



ملخص نتائج استطلاع قياس النفاذ واستخدام التقنية والاتصالات في قطاع الأسر والأفراد ٢٠٢٠م



المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٢	المقدمة
٢	منهجية الاستطلاع
٣	نفاذ الأسر لتقنيات المعلومات والاتصالات
٤	امتلاك واستخدام الأفراد لتقنيات المعلومات والاتصالات
٥	أنشطة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات
٦	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي
٧	استخدام الإنترنت
٨	أنشطة استخدام الإنترنت
٩	أسباب عدم استخدام الإنترنت
١٠	أهم ملاحظات المبحوثين

المقدمة

نفذت وزارة التقنية والاتصالات بالتعاون مع المركز الوطني للإحصاء والمعلومات استطلاع "قياس النفاذ واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات في قطاع الأسر والأفراد" خلال الفترة ٩ - ٢٠ فبراير ٢٠٢٠، على عينة بلغت ٢,٦١٢ فرداً.

ويأتي تنفيذ هذا الاستطلاع ضمن عملية رصد المؤشرات اللازمة لأغراض التطوير والتحسين المستمر للمبادرات الرامية إلى تحقيق إستراتيجية "عمان الرقمية"؛ حيث تساعد نتائج هذا الاستطلاع في تحديث مؤشرات السلطنة في قواعد بيانات المنظمات الدولية ذات العلاقة وإمكانية مقارنتها على المستويين الإقليمي والدولي.

وقد صممت استمارة الاستطلاع وفق للمعايير والتعاريف الدولية للمؤشرات الأساسية لتقنية المعلومات والاتصالات الصادرة عن الشراكة العالمية لقياس مجتمع المعلومات لأغراض التنمية والاتحاد الدولي للاتصالات. وتنقسم استمارة الاستطلاع إلى جزئين رئيسيين:

الجزء الأول: يهدف إلى قياس نفاذ الأسر لتقنيات المعلومات والاتصالات مثل النفاذ إلى الإنترنت والهاتف النقال، والأجهزة الذكية.

الجزء الثاني: يهدف إلى قياس استخدام الأفراد لتقنيات المعلومات والاتصالات خلال الأشهر الثلاثة الماضية مثل: الإنترنت، ونوع الأنشطة التي يمارسونها عبر الإنترنت، ومهارات استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، ووسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى معرفة أهم أسباب عدم استخدام الإنترنت.

