



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications and Information Technology Commission



# هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

مشروع دراسة إستخدامات الإنترنت في المملكة العربية السعودية

التقرير الشامل

التقرير النهائي للسنة الأولى 2007 م

للتواصل حول نتائج هذه الدراسة :

ص.ب 75606 – الرياض 11588 – المملكة العربية السعودية

هاتف رقم : +966 1 4618000

بريد إلكتروني : [InternetStudy\\_feedback@citc.gov.sa](mailto:InternetStudy_feedback@citc.gov.sa)

## فهرس المحتويات

3	..... المقدمة
3	..... المنهجية
5	..... البنية التحتية والاستثمارات
33	..... المواقع الالكترونية والتجارة الالكترونية
35	..... ملخص النتائج
38	..... مؤسسات قطاع الأعمال
39	..... القطاع الصحي
42	..... القطاع التعليمي
44	..... القطاع الحكومي

## المقدمة

تأسست هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أولاً تحت مسمى هيئة الاتصالات السعودية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (74) بتاريخ 1422/3/5هـ. بعد أن تم تكليف الهيئة بتنفيذ مهام جديدة تتعلق بتقنية المعلومات تغيير اسمها إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (123) بتاريخ 1424/5/21هـ.

رسالة الهيئة في عملها تتلخص في "ضمان توفير خدمات اتصالات وتقنية معلومات، متاحة للجميع، بجودة عالية وبأسعار ملائمة".

هذا وقد تم توفير خدمة الانترنت رسمياً في المملكة العربية السعودية في العام 1997. ومنذ ذلك الحين أصبح الإنترنت جزءاً لا يتجزأ من المجتمع والاقتصاد السعوديين.

وترغب الهيئة في تقييم الوضع الحالي للإنترنت و معرفة طبيعة الاستخدامات الحالية ودراسة سبل نموها في المملكة. وللوصول إلى هذه الغاية، كان من الضروري إجراء دراسة شاملة تغطي سلسلة واسعة من المؤشرات المتعلقة بالإنترنت في المملكة العربية السعودية. و أوكلت مهمة إجراء هذه الدراسة إلى شركة نيلسن في العام 2007.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الوضع الحالي للإنترنت في المملكة العربية السعودية، وتهدف إلى تحديد مستويات انتشار الخدمة، وعادات وأنماط استخدامها والإمكانات المستقبلية لها. وتغطي الدراسة سلسلة واسعة من المجالات بدءاً من البنية التحتية وانتهاء بمستوى رضا المستخدمين. كما تغطي الدراسة فئات مختلفة من مستخدمي الإنترنت تشمل: الأفراد والجهات الحكومية والمؤسسات التعليمية والشركات.

علماً أنه تم تصميم هذه الدراسة بصورة تضمن أن تمثل النتائج كافة أنحاء المملكة بما في ذلك المدن الرئيسية والمناطق الريفية، كما تم تصميمها لتغطي كافة شرائح وفئات المجتمع.

إضافة إلى ذلك، فسيتم بإذن الله تكرار هذه الدراسة في كل من السنتين القادمتين ليكون مجموع المراحل ثلاث على مدى ثلاث سنوات متتالية، وذلك لقياس ما يتحقق من تقدم ونمو.

تعرض هذه الوثيقة تفاصيل النتائج التي توصلت إليها الدراسة مع أهم التوصيات المتعلقة بها .

## المنهجية

### تصميم الدراسة

- تم إجراء هذه الدراسة بالأسلوب "الكمي" بين المحييين المستهدفين. إضافة إلى ذلك، تم إجراء مقابلات مع عدد من الخبراء للتأكد من صحة النتائج التي تم التوصل إليها وكذلك مقارنة النتائج مع عدد من الدراسات السابقة.

## الفئات المستهدفة

فيما يلي تفاصيل المجيبين الذين تمت مقابلتهم لدواعي الدراسة:

- **الأفراد:** كان المجيبون الذين أُجريت معهم المقابلات المتعلقة بهذه الدراسة من عموم السكان في المملكة، الذين ينتمون إلى مختلف الطبقات الاجتماعية والاقتصادية والجنسيات، من الذكور والإناث، الذين تزيد أعمارهم على 15 سنة و تقل عن 60.
- **قطاع الأعمال:** أُجريت المقابلات مع مديري تقنية المعلومات / مديري خدمات الاتصالات أو المسؤولين المعنيين باتخاذ القرارات ذات الصلة. وقد تم إجراء تلك المقابلات معهم في المراكز الرئيسية للمؤسسات التي يعملون بها.
- **القطاع الصحي:** أُجريت المقابلات مع مديري تقنية المعلومات / مديري خدمات الاتصالات أو المسؤولين المعنيين باتخاذ القرارات ذات الصلة.
- **القطاع التعليمي:** تم إجراء المقابلات مع المسؤولين عن تقنية المعلومات ومعلمي الحاسب الآلي / مدير المدرسة أو أصحاب الوظائف المماثلة داخل كل مؤسسة من مؤسسات القطاع التعليمي.
- **القطاع الحكومي:** تم إجراء المقابلات مع مديري تقنية المعلومات/الاتصالات أو أصحاب الوظائف المماثلة داخل مؤسسات القطاع الحكومي.
- **الخبراء :** تم إجراء المقابلات مع عدد من الخبراء في هذا المجال، وتم إختيارهم بناء على علاقتهم بالقطاعات المختلفة التي شملتها هذه الدراسة و على خبرتهم بالسوق المحلي.

## التغطية واختيار عينة الدراسة

- في الجزء الخاص بالأفراد تم إجراء مقابلات في كل مناطق المملكة، بما في ذلك المناطق الحضرية والريفية. أما بالنسبة لقطاع الأعمال، فقد تم إجراء المقابلات في كل من الرياض ومكة المكرمة والمدينة المنورة وجدة والدمام والخبر و الجبيل، لأن هذه المدن تمثل غالبية الكثافة السكانية في المملكة العربية السعودية.
- تم تقديم البيانات المتعلقة بالتغطية وعينات الدراسة في وثيقة منفصلة تحوي كافة التفاصيل . يرجى الرجوع إليها لمزيد من المعلومات .

## أداة الدراسة

- تم إجراء المقابلات باستخدام استبانة هيكلية Structured Questionnaire. تم إعدادها باللغتين العربية



## والانجليزية.

- كانت الاستبانة مزيجاً من الأسئلة المفتوحة والمغلقة.
- تراوحت مدة المقابلات الأولية ما بين 10 دقائق إلى 15 دقيقة، فيما تراوحت مدة المقابلات التفصيلية من 30 إلى 35 دقيقة.

## بيانات عينة الدراسة

تم الاتصال بما مجموعه **10.407** من الأفراد و الجهات لدواعي الدراسة. وفيما يلي تفاصيل المقابلات التي تم إجراؤها على عينة الدراسة:

الشرائح	عدد المقابلات	هامش الخطأ -+3% مستوى الثقة 95%
(الأفراد)	7.570	%1.1
قطاع الأعمال	1.296	%3.1
القطاع الصحي	400	%4.9
القطاع التعليمي	700	%3.7
القطاع الحكومي	441	%4.9
الإجمالي	10.407	
الخبراء	9	

جدول 1: حجم العينة حسب الفئات

ولغرض تحليل كل شريحة على حدة، تم تصنيف الشرائح إلى فئات فرعية أخرى (فعلى سبيل المثال في قطاع الأعمال، تم التنصيف إلى مؤسسات صغيرة ومتوسطة وشركات كبيرة) من أجل تحليل أدق و أفضل للبيانات.

## البنية التحتية والاستثمارات

### انتشار أجهزة الحاسب الآلي

تصل نسبة امتلاك أجهزة الحاسب الآلي بين الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة إلى 68% ؛ فيما تصل النسبة إلى 43% بالنسبة إلى مجمل السكان.

23.980.834

إجمالي سكان المملكة (عام 2006)

15.107.925

عدد السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 60 سنة

نسبة امتلاك أجهزة الحاسب الآلي بين الذين تتراوح أعمارهم (63% من إجمالي السكان)

بين 15 و 60 سنة

## نسبة امتلاك الحاسب الآلي بين إجمالي سكان المملكة 43%

(\* المصدر [www.cdsi.gov.sa](http://www.cdsi.gov.sa) : خصائص السكان والإسكان في المملكة العربية السعودية – مسح ديموغرافي 1428هـ - 2007م).

ترتفع مستويات امتلاك أجهزة الحاسب الآلي بين الفئات العمرية الصغيرة في السن وكذلك بين الذين ينتمون إلى الطبقات الاجتماعية والاقتصادية العليا. أما من حيث المناطق، فإن نسبة امتلاك أجهزة الحاسب الآلي في المنطقة الجنوبية أقل منها في المناطق الأربعة الأخرى من المملكة.

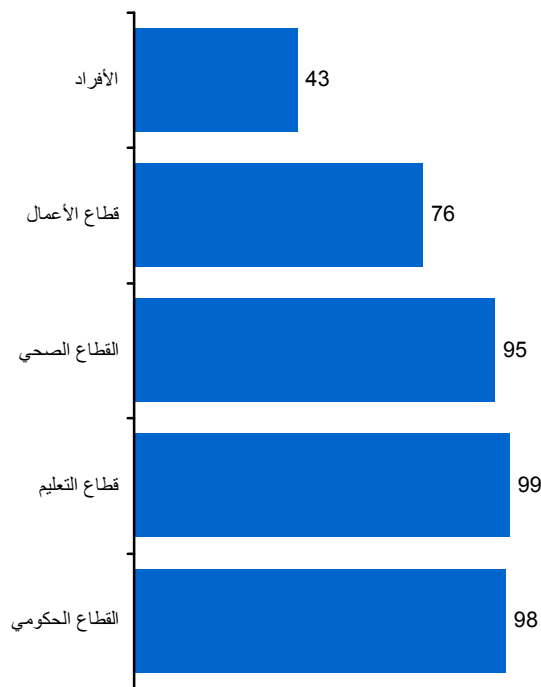
وفي موازاة ذلك، تمتلك 76% من الشركات الخاصة العاملة في المملكة جهازاً أو جهازين على الأقل. وتزداد هذه النسبة بصورة أكبر بين المؤسسات المتوسطة والشركات الكبيرة. وعلى النقيض من ذلك، تعد النسبة في الشركات التي تعمل في قطاع الأغذية أقل منها في الشركات العاملة في القطاعات الأخرى.

أما المؤسسات الصحية (بما فيها المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات)، فإن نحو 95% منها لديها أجهزة حاسب آلي. وتتدنى نسبة انتشار الحاسب الآلي نسبياً في المؤسسات الصحية الصغيرة لتصل إلى 93% في مقابل نسبة 99% في المؤسسات الصحية المتوسطة و100% في المؤسسات الكبيرة.

وجدير بالملاحظة أن أجهز الحاسب الآلي توجد في جميع المستشفيات الحكومية العامة.

ومن الملاحظ أن المؤسسات التعليمية كلها تقريباً (نحو 99%) يتوفر فيها جهاز حاسب آلي واحد على الأقل. وفي الواقع، تصل نسبة امتلاك أجهزة الحاسب الآلي إلى 100% في المؤسسات التعليمية كلها عدا عدد قليل جداً من المراحل الأولية.

ويكاد الحال نفسه ينطبق على الدوائر الحكومية، حيث توجد أجهزة الحاسب الآلي في 98% من المكاتب الرئيسية وفي 84% من أفرع الإدارات الحكومية (تزداد هذه النسبة في المدن الكبيرة مثل جدة والرياض والدمام). ومن الجدير بالذكر أن ثمانية من كل عشر دوائر حكومية تم الاتصال بها في إطار هذه الدراسة تمتلك فرعاً واحداً أو أكثر من فرع في المملكة.



جدول 2 : نسبة انتشار أجهزة الحاسب الآلي حسب القطاعات

ملاحظة: تمثل شريحة القطاع الحكومي المراكز الرئيسية فقط.

## آراء الخبراء

" طالما أن هذا يغطي مساحة المملكة كلها، بما فيها من مناطق حضرية وريفية، فليس لدينا أي إحصاءات في هذا الخصوص، وأعتقد أن هذه النتائج مقبولة ومنطقية ".

## الأجهزة

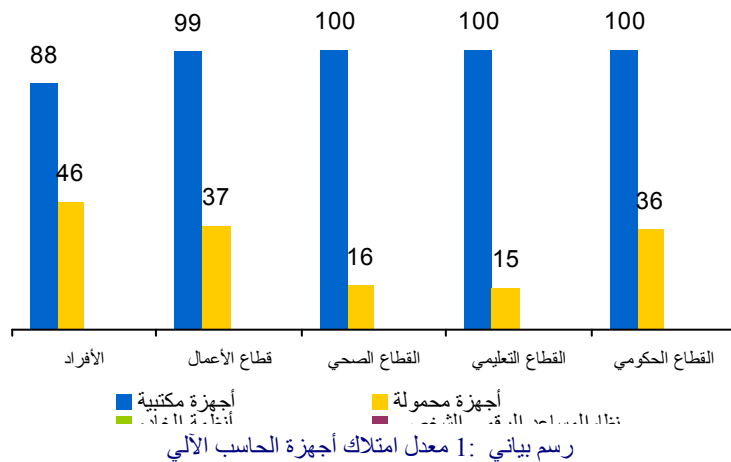
من بين أنواع أجهزة الحاسب الآلي الشخصية المختلفة، تظل الأجهزة المكتبية Desktop هي الأكثر انتشاراً، حيث تصل نسبة ملكيتها إلى 88% بين الأفراد، ويأتي في المرتبة الثانية أجهزة الحاسب الآلي المحمولة Laptop بنسبة تصل إلى 46%، وهي التي يفضلها السعوديون والذين ينتمون إلى الطبقات الاجتماعية والاقتصادية العالية. وتتنخفض نسبة امتلاك أجهزة الحاسب الآلي المحمولة نسبياً في المناطق الجنوبية. ومن ناحية أخرى، تُقدر نسبة حيازة أجهزة المساعد الرقمي PDA بنحو 1% فقط بين السكان. ومن الجدير بالذكر أن نسبة كبيرة (34%) من أصحاب أجهزة الحاسب الآلي الشخصية تمتلك كلا النوعين المكتبي والمحمولة، في منازلها.

