



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

مشروع دراسة استخدامات الإنترنت في المملكة العربية السعودية

القطاع الصحي

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
١٢ آراء بخصوص الإنترنت	٥,٠
١٥ استخدام الإنترنت	٦,٠
١٨ الرضا عن خدمات الإنترنت والمخاوف الناتجة عنه	٧,٠
٢٠ النتائج	٨,٠
٢٢ الملخص (الأرقام الرئيسية)	٩,٠
٢٣ التوصيات	١٠,٠
٢٤ الملحق	١١,٠



استخدام الإنترنت في المملكة العربية السعودية

خلفية

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 رسمياً 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.

تقيم هذه الدراسة الوضع الحالي للإنترنت في المملكة العربية السعودية. وتهدف إلى التعرف على مستويات انتشار، وعادات وأنماط الاستخدام والمستقبل المتوقع للإنترنت في المملكة العربية السعودية. وفي هذا السياق، تغطي الدراسة نطاقاً واسعاً من الجوانب المعلوماتية ابتداءً من البنية التحتية وحتى التعرف على مستويات الرضا. كما تغطي الدراسة - بالإضافة إلى ذلك - أنواعاً مختلفة من المستخدمين؛ مستخدم فردي، مستخدم منزلي، وكالات حكومية، مؤسسات تعليمية ومستخدم شركات. وتجدد الإشارة إلى أنه قد روعي في هذه الدراسة أن تكون تمثيلاً شاملاً للمملكة. كما سيتم - علاوة على ذلك - إعادة هذه الدراسة بما لا يقل عن ثلاث مرات سنوياً بما يكفل القدرة على قياس التقدم والنمو. لذا تقارن هذه الدراسة المستويات التي تم الوصول إليها في العام ٢٠٠٧ بمستويات العام ٢٠٠٨.

السمات الأساسية للدراسة :

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

يشرح هذا الملف نتائج الدراسة التي تم إجراؤها داخل قطاع الصحة في المملكة العربية السعودية للعام ٢٠٠٨ مع مقارنتها بنتائج العام ٢٠٠٧



استخدام الإنترنت في المملكة
العربية السعودية

المنهجية / مواصفات
العينة



2.0 المنهجية

التقرير المفصل للمنهجية موضح بملحق هذا التقرير .

2.1 تصميم الدراسة

- تم إجراء تدريب بحث كمي.
- تم إجراء إجمالي ٤٠٠ مقابلة لقسم الانتقاء و ١٠٠ مقابلة للقسم التفصيلي.

٢,٢ المجيبون المستهدفون

المجيبون الذين تم إجراء مقابلة معهم لأجل الدراسة هم:
مديرو اتصالات / تكنولوجيا معلومات أو موظفون مسؤولون عن مثل هذه القرارات.

٢,٣ التغطية والعينة

- تم إجراء مقابلات في جميع المناطق الإدارية المملكة العربية السعودية.
- ولغياب الأرقام الرسمية في قطاع الصحة بأكمله في المملكة، فقد صممت عينة قطاع الصحة بالاستعانة ببيانات وزارة الصحة.

٢,٤ أداة البحث:

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

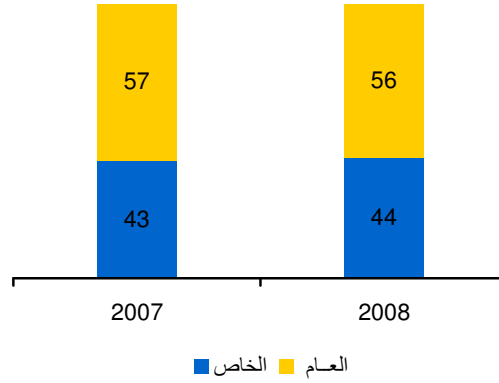
2.5 مراقبة الجودة

- 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 و ٧.



3.0 مواصفات العينة

في المجمل، تم الاتصال بـ ٤٢٤ مؤسسة من القطاعين العام والخاص لدراسة عام ٢٠٠٨. وقد تم تغطية الأقسام التالية في العينة:
العرض التوضيحي ٣,١ بنية العينة من القطاعين العام والخاص



٧٢% من مراكز العناية بالصحة التي تم إجراء مقابلات معها لم يكن لها فروع

هناك ارتفاع في متوسط عدد الموظفين عبر المراكز الصحية. وفيما يتعلق بالفروع، فهناك زيادة من ٩٠ إلى ١٩١ موظفاً في المتوسط في حين انخفض المتوسط في الفروع الرئيسية من ٧٧ إلى ٧٠ موظفاً.

جميع المؤسسات التي تم التعامل معها تمتلك خطأً أرضياً (ثابت).

صناع القرار الرئيسيون في الأمور المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

في أكثر من ٥٠% من المؤسسات التي تم إجراء مقابلات معها في ٢٠٠٨، يشترك مهندس تكنولوجيا المعلومات والمدير العام في عملية اتخاذ القرار. وهو نفس معدل العام الماضي.