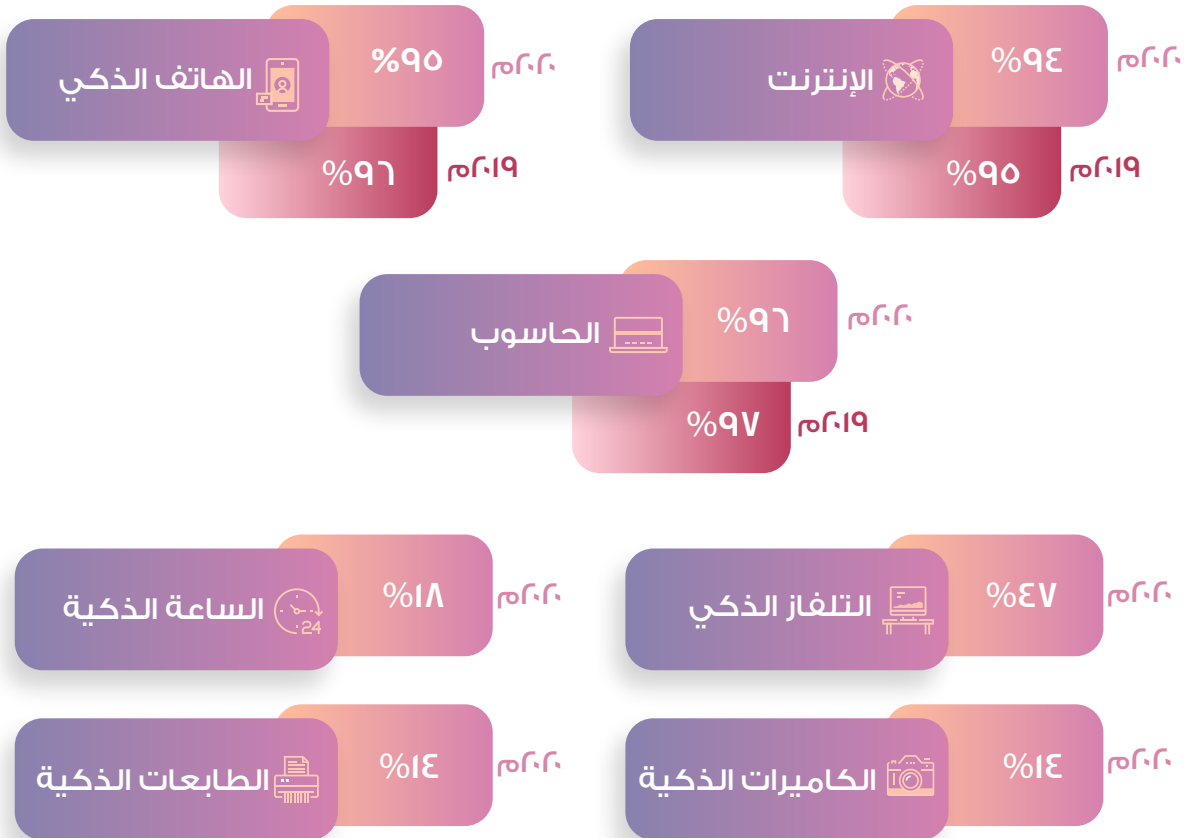
منهجية الاستطلاع

تم إجراء الاستطلاع عن طريق مركز الاتصالات بالمركز الوطني للإحصاء والمعلومات من خلال المقابلات الهاتفية على عينة بلغت ٢,٦١٢ فرداً (١٨ سنة فأكثر)، وتم سحب العينة لتمثل جميع محافظات السلطنة، ويشكل العمانيون ما نسبته ٤٤% والوافدون ٥٦%.

ملخص حول نفاذ الأسر لتقنيات المعلومات والاتصالات

تتمثل أهم مؤشرات النفاذ لتقنيات المعلومات والاتصالات في قطاع الأسر في امتلاك الأسر للهواتف الذكية والتي بلغت ما نسبته ٩٥% بالإضافة إلى نفاذ الأسر للإنترنت بنسبة ٩٤%. حيث شهدت مؤشرات النفاذ انخفاضا طفيفاً مقارنة بنتائج استطلاع عام ٢٠١٩م وذلك لكل من مؤشرات: الإنترنت، الحاسوب، والهاتف الذكي كما يشير الشكل رقم (١).

