



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

مشروع دراسة استخدامات الإنترنت في المملكة العربية السعودية

قطاع الأفراد

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	٢,٠
٧ مواصفات العينة	٣,٠
٨ النتائج التفصيلية	
٩ البنية التحتية والاستثمارات	٤,٠
١٥ العادة الخاصة باستخدام الإنترنت	٥,٠
٢١ الرضا عن خدمات الإنترنت والمخاوف الناتجة عنه	٦,٠
٢٣ قسم غير المستخدمين	٧,٠
٢٤ التعليم الإلكتروني والتجارة الإلكترونية	٨,٠
٢٧ النتائج	٩,٠
٢٩ الملخص (الأرقام الرئيسية)	١٠,٠
٣١ التوصيات	١١,٠
٣٢ الملحق	



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 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. لذا فقد لجأت إلى دعم استشاري لإجراء دراسة شاملة تغطي نطاق واسع من المؤشرات المتعلقة بالإنترنت في المملكة العربية السعودية، هذا بالإضافة إلى عمل تحليل دقيق للنتائج.

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 السياق تغطي الدراسة نطاقاً واسعاً من الجوانب المعلوماتية ابتداءً من البنية التحتية وحتى التعرف على مستويات الرضا. كما تغطي الدراسة أنماطاً مختلفة من المستخدمين؛ مستخدم فردي، مستخدم منزلي، وكالات حكومية، مؤسسات تعليمية ومستخدم شركات. وتجدر الإشارة إلى أنه قد روعي في هذه الدراسة أن تكون تمثيلاً شاملاً للمملكة ككل. كما سيتم -علاوة على ذلك- إعادة الدراسة سنويًا وعلى مدار ثلاث مرات على الأقل وذلك لقياس 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 بين أفراد في المملكة العربية السعودية





٢,٠ المنهجية

التقرير المفصل للمنهجية موضح بملحق هذا التقرير.

2.1 تصميم الدراسة

- الجزء الرئيسي من الدراسة هو بحث كمي.
- تم إجراء ما مجموعه ٨٩٤٣ مقابلة.
- تمت المقابلات مع أشخاص من أنحاء المملكة.

٢,٢ المجيبون المستهدفون

- يمثل المجيبون الذين تم إجراء البحث معهم عينة سكانية عامة من مختلف الطبقات الاجتماعية، والجنسيات من الذكور والإناث ممن هم أكبر من ١٥ عامًا.
- تمت المقابلات في المكان والوقت اللذين يتناسبان مع المجيب.

٢,٣ التغطية والعينة

- شملت المقابلات جميع مناطق الحضر والريف التي تمثل إجمالي السكان في المملكة العربية السعودية.
- تم الاتصال بالمنزل باستخدام عينة مساحية طبقية وعينة كرة الثلج. وسيتم شرح المنهجية بالتفصيل في الملحق.

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 و٧.



٣,٠ مواصفات العينة

في المجمل، تم الاتصال بـ ٨٩٤٣ شخصاً لغرض هذا البحث. وقد تم تغطية المناطق الإدارية التالية في العينة بما يتوافق مع إجمالي السكان:

العرض التوضيحي ٣,١: بنية العينة من المناطق الإدارية

	2007	2008
القاعدة : جميع المجيبين	7570	8943
الرياض	25%	26%
القصيم	7%	5%
مكة	24%	27%
المدينة	7%	7%
الشرقية	16%	13%
عسير	6%	7%
الباحة	2%	2%
نجران	2%	2%
جازان	4%	2%
عرعر	1%	1%
الجوف	1%	1%
حائل	2%	2%
تبوك	3%	4%

العرض التوضيحي ٣,٢: بنية العينة حسب الفئة العمرية

	2007	2008
القاعدة : جميع المجيبين	7570	8943
أقل من ١٥ سنة	-	16%
من ١٥-٢٤ سنة	29%	27%
من ٢٥-٣٤ سنة	29%	28%
من ٣٥-٤٤ سنة	21%	17%
من ٤٥-٥٤ سنة	11%	12%
من ٥٥-٦٠ سنة	10%	1%



2008

استخدام الإنترنت في المملكة
العربية السعودية

النتائج التفصيلية



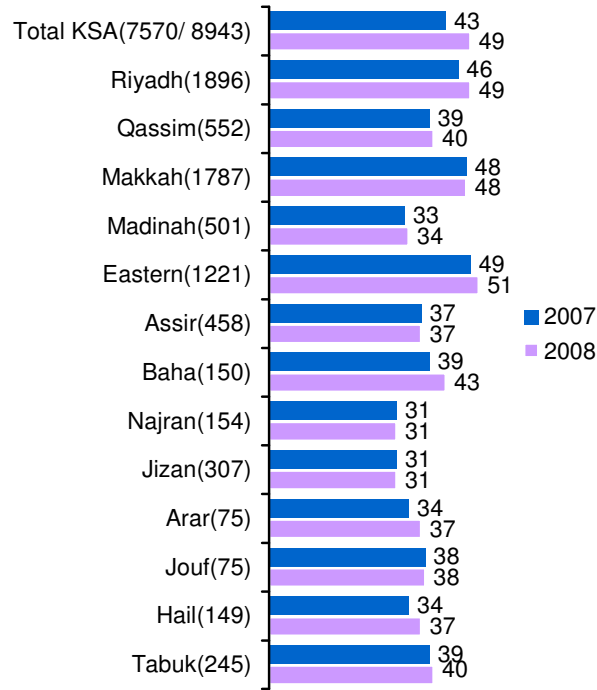
٤,٠ البنية الأساسية والاستثمارات
٤,١ انتشار الكمبيوتر "الحاسوب"

وصلت نسبة امتلاك أجهزة الكمبيوتر بين الأفراد حالياً إلى ٧٧% بين الفئة العمرية من ١٥ إلى ٦٠ عام. في حين ارتفعت النسبة بين إجمالي السكان / الأسر من ٤٣% في عام ٢٠٠٧ لتصل إلى ٤٩%

	2007	2008
إجمالي السكان في المملكة العربية السعودية	23,980,834	25,035,000
السكان من ١٥ إلى ٦٠ عام	15,107,925 (من 63% من إجمالي السكان)	15,772,050 (من 63% من إجمالي السكان)
امتلاك الكمبيوتر من ١٥ إلى ٦٠ عام	10,273,389 (من ٦٨% من إجمالي السكان من ١٥ إلى ٦٠ سنة)	12,207,567 (من ٧٧% من إجمالي السكان من ١٥ إلى ٦٠ سنة)
امتلاك الكمبيوتر ضمن إجمالي السكان	43%	49%

(*source: www.cdsi.gov.sa Population and Housing Characteristics in the Kingdom of Saudi Arabia Demographic Survey 1428H 2007)

العرض التوضيحي ٤,١: انتشار الكمبيوتر بين المناطق الإدارية



Base : All (Including population less than 15 years old)

القاعدة : جميع المجيبين (بما فيهم المجيبين أقل من ١٥ عامًا)

شهد العام ٢٠٠٨ ارتفاعًا طفيفًا في المستويات عن العام ٢٠٠٧ إذا ما تمت المقارنة بكل منطقة إدارية. ترتفع نسبة امتلاك الكمبيوتر بين الطبقات الاجتماعية المرتفعة، حيث يمتلك ٨٩% من الطبقة الاجتماعية أ/ب جهاز كمبيوتر، في حين تصل النسبة إلى ٥٩% بين الطبقة الاجتماعية د/هـ.

سُجِّل ارتفاع طفيف في امتلاك أجهزة الكمبيوتر في المملكة العربية السعودية. مع زيادة في امتلاك الكمبيوتر المحمول والتي بلغت ٦٠% حتى الآن.

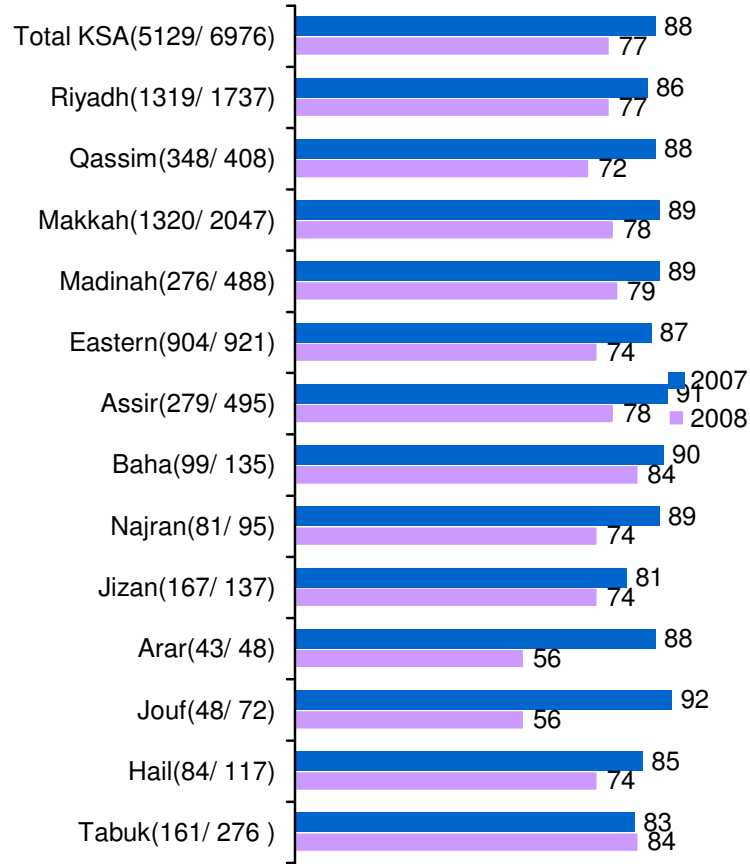
**ثلاث من بين خمس أسر في المملكة
تمتلك جهاز كمبيوتر
أقل من نصف الأسر يمتلك كمبيوتر
محمول**

في عام ٢٠٠٧ كان المسيطر على السوق السعودية هو جهاز كمبيوتر المكتب (الديسك توب) إلا أن العام المنصرم شهد تحولاً كبيراً حيث زاد الإقبال من السعوديين على جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) أكثر من إقبالهم على كمبيوتر المكتب (الديسك توب)، هذا وقد شهد كمبيوتر المكتب (الديسك توب) انخفاضاً كبيراً حيث هبطت نسبة الأشخاص ممن يمتلكونه من ٨٨% في عام ٢٠٠٧ إلى ٧٧% فقط في عام ٢٠٠٨.

وعلى الصعيد الآخر شهد انتشار أجهزة الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) ارتفاعاً ملحوظاً حيث زادت النسبة من ٤٦% على المستوى الإجمالي في عام ٢٠٠٧ لتصل إلى ٥٩% في عام ٢٠٠٨، وقد شهدت كافة المناطق هذه التحول الكبير إلا أنه كان ملحوظاً في بعض المناطق مثل الجوف وعسير والمدينة، وتعتبر منطقتا عرعر والجوف أهم منطقتين شهدتا تفوق نسبة امتلاك جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) على نظيراتها في امتلاك جهاز كمبيوتر المكتب (الديسك توب)

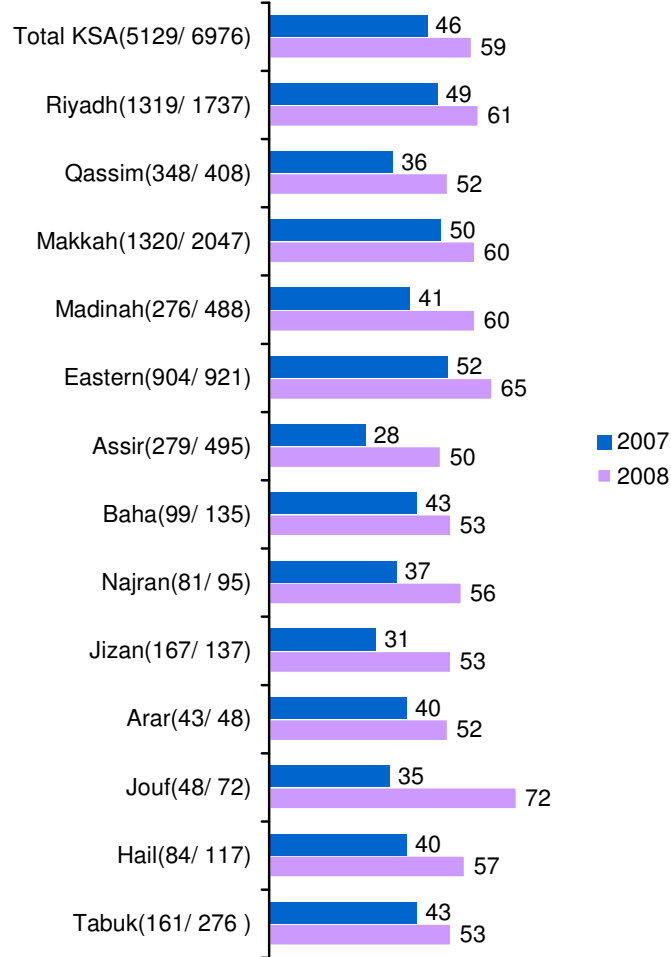
الشكل التوضيحي ٤-٢ (عدد أجهزة الكمبيوتر الموجودة في المحافظات/ المناطق الإدارية)

جهاز كمبيوتر المكتب (الديسك توب)





جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب)



القاعدة: كل الأشخاص الذين يمتلكون أجهزة كمبيوتر

ملحوظة: عدد الأشخاص الذين يمتلكون جهاز المساعد الرقمي الشخصي قليل جدا ولن يشكل أي فارق بين المحافظات/ المناطق الإدارية ومن ثم لم يتم عرضه

٤-٣ عدد أجهزة الكمبيوتر التي يمتلكها الأشخاص

كما سجلت الدراسة انخفاضاً في عدد الأشخاص الذين يمتلكون جهاز كمبيوتر المكتب (الديسك توب)، حيث إن عدداً قليلاً من الأشخاص الذين يمتلكون جهاز كمبيوتر المكتب (الديسك توب) يمتلكون أكثر من جهاز - بنسبة أقل من ١٠%. وفي حين يقل عدد الأشخاص ممن يمتلكون جهاز كمبيوتر المكتب (الديسك توب)، شهد عدد الأشخاص ممن يمتلكون جهاز الكمبيوتر المحمول (اللاب توب) كمبيوتر المكتب (الديسك توب) ارتفاعاً عاماً تلو العام حيث زاد النسبة من ١١% إلى ١٥%. تلاحظ الدراسة أن هناك ميلاً لدى الأشخاص من أصحاب الطبقة الاجتماعية الراقية في امتلاك أكثر من جهاز كمبيوتر.

العرض التوضيحي ٤,٣: عدد أنواع أجهزة الكمبيوتر التي يمتلكها الأشخاص

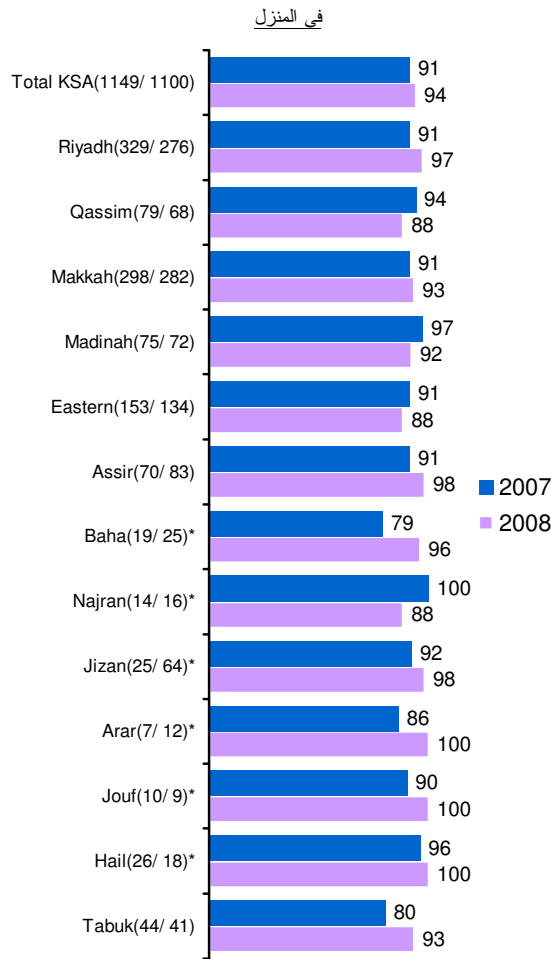
	كمبيوتر المكتب (الديسك توب)		الكمبيوتر المحمول (اللاب توب)		PDA المساعد الرقمي الشخصي	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Base: All owning a PC device						
لقاعدة: كل الأشخاص الذين يمتلكون جهاز كمبيوتر	4488	5337	2357	4128	48	76
جهاز واحد	91	93	84	78	92	71
جهازان	7	6	11	15	4	18
ثلاثة	1	1	3	4	4	7
أكثر من ثلاثة أجهزة	1	1	2	3	-	4

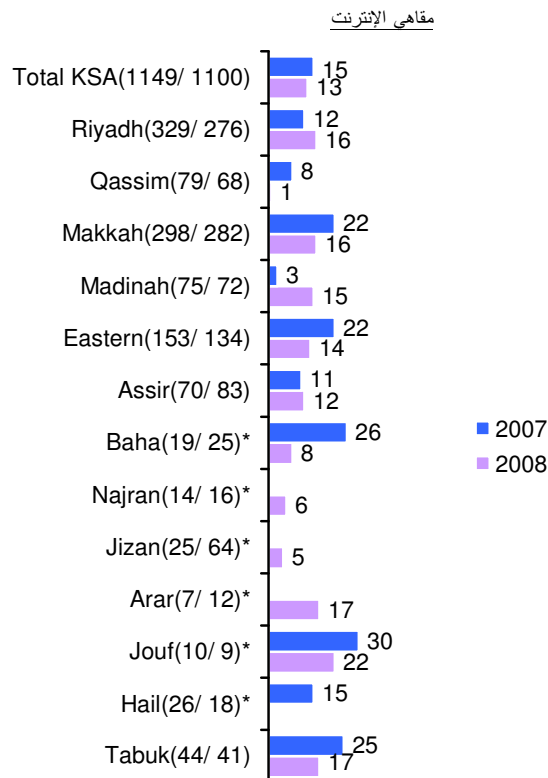
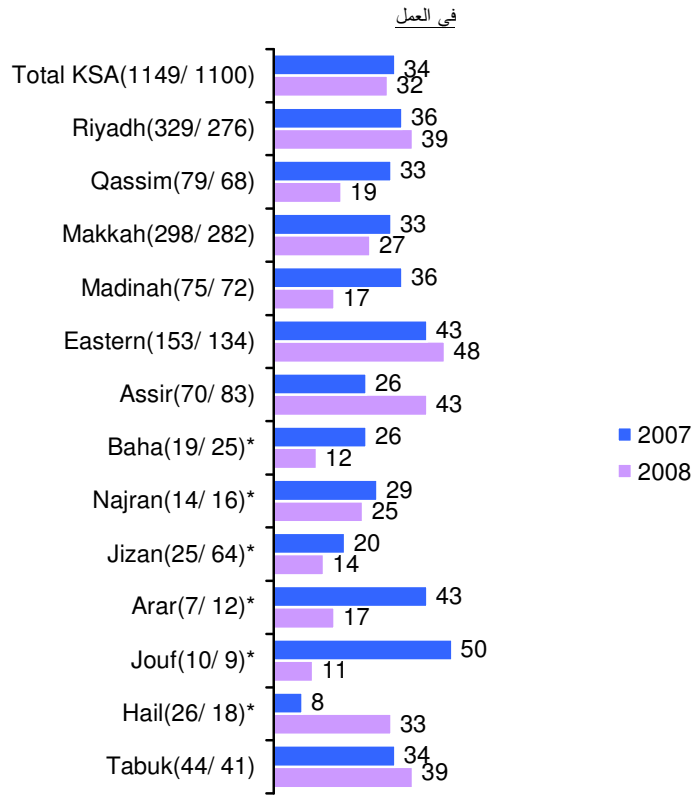


٤,٤. مكان الاستخدام

لا يزال استخدام الكمبيوتر في المنزل هو السائد بين الناس، وقد زادت هذه النسبة كثيراً منذ عام ٢٠٠٧ حيث ارتفعت إلى ٩٤%، إلا أن هذا لم يمنع أن يكون هناك مناطق يقل فيها الاستخدام المنزلي للكمبيوتر، كمناطق نجران والقصيم والمدينة. ومما يعزز زيادة استخدام الكمبيوتر في المنزل ذلك الانخفاض الهامشي الذي شهده استخدام الكمبيوتر في العمل (انخفض من ٣٤% إلى ٣٢%) وفي مقاهي الإنترنت (من ١٥% إلى ١٣%)