وقد ذكرت الشركات التي تمتلك أجهزة الحاسب الآلي كلها تقريبا (99%) أنها تمتلك أجهزة مكتبية، فيما تجاوزت الشركات التي ذكرت أنها تمتلك أجهزة محمولة ثلث هذه النسبة بقليل، إذ بلغت نسبتها 37%. وكما هو متوقع، فإن معدل انتشار أجهزة الحاسب الآلي المحمول بين الشركات الكبيرة والمؤسسات المتوسطة أعلى منها بين المؤسسات الصغيرة.

وبناء على هذه الدراسة، يوجد جهاز واحد على الأقل من الأجهزة المكتبية في المؤسسات الصحية كلها تقريبا، فيما تبلغ نسبة انتشار الأجهزة المحمولة 16% وأجهزة المساعد الرقمي 7%. وتمتلك نسبة 1% من هذه المؤسسات جهاز خادم Server في مقارها. وتعد نسبة انتشار الأجهزة المحمولة وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي في المؤسسات المتوسطة والكبيرة أكبر منها في المؤسسات الصغيرة. إضافة إلى ذلك، ترتفع نسبة استخدام الأجهزة المحمولة بين المستشفيات الخاصة، لتصل إلى 27%.

وتوجد الأجهزة المكتبية في كل مؤسسات القطاع التعليمي، في حين لا تتجاوز نسبة انتشار استخدام الأجهزة المحمولة 15% فقط في تلك المؤسسات. أما بالنسبة لأنظمة الخادم، فتصل نسبة انتشارها إلى 10% (ترتفع هاتان النسبتان بشكل أكبر في الجامعات: 62% للأجهزة المحمولة و 54% لأنظمة الخادم).

وتوجد الأجهزة المكتبية في كافة المؤسسات الحكومية، التي تمتلك أجهزة حاسب آلي. أما الأجهزة المحمولة فلا توجد إلا في نحو ثلث هذه المؤسسات (36%). وتعد نسبة انتشار أجهزة الخادم أقل قليلا (31%)، بينما تهبط نسبة انتشار أجهزة المساعد الرقمي الشخصي إلى 4% فقط. وتحظى أجهزة الخادم والأجهزة المحمولة بتفضيل (واستخدام) مرتفع نسبيا في مناطق كل من الرياض ومكة والمدينة.



الأساس: كل الذين يستخدمون أجهزة الحاسب الآلي

يستعمل الغالبية العظمى من مستخدمي الحاسب الآلي في المؤسسات (الشركات الخاصة والمؤسسات التعليمية والمستشفيات) أجهزة تحمل علامات تجارية معروفة، فيما تستعمل نسبة لا تتجاوز 10% من هذه المؤسسات أجهزة لا تحمل علامات تجارية معتمدة (وخاصة في المؤسسات التعليمية).

فمن بين كل عشر شركات خاصة تستخدم تسع شركات أجهزة تحمل علامات تجارية مع اختلافات بسيطة بين الأجهزة المكتبية والأجهزة المحمولة وأجهزة المساعد الشخصي الرقمي وأجهزة الخادم. ولا يتم التعامل مع الأجهزة التي لا تحمل علامات تجارية إلا من جانب عدد قليل من الشركات العاملة في جميع الأنشطة ومن سائر الأحجام. ومن الجدير بالذكر أن النسبة المذكورة لا تتجاوز 12% (الأجهزة المكتبية).

وينطبق الوضع المذكور أعلاه بالنسبة إلى استخدام المنتجات التي تحمل علامات تجارية، بدرجة أكبر أو أقل، على القطاع التعليمي فيما يتعلق باستخدام الأجهزة المكتبية التي تحمل علامات تجارية؛ غير أن مستويات استخدام الأجهزة المحمولة التي تحمل علامات تجارية وأجهزة الخادم لدى المؤسسات التعليمية تبدو أدنى من مستويات استخدامها في الشركات الخاصة (85% و 71% على التوالي في المؤسسات التعليمية مقابل 95% في الشركات الخاصة). أما من حيث المناطق الجغرافية للمملكة، فيعد استخدام أجهزة الحاسب الآلي (وخاصة الأجهزة المحمولة) لدى المدارس في المنطقة الشمالية أقل كثيراً منه في بقية المناطق، على الرغم من أن المؤسسات الصغيرة تلجأ عادة إلى استخدام منتجات لا تحمل علامات تجارية أكثر من المؤسسات الكبيرة.

أما بالنسبة إلى المستشفيات، فيكاد يكون نمط استخدام المنتجات التي تحمل علامات تجارية مطابقاً للنمط المذكور في حالة الشركات الخاصة، حيث تستخدم تسع من كل عشر مستشفيات (حكومية وخاصة) أجهزة مكتبية تحمل علامات تجارية؛ بينما تصل نسبة استخدام الأجهزة المحمولة وأجهزة المساعد الرقمي فيها إلى 97%. ولا تتجاوز نسبة استخدام المنتجات التي لا تحمل علامة تجارية 4% للأجهزة المكتبية و2% للأجهزة المحمولة و1% لأجهزة الخادم.

### عدد أجهزة الحاسب الآلي المملوكة

ذكرت الغالبية العظمى من المستخدمين الذين ينتمون إلى قطاع الأفراد، و المنازل الذين يمتلكون أجهزة حاسب آلي أنها تمتلك جهازاً واحداً؛ غير أن عدداً صغيراً منهم أشار إلى أنه يمتلك جهازاً ثانياً أو ثالثاً. وبصفة عامة، يبلغ متوسط عدد الأجهزة التي تمتلكها المنازل، التي توجد بها هذه الأجهزة، جهازاً واحداً بالنسبة إلى الأجهزة المكتبية والمحمولة والمساعد الرقمي الشخصي.

من ناحية أخرى فإن متوسط عدد الأجهزة التي تمتلكها الشركات أعلى كثيراً، حيث يصل إلى 21 جهازاً في المراكز الرئيسية للشركات و53 جهازاً لفروعها. وفي كلتا الحالتين، فإن عدد أجهزة الحاسب الآلي في الشركات الكبيرة أكبر منه في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وذلك أما بسبب إن العدد المذكور من أجهزة الحاسب الآلي غير كاف لتغطية

احتياجات الموظفين، أو بسبب أنه واقعا لا يحتاج جميع الموظفين أجهزة حاسب آلي لأداء أعمالهم؛ فيبلغ متوسط نسبة الموظفين الذين توفر لديهم الشركات أجهزة حاسب آلي لأداء مهام أعمالهم فقط 32%. وترتفع النسبة المذكورة في الشركات الكبيرة، وخاصة تلك التي تنتمي إلى قطاعات تقنية المعلومات والاتصالات والنفط والغاز.

ولا يختلف الأمر بالنسبة لغالبية مؤسسات القطاع الصحي، حيث يبلغ متوسط عدد الأجهزة التي تمتلكها المؤسسة 24 جهازا في المكاتب الرئيسية. وفي المقابل، فإن عدد أجهزة الحاسب الآلي أكبر في المستشفيات الحكومية العامة منه في المستشفيات الخاصة، وتزداد النسبة المذكورة كلما زاد حجم المستشفى. ويتم استخدام هذه الأجهزة بصورة رئيسية بواسطة موظفي الشؤون الإدارية (40%) وأعضاء فريق الإدارة (29%) والأطباء (25) وأعضاء هيئة التمريض (5%)؛ فيما يستخدم بقية العاملين في المؤسسة 1% من الأجهزة.

ولا يختلف عدد الأجهزة الموجودة لدى كل مؤسسة من المؤسسات التعليمية عنه في المؤسسات الصحية، حيث يبلغ 25 جهازا. وكما هو متوقع فإن مدارس الروضة ومدارس التعليم الأساسي تمتلك في المتوسط عددا أقل مقارنة بالكليات والجامعات، وتقع المدارس الثانوية في الوسط. يستخدم الطلاب ثلث هذه الأجهزة، فيما يستخدم موظفو الشؤون الإدارية معظم هذه الأجهزة (52%)، ولا يستخدم المعلمون سوى 14%.

يبليغ متوسط عدد أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في كل مؤسسة حكومية (المكاتب الرئيسية) 186 جهازا (يقبل هذا العدد في الفروع).

تزداد الإعداد المذكور في منطقتي الرياض ومكة عنها في بقية المناطق. وتغطي أعداد الأجهزة المستخدمة في كل مؤسسة (خاصة المكاتب الرئيسية) احتياجات نحو 56% من جميع موظفي المؤسسة. وتزداد هذه التغطية في المناطق الحضرية الرئيسية (جدة - الرياض - الدمام). أما في الفروع، فتقل النسب المذكورة نسبيا، حيث أن نصف الموظفين فقط يستطيع استخدام الحاسب الآلي. ويختلف توزيع أجهزة الحاسب الآلي بحسب الفئات المختلفة لموظفي المؤسسات الحكومية، حيث يصنف الثلث (33%) على أنهم موظفين عموم، والثلث على أنهم إداريين، وأقل من 29% على أنهم في فريق الإدارة العليا للمؤسسة.

#### متوسط أعداد الأجهزة المملوكة

1	الأفراد
*21	الشركات التجارية
24	القطاع الصحي
25	القطاع التعليمي
186	القطاع الحكومي

جدول 3: متوسط أعداد أجهزة الحاسب الآلي المملوكة  
الأساس كل الذين يمتلكون أجهزة حاسب آلي  
\* مكاتب الرئيسية

## أنظمة التشغيل Operating Systems

تستخدم كل مجموعات عينة الدراسة التي تمت مقابلتها بصفة أساسية نظام التشغيل ويندوز اكس بي، بنسختيه: ويندوز اكس بي هوم Windows XP Home و ويندوز اكس بي بروفيشنال Windows XP Professional . أما نظام التشغيل القديم ويندوز 2000، فلا يستخدمه أكثر من 21%، في حين أن الإصدار الأحدث "فيستا Vista" لا يظهر إلا قليلاً.

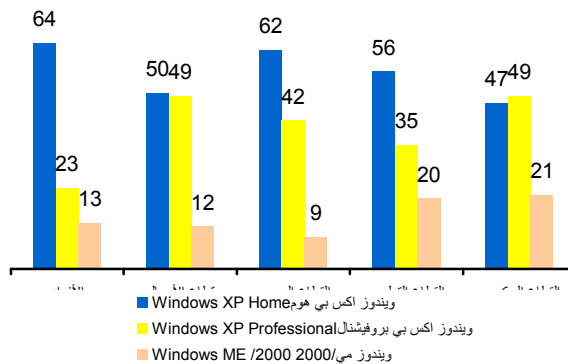
يعتبر ويندوز اكس بي، بنسختيه، هو نظام التشغيل السائد في أجهزة الحاسب الآلي الموجودة في المنازل 87%، أما نظام التشغيل الأخر ويندوز 2000 فهو السائد في بقية السوق بنسبة 11% . ويستخدم الإصدار الجديد من ويندوز (فيستا) نحو 3% فقط من المنازل. وهذه النسب تعد ثابتة بين كل الفئات (العمر، الجنسية والمنطقة) .

ينطبق الحال نفسه على الشركات الخاصة من حيث استخدام نظام التشغيل ويندوز اكس بي، بنوعيه "هوم" بنسبة 50%، وخاصة في الشركات الصغيرة، أو "بروفيشنال" بنسبة 49% وخاصة في الشركات الكبيرة. أما نظام التشغيل "ويندوز 2000" فيستخدم فقط بنسبة 11% في جميع الشركات، فيما لا تزيد نسبة مستخدمي "فيستا" على 2% .

تستخدم 62% من مؤسسات القطاع الصحي (في مستشفيات القطاع الحكومي العامة أكثر من المستشفيات الخاصة) نظام التشغيل ويندوز اكس بي "هوم"، أما "ويندوز اكس بي بروفيشنال" فتستخدمه 42% (في مستشفيات القطاع الخاص أكثر من المستشفيات الحكومية العامة) .

كذلك يعد ويندوز اكس بي أو نظام التشغيل السائد في مؤسسات القطاع التعليمي، حيث يتم استخدام إصداره "هوم" بنسبة 56%، و"بروفيشنال" بنسبة 35%. أما ويندوز 2000، فتستخدمه نسبة 20% من مؤسسات القطاع التعليمي.

يستخدم 47% من مؤسسات القطاع الحكومي ويندوز "اكس بي هوم" وتستخدم النسبة نفسها تقريباً 49% "ويندوز اكس بي بروفيشنال". أما الإصدار القديم من نظام التشغيل "ويندوز 2000" فيستخدمه نحو 1/5 من مؤسسات القطاع الحكومي، أي بنسبة 21%، أما الإصدار الجديد "فيستا" فيستخدمه 3% فقط.



رسم بياني : 2 أنظمة التشغيل

الأساس: كل الذين يستخدمون أجهزة حاسب آلي

## لغة أنظمة التشغيل

تبين من الدراسة أن اللغة العربية هي اللغة الأكثر استخداماً بين الأفراد في المملكة العربية السعودية. حيث يستخدمها نحو ثلاثة أرباع السعوديين أي ما نسبته 70%، ويستخدمها كذلك ما نسبته 64% من المقيمين العرب في أنظمة التشغيل التي يستخدمونها. ومن الأشياء الجديرة بالملاحظة أن 1 من كل 5 مقيمين عرب يستخدمون اللغتين "الانجليزية والعربية" معاً. كما أن الذكور من العرب يميلون إلى استخدام اللغة الانجليزية وحدها أو مع اللغة العربية أكثر من الإناث.