مؤشرات نفاذ الأسر لتقنيات المعلومات والاتصالات حسب السنة

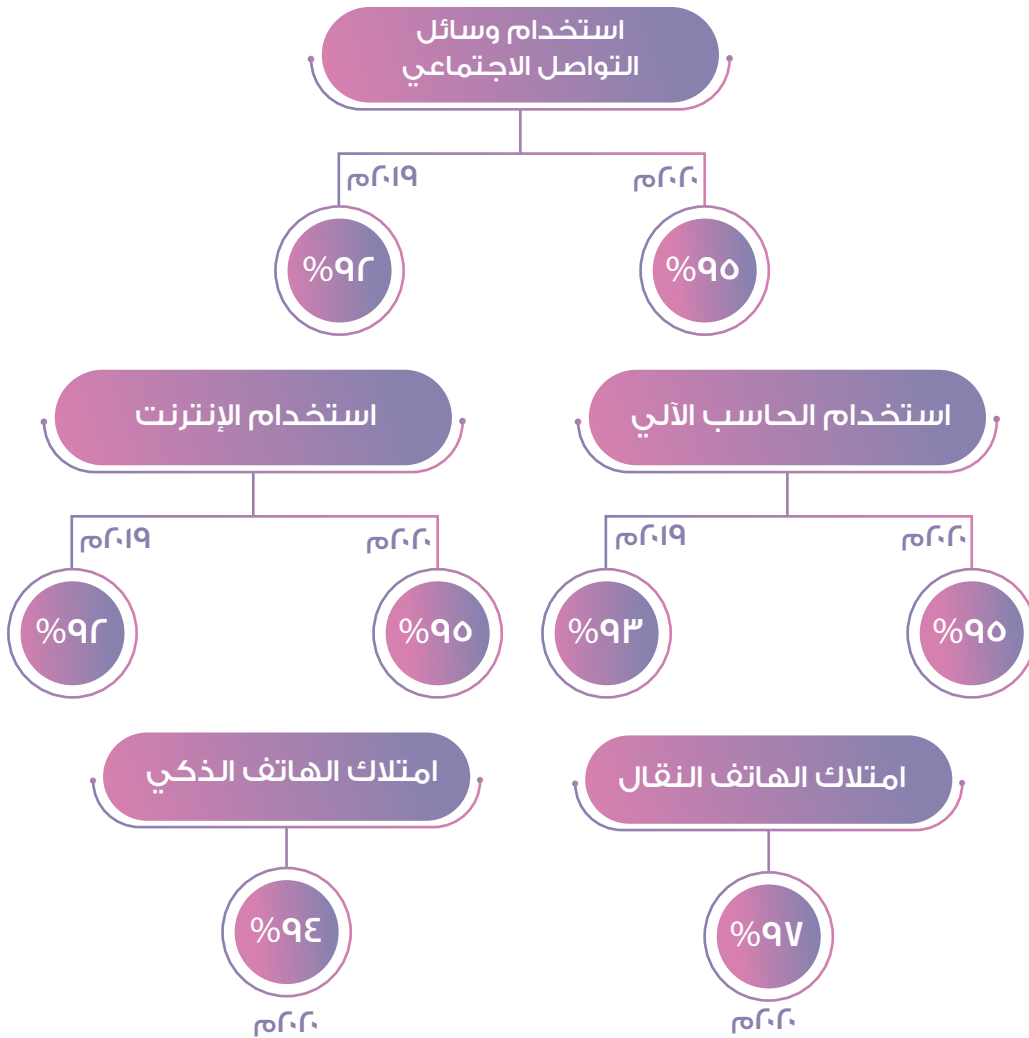


الشكل (١) : مؤشرات نفاذ الأسر لتقنيات المعلومات والاتصالات حسب السنة

امتلاك واستخدام الأفراد لتقنيات المعلومات والاتصالات

أظهرت نتائج الاستطلاع للعام ٢٠٢٠م أن نسبة امتلاك الأفراد للهواتف النقالة ٩٧%، بينما كانت نسبة امتلاكهم للهواتف الذكية ٩٤%. وفيما يتعلق باستخدام الأفراد لتقنيات المعلومات والاتصالات خلال الأشهر الثلاثة الماضية شهدت بعض المؤشرات ارتفاعاً مقارنةً بنتائج الاستطلاع الذي أجري في العام المنصرم. حيث ارتفعت نسبة استخدام الأفراد للإنترنت هذا العام لتصل إلى ٩٥% من إجمالي السكان مقارنةً بـ ٩٢% في عام ٢٠١٩م. وكذلك ارتفعت نسبة استخدام الأفراد لأجهزة الحاسب الآلي (تشمل الهواتف الذكية) لتصل إلى ٩٥% في عام ٢٠٢٠م مقارنةً بـ ٩٣% في عام ٢٠١٩م. كما تشير نتائج الاستطلاع للعام ٢٠٢٠م أن ٩٥% من الأفراد يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي.

مؤشرات امتلاك واستخدام الأفراد لتقنيات المعلومات والاتصالات حسب السنة



الشكل (٢): مؤشرات امتلاك واستخدام الأفراد لتقنيات المعلومات والاتصالات حسب السنة
*ملاحظة: تم احتساب المؤشرات أعلاه من إجمالي السكان البالغين ١٨ سنة فأكثر

أنشطة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات

أظهرت نتائج الاستطلاع للعام ٢٠٢٠ مستويات جيدة لأنشطة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بواسطة أي جهاز، حيث تشير النتائج إلى أن حوالي ٩٢% من الأفراد لديهم القدرة على إرسال الرسائل سواء عن طريق البريد الإلكتروني أو الواتس اب أو الرسائل النصية القصيرة. ووصلت نسبة استخدام أدوات القص واللصق إلى ٨٤%، بينما بلغت نسبة استخدام البحث عن البرمجيات أو تنزيلها أو تثبيتها أو ضبط الإعدادات ٦٧%.