استخدام الإنترنت في المملكة العربية السعودية

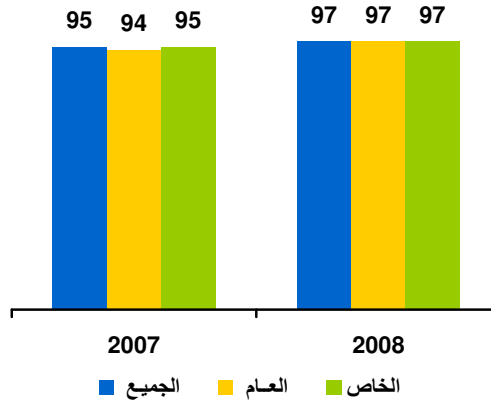
النتائج التفصيلية



٤,٠ البنية التحتية والاستثمارات

٤,١ انتشار الكمبيوتر "الحاسوب"

تعتبر أجهزة الكمبيوتر جزءاً مكماً لمراكز الصحة الموجودة في المملكة العربية السعودية وذلك نظراً للانتشار الواسع الذي حققته أجهزة الكمبيوتر "الحاسوب"، وقد شهدت الفترة ما بين ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٨ ارتفاعاً طفيفاً في انتشار أجهزة الكمبيوتر "الحاسوب".
العرض التوضيحي ٤,٠ - انتشار أجهزة الحاسوب



في ٢٠٠٧ جميع المؤسسات الصحية (١٧٣ / ٢٧٧ / ٤٠٠)
في ٢٠٠٨ جميع المؤسسات الصحية (١٨٥ / ٢٣٩ / ٤٢٤)

انتشار أجهزة الكمبيوتر: النسبة المئوية للمراكز الصحية التي لديها أجهزة كمبيوتر حتى ولو كان جهاز واحد فقط

هذا وقد تحسنت النسبة ما بين أجهزة الكمبيوتر والموظفين في العام ٢٠٠٨. فمثلاً في القطاع الخاص هناك جهاز كمبيوتر لكل شخص كما أن النسبة قد تحسنت في القطاع العام حيث أصبح هناك جهاز كمبيوتر لكل شخصين.

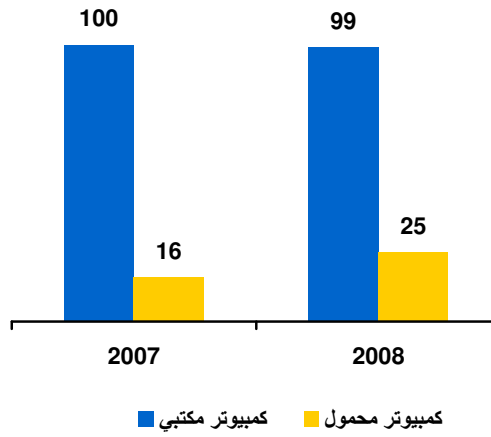
	القاعدة		نسبة أجهزة الكمبيوتر إلى الموظفين	
	2007	2008	2007	2008
الإجمالي	99	94	2	1
القطاع العام	51	50	3	2
القطاع الخاص	48	44	1	1

طريقة الحساب: عدد الموظفين / عدد أجهزة الكمبيوتر / النسبة المئوية لأجهزة الكمبيوتر المستخدمة من قبل الموظفين

٤,٢ الأجهزة

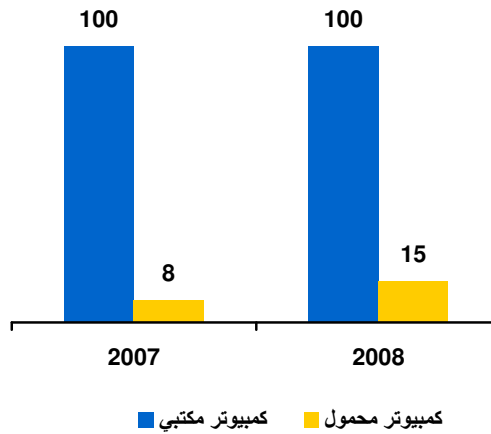
كافة مراكز العناية بالصحة التي تمتلك أجهزة كمبيوتر تستخدم الكمبيوتر العادي أو كمبيوتر المكتب (Desktop). هذا وقد شهد العام ٢٠٠٨ ارتفاعاً ملحوظاً في نسبة استخدام الكمبيوتر المحمول (Laptop) وقد شمل هذا الارتفاع الملحوظ في استخدام الكمبيوتر المحمول (Laptop) كلا من القطاع العام والقطاع الخاص إلا أن النسبة كانت أكثر ارتفاعاً في القطاع الخاص.

العرض التوضيحي ٤,٢: أجهزة الكمبيوتر (الإجمالي)



جميع المؤسسات الصحية التي تستخدم أجهزة كمبيوتر (٤١٢ / ٣٧٩)

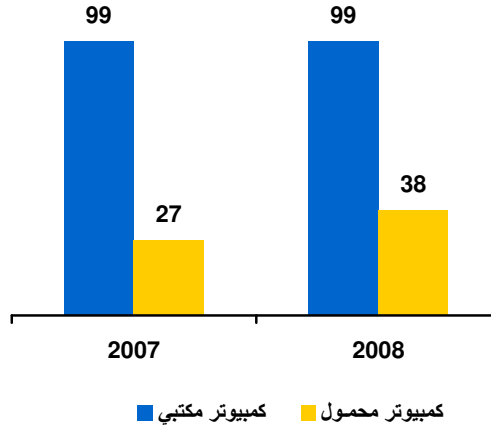
العرض التوضيحي ٤,٢: أجهزة الكمبيوتر (القطاع العام)



جميع المؤسسات الصحية التابعة للقطاع العام التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر (٢٣٢ / ٢١٤)



العرض التوضيحي ٤,٢ ج: أجهزة الكمبيوتر (القطاع الخاص)



جميع المؤسسات الصحية التابعة للقطاع الخاص التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر (١٦٥ / ١٨٠)

هناك تشابه في النتائج لعام ٢٠٠٨ مع سابقتها ٢٠٠٧، حيث تشير تلك النتائج إلى أن غالبية مراكز العناية بالصحة لا تزال تستخدم أجهزة الكمبيوتر ذات العلامات التجارية.

٤,٣ مدى الاستخدام

العرض التوضيحي ٤,٣: توزيع أجهزة الكمبيوتر بواسطة المستخدمين

	2007	2008
طاقم العمل الإداري	40%	48%
طاقم الإدارة العليا	29%	28%
الأطباء	25%	16%
طاقم التمريض	5%	8%
فرق عمل أخرى	1%	1%

يتم استخدام أجهزة الكمبيوتر بالشكل الأكبر من قبل طاقم العمل الإداري وطاقم الإدارة العليا، كما أن هناك زيادة في عدد مستخدمي الكمبيوتر بين طاقم التمريض و طاقم الإداريين.