ويختلف الوضع نسبياً في قطاع الأعمال، حيث لا تزال اللغة العربية هي الأكثر استخداماً بنسبة 45%، في حين تستخدمها نسبة 43% إضافة إلى اللغة الانجليزية، كما تعد العربية هي اللغة المفضلة في هذا القطاع 57%. غير أن نسبة غير بسيطة من الشركات تستخدم اللغة الانجليزية وحدها 13% أو مع اللغة العربية 43%. ومن الثابت أن أنظمة التشغيل ثنائية اللغة تستخدم في الشركات الكبيرة بنسبة أكبر 62% مقارنة مع الشركات الصغيرة 32%.

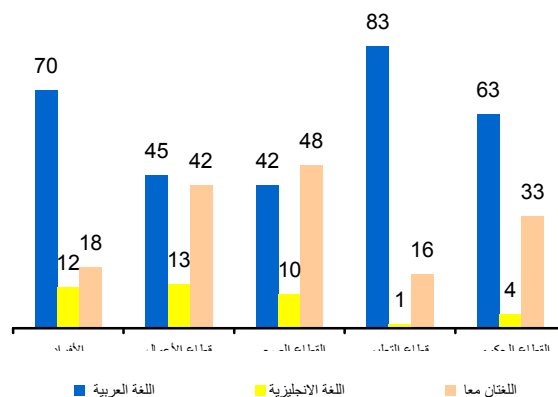
وعلى نحو مماثل، تستخدم نصف المستشفيات والمراكز الصحية 48% أنظمة تشغيل ثنائية اللغة، في حين أن 42% تستخدم النسخة العربية من نظام التشغيل وحدها. وتستخدم غالبية مؤسسات القطاع الصحي 66% أنظمة تشغيل ثنائية اللغة لوجود أعداد كبيرة من المقيمين من غير العرب، على العكس من مؤسسات القطاع الحكومي التي تستخدم نظام التشغيل باللغة العربية حصراً. وبصفة عامة، فإن الشركات الكبيرة والمتوسطة تفضل استخدام أنظمة تشغيل ثنائية اللغة أكثر من المؤسسات الصغيرة.

وتبدي مؤسسات القطاع التعليمي انحياز كبيراً إلى استخدام اللغة العربية في أنظمة التشغيل الخاصة بها، حيث تستخدم 83% منها أنظمة عربية فقط وتستخدم 16% نسخة ثنائية اللغة، فيما تستخدم نسبة 1% منها النسخة الانجليزية فقط.

ومن الجدير بالملاحظة أن هذا الحال ينعكس في حالة الجامعات، حيث أن ما نسبته 69% منها تستخدم إصدارات أنظمة تشغيل ثنائية اللغة.

وكذلك الحال مع المؤسسات الكبيرة، حيث أن الأفضلية لاستخدام أنظمة تشغيل ذات لغات ثنائية في المؤسسات الكبرى، وعلى الرغم من ذلك فإن غالبية المؤسسات تستخدم إصدارات أنظمة التشغيل العربية .

وأخيراً، يسود استخدام إصدارات أنظمة التشغيل باللغة العربية في مؤسسات القطاع الحكومي، حيث تستخدم ست من كل عشر مؤسسات حكومية إصدارات أنظمة تشغيل عربية بشكل حصري؛ في حين تستخدم ثلاث من كل عشر مؤسسات حكومية إصدارات باللغتين العربية والانجليزية. وتوجد أنماط الاستخدام نفسها تقريباً بين الموظفين والإداريين في هذه المؤسسات، بينما تتوزع اللغة التي يفضلها المديرون بين استخدام اللغة العربية بنسبة 55% واللغة الانجليزية بنسبة 45% .



رسم بياني : 3 اللغات المستخدمة في إصدارات أنظمة التشغيل

الأساس: كل الذين يستخدمون أجهزة حاسب آلي

### متوسط الإنفاق الشهري على تقنية معلومات

يبلغ متوسط ما تنفقه المنازل التي تمتلك جهاز حاسب آلي واحداً نحو 184 ريال سعودي (أو ما يزيد على ذلك قليلاً، أي نحو 2208 ريالاً في السنة) على أجهزة وبرامج الحاسب الآلي والتدريب التي تعتمد على تقنية المعلومات. ويعد متوسط الإنفاق أعلى في المنازل التي تنتمي إلى الطبقة المتوسطة العليا والطبقة الاجتماعية الاقتصادية العليا.

وعلى الجانب الآخر، تنفق الشركات الخاصة معدلات أعلى على مشتريات تقنية المعلومات والتدريب ذي العلاقة؛ إذ يقدر متوسط ذلك الإنفاق بنحو 2500 ريال في الشهر، وليس بمستغرب أن يرتبط معدل الإنفاق بحجم الشركة، فمتوسط إنفاق

الشركات الصغيرة أقل كثيراً من المبلغ المذكور؛ إذ يقدر بنحو 574 ريالاً. أما بالنسبة إلى الشركات المتوسطة، فيبلغ متوسط إنفاقها 1537 ريالاً في الشهر مقابل 9.073 ريالاً للشركات الكبيرة.

وبدورها تتفق مؤسسات القطاع الصحي في المتوسط 2245 ريالاً في الشهر على المشتريات ذات الصلة بتقنية المعلومات والتدريب. ومن الواضح أن المبلغ المذكور أكبر في مؤسسات القطاع الخاص (2676 ريالاً) من نظيره في القطاع الحكومي (1770 ريالاً). إضافة إلى ذلك، يزداد حجم الإنفاق بازدياد حجم الشركة. ومن ثم، فإن المؤسسات الصغيرة تدفع متوسطاً شهرياً يقارب 1216 ريالاً في الشهر مقابل نحو 5775 ريالاً، للشركات الكبيرة.

وأخيراً، فإن إنفاق مؤسسات القطاع التعليمي على تقنية المعلومات يحتل موقفاً وسطاً، بمتوسط 1917 ريالاً في الشهر. ويفوق متوسط إنفاق الجامعات بكثير إنفاق أي نوع آخر من أنواع المؤسسات التعليمية (نحو ثلاثة أضعاف متوسط إنفاق المدارس الثانوية والكلية) التي تحتل المرتبة الثانية في هذا الصدد. ومن الطبيعي أن يكون معدل متوسط إنفاق مدارس رياض الأطفال والمدارس الابتدائية هو الأدنى بين إنفاق مؤسسات القطاع التعليمي على تقنية المعلومات.

وخلافاً لما ذكر أعلاه، يعد متوسط إنفاق مؤسسات القطاع الحكومي على مشتريات تقنية المعلومات والتدريب ذي العلاقة مرتفعاً على نحو غير متكافئ، إذ يصل إلى 10.774 ريالاً في الشهر. ويزداد هذا المبلغ بدرجة أكبر في مناطق الرياض (24.000 ريال) ومكة (29.000 ريال)، وتمثل هذه المناطق بشكل واضح مدينتا الرياض وجدة.

#### متوسط الإنفاق الشهري على تقنية المعلومات

الأفراد (شهرياً)	184 ريال سعودي
قطاع الأعمال (شهرياً)	2.500 ريال سعودي
القطاع الصحي (سنوياً)	2.300 ريال سعودي
قطاع التعليم (سنوياً)	1.917 ريال سعودي
المؤسسات الحكومية (سنوياً)	10.770 ريال سعودي

جدول 4: متوسط الإنفاق الشهري على تقنية المعلومات

الأساس: كل مستخدمى أجهزة حاسب آلي

#### التدريب المتعلق بتقنية معلومات

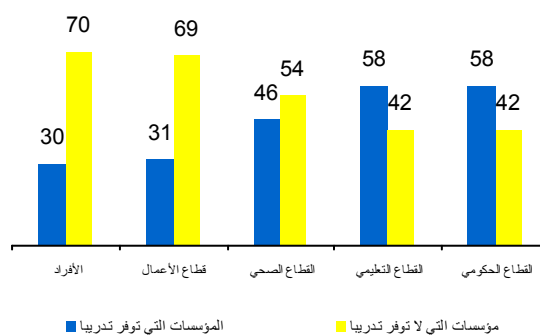
من الواضح أن التدريب على موضوعات تتعلق بتقنية المعلومات ليس من أولويات مستخدمي الحاسب الآلي الأفراد (على الأقل، لا توجد برامج تدريبية مدفوعة لهم). وبشكل أكثر تحديداً، زعم نحو 70% من مستخدمي الحاسب الآلي الأفراد أنهم لم يتلقوا أي نوع من أنواع التدريب على تقنية معلومات خلال الأشهر الستة الماضية؛ أما النسبة المتبقية، فكانت أهم أنواع التدريب التي ذكرتها على النحو الآتي: التدريب على برامج مايكروسوفت أوفيس 15%، على لغات البرمجة 7%، البرامج المحاسبية 7%، برامج إدارة قواعد بيانات 7%، برامج تصميم المواقع الإلكترونية 5%. ولا غرو أن أصحاب الأعمار الصغيرة أكثر ميلاً إلى فكرة التدريب من الكبار.

وكذلك، ذكرت نسبة 69% من الشركات الخاصة أنها لم توفر لموظفيها أي تدريبات على تقنية المعلومات؛ فيما ذكرت النسبة المتبقية من الشركات الخاصة أنها وفرت تدريبات تركزت بصورة رئيسية على البرامج المحاسبية 23% وبرامج إدارة قواعد بيانات 21%. وعلى خلاف ذلك، ظلت البرامج المتوقع أن تكون ذات انتشار أوسع أقل طلباً (مايكروسوفت أوفيس، 3%؛ برامج لغات البرمجة، 7%؛ الشبكات، 4%؛ أوتوكاد، 5%؛ تصميم المواقع الإلكترونية، 5%).

ويشبه وضع التدريب في مؤسسات القطاع الصحي الوضع في المؤسسات التعليمية؛ حيث ذكر نحو نصف هذه المؤسسات 54% أنه لا يوفر هذا النوع من التدريب لموظفيه؛ وتزداد هذه النسبة بين المستشفيات الصغيرة والمراكز الصحية إلى 63%، مقابل 31% للمستشفيات الكبيرة. وتلبي النسبة المتبقية عدداً من الاحتياجات التدريبية لموظفيها، مثل التدريب على برامج إدارة قواعد البيانات، 17%، والبرامج المحاسبية 15% ومايكروسوفت أوفيس 14%. أما الاستثمار في التطبيقات الأخرى، مثل: الشبكات ولغات البرمجة وأوتوكاد وتصميم المواقع الإلكترونية الخ...، فيعتبر متدنٍ.

ويشهد الوضع تحسناً في حالة المؤسسات التعليمية، حيث تبلغ نسبة المؤسسات التي لا تقدم أي نوع من التدريب على تقنية المعلومات لموظفيها (المعلمين والإداريين) 42%. وكما هو الحال أعلاه، فإن من أكثر البرامج التي تشهد إقبالاً تدريبياً: مايكروسوفت أوفيس، 26%، ولغات البرمجة، 17%، والبرامج المحاسبية، 15%؛ وإدارة قواعد بيانات، 27%؛ وتصميم المواقع الإلكترونية، 5%. ومن ناحية أخرى، كانت برامج الشبكات والأوتوكاد وتصميم المواقع الإلكترونية متدنية على الأولويات التدريبية لمؤسسات القطاع التعليمي.

وكما هو الحال في مؤسسات القطاع التعليمي، لا توفر 42% من مؤسسات القطاع الحكومي أي برامج تدريبية لموظفيها على تقنية المعلومات. من بين المؤسسات التي توفر برامج تدريبية، توفر أربع من كل عشر مؤسسات برامج تدريبية تشتمل على دورات في مايكروسوفت أوفيس، وبرامج في إدارة قواعد البيانات. أما التدريب على البرامج المحاسبية وتطبيقات الشبكات فيعد متدنياً (26% و22% على التوالي).



رسم بياني : 4 التدريب على تقنية المعلومات

الأساس: كل مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي

## عوائق استخدام أجهزة الحاسب الآلي

من الأسباب الرئيسية لعدم امتلاك بعض المنازل لأجهزة الحاسب الآلي: عدم المعرفة بطريقة استخدام الجهاز 56%، وتكلفة الشراء 23%؛ وغياب الغرض من امتلاك الجهاز 12%. بالنسبة إلى السبب الأول، وهو عدم المعرفة، فقد ذكره كبار السن (أكبر من 55 سنة). من الأشياء الملفتة للنظر، أن نسبة بسيطة 7% (وغالبيتهم من الناشئة والشباب) أفادت أن أسرهم لا تسمح بوجود جهاز الحاسب الآلي في البيت.

أما بالنسبة للشركات الخاصة، فإن أهم أسباب عدم امتلاك أجهزة الحاسب الآلي أن هذه الأجهزة ليست ذات صلة بأنشطة الشركة المعنية ("أجهزة الحاسب الآلي ليست لها علاقة / غير لازمة لأنشطتنا"). وقد وجد أن هذا هو السبب الوحيد عادة لعدم امتلاك الشركات الكبيرة والمتوسطة أجهزة الحاسب الآلي. أما المؤسسات الصغيرة، فيعزى السبب فيها للافتقار إلى مهارات استخدام الحاسب الآلي لدى موظفيها 22% ونقص الميزانية 10%. ومن الجدير ذكره، أن نحو 10% من الشركات الخاصة العاملة في المملكة وجد أنها لا تمتلك جهاز حاسب آلي.

وكان نقص المعرفة والميزانية السببان الرئيسان اللذين ذكرتهما المؤسسات التعليمية والصحية لعدم امتلاك أجهزة حاسب آلي. غير أن هذه المؤسسات يجب أن تعتبر استثناء وليست قاعدة، لأن نسبة عدم امتلاك جهاز الحاسب الآلي في كلتا الحالتين لا تكاد تذكر (1% و 5% بين المؤسسات التعليمية والصحية على التوالي).