أنشطة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات حسب النوع

النشاط	المجموع	ذكور	إناث
إرسال الرسائل عن طريق البريد الإلكتروني أو الواتس اب أو الرسائل النصية القصيرة	٩٢%	٩١%	٩٦%
استخدام أدوات النسخ واللصق	٨٤%	٨٣%	٨٨%
البحث عن برمجيات أو تنزيلها أو تثبيتها أو ضبط الإعدادات	٦٧%	٦٥%	٧٢%
القيام بإجراءات الحماية الأمنية للأجهزة أو الحسابات الإلكترونية، مثل استخدام كلمة مرور قوية، وغيرها	٥٧%	٥٤%	٦٣%
تغيير إعدادات الخصوصية على الجهاز أو الحساب في التطبيقات المختلفة، مثال: تجنب التنزيل التلقائي	٥٢%	٤٩%	٦٠%
نقل الملفات أو البرامج بين الأجهزة	٤٩%	٤٨%	٥٣%
توصيل وتركيب أجهزة إلكترونية جديدة مثل مودم أو كاميرا أو طابعة	٣١%	٣١%	٣٣%
استخدام الصيغ الحسابية الأساسية أو المعادلات في صفحة البيانات، مثل الأكسل	٢٥%	٢٦%	٢٥%
إنشاء عروض تقديمية إلكترونية ببرمجيات عرض (متضمنة النصوص، الصور، الصوت، وغيرها)	٢٤%	٢١%	٣٠%
كتابة برنامج حاسوبي باستخدام لغة برمجة متخصصة	٨%	٧%	١٠%












الجدول (١): أنشطة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات عن طريق أي جهاز (٢٠٢٠م)

*ملاحظة: تم احتساب المؤشرات أعلاه من إجمالي السكان البالغين (١٨ سنة فأكثر)

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

أظهرت نتائج الاستطلاع للعام ٢٠٢٠ ارتفاعاً ملحوظاً في نسبة مستخدمي معظم وسائل التواصل الاجتماعي (الواتس اب، اليوتيوب، الفيسبوك، لينكد إن، تويتر، انستاجرام، سناب شات، بترست) مقارنة بنتائج استطلاع عام ٢٠١٩. بينما انخفضت نسبة مستخدمي كل من برنامج إيمو، والمنتديات، والمدونات.

