

الملخص التنفيذي

مواقف مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حيال

السلامة والأمن وخصوصية البيانات على شبكة الإنترنت



Rassed راصد

Exploring Digital Impacts on Society | استطلاع أثر الرقمية على المجتمع

الملخص التنفيذي

مواقف مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حيال السلامة والأمن وخصوصية البيانات على شبكة الإنترنت

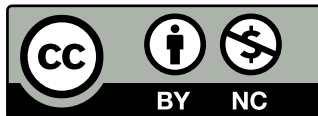
مايو 2014

راصد Rassed

استطلاع أثر الرقمية على المجتمع Exploring Digital Impacts on Society

أعد هذا التقرير فريق مشروع "راصد" الذي أنشأه قسم التأثير الرقمي و التكنولوجيا الناشئة بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ويهدف مشروع "راصد" لدراسة آثار الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المجتمع، وتزويد الأطراف المعنية بالبيانات اللازمة حول آثار التقنيات الرقمية الحديثة وإمكانياتها بهدف النهوض بالمجتمع القطري.

www.ictqatar.qa/ar/rassed



هذا العمل مرخص بموجب رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف-غير تجاري ٤.٠ دولي

مقدمة

في عام ٢٠١٢، قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برعاية بحث يغطي منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وذلك في إطار "المشروع العالمي لقيم الإنترنت".

لقد نشأ اهتمامنا بهذا البحث عقب صدور دراسة في عام ٢٠١١ نشرت لأول مرة في "التقرير الدولي لتكنولوجيا المعلومات ٢٠١٠ - ٢٠١١" الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، وقد تناولت تلك الدراسة الاختلافات بين الثقافات فيما يتعلق، على سبيل المثال، بحرية التعبير عن الرأي وخصوصية البيانات والثقة والأمن على شبكة الإنترنت، وقد استرعى انتباهنا، بصفة خاصة، غياب العالم العربي عن ذلك التقرير، ولهذا تم اطلاق هذا المشروع البحثي لسد تلك الفجوة ليضم المرحلة التالية من تلك الدراسة التي شملت ٢٠٨١٢ شخص من ١٥ دولة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

تشكل نتائج ذلك البحث أساس هذا التقرير، الذي يتناول لأول مرة على المستوى الإقليمي خمسة من المواضيع المهمة المتعلقة بالإنترنت:

- ١ . **مدى توفر التكنولوجيا:** وضع ملامح الأسرة الرقمية العربية.
- ٢ . **الاتجاهات:** استقراء آراء مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حول شبكة الإنترنت.
- ٣ . **المخاوف:** التعرف على مدى تخوف مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من بعض المسائل، مثل استغلال بياناتهم الشخصية المتوفرة على الإنترنت أو مخاطر اختراق حساباتهم الإلكترونية.
- ٤ . **الثقة:** التعرف على مدى ثقة مستخدمي الإنترنت في مختلف الجهات التي تقدم خدمات مباشرة على الإنترنت، مثل الحكومات والبنوك ومقدمي خدمة الإنترنت ومدى اطمئنان مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا إلى أن المعلومات الخاصة بهم في أمان لدى تلك الجهات.
- ٥ . **السلوكيات:** التعرف على مدى انعكاس مواقف المستخدمين ومخاوفهم على الأنشطة الإلكترونية لمستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

وفضلاً عن ذلك استطعنا أن نضاهي مواقف وسلوكيات مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مع مواقف وسلوكيات نظرائهم في مناطق أخرى من العالم. ومن شأن هذا أن يتيح لأول مرة وضع تجربة الإنترنت في المنطقة في مقارنة مع مناطق أخرى من العالم، وتشير بياناتنا إلى أنه على الرغم من وجود قواسم مشتركة بين مستخدمي الإنترنت على مستوى العالم إلا أن مستخدمي الإنترنت في المنطقة ينفردون بخصائص مميزة في قضايا مثل دور الحكومة في حجب المواد الضارة، وكذلك سلوكهم فيما يتصل بالتجارة الإلكترونية والسلامة من مخاطر الشبكة (cybersafety).

ومن هنا نعتقد بأن النتائج التي توصل إليها تقريرنا ستكون ذات فائدة للجهات الحكومية والجهات القانونية وكذلك المؤسسات الأكاديمية ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الصناعي، سواءً على مستوى المنطقة أو على النطاق العالمي.

ولإدراكنا بأن مثل هذه الدراسات تثير الكثير من الأسئلة فقد حرصنا على أن نطرح في ثنايا هذا التقرير العديد من التعليقات والتوصيات بشأن المواضيع الجديرة بمزيد من الدراسة في المستقبل سواءً من قبلنا أو من قبل جهات أخرى.

وقد أوردنا أيضاً روابط إلى تقارير أخرى جديرة بالنظر، وكذلك وسائل ونصائح لتشجيع الاستخدام الآمن للإنترنت، بناءً على العديد من الاستنتاجات التي تمخض عنها هذا البحث.

ختاماً، فإنني مدينة بالشكر للبروفيسور وليام دوتون وجينيت لو من معهد أكسفورد للإنترنت التابع لجامعة أكسفورد، وللبروفيسور سوميترا دوتا من كلية صمويل كيرتس جونسون العليا للإدارة التابعة لجامعة كورنيل على مساهماتهم القيمة في هذه الدراسة، وللدكتورة كلثم الغانم من جامعة قطر على مساهمتها في مراجعة هذا التقرير.

الدكتورة حصة الجابر

وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

فيما يلي 10 من أهم النتائج المستخلصة من هذا البحث

1. غالبية مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يستخدمون الإنترنت من منازلهم.
2. احتمال قيام أولئك المستخدمين بمعاملات شراء أو معاملات مصرفية على شبكة الإنترنت أقل بكثير من غيرهم من المستخدمين في المناطق الأخرى من العالم.
3. مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم الأقرب للموافقة على مقولة "إن الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي" - وذلك مقارنة بمتوسط المستخدمين على مستوى العالم.
4. وهم أيضًا أكثر تقيلاً لقيام الجهات الحكومية بحجب المواد الضارة على شبكة الإنترنت من المستخدمين في المناطق الأخرى من العالم.
5. ومقارنة بالمتوسط العالمي، يبدي مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا نفس المستوى من المخاوف بشأن خضوع اتصالاتهم عبر شبكة الإنترنت للمراقبة. ومع ذلك، هناك عدد كبير منهم لا يبدي انزعاجًا من هذا الأمر.
6. مستخدمو الإنترنت في شمال أفريقيا أقرب للاطمئنان إلى سلامة بياناتهم الشخصية عبر الإنترنت، مقارنة بنظرائهم في دول الخليج وعلى مستوى العالم.
7. تتمتع البنوك والمؤسسات المالية في المنطقة بأعلى مستويات الثقة من بين الجهات المتعاملة مع شبكة الإنترنت، تليها المؤسسات الصحية والطبية والجهات الحكومية.
8. حوالي ٥٠٪ من مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يقولون إنهم "حذرون جدًا" فيما يقولون ويفعلون على شبكة الإنترنت.
9. على الرغم من ذلك، هم أكثر قابلية لفتح مرفقات ومستندات ورسائل إلكترونية من مصادر مجهولة، ولديهم اهتمام أقل بفحص حواسيبهم أو هواتفهم النقالة للتأكد من خلوها من الفيروسات وبرامج التجسس الإلكتروني.
10. هم أيضًا أكثر قابلية للالتقاء بأشخاص على شبكة الإنترنت لم يسبق لهم لقاءهم في الواقع، وأكثر قابلية لقبول صداقة أشخاص عبر الإنترنت، أو "التواصل" مع أناس لا تربطهم بهم معرفة شخصي، وذلك مقارنة بمستخدمي الإنترنت في أي منطقة أخرى.

الملخص التنفيذي

يشير تقريرنا إلى أن مستخدمي الإنترنت في الشرق الأوسط يشتركون مع مستخدمي الإنترنت في مناطق أخرى من العالم في العديد من المخاوف بشأن الخصوصية والسلامة على شبكة الإنترنت، وذلك على الرغم من تباين خلفياتهم الثقافية.

وتصبح دراسة هذه المخاوف ومعالجتها من الأهمية بمكان من أجل تشجيع التوجه نحو الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، ولضمان إمكانية تحقيق التواصل الفعال بهدف معالجة احتياجات ومخاوف مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

2	مقدمة
3	الملخص التنفيذي
4	جدول المحتويات
6	1. التكنولوجيا والإنترنت – مستخدمو الإنترنت في الدول العربية
7	أ. الوصول إلى التكنولوجيا
8	ب. استخدام الإنترنت: أماكن دخول المستخدمين إلى شبكة الإنترنت
9	ج. استخدام الإنترنت: الوقت الذي يقضيه المستخدمون على الشبكة
10	د. استخدام الإنترنت: الأنشطة التي يقوم بها مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
14	2. المواقف تجاه الإنترنت
15	أ. المواقف من فوائد الإنترنت
17	ب. المواقف من دور الجهات الحكومية
19	3. مستوى المخاوف
20	أ. مخاوف بشأن رصد وجمع المعلومات الشخصية
22	ب. مخاوف حول سلامة الحسابات الشخصية على شبكة الإنترنت
23	ج. السمعة على الإنترنت والمحافظة عليها
24	4. الثقة
25	أ. المواقف من المعلومات الشخصية على الإنترنت
26	ب. مخاوف حول استغلال المعلومات الشخصية في منابر عامة
27	ج. الثقة في مختلف الجهات المتعاملة في الإنترنت
29	5. السلوكيات
30	أ. التحلي بالحذر على شبكة الإنترنت
31	ب. السلامة الشخصية
32	ج. السلامة من مخاطر الإنترنت
33	6. أفكار ختامية
33	الملحق 1: المنهجية
37	الملحق 2: أدوات ونصائح ومصادر للسلامة على الإنترنت
38	الملحق 3: جدول البيانات
39	الملحق 4: المراجع

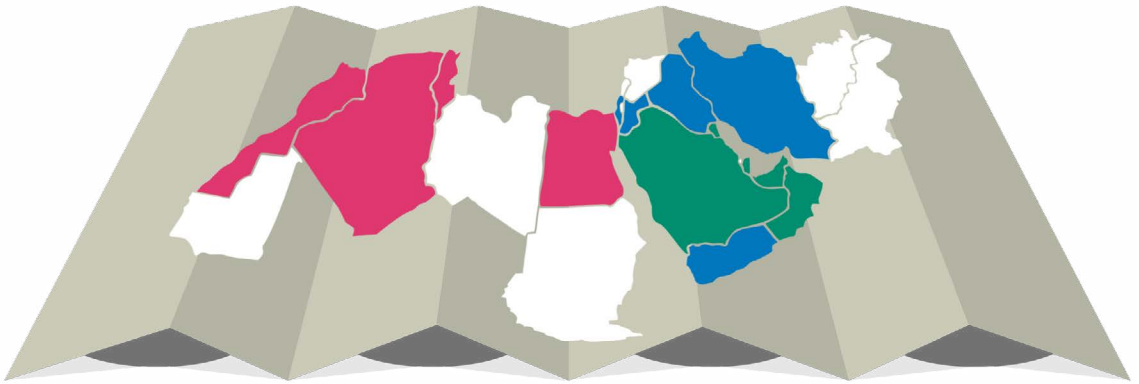
كيف تقرأ هذا التقرير

الرسومات والجدول الواردة في هذا التقرير تستخدم بيانات تم جمعها عن طريق استقصاء تم إجراؤه عبر الإنترنت شمل 2793 من مستخدمي الإنترنت في 14 دولة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا خلال الفترة من يوليو إلى سبتمبر 2012، بالإضافة إلى عينة عالمية إضافية من 8,432 مشاركاً من 44 دولة أخرى.

لمزيد من المعلومات عن منهج البحث الذي اتبعناه يرجى مراجعة الملحق.

منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

إيران العراق عُمان قطر الكويت
اليمن الأردن البحرين الإمارات المملكة العربية السعودية
مصر تونس الجزائر المغرب



1

التكنولوجيا والإنترنت - مستخدمو الإنترنت في الدول العربية



ملخص

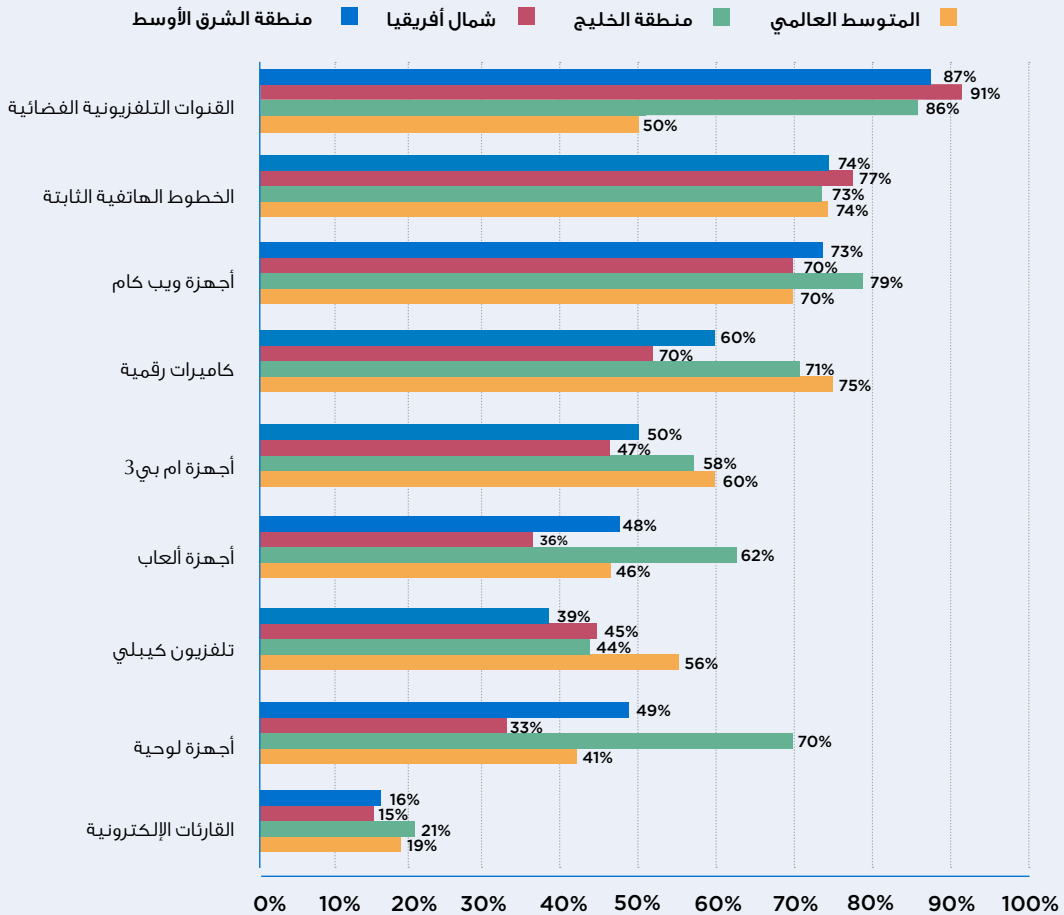
- تحظى الأسر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالعديد من أشكال التكنولوجيا المنزلية على نحو يتوافق مع المتوسط العالمي. ويحقق استخدام القنوات التلفزيونية الفضائية نسبة أعلى من الرقم العالمي بزيادة 37%.
- توجد اختلافات كبيرة بين الأسر في دول مجلس التعاون الخليجي ودول شمال أفريقيا فيما يتعلق بالوصول إلى التكنولوجيا. وينطبق هذا بصفة خاصة على الأجهزة اللوحية وأجهزة الألعاب. غير أن هناك تطابق أكبر في ملكية الخطوط الثابتة وكاميرات الإنترنت.
- معظم مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يستخدمون الإنترنت من منازلهم.
- احتمال قيام مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالشراء أو بإجراء معاملات مصرفية عبر الإنترنت أقل من مستخدمي الإنترنت في مناطق أخرى.