## محفزات استخدام الحاسب الآلي

يعد الترفيه والتسلية، الاتصال، والعمل و التعليم هي الأسباب الثلاثة الأساسية لاستخدام جهاز الحاسب الآلي. أما من حيث التحليل، فقد ثبت أن تصفح الانترنت يعد السبب الأساسي بالنسبة إلى المستخدمين الأفراد، فيما يعد "الاتصال بالأهل والأصدقاء عبر الانترنت" من الأسباب التي ذكرت كثيرا. كما كان حفظ الوثائق وأداء عمل يتعلق بالمهنة أو التعليم، إضافة إلى ممارسة الألعاب والاستماع إلى المواد الصوتية ومشاهدة الأفلام، من الأسباب السائدة لاستخدام أجهزة الحاسب الآلي. وكانت أهمية الأسباب المذكورة أعلاه ثابتة بين كل مجموعات عينة الدراسة من دون أي تباين ملحوظ.

وكما هو متوقع، كان "العمل" هو السبب الوحيد، الأكثر الأهمية، بالنسبة للموظفين لاستخدام جهاز الحاسب الآلي الخاص بالشركات التي يعملون بها. وفي هذا الصدد، لم يذكر استخدام أجهزة الحاسب الآلي الخاصة بالشركات لأغراض التسلية والترفيه. وعلى الرغم من ذلك، فإن الدخول إلى الانترنت وتصفح مواقعها والاتصال بالآخرين، من أسباب الاستخدام الشائعة لأجهزة الحاسب الآلي في الشركات.

وفي المقابل، تُستخدم أجهزة الحاسب الآلي في مؤسسات القطاع الصحي، بصفة أساسية، في قواعد البيانات وحفظ الملفات، وترتيب المواعيد وتخزين بيانات المرضى، وتشغيل التطبيقات المتعلقة بالمهنة. ومن ثم، فقد أكدت نسبة تزيد على 50% استخدام أجهزة الحاسب الآلي في تعبئة النماذج التي تطلبها الجهات الحكومية. وأخيراً، فقد ثبت شيوع استخدامات متعلقة بالإنترنت (مثل تصفح الإنترنت والاتصال بالآخرين، بصفة أساسية) على الرغم من أنها ليست من بين الأسباب الرئيسية.

غابت أسباب الترفيه والتسلية عن أسباب استخدام الحاسب الآلي في المؤسسات التعليمية. في هذه الحالة، كان من الواضح أن أجهزة الحاسب الآلي تُستخدم بصفة رئيسية في تشغيل التطبيقات ذات العلاقة وأداء الأعمال المتعلقة بعملية التعليم. وقد ذكر أن استخدام أجهزة الحاسب الآلي في المدارس لأغراض تتعلق بالإنترنت أمر معتاد لدى المستخدمين في نحو ثلث المؤسسات التعليمية.

وأخيراً، كما ورد في القطاعات المذكورة أعلاه، تتمثل الأسباب الرئيسية لاستخدام أجهزة الحاسب الآلي في مؤسسات وإدارات القطاع الحكومي، في أداء مهام العمل: حيث وجد أن 9 من كل 10 من هذه المؤسسات تستخدم الحواسيب الخاصة بها "بغرض تنفيذ أعمال تتعلق بالحكومة"، في حين وجد أن 7 من كل 10 من هذه المؤسسات تقوم بتشغيل "تطبيقات مهنية متخصصة". كذلك وجد أن "حفظ الوثائق الشخصية" من الممارسات الشائعة لاستخدام الحاسب الآلي، كما ذكرت 7 من كل 10 من هذه المؤسسات. أما تصفح الإنترنت، فيمارسه نحو نصف هذه المؤسسات، بينما يمارس الاتصال بالآخرين ثلث المؤسسات المذكورة.

## آراء حول الإنترنت

بصفة عامة، تعد آراء عامة سكان المملكة والقطاعات المهنية التي تمت دراستها آراءً حول الإنترنت آراءً إيجابية. فغالبية المؤسسات المشار إليها آنفاً، تنوه بالمساهمة الإيجابية التي تقدمها الإنترنت في نشر المعلومات بصفة عامة، مؤكدة أن الإنترنت باتت منصة مناسبة، يمكن من خلالها الوصول إلى أحدث المعلومات التي تمكن الفرد من مواكبة اهتماماته وتلبية احتياجاته من المعلومات؛ كما أصبح الوصول إلى المعلومات الضرورية سهلاً يسيراً بفضلها. وتقر تلك المؤسسات أيضاً بأن الإنترنت باتت حقيقة واقعة، لا غنى للمجتمع المعاصر عن استخدامها.

ومن ناحية أخرى، ثمة أقليات معتبرة من القطاعات المذكورة أعلاه ترى أن الإنترنت وسيلة لها بعض الجوانب السلبية. من هذه السلبيات خطر إدمان الإنترنت، خاصة بين الأطفال، وما يؤدي إليه بطبيعة الحال من آثار عكسية، مثل إهمال دروسهم وممارساتهم الرياضة وعلاقاتهم الاجتماعية. ومن المشاكل الأخرى للإنترنت المحتوى غير الأخلاقي لبعض المواقع الإلكترونية، الذي يشتمل، من غير شك، على أفكار ومفاهيم خاطئة تُغرس في عقول الجيل الجديد، فضلاً عن الضرر الذي يلحقه تصفح الإنترنت ساعات طويلة بالعلاقات الاجتماعية.

من بين المجموعات المستهدفة التي تم دراستها في الدراسة الحالية، وجد أن آراء المؤسسات التعليمية نحو الإنترنت أكثر إيجابية من القطاعات الأخرى (على الرغم من أن المدارس نوهت كذلك إلى مخاطر أن يصبح الأشخاص "مدمنين إلكترونيًا" ومن ثم أقل قدرة على التواصل الاجتماعي من أي مجموعة آخر من مجموعات عينة الدراسة)، وهي ظاهرة يمكن أن تؤدي في حد ذاتها إلى مزيد من التحسين لصورة الإنترنت، لأن المدارس أداة فاعلة في تشكيل الآراء.

### بعض عبارات لخبراء تقنية المعلومات في المملكة

"تعد الإنترنت وسيلة فاعلة، خاصة في مجال التعليم والبحث والاتصال بين أعضاء هيئة التدريس... ومع مرور الوقت سيزداد استخدام الإنترنت في مزيد من الأبحاث" - (جامعة الملك سعود).

"يعد الإنترنت بالنسبة لنا قناة أساسية لتقديم الخدمات الحكومية... إنها قناة شديدة الأهمية لنا... نسعى من خلالها إلى نقل الخدمات التجارية من النمط التقليدي إلى نمط الخدمة الإلكترونية e-service عبر الإنترنت للتواصل مع المواطنين والخبراء." (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات).

"الإنترنت هو مصدر حيوي للمعلومات في أي مؤسسة... مصدر تتراوح أهميته بين 80% و 90%... لدينا روابط كثيرة تدعم وتساند مؤسساتنا وأعمالها من خلال الإنترنت، من بينها مراحل المعرفة، المكتبات، مجموعات المساندة الطبية، فضلا عن ما يوفر للعاملين من بحوث وتعليم من كافة أنحاء العالم." (وزارة الصحة).

"أعمالنا كلها تعتمد على التعامل الإلكتروني e-business... لا يمكننا عمل أي شيء من غير الإنترنت... ولو أردنا تقييم ذلك على مقياس من حيث الأهمية فإننا سنختار 100% كمعيار لتقييم دور الإنترنت في عملنا." سيسكو سيستيمز.

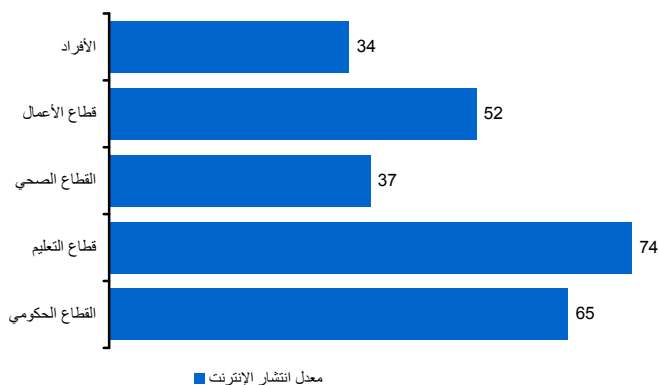
### استخدام الإنترنت

أظهرت نتائج الدراسة أن نحو الثلث 30.5% من سكان المملكة إستعملوا الإنترنت بمعدل مرة واحدة على الأقل خلال أسبوعين.

انتشار استخدام الإنترنت بين كل السكان	30.5%
إجمالي سكان المملكة *	23.980,83
عدد السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 15-60 سنة	15.107.925
استخدام الإنترنت بين الذين تتراوح أعمارهم بين 15-60 سنة	7.705.042
نسبة الذين إستعملوا الإنترنت بمعدل مرة واحدة على الأقل خلال أسبوعين .	51% (من الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و60 سنة)
	95% (من مستخدمي الإنترنت الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و65 سنة)

(المصدر: [www.cdsi.gov.sa](http://www.cdsi.gov.sa) - خصائص السكان والإسكان في المملكة العربية السعودية - بحث ديموغرافي - 1428 هـ - 2007)

يحتل القطاع الحكومي المرتبة الأول من حيث معدل انتشار استخدام الانترنت ( أجهزة متصلة بالإنترنت) بنسبة 52%، يتبعه قطاع الأعمال بنسبة 49%، ثم قطاع الصحة بنسبة 33%، وأخيرا قطاع التعليم بنسبة 20%.



رسم بياني : 5 انتشار استخدام الانترنت في القطاعات الأخرى

### بيانات عن مستخدمي الإنترنت

لا شك أن مؤشر البيانات الديموغرافية لمستخدمي الانترنت يميل نحو الناشئة والشباب ومن ينتمون إلى الطبقات الاجتماعية والاقتصادية العليا. وكذلك، يعد مستخدمو الإنترنت بين المحليين والمقيمين العرب أكثر بالنسبة إلى الفئة السكانية التي ينتمون إليها ، كما ترتفع نسبة المستخدمين من الذكور عنها بين الإناث.

في قطاع التعليم، يتركز الاتصال بالانترنت بصفة أساسية على الاتصال عن طريق الخط الهاتفي dial up، بينما تقدر نسبة الاتصال عن طريق "خط المشترك الرقمي DSL" بنحو 20% فقط. من بين هذه المؤسسات التعليمية، وجد أن الموظفين الإداريين هم الأكثر استخداما للانترنت. وبشكل أكثر تحديد، ومن حيث النسبة، يزعم الإداريون أنهم يمثلون نحو 79% من نقاط النفاذ إلى الإنترنت في كل مؤسسة تعليمية في المتوسط، مقارنة بنسبة 9% للمعلمين و9% للطلاب و3% لبقية العاملين.

وعلى نحو مماثل، سُجِّل أدنى معدل انتشار للإنترنت في مؤسسات القطاع الصحي 33%. وتعد خطوط الإرتباط بالإنترنت في هذه المؤسسات مشتركة بين أعضاء فريق الإدارة 37% والإداريين 36% أولاً، ثم الأطباء 22% وأعضاء هيئة التمريض 5% ، ثانياً.

وأخيراً، تتوزع أجهزة الحاسب الآلي المتصلة بالإنترنت في القطاع الحكومي بالتساوي تقريباً بين أعضاء فريق الإدارة 36% والإداريين 31% وبين الموظفين الآخرين 25%.

## مكان النفاذ إلى الإنترنت

يصل مستخدمو الإنترنت المشار إليهم أعلاه إلى الإنترنت، بصفة أساسية، من المنازل 91%؛ فالمنزل يعد في الواقع المكان الذي تدخل منه جميع الإناث تقريباً على الإنترنت 96%. إضافة إلى ذلك، تُستخدم الإنترنت من مكان العمل بنسبة 29%، ومن مقاهي الإنترنت بنسبة 20%. ويعد استخدام الإنترنت من مكان العمل مفضلاً لدى الوافدين الآسيويين. أما مقاهي الإنترنت فتنتشر بين الناشئة والشباب الذين تصل أعمارهم إلى 24 سنة.

## مدى تكرار استخدام الإنترنت

يظهر جلياً أن المستخدمين الأفراد يستخدمون الإنترنت بصورة متكررة: غالبيتهم يستخدمها مرة على الأقل في الأسبوع، في حين أن أكثر من النصف 57% يستخدمون الإنترنت بصورة يومية. وكما هو متوقع، يعد الذين تقل أعمارهم عن 55 سنة الأقل استخداماً للإنترنت. والأمر نفسه ينطبق على النساء، بينما تتزايد مرات استخدام الإنترنت كلما ارتفعت الطبقة الاجتماعية والاقتصادية.

## أوقات استخدام الإنترنت

يقضي المستخدم الفرد في المتوسط نحو 3 ساعات في كل مرة يلج فيها إلى الإنترنت. وتزيد هذه المدة كلما قل عمر المستخدم. وحيث أن الناشئة والشباب يقضون مدة أطول في استخدام الإنترنت أكثر من الفئات الأكبر سناً. في حين أن المستخدمين الذين ينتمون إلى الطبقات الاجتماعية الأرقى يقضون وقت أطول من أولئك الذين ينتمون لطبقة اجتماعية واقتصادية أدنى. والملاحظة الأخيرة، أن المواطنين السعوديين أكثر استخداماً للإنترنت من المقيمين العرب والآسيويين.

ونظراً إلى أن الوصول إلى الإنترنت يتم بصفة أساسية من المنازل، فمن الطبيعي توقع دخول معظم مستخدمي الإنترنت على الإنترنت بعد أوقات العمل الرسمية، ومن ثم فقد ذُكر أن وقت ذروة استخدام تمتد من الثامنة مساءً حتى الثانية عشر عند منتصف الليل، إذ يتصفحها خلال هذه الفترة قرابة نصف مستخدمي الإنترنت في المملكة 46%. كذلك، تعد الظهيرة من الفترات التي يكثر فيها استخدام الإنترنت، فذكر نحو 4 من كل عشرة مستخدمين 38% أنهم يستخدمون الإنترنت خلال هذه الفترة. وتعد فترة الظهيرة هي الفترة المفضلة لدى المستخدمين الذين تزيد أعمارهم على 55 سنة. توضح الدراسة أن واحداً من كل خمسة مستخدمين يلج إلى الإنترنت خلال الفترة الصباحية، أي من الساعة التاسعة صباحاً حتى الثانية عشرة ظهراً؛ فيما أظهرت الدراسة أن أقل الأوقات طلباً على الإنترنت هي الفترة الممتدة من الثانية عشرة ظهراً حتى الرابعة عصراً.