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي حسب النوع، السنة

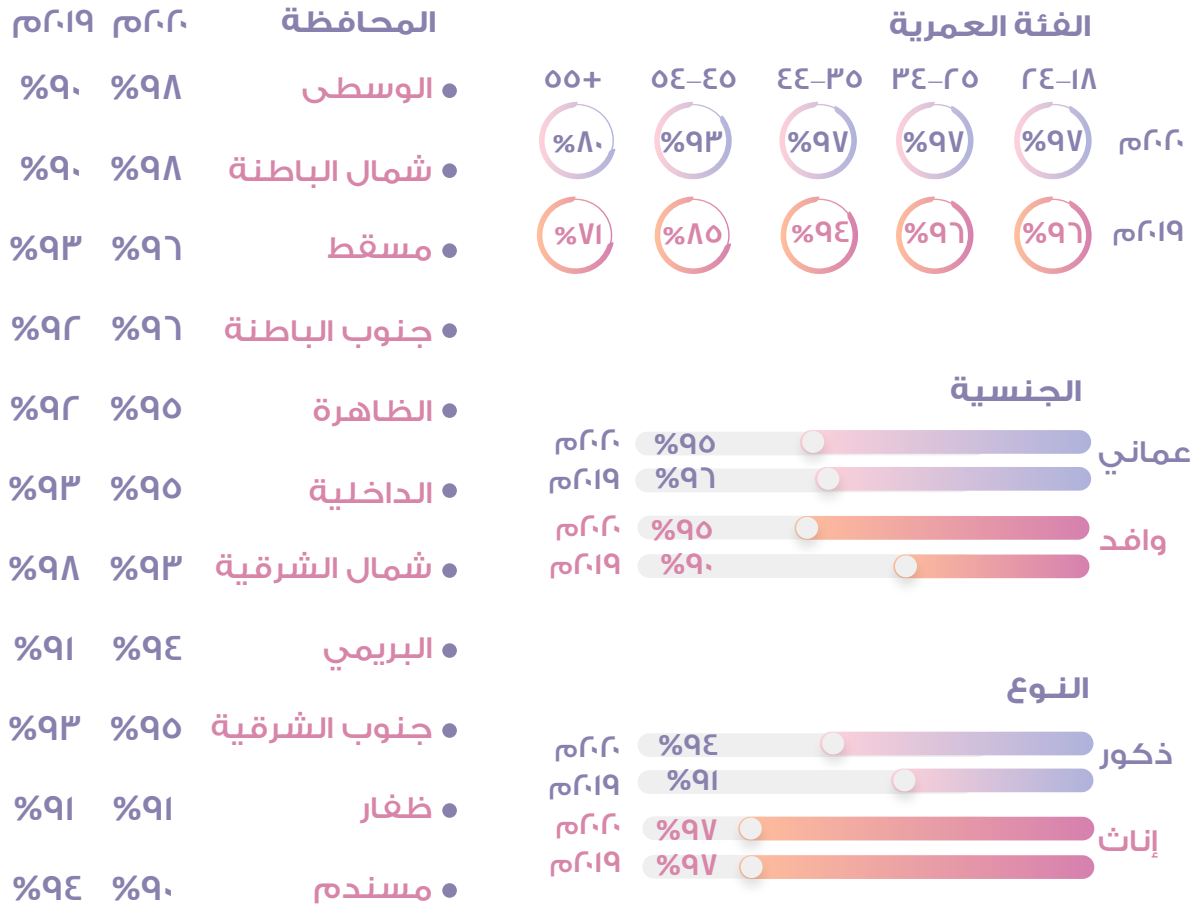
الوسيلة	٢٠٢٠			٢٠١٩		
	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث
	٩٢%	٩١%	٩٦%	٨٩%	٨٧%	٩٥%
	٨١%	٨٠%	٨٢%	٧٠%	٦٥%	٨١%
	٥٦%	٥٩%	٥٠%	٤٩%	٥٦%	٣١%
	٤٧%	٥١%	٣٧%	٥٢%	٥٩%	٣٤%
	٤٤%	٣٩%	٥٧%	٣٩%	٢٩%	٦١%
	٢٥%	٢٥%	٢٦%	٢٣%	٢٠%	٣٠%
	٢٤%	١٩%	٣٥%	٢٢%	١٤%	٤١%
	٦%	٥%	٧%	٩%	٦%	١٥%
	٤%	٤%	٦%	٧%	٦%	١١%
	١٠%	١٠%	١١%	٧%	٧%	٨%
	٦%	٤%	١٢%	٤%	٢%	٦%

الجدول (٢): استخدام وسائل التواصل الاجتماعي حسب النوع، السنة
*ملاحظة: تم احتساب المؤشرات أعلاه من إجمالي السكان البالغين (١٨ سنة فأكثر).

استخدام الإنترنت

تشير نتائج الاستطلاع للعام ٢٠٢٠م إلى ارتفاع نسبة مستخدمي الإنترنت بالسلطنة لتصل إلى ٩٥% مقارنة ب ٩٢% في عام ٢٠١٩م. حيث تفوق نسبة الاستخدام لدى الإناث ٩٧% مقارنة بالذكور ٩٤%. وعلى مستوى الفئات العمرية تتدنى نسب الاستخدام لدى الأفراد في عمر ٥٥ سنة فأكثر (٨٠%) مقارنة بباقي الفئات العمرية.