أ. الوصول إلى التكنولوجيا

أما أكثر عنصر مثير للاهتمام في البيانات التي توصلنا إليها فيمكن في بعض الاختلافات الجوهرية التي يمكن ملاحظتها بين مستخدمي الإنترنت في كل من دول الخليج وشمال أفريقيا. تتجلى هذه الاختلافات في مجالات مثل استخدام الأجهزة اللوحية (٧٠٪) في دول الخليج، مقارنة مع (٣٣٪) في شمال أفريقيا، وأجهزة الألعاب (٦٢٪) في دول الخليج مقابل (٣٦٪) من الأسر في شمال أفريقيا. يمكن ملاحظة الاختلافات أيضاً فيما يتعلق بامتلاك الكاميرات الرقمية وأجهزة تشغيل ام بي ٣.

تنعم الأسر في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالعديد من أشكال التكنولوجيا المنزلية بما يتسق مع وأحياناً يتجاوز المتوسط العالمي (انظر الشكل ١). وينطبق ذلك بصفة خاصة على القنوات التلفزيونية الفضائية التي تتمتع بنسبة انتشار عالية جداً في المنطقة بأكملها (٨٧٪)، وهو ما يفوق المتوسط العالمي بكثير (٥٠٪). أما الاستخدامات الأخرى للتكنولوجيا مثل الخطوط الثابتة والقارئات الإلكترونية فإن توفرها لدى الأسر بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يأتي ضمن المعدلات العالمية إجمالاً.

التكنولوجيا في المنازل



الشكل ١: التكنولوجيا لدى الأسر

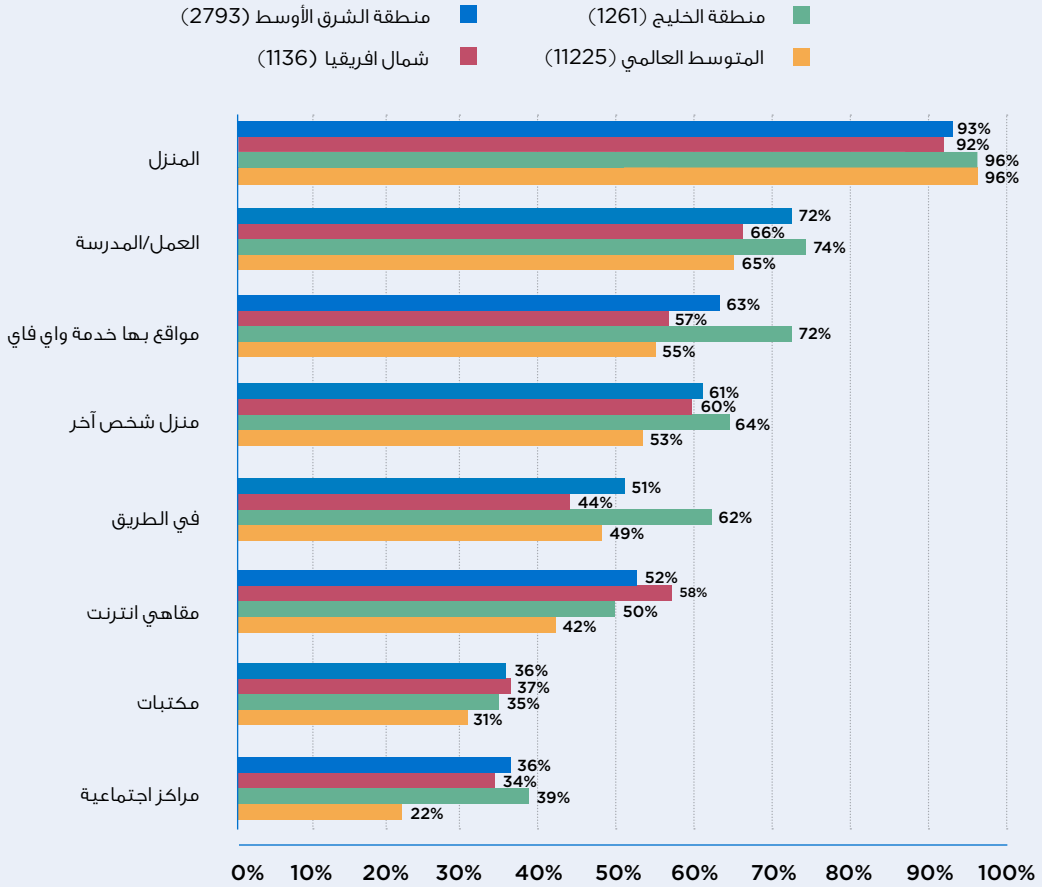
ب. استخدام الإنترنت – أماكن دخول المستخدمين إلى شبكة الإنترنت

ومع أن امتلاك هذه التكنولوجيا لا يعني بالضرورة استخدام مزايا الهاتف الذكي، مثل التطبيقات ووسائط الهاتف النقال^٤، إلا أن امتلاكها يجعل ذلك الاستخدام أسهل وأقرب للتحقيق.

وفي المقابل، قد يكون انخفاض مستويات انتشار الهواتف الذكية أحد أسباب معدلات الاستخدام المرتفعة للمواقع الثابتة (مثل المراكز الاجتماعية ومقاهي الإنترنت)، كما هو الحال بالنسبة لمستخدمي الإنترنت في شمال أفريقيا. حيث ذكرت شركة "إي ماركيتر" (eMarketer) إن هذا توجه عام في العالم النامي، حيث يذهب المستخدمون أولاً إلى هذه المواقع قبل أن يتمكنوا من الدخول عبر أجهزة الكمبيوتر المنزلية وأجهزة الهاتف النقال.

فيما يتعلق بأماكن دخول المستخدمين إلى شبكة الإنترنت، فإن استخدام الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وكذلك على مستوى العالم يتم في معظمه من المنزل (انظر الشكل ٢). وثمة اختلاف طفيف في مكان استخدام الإنترنت بين شمال أفريقيا ودول الخليج. إن الانتشار الواسع للهواتف الذكية في دول الخليج هو، على الأرجح، السبب وراء زيادة معدل استخدام الإنترنت أثناء التنقل. وتشير بيانات تم جمعها في منتصف عام ٢٠١٣ بواسطة بوابة الإحصاءات "ستاتبيستا" (Statista) إلى أن ثلاثة من كل أربعة أشخاص في دولة الإمارات يملكون هاتفًا ذكيًا. وتُعد هذه أعلى نسبة انتشار للهواتف الذكية في العالم، يفارق ضئيل عن كل من كوريا الجنوبية والمملكة العربية السعودية^٥.

هل تستخدم الإنترنت في المواقع التالية؟



الشكل ٢: استخدام الإنترنت حسب الموقع

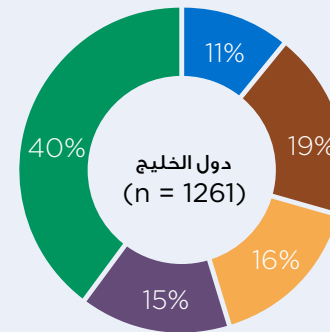
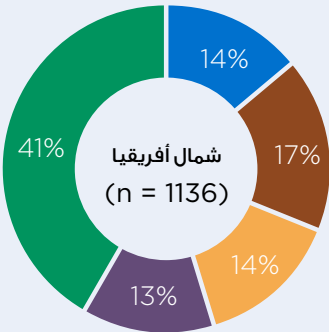
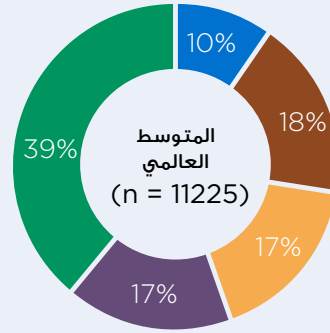
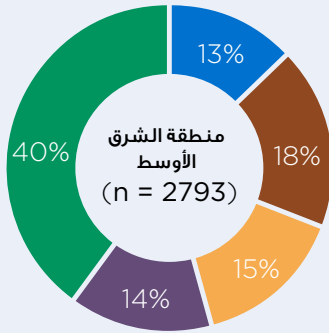
ج. استخدام الإنترنت: الوقت الذي يقضيه المستخدمون على الشبكة

ومن بين هذه الفئة من المحتمل أن تكون هنالك بعض التفاوتات، حيث من المرجح أن يكون المستخدمون الأصغر سنًا هم الأكثر استخدامًا للإنترنت. وقد أوضح بحث قامت به شركة "بوز آند كو" (Booz & Co) حول الجيل الرقمي في العالم العربي أن (٨٣٪) من مستخدمي الإنترنت أفادوا بأنهم يستخدمون الإنترنت بشكل يومي، وأن (٤٠٪) يستخدمون الإنترنت لمدة خمس ساعات على الأقل يوميًا.

وفيما يتعلق بالوقت الذي يمضيه المستخدمون على شبكة الإنترنت (انظر الشكل ٣)، يتوافق حجم استخدام الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وفقًا للمشاركين في هذه الدراسة، على نحو ثابت مع المعدلات العالمية، حيث ذكر (٤٠٪) من مستخدمي الإنترنت في المنطقة أنهم يستخدمون الإنترنت لأكثر من ٢٠ ساعة في الأسبوع (في حين أن المتوسط العالمي ٣٩٪).

وعلى الجانب الآخر من المقياس، ذكر (١٣٪) من مستخدمي الإنترنت في المنطقة أنهم يستخدمون شبكة الإنترنت لمدة تتراوح ما بين (٠ - ٥) ساعات في الأسبوع (في حين أن المتوسط العالمي ١٠٪).

"ما عدد الساعات التي تقضيها في استخدام الإنترنت اسبوعياً؟"



■ 0-5 ساعة/أسبوع ■ 11-15 ساعة/أسبوع ■ أكثر من 20 ساعة/أسبوع
■ 6-10 ساعة/أسبوع ■ 16-20 ساعة/أسبوع

الشكل ٣: ساعات استخدام الإنترنت في الأسبوع

د. استخدام الإنترنت: الأنشطة التي يقوم بها مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

السلوكيات حيال وسائط شبكة الإنترنت

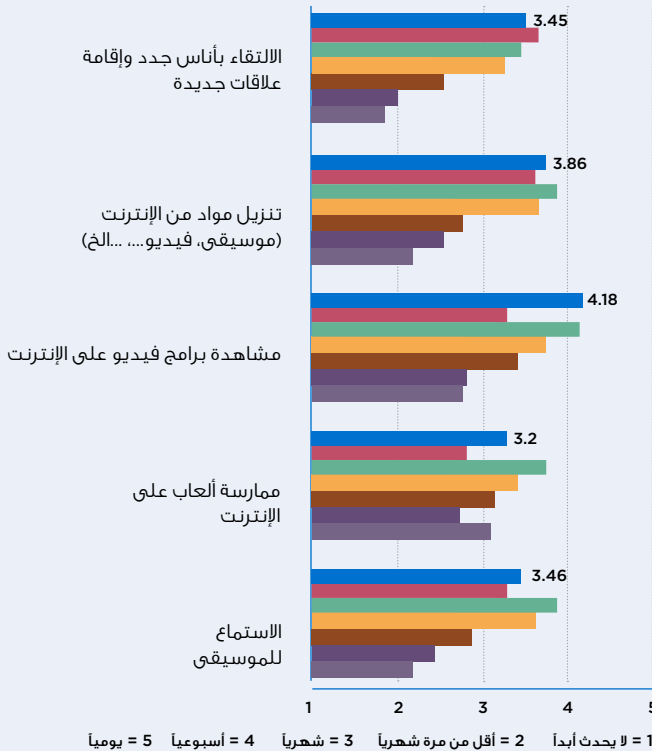
عندما يتعلق الأمر بسلوكيات مستخدمي الإنترنت حيال وسائط الإنترنت (انظر الشكل ٤)، فإن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم الأقرب لمشاهدة برامج الفيديو على الشبكة من مستخدمي الإنترنت في أي منطقة أخرى. وهم كذلك من بين أكثر المستخدمين الذين يقومون بتنزيل المحتوى المتوفر على شبكة الإنترنت.

إن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم الأقرب لمقابلة أناس جدد أو التواصل معهم عبر الإنترنت مقارنة بمستخدمي الإنترنت في الأسواق الأكثر استقراراً، حيث يقومون بذلك بمعدل أكبر من أي منطقة أخرى بخلاف وسط أفريقيا (الشكل ٤). ومع ذلك، عند النظر إلى أنواع الأنشطة التي يقوم بها مستخدمو الإنترنت (انظر الشكل ٥)، مثل الاطلاع على البريد الإلكتروني أو تصفح

المعلومات المتوفرة على الشبكة، فإن سلوك مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يبدو متنسفاً بصورة عامة مع المستخدمين في البلدان الأخرى. غير أنهم أقرب لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بصورة منتظمة وكذلك متابعة الأخبار على الإنترنت والتواصل مع الأصدقاء وتبادل صور الأصدقاء أو العائلة أو الزملاء أكثر من مستخدمي الإنترنت في أمريكا الشمالية وأوقيانوسيا وأوروبا. ومن المثير للانتباه أن هذه الأنشطة الأربعة يتم القيام بها بصورة أكثر انتظاماً في الأسواق الناشئة مثل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وأفريقيا، وأمريكا اللاتينية وآسيا.