## محركات البحث الأكثر استخداماً

لا شك أن محرك البحث "جوجل" Google هو الأكثر استخداماً، إذ يستخدمه نحو 83% من مستخدمي الإنترنت الأفراد. وكانت شعبية "جوجل" ثابتة بين جميع الفئات العمرية، ذكورا وإناثا. ويأتي "جوجل" بمسافة بعيدة محرك البحث "ياهو" Yahoo بنسبة 13%. ويعد "ياهو" محرك البحث الآخر الوحيد الذي يتمتع بحصة معقول بين المستخدمين. ويبدو "ياهو" مفضلاً، بصفة خاصة، لدى الآسيويين والذين ينتمون إلى الطبقات الاجتماعية والاقتصادية الدنيا. أما محرك البحث "ام اس ان MSN"، فلا تزال نسبة استخدامه ضئيلة بين المستخدمين.

## المواقع المضيئة لخدمة البريد الإلكتروني الشخصي الأكثر استخداماً

ذكر نحو 32% من جميع مستخدمي الإنترنت الأفراد أنهم لا يمتلكون بريداً إلكترونياً شخصياً، ولذلك فهم لا يستخدمون أي من المواقع الإلكترونية المضيئة لمثل هذا النوع من الخدمة. وتزداد هذه النسبة بين النساء وأعضاء الطبقات الاجتماعية الدنيا. أما النسبة الباقية من المستخدمين، فتستخدم بصورة أساسية الموقع "هوتميل Hotmail" بنسبة استخدام تصل إلى الثلثين 67%؛ فيما يستخدم 16% منهم الموقع "ياهو Yahoo"، بينما لا يستخدم "غوغل Google GMAIL" و"ام اس ان MSN" سوى معدلات هامشية.

## معوقات استخدام الإنترنت

من الأسباب الرئيسية التي ذكرها الغير مستخدمين للإنترنت، كأسباب تحول دون استخدامهم لها ما يلي : عدم معرفتهم بطريقة استخدام الحاسب الآلي 34%؛ وعدم القدرة على تحمل التكاليف (أي عدم القدرة على تحمل تكاليف الاشتراك في خدمة الإنترنت أو شراء جهاز حاسب آلي لدعماً) (واحد من كل خمسة أشخاص، أو 19%)؛ وأن الأسرة لا تسمح بإدخال خدمة الإنترنت في البيت 8% فقط.

أما بالنسبة لشركات القطاع الخاص غير المتصلة بالإنترنت (نحو 17% 48% ممن الشركات المحلية والعالمية)، فكان السبب الرئيس 89% اعتقادهم بأن شركاتهم لا تحتاج إلى اتصال بالإنترنت.

وفي القطاع الصحي، كان السبب الأساسي لعدم وجود خدمة الإنترنت هو الاعتقاد بعدم الحاجة إلى الإنترنت 37%، ويزداد هذا الاعتقاد بين المؤسسات الخاصة عنه في مؤسسات القطاع الحكومي، ويسود بصورة أكبر بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وكان السبب الثاني لعدم وجود الخدمة، أن هذه الخدمة غير مسموح بها في مقر المستشفيات 29%؛ وتزداد هذه النسبة في المستشفيات العامة.

وبالنسبة لمؤسسات القطاع التعليمي التي لا يوجد بها خدمة انترنت (26% من هذه المؤسسات)، كانت أسباب عدم الإستخدام كالتالي: يرى ما نسبته 53% أن الاتصال بالانترنت ببساطة "غير ضروري لمدارسهم". ومن الأسباب المهمة الأخرى، عدم توفر أجهزة الحاسب الآلي 36%، ثم تكلفة الاتصال بالانترنت 11%، ثم احتمال إساءة استخدام الموظفين لها 15%.

أما بالنسبة لمؤسسات القطاع الحكومي، فإن حوالي ثلثها لا تتوفر لديها خدمة إنترنت حالياً. وترجع الأسباب الرئيسية لذلك إلي : عدم توفر خدمة الانترنت (بسبب صعوبات فنية تتعلق بعدم تمكن مقدمي الخدمة ISPs من توصيل هذه الخدمة إلى تلك المؤسسات)، وأن الإنترنت ليست ضرورية لنوع العمل الذي تؤديه تلك المؤسسات. وإلى حد ما أثرت بعض المخاوف المتعلقة بسوء استخدام الموظفين للانترنت، على حساب إنتاجيتهم .

### طرق الاتصال بالإنترنت

من بين المنازل التي توجد بها خطوط إتصال بالإنترنت، تعد حصص الاتصال عن طريق الخط الهاتفي Dial Up وتقنية خط المشترك الرقمي DSL، متقاربة؛ حيث يستخدم النوع الأول 44% والنوع 47% بسرعات تتراوح بين 128 كيلوبايت و 512 كيلوبايت في الثانية. أما النسبة الباقية، 9%، فتستخدم تقنيات أخرى للاتصال بالإنترنت.

تستخدم غالبية الشركات 69% تقنية DSL للاتصال بالانترنت بسرعات تتراوح بين 64 كيلوبايت إلى 2 ميغابايت في الثانية. أما سرعات توصيل خدمة الانترنت والتي تتراوح بين 128 كيلوبايت و 512 كيلوبايت فتعتبر هي السائدة بدرجة اكبر بنسب استخدام مشتركة تصل إلى 24%. أما بالنسبة لسرعات توصيل خدمة الانترنت والتي تتراوح بين 1 ميغابايت إلى 2 ميغابايت فاستخدامها قليل جداً، وبنسب تبلغ 5% إلى 1% على التوالي.

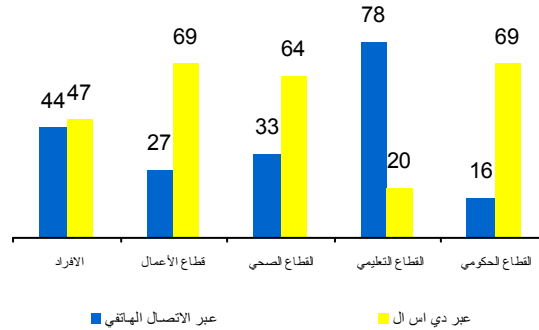
أسلوب توصيل خدمة الانترنت التقليدي "الاتصال الهاتفي Dial Up" يقتصر على نسب استخدام تبلغ 27%. بصورة عامة الشركات الكبيرة تفضل اختيار سرعات توصيل خدمة الانترنت الأسرع (أكثر من 265 كيلوبايت)، والعكس صحيح فإن الشركات الصغيرة تميل لاستخدام أسلوب توصيل خدمة الانترنت التقليدي "الاتصال الهاتفي Dial Up".

بالنسبة للقطاع الصحي، غالبية المستشفيات والعيادات 46% يتوفر بها خدمة الانترنت بسرعتي 265 و 512 كيلوبايت، في حين أن أسلوب توصيل الخدمة بتقنية "الاتصال الهاتفي Dial Up" تقتصر على 33% وهي مفضلة أكثر بواسطة المؤسسات الصغيرة. نجد أن استخدام الانترنت بالتقنية اللاسلكية تبلغ فقط 3% من هذه المؤسسات.

خلافاً لخدمة الانترنت المتوفرة في الشركات، فإن الغالبية العظمى 78% من توصيلات خدمة الانترنت المتوفرة في المدارس ما تزال تعتمد على تقنية الاتصال الهاتفي Dial Up، باستثناء الكليات والجامعات. أما نسبة استخدام خدمة الانترنت بتقنية DSL فتصل إلى 20%، والتقنية اللاسلكية 2% فقط.

إجمالاً، فإن أسلوب توصيل خدمة الانترنت بتقنية "دي اس ال DSL" هو الأكثر تفضيلاً، حيث تستخدمه 7 من أصل 10 مكاتب حكومية (رئيسية أو فرعية). أما أسلوب توصيل خدمة الانترنت بتقنية الاتصال الهاتفي Dial Up فتستخدمه

نسبة بسيطة تصل إلى 16% بين المكاتب الرئيسية، وبنسبة أكبر قليلا في الفروع. أما بالنسبة إلى النفاذ إلى الإنترنت عبر الأقمار الصناعية أو التقنيات اللاسلكية فلا يزال في مهده، ولا تزيد نسبته على 10%



رسم بياني : 6 أنواع الاتصال بالإنترنت

الأساس: كل المؤسسات التي تستخدم الإنترنت

## الأنشطة الإلكترونية

يستخدم الأفراد الإنترنت بطرق شتى عدا التصفح (الذي يعد أكثر الاستخدامات شيوعاً). وتتنوع هذه الأنشطة بين الاتصال (الذي يتمثل بصفة أساسية في إرسال واستقبال الرسائل عبر البريد الإلكتروني والمشاركة في المنتديات وغرف الدردشة)، وجمع المعلومات (التي تتعلق بصفة أساسية بالخدمات والأمور المتعلقة بالصحة)، والترفيه والتسلية (العاب الحاسب الآلي ومشاهدة الأفلام، بصفة أساسية) وتنزيل البرامج (خاصة الألعاب) وبين الأغراض التعليمية والأغراض التجارية (المعاملات المصرفية، بشكل رئيسي). ومن حيث الأهمية، يأتي الاتصال في المرتبة الأولى بالنسبة للمستخدمين بنسبة تصل إلى 77%، ويأتي ثانياً "جمع المعلومات" بنسبة 56%، ثم "الترفيه والتسلية" بنسبة 49%، و"تنزيل البرامج" بنسبة 48%، وتتوفر الخدمة الأخيرة غالباً عبر مواقع الكترونية متخصصة، ولا تزيد نسبة استخدام برمجيات الند للند peer-to-peer على 15% من الذين يقومون بعمليات التنزيل. أما الأنشطة التربوية والتعليمية، فيستخدم الإنترنت فيها 3 من كل 10 مستخدمين؛ بينما تأتي نسبة الذين يستخدمون الإنترنت لأغراض تجارية في المرتبة الأخيرة بنسبة 22% من جميع مستخدمي الإنترنت (ومعظمهم فوق 25 سنة)، حسبما ذكر الذين شملتهم الدراسة.

من ناحية أخرى، يركز مستخدمو الإنترنت في القطاع التجاري (أي مستخدمي الإنترنت الذي يلجؤون إلى الإنترنت من مكاتب الشركات التي يعملون بها) على الأمور المهنية أكثر من الأمور الشخصية. ولذلك فإن أكثر الأسباب شيوعاً لاستخدام الإنترنت في قطاع الشركات، هو "جمع المعلومات" بنسبة 84%، والاتصال بنسبة 74%، والأعمال بنسبة 71%، فضلاً عن التعامل مع المؤسسات والإدارات الحكومية المختلفة.

أما بالنسبة لمستخدمي الانترنت في المؤسسات الصحية، فإنها تستخدم بشكل أساسي للحصول على معلومات تتعلق بالخدمات المختلفة المتوفرة 43%، وفي الحصول على المعلومات والاتصال مع مؤسسات وإدارات حكومية بنسبة 67%، ولأغراض استقبال وإرسال البريد الإلكتروني e-mails بنسبة 41%، ومن حين لآخر لقراءة الصحف بنسبة 24%.

مستخدمو الانترنت في المؤسسات التعليمية تقل أنشطتهم وذلك لأنهم يستخدمونها بصورة رئيسية في الحصول على معلومات حول مؤسسات وإدارات حكومية أو للتواصل معها بنسبة 58%، ولأغراض استقبال وإرسال البريد الإلكتروني e-mails بنسبة 64%، وكذلك للأغراض التعليمية بنسبة 38%.

موظفو القطاع الحكومي يؤدون أنشطة متنوعة ترتبط بكثرة استخدامهم للانترنت وذلك مثل الاتصال Communication (بصورة رئيسية استقبال وإرسال البريد الإلكتروني e-mails) بنسبة 74%، وتجميع معلومات (بصورة رئيسية للحصول على معلومات تتعلق بالخدمات التي تهتمهم) بنسبة 73%، ولأداء الأعمال التجارية Business (بدرجة كبيرة لأداء الخدمات البنكية مباشرة على شبكة الانترنت On-line Services) بنسبة 41%، ولأغراض التسلية والترفيه (بصورة رئيسية تحميل كتب ومجلات ومواد إعلامية) بنسبة 23%. بموازاة ذلك فإن نسبة كبيرة منهم 71%، ذكروا في الدراسة أنهم يستخدمون الانترنت للتعامل (إيداع وإستلام مستندات أو تعبئة نماذج طلبات أو لأداء متطلبات أي معاملات) مع الإدارات الحكومية الأخرى، في حين نجد أن 6 من أصل 10 استخدموا الانترنت بدواعي "التصفح Browsing".

الأساس	الأفراد	الأعمال	الصحة	التعليم	الحكومة
جمع المعلومات	933	410	51	519	66
الاتصال	56	84	78	57	73
الأعمال التجارية	77	74	55	76	74
الترفيه والتسلية	22	71	35	7	74
	49	-	24	20	23

جدول 5: الأنشطة المباشرة على شبكة الانترنت

## المتصفح

يعد متصفح المواقع الإلكترونية "انترنت إكسبلورر Internet Explorer" هو المتصفح المسيطر في المملكة العربية السعودية؛ حيث تصل نسبة استخدامه إلى 90% بين المستخدمين الأفراد أو في الشركات الخاصة أو مؤسسات قطاعات الصحة والتعليم والحكومة. يليه المتصفح "نيت سكيب Netscape"؛ بينما يعد استخدام المتصفحات موزيلا وفيرفوكس وأوبرا ضعيف جداً.

