات التي تستخدم أجهزة كمبيوتر
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جدا للتحليل

الكمبيوتر المحمول (لاب توب)



القاعدة: جميع الإدارات التي تستخدم أجهزة كمبيوتر
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جدا للتحليل

سيرفر



القاعدة: جميع الإدارات التي تستخدم أجهزة كمبيوتر
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جدا للتحليل

٩٢% من جميع أجهزة الكمبيوتر المستخدمة هي لماركات معروفة. ١٠٠% من أجهزة المساعد الشخصي الرقمي هي ذات علامات تجارية معروفة، بينما يمثل الكمبيوتر المحمول ٩٨% والكمبيوتر المكتبي (ديسك توب) ٩٠%.

٤,٣ عمق الاستخدام

لقد كان هناك دور معكوس فيما يتعلق بأجهزة الكمبيوتر داخل المكتب الرئيسي والفروع. ففي حين يشتمل كل مكتب رئيسي على ١١٧ جهاز كمبيوتر في المتوسط، في انخفاض عن العام ٢٠٠٧ والذي بلغ فيه متوسط أجهزة الكمبيوتر إلى ١٦٦ جهازاً. يمتلك كل فرع ١٥٠ جهاز كمبيوتر في المتوسط مقارنة بـ ١١٥ جهازاً في العام الماضي.

على الجانب الآخر، ترتفع نسبة أجهزة الكمبيوتر المملوكة في المكتب الرئيسي (٥٢%) مقارنة بأجهزة الكمبيوتر المقدمة إلى نسبة أعلى من الموظفين مقارنة بالفروع (٤٦%).

العرض التوضيحي ٤,٣ نسبة الموظفين المقدم لهم أجهزة كمبيوتر

	المكتب الرئيسي		مكتب الفرع	
	2007	2008	2007	2008
القاعدة: جميع الإدارات التي تستخدم كمبيوتر	89	104	60	74
% الموظفين	56%	52%	49%	46%

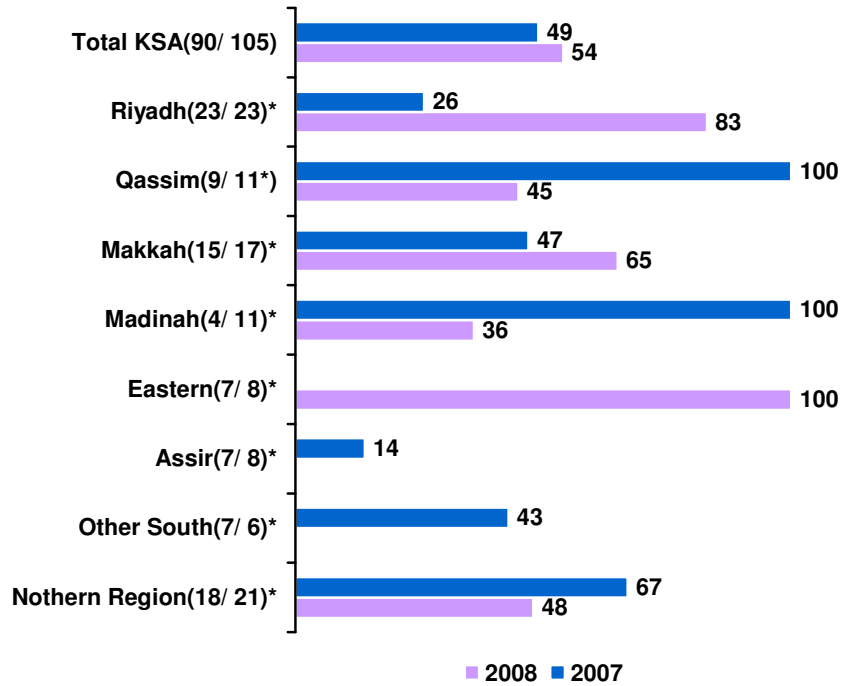
٤,٤ أنظمة التشغيل المستخدمة

يعتبر نظام ميكروسوفت أكثر أنظمة التشغيل انتشاراً واستخداماً بين الإدارات الحكومية. ويعتبر ويندوز اكس بي بروفيشنال أكثر الخيارات شيوعاً، مع الكثير من التغيير من ميكروسوفت هوم في العام ٢٠٠٧. في حين تشكل أنظمة التشغيل الأخرى مثل ماكنتوش ولينكس استخداماً ضئيلاً.

تصل نسبة الوعي بالتطبيقات "المفتوحة" إلى درجة مقبولة (٢٠%).