"ما عدد الساعات التي تقضيها في استخدام الإنترنت اسبوعياً؟"

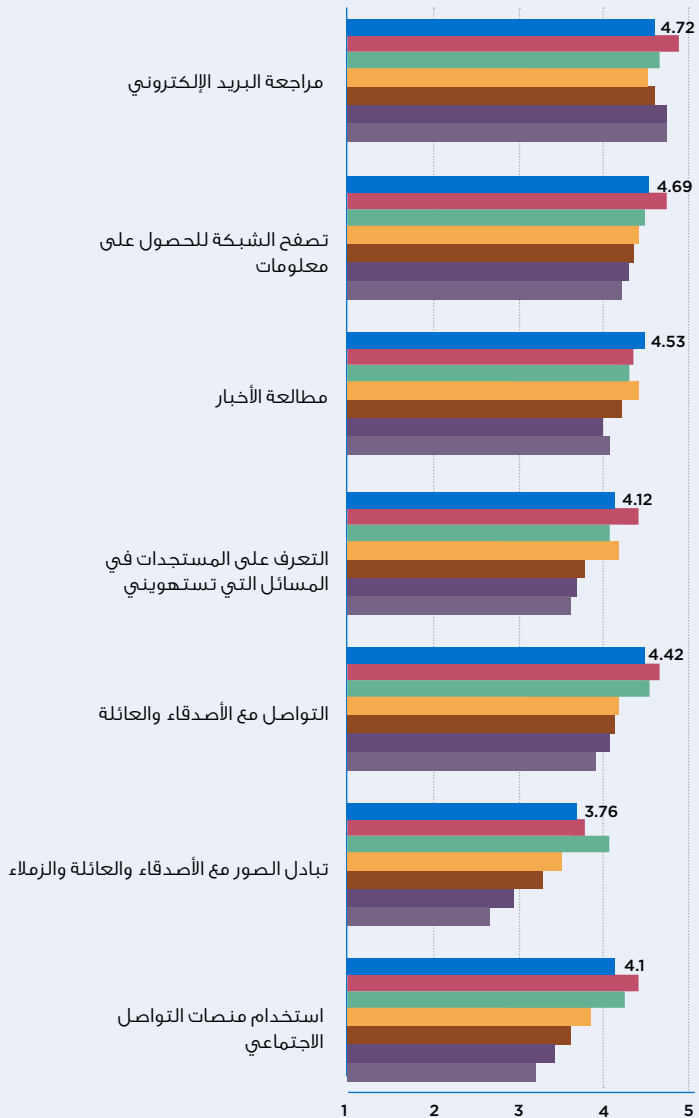
■ أمريكا الشمالية ■ أوروبا ■ آسيا ■ أمريكا اللاتينية ودول الكاريبي ■ منطقة الشرق الأوسط أفريقيا ■ استراليا



الشكل ٤: لأي غرض يستخدم الناس الإنترنت – استخدام الوسائط الإعلامية

"ما عدد الساعات التي تقضيها في استخدام الإنترنت اسبوعياً؟"

■ أمريكا اللاتينية ودول الكاريبي ■ أمريكا الشمالية ■ أوروبا ■ أفريقيا
■ أفريقيا ■ آسيا ■ أستراليا



1 = لا يحدث أبداً 2 = أقل من مرة شهرياً 3 = شهرياً 4 = أسبوعياً 5 = يومياً

الشكل ٥: لأي غرض يستخدم الناس الإنترنت - أنواع الأنشطة على الشبكة

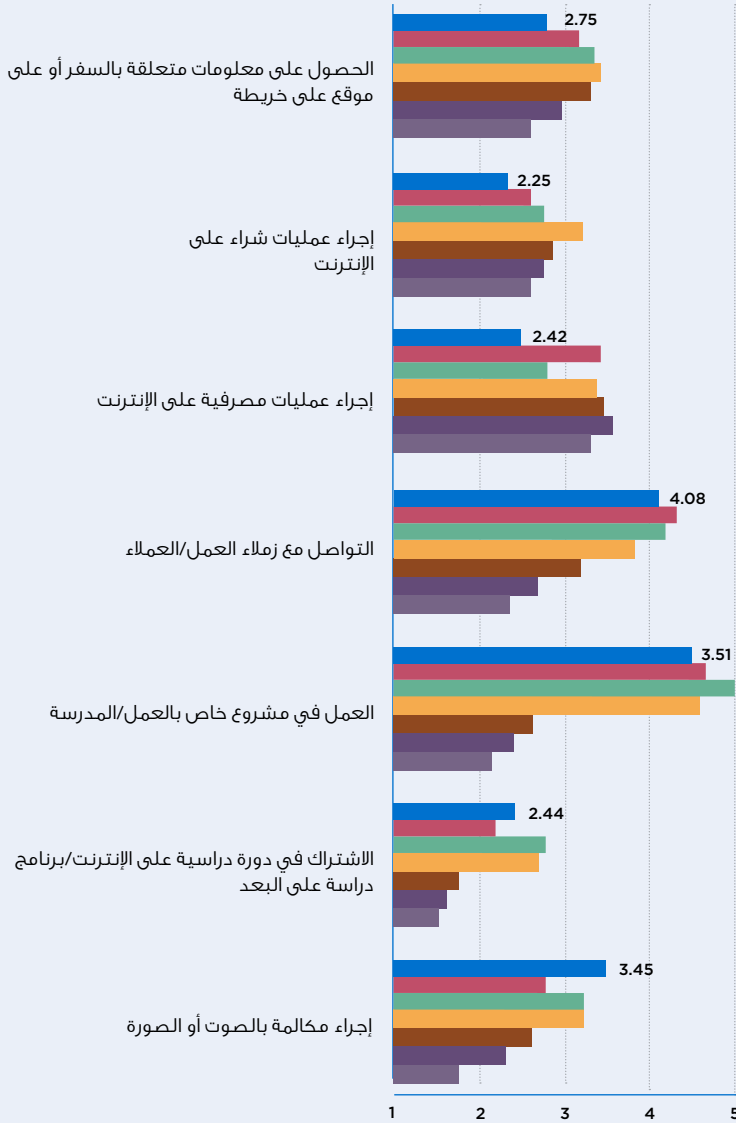
استخدام المنتجات والخدمات المتاحة على شبكة الإنترنت

و جدير بالذكر أن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم الأقل احتمالاً للقيام بمعاملات شراء أو معاملات بنكية عبر الشبكة، بيد أنهم يجرون معاملات فيديو بصورة أكثر انتظاماً من نظرائهم في أي منطقة أخرى.

وبالنسبة لاستخدام خدمات الإنترنت (انظر الشكل ٦)، هناك اختلافات كبيرة بين الأنشطة التي يقوم بها مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتلك التي يقوم بها المستخدمون في مناطق أخرى من العالم.

"ما عدد الساعات التي تقضيها في استخدام الإنترنت اسبوعياً؟"

■ أمريكا الشمالية ■ أوروبا ■ أمريكا اللاتينية ودول الكاريبي ■ منطقة الشرق الأوسط
■ أفريقيا ■ آسيا ■ أستراليا



1 = لا يحدث أبداً 2 = أقل من مرة شهرياً 3 = شهرياً 4 = أسبوعياً 5 = يومياً

الشكل ٦: لأي غرض يستخدم الناس الإنترنت - منتجات وخدمات على الشبكة

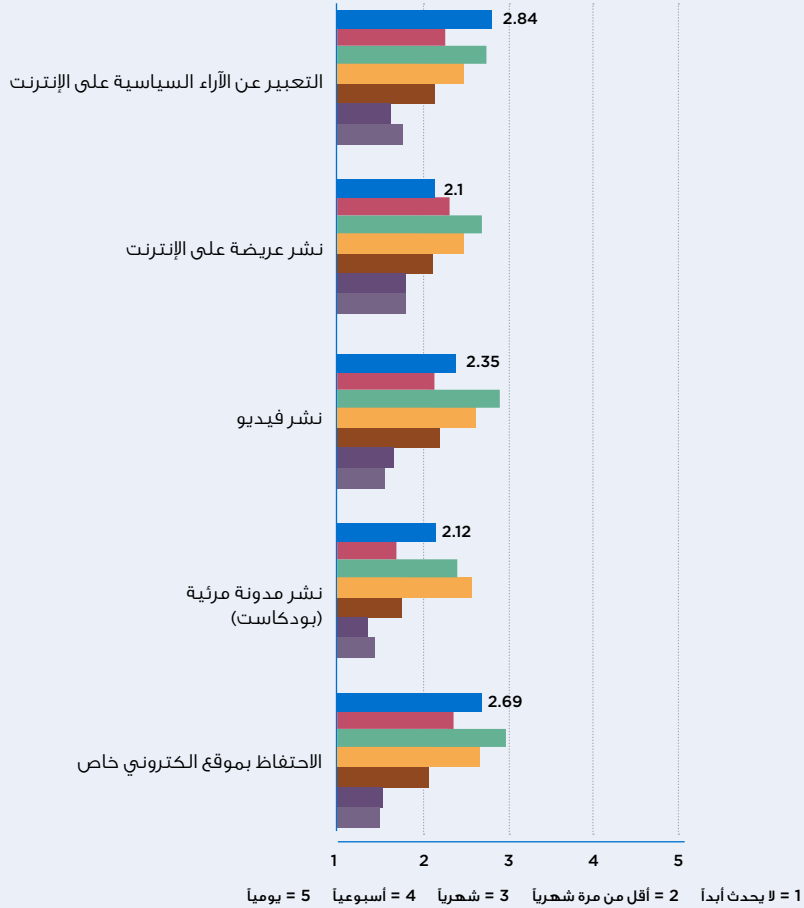
التعبير عن الرأي عبر الإنترنت

المستخدمين في أمريكا اللاتينية ودول الكاريبي، مما يوضح، مرة أخرى، أن هذا النوع من التعبير عن الرأي الشخصي على الشبكة أكثر رواجاً في أسواق الإنترنت الناشئة منه في الأسواق الراسخة.

يشير الاستقصاء الذي أجريناه إلى أن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم الأقرب للتعبير عن آرائهم السياسية على شبكة الإنترنت (انظر الشكل ٧). كما يتون في المرتبة الثانية فيما يتعلق باحتمالية الاحتفاظ بموقع إلكتروني خاص بعد

"ما عدد الساعات التي تقضيها في استخدام الإنترنت اسبوعياً؟"

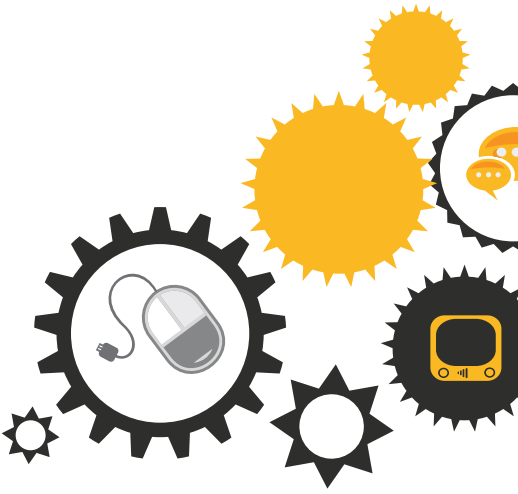
أمريكا الشمالية ■ أوروبا ■ أمريكا اللاتينية ودول الكاريبي ■ منطقة الشرق الأوسط
أستراليا ■ آسيا ■ أفريقيا



الشكل ٧: لأي غرض يستخدم الناس الإنترنت - أدوات للتعبير الإبداعي على الإنترنت

2

المواقف تجاه الإنترنت



ملخص

- مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم الأقرب للموافقة على مقولة أن "الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي" وذلك مقارنة بمتوسط المستخدمين على مستوى العالم.
- مستخدمو الإنترنت الأكبر سنًا (55 سنة فما فوق) وبخاصة ذوي المستويات المتدنية من الخبرة والمهارات بالإنترنت، عادة ما تكون لديهم أكثر الآراء سلبية حول فوائد الإنترنت.
- هنالك أيضًا صلة قوية بين الآراء السلبية عن الإنترنت وبين المؤهلات التعليمية، وكذلك الوقت الذي يقضيه الناس على الإنترنت كل أسبوع.
- مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم الأكثر تقبلًا، من غيرهم من المستخدمين في المناطق الأخرى في العالم، لقيام الجهات الحكومية بحجب المواد الضارة على شبكة الإنترنت، مثل المواد الإباحية أو التي تدعو "للتمييز" أو "العنصرية".
- وهم أيضًا أميل إلى الرأي القائل بأن هذه الجهات ينبغي أن تراقب محتوى الإنترنت من أجل حماية الأطفال، ففي هذا السياق يعلو المتوسط في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بنسبة 12٪ عن المعدل العالمي.

أ. المواقف من فوائد الإنترنت

عندما تعمقنا أكثر في هذه البيانات (انظر الشكل ٨ ب)، وجدنا أن المشاركين الذين لديهم آراء أكثر سلبية عن الإنترنت هم عادة في الفئة العمرية الأعلى (٣٠٪ منهم في سن ٥٥ فما فوق) وحديثو العهد نسبيًا بالإنترنت (٣٢٪ منهم يستخدمون الإنترنت منذ أقل من سنة). وبالمثل، فهم الأقرب لأن يصنفوا مهاراتهم في الإنترنت بأنها "ضعيفة" ويقضون وقتًا قليلًا على الشبكة حيث يقضي ٣٪ منهم أقل من ٥ ساعات على الإنترنت في الأسبوع.

هذه البيانات تشير إلى أنه قد يكون من المفيد توجيه جهود التواصل والتدريب الموجهة إلى مستخدمي الإنترنت الجدد للتأكد من أن لديهم المهارات والوقت والثقة اللازمة كي يصبحوا مستخدمين أكفأ للإنترنت.

في البداية سألنا المشاركين عن موقفهم من الإنترنت عمومًا، وما إذا كان يلعب دورًا مفيدًا في حياتهم (انظر الشكل ٨-أ).

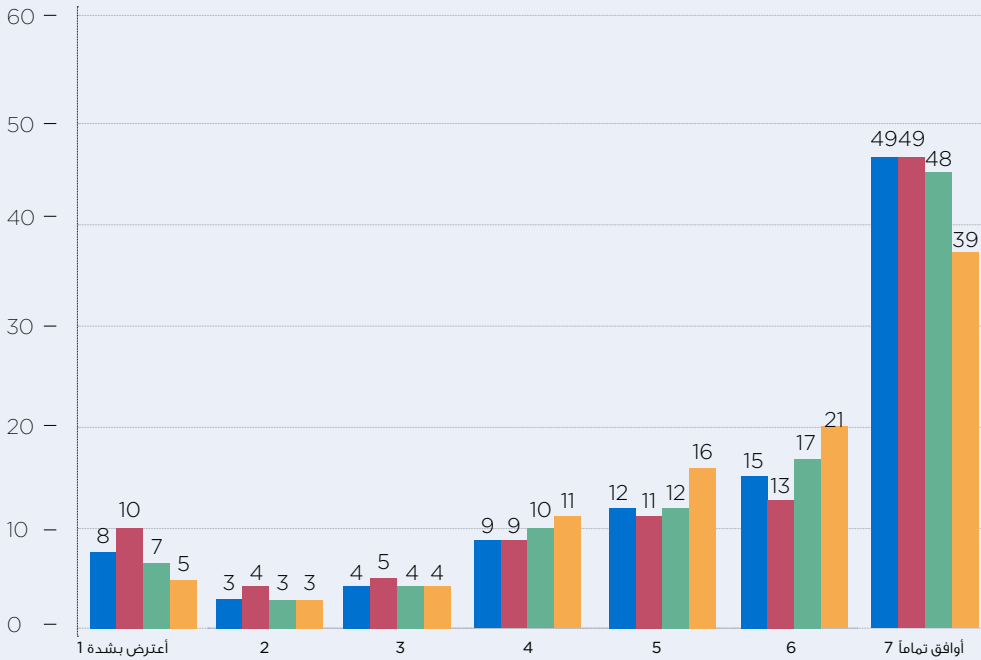
ونظرًا إلى أن تقريرنا يستند إلى استقصاء أجري عبر الإنترنت عن مستخدمين حاليين للإنترنت، لذا لم يكن من الغريب أن المشاركين قد وافقوا بشدة على مقولة "الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي".