## الانترنت المتنقل (Mobile Internet)

لا تزال خدمات الانترنت المتنقل (MICS) غير منتشرة بالقدر الكافي في المملكة العربية السعودية. فعلى الرغم من الانتشار الكبير للهواتف المتنقلة، إلا إن نسبة استخدام الأفراد والمؤسسات لتقنية الانترنت المتنقلة ما زالت أقل من 10%.

من بين جميع الأفراد، تبين أن نسبة ضئيلة لا تتجاوز 8% منهم سبق لها استخدام خدمات الإنترنت المتنقلة (أي الخدمات التي تسمح لهم بالوصول إلى الإنترنت عن طريق الهاتف المتنقل، مثل تقنية GPRS والجيل الثالث 3G، وتقنية واي ماكس WIMAX، وتقنية HSDPA). وبالمقارنة مع الفئات الأخرى، يعد الذين تزيد أعمارهم على 55 سنة، والنساء، وأهل المنطقة الجنوبية هم الأقل احتمالاً أن يصبحوا من مستخدمي الإنترنت المتنقلة.

من بين أولئك الذين استخدموا تقنية الإنترنت المتنقلة، 54% يعتبرونها من الأساليب البديلة للأسلوب التقليدي للحصول على خدمة الإنترنت (أي الاتصال عبر جهاز حاسب آلي وخط هاتفي)، ذلك أنه يعد أفضل من حيث السرعة والإتاحة. وتستخدم النسبة المتبقية منهجيات، تعتمد على مكان الاستخدام وسهولة الاتصال والغرض منه.

ويعد الوضع متماثلاً في الشركات الخاصة والمؤسسات الحكومية والقطاع الصحي بالنسبة إلى استخدام الإنترنت المتنقلة، حيث تبلغ نسبة مستخدميها 8% و5% و4% في هذه القطاعات على التوالي. وتزداد هذه النسبة بين المستخدمين في الشركات الكبرى العاملة في قطاعات تقنية المعلومات والاتصالات والنفط والغاز. من بين جميع مستخدمي الإنترنت المتنقلة الذين تم تناولهم بالدراسة، ذكرت أربع من كل عشر شركات ومؤسسات حكومية، وكذلك نسبة 25% من المؤسسات الصحية أنها تستخدم هذه الخدمة كطريقة بديلة وجودية الخدمة (كما هو الحال بالنسبة إلى الأفراد) أولاً، وثانياً لاعتبارات التكلفة (حيث تعد تكلفة استخدامها أقل).

## الرضا عن خدمة الإنترنت

إجمالاً، يعد مستوى رضا المستخدمين عن خدمة الإنترنت، الذي كشفت عنه الدراسة، يعد معقولاً، حيث قدم ثلثا المشتركين درجات إيجابية عن مستوى الرضا؛ فيما أعرب 11% فقط عن عدم رضاهم عن مستوى الخدمة. ويبدو مستخدمي الإنترنت عن طريق خدمة DSL (باستثناء الذين يشتركون في الخدمة البطيئة (64 كيلوبايت) أكثر رضا من مستخدمي الإنترنت عن طريق الاتصال الهاتفي Dial Up. وتعتبر هذه الآراء منطقية لان عدم الرضا يرتبط أساساً ببطء توفر الخدمة. وكذلك وجد أن الإناث أكثر رضا من الذكور (ربما لأنهم أقل طلباً على المستوى العام). وبخلاف سبب بطء سرعة توفر خدمة الإنترنت (68% من غير الراضين عن الخدمة)، اشتكى مستخدمي الإنترنت من ارتفاع تكلفة الخدمة (30%) وانقطاع الاتصال (22%).

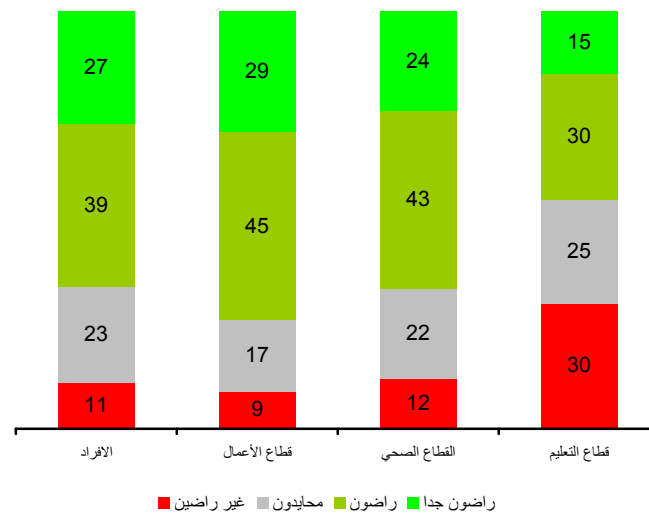
أما بالنسبة لشركات القطاع الخاص، فالرضا عن مستوى خدمة الإنترنت يصل إلى نسب معقولة: 66% بين مستخدمي الإنترنت عن طريق الاتصال الهاتفي Dial Up، و73% بين مستخدمي الإنترنت عن طريق تقنية دي اس ال DSL. أما بالنسبة لعدم الرضا - بين الذين ذكروا ذلك فيما يتعلق باستقبال خدمة الإنترنت فتتصل النسبة إلى 12% بالنسبة مستخدمي الإنترنت عن طريق الاتصال الهاتفي Dial Up، و9% بين مستخدمي الإنترنت عن طريق تقنية دي اس ال DSL.

وكما هو الحال بالنسبة إلى الأفراد، كان السبب الرئيسي لعدم الرضا بين مستخدمي الشركات ببطء السرعة، ثم انقطاع الخدمة على نحو متكرر.

وينطبق الحال، بنسبة أكثر أو أقل، على المؤسسات الصحية؛ حيث ذكر ثلثا هذه المؤسسات 67%، من دون تباين كبير بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة في القطاعين الخاص والعام، أنهم ارضين عن خدمة الانترنت، في حين اقتصر عدم الرضا على 12% منهم. وينشأ عدم الرضا، حسب الدراسة، عن بطء السرعة وانقطاع الخدمة وارتفاع التكلفة.

أما الوضع في مؤسسات القطاع التعليمي، فمختلف: حيث بلغ الرضا بينها 45% فقط؛ في حين بلغت نسبة عدم الرضا 30%، بسبب بطء الخدمة 77% وتكرار انقطاع الخدمة 28%، وارتفاع التكلفة 10%. وتظل مستويات الرضا بين مختلف الفئات الفرعية متشابهة.

أما بالنسبة للقطاع الحكومي، فهناك وجهتا نظر متباينتين: وجهة نظر ايجابية، بلغت فيها نسبة الرضا 64% من بين مشتركي خدمة الانترنت عن طريق تقنية DSL، ونسبة عدم الرضا 10%، والنسبة المحايدة 13% بالنسبة إلى مشتركي الانترنت عن طريق الاتصال الهاتفي Dial Up. وكما يتضح من مستويات الرضا أعلاه، تلعب السرعة دورا مهما، ويثبت أنها السبب المحدد في مستوى الرضا، ثم يتبعها الانقطاع المتكررة.



رسم بياني : 7 مستويات الرضا عن الخدمة

\* يبلغ مستوى الرضا 'راضون جدا' و 'راضون إلى حد ما' في المملكة 70%، لأن أساس القبول في المملكة مرتفع جدا بسبب عامل التقدير (لأسباب ثقافية). المصدر: دراسات نيلسون في المملكة.

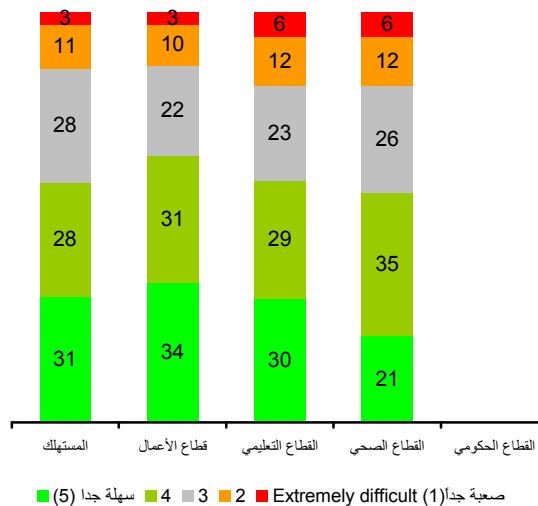
## سهولة الاشتراك في خدمة الانترنت

إجمالاً، فإن غالبية مشتركي الانترنت الأفراد الذين يستخدمون تقنية النطاق العريض Broadband (58%) يرون أنه من السهل الحصول على الخدمة. وعلى النقيض، يرى نحو 14% أن عملية الحصول على هذه الخدمة صعب جداً. لم تسجل انحرافات مهمة في هذه الآراء بين المجموعات الفرعية الديموغرافية المختلفة.

ويعد حصول الشركات الخاصة على إتصال يعتمد على تقنية النطاق العريض أسهل من حصول المنازل عليه؛ حيث أكد 65% من الشركات الخاصة التي تمتلك إتصال إنترنت سهولة حصولهم على إتصال يعتمد على تقنية النطاق العريض. ومن ناحية أخرى، يرى 13% فقط من هذه الشركات صعوبة ذلك؛ فيما جاءت آراء النسبة المتبقية، 22%، في الوسط.

ترى نسبة 56% من مؤسسات القطاع الصحي و59% من مؤسسات القطاع التعليمي أن من سهل جداً الحصول على خدمة الانترنت بتقنية النطاق العريض؛ في حين ترى 18% و17% من هذه المؤسسات على التوالي صعوبة ذلك. وتعد النسب المذكورة أعلاه ثابتة بين فئات المؤسسات الصحية المختلفة، بينما ترى المؤسسات التعليمية التي تضم أكثر من 500 موظف أن الحصول على هذه الخدمة أسهل من المؤسسات الكبيرة.

وتعد الصورة في مؤسسات القطاع الحكومي مماثلة، حيث يرى أربعة من كل عشرة من مستخدمي الانترنت عن طريق النطاق العريض سهولة الحصول على الخدمة، في حين يرى 22% صعوبة ذلك.



رسم بياني : 8 سهولة الاشتراك في خدمة الانترنت

## التكلفة

فيما يخص تكلفة الخدمة، كانت آراء مستخدمي الانترنت عن طريق تقنية النطاق العريض متباينة، حيث أفاد ثلاثة من كل عشرة مستخدمين أن الرسوم باهظة، وترى النسبة نفسها أن الرسوم مناسبة ويمكن تحملها، فيما جاءت آراء النسبة الباقية 40% في الوسط بين هذين الرائيين . والانقسام المذكور في الآراء لا يمثل انحرافات شديدة داخل المجموعات السكانية الفرعية.

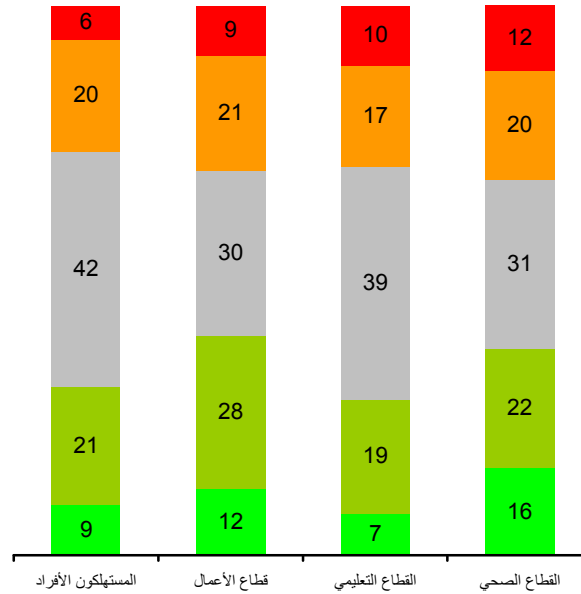
في القطاع الصحي، بلغت نسبة المستخدمين الذين يرون أن رسوم خدمة الانترنت مناسبة اقل من ثلث 3/1 (31%)، في حين رأى حوالي 27% أن الرسوم باهظة.

كانت نسبة الذين يرون أن التكاليف مناسبة جدا أقل من الثلث بقليل 31%؛ بينما يعتقد 25% تقريبا أن الرسوم مرتفعة جدا.

وكذلك، ينظر ربع المؤسسات التعليمية 25% نظرة إيجابية إلى التكلفة؛ فيما تنظر نسبة قريبة منها 27% نظرة سلبية لها. وتسود هذه الآراء، بدرجة تزيد أو تقل، بين أنواع هذه المؤسسات جميعا.

أما في الشركات الخاصة، كانت الآراء ايجابية حول سعر الخدمة بنسبة 43% ، في حين بلغت نسبة من يرون خلاف ذلك 28%، ويقف 29% موقفا وسطا بين الرائيين ، علما بأن الآراء حول رسوم خدمة الانترنت لم تختلف بتباين حجم الشركات .

وأخيرا نجد في مؤسسات القطاع الحكومي أن الآراء سلبية حول التكلفة، حيث أن 4 من أصل 10 مؤسسات لديها خدمة انترنت ، ترى أن الأسعار باهظة . في حين رأى 15% أن رسوم خدمة الانترنت مناسبة ويمكن تحملها .



مناسبة جدا 2 3 4 باهظة

### رسم بياني 1 الآراء حول رسوم الخدمة

الأساس: كل مستخدمي الانترنت

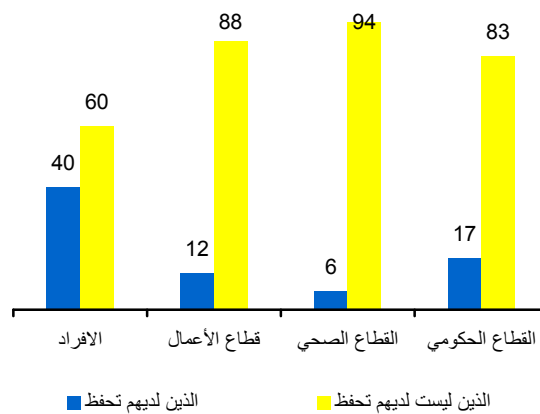
### الهموم المتعلقة بخدمة الانترنت Concerns

كان لكل 4 من أصل 10 أفراد يستخدمون الانترنت تحفظ على أسلوب ترشيح المعلومات (إما أنه أقل من اللازم أو أنه أكثر من اللازم) ، وتزداد هذه النسبة بين النساء 45% عن الرجال 36%؛ كما تزداد بين المستخدمين من فئات الطبقات الاجتماعية العليا وكذلك بين المستخدمين الناشئة والشباب بنسبة تصل إلى 46% وخاصة بين الذين تتراوح أعمارهم بين 15-24 سنة.