العرض التوضيحي ٤,٤ نظم التشغيل المستخدمة بين المناطق الإدارية

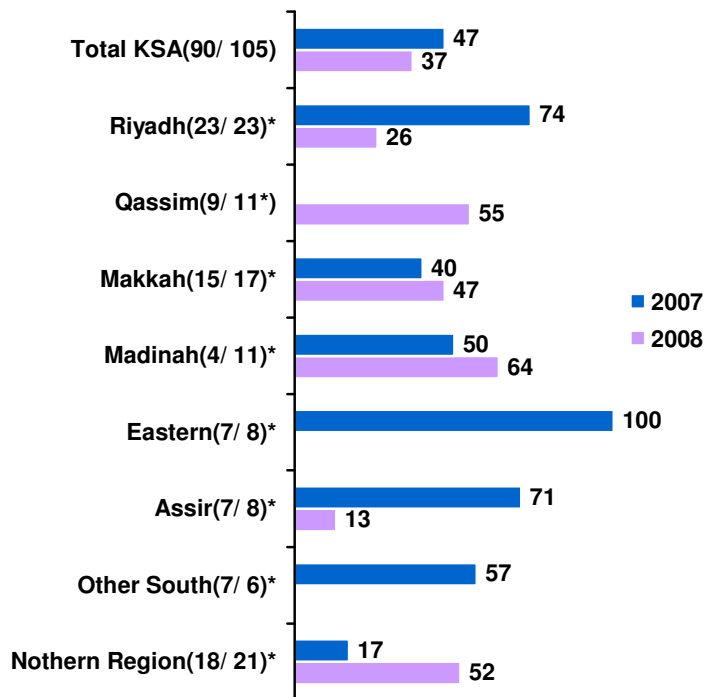
ويندوز اكس بي برو فيشنال



القاعدة: جميع الإدارات المستخدمة لأجهزة الكمبيوتر

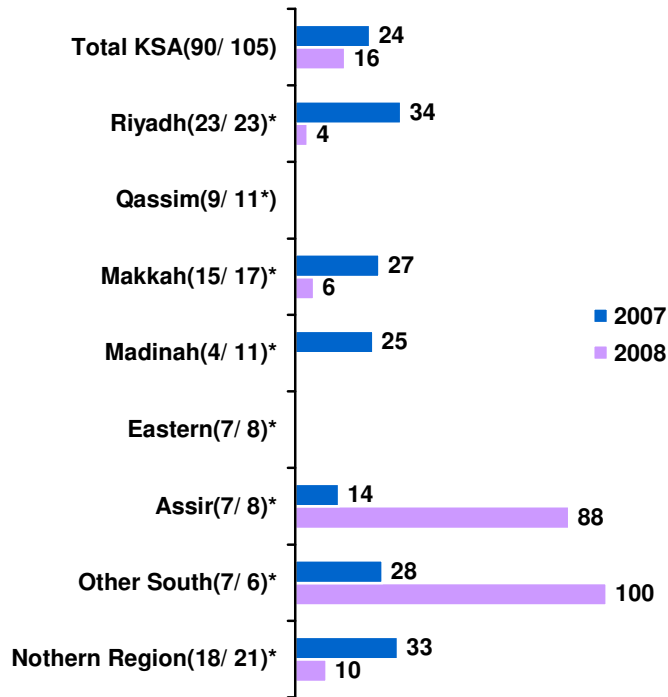
ملحوظة* القاعدة صغيرة جدا للتحليل

ويندوز اكس بي هوم



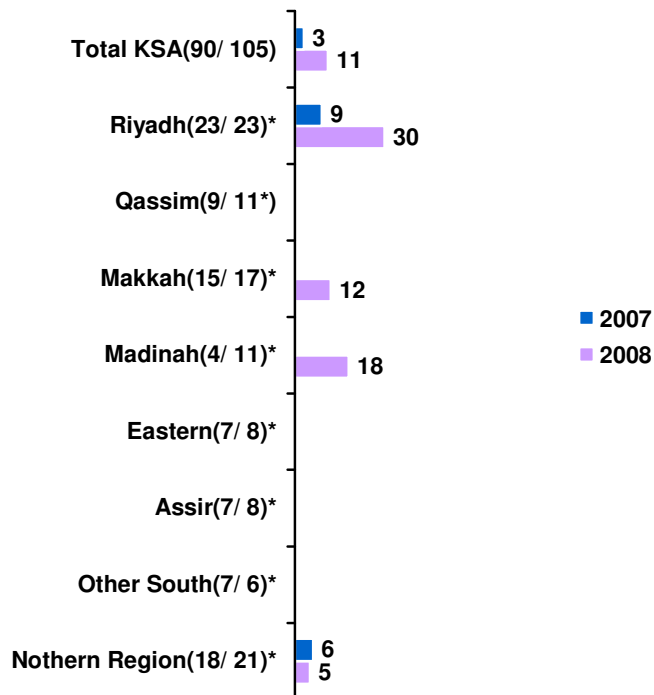
القاعدة: جميع الإدارات المستخدمة لأجهزة الكمبيوتر

ويندوز مي / ٢٠٠٠



القاعدة: جميع الإدارات المستخدمة لأجهزة الكمبيوتر

ويندوز فيستا



القاعدة: جميع الإدارات المستخدمة لأجهزة الكمبيوتر



أنظمة التشغيل التي تعمل باللغة الإنجليزية وحدها غير منتشرة بين المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية، حيث يمثل اختيار هذه الخدمة ٠%. في حين يختار ٥٦% اللغة العربية وحدها، و ٤٤% يختارون اللغة العربية والإنجليزية معاً. يفضل الموظفون والإدرايون اللغة العربية بشكل كبير في حين يفضل نصف موظفي الإدارة تقريباً (٤٣%) اللغة الإنجليزية كلغة نظام التشغيل.