ففي منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، أعطى ما يقرب من نصف المشاركين (٤٩٪) سبع درجات لهذا السؤال وهو أكبر رقم تم تسجيله لهذه المقولة، وأعلى بكثير من المتوسط العالمي.

ومن اللافت للنظر أيضًا أن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم أقرب، بفارق ضئيل، من المستخدمين في مناطق أخرى للقول بأنهم "يختلفون تمامًا" مع الرأي القائل بأن "الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي".

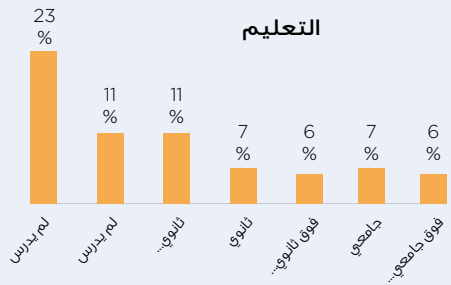
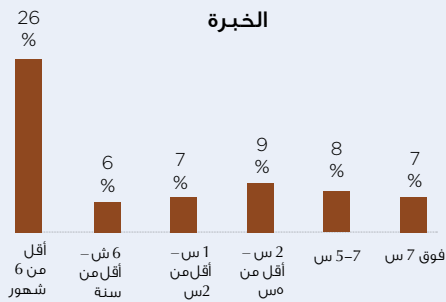
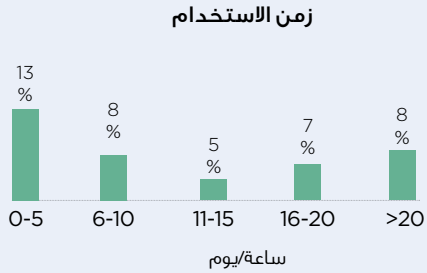
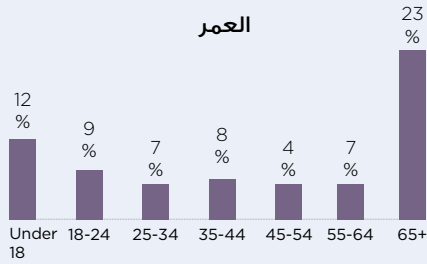
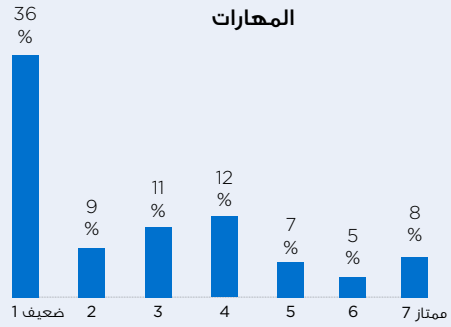
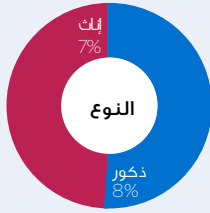
"الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي"

منطقة الشرق الأوسط (n = 2727) دول الخليج (n = 1227)
شمال أفريقيا (n = 1102) المتوسط العالمي (n = 10811)



الشكل ٨-أ: "الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي"

"لا أوافق على أن الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي" (منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)



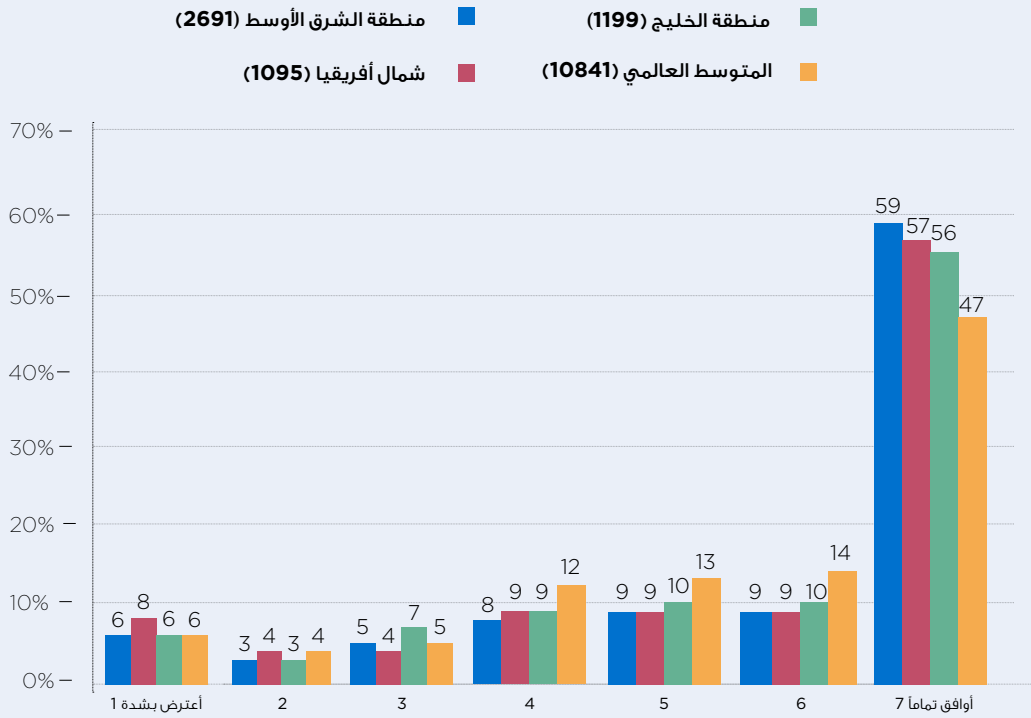
الشكل 8-ب: المستخدمون الذين لا يوافقون على مقولة أن "الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي"

ب. المواقف من دور الجهات الحكومية

تقوم الجهات الحكومية بحمايتهم من المحتوى الذي يرونه غير ملائم أو مخالف لقيمهم الثقافية. ويشمل ذلك المواد الإباحية والعنصرية. كما أبدوا رغبة قوية في فرض الرقابة على المحتوى الإلكتروني من أجل حماية الأطفال.

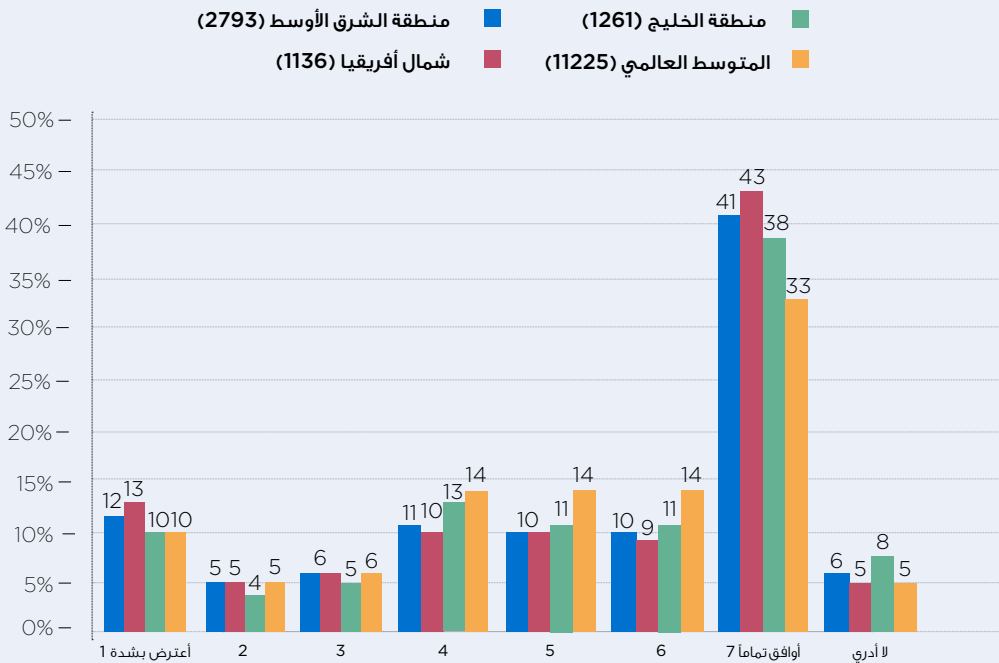
في هذا المجال، كان لمستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مواقف تختلف اختلافاً عميقاً عن نظرائهم على مستوى العالم (الشكل 9-11)، حيث أعرب غالبية المشاركين عن رغبتهم في أن

"ينبغي على الجهات الحكومية أن تراقب محتوى الإنترنت من أجل حماية الأطفال"



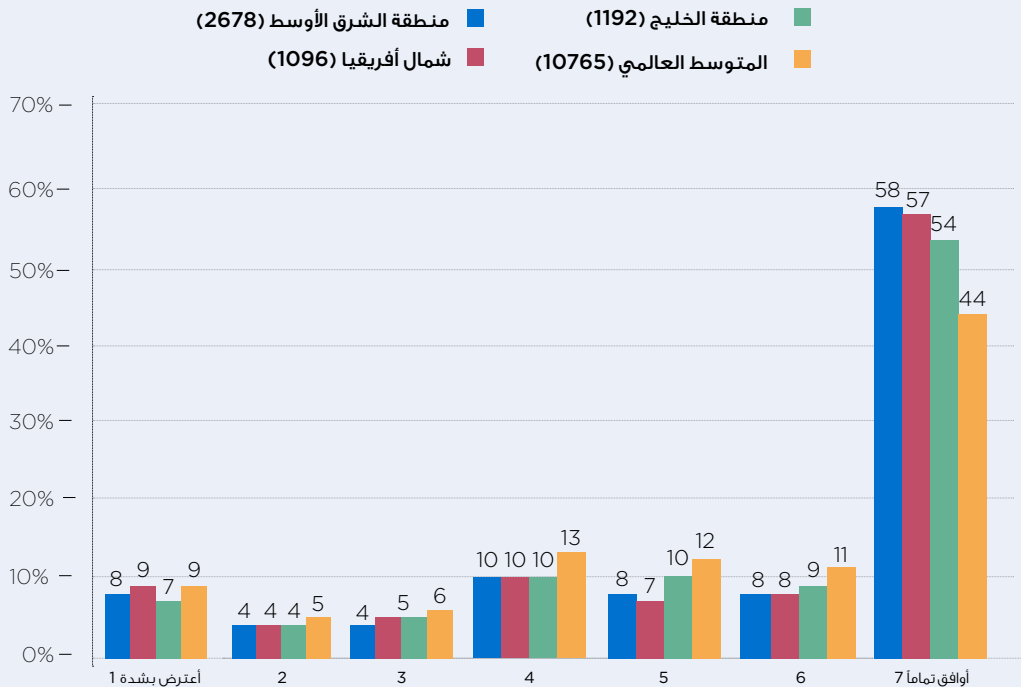
الشكل 9: المواقف حيال دور الجهات الحكومية في مراقبة المحتوى على الشبكة من أجل حماية الأطفال

"ينبغي على الجهات الحكومية أن تحجب المواد التي تدعو للتمييز أو العنصرية"



الشكل 10: المواقف حيال دور الجهات الحكومية في حجب المواد التي تدعو للتمييز أو العنصرية

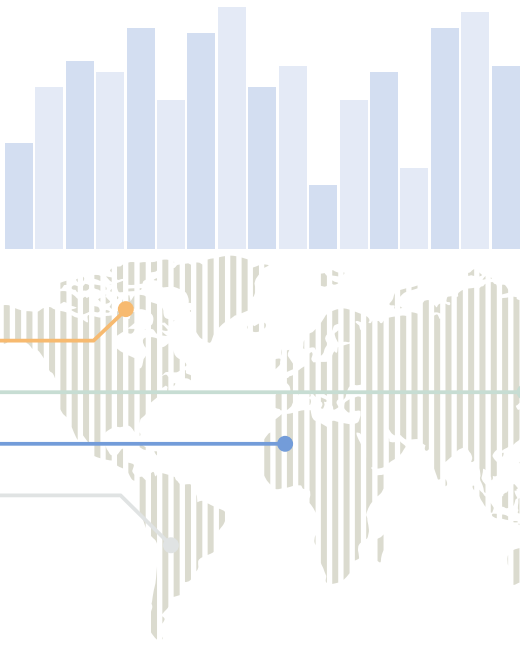
"ينبغي على الجهات الحكومية أن تمنع ترويج المواد الإباحية"



الشكل 11: المواقف حيال دور الجهات الحكومية - حجب المواد الإباحية

3

مستوى المخاوف



ملخص

- يبدي مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مستوى مماثل من المخاوف بشأن خضوع اتصالاتهم عبر شبكة الإنترنت للمراقبة، بالمقارنة مع نظرائهم في أماكن أخرى من العالم (٢٨٪ مقابل ٢٩٪).
- ومع ذلك هناك عدد كبير منهم (٣٢٪) من المشاركين في الاستقصاء من منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالمقارنة مع المتوسط العالمي (٢١٪) يبدون أقل انزعاجًا من هذا الأمر حيث وضعوا نسبة انزعاجهم في أدنى مستوى (١-٣).
- مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لديهم نفس المستوى من المخاوف بشأن احتمال تعرض بريدهم الإلكتروني أو حساباتهم على شبكة الإنترنت للاختراق، غير أن (١٠٪) ذكروا أنهم "ليسوا منزعجين البتة".
- بصورة عامة، يبدو مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أقل انزعاجًا من احتمال تعرض سمعتهم للتشويه بسبب ما يعرضه الأشخاص على الشبكة، غير أن ثلث المشاركين في الاستقصاء من شمال أفريقيا اتخذوا موقفًا معاكسًا.

أ. مخاوف بشأن رصد وجمع المعلومات الشخصية

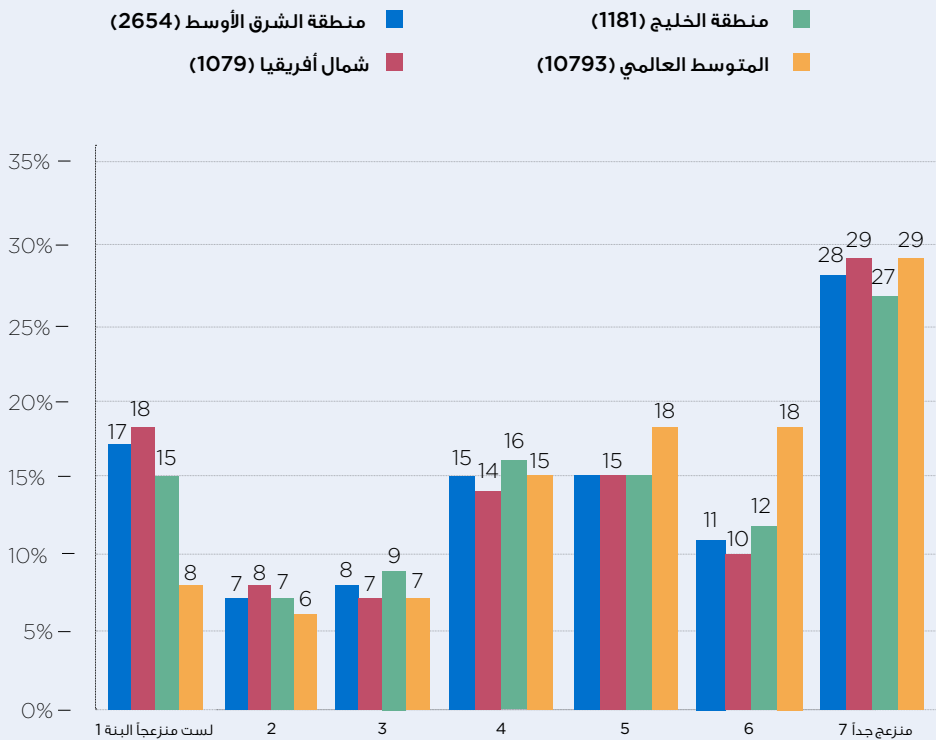
تعرضهم لمثل هذا الرصد. وقد عبر عن هذا الرأي (17٪) من المشاركين على مستوى المنطقة، وهي نسبة أعلى كثيراً من المتوسط العالمي الذي يبلغ (8٪).