ارتفاع في استخدام أنظمة التشغيل باللغة العربية

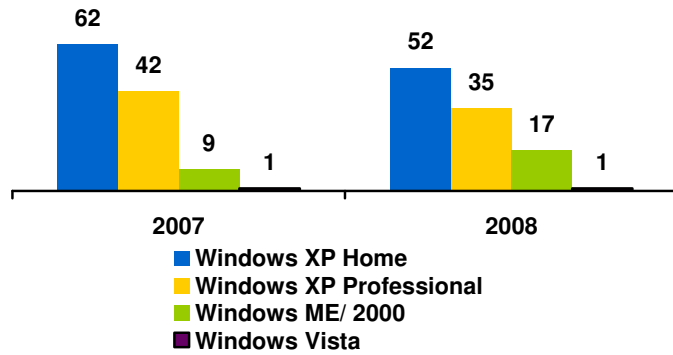
انخفاض في تكلفة تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام



٤,٤ أنظمة التشغيل

نظام الويندوز هو أكثر الأنظمة التي يتم استخدامها في مراكز العناية بالصحة، وعلى الرغم من قلة عدد الأشخاص الذين قاموا باستخدامها في ٢٠٠٨ إلا أن نسخة ويندوز إكس بي Windows XP تظل هي الأكثر شيوعاً بين المستخدمين. هذا ويتجه المستخدمون الآن لاستخدام ويندوز إم ٢٠٠٠ (ME/ 2000)

Exhibit 4.4 Operating systems used



جميع المؤسسات الصحية التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر (٩٨ / ١٦٦)

تعتبر اللغة العربية هي اللغة الأكثر شيوعاً في أنظمة التشغيل المستخدمة في الوقت الحالي في مراكز العناية بالصحة كما أن هناك ارتفاعاً ملحوظاً في عام ٢٠٠٨ (من ٤٢% إلى ٥٠%) في الوقت الذي يشهد فيه استخدام اللغة الإنجليزية في أنظمة التشغيل انخفاضاً في عدد المستخدمين (من ١٠% إلى ١% في عام ٢٠٠٨)

٤,٥ الاستثمارات

تم خفض متوسط المبلغ الذي يتم إنفاقه على تقنية المعلومات من ٢٧٠٠ ريال سعودي إلى ٢١٠٠ ريال سعودي، حيث كان الانخفاض ملحوظاً بشكل رئيسي في القطاع العام.

هذا وتشير التقارير إلى أن عدم تقديم برامج تدريبية في مجال تقنية المعلومات مازال قائماً بشكل كبير بين الشركات حيث تشير التقارير للعام ٢٠٠٨ أن هناك ٧٦% من الموظفين قالوا إن الشركة التي يعملون بها لا تقدم برامج تدريبية في مجال تقنية المعلومات.

٤,٦ برامج الكمبيوتر

يتم استخدام أجهزة الكمبيوتر في مراكز العناية بالصحة بشكل أساسي في حفظ قاعدة بيانات المريض وكافة البرامج الخاصة بالأعمال الإدارية. كما أن هناك بعض الاستخدامات الأخرى مثل ترتيب مواعيد الأطباء والتعامل مع البرامج الحكومية. ويمكننا القول إنه وبشكل عام هناك انخفاض في بعض الأنشطة التي يتم القيام بها على الكمبيوتر في عام ٢٠٠٨، في حين أنه تبقى هناك بعض الأنشطة التي حافظت على معدل استخدامها مثل البرامج التي تتعلق بالعمل الإداري كحفظ المستندات والبرامج الخاصة بالمريض إلا إن الانخفاض الأكبر كان من نصيب ترتيب المواعيد.



Exhibit 4.6 Computer Applications

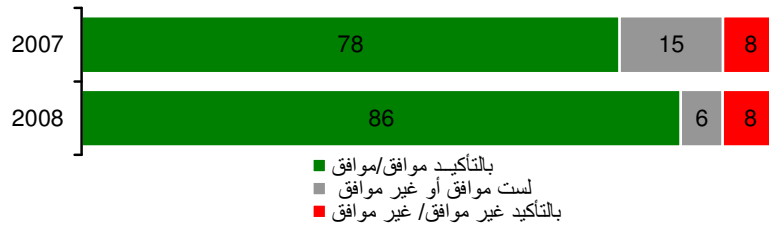
	2007	2008
القاعدة: كل مستخدمي الكمبيوتر	100	98
حفظ مستندات المرضى	68	64
البرامج التي تتعلق بالعمل الإداري	67	68
حفظ مستندات شخصية	58	41
ترتيب المواعيد	57	42
البرامج الحكومية التي يتم القيام بها	51	59
تصفح الإنترنت	47	38
التواصل مع الأشخاص عن طريق الإنترنت	27	18

٥,١ آراء بخصوص الإنترنت

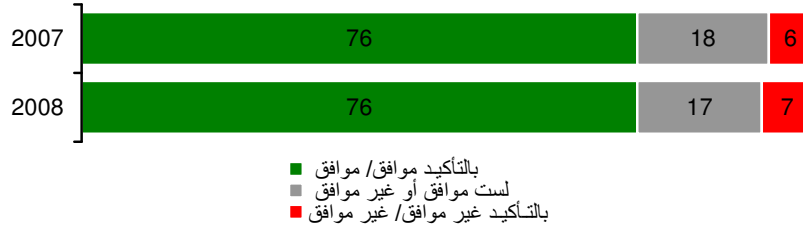
يتم التعامل مع الإنترنت على أنه وسيلة توفر لمستخدمها الدخول على كافة المعلومات بطريقة بسيطة وسهلة في نفس الوقت كما يعتبر الإنترنت وسيلة هامة للجيل القادم. وقد شهد العام ٢٠٠٨ ارتفاعاً في عدد الأشخاص من أولئك الذين يعتقدون أن الإنترنت يقدم المعلومات الصحيحة وليس مجرد وسيلة للدخول على مواقع غير أخلاقية أو تقديم أفكار خاطئة.