٤,٥ الاستثمارات

في العام الواحد، تنفق إدارة واحدة في المملكة حوالي ٣١٨٢ ريالاً سعودياً في المتوسط على صيانة الهارد وير والسوفت وير والدورات التدريبية. وقد ارتفع هذا الرقم عن العام ٢٠٠٧ حيث كان المتوسط ٢٤٢٣ ريالاً سعودياً. تتساوى نفقات قسم تقنية المعلومات في الإدارات الحكومية مع الشركات الكبرى.

تقريباً نصف الهيئات الحكومية (٤٧%) لا تقدم دورات تدريبية في تقنية المعلومات، في زيادة عن العام ٢٠٠٧ والذي كانت النسبة فيه ٤٢%. أما بالنسبة للهيئات التي تقدم دورات تدريبية، فتعتبر دورات برامج ميكروسوفت أوفيس وقواعد البيانات هي الأكثر شهرة.

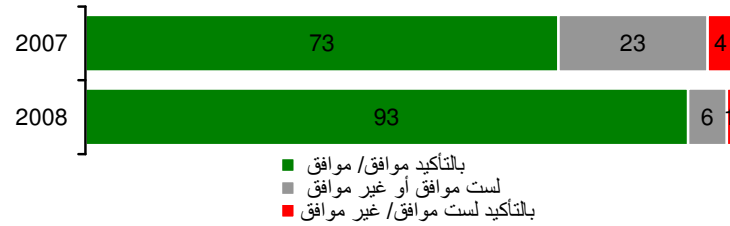
لا تزال الدورات التدريبية في تقنية المعلومات أمراً غير شائع بين الإدارات

٥,٠ الآراء حول الإنترنت

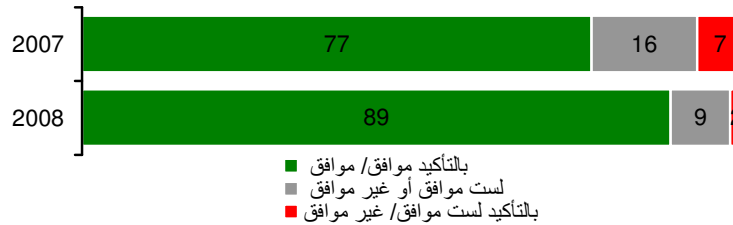
شهدت الآراء حول الإنترنت تحسناً كبيراً منذ العام ٢٠٠٧. حيث زادت الآراء حول السهولة والراحة في الحصول على المعلومات. كما ينظر إلى الإنترنت على أنه ضرورة للجيل القادم. في حين قلت الآراء السلبية حول الإنترنت بين الهيئات الحكومية.

العرض التوضيحي ٥,١ الآراء حول الإنترنت

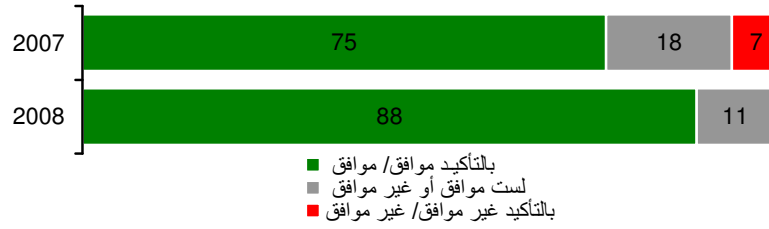
يمنح الإنترنت الناس جميع المعلومات التي يحتاجون إليها بطريقة سهلة ومريحة



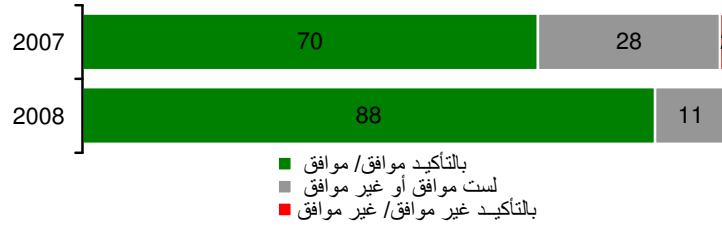
جعل الإنترنت الوصول إلى المعلومات في غاية السهولة