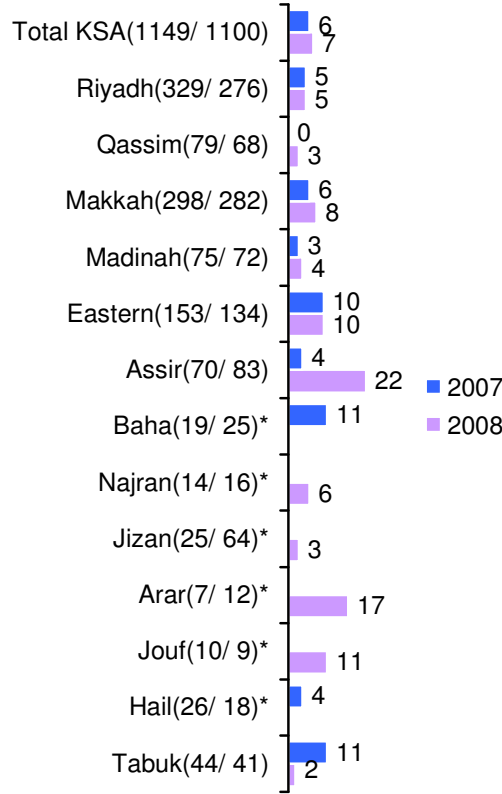
العرض التوضيحي ٤,٤: أماكن الاستخدام طبقاً للمحافظات







في منزل أحد الأصدقاء/ الأقارب



ملحوظة: القاعدة صغيرة جدا للتحويل

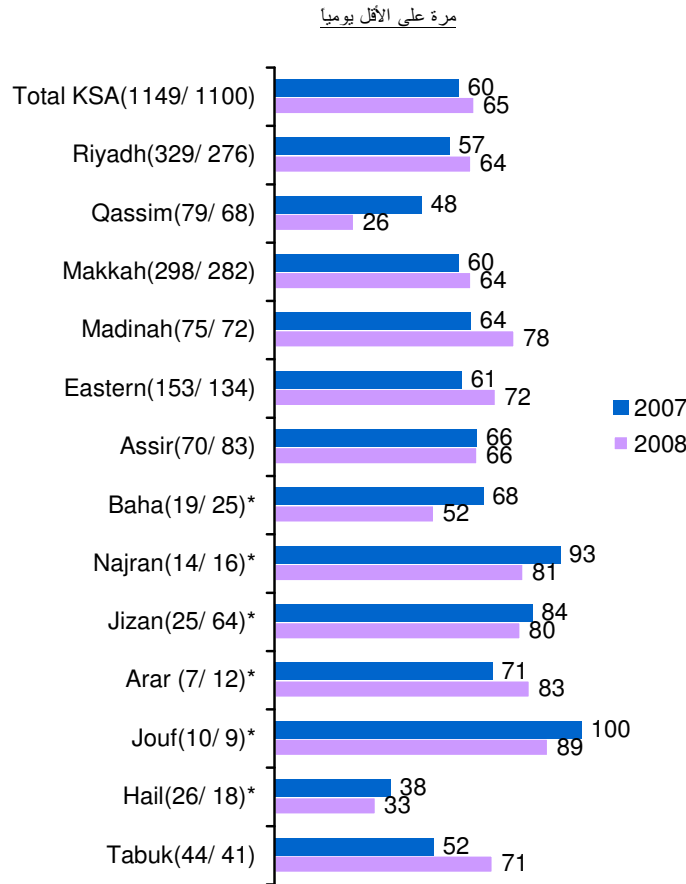
وفي الوقت الذي ترتفع فيه نسبة استخدام السعوديين للإنترنت في المنزل، يقل انتشار مقاهي الإنترنت، حيث يستخدم ١٣% فقط من الأشخاص مقاهي الإنترنت، وتتحصر الزيادة في استخدام مقاهي الإنترنت بين الأشخاص صغار السن بينما تقل تلك النسبة في المراحل العمرية المتقدمة، وتتفوق نسبة الذكور الذين يستخدمون الإنترنت على نظرائهم من الإناث لتكون النسبة ٢٤% : ٣% على الترتيب .
ويعد استخدام الكمبيوتر في منزل أحد الأصدقاء أو الأقارب قليلاً جداً مقارنة باستخدام الإنترنت في المنزل وفي العمل حيث تكون النسبة العظمى لاستخدام الكمبيوتر. يأتي هذا في الوقت الذي شهدت فيه مناطق مثل عسير وعرعر والجوف سيطرة نسبة استخدام الكمبيوتر في منزل أحد الأصدقاء أو الأقارب.



٤,٥ : تكرار الاستخدام

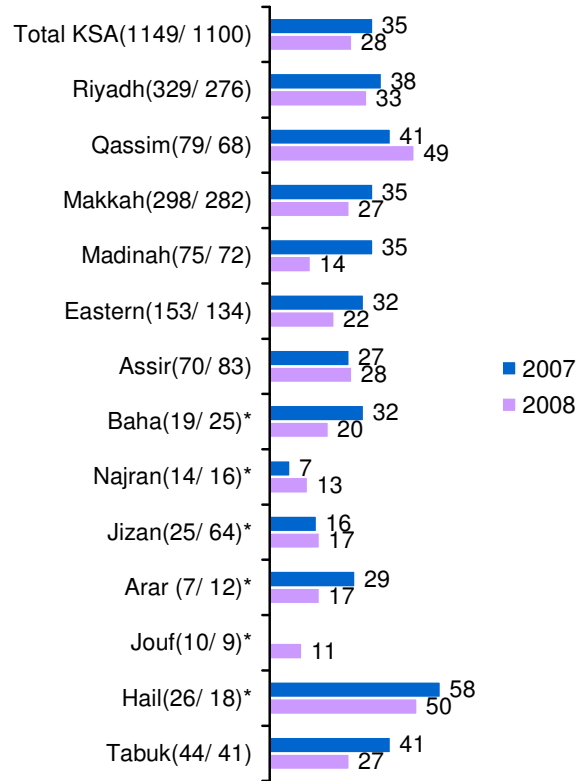
يزيد تكرار استخدام الكمبيوتر هو الآخر عاماً بعد عام، حيث إن ٦٥% من السعوديين الآن يستخدمون الكمبيوتر بشكل يومي مقارنة بنسبة ٦٠% في عام ٢٠٠٧. وقد كان ارتفاع نسبة تكرار الاستخدام مصحوباً بانخفاض في عدد الأشخاص الذين يستخدمون جهاز الكمبيوتر مرة على الأقل أسبوعياً ولكن ليس يومياً من ٣٥% في عام ٢٠٠٧ إلى ٢٨% فقط في عام ٢٠٠٨. هناك ٨% فقط يستخدمونه أقل تكراراً وتتكون هذه النسبة من النساء بشكل أساسي، ولمقاومة هذا الاتجاه، كانت نسبة استخدام الإناث للإنترنت أقل تكراراً في عام ٢٠٠٨ عنه في عام ٢٠٠٧، أما بخصوص الأشخاص الذين يستخدمونه بشكل يومي فقد هبطت النسبة من ٦٤% لتصبح ٥٤%.

الشكل التوضيحي ٤,٥: تكرار الاستخدام طبقاً للمحافظات



القاعدة: جميع مستخدمي أجهزة الكمبيوتر
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جداً للتحويل

على الأقل مرة في الأسبوع ولكن ليس يومياً



القاعدة: جميع مستخدمي أجهزة الكمبيوتر
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جدا للتحميل

الأشخاص الذين يستخدمون الكمبيوتر بشكل أساسي يومياً هم من بين صغار السن، وتتركز أعمارهم ما بين ١٥ إلى ٣٤ سنة، وتجدر الإشارة إلى أن تكرار استخدام الكمبيوتر يقل بزيادة عمر الشخص.

٤,٦ أسباب استخدام الكمبيوتر

يعد تصفح الإنترنت هو السبب الرئيسي لاستخدام الكمبيوتر في المملكة العربية السعودية. وقد ازداد انتشار هذا النوع من الاستخدام بشكل ملفت بعد أن ارتفعت النسبة لتصل إلى ٥٣% في عام ٢٠٠٨ من ٤٨% في عام ٢٠٠٧. هذا ولا يزال استخدام الكمبيوتر للتواصل مع الآخرين عبر الإنترنت وسماع بعض المقطوعات/ مشاهدة بعض الأفلام منتشراً بين مستخدمي الكمبيوتر في حين تنخفض نسبة استخدام الكمبيوتر لحفظ المستندات وممارسة بعض الألعاب والأغراض التعليمية عاماً بعد عام.



العرض التوضيحي ٤,٦: السبب الرئيسي لاستخدام الكمبيوتر

	2007	2008
لقاعدة: جميع مستخدمي الكمبيوتر	1149	1100
تصفح الإنترنت	48%	53%
التواصل مع الآخرين عبر الإنترنت	11%	12%
حفظ المستندات	12%	7%
ممارسة بعض ألعاب الفيديو على الكمبيوتر	7%	6%
إقيام ببعض الأعمال المتعلقة بالتعليم	18%	13%
سماع بعض المقطوعات/ مشاهدة الأفلام	4%	6%

ويعدُّ المجيبون ممن وصفوا أنفسهم بغير المستخدمين للإنترنت "حفظ المستندات الشخصية"، أو "ممارسة بعض الألعاب على الكمبيوتر والفيديو" أسباباً رئيسية لاستخدام الكمبيوتر.

الإنترنت هو السبب الرئيسي وراء استخدام الكمبيوتر

وقد أظهرت النتائج أن المستخدمين صغار السن (بشكل أساسي ١٥ - ٢٤ سنة) إلى جانب استخدامهم الكمبيوتر لتصفح الإنترنت فإنهم يستخدمونه بشكل أساسي للتواصل مع الآخرين عبر الإنترنت" وهذه هي الفئة العمرية الأكثر استخداماً للإنترنت بين كافة الأعمار. كما أنهم يستخدمون الكمبيوتر "للقيام ببعض الأغراض التعليمية" ١١%.

وعلى العكس فإن هناك نسبة قليلة جداً من الأشخاص كبار السن يستخدمون الكمبيوتر لهذين السببين، هذا ويقل العدد كلما زاد السن. كما أن هناك نسبة كبيرة من الأشخاص في سن ٤٥ - ٦٤ سنة ذكروا أنهم يستخدمون الكمبيوتر في "حفظ المستندات الشخصية" و "القيام ببعض الأعمال الخاصة بالعمل".

٤,٧. أنظمة التشغيل المستخدمة

يعد نظام ويندوز إكس بي Windows XP أكثر الأنواع انتشاراً واستخداماً بين أنظمة التشغيل في المملكة السعودية. في عام ٢٠٠٧ كان نظام ويندوز إكس بي هوم Windows XP Home هو نظام التشغيل الرئيسي المستخدم في المنطقة إلا أن نسبة استخدامه قلت من ٦٤% لتصل إلى ٥٦% في عام ٢٠٠٨. وقد كان التغيير يسير في اتجاه ويندوز إكس بي بروفيشنال Windows XP Professional والذي زادت نسبة استخدامه لتصل إلى ٣٢% من ٢٣%.

ويظهر في الميدان منافس آخر وحيد وهو ويندوز ٢٠٠٠ Windows 2000 بنسبة استخدام تصل إلى ٩%, كما أن هناك عدد كبير لمستخدمي هذا النظام في بعض المناطق مثل عسير وجيزان حيث تصل النسبة إلى ١٣% و ٢٢% على الترتيب.

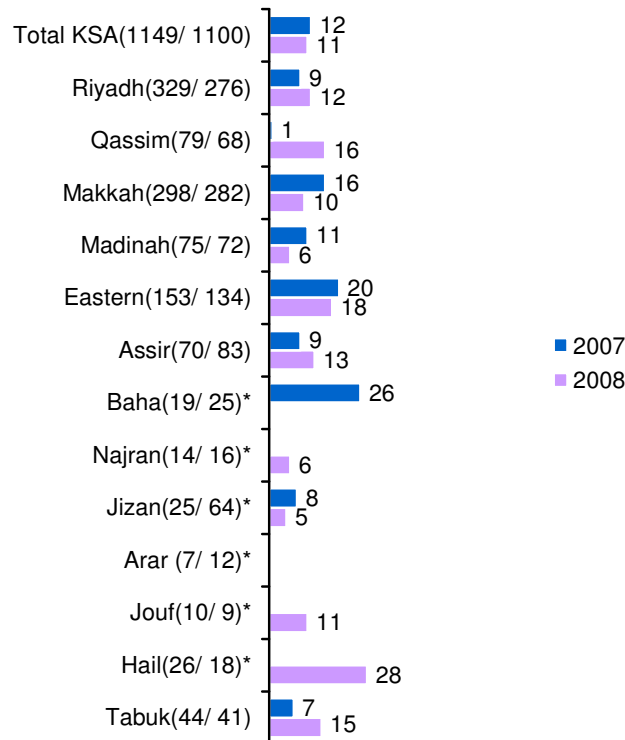
٤,٨. لغة نظام التشغيل

تعتبر اللغة العربية هي اللغة الأساسية المستخدمة في أنظمة التشغيل بين مستخدمي الكمبيوتر حيث ارتفعت نسبة استخدامها من ٧٠% في عام ٢٠٠٧ لتصل إلى ٧٦% في عام ٢٠٠٨. كما أن هناك ١١% فقط من المجيبين يستخدمون اللغة الإنجليزية، الأمر الذي يعني أن النسبة انخفضت من العام المنصرم حيث كانت ١٢% وقد كان معظم هؤلاء الأشخاص من الآسيويين.

هذا ويظهر أن هناك تبايناً بين مختلف المحافظات/ المناطق الإدارية في هذا الصدد. ففي الوقت الذي نلاحظ أن هناك زيادة في عدد الأنظمة باللغة العربية وانخفاضاً في عدد الأنظمة باللغة الإنجليزية، نلاحظ أن هذه الزيادة تتضح بجلاء في مناطق معينة.

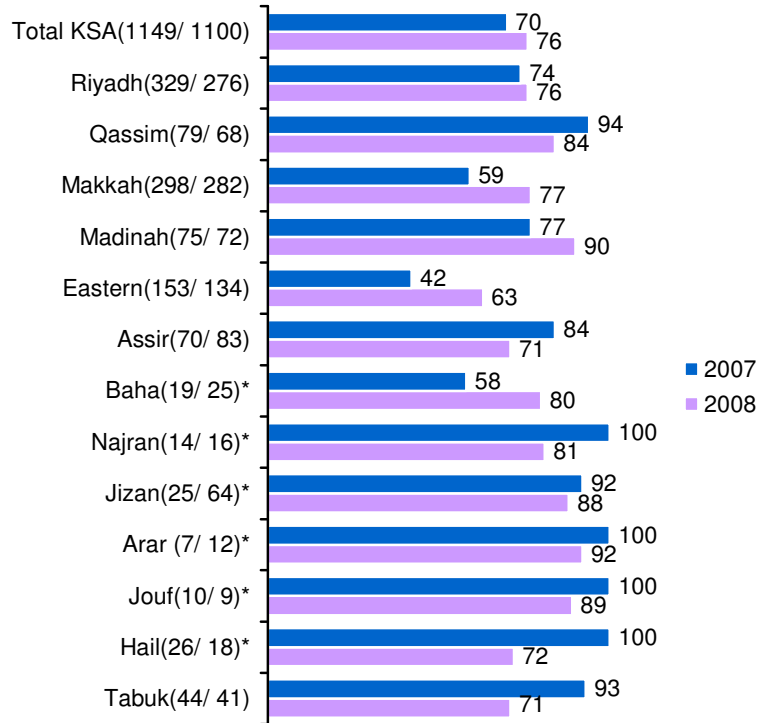
العرض التوضيحي ٤,٨: لغة نظام التشغيل بين المحافظات/ المناطق الإدارية

اللغة الإنجليزية

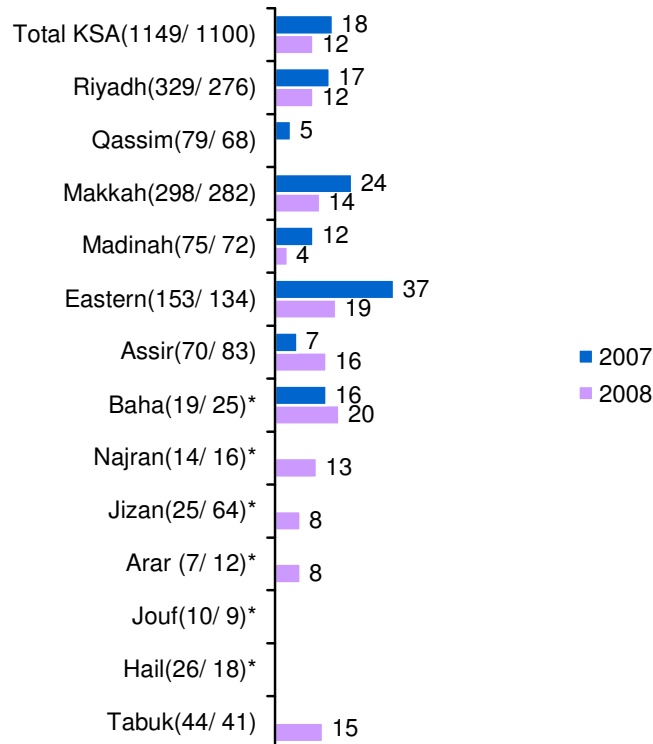


القاعدة: جميع مستخدمي أجهزة الكمبيوتر
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جدا للتحميل

اللغة العربية



اللغة العربية والإنجليزية معا



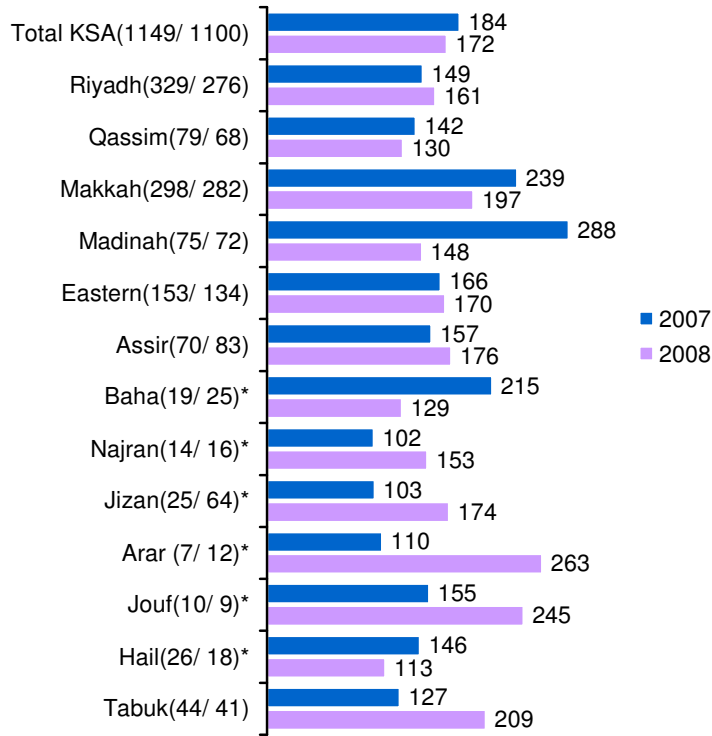
وبخلاف كافة المناطق الأخرى، هناك واحد بين كل أربعة أشخاص في الباحة يستخدم نظام التشغيل باللغة الإنجليزية بينما هناك نسبة تصل إلى ٢٨% من حاييل يقومون بنفس الشيء. وفي حين أنه في ٢٠٠٧ كان الأشخاص في كل من نجران وعرعر والجوف وحاييل لديهم أنظمة التشغيل باللغة العربية فقط إلا أن هذه النسبة قد انخفضت في الوقت الحالي بمعدل ١٠%.

وتعتبر اللغة الإنجليزية كلغة نظام تشغيل أكثر قبولاً بنسبة قليلة بين الذكور مقارنة بالإناث وكذلك بين الأشخاص في عمر ٤٥ وأقل.

٤.٩. متوسط النفقات الشهرية على تقنية المعلومات

يقل الإنفاق على استخدام الكمبيوتر عاماً بعد عام في المملكة العربية السعودية حيث انخفض من ١٨٤ ريالاً سعودياً إلى ١٧٢ ريالاً سعودياً شهرياً. هذا الأمر يختلف باختلاف المنطقة ففي بعض المناطق مثل عرعر والجوف وتبوك أنفقت هذه المناطق في ٢٠٠٨ أكثر مما أنفقت في عام ٢٠٠٧ وهي أكثر كثيراً من بعض المناطق الأخرى.