أما بالنسبة لمستخدمي الانترنت في الشركات، ذكر 12% منهم فقط أن لديهم تحفظ على ترشيح المعلومات (إما أنه أقل من اللازم أو أنه أكثر من اللازم)، في حين أشار 9 من كل 10 إلى أنه ليس لديهم تحفظ على أسلوب الترشيح.

ويكاد يكون التحفظ على خدمة الترشيح معدوما في مؤسسات القطاع الصحي، حيث لم تزد نسبة الذين رأوا أن لديهم تحفظ على 6% من مستخدمي الانترنت في هذه المؤسسات. وتوجد هذه النسبة في مؤسسات القطاع الصحي، العامة والخاصة.

وعلى خلاف الحال السائد في القطاع الصحي، حيث لا يوجد تحفظ كبير على خدمة الترشيح، ذكرت نسبة 17% من مؤسسات القطاع الحكومي، التي تستخدم خدمة الانترنت، أن لديها تحفظ على الخدمة (إما أنه أقل من اللازم أو أنه أكثر من اللازم).



رسم بياني 2 الآراء حول خدمة ترشيح المعلومات

الأساس: كل مستخدمي الانترنت

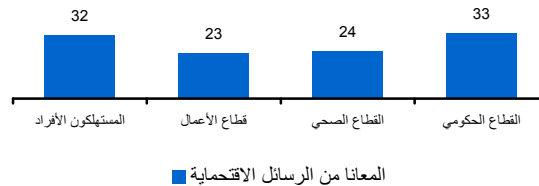
## الرسائل الاقتحامية

بصورة عامة يرى 32% من مستخدمي الانترنت الأفراد أنهم يعانون من استقبال رسائل بريد اقتحامية emails Spam. وكما ذكروا فان حوالي 19% من الرسائل التي تصل إلى بريدهم الالكتروني تصنف على أنها من هذا النوع. ويرى حوالي 8% من هؤلاء المستخدمين أنها تمثل خطر حقيقي لأنها تشغل نصف 50% حجم صندوق بريدهم الالكتروني. تزداد هذه النسبة بين المستخدمين الناشئة والشباب وكذلك بين الرجال أكثر من النساء، ما يجعل العلاقة مباشرة بين كثرة استخدام الرسائل الاقتحامية وبين كثرة استخدام الانترنت.

وتعتبر تجربة التعامل مع الرسائل الاقتحامية بين الشركات الخاصة أحسن حالا، حيث ذكر 23% منهم فقط أنهم يستطيعون التعرف على الرسائل الاقتحامية في صناديق بريدهم الالكتروني. وتزداد هذه النسبة في شركات قطاع النفط والغاز، كما يبدو أنها تزداد بازدياد حجم الشركة. ويرى الذين يستقبلون الرسائل الاقتحامية أنها تمثل في المتوسط 24% من الرسائل التي يستقبلونها. غير أن هذه النسبة ترتفع إلى مستويات خطيرة (50% أو أكثر) بالنسبة إلى نحو 15% من هذه الشركات.

وكذلك تستقبل (24%) من مؤسسات القطاع الصحي، التي لديها اتصال بالإنترنت، رسائل اإقتحامية، تزداد هذه النسبة في مؤسسات القطاع الخاص (27%) عنها في المؤسسات الحكومية (17%). وتمثل هذه الرسائل في المتوسط (10%) من الحجم الكلي للرسائل التي تستلمها هذه المؤسسات الصحية.

تتضاعف هذه النسب بالنسبة لمؤسسات القطاع الحكومي، حيث أن ثلث 3/1 هذه المؤسسات التي لديها خدمة إنترنت ذكرت أنها تستقبل رسائل لا طائل منها SPAM email. هذه النسبة المذكورة تختلف باختلاف المؤسسة والمنطقة، ولكن متوسط النسبة لمثل هذا النوع من الرسائل SPAM email يمثل (28%) من إجمالي الرسائل المستلمة لمثل هذه المؤسسات في يوم عمل عادي.



رسم بياني 3 المعاناة من الرسائل الإقتحامية

## المواقع الإلكترونية والتجارة الإلكترونية

### إمتلاك مواقع الكترونية

تمتلك 4 من كل 10 شركات خاصة (39%) مواقع الكترونية لها على شبكة الإنترنت. وتزداد هذه النسبة بصفة خاصة في شركات قطاع النفط والغاز لتصل إلى (62%)، وفي شركات قطاع التصنيع تبلغ النسبة (55%). كما هو متوقع، فإن امتلاك مواقع الكترونية يرتبط ارتباطاً مباشراً بحجم الشركات، فتصل إلى ذروة مستوياتها (64%) في الشركات الكبيرة وتندنى إلى أدنى مستوياتها (22%) بين الشركات الصغيرة.

تعد نسبة امتلاك مواقع الكترونية بين مؤسسات قطاع التعليم مماثلة لتلك المسجلة بين الشركات الخاصة (38%)، وترتفع هذه النسبة بين الكليات والجامعات. وكذلك، يعتمد امتلاك مواقع الكترونية على حجم مؤسسة التعليم ذات الصلة، حيث تصل نسبة امتلاك مواقع الكترونية بين المؤسسات التعليمية الكبيرة إلى (58%).

من ناحية أخرى، تندنى نسبة امتلاك مواقع الكترونية بين مؤسسات القطاع الصحي إلى (20%) والغالبية العظمى من هذه النسبة لدى المؤسسات الخاصة المتوسطة والكبيرة.

وعلى جانب آخر، سُجلت أعلى نسبة امتلاك مواقع الكترونية بين المؤسسات الحكومية، حيث بلغت 6 من بين كل 10 مؤسسات حكومية تستخدم خدمة الانترنت. وبحسب مؤشرات الدراسة الحالية، تعد منطقة الرياض أكثر المناطق امتلاكاً للمواقع الالكترونية بمستويات تزيد كثيراً من غيرها من مناطق المملكة الأخرى.

قطاع الأعمال	قطاع الصحة	قطاع التعليم	القطاع الحكومي
410	51	196	66
39%	26%	41%	64%

جدول 1 امتلاك مواقع الكترونية

الأساس: كل مستخدمى الانترنت.

تُستخدم نسبة كبيرة من مواقع الشركات الخاصة الالكترونية (82%) بصورة رئيسية لتوفير معلومات عن تلك الشركات؛ وكذلك في توفير خدمة البريد الالكتروني (73%) وتقديم معلومات تتعلق بأنشطة وفعاليات الشركة (48%).

أما المستشفيات والمراكز الصحية التي تمتلك مواقع الكترونية، فتقدم بصفة أساسية خدمة البريد الإلكتروني ومعلومات عن تلك المؤسسات ومعلومات عن كيفية الاتصال بها وتقديم خدمات التسجيل.

وكما هو متوقع، ترتبط معظم الخدمات التي توفرها المواقع الالكترونية للمؤسسات التعليمية بالخدمات التي تقدمها المدرسة نفسها. ولذلك، فإن (69%) من هذه المواقع توفر معلومات عن المدارس، و(58%) منها تستخدم كمنصات للمنتديات، و(44%) لتقديم خدمات التسجيل؛ بينما تقدم (49%) من هذه المواقع خدمة البريد الإلكتروني.

وبالنسبة للمؤسسات الحكومية، فإن الغالبية (95%) من تلك المؤسسات (التي تمتلك مواقع الكترونية خاصة بها) تستخدمها لتقديم معلومات عنها؛ إضافة إلى خدمات أخرى مثل الأخبار ذات العلاقة (68%) وأرقام الاتصال (55%) وخدمة البريد الإلكتروني (48%) ومعلومات عن الأنشطة والفعاليات التي تقدمها (45%).

قطاع الأعمال	القطاع الصحي	القطاع التعليم	القطاع الحكومي
160	*10	196	40
82	90	69	95
73	80	49	48
48	-	-	45
30	-	-	-
28	30	-	68

إعلانات/مؤتمرات إلكترونية	7	30	-	8
منتديات إلكترونية	-	-	58	-

جدول 2 الخدمات المقدمة عبر المواقع الإلكترونية

الأساس: كل القطاعات التي تمتلك مواقع إلكترونية مضيضة

\* مؤسسات صحية صغيرة

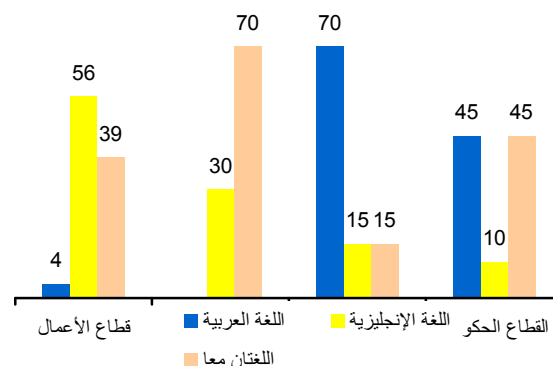
## لغات المواقع الإلكترونية

تستخدم غالبية الشركات الخاصة (56%) التي تمتلك مواقع إلكترونية اللغة الإنجليزية وحدها؛ وتستخدم (40%) تقريبا من هذه الشركات اللغة العربية واللغة الإنجليزية، مما يجعل اللغة الإنجليزية هي اللغة السائدة فعليا في المواقع الإلكترونية.

وخلافا للشركات الخاصة، تستخدم غالبية المؤسسات التعليمية (70%) اللغة العربية وحدها في مواقعها الإلكترونية؛ وتستخدم نسبة (15%) منها اللغتين العربية والإنجليزية معاً؛ فيما تستخدم (15%) اللغة الإنجليزية وحدها.

أما بالنسبة للمواقع الإلكترونية التابعة لمؤسسات القطاع الصحي، فتعد اللغة الإنجليزية ضرورة، فمن بين العدد القليل من المستشفيات والعيادات (وخاصة، التابعة للقطاع الخاص)، تستخدم 7 من كل 10 مؤسسات اللغتين العربية والإنجليزية معاً؛ فيما تستخدم النسبة المتبقية من المؤسسات الصحية التي تمتلك مواقع إلكترونية اللغة الإنجليزية فقط.

ويستخدم نصف المواقع الإلكترونية التابعة للمؤسسات الحكومية تقريبا (45%) اللغة العربية فقط، فيما تستخدم نسبة مماثلة من تلك المواقع اللغتين العربية والإنجليزية معاً. وعلى الرغم من ذلك، فإن ثمة نسبة بسيطة من المؤسسات الحكومية (10%) تستخدم اللغة الإنجليزية وحدها في مواقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت.



رسم بياني 4 لغات المواقع الإلكترونية

الأساس: كل المؤسسات التي تمتلك مواقع الكترونية

## الوعي بالتجارة الالكترونية

يمتلك المستخدمون الأفراد (بغض النظر عن كونهم من مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي أو الانترنت أو لا) قدراً معقولاً من المعلومات عن التجارة الالكترونية e-commerce؛ حيث أكد (43%) منهم معرفتهم لهذا المفهوم؛ فيما ارتفعت النسبة إلى (56%) بعد تذكيرهم أثناء المقابلة. وتخفض مستويات المعرفة بالتجارة الالكترونية نسبياً بين الذين تزيد أعمارهم على 55 سنة و الذين ينتمون للطبقات الاجتماعية والاقتصادية الدنيا والنساء.

## تعاملات التجارة الالكترونية

لا يقوم بتنفيذ التجارة الإلكترونية من بين الشركات الخاصة سوى نسبة ضئيلة، لا تتجاوز (9%) (في هذه الحالة، ولدواعي هذه الدراسة، يقصد بكلمة "تنفيذ التجارة الإلكترونية" قيام تلك الشركات بتصميم مواقع الالكترونية تقدم خدمات التجارة الإلكترونية).

ترتفع النسب المذكورة أعلاه قليلاً بين شركات قطاع التصنيع. ومن ناحية أخرى، وجد أن الشركات الكبيرة والمتوسطة تتعامل عن طريق التجارة الالكترونية. من بين هذه الشركات الخاصة التي تمارس أسلوب التجارة الالكترونية، وجد أن ثلاثة أرباعها (73%) تقوم ببيع منتجاتها / خدماتها عبر شبكة الانترنت. ووجد أن تنفيذ التجارة الالكترونية بين مؤسسات القطاع الحكومي متدنياً (3%)، حيث لا يمارسها سوى عدد قليل من الشركات في الرياض ومكة.

وتبين من الدراسة أن مستويات استخدام التجارة الإلكترونية من قبل الأفراد لأغراض الشراء متدنية جداً، إذ أكد (6%) فقط من الذي لديهم معرفة عن فكرة التجارة الالكترونية أنهم لم يشتروا قط عبر شبكة الانترنت.

ويبرر غالبية الأفراد المستخدمين للانترنت عدم شرائهم أي منتج عبر شبكة الانترنت بأسباب عدة منها: عدم الثقة، أي اعتقادهم أن الشراء عبر شبكة الانترنت غير آمن، وهذا هو السبب الرئيس لعدم قيامهم بالشراء عبر شبكة الانترنت (29%). إضافة إلى ذلك، ما زال عدد كبير من المستهلكين الذين يستخدمون خدمة الانترنت غير مقتنعين بالمزايا النسبية للتسوق عبر الانترنت. ومن ثم فإن (27%) منهم يدعي أن "كل ما يحتاجونه، يجدونه بسهولة خارج الإنترنت، ولذلك فلا حاجة للشراء عبر الانترنت" كذلك، أعربت شرائح بسيطة عن عدم إيمانها بفكرة التجارة الالكترونية من أساسها (7%) ، وأبدت شكوكها في جودة السلع التي يتم شراؤها عبر شبكة الانترنت (5%) وزعمت أنها لا تستطيع شراء أشياء قبل معاينتها وفحصها (8%). وكان رأي الخبراء أن ثمة صناعات معينة سوف تتجه أكثر إلى التجارة الإلكترونية.