استخدام الإنترنت بواسطة الأفراد حسب الجنسية، النوع، الفئة العمرية، المحافظة، السنة

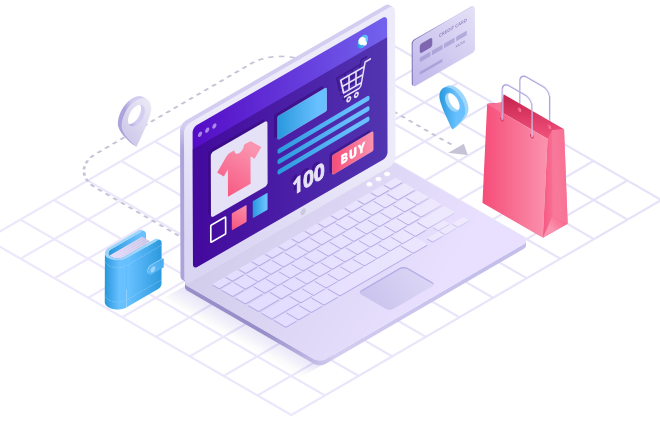


الشكل (٣): استخدام الإنترنت بواسطة الأفراد حسب الجنسية، النوع، الفئة العمرية، المحافظة، السنة

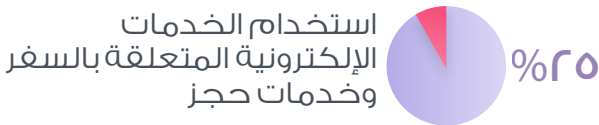
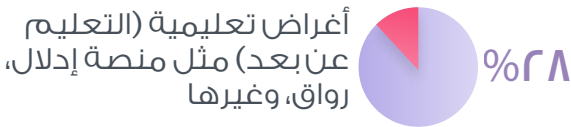
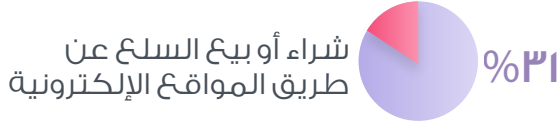
*ملاحظة: تم احتساب المؤشرات أعلاه من إجمالي السكان البالغين (١٨ سنة فأكثر).

أنشطة استخدام الإنترنت

يوضح الشكل رقم (٤) أهم الأنشطة التي يمارسها الأفراد عبر الإنترنت، حيث تشير النتائج إلى أن ٧٧% من مستخدمي الإنترنت يقومون ببحث وتحميل الملفات، الفيديوهات، الصور والألعاب الإلكترونية وغيرها. بنفس النسبة (٧٧%) يستخدمون الإنترنت للبحث عن المعلومات (مثل البحث عن معلومات حول السلع، الخدمات أو المعلومات المتعلقة بالصحة، خدمات المؤسسات الحكومية، قراءة أو تنزيل الصحف أو المجلات أو الكتب الإلكترونية). بينما كانت أقل استخدامات الإنترنت هي الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالسفر وخدمات حجز الفنادق بنسبة ٢٥%.