العرض التوضيحي ٥,١ : الآراء بخصوص الإنترنت

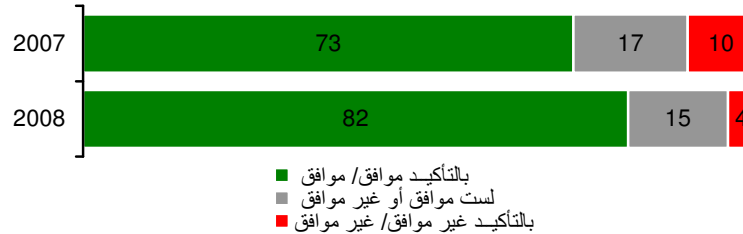
يقوم الإنترنت بتوفير كافة المعلومات التي يحتاجها الأشخاص بطريقة سهلة، حيث شهد عام ٢٠٠٨ ارتفاعاً ملحوظاً في اعتبار الإنترنت مصدراً للمعلومات



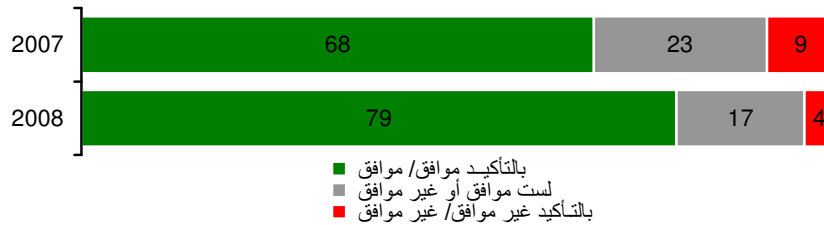
من الضروري جداً الدخول على الإنترنت حيث يمثل وسيلة الجيل الحالي



جعل الإنترنت الدخول على المعلومات والحصول عليها أمر أكثر بساطة، كما شهد عام ٢٠٠٨ ارتفاعاً ملحوظاً في تفضيل استخدام الإنترنت كوسيلة سهلة

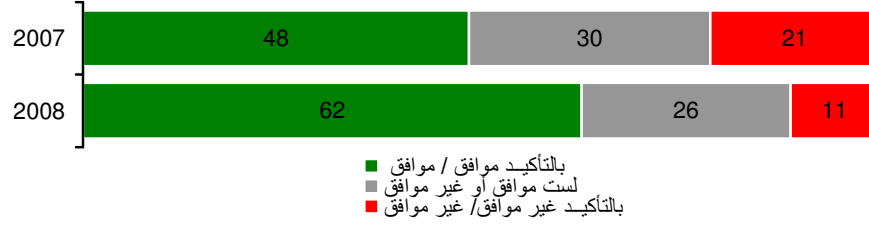


هناك ارتفاعاً ملحوظاً في عدد الأشخاص الذين يرون أن الإنترنت يمنحهم القدرة على جمع المعلومات أولاً بأول

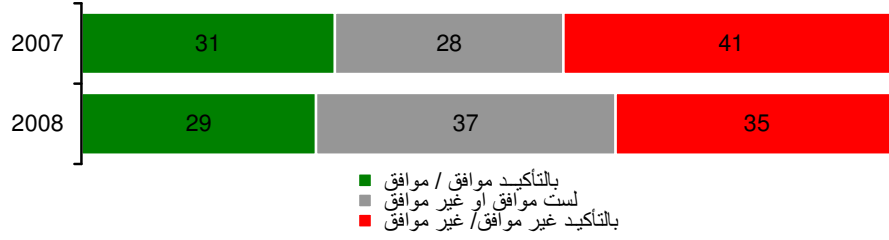




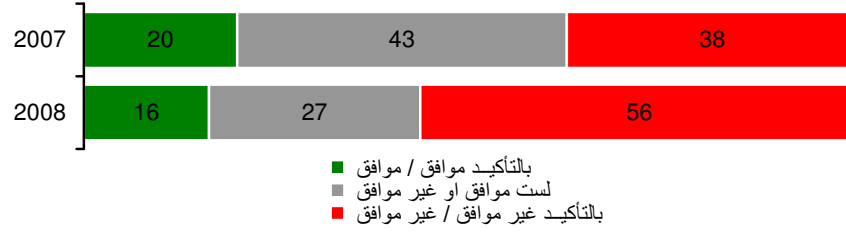
هناك أيضا ارتفاع ملحوظ في مدى قدرة الإنترنت على تمكينهم من التعبير عن أنفسهم



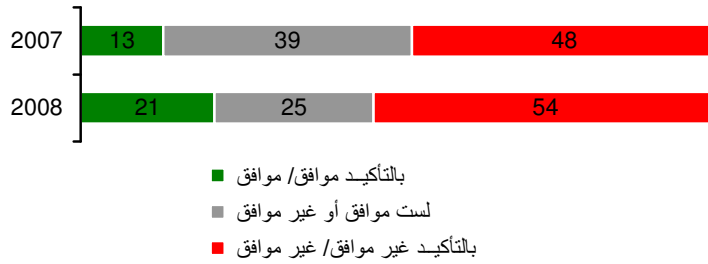
يسير الإنترنت ببطء في اتجاه أن يصبح وسيلة اجتماعية



فكرة أن الإنترنت يقوم بتقديم الأفكار والمفاهيم الخاطئة شهدت انخفاضا ملحوظا من عام ٢٠٠٧ إلى عام ٢٠٠٨