العرض التوضيحي ٤.٩: متوسط الإنفاق على تقنية المعلومات في الشهر



القاعدة: جميع مستخدمي أجهزة الكمبيوتر

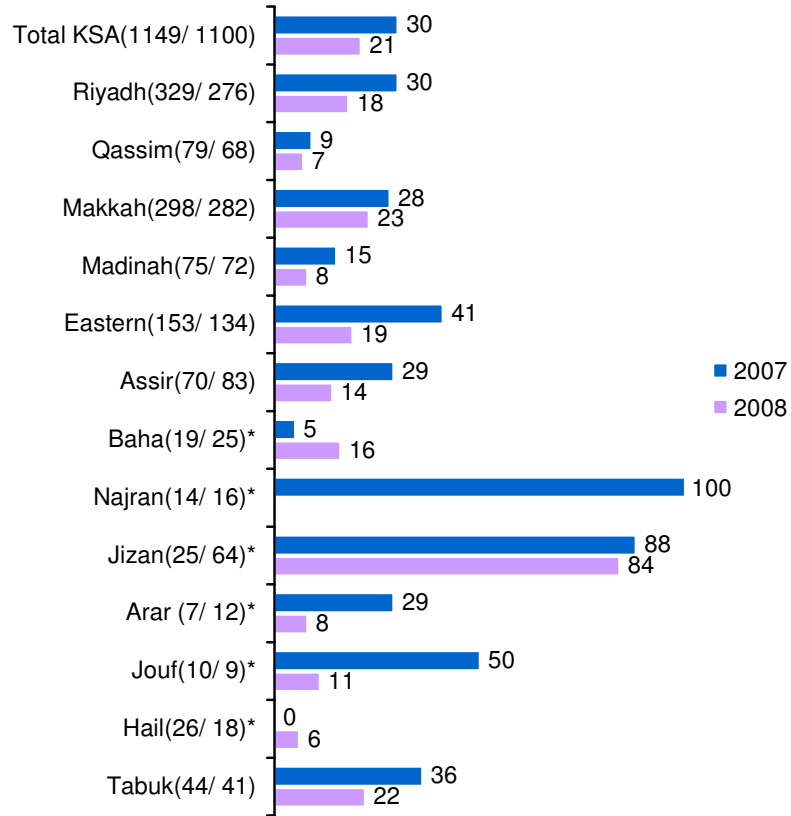
٤.١٠ البرامج التدريبية التي يتم تقديمها

لم يتلق الغالبية العظمى من مستخدمي الكمبيوتر في المملكة العربية السعودية برامج تدريبية في مجال تقنية المعلومات، ويمكننا القول إن النسبة التي تتلقى هذه البرامج تقل عاماً بعد عام، حيث انخفضت من ٣٠% إلى ٢١% فقط في عام ٢٠٠٨. كما أن النسبة تكون واضحة بشكل أكثر قليلاً بين المجيبين صغار السن.

وتشير النتائج إلى أن الأشخاص الذين يعيشون في جيزان وتبوك يحصلون على برامج تتعلق بتكنولوجيا المعلومات بنسبة أكثر من الآخرين، إلا أن هذه النسبة هي الأخرى أصيبت بانخفاض. هناك ٤٠% من الأشخاص الذين يعيشون في نجران حصلوا على برامج تعليمية في مجموعة برامج

المحاسبة في حين أن هناك ٢٥% من جيزان قاموا باستكمال نفس البرامج. ومما هو جدير بالملاحظة أن ٢٤% فقط من الإناث حصلن على برامج تدريبية في مجال تقنية المعلومات مقارنة بنسبة ٢٧% من الذكور.

العرض التوضيحي ٩،٤: نسبة الأشخاص الذين حصلوا على برامج تدريبية في مجال تقنية المعلومات



القاعدة: جميع مستخدمي أجهزة الكمبيوتر
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جدا للتحليل



٥,٠ العادات الخاصة باستخدام الإنترنت

٥,١ انتشار الإنترنت

لقد زادت نسبة انتشار الإنترنت بين إجمالي عدد السكان بين عام ٢٠٠٧ وعام ٢٠٠٨ من ٣٠,٥% إلى ٣٦%.

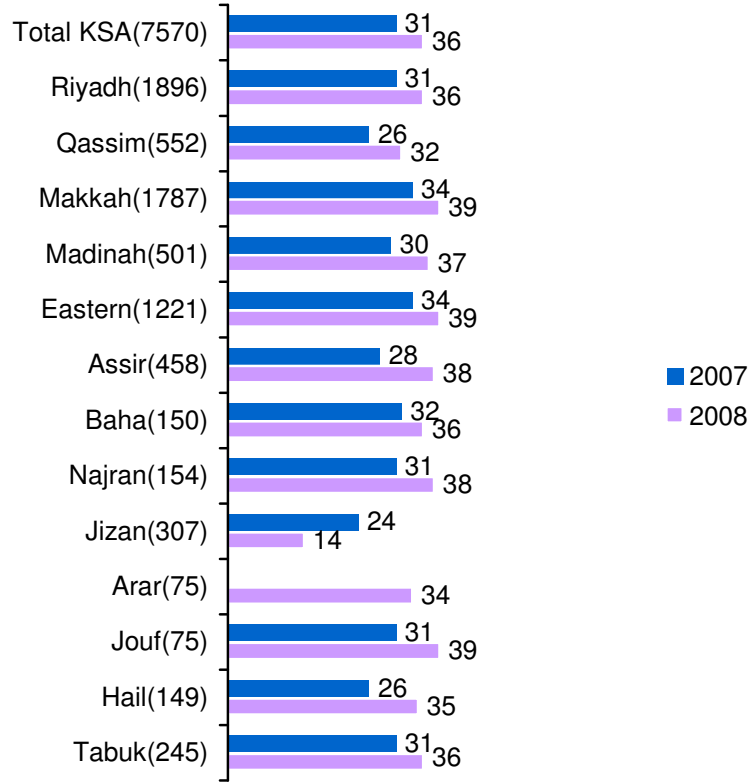
	2007	2008
إجمالي عدد سكان المملكة السعودية	23,980,834	25,035,000
السكان في عمر ١٥ - ٦٠ سنة	15,107,925 (٦٣% من إجمالي السكان)	15,772,050 (٦٣% من إجمالي السكان)
استخدام الإنترنت بين السكان في سن ١٥-٦٠ سنة	7,705,042 (٥١% من السكان في سن ١٥ - ٦٠ سنة)	9,605,178 (٦١% من السكان في سن ١٥ - ٦٠ سنة)
لدخول على الإنترنت خلال آخر أسبوعين	7,319,790 (٩٥% من مستخدمي الإنترنت في سن ١٥ - ٦٠ سنة)	9,124,920 (٩٥% من مستخدمي الإنترنت في سن ١٥ - ٦٠ سنة)
مستخدمي الإنترنت خارج إجمالي السكان	30.5%	36%

(*المصدر: www.cdsi.gov.sa سمات السكان والإسكان في المملكة العربية السعودية في البحث الديموجرافي ١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧)

يختلف الانتشار باختلاف المحافظات/ المناطق الإدارية؛ وتأتي النسبة الأكثر ارتفاعاً للمنطقة الشرقية بنسبة (٣٩%) تليها الرياض بنسبة (٣٧%)



العرض التوضيحي 1/5: استخدام الإنترنت بحسب المحافظات



القاعدة: جميع المجيبون (إجمالي السكان)

* المصدر: السكان ٢٠٠٧ و ٢٠٠٨ - الأعداد المتوقعة في نهاية العام



يزيد احتمال امتلاك وصلة انترنت في المنزل لدى أصحاب الطبقات الاجتماعية المرتفعة، حيث تصل نسبة الاتصال بالانترنت بين الطبقة الاجتماعية أ/ب إلى ٧٧% في حين تصل إلى ٣٦% في الطبقة الاجتماعية د/هـ. المجيبون الذكور هم الأكثر ميلاً إلى استخدام الانترنت كل يوم، بنسبة تصل إلى ٧٢% مقارنة بالنساء ٥٠%. كما يزيد ميل الفئات العمرية الأصغر سنًا إلى استخدام الانترنت كل يوم عن الفئات العمرية الأكبر سنًا.

العرض التوضيحي ١، ص: حصة الإنترنت بحسب المحافظات

	2008
إجمالي السعودية	100%
الرياض	24.6%
القسيم	3.9%
مكة	27.5%
المدينة	7.0%
الإقليم الشرقي	15.8%
عسير	7.6%
الباحة	1.6%
نجران	2.0%
جيزان	2.0%
عرعر	1.1%
الجوف	1.7%
حائل	2.2%
تبوك	3.0%

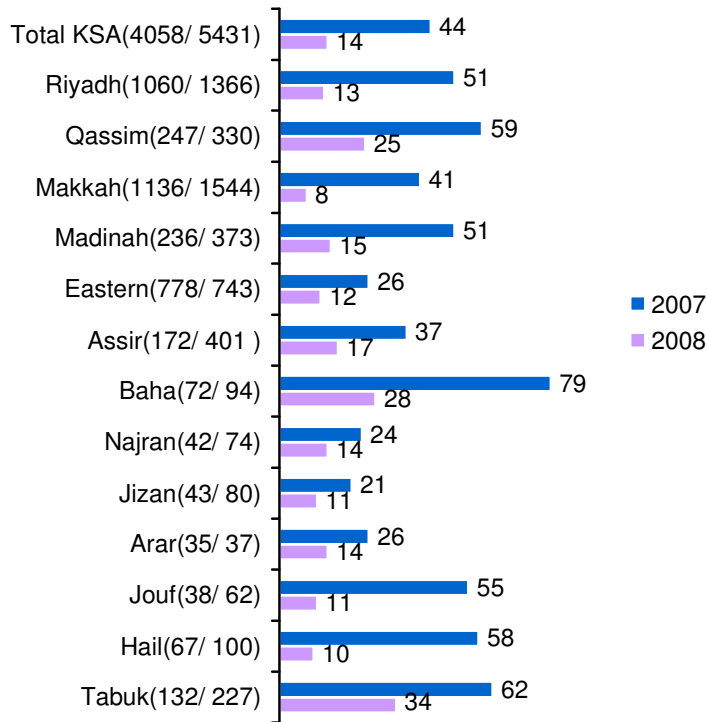


2. ه نوع الوصلة

كان هناك تحول ملحوظ في استخدام نوع الوصلة من الدليل أب Dial-Up إلى البرودباند بين العام ٢٠٠٧ والعام ٢٠٠٨. ثلاث أرباع الأشخاص الذين هم على دراية بنوع وصلة الانترنت يستخدمون الآن وصلة دي اس ال / برودباند مقارنة بـ٤٧% فقط في العام الماضي.

العرض التوضيحي ٥,٢ نوع الوصلة بين المناطق الإدارية

دليل أب

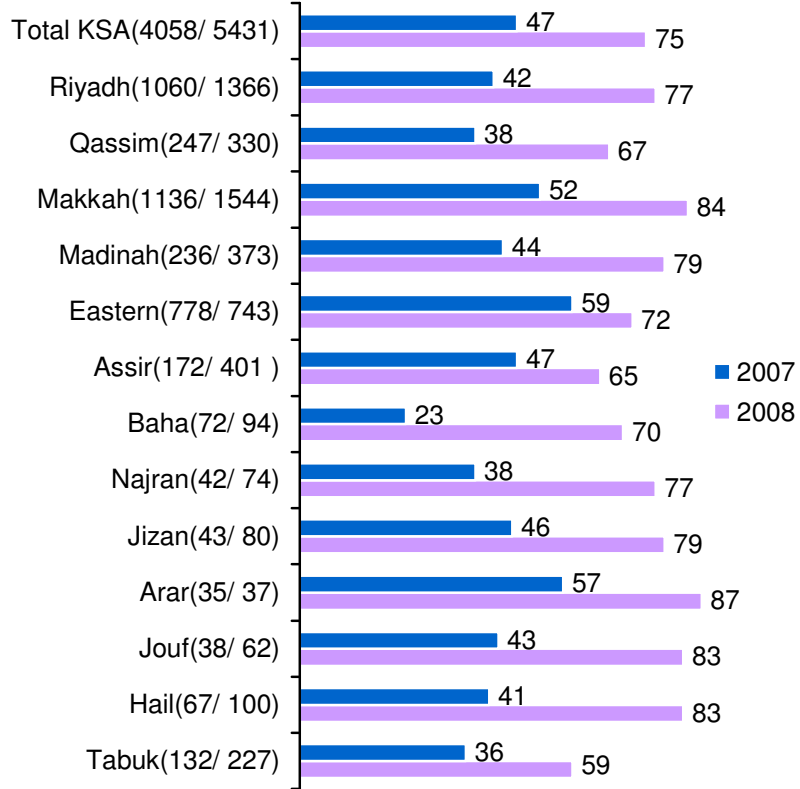


القاعدة: جميع من لديهم وصلة انترنت



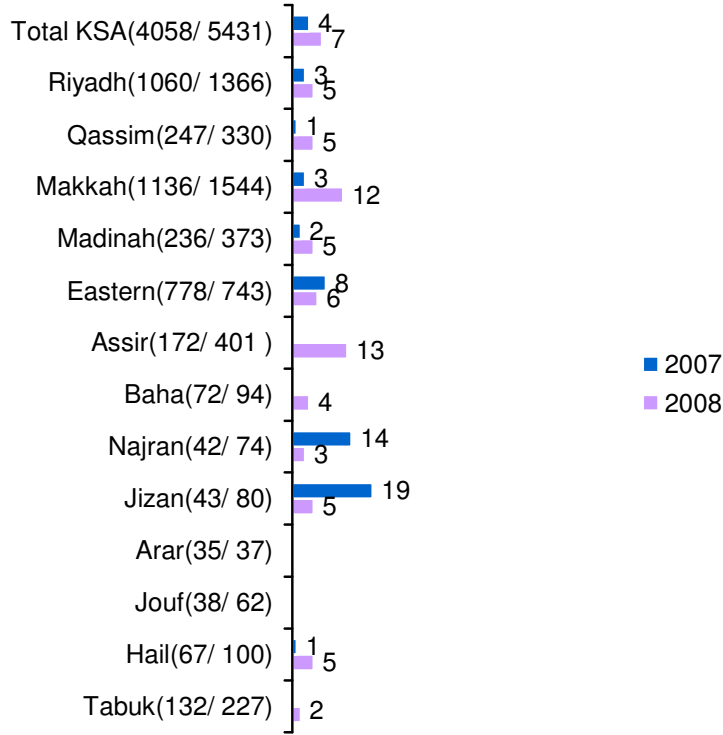


دي اس ال / بروتديان



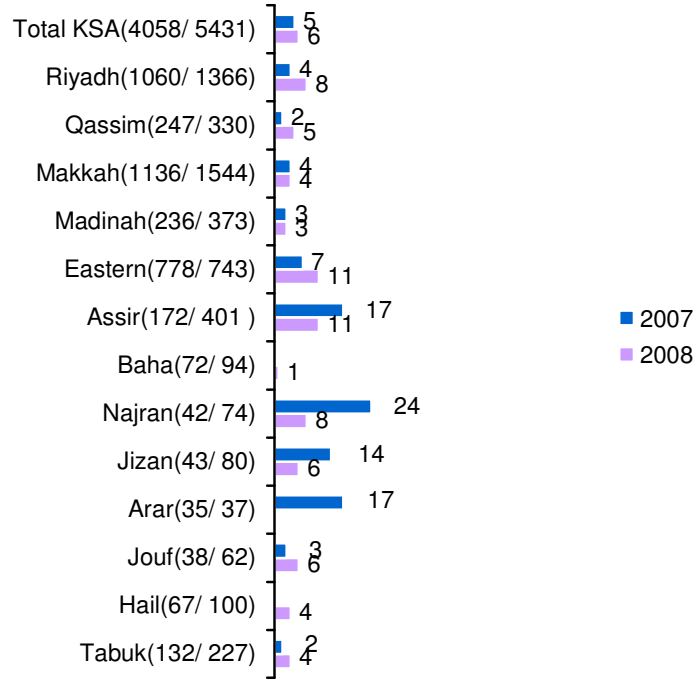
القاعدة: جميع من لديهم وصلة انترنت

أنواع وصلات الانترنت الأخرى



القاعدة: جميع من لديهم وصلة انترنت

لا أعرف



القاعدة: جميع من لديهم وصلة إنترنت

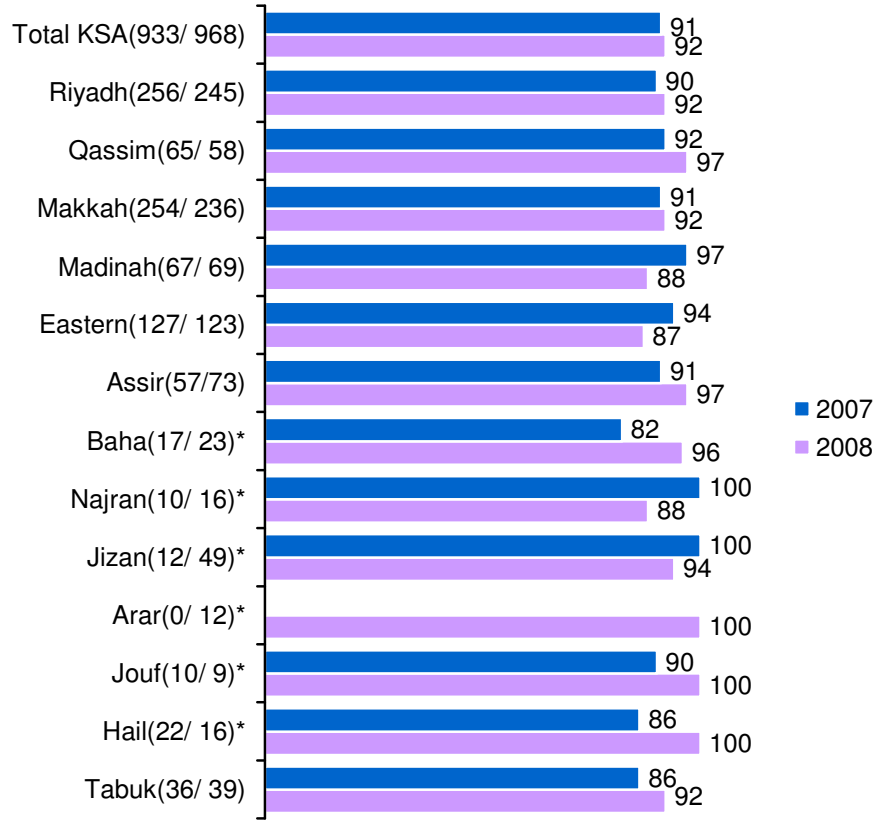
كانت نسبة انخفاض استخدام وصلة الدايل اب هي الأكثر بين سكان الباحة، حائل، الجوف، المدينة ومكة. كما تشكل وصلات الإنترنت الأخرى نسب ضئيلة.

وصلة الدايل اب هي الأكثر شعبية إلى حد ما بين الطبقات الاجتماعية الأقل .

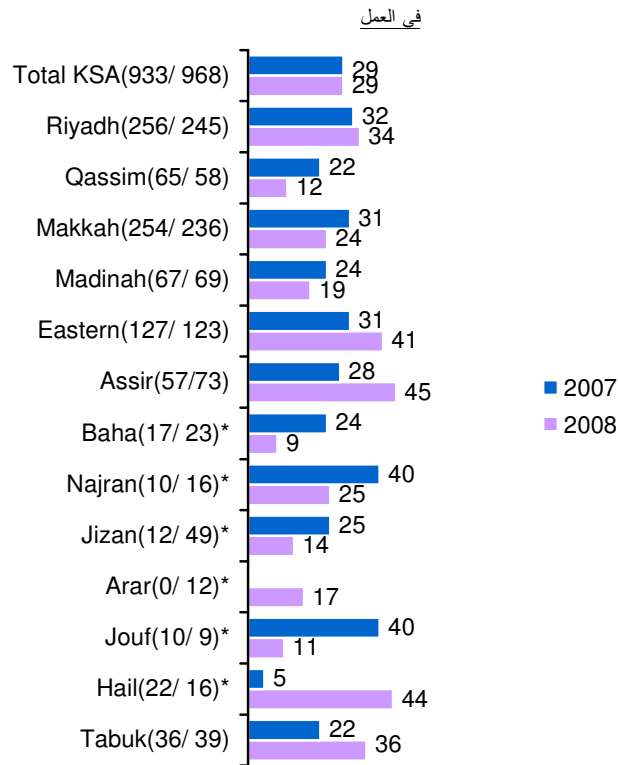
٥,٣ موقع الاستخدام

غالبية استخدام الإنترنت يتم في البيت (٩٢%)، ويأتي استخدام الإنترنت في العمل في المرتبة الثانية (٢٩%). وتعتبر مقاهي الإنترنت هي ثالث أكثر الأماكن في استخدام الإنترنت بنسبة ١٦%

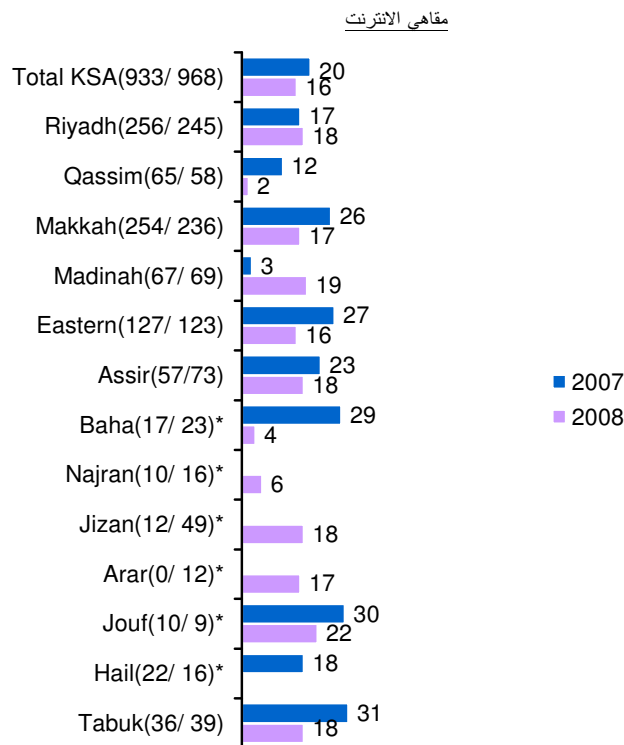
العرض التوضيحي ٥,٣ مواقع استخدام الإنترنت في المناطق الإدارية
في المنزل



Base : All users of Internet
Note: * Base too small to analyze

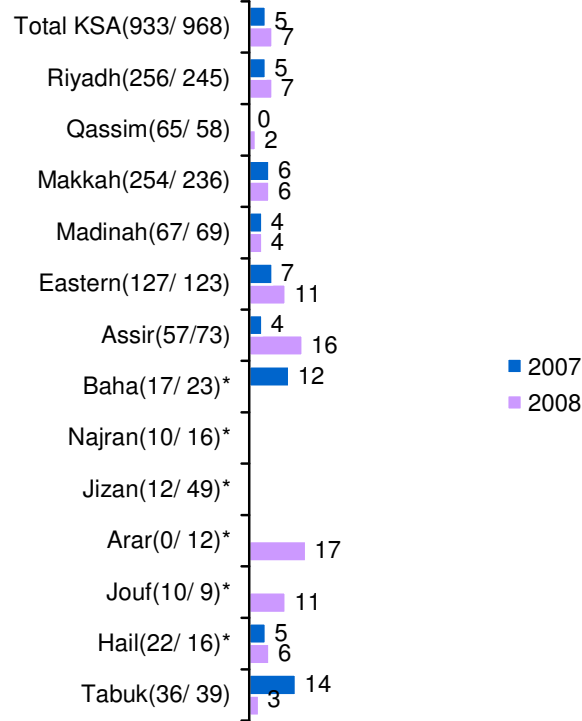


Base : All users of Internet
Note: * Base too small to analyze



Base : All users of Internet. Note: * Base too small to analyze

منزل الأصدقاء / الأقراب



القاعدة جميع مستخدمي الانترنت
ملحوظة * القاعدة صغيرة جدا للتحليل

١٠٠% من مستخدمي الانترنت في عرعر يستخدمون الانترنت في المنزل، وفي عسير يعتبر استخدام الانترنت في العمل هو الأكثر شيوعاً في جميع المناطق (٣٨%). تعتبر مقاهي الانترنت في الجوف، وتبوك ومكة هي الأكثر انتشاراً. الذكور هم أكثر ارتياداً لمقاهي الانترنت عن الإناث. كما تميل الفئات العمرية الأصغر سناً إلى ارتياد مقاهي الانترنت مقارنة بالفئات العمرية الأكبر سناً.