وبما أن هذا الاستقصاء تم قبل قيام موظف وكالة الأمن القومي الأمريكية، ادوارد سنودن، بنشر وثائق بالغة السرية، فسيكون من المثير للاهتمام أن نرى إن كانت مستويات المخاوف هذه قد ارتفعت نتيجة لتلك التسريبات.⁸

في معرض تناول مخاوفهم من تعرض معلوماتهم وموادهم على الإنترنت للرصد، ذكر أكثر من ربع مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أنهم "منزعجون جداً" من احتمال تعرض معلوماتهم الشخصية على شبكة الإنترنت للرصد، وهو ما يتسق مع المتوسط العالمي (انظر الشكل 12).

من جهة أخرى، ذكر العديد من مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أنهم "غير منزعجين البتة" من احتمال

"إلى أي مدى أنت منزعج من احتمال تعرض تواصلك على الإنترنت للرصد"

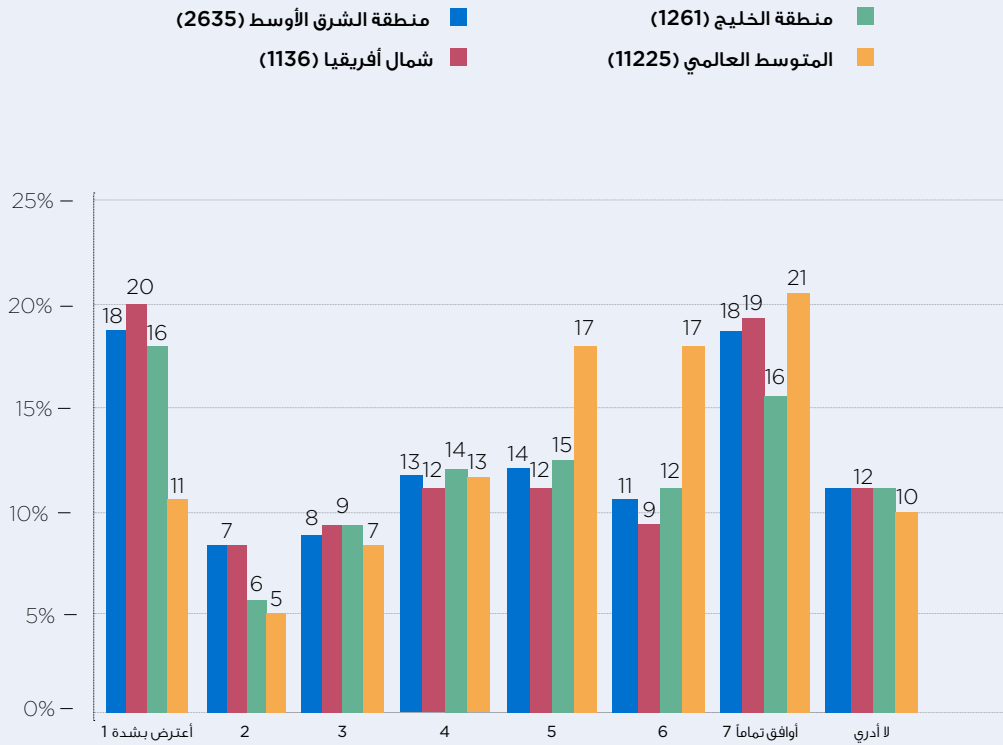


الشكل 12: مخاوف من رصد المعلومات الشخصية

جدير بالذكر أنه على كلا المستويين على مستوى العالم وعلى مستوى المنطقة توجد نسبة كبيرة من مستخدمي الإنترنت (10%) على مستوى العالم و (12%) في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا كانت إجاباتهم على هذا السؤال "لا أدري"، مما يبرز الحاجة لبذل جهود لمحو الأمية الرقمية لمعالجة هذا الوضع.

كذلك طلبنا من المشاركين التعليق على المقولة التالية: "هناك معلومات شخصية تخصني يجمعها عبر الإنترنت أشخاص لا أعرفهم" (انظر الشكل 13). وقد أفادت أعداد متقاربة من الناس في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (18%) أنهم "يختلفون تماماً" مع هذه المقولة، وهي نسبة تتفق عموماً مع الأرقام العالمية للذين يقولون بأنهم "غير منزعجين البتة" من احتمال تعرض تواصلهم عبر الشبكة للرصد والمراقبة.

"يتم استخدام المعلومات الشخصية المتوفرة عني على شبكة الإنترنت من قبل أشخاص لا أعرفهم"



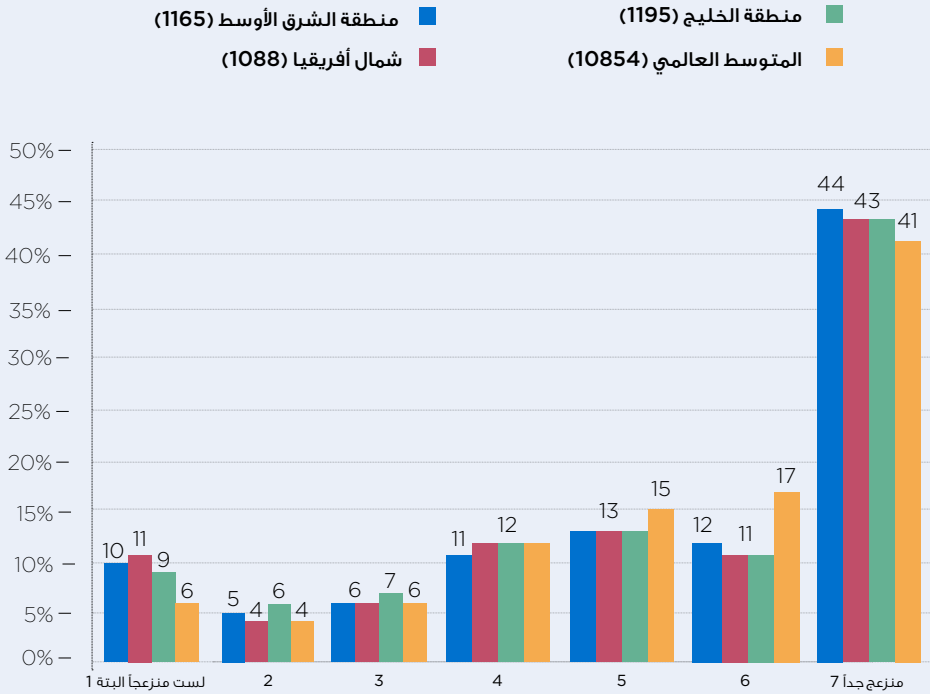
الشكل 13: مخاوف من قيام أشخاص لا أعرفهم بتجميع معلومات خاصة بي من شبكة الإنترنت

ب. مخاوف حول سلامة الحسابات الشخصية على شبكة الإنترنت

ومع ذلك، بعض مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لم يبدووا انزعاجاً من هذا الأمر، إذ أبدى (11%) منهم أقل قدر من الانزعاج، وهو ما يتجاوز الرقم العالمي بحوالي (5%).

يبدى مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا آراء مشابهة، بالمقارنة مع المتوسط العالمي، فيما يتعلق بمخاوفهم من احتمال تعرض بريدهم الإلكتروني أو حساباتهم الأخرى على الإنترنت للاختراق (انظر الشكل 14). حيث أفاد (14%) من مجمل مستخدمي الإنترنت أنهم "منزعجون جداً" من هذه المسألة (النسبة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هي 44%).

"إلى أي مدى أنت منزعج من احتمال تعرض حسابك على الإنترنت أو بريدك الإلكتروني للاعتداء؟"



الشكل 14: مخاوف من احتمال تعرض الحسابات على الإنترنت والبريد الإلكتروني للاعتداء

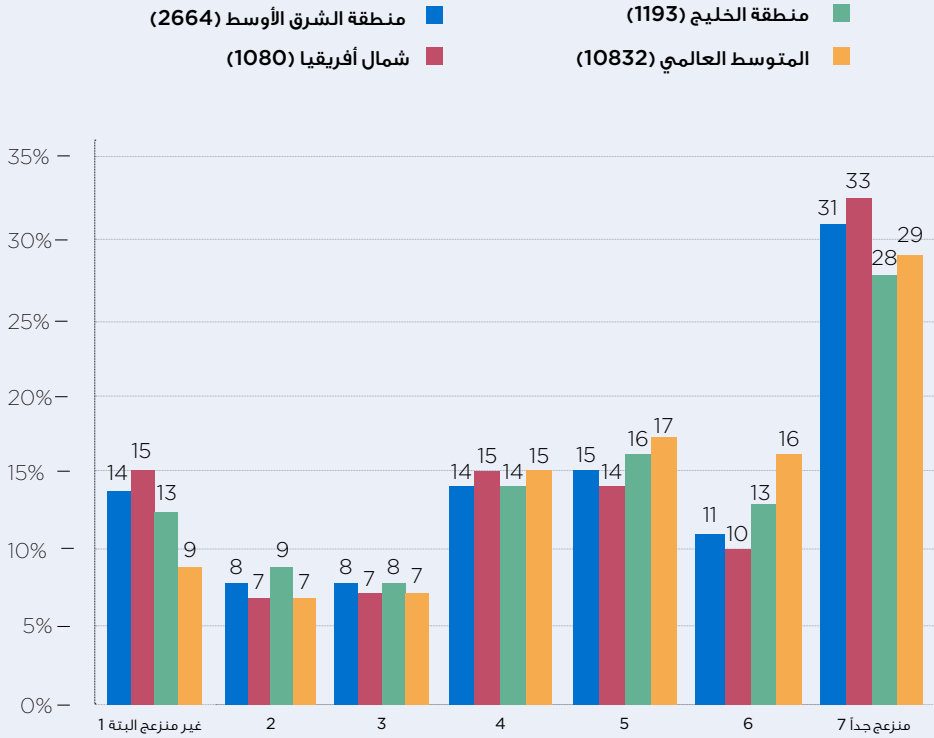
ج. السمعة على الإنترنت والمحافظة عليها

وشمال أفريقيا يتبنون هذا الرأي. مقارنة مع متوسط عالمي يبلغ (٢٣٪). غير أنه على الجانب الآخر، هناك عدد كبير من المشاركين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أفادوا بأنهم "منزعجون جدًا" من تعرض سمعتهم للتشويه بما يمكن أن يعرض على شبكة الإنترنت. وينطبق هذا بصفة خاصة على عينة شمال أفريقيا، حيث تبني حوالي ثلثهم هذا الرأي.

في هذا المجال، جاء مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ضمن أكثر الفئات وأقلها انزعاجًا في العينة الدولية بالاستقصاء. فقد أفاد عدد كبير من مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (١٤٪) أنهم "غير منزعجين البتة" من احتمال تعرض سمعتهم للتشويه نتيجة لما ينشره شخص ما على شبكة الإنترنت (انظر الشكل ١٥).

وبالتدقيق في أقل ثلاثة مستويات من الانزعاج (باستخدام مقياس من ١ إلى ٣، نجد أن (٣٠٪) من مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط

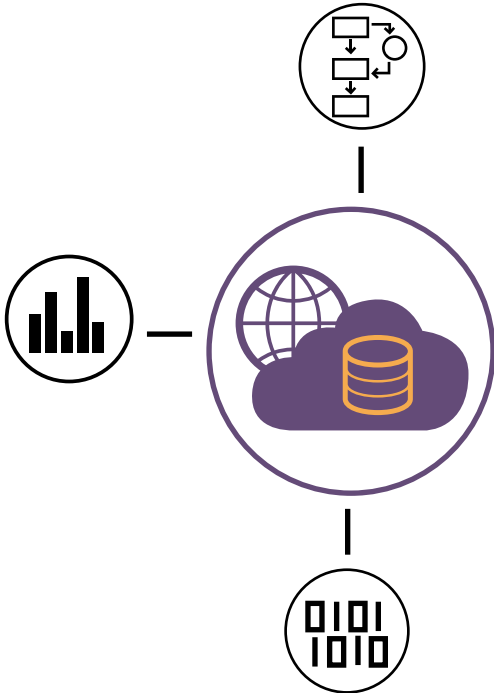
"إلى أي مدى أنت منزعج شخصياً من احتمال تعرض سمعتك للتشويه بسبب ما ينشره الآخرون على الشبكة؟"



الشكل ١٥: مستوى المخاوف فيما يتعلق بالسمعة الشخصية

4

الثقة



ملخص

- مستخدمو الإنترنت في شمال أفريقيا أقرب للاطمئنان إلى سلامة بياناتهم الشخصية عبر الإنترنت، مقارنة بنظرائهم في دول الخليج وعلى مستوى العالم.
- لا يشعر مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالانزعاج من إعادة استخدام بياناتهم العامة حيث يدون معارضة أكثر لهذا الأمر بالمقارنة مع العينة الدولية.
- تتمتع البنوك والمؤسسات المالية في المنطقة بأعلى مستويات الثقة، من بين الجهات المتعاملة مع شبكة الإنترنت، تليها المؤسسات الصحية والطبية والجهات الحكومية.