هناك تضارب بشكل قليل بين الأشخاص الذين يرون أن الإنترنت يتضمن محتوى غير أخلاقي حيث إن هناك زيادة في كلا الاتجاهين من الرأي

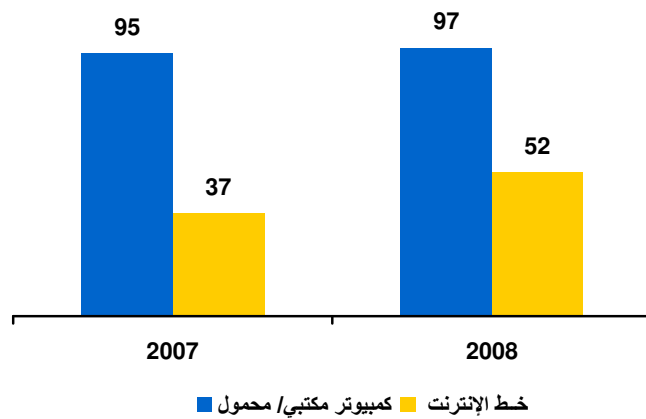


٦,١ استخدام الإنترنت

٦,١ انتشار الإنترنت

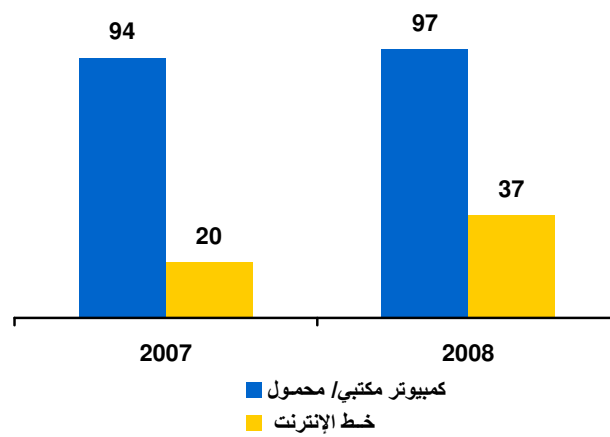
شهد استخدام الإنترنت في عام ٢٠٠٨ ارتفاعاً ملحوظاً مقارنةً بعام ٢٠٠٧، وقد شمل ارتفاع نسبة استخدام الإنترنت كلا من شركات القطاع العام وشركات القطاع الخاص.

العرض التوضيحي ٦,١: انتشار الكمبيوتر والإنترنت - إجمالي



القاعدة: كل المؤسسات الصحية (٤٠٠ / ٤٢٤)

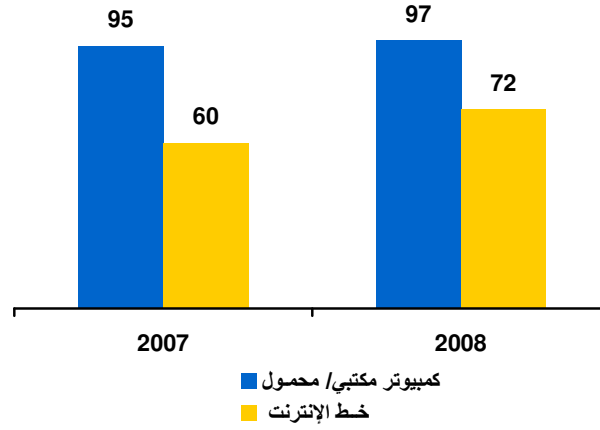
العرض التوضيحي ٦,١ أ: انتشار الكمبيوتر والإنترنت - القطاع العام



القاعدة: كل المؤسسات الصحية التابعة للقطاع العام (٢٢٧ / ٢٣٩)

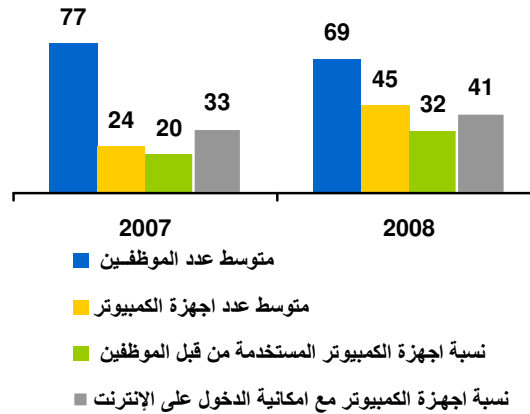


العرض التوضيحي ٦,١ أ: انتشار الكمبيوتر والإنترنت - القطاع الخاص



القاعدة: كل المؤسسات الصحية التابعة للقطاع الخاص (١٧٣/١٨٥)

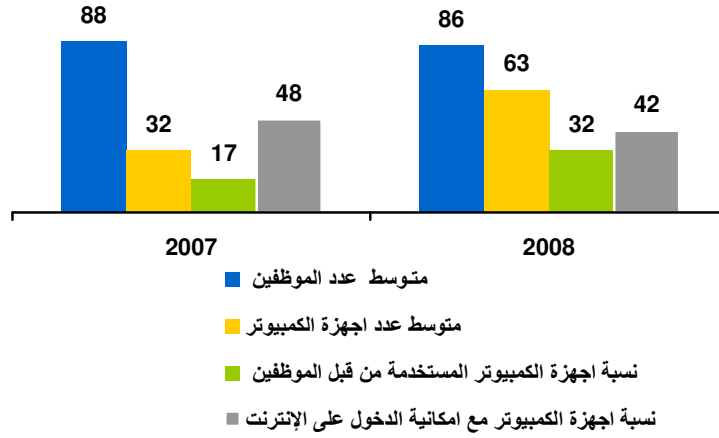
العرض التوضيحي ٦,١ ب: الدخول على الإنترنت (الإجمالي)



القاعدة: جميع المؤسسات الصحية (٤٠٠/٤٢٤)