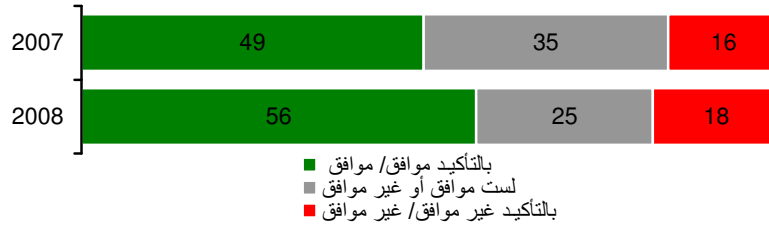
من الضروري ان يكون لك اتصال بالإنترنت لأنه وسيلة الجيل الحالي



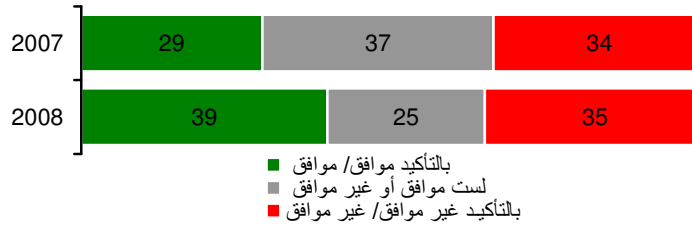
هذه هي الوسيلة التي توالي الناس بأحدث المعطومات



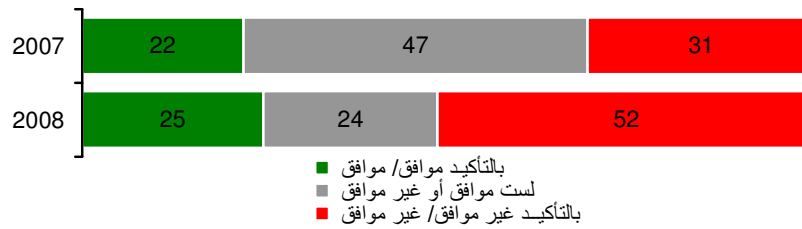
الإنترنت هو أفضل وسيلة للناس للتعبير عن أنفسهم



الإنترنت يجعل الناس غير اجتماعيين بعض الشيء

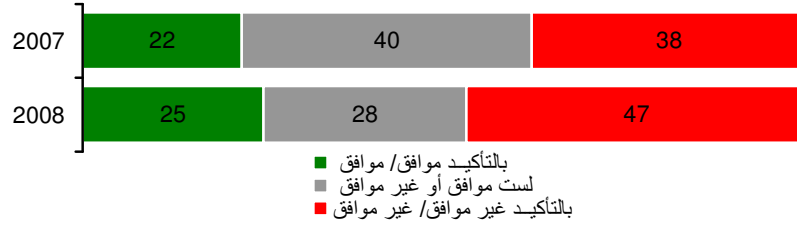


يدخل الإنترنت أفكار ومفاهيم خاطئة إلى عقول الجيل الجديد





الإنترنت غير جيد لاحتوائه على العديد من المحتويات غير الأخلاقية



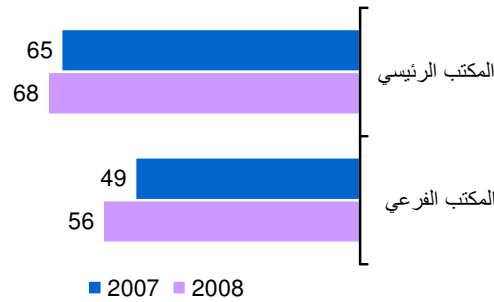
تقريباً جميع مديري تقنية المعلومات في جميع الإدارات في المملكة يعتقدون بأن الإنترنت يقدم المعلومات بطريقة سهلة ومريحة

٦,٠ استخدام الإنترنت

6.1 انتشار الإنترنت

يمثل انتشار الإنترنت بين الإدارات الحكومية في المملكة نسبة ٦٨%، في حين يقل استخدامه إلى أقل نسبة في المناطق الإدارية عسير وجازان حيث تصل النسبة إلى ٢٨% و ٢٩% على التوالي.