## ملخص النتائج

### قطاع الأفراد

#### بيانات موجزة عن أجهزة الحاسب الآلي

المملكة العربية السعودية		
43%		امتلاك جهاز الحاسب الآلي في المنزل (بالنسبة إلى عدد السكان)
88%	مكتبي	نوع جهاز الحاسب الآلي (بين مالكي أجهزة الحاسب الآلي)
46%	محمول	
1%	جهاز مساعد رقمي	
64%	ويندوز اكس بي "هوم Home"	أنظمة التشغيل المستخدمة (بين مالكي أجهزة الحاسب الآلي)
23%	ويندوز اكس بي "بروفيشنال Professional"	
11%	ويندوز 2000	
3%	ويندوز فيستا Vesta	
2%	ويندوز "مي Me"	
1%	ماكنتوش	
70%	اللغة العربية	اللغات المستخدمة في أنظمة التشغيل (بين مالكي أجهزة حاسب آلي)
12%	اللغة الانجليزية	
18%	اللغتان معا (العربية والانجليزية)	
15%	ام اس اوفيس	تدريب الأفراد على تقنية معلومات (بين مالكي أجهزة الحاسب الآلي)
7%	لغات البرمجة	
7%	البرامج المحاسبية	
7%	إدارة قواعد البيانات	
5%	تصميم مواقع الكترونية	
70%	لم يحصلوا على تدريب	
91%	في المنزل - البيت	مكان استخدام جهاز الحاسب الآلي (بين مالكي أجهزة الحاسب الآلي)
34%	في مكان العمل	
15%	مقاهي انترنت	

%6	بيت الأهل / الأصدقاء	أسباب عدم استخدام أجهزة الحاسب الآلي (بين غير المستخدمين)
%5	مكان الدراسة	
%56	لا أعرف طريقة الاستعمال	
%23	لا أتحمل التكاليف	
%12	لا اعلم غرض وفائدة الاستخدام	

### الإنترنت

%30.5		نسبة الذين يستخدمون الإنترنت (بالنسبة إلى إجمالي عدد السكان)
32%		نسبة المنازل المتصلة بالإنترنت
%15	النطاق العريض	نوع الإرتباط بخدمة الإنترنت
%0.3	مودم كبلني	
%0.03	ISDN	
%14	خط هاتفي Dial-up	
%56	على الأقل مرة في اليوم	تكرار استخدام الإنترنت (بين مستخدمي الإنترنت)
%38	على الأقل مرة في الأسبوع وليس يوميا	
%5	على الأقل مرة في الشهر وليس أسبوعيا	
%1	اقل من مرة في الشهر	
%90	انترنت إكسبلورر	استخدام متصفح مواقع الكترونية (بين مستخدمي الإنترنت)
%5	نيت سكيب	
%5	أوبرا	

5%	اللغة العربية 10% - 25%	مواقع الكترونية باللغة العربية تمت زيارتها وتصفحها (بين مستخدمي الانترنت)
7%	اللغة العربية 26% - 50%	
15%	اللغة العربية 51% - 75%	
54%	اللغة العربية 76% - 100%	
19%	معظمها باللغة الانجليزية	
66%	راضون	الرضا عن خدمة الانترنت (بين مستخدمي الانترنت)
11%	غير راضين	
26%	مكلفة	الآراء حول رسوم خدمة الانترنت
30%	مناسبة	
40%	التحفظ على خدمة الترشيح (بين مستخدمي الانترنت)	
32%	استقبال رسائل البريد الإلكتروني الإقتحامية (بين مستخدمي الانترنت)	
34%	لا اعرف طريقة الاستخدام	أسباب عدم استخدام الإنترنت (اعتماداً على آراء من لا يستخدمون الإنترنت)
19%	لا يمكن تحمل التكاليف	
12%	غير متوفر	
43%	المعرفة والإلمام	التجارة الالكترونية
6%	سبق لهم الشراء أو البيع عبر الانترنت	
49%	المعرفة والإلمام	التعليم الإلكتروني
5%	استخدام التعليم الإلكتروني (بين المجيبين الذين لديهم معرفة بالتعليم الإلكتروني)	

## مؤسسات قطاع الأعمال

### بيانات موجزة تتعلق بأجهزة الحاسب الآلي Computers

Saudi Arabia المملكة العربية السعودية		
76%		نسبة استخدام أجهزة الحاسب الآلي في قطاع الشركات
99%	مكتبي	نوع جهاز الحاسب الآلي (في الشركات التي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي)
37%	محمول	
17%	مساعد شخصي رقمي	
50%	ويندوز اكس بي "هوم"	أنظمة التشغيل المستخدمة (بين الشركات التي تستخدم أجهزة حاسب آلي)
49%	ويندوز اكس بي "بروفيشنال"	
12%	ويندوز مي/ويندوز 2000	
70%	غير ذات صلة بمهام الشركة الرئيسية	أسباب عدم استخدام أجهزة حاسب آلي (بين الشركات التي لا تستخدم أجهزة حاسب آلي)
22%	الموظفون لا يعرفون طريقة الاستعمال	
13%	لا توجد ميزانية كافية لشرائها	

## الإنترنت

52%		نسبة الشركات التي تستخدم الإنترنت
71%	النطاق العريض / دي إس إل	نوع الإرتباط بالإنترنت (بين الشركات التي تستخدم الإنترنت)
27%	عن طريق الخط الهاتفي <b>Dial-up</b>	
96 %	انترنت إكسبلورر	استخدام متصفح المواقع الالكترونية (بين الشركات التي تستخدم الإنترنت)
4 %	نيت سكيب	
8%		نسب الموظفين الذين يستخدمون تقنية "موبايل إنترنت"
66%	راضون	الرضا عن خدمة الإنترنت (بين الشركات التي تستخدم الإنترنت)
13%	غير راضين	
30%	مرتفعة	الآراء حول رسوم خدمة الإنترنت (بين الشركات التي تستخدم الإنترنت)
40%	مناسبة	
12%	التحفظ على خدمة الترشيح (بين الشركات التي تستخدم الإنترنت)	
23%	استقبال الرسائل الإقتحامية (بين الشركات التي تستخدم الإنترنت)	
39%	الشركات التي لديها مواقع الكترونية خاصة بها	
9%	نسب الشركات التي تنوي تنفيذ التجارة الالكترونية	التجارة الالكترونية

## القطاع الصحي

### أجهزة الحاسب الآلي

95 %	نسبة استخدام أجهزة الحاسب
------	---------------------------

		الآلي في مؤسسات القطاع الصحي
100%	مكتبي	نوع جهاز الحاسب الآلي (بين مؤسسات القطاع الصحي)
16%	محمول	
7%	مساعد رقمي شخصي	
62%	ويندوز اكس "بي هوم"	أنظمة التشغيل المستخدمة (اعتماداً على مؤسسات القطاع الصحي التي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي)
42%	ويندوز اكس بي "بروفيشنال"	
9%	ويندوز مي Windows ME	
42%	اللغة العربية	اللغات المستخدمة في أنظمة التشغيل (اعتماداً على مؤسسات القطاع الصحي التي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي)
10%	اللغة الانجليزية	
48%	اللغتان معاً (العربية والانجليزية)	

#### الانترنت

37 %		نسبة مؤسسات القطاع الصحي التي تستخدم الانترنت
33%	الخط الهاتفي Dial-up	نوع الاتصال بالانترنت
64%	النطاق العريض	
3%	أخرى	
37%	ليس لها فائدة للعمل	معوقات استخدام الانترنت
29%	غير مسموح بها	
10%	لا يعرف الموظفون كيفية	

	استعمالها	
%6	لا يمكن تحمل تكاليفها	
%94	انترنت إكسبلورر	استخدام متصفح المواقع الالكترونية
%4	نيت سكيب	
%2	أوبرا	
20%		مؤسسات صحية تمتلك مواقع الكترونية خاصة بها
%67	راضون	الرضا عن خدمة الانترنت
%12	غير راضين	
6%		التحفظ على خدمة الترشيح
%32	عالية	رسوم خدمة الانترنت
%38	مناسبة	

## القطاع التعليمي

### أجهزة الحاسب الآلي

<b>%99</b>		نسبة امتلاك أجهزة الحاسب الآلي ر بين المؤسسات التعليمية	
%100	مكتبي	نوع جهاز الحاسب الآلي (بين المؤسسات التي تمتلك أجهزة الحاسب الآلي)	
%15	محمول		
%10	خادم		
18	مؤسسات مرحلة رياض الأطفال	متوسط أعداد أجهزة الحاسب الآلي حسب نوع المؤسسة التعليمية (بين المؤسسات التي تمتلك أجهزة الحاسب الآلي)	
18	مؤسسات المرحلة الابتدائية		
32	مؤسسات المرحلة الثانوية		
121	الكلية		
%56	مؤسسات المرحلة الجامعية		
%35	ويندوز اكس بي "هوم"		أنظمة التشغيل المستخدمة (حسب مؤسسات القطاع الصحي التي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي)
%21	ويندوز اكس بي "بروفيشنال"		
%2	ويندوز 2000		
%100	أخرى		
<b>58%</b>		التدريب على تقنية المعلومات	

### الإنترنت

<b>%74</b>	نسبة مؤسسات القطاع التعليمي التي تستخدم الإنترنت
------------	--

22%	النطاق العريض	نوع الاتصال بالانترنت (بين مؤسسات القطاع التعليمي التي تستخدم الانترنت)
78%	عن طريق الخط الهاتفي Dial-up	
64%	إرسال واستقبال البريد الالكتروني	الأنشطة الرئيسية على شبكة الانترنت (بين مؤسسات القطاع التعليمي التي تستخدم الانترنت)
58%	التعامل مع الدوائر الحكومية إلكترونياً	
52%	الحصول على معلومات من إدارات حكومية	
25%	تصفح الانترنت	
91%	انترنت إكسبلورر	استخدام متصفح المواقع الكترونية (بين مؤسسات القطاع التعليمي التي تستخدم الانترنت)
5%	نيت سكيب	
1%	أوبرا	
45%	راضون	الرضا عن خدمات الانترنت (بين مؤسسات القطاع التعليمي التي تستخدم الانترنت)
30%	غير راضون	
27%	مرتفعة	الآراء حول رسوم خدمة الانترنت
26%	مناسبة	
38%		المؤسسات التعليمية التي تمتلك مواقع الكترونية خاصة بها
24%		المؤسسات التعليمية التي تقدم خدمات التعليم الالكتروني

## القطاع الحكومي

### أجهزة الحاسب الآلي

%98		نسبة استخدام أجهزة الحاسب الآلي في المكاتب الرئيسية للدوائر الحكومية
%84		نسبة استخدام أجهزة الحاسب الآلي في المكاتب الفرعية للدوائر الحكومية
%100	مكتبي	نوع جهاز الحاسب الآلي (بين إدارات القطاع الحكومي)
%36	محمول	
%31	خادم	
%49	ويندوز اكس بي "بروفيشنال"	أنظمة التشغيل المستخدمة (حسب الدوائر الحكومية التي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي)
%47	ويندوز اكس بي "هوم"	
%24	ويندوز مي	
%95	اللغة العربية	اللغات المستخدمة في أنظمة التشغيل (حسب مؤسسات القطاع الصحي التي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي)
%32	اللغتان معاً (العربية والانجليزية)	

### الإنترنت

%65	المكاتب الرئيسية للدوائر الحكومية	نسب الدوائر الحكومية التي تستخدم الانترنت
-----	-----------------------------------	---

49%	المكاتب الفرعية	
21%	عن طريق الخط الهاتفي <b>Dial-up</b>	نوع الاتصال بالانترنت
71%	دي اس ال/النطاق العريض	
5%	أخرى	
74%	الاتصال	أنشطة تؤدي على شبكة الانترنت
73%	الحصول على المعلومات	
41%	لإجراء الأعمال	
23%	للترفيه والتسلية	
100%	انترنت إكسبلورر	استخدام متصفح المواقع الالكترونية (الدوائر الحكومية التي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي)
5%		استخدام الانترنت المتنقلة
62%	راضون	الرضا عن خدمة الانترنت الدوائر الحكومية التي تستخدم أجهزة حاسب آلي
12%	غير راضين	
39%	مرتفعة	الآراء حول رسوم خدمة الانترنت
22%	مناسبة	

## الخاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الوضع الحالي للإنترنت في المملكة العربية السعودية، وتحديد مستويات انتشار الخدمة، وعادات وأنماط استخدامها والإمكانات المستقبلية لها. وغطت سلسلة واسعة من المجالات بدءاً من البنية التحتية وانتهاء بمستوى رضا المستخدمين. كما غطت فئات مختلفة من مستخدمي الإنترنت تشمل: الأفراد والجهات الحكومية والمؤسسات التعليمية والشركات.

علماً أنه تم تصميم هذه الدراسة بصورة تضمن أن تمثل النتائج كافة أنحاء المملكة بما في ذلك المدن الرئيسية والمناطق الريفية، كما تم تصميمها لتغطي كافة شرائح وفئات المجتمع.

فسيتم بإذن الله تكرار هذه الدراسة في كل من السنتين القادمتين ليكون مجموع المراحل ثلاث على مدى ثلاث سنوات متتالية، وذلك لقياس ما يتحقق من تقدم ونمو وبهدف بناء قاعدة للمعلومات الإحصائية الخاصة بخدمة الإنترنت في المملكة تمكن جميع الجهات المهتمة من التخطيط إستناداً لمعلومات أكثر مصادقية ناتجة عن دراسة ميدانية وتشكل مرجع لكل جهود التطوير مستقبلاً.