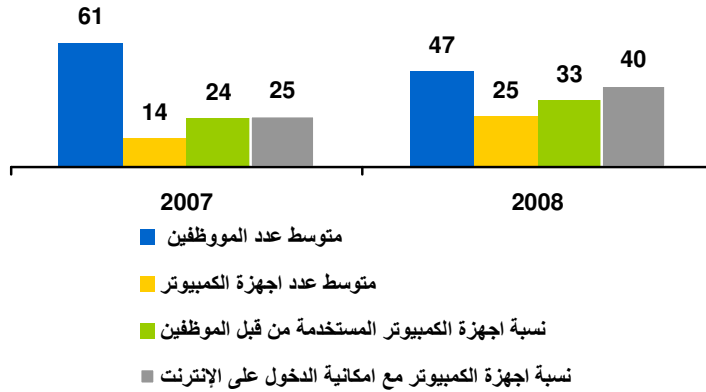


العرض التوضيحي ٦.١: الدخول على الإنترنت - القطاع العام



القاعدة: كل المؤسسات الصحية التابعة للقطاع العام (٢٣٩ / ٢٢٧)

العرض التوضيحي ٦.١: الدخول على الإنترنت - القطاع الخاص



القاعدة: كل المؤسسات الصحية التابعة للقطاع الخاص (١٨٥ / ١٧٣)

٦.٢ موانع استخدام الإنترنت

(عدم وجود حاجة بيئتها) لاستخدام الإنترنت كانت هي المانع الرئيسي الذي عادة ما يتم ذكره في عام ٢٠٠٧، ومع وجود سبب آخر في عام ٢٠٠٨ وهو عدم توافر الإنترنت إلا أن السبب المذكور مسبقاً "عدم وجود حاجة بيئتها" يبقى هو السبب الرئيسي وراء عدم استخدام الإنترنت، كما أن هناك سبباً رئيسياً آخر تمت ملاحظته بوضوح في عام ٢٠٠٨ وهو أن الإنترنت "غير مسموح به/ ممنوع".



العرض التوضيحي ٦,٢: موانع الاستخدام

	2007	2008
القاعدة: غير مستخدمي الإنترنت	52	48
ليس ضرورياً للعمل	37%	27%
غير مسموح/ ممنوع	29%	2%
الموظفون لا يعرفون كيف يستخدموه	10%	-
لا يمكن تحمل تكلفته	6%	4%
الموظفون يسيئون استخدامه	6%	2%
الطاقم الإداري لا يعرف كيف يستخدمونه	4%	-
طاقم الإدارة العليا لا يعرف كيف يستخدمه	4%	-
غير متاح	-	31%
الإدارة لم تقدم الخدمة لنا	-	23%

٦,٣ نوع الوصلة

كان هناك تحول ملحوظ في استخدام نوع الوصلة من الدابل أب Dial-Up إلى البرودباند في كل من القطاعين العام والخاص، كما ارتفع عدد مستخدمي الأنواع الأخرى من وصلات في ٢٠٠٨

العرض التوضيحي ٦,٣: أنواع وصلات الإنترنت

	الإجمالي		القطاع العام		القطاع الخاص	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
قاعدة: جميع المؤسسات التي تستخدم الإنترنت	148	222	45	88	103	134
الدابل أب/ التليفون	33	9	44	13	28	7
دي إس إل/ برودباند	64	83	48	77	69	89
أنواع أخرى	3	8	6	12	3	7



استخدامات الإنترنت كثيرة الانتشار بين مراكز العناية بالصحة

6.4 الأنشطة التي يتم القيام بها عبر الإنترنت

لا يزال النشاط الأكبر لاستخدام الإنترنت في عام ٢٠٠٧ و ٢٠٠٨ هو الحصول على معلومات وذلك على الرغم من الارتفاع الملحوظ الذي شهده استخدام الإنترنت في أغراض التواصل مع الآخرين.

6.5 المتصفح

يعتبر "إنترنت إكسبلورر" من مايكروسوفت ويندوز هو متصفح الإنترنت الأكثر استخداماً في تصفح الإنترنت في المملكة العربية السعودية بنسبة استخدام حالية تصل إلى ٩٦% بفارق ضئيل عن نسبة الاستخدام في ٢٠٠٧ والتي وصلت إلى ٩٤%.

6.6 استخدام الإنترنت عن طريق الهاتف الجوال

هناك درجة أكبر من الوعي بهذا النوع من الاستخدام للإنترنت في عام ٢٠٠٨ مقارنة بعام ٢٠٠٧، وعلى الرغم من عدم ترجمة هذا الوعي بالاستخدام إلى استخدام فعلي لهذا النوع إلا أن هناك ارتفاعاً في نسبة الأشخاص الذين يعرفون هذا النوع من الاستخدام -حتى بين الأشخاص الذين لا يستخدمونه- من ٦١% في عام ٢٠٠٧ لتصل النسبة إلى ٧١% في عام ٢٠٠٨. أما بخصوص مستخدمي الإنترنت عن طريق الهاتف الجوال فقد شهدت النسبة ارتفاعاً قليلاً لتصل إلى ٨% في عام ٢٠٠٨ من ٤% في عام ٢٠٠٧.