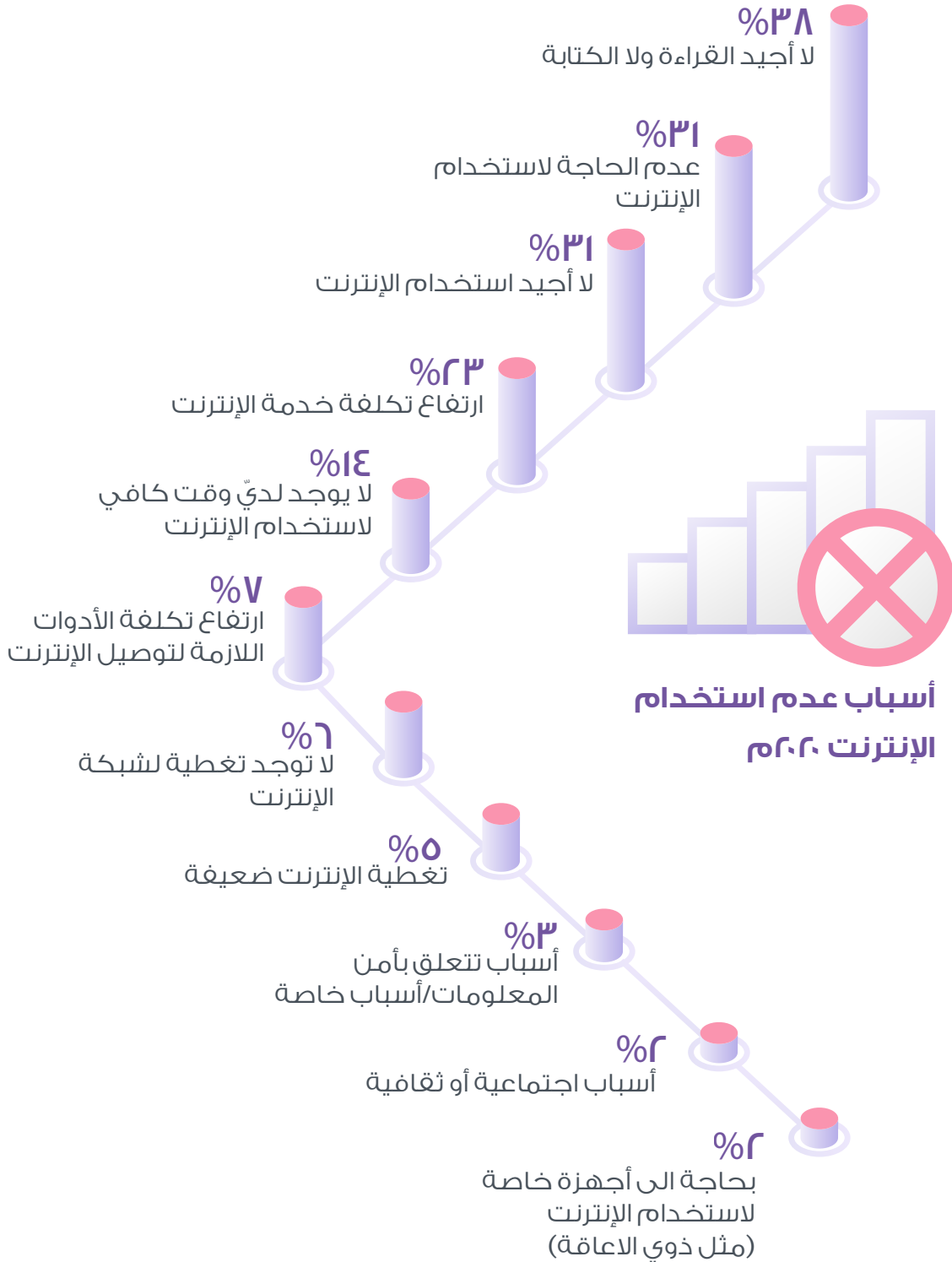
أنشطة استخدام الإنترنت (٢٠٢٠م)



الشكل (٤): أنشطة استخدام الإنترنت (٢٠٢٠م)
*ملاحظة: تم احتساب المؤشرات أعلاه من إجمالي مستخدمي الإنترنت

أسباب عدم استخدام الإنترنت

من أبرز أسباب عدم استخدام الإنترنت في الأشهر الثلاثة الماضية: عدم إجابة القراءة والكتابة (٣٨%)، يليها عدم إجابة استخدام الانترنت (٣١%)، ثم عدم الحاجة لاستخدام الانترنت (٣١%). وتظل الأسباب المتعلقة بالاتصالات كارتفاع التكلفة، وضعف التغطية، والافتقار للتغطية حاضرة من بين الأسباب وذلك وفق ما يوضحه الشكل رقم (٥).



الشكل (٥): أسباب عدم استخدام الإنترنت (٢٠٢٠م)

*ملاحظة: تم احتساب المؤشرات أعلاه من إجمالي الأفراد الذين لا يستخدمون الإنترنت

أهم ملاحظات المبحوثين

- ضعف شبكة الإنترنت في التجمعات السكانية بمختلف محافظات السلطنة مثل: دبا، المضبيبي، السنينة، عبري، ينقل.
- ارتفاع أسعار باقات الإنترنت.
- عدم توفر شبكة ألياف بصرية في عدد من ولايات السلطنة (مثل إزكي).
- عدم توفر شبكة الإنترنت في بعض التجمعات السكانية في عدد من ولايات السلطنة (مثل: الدقم، بخا، كمزار، نخل، إزكي، العامرات، الحمراء).
- بطء إنجاز خدمات المؤسسات الحكومية.



سلطنة عُمان
وزارة التقنية والاتصالات
Sultanate of Oman
Ministry of Technology and Communications