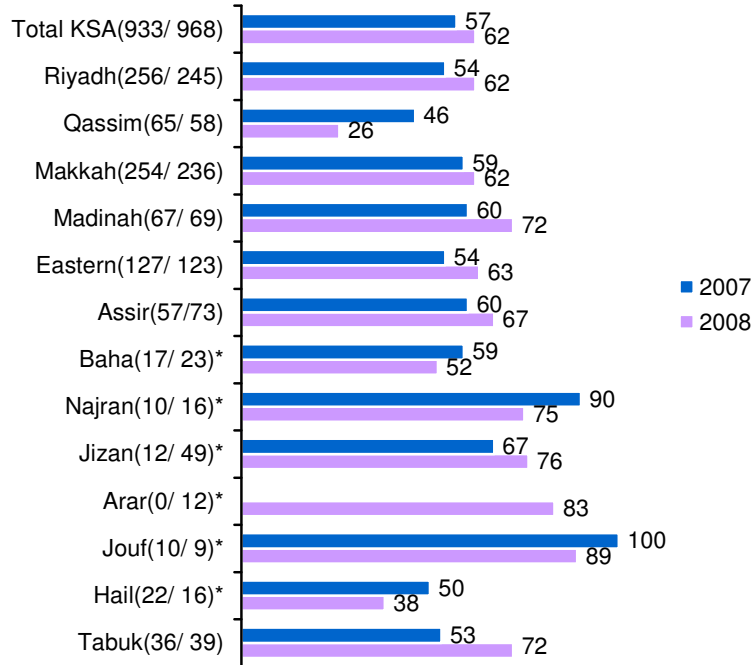
الإناث هم الأكثر استخداماً للانترنت في المنزل حيث تشكل نسبتهن ٩٨% مقارنة بنسبة الرجال ٨٨%، في حين تصل نسبة الذكور الذين يستخدمون الانترنت في العمل إلى ٤١% مقارنة بنسبة الإناث ١٣%.

٥,٤ تكرار الاستخدام

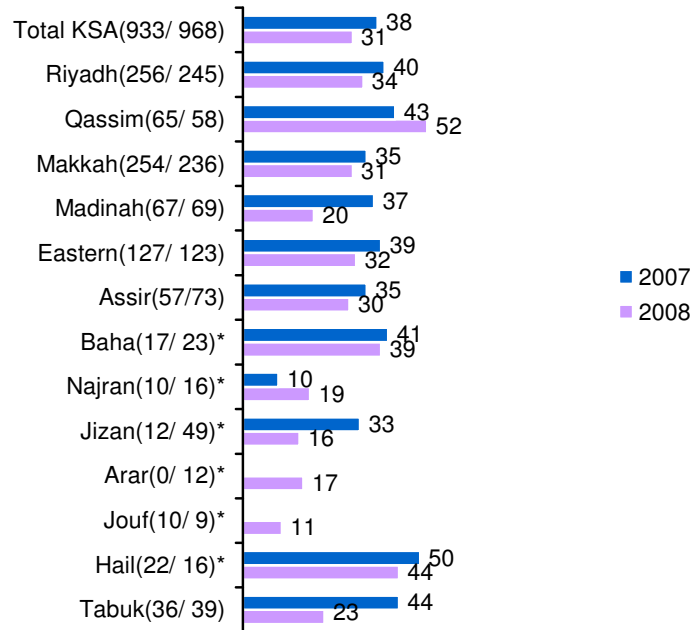
غالبية مستخدمي الانترنت يستخدمون الانترنت مرة في الأسبوع على الأقل، وهناك ٦٢% ممن يستخدمون الانترنت يوميًا. الذكور والفئات العمرية الأقل سناً هم من يستخدم الانترنت باستمرار.



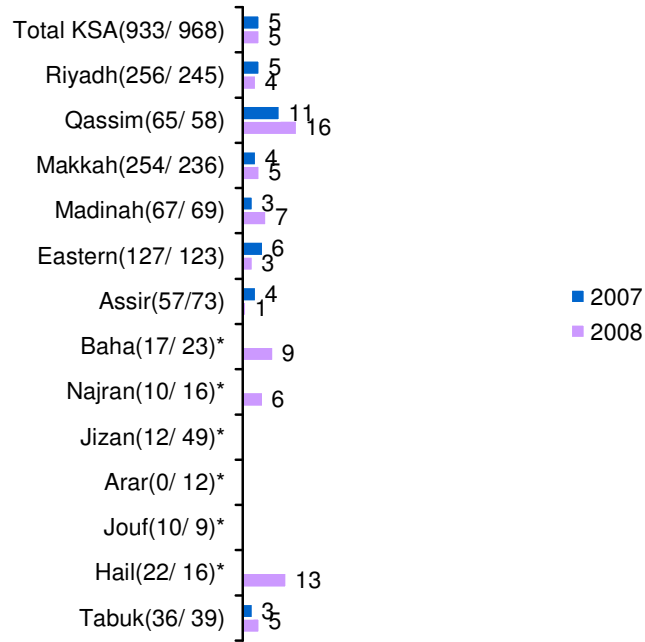
العرض التوضيحي ٥,٤ : تكرار الاستخدام بين المناطق الإدارية
مرة في اليوم على الأقل



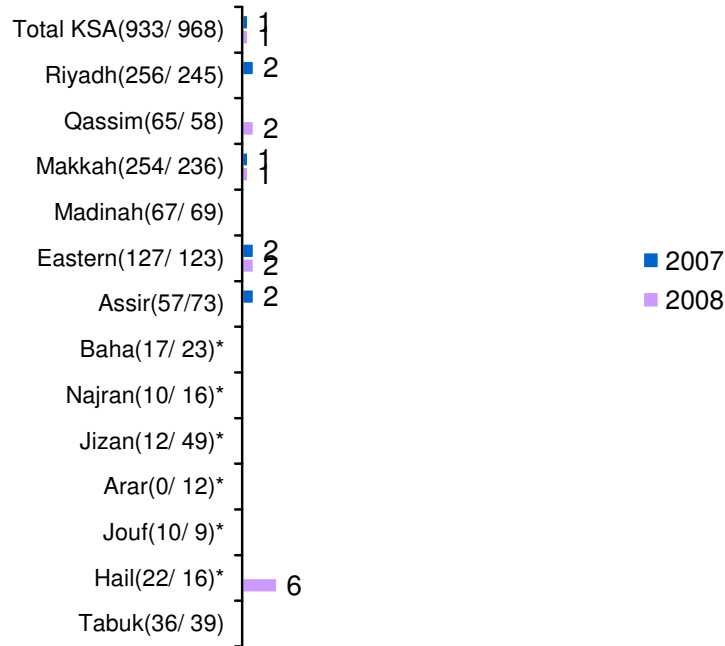
القاعدة : جميع مستخدمي الانترنت
ملحوظة * القاعدة صغيرة جدا للتحليل
مرة في الأسبوع على الأقل و ليس كل يوم



القاعدة : جميع مستخدمي الانترنت
ملحوظة * القاعدة صغيرة جدا للتحليل
مرة في الشهر على الأقل و ليس كل أسبوع



القاعدة : جميع مستخدمي الانترنت
ملحوظة * القاعدة صغيرة جدا للتحليل
أقل من مرة في الشهر



القاعدة : جميع مستخدمي الانترنت
ملحوظة * القاعدة صغيرة جدا للتحليل

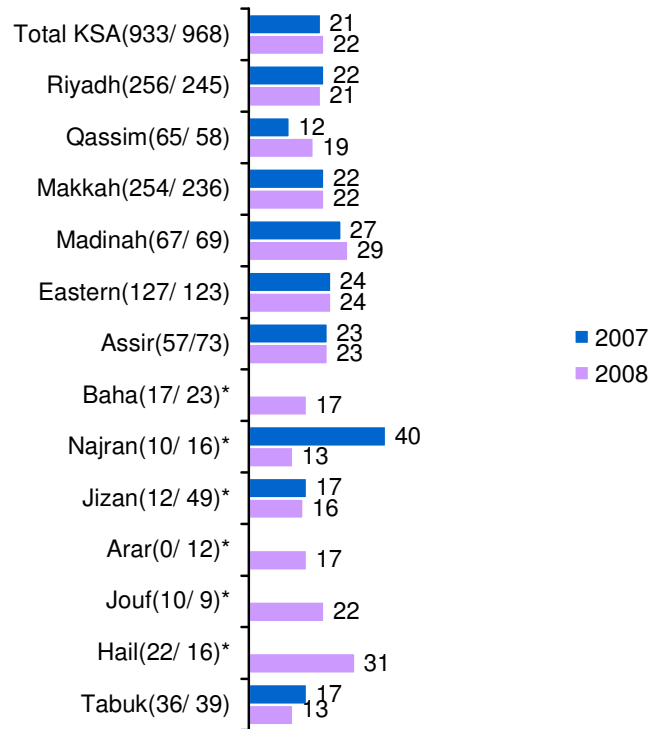
٥,٥ أوقات الاستخدام

في المتوسط، يقضي مستخدمو الانترنت في المملكة السعودية حوالي ٣ الـ ساعات في تصفح الانترنت كل مرة. غالبًا ما يستخدم الأشخاص الانترنت في المساء بعد الرابعة مساءً وحتى منتصف الليل، وتصل نسبة من يقوم بذلك إلى ٨٦% (بزيادة عن ٨٤% في العام ٢٠٠٧)

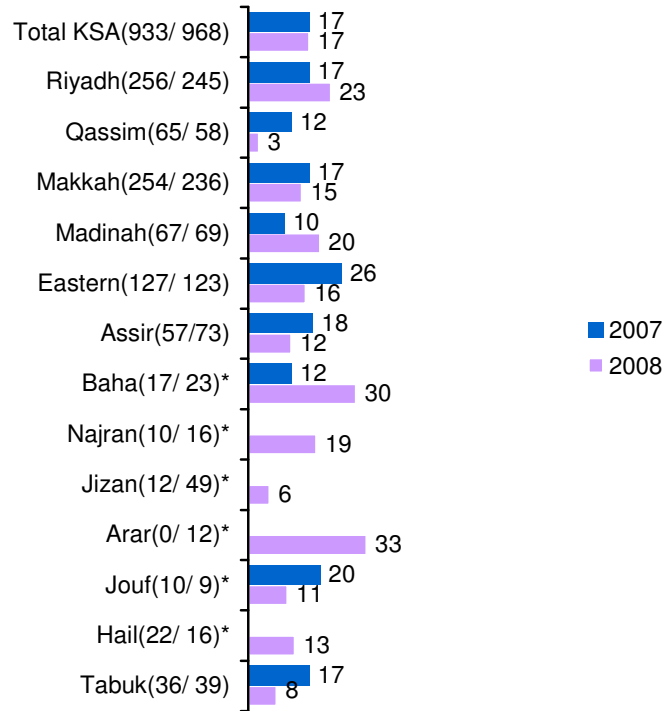
ويرتبط وقت استخدام الانترنت ارتباطًا مباشرًا بالعمر. حيث يقضي الشباب (١٥-٢٤ سنة) وقتًا أطول في تصفح الانترنت. بالرغم من هذا كان الاختلاف بين فترات استخدام الانترنت بين الفئات العمرية في العام ٢٠٠٧ اختلافًا ضئيلاً، حيث يقضي من أعمارهم بين ١٥-٢٤ سنة ٣,٢٣ ساعات في المتوسط مقارنة بمن أعمارهم ٣٥-٤٤ ممن يقضون ٢,٦٣ ساعة في المتوسط

و يقضي المستخدمون في سن ١٥-٣٥ أكثر من ٤ ساعات من الوقت في كل مرة يتصفحون فيها الانترنت. يفضل هؤلاء الشباب تصفح الانترنت بعد الساعة الثامنة، وقراءة النصف منهم يستخدم الانترنت في الفترة من الساعة الثامنة وحتى منتصف الليل، في حين يفضل المستخدمون الأكبر سنًا الفترة ما بين الرابعة مساءً والثامنة مساءً أكثر.

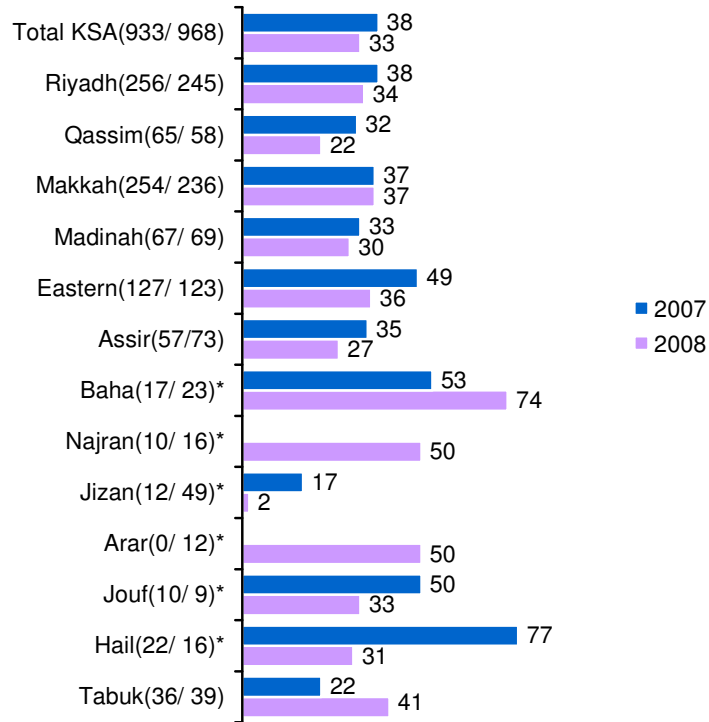
العرض التوضيحي ٥,٥ أوقات الاستخدام
١٢:٠٠ - ٩:٠٠



12:00 – 16:00

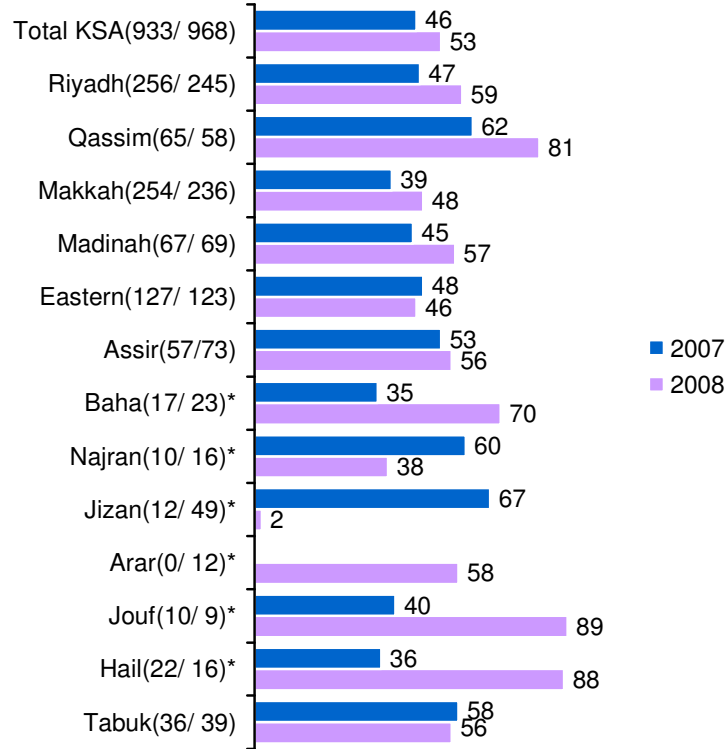


16:00 – 20:00





20:00 – 24:00



٥,٦ أسباب استخدام الإنترنت

يعد تصفح الإنترنت والتواصل مع الآخرين بما يندرج تحتها من أنشطة مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحدث في غرف المحادثة (تشاتنج) والمشاركة في المنتديات والتجمعات وغيرها من الأنشطة ذات الصلة سببين رئيسيين لاستخدام الإنترنت في المملكة السعودية، ومما يعد دلالة على ذلك أن نسبة مستخدمي الإنترنت للتصفح زادت من (٤١%) في عام ٢٠٠٧ لتصل إلى حوالي النصف، (٤٧%) في عام ٢٠٠٨. كما يذكر أن الاستخدامات الأخرى للإنترنت تشمل جمع المعلومات والتعليم والترفيه والأمور الخاصة بالعمل، إلا أن عدداً قليلاً من الأشخاص يستخدم الإنترنت لهذا الغرض كغرض رئيسي للاستخدام.

وقد انتشر تصفح الإنترنت ما بين سكان القصيم والمدينة والباحة وعرعر والجوف.

وفي الوقت نفسه زادت نسبة انخفاض استخدام الإنترنت بوجه عام للتواصل مع الآخرين بشكل ملحوظ في مدينة الرياض.

ويحظى استخدام الإنترنت للبحث عن معلومات بنسبة اهتمام أقل نسبياً بين معظم السعوديين مع تباين هذا الاهتمام بين المناطق المختلفة.