٦.٧ المواقع الإلكترونية

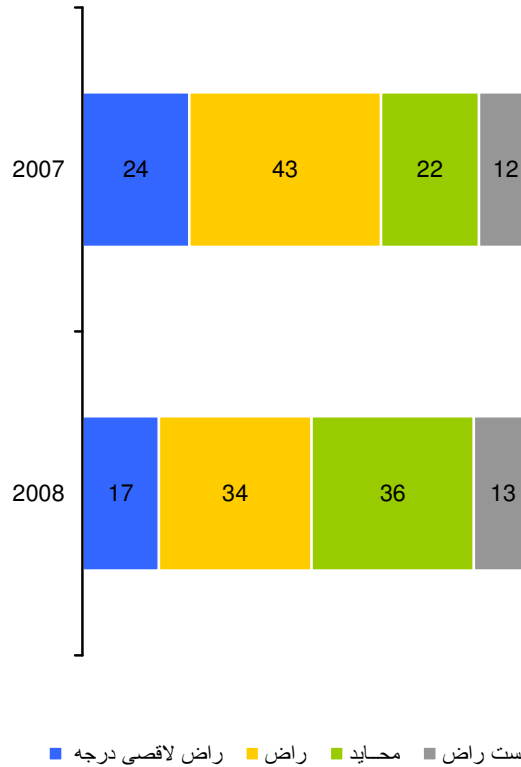
شهد عدد مراكز العناية بالصحة التي تمتلك موقعاً إلكترونياً خاصاً بها ارتفاعاً ملحوظاً في عام ٢٠٠٨ (٣٨% في عام ٢٠٠٨ من ٢٠% في عام ٢٠٠٧)، ومما تمت ملاحظته أن ٥٠% من المراكز لديها موقعها الإلكتروني باللغة العربية، في حين تجدر الإشارة إلى أنه في العام المنصرم لم يذكر أن هناك موقعاً باللغة العربية فقط، كما أن هناك انخفاضاً في عدد المراكز التي قد يكون لديها الموقع الخاص بها باللغتين.

٧,٠ الرضا عن خدمات الإنترنت والمخاوف الناتجة عنه

٧,١ الرضا

انخفض مستوى الرضا بشكل عام عن خدمة الإنترنت في عام ٢٠٠٨ مقارنة بالعام السابق.

العرض التوضيحي ٧,١: الرضا



القاعدة: كل مستخدمي الإنترنت (٥٣/٥١)

الستوى الطبيعي الأول مربعين (راض تماما + راض نوعا ما) في المملكة العربية السعودية هو ٧٠% حيث ترتفع نسبة قبول المجاملة في المملكة وذلك لأسباب تتعلق بعامل المجاملة (أسباب ثقافية)

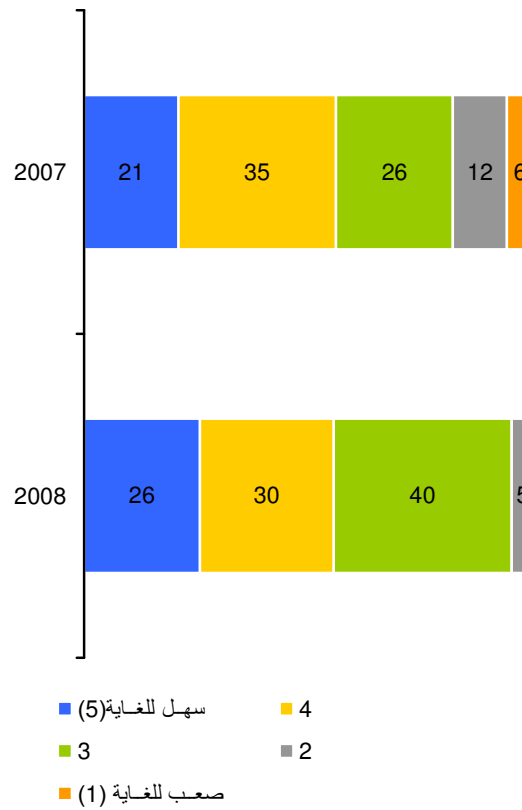
المصدر: دراسات قامت بها شركة نيلسن في المملكة العربية السعودية

كان السبب الرئيسي في عام ٢٠٠٧ هو بطء سرعة الإنترنت وهو السبب نفسه في عام ٢٠٠٨ ، يليه انقطاع الخدمة عن المشترك.

سهولة الاشتراك

في عام ٢٠٠٨ كان هناك تحسن في الحصول على الاشتراك في خدمة الإنترنت.

العرض التوضيحي ٧,٢: سهولة الاشتراك

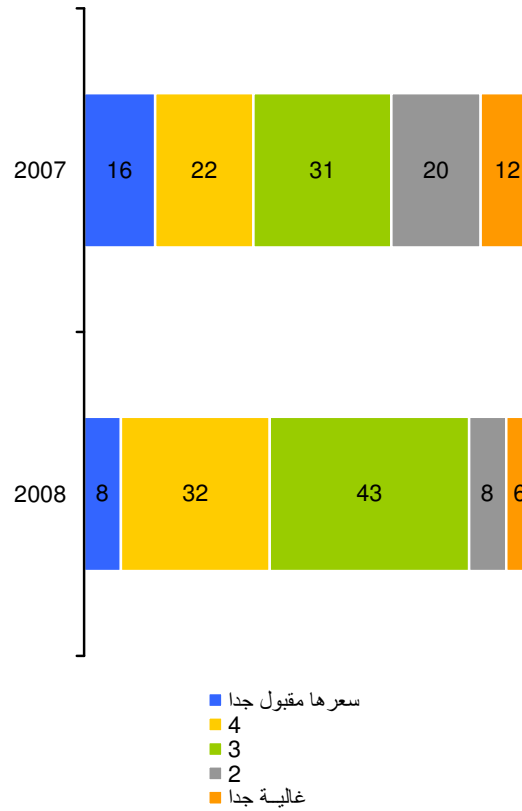


القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت الذين اشتركوا في البرودباند (٤٣/٣٤)

٧,٣ الآراء حول التكلفة

لا تزال معظم المؤسسات الصحية لم تتخذ موقفاً بخصوص التكلفة حيث يرى ٤٣% أن التكلفة ليست عالية كما أنها ليست رخيصة.