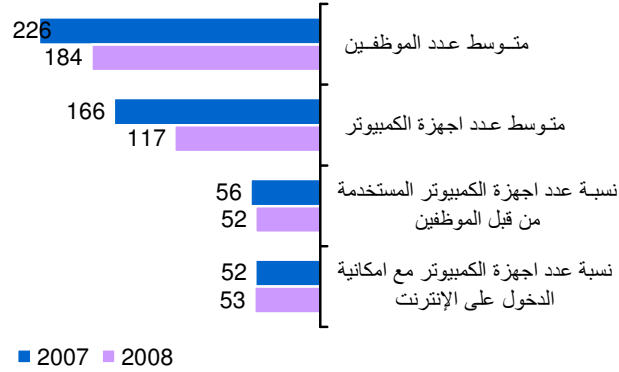
العرض التوضيحي ٦,١ انتشار الإنترنت وفقاً لنوع المكتب



القاعدة: جميع المجيبين (٥٠٥/٤٤١)



العرض التوضيحي ٦,١ ب الاتصال بالإنترنت



٦,٢ عوائق استخدام الإنترنت

غياب حاجة محددة إلى الإنترنت هي العائق الرئيسي الذي ذكر عن تبني الإنترنت في الإدارات. كما أن "عدم توفره" وكونه "غير ضروري للعمل" هي من الأسباب الرئيسية التي ذكرت - أيضاً - وراء عدم استخدام الإنترنت.

٦,٣ نوع الوصلة

من أشهر وصلات الإنترنت هي وصلة البرودباند والتي زاد استخدامها منذ العام ٢٠٠٧. يستخدم ٧٨% من الإدارات وصلة انترنت برودباند. نسبة تدفق البيانات الأشهر في وصلة البرودباند المستخدمة هي ٥١٢ كيلوبايت/ الثانية و اميجابايت/الثانية. لا يوجد اختلاف بين المكاتب الرئيسية ومكاتب الفروع.

كما تستخدم وصلات الدابل أب، الوايرلس، الستالايت وخطوط أي اس دي ان من قبل القليل.

العرض التوضيحي ٦,٣ أنواع وصلات الإنترنت

	المكتب الرئيسي		مكتب الفرع	
	2007	2008	2007	2008
قاعدة: جميع الإدارات التي تستخدم الإنترنت	288	345	178	222
دايل أب	16%	6%	21%	5%
أي اس ال / برودباند	69%	80%	70%	79%
أخرى	17%	26%	6%	22%

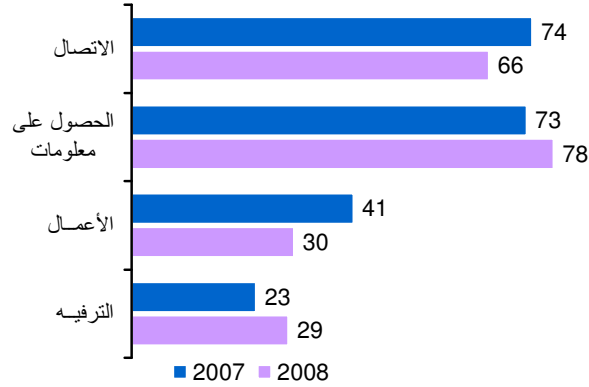
هناك انخفاض في وصلة الدابل أب من ١٦% في العام ٢٠٠٧ إلى ٦% فقط في العام ٢٠٠٨



٦,٤ الأنشطة على الإنترنت

أكثر نشاط تقوم به الهيئات الحكومية على الإنترنت هو جمع بيانات (٧٨%) عن أشياء مثل البضائع، الخدمات، والمؤسسات الحكومية الأخرى. النشاط الثاني هو الاتصال مع الآخرين (٦٦%) عن طريق إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية، والمنتديات، المدونات، والدرشة.

العرض التوضيحي ٦,٤ الأنشطة على الإنترنت



القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت (٧٣/٦٦)

انتشار الإنترنت بين الإدارات في المملكة هو انتشار متوسط، وهو الأمر نفسه في مكاتب الفروع

٦,٥ التصفح

يعد ميكروسوفت ويندوز اكسبلورر أشهر متصفح انترنت بين الإدارات الحكومية على الإطلاق في المملكة العربية السعودية، حيث تصل نسبة اختياره إلى ٩٩% في حين يستخدم ١% فقط متصفح الإنترنت أوبرا.

٦,٦ الإنترنت على الهاتف المتحرك

يزداد استخدام الإنترنت على الهاتف المتحرك بين الإدارات الحكومية في المملكة ولكن بمعدل بطيء من ٥% في العام ٢٠٠٧ إلى ١٤% في العام ٢٠٠٨. ١٩% من المجيبين لا يعرفون عن خدمة الإنترنت على الهاتف المتنقل.