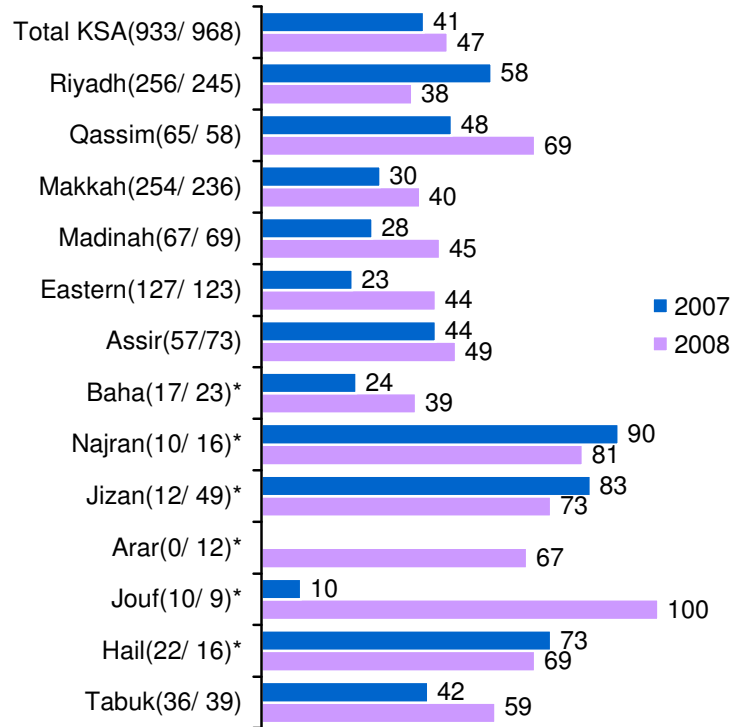


العرض التوضيحي ٥,٥: السبب الرئيسي لاستخدام الإنترنت

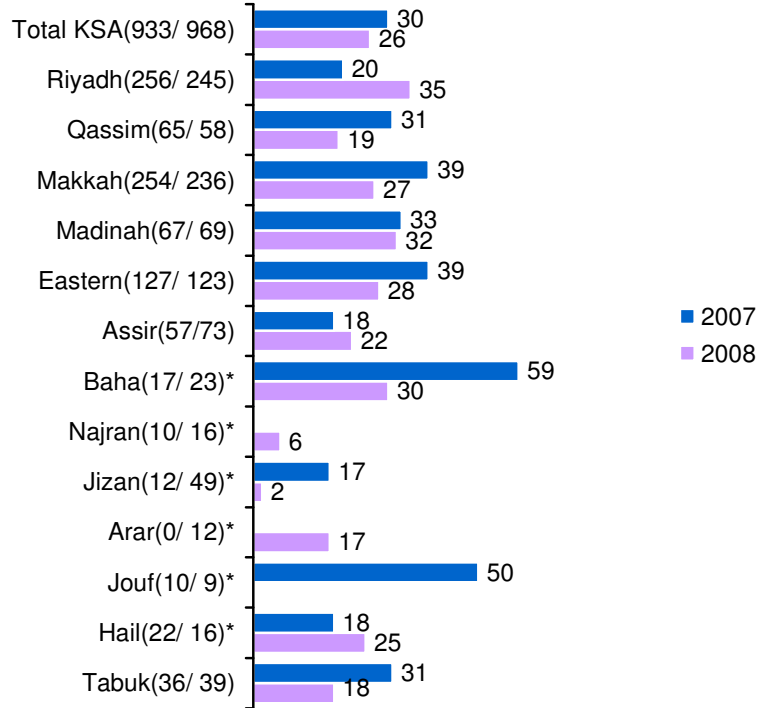
	2007	2008
القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت	933	968
لتصفح	41%	47%
لتواصل	30%	26%
للمعلومات	10%	10%
لتعليم	5%	4%
لترفيه	4%	5%
لعمل	4%	3%
تزيل (دان لود)	3%	2%
أسباب أخرى	3%	3%

العرض التوضيحي ٥,٦: السبب الرئيسي لاستخدام الإنترنت طبقاً للمحافظات

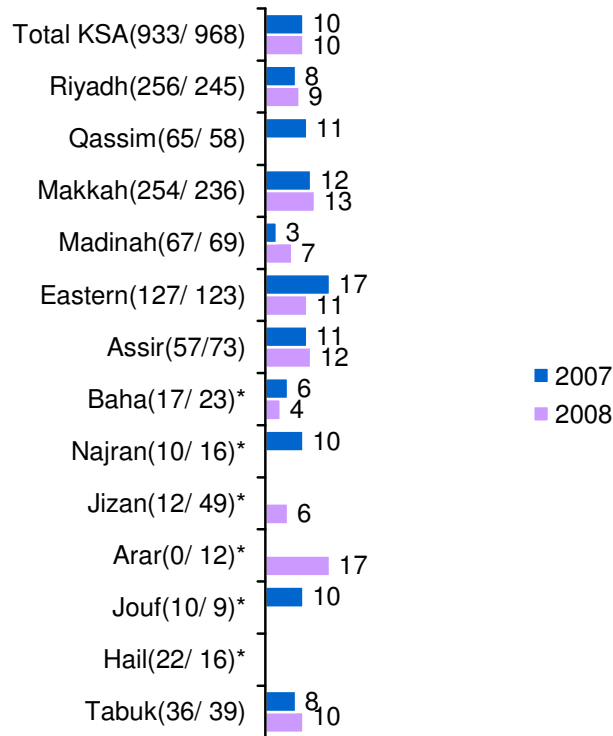
التصفح



التواصل



البحث عن معلومات



وتعد أسباب استخدام الإنترنت بين الإناث هي نفسها بين الذكور، إلا أن الإناث أكثر استخداماً للإنترنت للبحث عن معلومات مقارنة بالذكور حيث إن النسبة بينهن (١٥%) أما بين الذكور فهي (٦%).

يستخدم الذكور الإنترنت للتواصل أكثر من الإناث، ٣١% مقابل ٢٠%. وفي نفس الصدد فإن مجموعة المستخدمين صغار السن أكثر استخداماً للإنترنت مقارنة بمجموعة المستخدمين كبار السن، في حين أن الأخيرة أكثر استخداماً للإنترنت لأغراض خاصة بالعمل.

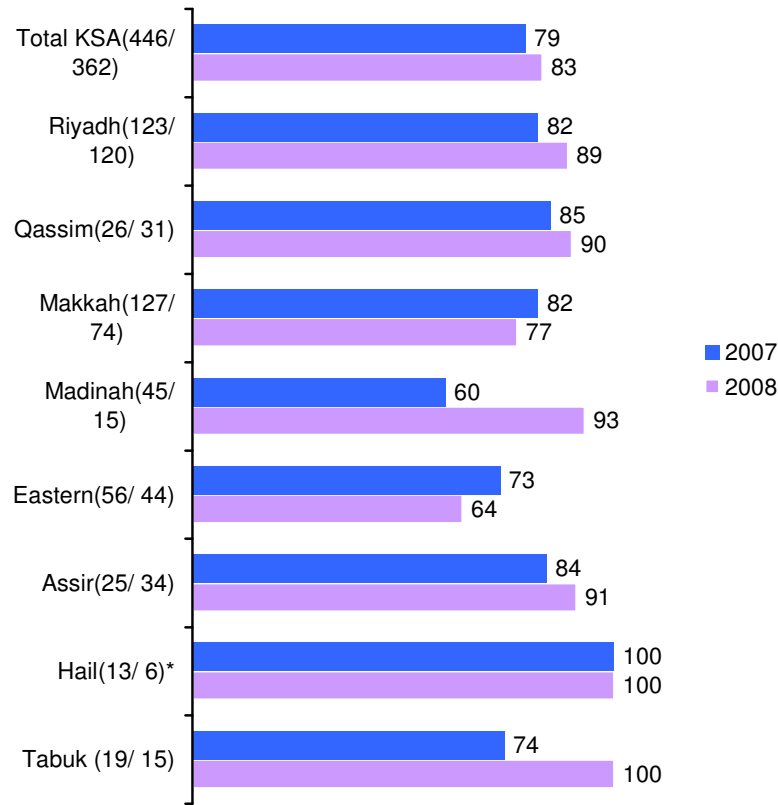
وتشمل الاهتمامات الرئيسية للمستخدمين صغار السن إلى جانب التصفح، المحادثة وتصفح البريد الإلكتروني والمشاركة في التجمعات والمننديات عبر الإنترنت، وعلى الصعيد الآخر يهتم المستخدمون من كبار السن بالتصفح والقيام ببعض الأنشطة الخاصة بالعمل والتجارة والأموال المصرفية إلى جانب جمع بعض المعلومات وفي الغالب تكون بخصوص الخدمات الصحية.

٥.٧ العادات الخاصة بالتحميل من الإنترنت (الداون لود)

ارتفعت نسبة التنزيل من المواقع المتخصصة بين الأشخاص الذين ذكروا أن التحميل هو السبب الرئيسي لاستخدامهم الإنترنت من ٧٩% لتصل إلى ٨٣% في عام ٢٠٠٨. وقد وجد أن من بين كل ٥ أشخاص يقومون بعمل تحميل من الإنترنت (داون لود) هناك ٤ منهم يستخدم المواقع المتخصصة مثل مواقع الإعلام المسموع "المقاطع المسموعة" والأفلام والألعاب.....الخ. وتشير النتائج التالية إلى تراجع نسبة استخدام برامج النند للند من ١٤% لتصل إلى ٧% فقط في عام ٢٠٠٨٧

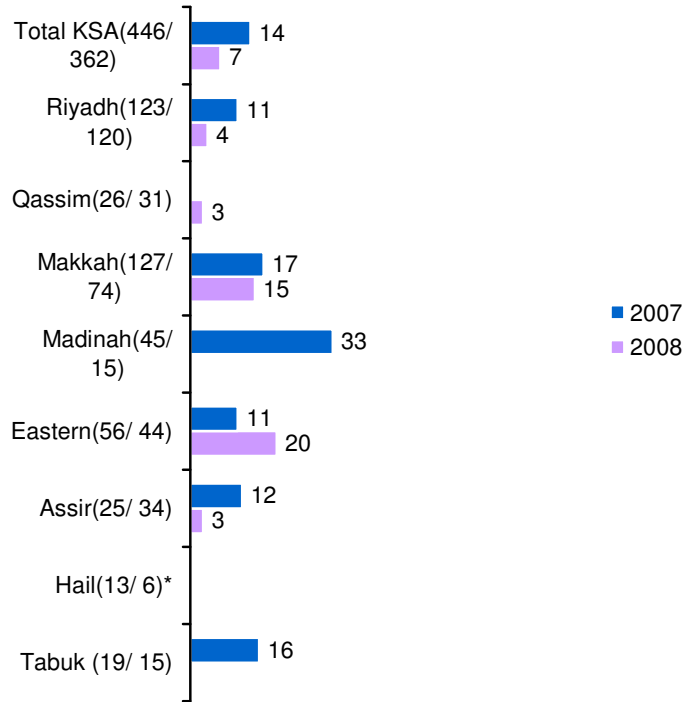
العرض التوضيحي ٥.٧: عادات التحميل من الإنترنت بين الأشخاص الذين يقومون بالتحميل

المواقع المتخصصة: مواقع الإعلام (المسموع والأفلام والألعاب وغيرها)

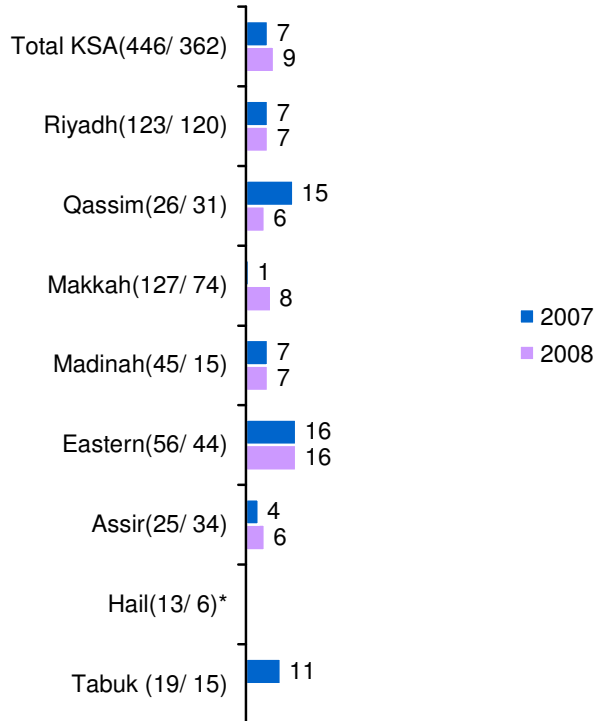


القاعدة: كل الأشخاص الذين يقومون بالتحميل من الإنترنت
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جدا للتحميل (لم يشمل الرسم البياني أعلاه كلا من بها، عرعر، نجران، جيزان والجوف نظرا لصغر القاعدة (أقل من ٥%))

برامج النند للند



لم ينجب



لا يزال جوجل هو محرك البحث المفضل بشكل عام (لا تزال نسبة الأشخاص الذين يستخدمونه أغلب الوقت ٨٣%) , ولا يوجد هناك أي تباين أو اختلاف بين الذكور والإناث أو المحافظات/ المناطق الإدارية أو المجموعات العمرية. ويأتي ياهو في الترتيب بنسبة ١٢% فقط. محرك البحث ياهو أكثر انتشاراً قليلاً بين الأشخاص كبار السن عن صغار السن.

ويعتبر جوجل هو الأكثر انتشاراً في عرعر والجوف والمدينة, حيث يستخدمه معظم مستخدمي الإنترنت, في حين يستخدم ٣٣% من مستخدمي الإنترنت في نجران محرك البحث ياهو.

٥,٩ مضيف البريد الإلكتروني الشخصي المنتشر

يعد الهوت ميل Hotmail هو أكثر المواقع استخداماً للبريد الإلكتروني الشخصي في السعودية بنسبة ٤٦%, وإلى جانب ذلك هناك ١ من بين كل ١٠ سعوديين يستخدم ياهو لإضافة بريده الشخصي (أكثر انتشاراً بي مجموعة المستخدمين كبار السن). ويعتبر ياهو أكثر استخداماً لإضافة البريد الشخصي في مكة والمنطقة الشرقية وعسير, بينما في المدينة فإن ثلثي السكان (٦٨%) يستخدم الهوت ميل. هناك عدد قليل جداً من الأشخاص يستخدم بريد جوجل والإيم إس إن (بنسبة ٣% و ١% على الترتيب)

ومما تم ملاحظته أن نسبة الأشخاص ممن لديهم بريد إلكتروني تتناسب عكسياً مع المجموعات العمرية حيث ترتفع النسبة بين مجموعة المستخدمين صغار السن.

٥,١٠ مستخدمو متصفح الويب (ويب براوزر)

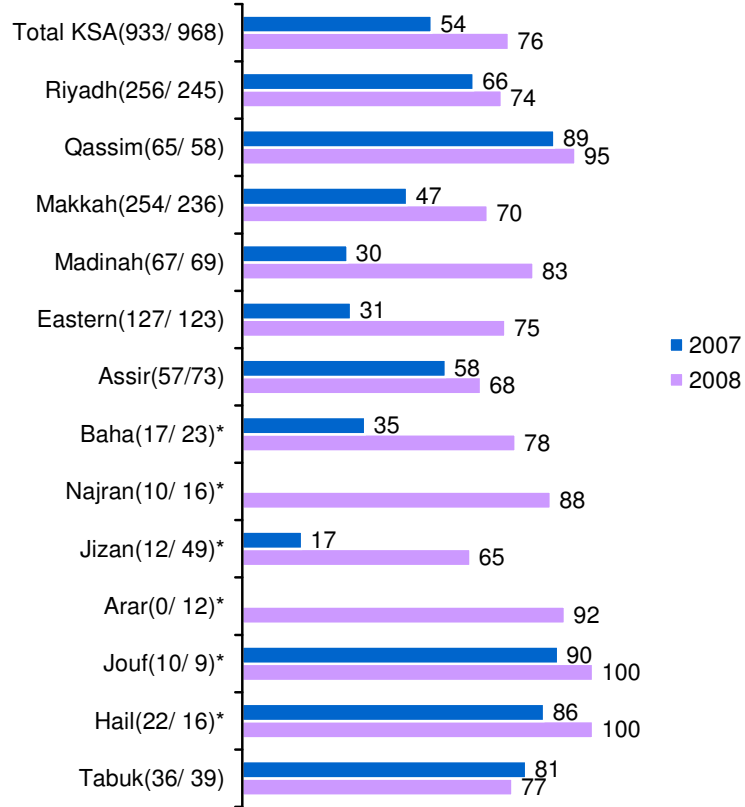
منذ عام ٢٠٠٧ ونسبة استخدام الإنترنت إكسبلورر (مستكشف الإنترنت) تشهد انخفاضاً قليلاً وذلك على الرغم من أن هناك نسبة كبيرة تفضل استخدامه تصل إلى ٨٤%. وفي نفس الوقت الذي انخفضت نسبة استخدام الإنترنت إكسبلورر (مستكشف الإنترنت) من ٨٩% في عام ٢٠٠٧ لتصل إلى النسبة المذكورة سابقاً , كان هناك ارتفاع في نسبة الأشخاص ممن يستخدمون النيت سكيب (Netscape) من ٥% لتصل إلى ٩%.

ويعد الإنترنت إكسبلورر (مستكشف الإنترنت) الأكثر انتشاراً في كل من عرعر والجوف وحائل. ويشهد عدد مستخدمي برنامج opera (أوبرا) انخفاضاً عاماً بعد عام, حيث انخفضت من ٤% إلى ١% إلى أن تم منعها في المملكة.

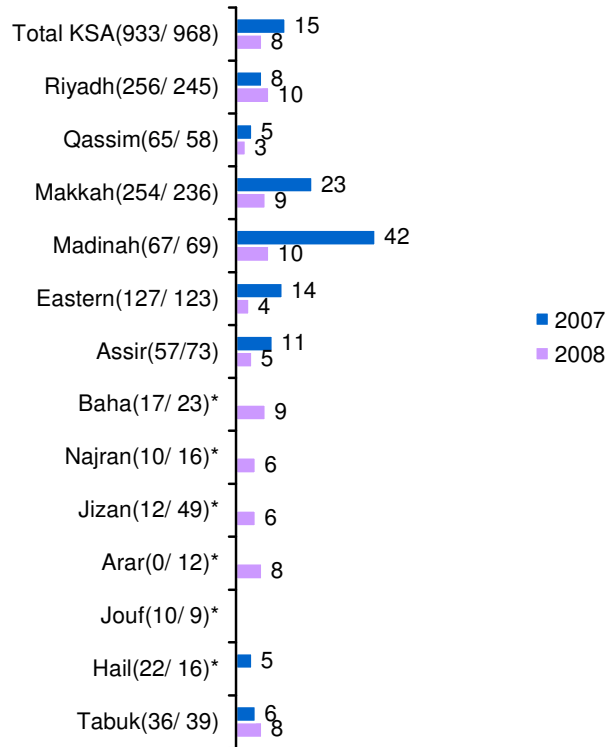
٥,١١ اللغات المفضلة للمواقع الإلكترونية

انخفضت نسبة السعوديين الذين يدخلون على المواقع الإلكترونية باللغة الإنجليزية فقط من ١٩% في عام ٢٠٠٧ لتصل إلى ١١% فقط في عام ٢٠٠٨. وتشير النتائج إلى أن ثلاثة أرباع مستخدمي الإنترنت يدخلون على المواقع باللغة العربية, كما أن هناك بعض المناطق مثل الجوف وحائل والتي تصل فيها النسبة إلى (١٠٠%) للأشخاص ممن يدخلون على المواقع باللغة العربية فقط. هذا ولا يوجد اختلاف كبير بين المستخدمين صغار السن وكبار السن ولا بين الذكور والإناث فيما يخص تفضيل إحدى اللغات على الأخرى.