العرض التوضيحي ٧,٣: التكلفة

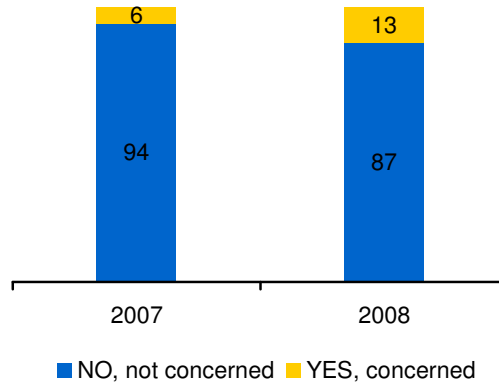


القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت (٥٣/٥١)

٧,٤ مخاوف الإنترنت

تشكل فلترة المعلومات مصدراً للقلق بنسبة ١٣% من مراكز العناية بالصحة التي تستخدم الإنترنت مما يعد ارتفاعاً كبيراً عن نظيرتها في عام ٢٠٠٧.

العرض التوضيحي: ٧,٤ مخاوف الفترة



القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت (٥٣/٥١)

وقد شهد عام ٢٠٠٨ بعض الارتفاع في رسائل البريد الإلكتروني SPAM حيث جاءت النسبة ٢٨% مقارنة بنسبة ٢٤% في عام ٢٠٠٧. وبشكل عام فإنها ليست مشكلة ذات أهمية بين مستخدمي الإنترنت.



استخدام الانترنت في المملكة العربية السعودية

التوصيات والنتائج



٨,٠ النتائج

لوحظ وجود تطورات إيجابية في جميع الأرقام المتعلقة بالكمبيوتر لمراكز الصحة. حيث لوحظ أن هناك زيادة في عدد أجهزة الكمبيوتر مقابل نسبة الموظفين، بالإضافة إلى ارتفاع نسبة ملكية الأجهزة الأخرى مثل الكمبيوتر المحمول (لاب توب).

يظل نظام ويندوز هو أكثر أنظمة التشغيل استخدامًا مع تغيير بسيط من نظام ويندوز اكس بي XP إلى نسخة ME/2000. اللغة العربية هي اللغة المفضلة في نظام التشغيل.

في العديد من المؤسسات لا يتم تقديم دورات تدريبية في تكنولوجيا المعلومات. وما زال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات منخفضاً في العام ٢٠٠٨.

لوحظ تحسن مستويات انتشار الإنترنت بين المكاتب الصحية المختلفة، وارتفاع الأراء القائلة بسهولة الاشتراك في الإنترنت. بالنسبة لغير المشتركين، يظل السبب الرئيسي في ذلك عدم الحاجة إليه أو عدم توفره

ما زال الإنترنت يستخدم بشكل أساسي في جمع البيانات والاتصال بين المستخدمين، على الرغم من أن العام ٢٠٠٨ شهد ارتفاعاً ملحوظاً فيما يتعلق باستخدام الإنترنت كوسيلة اتصال. يظل متصفح ويندوز إكسبلورر الأكثر استخداماً.

من بين مستخدمي الإنترنت، يستخدم البرودباند في معظم المؤسسات. معظم مستخدمي الإنترنت بوجه عام يشعرون بالرضا حول أدائها على الرغم من وجود انخفاض مقارنة بالعام الماضي.

عبر بعض مستخدمي الإنترنت عن قلقهم بشأن "بطء سرعة" الإنترنت. من المهم أيضاً الأخذ في الاعتبار وجود بعض مشاكل انقطاع/ توقف خدمة الإنترنت. كما زادت مشكلات الرسائل المزعجة spam بشكل طفيف عن العام ٢٠٠٧ (24%) مقارنة بالعام ٢٠٠٨ (28%)

ارتفعت نسبة المراكز الصحية التي لديها مواقع الكترونية (من ٢٠% إلى ٣٨%). وتعد العربية اللغة المفضلة في هذه المواقع.



٩.٠ ملخص - الأرقام الرئيسية

فيما يتعلق بالكمبيوتر

	2007	2008
المؤسسات الصحية ممن يستخدمون الكمبيوتر	95%	97%
أنواع أجهزة الكمبيوتر (بين المؤسسات التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر)	كمبيوتر مكتبي (ديسك توب كمبيوتر)	99%
	كمبيوتر محمول (لاب توب)	25%
	مساعد رقمي شخصي	1%
استخدام نظام التشغيل (بين المؤسسات التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر)	ويندوز اكس بي هوم	52%
	ويندوز اكس بي بروفيشنال	35%
	ويندوز مي	17%
	ويندوز فيستا	1%
لغة نظام التشغيل (بين المؤسسات التي تستخدم أجهزة الكمبيوتر)	عربي	50%
	انجليزي	1%
	عربي وانجليزي	49%
الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات	المتوسط السنوي لكل مؤسسة	SR 2,100
	SR 2,300	

فيما يتعلق بالإنترنت

	2007	2008
نسبة المؤسسات ممكن يستخدمون الإنترنت	37%	52%
نوع الاتصال بالإنترنت	دايل اب	9%
	برود باند	83%
	أخرى	8%
عوائق استخدام الإنترنت (بين غير المستخدمين)	غير ضروري في العمل	27%
	غير مسموح به	2%
	لا يعرف الموظفون كيفية استخدامه	-
	لا يمكن تحمل تكلفتها	4%
	غير متوفر	31%
	الإدارة لم تقدم لنا هذه الخدمة	23%
استخدام متصفح الويب (بين المؤسسات التي تستخدم الإنترنت)	انترنت اكسلورر	96%
	نيتسكيب	2%
	أوبرا	-
	موزيلا فاير فوكس	2%
الشركات ممن لديهم مواقع الكترونية (بين المؤسسات التي تستخدم الإنترنت)	20%	38%
الرضا عن خدمات الإنترنت (بين المؤسسات التي تستخدم الإنترنت)	راضي	51%
	غير راضي	13%
الآراء حول تكلفة الإنترنت	غالي	14%
	معقول	40%