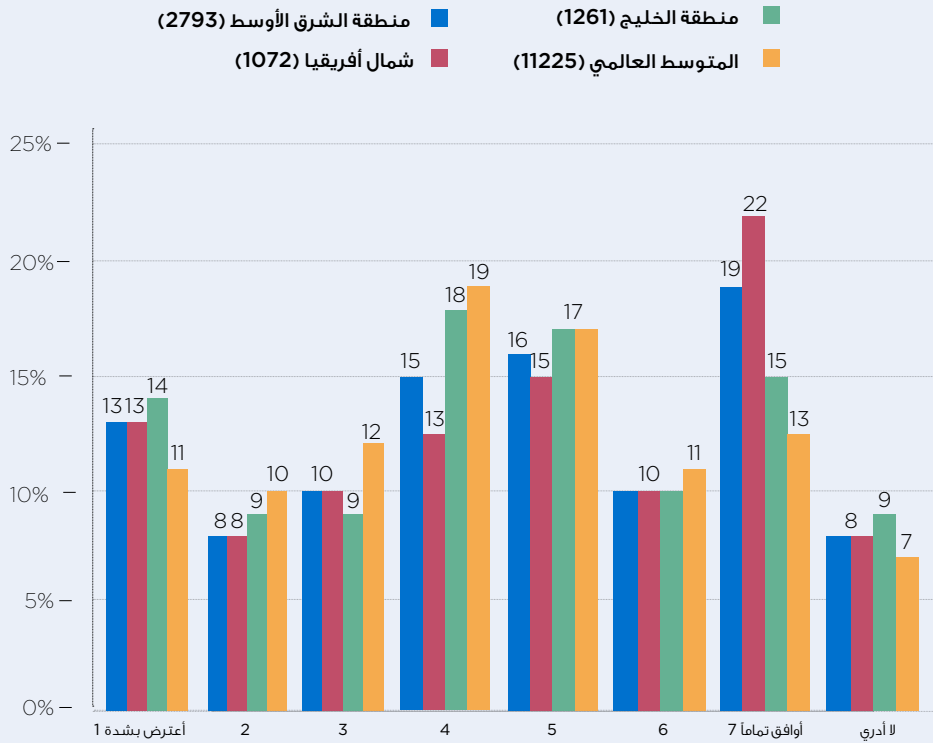
أ. المواقف من المعلومات الشخصية على الإنترنت

يضعونها على شبكة الإنترنت تبقى في أمان (انظر الشكل ١٦). غير أن هذا الرقم الإجمالي يخفي تبايناً إقليمياً. فإذا نظرنا إلى مستخدمي الإنترنت في شمال أفريقيا، نجد أن ٢٢٪ منهم يتبنون هذا الرأي. بالمقارنة مع ١٥٪ في منطقة الخليج، وهو رقم قريب من المتوسط العالمي.

عند دراسة مواقف مستخدمي الإنترنت تجاه المعلومات الشخصية (انظر الشكلين ١٦ و ١٧) نجد أن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يتبنون آراء مخالفة لآراء نظرائهم على مستوى العالم.

إجمالاً، يبدو مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أقرب لأن "يتفقوا تمامًا" مع مقولة أن المعلومات الشخصية التي

"البيانات الشخصية التي أضعها على الشبكة تبقى في أمان"



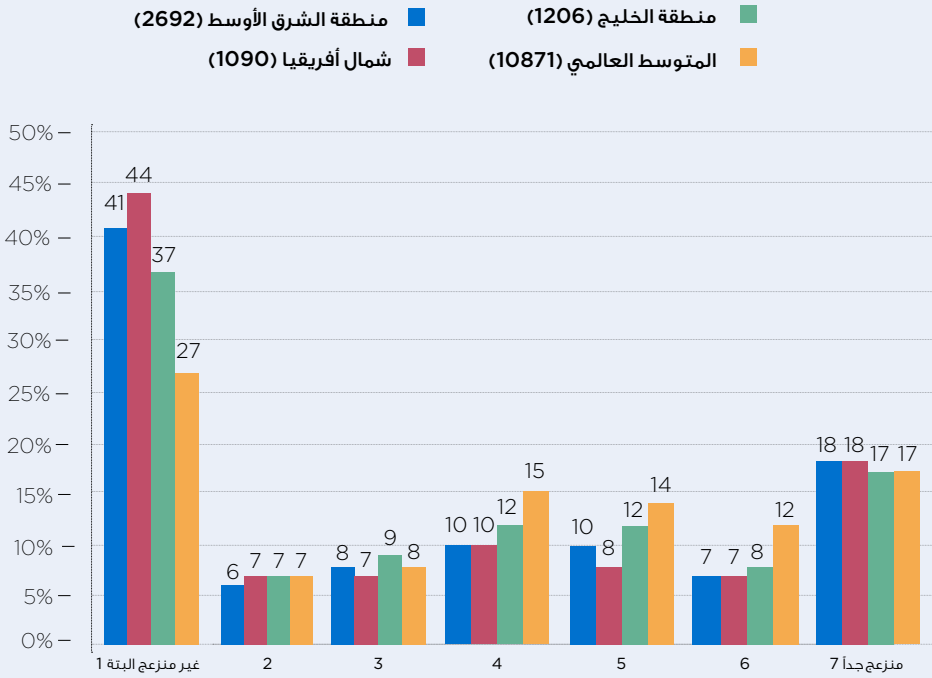
الشكل ١٦: المواقف حيال سلامة البيانات الشخصية على شبكة الإنترنت

ب. مخاوف حول استغلال المعلومات الشخصية في منابر عامة

المنطقة فيما يتعلق بالذين "يختلفون تمامًا" مع فكرة "أن يستخدم أي شخص تلك البيانات". كذلك لاحظنا تباينًا بنسبة (14%) بين منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والرقم العالمي.

بناءً على ما تقدم، سألنا المشاركين إن كانوا يوافقون على أن يستخدم أي شخص البيانات التي نشرها على الشبكة (انظر الشكل 17). على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، يبدى مستخدمو الإنترنت في شمال أفريقيا آراء أقوى حيال هذا الموضوع بالمقارنة مع نظرائهم في منطقة الخليج. وقد لاحظنا تباينًا بنسبة (7%) بين جزأي

"اشعر بالأمان عند تقديم معلوماتي الشخصية مثل اسمي، وتاريخ ميلادي، أو رقم هاتفي على شبكة الانترنت"



الشكل 17: المواقف حيال عرض معلومات شخصية على شبكة الإنترنت

ج. الثقة في مختلف الجهات المتعاملة في الإنترنت

هذه أعلى مما هو موجود في أوروبا وأمريكا الشمالية. لكنها ليست أعلى بالضرورة من المناطق الأخرى (انظر الشكل ١٩).

وإذا أخذنا في الاعتبار ما لاحظناه (انظر القسم ٣ب) من رغبة قوية في أن تبادر الجهات الحكومية بتنظيم ومراقبة المحتوى الضار، فلعل مما يثير الاستغراب أن التصنيف الذي أعطي للجهات الحكومية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لم يكن أعلى من ذلك.

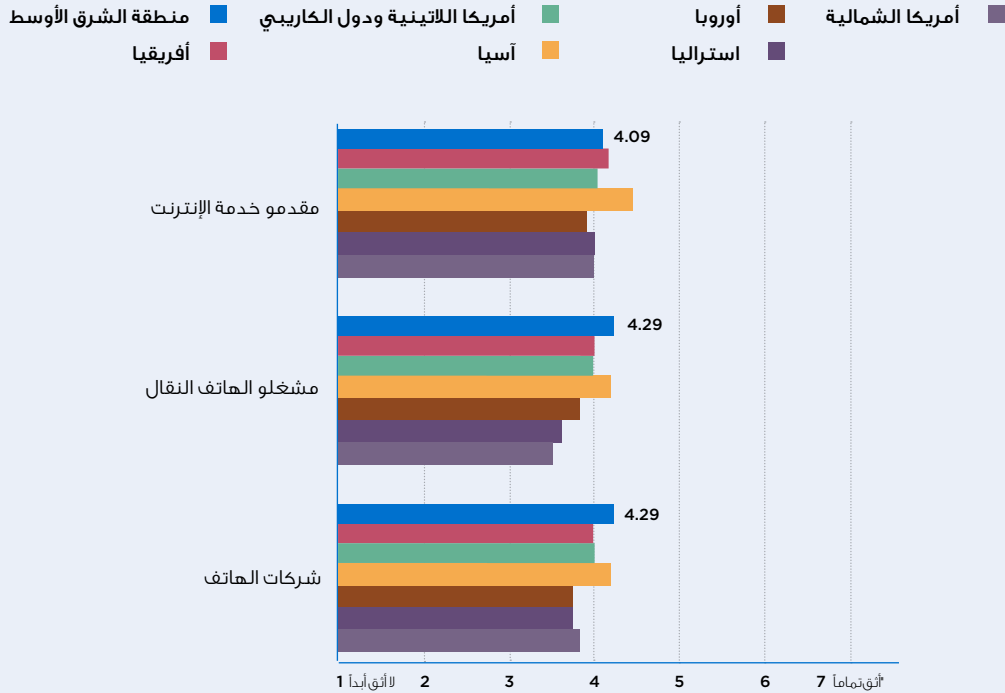
ومع ذلك، فإن مستويات الثقة العالية التي تحظى بها البنوك والجهات الحكومية والمؤسسات المالية توفر قاعدة متينة لتقديم ونشر خدمات إلكترونية جديدة وتعزز المشاركة الإلكترونية. غير أن الثقة المتدنية في المتاجر والمحلات التجارية الكبرى قد تحد من التعاملات التجارية الإلكترونية.

طلبنا من المشاركين بيان مدى ثقتهم في مختلف الجهات التي تتعامل عبر الإنترنت (انظر الشكلين ١٨ و ١٩).

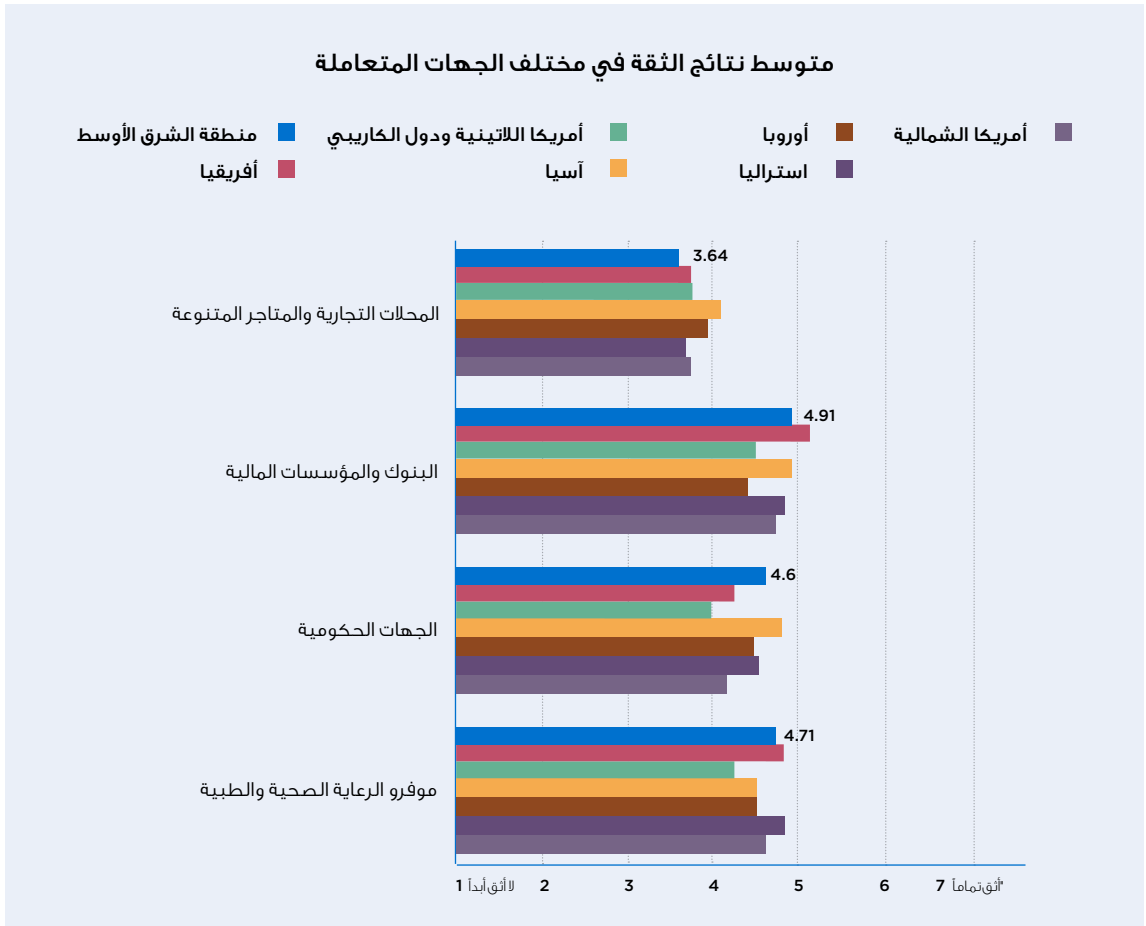
بالمقارنة مع نظرائهم في المناطق الأخرى، أعطى مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا درجات من الثقة أعلى قليلاً لشركات تشغيل الهواتف النقالة وشركات الهاتف (انظر الشكل ١٨). غير أن البنوك والمؤسسات المالية حظيت بأعلى مستوى من الثقة.

على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا جاءت هذه المؤسسات في المركز الأول (٤.٩ من ٧) من بين إحدى عشرة جهة تتعامل مع الجمهور عبر الإنترنت كنا قد طلبنا من المشاركين بيان مستوى ثقتهم في التعامل معها. وجاءت المؤسسات الصحية والطبية في المركز التالي (٤.٧) ثم الجهات الحكومية (٤.٦). وتعتبر مستويات الثقة

" متوسط نتائج الثقة في مختلف الجهات المتعاملة "



الشكل ١٨: الثقة في الجهات المتعاملة عبر الشبكة – موفرو خدمات الاتصالات



الشكل ١٩: الثقة في مختلف الجهات المتعاملة عبر الشبكة - الأعمال التجارية، موفرو الخدمات عبر الشبكة والمؤسسات الحكومية

5

السلوكيات



ملخص

- يذكر مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أنهم من ضمن أكثر المجموعات حذرًا في التعامل مع شبكة الإنترنت، حيث أفاد حوالي ٥٠٪ منهم بأنهم "حذرون جدًا" فيما يقولون ويفعلون على شبكة الإنترنت.
- وعلى الرغم من ذلك، فإن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لا يتوخون الحذر فعليًا في استخدامهم للإنترنت، حيث إنهم من ضمن الفئات الأكثر قابلية لفتح مرفقات ومستندات ورسائل إلكترونية من مصادر مجهولة، بالمقارنة مع نظرائهم في مناطق أخرى.
- كذلك يعتبر مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ضمن أقل المجموعات اهتمامًا بفحص حواسيبهم أو هواتفهم النقالة للتأكد من خلوها من الفيروسات وبرامج التجسس الإلكتروني لا يقوم بذلك بوتيرة أقل سوى مستخدمي الإنترنت في آسيا.
- إلا أن مستخدمي الإنترنت في المنطقة أيضًا ضمن أكثر الفئات التي تقوم بفحص إعدادات الخصوصية لحساباتهم.
- وهم أيضًا من ضمن الأكثر قابلية للالتقاء بأشخاص لم يسبق لهم لقاءهم في الواقع، وأكثر قابلية لقبول "صداقة" أشخاص عبر الإنترنت، أو "التواصل" مع أناس لا تربطهم بهم معرفة.