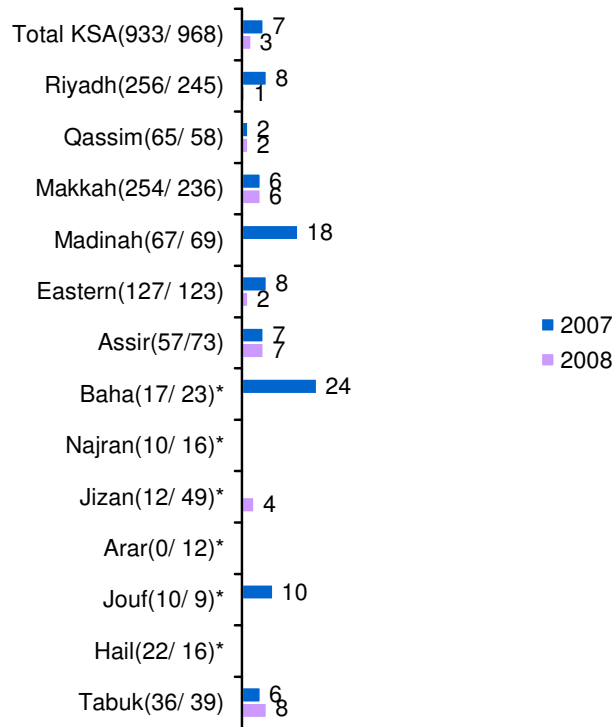
٧٦% إلى ١٠٠% مواقع باللغة العربية



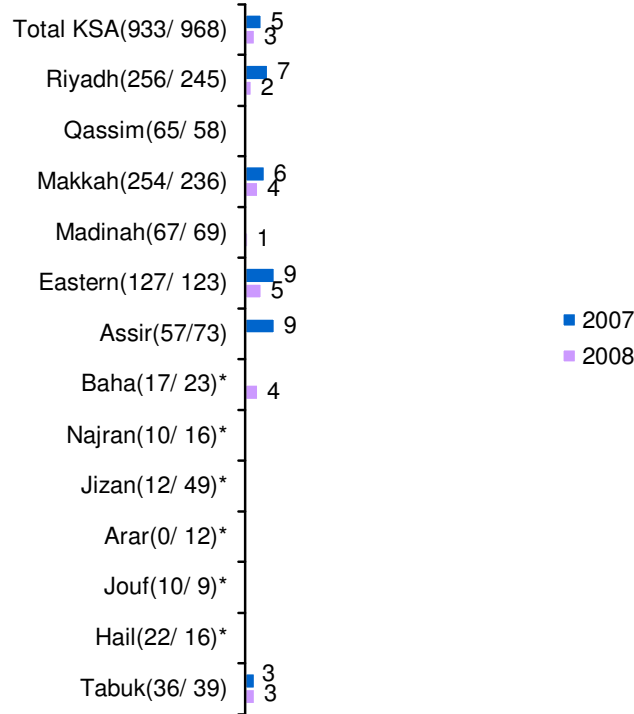
٥١% إلى ٧٥% مواقع باللغة العربية



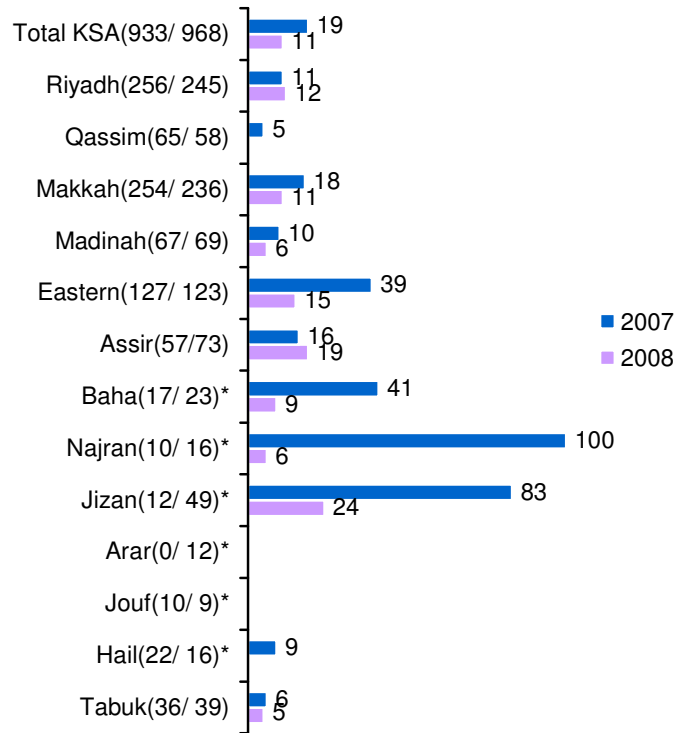
٢٦% إلى ٥٠% مواقع باللغة العربية



١٠% إلى ٢٥% مواقع باللغة العربية



كلها مواقع باللغة الإنجليزية



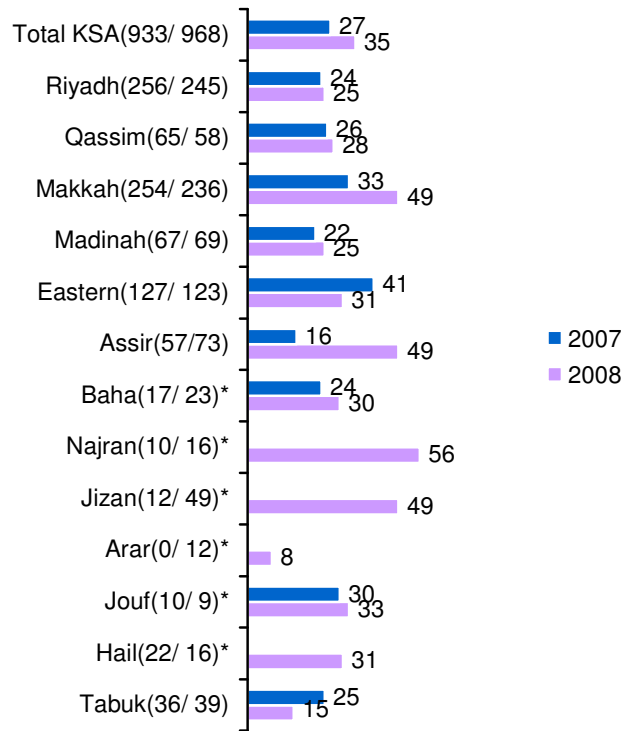
٦,٠ الرضا عن خدمات الإنترنت والمخاوف الناتجة عنه

٦,١ الرضا

في حين زادت نسبة الاتجاه صوب استخدام البرود باند، ارتفع مستوى رضا السعوديين عن خدمة الإنترنت المقدمة. هذا وتزداد نسبة الرضا في منطقة الآسين عاماً بعد عام حيث أصبحوا راضين تماماً عن مستوى الخدمة هناك. وترتفع النسبة العامة لمستوى الرضا عاماً بعد عام مع العلم أن هناك عدداً قليلاً غير راض عن خدمة الإنترنت المقدمة لهم.

العرض التوضيحي ٦,١: الرضا عن خدمة الإنترنت

راض تماماً

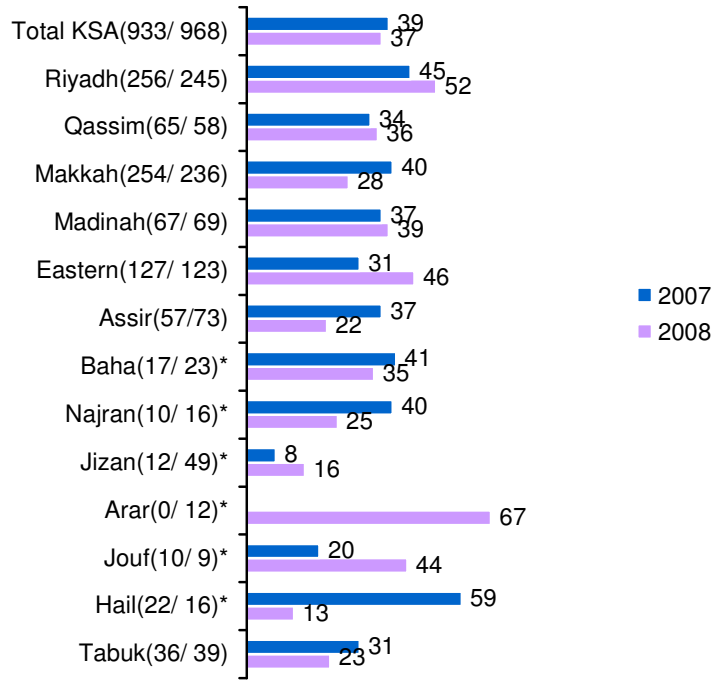


القاعدة: كل مستخدم الإنترنت

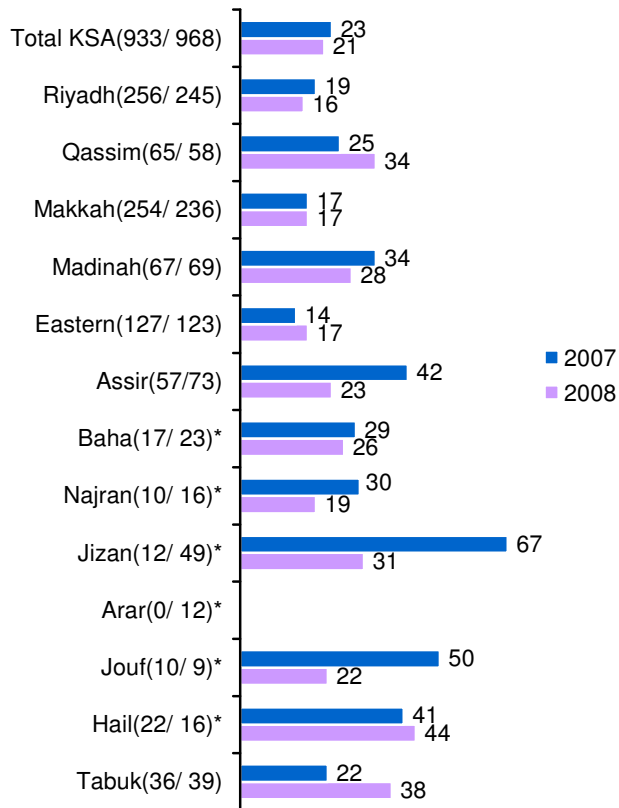
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جداً للتحليل

الستوى الطبيعي لأول مرتين (راض تماماً+ راض نوعاً 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

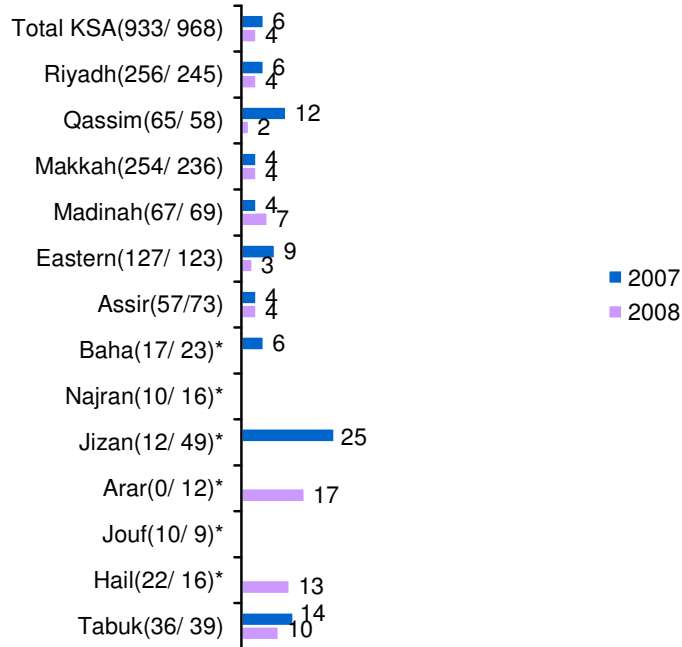
راض



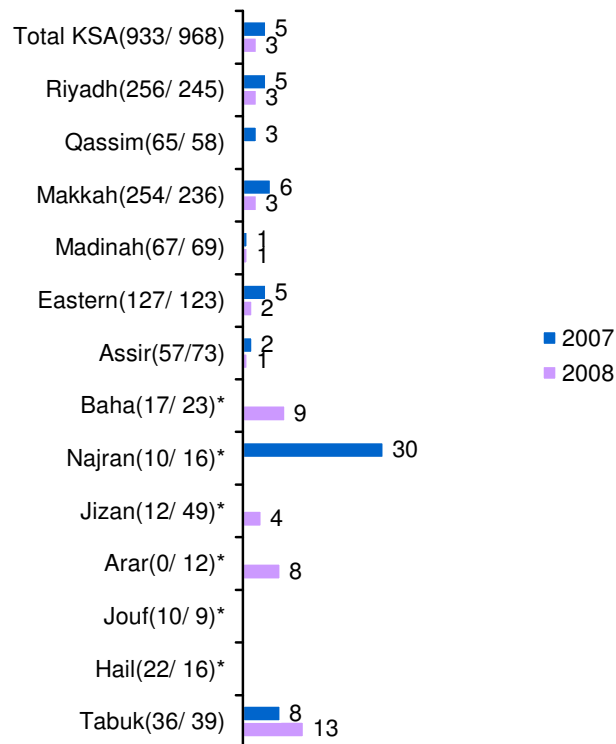
لا راض ولا غير راض



غير راضٍ



غير راضٍ تماماً



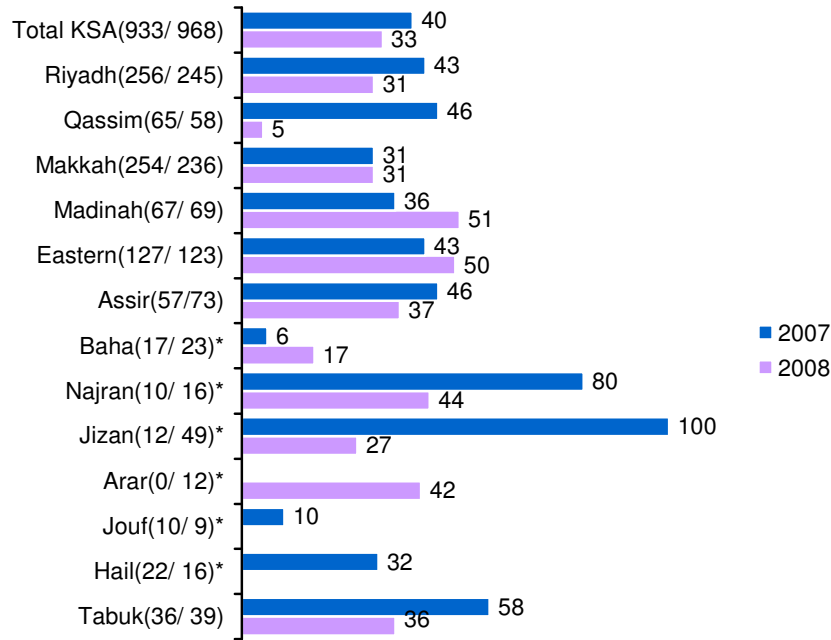
ومن بين مستخدمي الأنواع المختلفة للوصلات الإنترنت يعد مستخدمي وصلة الدي إس إل/ البرودباند- ٢٨ كيلوبايت/ثانية هم الأكثر رضا مقارنةً بمستخدمي الدايل أب Dial Up.

ويعتبر عامل السرعة هو العامل الأكبر الذي يتحكم في مستويات الرضا عن الخدمة بين المجيبين ممن يستخدم الأنواع المختلفة من الوصلات.

٦,٢ مخاوف الإنترنت بخصوص الفترة

على الرغم من أن ثلث مستخدمي الإنترنت يرون أنها مصدر للقلق إلا أن نسبة القلق من فترة المعلومات قد انخفضت حيث هبطت من ٤٠% لتصل إلى النسبة المذكورة. وتشكل فترة المعلومات مصدراً للقلق بين الذكور أكثر من الإناث.

العرض التوضيحي ٦,٢: نسبة الأشخاص ممن يجدون الفترة مصدراً للقلق



القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت
ملحوظة: * القاعدة صغيرة جدا للتحويل

تشكل عملية الفترة مصدراً للقلق بين المجموعات صغيرة السن أكثر من المجموعات كبيرة السن.

وقد ذكر ٣١% من المجيبين أن السبب الرئيسي لهذا القلق هو أن هناك بعض المواقع ممنوعة. ويرى ثلاثة أرباع مستخدمي الإنترنت تقريباً أن الفترة الحالية تتجاوز الحد المعقول.



العرض التوضيحي ٦,٣: مستوى القلق من الفترة

2007	
القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت	372
مصدراً رئيسي للقلق	24%
مصدراً للقلق نوعاً ما	22%
مصدراً للقلق بدرجة قليلة	54%

القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت الذين يرون أن الفترة مصدر قلق (٣٧٢)

2008	
القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت	316
مستوى الفترة أكثر من المطلوب	73%
مستوى الفترة أقل من المطلوب	27%

القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت الذين يرون أن الفترة مصدر قلق (٣١٦)

٦,٣ استقبال رسائل البريد الإلكتروني SPAM

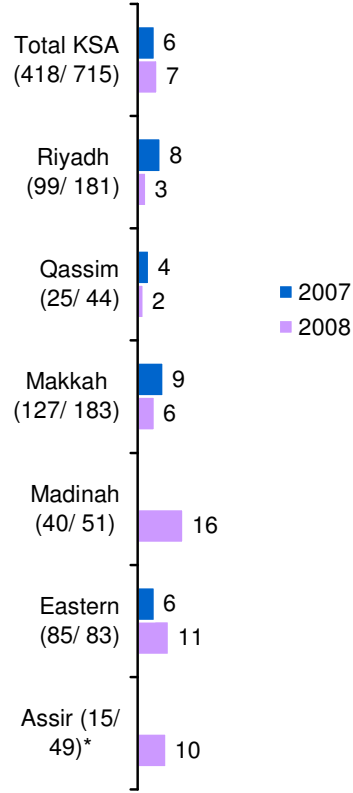
أصبحت رسائل البريد الإلكتروني SPAM مشكلة كبيرة بعد أن ارتفعت نسبة الأشخاص الذين تصلهم هذه الرسائل ففي عام ٢٠٠٧ كانت النسبة ٣٢% ثم ارتفعت لتصل إلى ٤٢% في عام ٢٠٠٨. وتشكل هذه الرسائل مشكلة أكبر بين المستخدمين صغار السن مقارنة بالمستخدمين كبار السن.

وتختلف نسبة استقبال هذه الرسائل بين الذكور والإناث حيث تصل النسبة بين الرجال (٤٦%) بينما تصل بين السيدات (٣٧%) إلا أن هذا الفارق يتضاءل عاماً بعد عام.

٦,٤ الآراء حول تكلفة الإنترنت

لم تتغير الآراء حول تكلفة الإنترنت باختلاف السنين حيث يرى أغلب المستخدمين أن التكلفة ليست مرتفعة ولكنها ليست رخيصة، الأمر الذي يتضح أيضاً عبر مختلف المناطق.

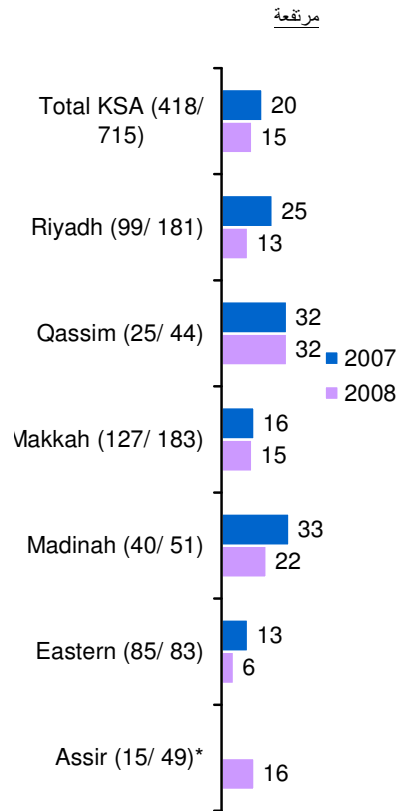
العرض التوضيحي ٦،٤: الأراء حول تكلفة الإنترنت
مرتفعة للغاية



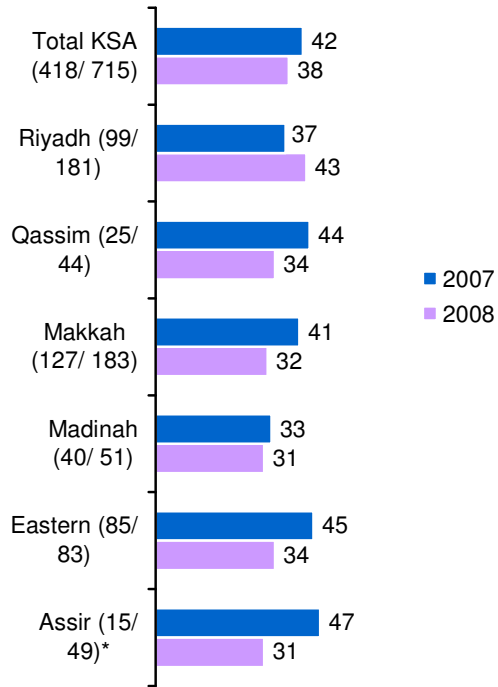
القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت ممن لديهم دي إس إس/برود باند

ملحوظة: القاعدة صغيرة جدا للتحليل

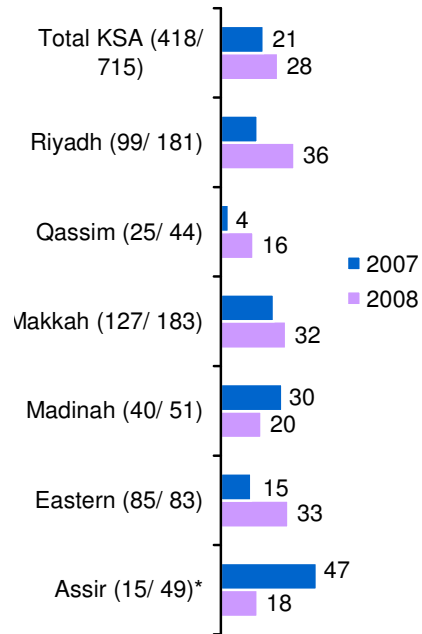
لم يتضمن الرسم البياني أعلاه مناطق بيا وعرعر ونجران وجيزان والجوف وحائل وتبوك وذلك لصغر حجم القاعدة (أقل من ١٠%)