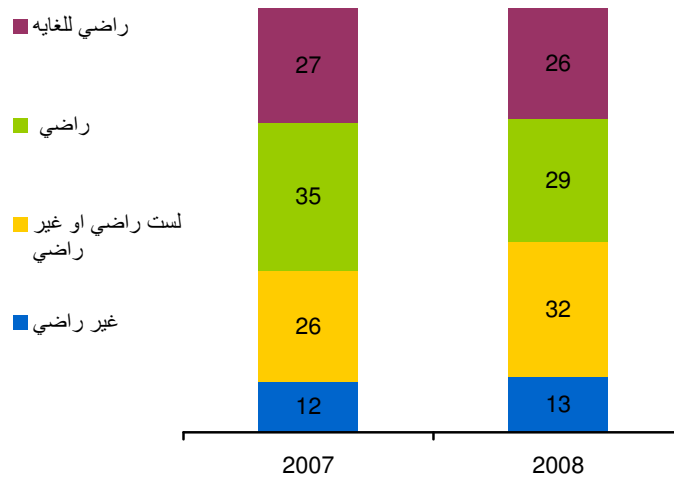
لم تؤثر الخدمات الحديثة مثل الإنترنت على الهاتف المتنقل على الإدارات الحكومية في السعودية بشكل قوي الآن

٧,٠ الرضا عن خدمات الإنترنت والمخاوف الناتجة عنه

٧,١ الرضا

انخفضت مستويات الرضا عن الإنترنت بشكل طفيف في العام ٢٠٠٨ عما كانت عليه في العام ٢٠٠٧. وقد كان مستخدمو وصلة الدايل أب هم الأقل رضا عن الخدمة التي يستقبلونها.

العرض التوضيحي ٧,١ الرضا



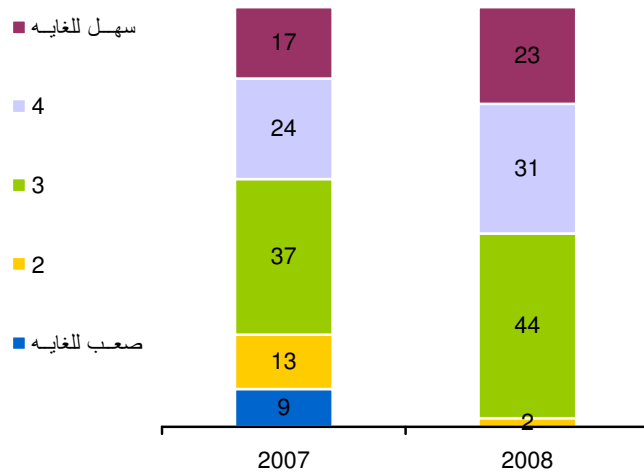
القاعدة: جميع مستخدمي البرودباند (٥٨/٤٩)

انخفاض السرعة" و انقطاع الخدمة" هما السببان الرئيسيان وراء عدم الرضا عن الخدمة التي يستقبلونها تشكل أعلى درجتين في درجات التقييم (راضي للغاية + راضي إلى حد ما) في المملكة العربية السعودية نسبة ٧٠% لارتفاع النزعة إلى الموافقة في المملكة بسبب عامل الرضا والقناعة (أسباب ثقافية) المصدر: دراسات نيلسن في المملكة العربية السعودية

٧,٢ سهولة الاشتراك

أصبح من السهل الاستعانة بوصلة برودباند جديدة في المملكة مقارنة بالعام ٢٠٠٧، حيث كانت الإدارات الحكومية تجد صعوبة في الاستعانة بوصلة برودباند جديدة.

العرض التوضيحي ٧,٢ سهولة الاشتراك

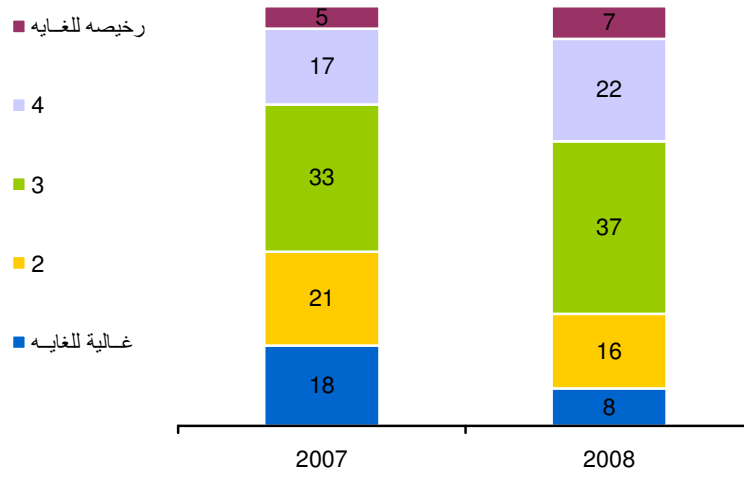


القاعدة: جميع الإدارات المستخدمة لوصلة الإنترنت برودباند (٥٢/٤٦)

٧,٣ الآراء حول التكلفة

أصبحت تكلفة الإنترنت في المملكة العربية السعودية مقبولة أكثر مقارنة بالعام ٢٠٠٧، حيث أشار ٤٠% إلى ارتفاع تكلفة الإنترنت، ورأى ٢٩% من المجيبين أن الإنترنت في متناول الجميع بشكل كبير