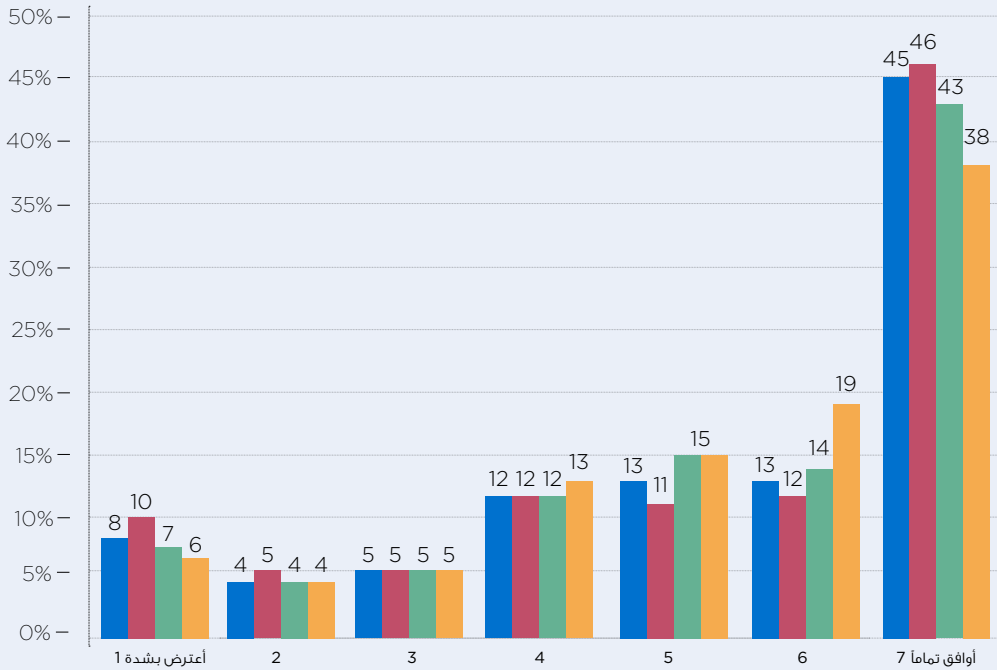
أ. التحلي بالحذر على شبكة الإنترنت

أو أقول على شبكة الإنترنت"، بالمقارنة مع المتوسط العالمي وهو (٣٨٪) (انظر الشكل ٢٠).

يقر مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بأنهم من ضمن أكثر الفئات حذراً أثناء استخدامهم الإنترنت، حيث يذكر (٤٥٪) منهم بأنهم "يوافقون تماماً" على مقولة: "أنا حذر جداً فيما أفعل

"أنا حذر جداً فيما أفعل أو أقول على شبكة الإنترنت"

منطقة الشرق الأوسط (2733) منطقة الخليج (1223) شمال أفريقيا (1109) المتوسط العالمي (10882)

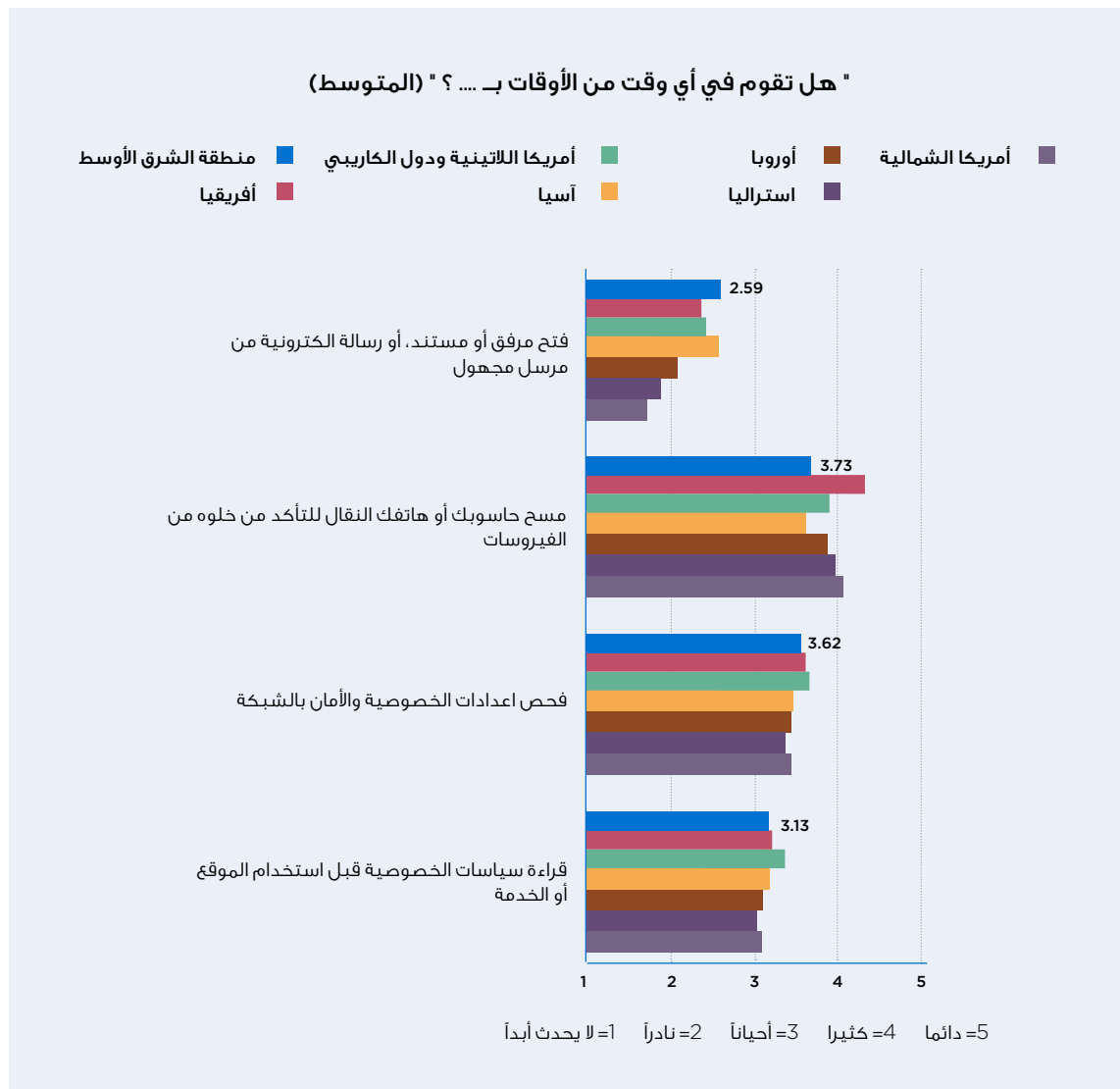


الشكل ٢٠: مدى تحلي مستخدمي الإنترنت بالحذر عند استخدام الشبكة

ب. السلامة الشخصية

فهو أنهم يقومون بفحص إعدادات الخصوصية والأمن في البرامج التي يستخدمونها بوتيرة أكثر مما يفعل نظرائهم في معظم المناطق الأخرى (انظر الشكل ٢١).

مقارنة بالمناطق الأخرى، فإن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا هم ضمن الأكثر قابلية لفتح مرفقات ومستندات ورسائل إلكترونية من مصادر مجهولة. أما الجانب الإيجابي



الشكل ٢١: المواقف من السلامة على الإنترنت بالنسبة للأفراد

ج. السلامة من مخاطر الإنترنت

على شبكة الإنترنت، غير أنها قد توضح أيضًا أن مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، في أوضاع معينة، يحرصون على استخدام شبكة الإنترنت كوسيلة لتوسيع دائرة علاقاتهم الاجتماعية أو المهنية.

ويتضح من هذا أن المواقف التي يعبر عنها الأشخاص لا تتطابق دائمًا مع السلوكيات التي يمارسونها فعليًا.⁹ وربما يحتاج هذا الموضوع لتحليل أكثر تفصيلاً، ولاسيما من خلال ربط هذه النتائج بعوامل السن وسنوات استخدام الإنترنت.

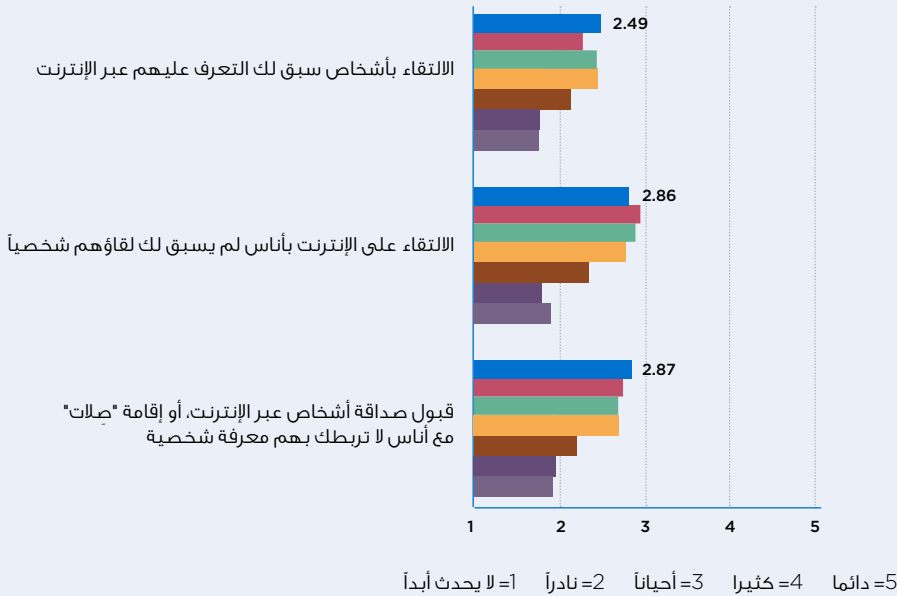
فيما يتعلق بالسلامة من مخاطر الإنترنت – خاصة الالتقاء بأشخاص على أرض الواقع قاموا بلقائهم لأول مرة على الإنترنت – يبدو مستخدمي الإنترنت في المنطقة متساهلين حيال هذا الأمر على نحو يثير الدهشة (انظر الشكل 22).

وهم أيضًا من ضمن الأكثر قابلية للالتقاء بأناس على الإنترنت لم يسبق لهم لقاءهم بصورة شخصية، وأكثر استعدادًا لقبول "صداقة" أشخاص عبر الإنترنت، أو "التواصل" مع أناس لا تربطهم بهم معرفة شخصية.

قد تبدو هذه النتائج مثيرة للدهشة ومتناقضة مع الآراء التي سبق للمستخدمين التعبير عنها بشأن التحلي بالحذر فيما يقولون ويفعلون

" هل تقوم في أي وقت من الأوقات ب... ؟ "

أمريكا الشمالية ■ أوروبا ■ أمريكا اللاتينية ودول الكاريبي ■ منطقة الشرق الأوسط
أفريقيا ■ آسيا ■ استراليا



الشكل ٢٢: المواقف من السلامة من مخاطر الإنترنت

أفكار ختامية

شبكة الإنترنت، غير أنهم في ذات الوقت من بين أكثر الفئات استعدادًا للتعرف بأناس جدد على الشبكة وتكوين صلات جديدة مع أشخاص لا تربطهم بهم معرفة شخصية.

هذه التناقضات تبرز التحديات التي تكتنف فهم عملية انتشار الإنترنت، وهي تحديات مرشحة للبروز أكثر في المناطق الناشئة وذات الكثافة السكانية المرتفعة مثل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ومنطقة آسيا والمحيط الهادي، وأمريكا اللاتينية التي تجد نفسها على وشك إضافة المليار التالي الذين سيقتحمون شبكة الإنترنت.

ولعل دور منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في هذا المجال سيكون مثيرًا للاهتمام. فوفقًا لبعض المصادر، ستشهد المنطقة أكبر نسبة نمو في عدد مستخدمي الإنترنت خلال السنتين القادمتين.

لا نعرف إن كان المستخدمون الجدد للشبكة سيتفقون مع المستخدمين الحاليين في آرائهم عن الإنترنت، أو ما إذا كانت آراء المستخدمين الحاليين ستتطور بمرور الزمن.

ولعل هذا التقرير، وقاعدة البيانات التي استند إليها، يؤسسان نقطة انطلاق بالنسبة لنا لتتبع هذا التطور، وستكون تلك الرحلة مثيرة للاهتمام.

يقدم هذا التقرير معلومات أولية لآراء مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بشأن أسئلة متعلقة بسلوكياتهم ومواقفهم حيال أمن وأمان الإنترنت، وذلك بالإضافة إلى معلومات تتيح لنا وضع ملامح الأسرة الرقمية في العالم العربي ومدى وجود التكنولوجيا بين أيديها.

تشير البيانات إلى أن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ليست مختلفة كثيرًا عن غيرها. ذلك أن أعدادًا كبيرة من مستخدمي الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لديهم مواقف وسلوكيات متوافقة مع مواقف وسلوكيات مستخدمي الإنترنت في المناطق الأخرى من العالم. والواقع أن الغالبية العظمى من مستخدمي الشبكة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يعتبرون أن للإنترنت تأثيرًا إيجابيًا على حياتهم. ومع ذلك فثمة اختلافات في المواقف والسلوكيات بين سكان المنطقة ونظرائهم في مختلف أرجاء العالم، خاصة حول الدور الذي يتوقعه المواطنون من حكوماتهم لحمايةهم من المواد الضارة على الإنترنت والعمل على الحد من انتشارها. كما أنه يوجد اختلاف في ثقافتهم بالجهات المختلفة الموجودة على الإنترنت.

ويزعم مستخدمو الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أنهم يتحلون بقدر أكبر من الحذر فيما يقولونه ويفعلونه على

الملحق 1: المنهجية

أ. جمع البيانات

دول مختارة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وقد تم تنفيذه على مرحلتين، من يوليو حتى سبتمبر ٢٠١٢، (تخلته فترة انقطاع خلال شهر رمضان) وأسند العمل الميداني إلى شركة تولونا Toluna المتخصصة في أبحاث السوق.

ثم دُمجت هذه البيانات مع استقصاء عبر الإنترنت أجرته شركة "كومسكور" في بلدان مختارة حول العالم، وذلك من يوليو حتى سبتمبر ٢٠١٢.

بالتشاور مع الوزارة، تم إجراء هذا البحث بواسطة معهد أكسفورد للإنترنت التابع لجامعة أكسفورد، بالتعاون مع كلية صمويل كيرتس جونسون العليا لإدارة التابعة لجامعة كورنيل. وقد تم الاستقصاء بالتعاون مع المنتدى الاقتصادي العالمي وشركة كومسكور comScore المتخصصة في التحليل الرقمي، وذلك كجزء من استقصاء عالمي أوسع يتناول مواقف وسلوكيات مستخدمي الإنترنت. تم إجراء استقصاء عبر الإنترنت ليشمل مستخدمي الإنترنت في

عينات الاستقصاء

الحجم	العينة
2039 مشاركًا	عينة تولونا (منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)
9166 مشاركًا	عينة كومسكور (على مستوى العالم)

مجموع عينة منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا: 2.793 مشاركًا من 14 دولة
مجموع العينة العالمية: 11.225 مشاركًا من 58 دولة

ب. التوزيع حسب البلد

تتضمن عينة منطقة الشرق الأوسط وشمال ٢٧٩٣ مشارك، منهم ٣٩٦ (١٤٪) من هذه الدول الإضافية. من هذه الدول لم نحصل على استجابات تتجاوز العشرة إلا من الأردن واليمن (٣٩٢ من المشاركين الإضافيين وعددهم ٣٩٦).