ليست مرتفعة ولا رخيصة

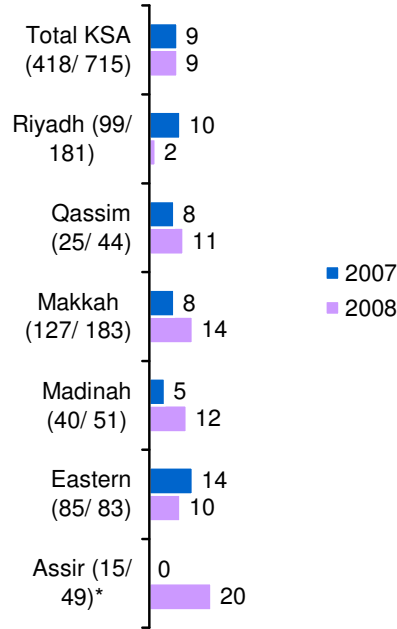


رخيصة





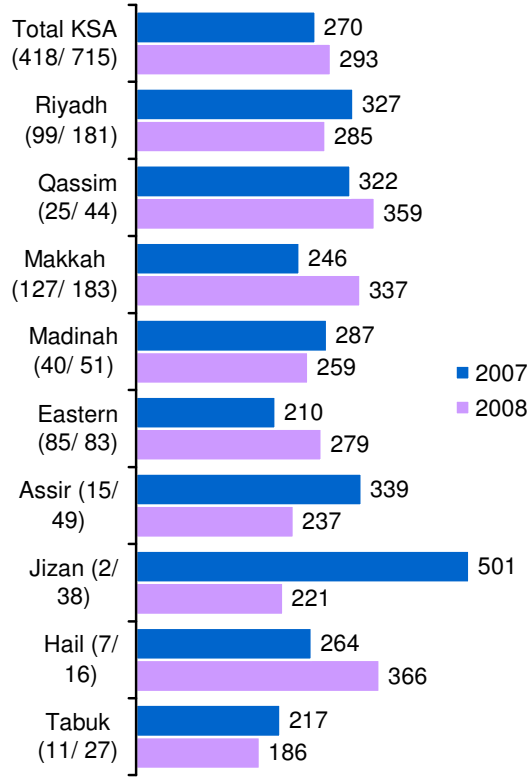
رخصة تماماً



٦,٥ متوسط الإنفاق الشهري على توصيل/ وصلة الإنترنت

ارتفع متوسط الإنفاق الشهري للسعوديين على استخدام دي إس إل/ برود باندي , وقد ارتفع متوسط الإنفاق من ٢٧٠ إلى ٢٩٣ ريالاً سعودياً. وتتشابه النفقات بين المجموعات العمرية إلا أن هناك اختلافات بين المحافظات والمناطق, وتعد أكثر المناطق إنفاقاً هي الباحة (٤٢٥ ريالاً سعودياً) ثم القصيم (٣٤٦ ريالاً سعودياً) بينما تكون النفقات أقل في تبوك (١٩٤ ريالاً سعودياً) وعرعر (٢١٧ ريالاً سعودياً)

الشكل التوضيحي ٦,٥: متوسط الإنفاق الشهري على الإنترنت



القاعدة: جميع مستخدمي الإنترنت ممن لديهم دي إس إل/ بروتوباند

ملحوظة: *العينة صغيرة جدا للتحليل

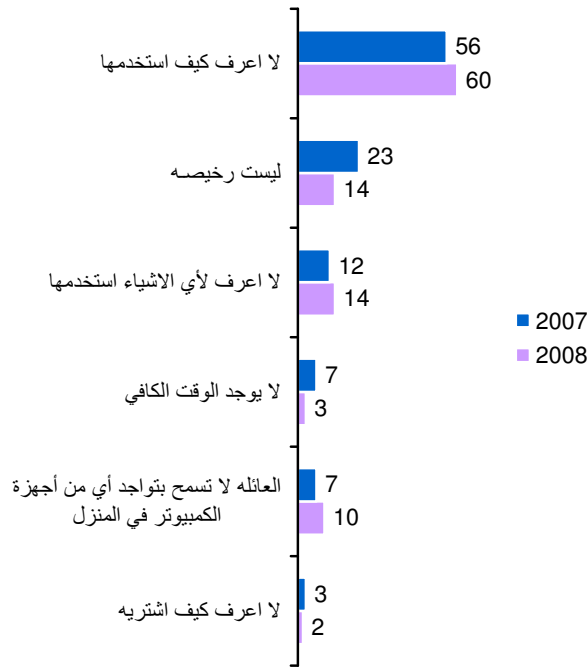
لم يتضمن الرسم البياني أعلاه أي من مدن بها وعرعر ونجران وجوف نظراً لصغر القاعدة (أقل من ١٥%)

٧,٠ قسم غير المستخدم

٧,١ أسباب عدم استخدام الكمبيوتر/ الإنترنت

يعتبر أولئك الأشخاص من الطبقة الاجتماعية العليا أكثر قدرة لامتلاك وصلة الإنترنت في المنزل. وقد كانت إجابة "لا أعرف كيف استخدمه" هي السائدة بين الغالبية العظمى من الأشخاص كسبب وراء عدم استخدامهم أي من الإنترنت أو أجهزة الكمبيوتر. وتزداد نسبة هؤلاء الأشخاص عاماً بعد عام حيث زادت من ٥٦% لتصل إلى ٦٠% في عام ٢٠٠٨. هذا وينتشر هذا السبب أو العائق بين الأشخاص كبار السن.

العرض التوضيحي ٧,١: أسباب عدم استخدام أجهزة الكمبيوتر

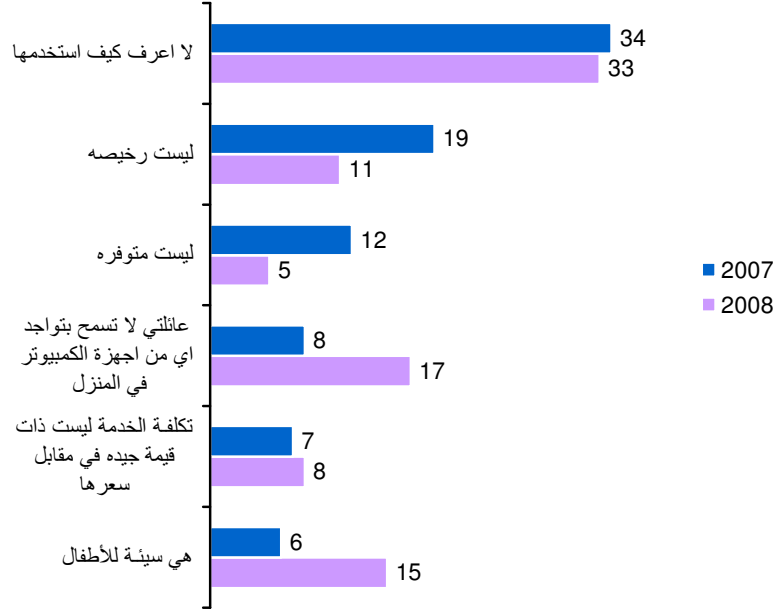


القاعدة: جميع الأشخاص غير مستخدمي أجهزة الكمبيوتر (٣٩٤/٤٤٥)

وفي الوقت نفسه تقل نسبة الأشخاص الذين يرون عدم ملائمة الأسعار كسبب وراء عدم استخدام الكمبيوتر أو الإنترنت، حيث أصبحت نسبة الأشخاص الذين يرون أن عدم ملائمة الأسعار هي العائق لاستخدام الكمبيوتر ١٤% مقارنة بنسبة ٢٣% في عام ٢٠٠٧، الأمر نفسه بالنسبة للإنترنت حيث انخفضت نسبة الأشخاص الذين يرون سبب عدم الاستخدام هو عدم ملائمة الأسعار من ١٩% في عام ٢٠٠٧ لتصبح ١١%.

وقد زاد قبول الأسر بالسماح باستخدام الكمبيوتر في المنزل، إلا أن هناك عدداً قليلاً من المجيبين ذكروا عدم السماح باستخدام الكمبيوتر في المنزل أنه سبب لعدم الاستخدام، وينتشر هذا السبب بين المجموعات صغيرة السن.

العرض التوضيحي ٧,٢: أسباب عدم استخدام الإنترنت



القاعدة: جميع لأشخاص غير مستخدمي الإنترنت (٣١٦ / ١٣١)

٧,٢ النية في الشراء خلال ١٢ شهر القادمة

ثلث الأشخاص الذين لا يستخدمون الكمبيوتر تقريباً ينوون شراء جهاز كمبيوتر والاشتراك في وصلة الإنترنت خلال ١٢ شهر القادمة. وقد ذكرت هذه النسبة أن السبب الرئيسي لشراء الكمبيوتر هو استخدامه في أغراض تعليمية كما أنهم يرونه شيئاً ضرورياً، في حين كان السبب الرئيسي في استخدام الإنترنت هو التعلم من الإنترنت والاطلاع على آخر الأخبار.

٨,٠ التعليم الإلكتروني والتجارة الإلكترونية

٨,١ الوعي بمصطلح التجارة الإلكترونية

ذكر نصف المجيبين تقريباً (٤٥%) أنهم سمعوا قبل ذلك عن التجارة الإلكترونية. هناك تباين بدرجة قليلة بين المجموعات العمرية والجنس والمكان.

وقد أظهرت النتائج من خلال هؤلاء المجيبين أن فهم المصطلح يختلف فيما يتعلق بطريقة الدفع. يرى ٣٤% أن التجارة الإلكترونية تعني "عرض المنتجات للبيع على الموقع الإلكتروني بحيث يمكن طلبها ودفع ثمنها نقداً عند الاستلام"، بينما يعرف ٢٣% أن المنتجات المعروضة على الموقع من الممكن أن يتم شراؤها عبر الإنترنت بواسطة بطاقة الائتمان/ الدفع العادية. بينما رأى ٢٥% من المجيبين أنه في التجارة الإلكترونية يتم عرض المنتجات للبيع على الموقع ولكن يتم شراؤها عن طريق زيارة الشخص المشتري للمتجر، بينما رأى ١٣% آخرون أن المنتجات يمكن رؤيتها على الإنترنت وشراؤها ولكن باستخدام بطاقة الائتمان/ الدفع الخاصة بالإنترنت.

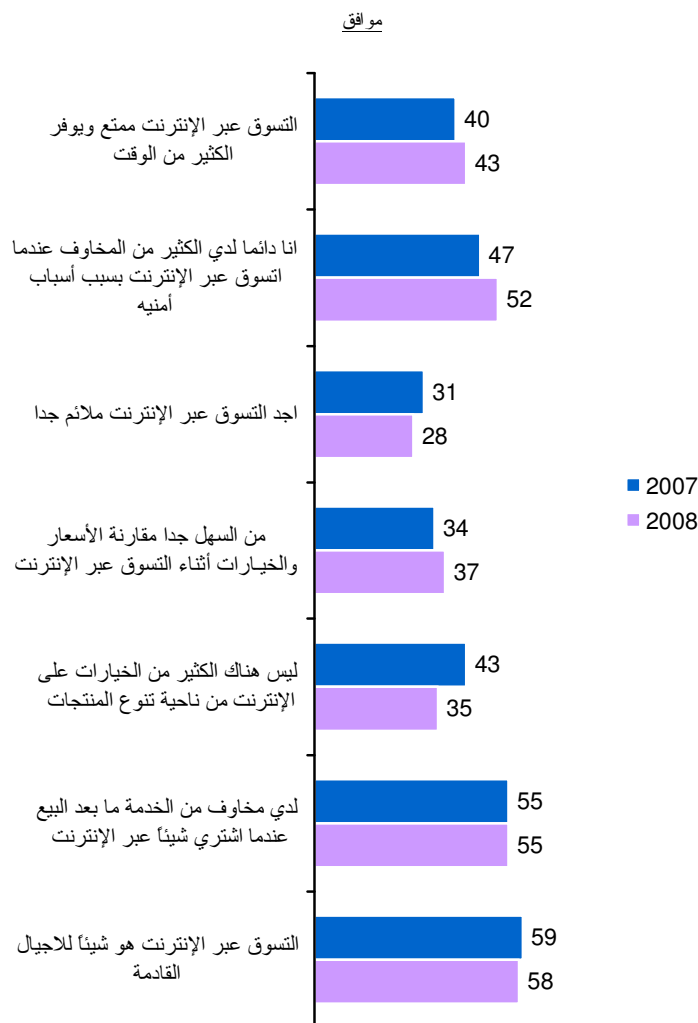
وترتفع نسبة الأشخاص الذين يقولون أنهم يعرفون مفهوم التجارة الإلكترونية إلى نسبة ٥٢% فقط عند مساعدتهم بتوضيح تعريف مصطلح التجارة الإلكترونية على أنها فكرة تساعدك في القيام بعملية البيع والشراء للمنتجات والخدمات عبر الإنترنت.

٨,٢ استخدام التجارة الإلكترونية

ذكر ٧٩% من المجيبين أنهم لم يسبق لهم مطلقاً زيارة أحد المواقع الخاصة بالتجارة الإلكترونية، بانخفاض قليل عن ٨٣% حيث كانت النسبة في ٢٠٠٧. حتى ١٧% من الأشخاص الذين دخلوا على أحد المواقع الخاصة بالتجارة الإلكترونية لم يقوموا بذلك أكثر من ٣ مرات في كل ١٠ مرات دخلوا فيها على الإنترنت. ويعتبر السلوك فيما يتعلق باستخدام التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية متماثلاً حيث لا يختلف باختلاف المنطقة أو الجنس أو النوع.

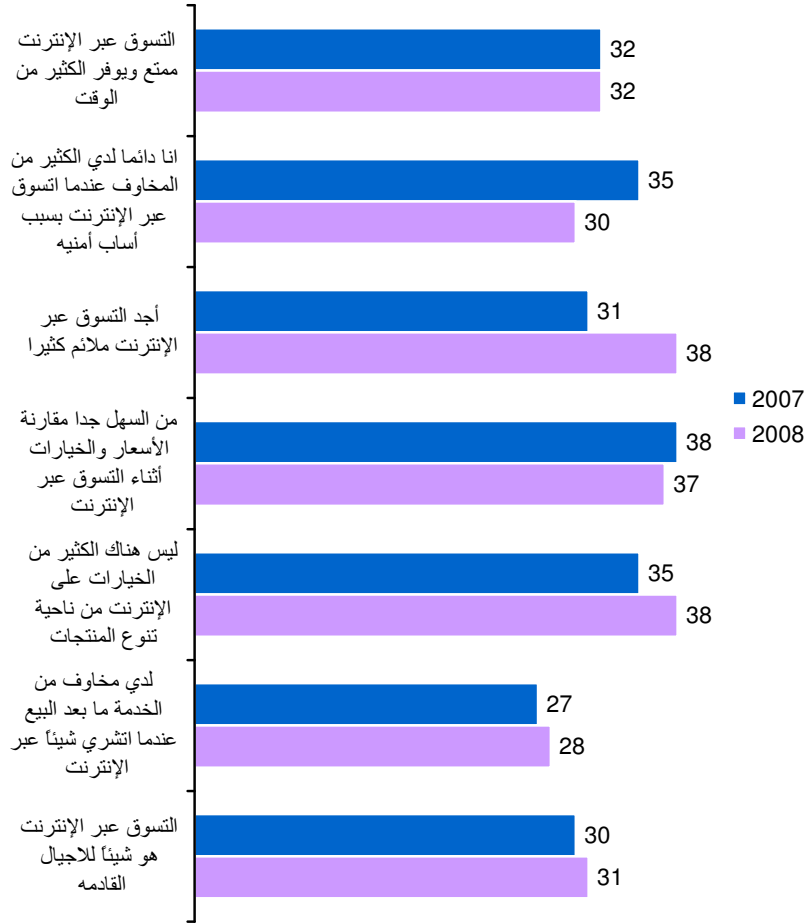
هناك ٥% فقط من المجيبين باعوا أو اشتروا أحد الأشياء عبر الإنترنت، وكانت هذه الأشياء بشكل أساسي عبارة عن "تذاكر طيران، عطور، أجهزة إلكترونية"

العرض التوضيحي ٨,١: الآراء حول الإنترنت

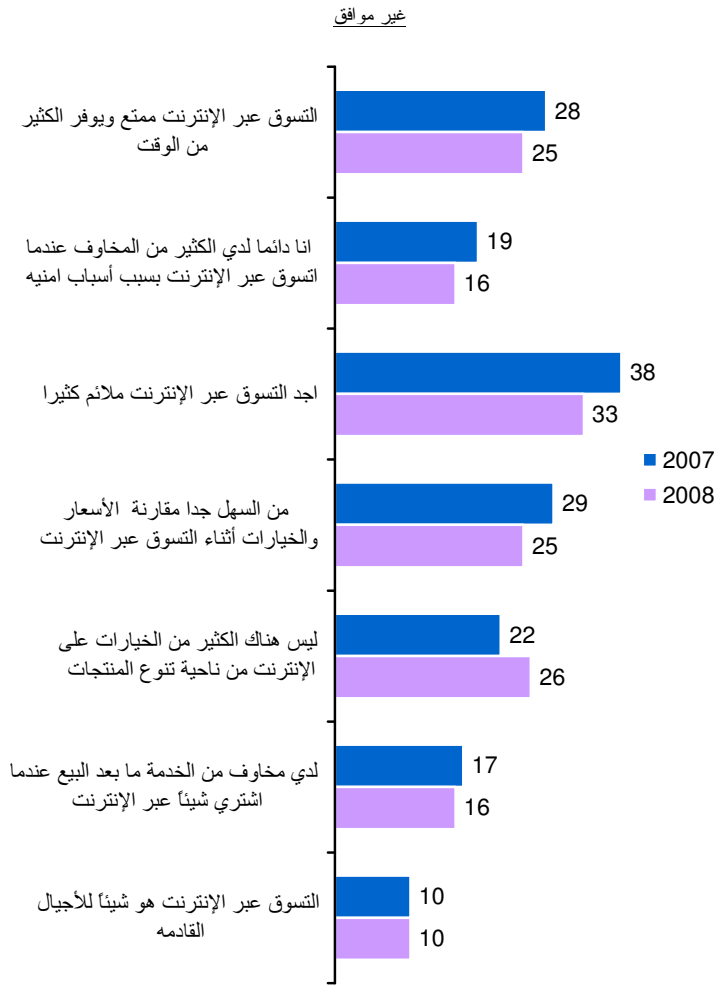


القاعدة: كل المجيبين (١٥٤٣/١٥٤٦)

لا موافق ولا غير موافق



القاعدة: كل المجيبين (١٥٤٣/١٥٤٦)



القاعدة: كل المجيبين (١٥٤٣/١٥٤٦)

ويرجع هذا الانطباع غير الجيد تجاه التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية إما لأن الأشخاص يعتبرون أن عملية البيع والشراء عبر الإنترنت طريقة غير آمنة وهذا يشكل نسبة (٥٢%) أو لأنهم لا يحتاجون للبيع والشراء عبر الإنترنت حيث إن كل ما يحتاجونه متوفر في مكان آخر أو بطريقة أخرى وتشكل هذه النسبة (٣٥%)، بينما عبر ٣٦% من الأشخاص عن رأيهم بشكل صريح حيث إنه لا تروق لهم فكرة الشراء عن طريق الإنترنت.

٨,٣: الوعي باستخدام التعليم الإلكتروني

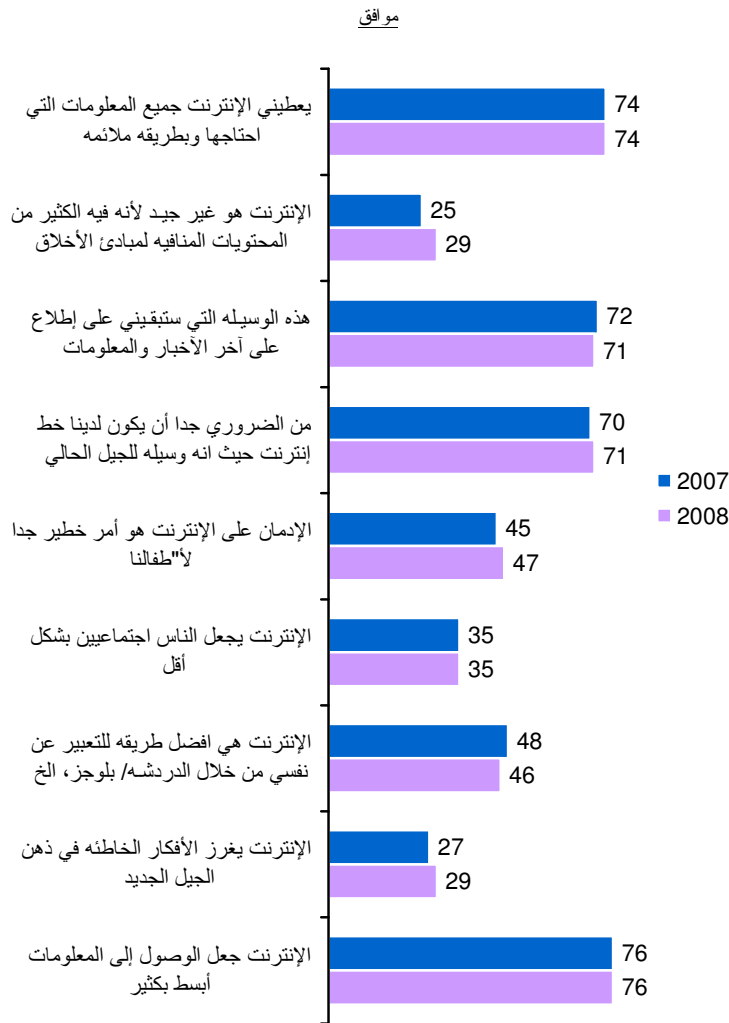
على عكس التجارة الإلكترونية أظهرت النتائج أن هناك ٤٨% من المجيبين يعرفون التعليم الإلكتروني كما أنهم ذكروا معرفتهم الكافية بهذا المصطلح إلا أن هناك ٤% فقط قاموا باستخدام هذه الخدمة. كما أظهرت النتائج انخفاضاً نسبة الوعي بالتعليم الإلكتروني في منطقة نجران حيث جاءت النسبة ٢٩% بينما كانت النسبة الأعلى من نصيب منطقة عرعر حيث كانت ٧١%. وترتفع النسبة بين الأشخاص صغار السن مقارنة بالأشخاص كبار السن.