العرض التوضيحي ٧,٣ الآراء حول التكلفة

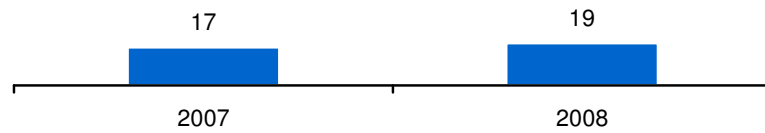


القاعدة: جميع الإدارات المستخدمة للإنترنت (٧٣/٦٦)

٧,٤ المخاوف

ظهرت فلترة المعلومات كأحد المخاوف الواضحة مقارنة بالعام ٢٠٠٧، حيث يخشى ١٩% مقارنة بـ ١٧% من فلترة المعلومات في العام ٢٠٠٨

العرض التوضيحي ٧,٤ نسبة من لديهم مخاوف بشأن الفلترة



القاعدة: جميع الإدارات المستخدمة للإنترنت (٧٣/٦٦)

كما تمثل الرسائل المزعجة spam مصدرًا آخر للقلق بين مستخدمي الإنترنت. في المتوسط، يتلقى واحد من بين كل ثلاثة مستخدمي الإنترنت الرسائل المزعجة spam. وهي تمثل مصدرًا أساسيًا للقلق حيث إن ١٨% من الرسائل اليومية هي رسائل مزعجة spam.

٨,٠ المواقع الإلكترونية والتجارة عبر الإنترنت

٨,١ المواقع الإلكترونية



تمتلك ست من بين كل ثماني إدارات حكومية تستخدم الإنترنت موقعاً إلكترونياً خاصاً بها. أقل من ١٠% من المواقع الإلكترونية يتم استضافتها باللغة الإنجليزية فقط، فعالية المواقع يتم استضافتها باللغتين العربية والإنجليزية (٥٢%) وهو اختلاف عن اللغة العربية وحدها في العام ٢٠٠٧.

العرض التوضيحي ٨,١ لغة المواقع الإلكترونية

	2007	2008
لقاعدة: من لديهم موقع إلكتروني	40	44
اللغة العربية	45%	41%
اللغة الإنجليزية	10%	7%
اللغة العربية والإنجليزية	45%	52%

يستخدم الموقع الإلكتروني بشكل أساسي في تقديم معلومات عن الإدارة ونوع الخدمات المقدمة. من بين الخدمات الأخرى المنتشرة المقدمة: الأخبار / الأحداث والبريد الإلكتروني. هذا إلى جانب خدمات أخرى متقدمة مثل الندوات / المؤتمرات عبر الإنترنت ولكنها أقل انتشاراً نسبياً.

العرض التوضيحي ٨,٢ الخدمات المقدمة على الموقع الإلكتروني

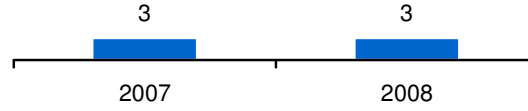
	2007	2008
لقاعدة: من لديهم موقع إلكتروني	40	44
معلومات عن الإدارة	95%	82%
معلومات عن أنواع الخدمات المقدمة	-	75%
الأخبار	68%	57%
معلومات عن كيفية الاتصال	55%	41%
البريد الإلكتروني	48%	45%
الأحداث	45%	45%
الندوات والمؤتمرات عبر الإنترنت	8%	5%

هناك فجوة بين المواقع الإلكترونية التي يتم استضافتها داخلياً وخارجياً، حيث تختار المؤسسات الكبيرة استضافة موقعها داخلياً (٧٢%)

٨,٢ التجارة عبر الإنترنت

لا تنفذ معظم المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية التجارة عبر الإنترنت، حيث تصل نسبة من يقومون بذلك ٣% فقط.

العرض التوضيحي ٨,٢ ممارسة التجارة عبر الإنترنت



القاعدة: جميع المجيبين المؤهلين (١١٠/٩١)

٩,٠ النتائج

ينتشر الكمبيوتر بين جميع الإدارات الحكومية في المملكة. ١٩% من مكاتب الفروع التي تم الاتصال بها لا تستخدم الكمبيوتر، في انخفاض عن ١٤% في العام ٢٠٠٧، والذي يتركز في المنطقة الشمالية إلى حد كبير والمناطق الإدارية في القصيم. على الجانب الآخر، يوجد الكمبيوتر بالمكاتب الرئيسية جميعها.

هناك اتجاهات مماثلة فيما يتعلق باستخدام الإنترنت. حيث يستخدم الإنترنت في ٦٨% من المكاتب الرئيسية مقارنة بـ ٥٦% من مكاتب الفروع. كما انخفض استخدام الإنترنت في مناطق عسير والباحة.

أجهزة الكمبيوتر المكتبي (ديسك توب) هي الأعم، كما تتوفر أجهزة كمبيوتر حديثة مثل الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) (٢٩%). ولكن انتشار أجهزة السيرفر (٢٩%) في انخفاض منذ العام ٢٠٠٧. كما لا يزال المساعد الشخصي الرقمي يستخدم ولكن في نطاق محدود للغاية.