الأرقام الخاصة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الواردة في هذا التقرير هي مجموع عينات دول الخليج وشمال أفريقيا، وكذلك بيانات من دول أخرى في المنطقة لا تدرج تحت مسمى دول الخليج وشمال أفريقيا (انظر الشكل ٢٣).

منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا	عدد المشاركين	النسبة المئوية للعينة
الجزائر	229	8.1%
البحرين	11	0.39%
مصر	529	18.8%
إيران	3	0.1%
العراق	1	0.03%
الأردن	243	8.6%
الكويت	197	7%
المغرب	270	9.6%
عمان	141	5%
قطر	156	5.5%
السعودية	511	18%
تونس	108	3.8%
الإمارات	245	8.7%
اليمن	149	5.3%
دول مجلس التعاون الخليجي	1,261	44.9%
شمال أفريقيا	1,136	40.5%
دول أخرى في الشرق الأوسط	396	14.4%
المجموع	2,793	100%

الشكل ٢٣: توزيع عينة منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حسب البلد

ج. التوزيع حسب الفئة العمرية والبلد

	45+		35-44		25-34		تحت سن 25	
	%	#	%	#	%	#	%	#
الجزائر	0.89%	25	1.57%	44	3.71%	104	2.00%	56
البحرين	0.11%	3	0.07%	2	0.18%	5	0.04%	1
مصر	1.28%	36	2.71%	76	6.71%	188	8.17%	229
إيران	0.00%	0	0.01%	3	0.00%	0	0.00%	0
العراق	0.00%	0	0.10%	0	0.04%	1	0.00%	0
الأردن	2.07%	58	2.14%	60	3.21%	90	1.25%	35

45+		35-44		25-34		تحت سن 25		
%	#	%	#	%	#	%	#	
1.28%	36	2.57%	72	2.64%	74	0.54%	15	الكويت
1.32%	37	1.75%	49	4.10%	115	2.46%	69	المغرب
0.64%	18	1.43%	40	2.07%	58	0.89%	25	عمان
1.14%	32	1.93%	54	1.68%	47	0.82%	23	قطر
0.86%	24	2.89%	81	6.71%	188	7.78%	218	السعودية
1.11%	31	1.25%	35	1.03%	29	0.46%	13	تونس
0.86%	24	2.50%	70	4.21%	118	1.18%	33	الإمارات
0.57%	16	1.07%	30	2.85%	80	0.82%	23	اليمن
12.27%	340	22.08%	616	39.21%	1,097	26.44%	740	المجموع للفئة العمرية

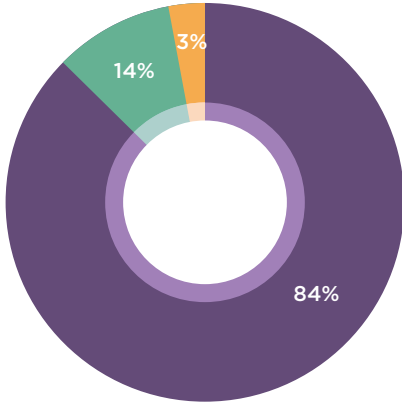
الشكل ٢٤: عينة منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا موزعة حسب العمر

د. التوزيع حسب النوع والبلد

المجموع	ذكور		ذكور		البلد
	#	%	#	%	
229	23%	53	77%	176	الجزائر
11	36%	4	64%	7	البحرين
529	18%	94	82%	435	مصر
3	0%	0	100%	3	إيران
1	0%	0	100%	1	العراق
243	26%	62	74%	181	الأردن
197	22%	43	78%	154	الكويت
270	28%	75	72%	195	المغرب
141	24%	34	76%	107	عمان
156	26%	40	74%	116	قطر
511	23%	115	77%	396	السعودية
108	26%	28	74%	80	تونس
245	34%	83	66%	162	الإمارات
149	15%	23	85%	126	اليمن
2,793	23%	654	77%	2,139	المجموع

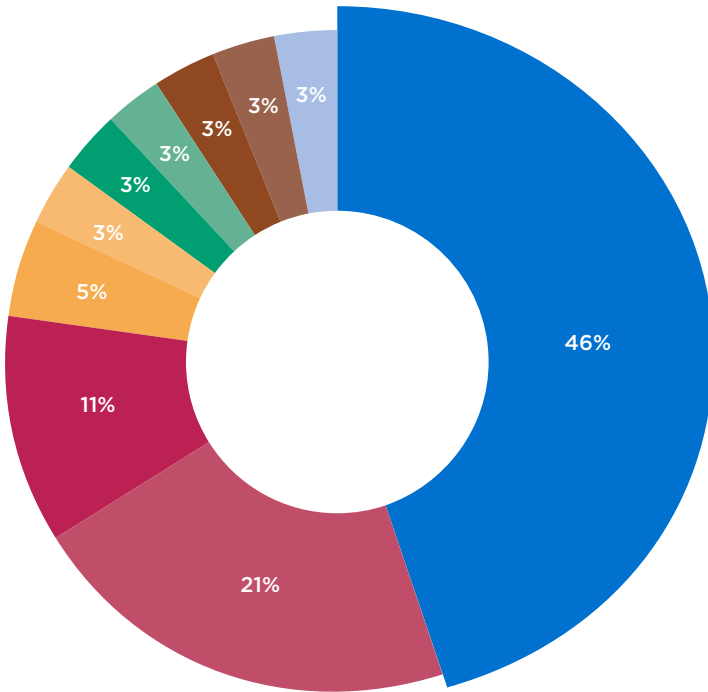
الشكل ٢٥: عينة منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا موزعة حسب النوع

هـ . توزيع الردود حسب اللغة



لغات المسح: منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

- العربية
- الإنجليزية
- الفرنسية



لغات المسح: العينة العالمية

- الإنجليزية
- العربية
- إسبانية أمريكا اللاتينية
- الصينية
- الفرنسية
- الألمانية
- اليابانية
- الإسبانية
- الإيطالية
- الكورية

الشكل ٢٦: توزيع العينة حسب اللغة المستخدمة لتعبئة المسح على الإنترنت

الملحق 2: أدوات ونصائح ومصادر للسلامة على الإنترنت



- 1 . الموقع الإلكتروني للفضاء الآمن "سيف سبيس" (Safe Space) ، الذي أنشأته الوزارة خصيصًا لتزويد أولياء الأمور والمعلمين بأدوات ونصائح ومعلومات حول كيفية حماية أطفالهم من مخاطر الإنترنت.
www.Safespace.qa
- 2 . "جيت سيف أونلاين" (Get Safe Online) هي منظمة مقرها المملكة المتحدة وتعنى بتعزيز السلامة والحماية من مخاطر الإنترنت. ويذكر موقعهم الإلكتروني بالمقالات والمعلومات العملية والاستشارات المجانية حول هذا الموضوع. وتشمل المواضيع التي يتناولونها حماية الهوية الشخصية على الإنترنت، وحماية أجهزة الكمبيوتر والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية، وحماية الأطفال، وإجراء عمليات التجارة الإلكترونية بأمان.
<http://www.getsafeonline.org/>
- 3 . مقال صادر من البنك السعودي البريطاني (ساب) عن كيفية المحافظة على سلامتك أثناء استخدام الإنترنت عبر عشر خطوات.
<http://www.sabb.com/1/2/sabb-ar/about-us/online-security/what-you-can-do>
- 4 . صفحة مأخوذة من موقع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية، تتناول السلامة من مخاطر الإنترنت وتقدم معلومات عن كيفية المحافظة على السلامة خلال استعمال الإنترنت.
<http://www1.Internet.gov.sa/>
- 5 . "كيف تمسح حياتك الرقمية" - مقال من صحيفة الجارديان يحوي إرشادات حول كيفية إزالة "أثارك" من على شبكة الإنترنت.
<http://www.theguardian.com/technology/2013/apr/04/delete-your-digital-life-advice>
- 6 . "كيف يمكن أن تنتحر شبكيًا وتمحو نفسك للأبد" - مقال مشابه من موقع لايفهاكر الشهير.
<http://lifelife.com/5958801/how-to-commit-Internet-suicide-and-disappear-from-the-web-forever>
- 7 . "كيف تحافظ على سلامتك وأمنك على شبكة الإنترنت" - نصائح من جوجل.
<http://www.google.co.uk/goodtoknow/online-safety/>
- 8 . أكثر عشرة إعدادات خصوصية يساء فهمهما في موقع فيسبوك وكيفية تغييرها:
<http://www.informationweek.com/10-most-misunderstood-facebook-privacy-facts/d/d-id/898873>
- 9 . أحدث (II) تغييرًا أدخلها فيسبوك على إعدادات الخصوصية، وكيفية فهمها:
<http://socialmediatoday.com/chingya/1176231/11-facebook-privacy-and-timeline-changes-you-should-know>
- 10 . قائمة مقالات تتضمن أخبار ومواد فيديو وتقييمات ومحادثات بشأن خصوصية البيانات - من موقع لايفهاكر:
<http://lifelife.com/tag/data-privacy>

الملحق 3: جدول البيانات

7	الشكل ١: التكنولوجيا لدى الأسر
8	الشكل ٢: استخدام الإنترنت حسب الموقع
9	الشكل ٣: ساعات استخدام الإنترنت في الأسبوع
10	الشكل ٤: لأي غرض يستخدم الناس الإنترنت؟ استخدام الوسائط الإعلامية
11	الشكل ٥: لأي غرض يستخدم الناس الإنترنت؟ أنواع الأنشطة على الشبكة
12	الشكل ٦: لأي غرض يستخدم الناس الإنترنت؟ منتجات وخدمات على الشبكة
13	الشكل ٧: لأي غرض يستخدم الناس الإنترنت؟ أدوات للتعبير الإبداعي على الإنترنت
15	الشكل ٨-أ: "الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي"
16	الشكل ٨-ب: المستخدمون الذين لا يوافقون على مقولة أن "الإنترنت يجعل الأشياء أفضل لمن هم مثلي"
17	الشكل ٩: المواقف حيال دور الجهات الحكومية في مراقبة المحتوى على الشبكة لحماية الأطفال
18	الشكل ١٠: المواقف حيال دور الجهات الحكومية في حجب المواد التي تدعو للتمييز أو العنصرية
18	الشكل ١١: المواقف حيال دور الجهات الحكومية في حجب المواد الإباحية
20	الشكل ١٢: مخاوف من رصد المعلومات الشخصية
21	الشكل ١٣: مخاوف من قيام أشخاص لا أعرفهم بتجميع معلومات خاصة بي من شبكة الإنترنت
22	الشكل ١٤: مخاوف من احتمال تعرض الحسابات على الإنترنت للاعتداء
23	الشكل ١٥: مستوى المخاوف فيما يتعلق بالسمعة الشخصية
25	الشكل ١٦: المواقف حيال سلامة البيانات الشخصية على شبكة الإنترنت
26	الشكل ١٧: المواقف من إعادة استخدام المعلومات المتاحة للعموم
27	الشكل ١٨: الثقة في الجهات المتعاملة عبر الشبكة - موفر خدمة الاتصالات
28	الشكل ١٩: الثقة في الجهات المتعاملة عبر الشبكة - الأعمال التجارية، موفر الخدمات خارج الشبكة، والجهات الحكومية
30	الشكل ٢٠: مدى تحلي مستخدمي الإنترنت بالحذر عند استخدام الإنترنت
31	الشكل ٢١: المواقف من السلامة على الإنترنت بالنسبة للأفراد
32	الشكل ٢٢: المواقف من السلامة من مخاطر الإنترنت
34	الشكل ٢٣: عينة منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حسب البلد
34	الشكل ٢٤: عينة منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، موزعة حسب العمر
35	الشكل ٢٥: عينة منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، موزعة حسب النوع
36	الشكل ٢٦: توزيع العينة حسب اللغة المستخدمة في تعبئة المسح على الإنترنت

الملحق 4: المراجع

- ¹ معهد أكسفورد للإنترنت، المشروع العالمي لقيم الإنترنت، وجهات نظر عالمية حول الخصوصية والأمن والث والحرية في عالم يرتبط بشبكة واحدة، يوليو ٢٠١٠. يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
<http://www.oii.ox.ac.uk/research/projects/?id=65>
- ² المنتدى الاقتصادي العالمي، بالتعاون مع معهد انسياد وكومسكور ومعهد أكسفورد للإنترنت، التقرير العالمي حول تقنية المعلومات ٢٠١٠ - ٢٠١١، أبريل ٢٠١١. يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
<http://ssrn.com/abstract=1810005>
- ³ "ستاتيسنا" (Statista)، الولايات المتحدة مصنفة في المرتبة الثالثة عشرة من حيث انتشار الهواتف الذكية، أغسطس ٢٠١٣، يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
<http://www.statista.com/topics/840/smartphones/chart/1405/the-united-states-ranks-13th-in-smartphone-penetration>
- ⁴ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، سوق الهواتف الذكية في دولة قطر في الربع الأخير من ٢٠١١ من منظور المستهلكين، دراسة أجرتها شركة نيلسن، ٢٠١٢. يمكن الاطلاع عليها من خلال الموقع:
<http://www.ictqatar.qa/en/documents/download/Qatar%20Smartphone%20Market%20-%20Q4%202011.pdf>
- ⁵ "إيبسوس" (Ipsos)، منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، عرض قدم إلى "أراب نيت دبي" (الشريحة ٢٤)، ٢٠١٣. يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
<http://www.slideshare.net/IpsosMENA/ipsos-arabnet-dubai-2013>
- ⁶ "إي ماركيتر" (e-Marketer)، السلوكيات الرقمية المتشابهة في أوساط الشباب في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ٢٠١٣. يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
<http://www.emarketer.com/Article/Connected-Youth-Drive-Digital-Behaviors-Middle-East-North-Africa/1009597#QZf7YdkiZI80pMzx.99>
- ⁷ بوز أند كو Booz & Co فهم الجيل الرقمي العربي، ٢٠١٢. يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
http://www.booz.com/media/file/BoozCo_Understanding-the-Arab-Digital-Generation.pdf
- ⁸ الجزيرة أمريكا، قصة تسريبات إدوارد اسنودن:
<http://america.aljazeera.com/articles/multimedia/timeline-edward-snowden-revelations.html>
- ⁹ للتعرف على نماذج من هذا السلوك في أسواق أخرى يرجى مراجعة:
مجلة Journal of Computer-Mediated Communication، فيسبوك والخصوصية على الشبكة، المواقف والسلوكيات والنتائج غير المقصودة، أكتوبر ٢٠٠٩. يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2009.01494.x/full>
أوفكوم، تقرير سوق الاتصالات الدولية، ٢٠١١. يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/research/cmr/cmr11/cmr/1_-_context.pdf
- ¹⁰ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، عرض مقدم إلى هيئة تنظيم مركز قطر للمال، مواقف تجاه السلامة والأمن على شبكة الإنترنت، يونيو ٢٠١٣. يمكن الاطلاع عليه من خلال الموقع:
<http://www.slideshare.net/ictQATAR/attitudes-to-online-privacy-and-security>