وقد لقي مفهوم التعليم الإلكتروني قبولا جيدا لدى الأشخاص في المملكة العربية السعودية، حيث أظهر ٧٤% منهم أن الإنترنت يقدم لهم المعلومات التي يحتاجونها بطريقة مناسبة كما اعتقد ٧١% منهم أن هذه الوسيلة ستبقيهم على اطلاع دائم بالمعلومات، هذا وقد أشار ٧١% منهم

أن الدخول على الإنترنت أصبح من الأمور الهامة نظراً لأنها هي وسيلة الجيل الحالي وفي الوقت نفسه جاءت النسبة ٤٨% لتعبر عن الأشخاص الذين يرون أن الإنترنت هو أفضل طريقة للتعبير عن أنفسهم وأخيراً ذكر ٧٦% من الأشخاص أنهم يصدقون المعلومات التي تقدم عبر الإنترنت.

وفي نفس الوقت كان ثلث المجيبين يعتقدون أن الإنترنت شيئاً غير جيد لما يتضمنه من أشياء غير أخلاقية، كما أشارت نسبة كبيرة منهم تصل تقريباً إلى النصف أن الإنترنت إدمان وخطر جداً على أطفالهم كما أشار أكثر من الثلث إلى أن الإنترنت يساعد في جعل الشخص أقل اجتماعية. وتشير نسبة تصل إلى الثلث أن الإنترنت يعمل على غرس الأفكار والمفاهيم الخاطئة في عقول الأجيال الجديدة وأخيراً أشار ما يقرب من نصف المجيبين إلى أن الإنترنت خطرٌ على الأطفال صغار السن. وتنتشر هذه المخاوف من الإنترنت فقط بين الأشخاص كبار السن

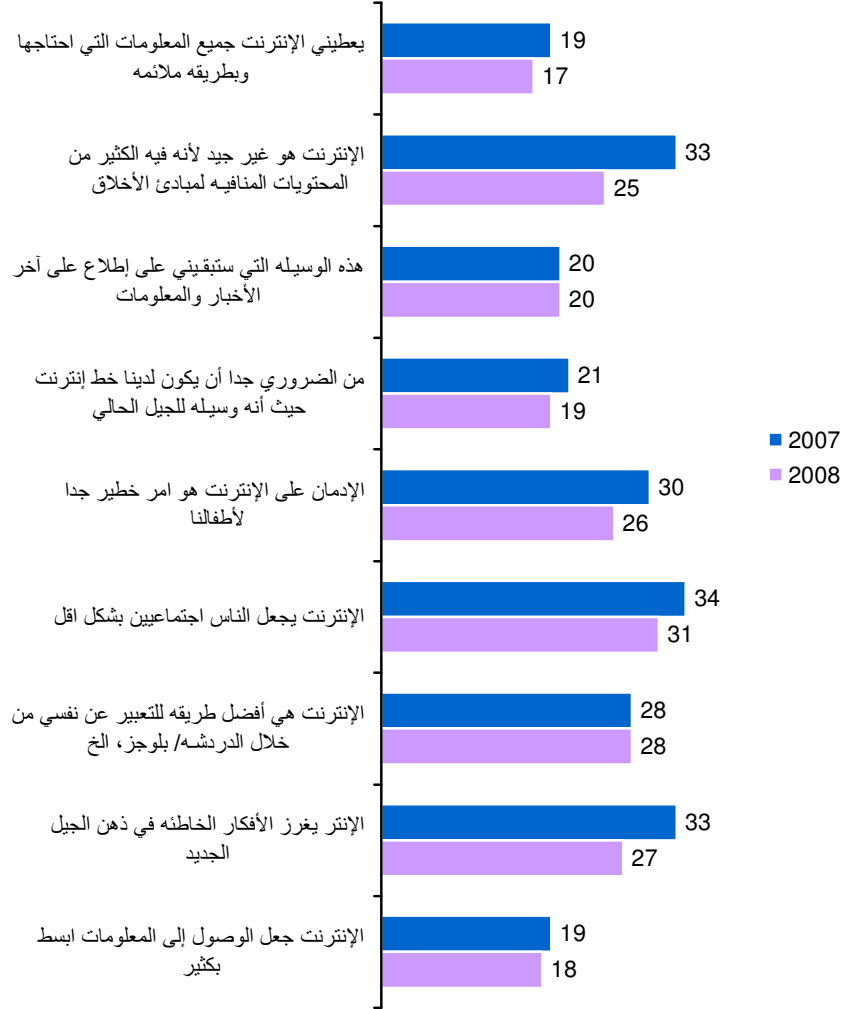
العرض التوضيحي ٨،٢: الآراء حول الإنترنت



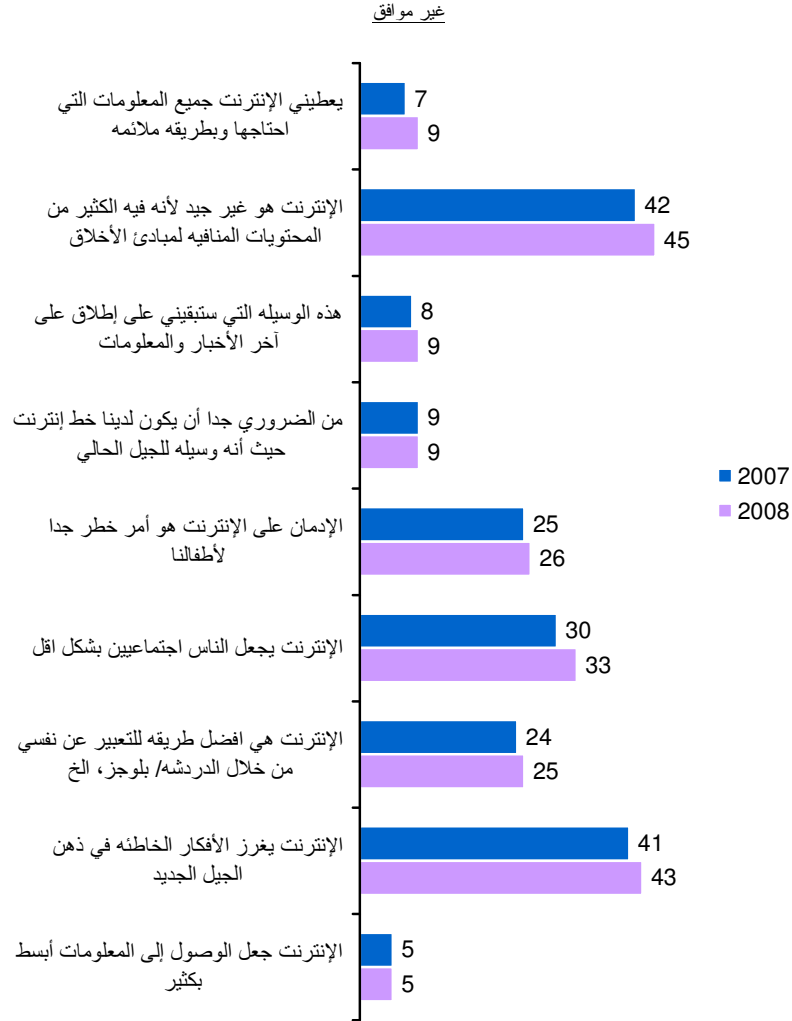
القاعدة: كل المجيبين (١٥٤٣ / ١٥٤٦)



لا موافق ولا غير موافق



القاعدة: كل المجيبين (١٥٤٣/١٥٤٦)



القاعدة: كل المجيبين (١٥٤٦/١٥٤٣)

٩,٠ النتائج

يعتبر مستوى انتشار الكمبيوتر في المملكة العربية السعودية جيداً حيث يذكر أن ثلثي السكان في المملكة لديهم إما جهاز كمبيوتر المكتب "ديسك توب" أو جهاز كمبيوتر محمول "لاب توب" أو المساعد الرقمي الشخصي. وقد سيطرت نسبة امتلاك جهاز كمبيوتر المكتب "ديسك توب" على غيرها من الأجهزة حيث وصلت النسبة إلى ٩٠%. وتمتلك نسبة أقل قليلاً من نصف هؤلاء الأشخاص الذين يملكون كمبيوتر المكتب "ديسك توب" جهاز كمبيوتر محمول "لاب توب"، أما بخصوص المساعد الرقمي الشخصي فما زال أمامه الكثير ليقطعه حتى يصل انتشاره لهذه المستويات حيث تصل نسبة امتلاكه حوالي ١%. أما عن الثلث المتبقي من الأشخاص الذين ليس لديهم أجهزة كمبيوتر فيرجع السبب الرئيسي لديهم إلى عدم الإلمام بكيفية استخدامه وعادة ما يكون ذلك بنسبة أكبر بين الأشخاص كبار السن. هذا وقد لوحظ أن ربع هؤلاء الأشخاص لديهم النية في شراء جهاز كمبيوتر في العام القادم. ومما سبق يتضح أن هناك فرصة كبيرة لبائعي أجهزة الكمبيوتر الشخصية أن يقوموا بتعليم الأشخاص وتوضيح كيفية الاستخدام لهذه الأجهزة وفوائدها.

امتلاك جهاز كمبيوتر واحد هو السمة المسيطرة بين السعوديين حيث إن الغالبية منهم لديهم نوع واحد من أجهزة الكمبيوتر إما كمبيوتر المكتب "ديسك توب" أو الكمبيوتر المحمول "لاب توب". ومع سيطرة نسبة امتلاك كمبيوتر المكتب "الديسك توب" بين الأشخاص الذين يمتلكون أجهزة كمبيوتر فإن المكان الذي ينتشر بين المستخدمين هو المنزل مع احتفاظ مكان العمل بثلث المجيبين فقط. هذا كما يذكر أن كل شخص لديه جهاز كمبيوتر في السعودية يستخدم الجهاز على الأقل مرة في الأسبوع. وعادة ما يكون السبب الرئيسي لاستخدام الجهاز هو تصفح الإنترنت والتواصل مع الآخرين والقيام ببعض الأعمال التي تتعلق بالعمل أو الدراسة. يعتبر الأشخاص الأصغر سناً هم الأكثر تكراراً واستخداماً للإنترنت وغالباً ما يكون لغرض التصفح والدخول على البريد الإلكتروني والتحدث عبر الإنترنت.

هذا ويعتبر نظام التشغيل ويندوز إكس بي Windows XP هو الأكثر سيطرة على السوق بنسبة كبيرة بين أنظمة التشغيل الأخرى، ويعد الاستثناء الوحيد لذلك هي منطقة عسير حيث لا تزال هناك نسبة تصل إلى خمس المستخدمين لم يغيروا إلى نظام ويندوز إكس بي Windows XP.

هذا إلى جانب أن النتائج أظهرت أن غالبية المستخدمين لديهم نظام التشغيل باللغة العربية.

يصل متوسط الإنفاق الشهري لمستخدم الكمبيوتر في السعودية إلى ١٨٤ ريالاً سعودياً. هناك ٧٠% ممن يستخدمون الكمبيوتر يستخدمونه دون تلقي أي برامج تدريبية في مجال تقنية المعلومات، أما بخصوص ٣٠% الباقية فقد تلقت معظمهم دورات تدريبية في مايكروسوفت أوفيس وبرامج أخرى في لغات البرمجة ومجموعة برامج المحاسبة وإدارة قاعدة البيانات، وهناك نسبة قليلة جداً تلقت دورات تدريبية في أوتو كاد والشبكات.

وصلت نسبة المشتركين في الإنترنت في المملكة السعودية إلى ٥٤%، إلا أن هذه النسبة تختلف بين المحافظات والمناطق المختلفة مثل المنطقة الشرقية ومكة حيث تصل النسبة إلى الثلثين بينما في منطقة مثل نجران وجيزان لم تصل نسبة الأشخاص المشتركين في الإنترنت حتى إلى الثلث. وتجدر الإشارة في هذا الصدد أن نوع الوصلة المستخدمة في الإنترنت تنقسم في الغالب ما بين دايل أب Dial Up والبرودباند.

ويرجع السبب الرئيسي في عدم استخدام وصلة إنترنت بين النصف الآخر من السكان إلى "عدم المعرفة"، وتجدر الإشارة إلى أن ثلثي هؤلاء الأشخاص يرغبون في الاشتراك في الإنترنت خلال العام القادم.

وتشير النتائج إلى أن غالبية المشتركين يقومون بالتصفح أو الدخول على البريد الإلكتروني أو التحدث عبر الإنترنت، هذا إلى جانب أن المستخدمين الأصغر سناً أكثر اهتماماً بالمشاركة في التجمعات أو المنتديات عبر الإنترنت بينما يميل المستخدمون الأكبر سناً إلى القيام ببعض الأنشطة المصرفية والحصول على معلومات بخصوص الخدمات الصحية وغيرها من الأشياء الأخرى.

يعد محرك البحث جوجل هو الأكثر تفضيلاً بين السعوديين من بين محركات البحث الأخرى، ولكن هناك شريحة صغيرة، معظمها من المستخدمين كبار السن تستخدم ياهو أيضاً. وتشكل نسبة الأشخاص الذين لا يملكون بريداً إلكترونياً حوالي ثلث المستخدمين. غالبية الأشخاص ممن لديهم بريد إلكتروني لديهم بريد إلكتروني على الهوت ميل بينما النسبة الباقية على ياهو. هذا ومن بين كل عشرة مستخدمين يستخدم تسعة أشخاص الإنترنت إكسبلورر "مستكشف الإنترنت" كمتصفح الويب (الويب براوزر) ، كما يظهر من خلال البحث أن اللغة العربية هي اللغة المفضلة للمواقع التي يتم تصفحها- حيث لم تصل نسبة الأشخاص ممن يدخلون على المواقع الإنجليزية فقط إلى خمس المستخدمين مستخدمي وصلة البرودباند بشكل عام هم الأكثر رضا- وإن كانت بنسبة قليلة- عن مقدم خدمة الإنترنت مقارنة بمن يستخدمون وصلة الدابل أب Dial Up. هذا ولا يرى مستخدمو وصلة الدابل أب Dial Up مجرد أنها بطيئة نسبياً بل يرونها أعلى من الوصلات الأخرى.

تشكل فلتر المعلومات أثناء تصفح الإنترنت مصدراً للقلق بين نسبة لا بأس بها بين الأشخاص في السعودية حيث تصل إلى (٤٠%) وتضح هذه النسبة أكثر بين الأشخاص الأصغر سناً، حيث يشعر هؤلاء الأشخاص أنهم يفقدون جزءاً كبيراً وهاماً من المعلومات كما أنه من المفترض أن يشعروا بالحرية أثناء التصفح. يأتي هذا إلى جانب أن هناك مصدراً للقلق بين مستخدمي الإنترنت في المملكة السعودية وهو استقبال رسائل SPAM ، وفي الواقع معظم المستخدمين في سن ١٥- ٢٤ سنة تشكل نسبة رسائل SPAM ١٠% من الرسائل الموجودة في البريد لديهم.

على الرغم من أن ما يقارب نصف المجيبين ذكروا أنهم على معرفة بالتجارة الإلكترونية إلا أن التجارة الإلكترونية كمفهوم أو مصطلح لا يتمتع بقدر كبير من الوضوح في أذهان المجيبين. وبسبب عدم الوضوح المشار إليه وقد يكون أيضاً بسبب اعتقاد الأشخاص أنه شيء للاستخدام في المستقبل لم تصل نسبة الأشخاص ممن حاولوا زيارة أو استخدام أحد مواقع التجارة الإلكترونية حتى إلى الخمس. ويعتقد غالبية الأشخاص ممن لم يسبق لهم الشراء عبر الإنترنت أنه شيء غير آمن أن تقوم به كما أنهم لا يروا ضرورة للقيام بذلك، كما تعتقد نسبة كبيرة من هؤلاء الأشخاص أن خدمة ما بعد البيع للمنتجات التي تم شراؤها عبر الإنترنت تشكل مصدراً للقلق.

وبخلاف التجارة الإلكترونية، فإن الوعي بمفهوم التعليم الإلكتروني أكثر بين المجيبين حيث تشكل نسبة الأشخاص ممن يعرفون التعليم الإلكتروني ما يقارب النصف إلا أن نسبة ٦% فقط من المجيبين سبق لهم ممارسة التعلم عبر الإنترنت، حيث سبق لهؤلاء الأشخاص الدراسة عبر الإنترنت.

وتظهر الآراء حول التعليم الإلكتروني بين المجيبين أكثر إيجابية، حيث يرى غالبية الأشخاص أن الإنترنت لم يعد مجرد وسيلة للدخول والحصول على المعلومات بشكل أسهل وأكثر ملاءمة ولكنه وسيلة يمكنك من خلالها الحصول على أحدث المعلومات، هذا إلى جانب اعتقادهم أن الإنترنت هو "وسيلة الجيل الحالي".



١٠٠٠ ملخص - الأرقام الرئيسية

فيما يتعلق بالكمبيوتر

		2007	2008
امتلاك جهاز كمبيوتر داخل الأسرة		43%	49%
نوع جهاز الكمبيوتر (بين الأشخاص الذين يملكون جهاز كمبيوتر)	كمبيوتر المكتب (الديسك توب)	88%	77%
	الكمبيوتر المحمول (لاب توب)	46%	59%
	المساعد الرقمي الشخصي	1%	1%
استخدام نظام التشغيل (بين الأشخاص الذين يملكون جهاز كمبيوتر)	ويندوز إكس بي هوم	64%	56%
	ويندوز إكس بي برو فيشنال	23%	32%
	ويندوز ٢٠٠٠	11%	9%
	ويندوز فيستار	3%	7%
	ويندوز إم إي	2%	3%
	ماكنتوش	1%	1%
لغة نظام التشغيل (بين الأشخاص الذين يملكون جهاز كمبيوتر)	العربية	70%	76%
	الإنجليزية	12%	11%
	العربية والإنجليزية معا	18%	12%
البرامج التدريبية في مجال تقنية المعلومات (بين الأشخاص الذين يملكون جهاز كمبيوتر)	ميكروسوفت أوفيس	15%	5%
	لغات البرمجة	7%	5%
	مجموعة برامج المحاسبة	7%	4%
	إدارة قاعدة البيانات	7%	6%
	تصميم المواقع	5%	4%
	لم يتدرب	70%	79%
مكان استخدام جهاز الكمبيوتر (بين الأشخاص الذين يملكون جهاز كمبيوتر)	في المنزل	91%	94%
	في العمل	34%	32%
	مقهى للإنترنت/ إنترنت كافيه	15%	13%
	في منزل أحد الأصدقاء/ الأقارب	6%	7%
	مكان الدراسة/ التعليم	5%	7%
أسباب عدم استخدام الكمبيوتر (بين الأشخاص الذين لا يملكون جهاز كمبيوتر)	لا أعرف كيف أستخدمة	56%	60%
	لا يمكنني تحمل تكلفته	23%	14%
	لا أعرف في أي شيء أستخدمة	12%	14%



فيما يتعلق بالإنترنت

		2007	2008
نسبة الأشخاص ممن يستخدمون الإنترنت		30.5%	36%
نوع وصلة الإنترنت (بين إجمالي عدد السكان)	البروياندا	15%	27%
	كابل موديم	0.3%	0.36%
	أي إس دي إن/ الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة	0.03%	-
	دليل أب	14%	5%
	وايرلس	-	0.72%
النسبة المئوية للإنترنت ممن يستخدمون الكمبيوتر		41%	45%
تكرار استخدام الإنترنت (بين مستخدمي الإنترنت)	على الأقل مرة يومياً	57%	62%
	مرة على الأقل كل أسبوع ولكن ليس يومياً	38%	31%
	على الأقل مرة كل شهر ولكن ليس أسبوعياً	5%	5%
	أقل من مرة كل شهر	1%	1%
استخدام متصفح الويب (بين مستخدمي الإنترنت)	إنترنت إكسبلورر (مستكشف الإنترنت)	90%	84%
	نيت سكيب	5%	9%
	موزيلا فاير فوكس	-	2%
	أوبرا	5%	1%
زيارة المواقع العربية (بين مستخدمي الإنترنت)	١٠% - ٢٥% مواقع باللغة عربية	5%	3%
	٢٦% - ٥٠% مواقع باللغة عربية	7%	3%
	٥١% - ٧٥% مواقع باللغة عربية	15%	8%
	٧٦% - ١٠٠% مواقع باللغة عربية	54%	76%
	كلها مواقع بالإنجليزية	19%	11%
الرضا عن خدمات الإنترنت (بين مستخدمي الإنترنت)	راض	66%	72%
	غير راض	11%	7%
الآراء حول التكلفة	غال	26%	22%
	رخيص	30%	37%
مخاوف الفلترة (بين مستخدمي الإنترنت)		40%	33%
استقبال رسائل بريد إلكتروني SPAM (بين مستخدمي الإنترنت)		32%	42%
أسباب عدم استخدام الإنترنت (بين المجيبين غير مستخدمي الإنترنت)	لا أعرف كيف أستخدمة	34%	33%
	لا يمكنني تحمل تكلفته	19%	11%
	غير متوفر	12%	5%
التجارة الإلكترونية	الوعي والمعرفة	43%	46%
	قام ببيع أو شراء أحد المنتجات عبر الإنترنت	6%	5%
التعليم الإلكتروني	الوعي والمعرفة	49%	55%
	استخدم التعليم الإلكتروني (بين الأشخاص ممن يعرفون التعليم الإلكتروني)	4%	5%