يعد ويندوز أكثر نظم التشغيل استخدامًا، مع الاختلاف عن العام الماضي من ويندوز هوم إلى مجموعة ويندوز بروفيشنال. نظم التشغيل بالعربية أو بالإنجليزية والعربية هي الأكثر انتشارًا، في حين لا تستخدم نظم التشغيل بالإنجليزية وحدها في المؤسسات الحكومية على الإطلاق.

نصف الإدارات الحكومية تقريبًا لا تقدم أي دورات تدريبية (٤٧%). تنحصر الدورات التي تقدمها بعض الإدارات في برامج ميكروسوفت أوفيس، إدارة البيانات ومجموعة برامج المحاسبة.

ينظر معظم الموظفون من صانعي القرارات إلى الإنترنت على أنه وسيلة سهلة ومريحة في الحصول على المعلومات. كما يعتقد أن الإنترنت هو وسيلة حيوية ومهمة بالنسبة للجيل القادم.

العوائق الرئيسية أمام تبني الإنترنت هما "غياب الحاجة إليه" و"عدم توفره"

يأتي الحصول على المعلومات والاتصال مع الآخرين كأكثر الأنشطة التي تقوم بها الإدارات الحكومية عبر الإنترنت

من بين مستخدمي الإنترنت، يستخدم البرودباند من قبل معظم الإدارات، ووصلة الدايل أب بشكل أقل نسبيًا. من ناحية أخرى، يشعر معظم مستخدمي الإنترنت - باستثناء مستخدمي وصلة الدايل أب- بالرضا بشكل عام عن أداء الخدمة. وتتمثل أبرز المشكلات في "انخفاض السرعة" و"انقطاع الخدمة".

كما تمثل الرسائل المزعجة spam مصدرًا آخر للقلق، حيث يتلقى واحد من بين كل ثلاثة مستخدمين للأنترنت رسائل مزعجة spam. حيث إن ١٨% من الرسائل اليومية هي رسائل مزعجة spam.

انخفضت المشكلات التي ذكرت في العام ٢٠٠٧ بشأن سهولة الاشتراك في الحصول على الانترنت انخفاضاً طفيفاً. كما ينظر إلى الإنترنت الآن على أنه أقل تكلفة عن السابق.

تنتشر المواقع الإلكترونية بشكل كبير، حيث تمتلك ست من كل عشر إدارات مستخدمة للإنترنت موقعاً إلكترونيًا خاصاً بها. ولكن لا يزال استخدام التجارة عبر الإنترنت ضئيلاً جداً.

١٠٠ الملخص (الأرقام الرئيسية)

فيما يتعلق بالكمبيوتر

	2007	2008
انتشار الكمبيوتر بين مكاتب الفروع	84%	81%
نوع جهاز الكمبيوتر (بين المؤسسات التي تستخدم الكمبيوتر)	كمبيوتر مكتبي (الديسك توب)	99%
	الكمبيوتر المحمول (لاب توب)	29%
	سيرفر	29%
استخدام نظام التشغيل (بين المؤسسات التي تستخدم الكمبيوتر)	ويندوز إكس بي بروفيشنال	54%
	ويندوز إكس بي هوم	37%
	ويندوز مي / ٢٠٠٠	16%
	ويندوز فيستا	11%
لغة نظام التشغيل (بين المؤسسات التي تستخدم الكمبيوتر)	العربية	56%
	العربية والإنجليزية معاً	44%
الاستثمارات في تقنية المعلومات	SR 10,774	14,447.55 ريال سعودي
	المتوسط لكل مؤسسة (سنوياً)	



فيما يتعلق بالإنترنت

		2007		2008	
نسبة المؤسسات التي تستخدم الإنترنت		65%- المكتب الرئيسي		68% - المكتب الرئيسي	
		49%- مكتب الفرع		56% - مكتب الفرع	
		المكتب الرئيسي	مكتب الفرع	المكتب الرئيسي	مكتب الفرع
نوع وصلة الإنترنت	دايل أب	16%	21%	6%	5%
	دي إس إل / برودياند	69%	70%	80%	79%
	أخرى	17%	6%	26%	22%
	الاتصال	74%		66%	
الأنشطة على الإنترنت	الحصول على المعلومات	73%		78%	
	الأعمال	41%		30%	
	التسلية	23%		29%	
	استخدام متصفح الإنترنت (بين المؤسسات التي تستخدم الكمبيوتر)	100%		99%	
استخدام الإنترنت على الهاتف المتحرك		5%		14%	
الرضا عن خدمات الإنترنت (بين المؤسسات التي تستخدم الكمبيوتر)	راضي	62%		55%	
	غير راضي	12%		14%	