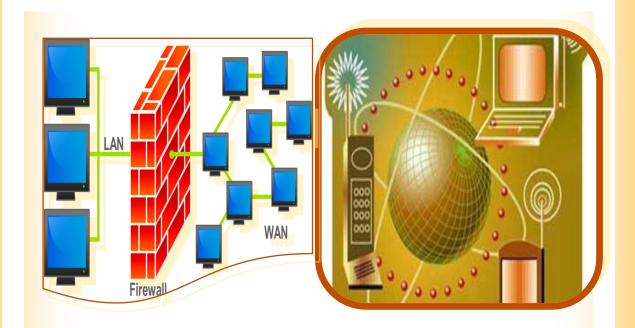






Ministry of Information and Communications Technology



مسع السنفدال تكنو لوجيا المعلومات و الإتصالات والفل المنعات 2010

التقرير التحليلي



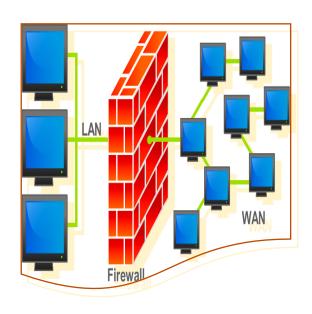








Ministry of Information and Communications Technology





مسع رستندر الكنولوجيا والمعلومات و والإتصالات و وخل والمنعات 2010

التقرير التحليلي

تقديم

يسر دائرة الإحصاءات العامة أن تصدر نتائج مسح استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المنشآت الإقتصادية لعام 2010، الذي نفذته الدائرة خلال عام 2011، وذلك بطلب وتمويل من وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات. وقد غطى المسح المنشآت الإقتصادية حسب استخدامها لأجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بالإضافة إلى توفير بيانات حول استخدام الإنترنت والتجارة الإلكترونية وبيانات تفصيلية أحرى.

تم جمع البيانات من خلال قيام الباحث الإحصائي بزيارة شخصية للمنشآت وبمقابلة الأشخاص المعنيين واستيفاء البيانات حسب بنود استمارة المسح. وقد اعتمدت الدائرة في سحب عينة هذا المسح على إطار تعداد المنشآت لعام 2006، كما استخدمت أحدث الأساليب الإحصائية في جمع البيانات وتجهيزها لإبراز الأهمية المتزايدة لنشاط تكنولوجيا المعلومات داخل المنشآت الإقتصادية، بالإضافة إلى إيجاد قاعدة بيانات لهذا النشاط لتلبية الطلب المتزايد على إحصاءات تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات والجهات المهتمة بقضايا تحليل السوق وفعالية التسويق والإستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والسياسات الأخرى ذات العلاقة.

وتود دائرة الإحصاءات العامة أن تقدم شكرها العميق لكل من ساهم في إنجاح هذا المسح وتخص بالذكر إدارات المنشآت الإقتصادية لتعاونهم البناء في تزويد الدائرة بالبيانات الإحصائية المطلوبة وفريق العمل في وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تعاونهم البناء في تقديم التسهيلات والخدمات المختلفة. وتأمل الدائرة أن تفيد المعلومات الواردة في هذا التقرير جميع المهتمين بهذا القطاع من مخططين وباحثين. كما ويسعدها أن تتلقى أية ملاحظات تهدف إلى تحسين وتطوير هذا التقرير في المستقبل.

المدير العام

د. حيدر فريحات

فريق الإعداد

- دائرة الإحصاءات العامة:
 - الإشراف والمراجعة
 - د. حيدر فريحات
 - أ. كمال الصالح
 - أ. بتول عبيد
 - الإعداد

أحمد موافي خالد الهروط

رائد سلامة عبد الناصر الطاهات

• وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

السيد/ حامد الشريدة

السيدة/ رغدة الفاعوري

الملخص التنفيذي

يعتبر قطاع المعلومات والإتصالات من أكثر القطاعات أهمية في إقتصاديات الدول، لما لهذا القطاع من دور أساسي في العجلة الإقتصادية والنمو الإقتصادي، ومن هنا كان لا بد من إجراء مسح ميداني حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات داخل المنشآت الإقتصادية، وقد خلص هذا المسح إلى النتائج الرئيسية التالية:

- ✓ حوالي 99% من منشآت القطاع العام يتوافر لديها خطوط هاتف أرضية، في حين كانت النسبة
 %93 في منشآت القطاع الخاص.
- ✓ حوالي 79% من منشآت القطاع العام يتوافر لديها خطوط خلوية، في حين كانت النسبة حوالي
 % في منشآت القطاع الخاص.
- ✓ بلغ متوسط المصاريف الشهرية على الخطوط الأرضية في منشآت القطاع العام 4007 ديناراً شهرياً، مقابل 553 ديناراً كان عليه المتوسط في منشآت القطاع الخاص.
- ✓ بلغ متوسط المصاريف الشهرية على الخطوط الخلوية في منشآت القطاع العام 1779 ديناراً شهرياً، مقابل 741 ديناراً شهرياً كان عليه المتوسط في منشآت القطاع الخاص.
- ✓ إن جميع منشآت القطاع العام يتوافر لديها أجهزة حواسيب مكتبية، وحوالي 94% منها يتوافر
 لديها أجهزة حواسيب محمولة.
- ✓ 87% من منشآت القطاع الخاص يتوافر لديها أجهزة حواسيب مكتبية، وحوالي نصفها يتوافر
 لديها أجهزة حواسيب محمولة.
- ✓ جميع منشآت القطاع العام تستخدم الحاسوب لأداء أعمالها اليومية، في حين كانت النسبة
 82.5% من منشآت القطاع الخاص.
- ✓ 97.7% من منشآت القطاع العام و92.8% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم الخاسوب في أعمالها اليومية تستخدم التطبيقات البرمجية.
- ✓ حوالي 99% من منشآت القطاع العام وحوالي 74% من منشآت القطاع الخاص يتوفر لديها
 خدمة الإنترنت.
- ✓ حوالي 52% من منشآت القطاع العام وحوالي 84% من منشآت القطاع الخاص التي يتوافر
 لديها خدمة الإنترنت يتصلون بها عن طريق الإشتراك ADSL.
- ✓ 8.5% من منشآت القطاع العام تستخدم خدمة التجارة الالكترونية، مقابل 16.2% من منشآت القطاع الخاص.

- ✓ حوالي 89% من منشآت القطاع العام تتعامل مع بوابة الحكومة الإلكترونية، بينما كانت النسبة لمنشآت القطاع الخاص حوالي 31%.
- ✓ حوالي 61% من منشآت القطاع العام وحوالي 37% من منشآت القطاع الخاص تستخدم
 التكنولوجيا بشكل كثيف.
- ✓ منشآت القطاع العام الأكثر تعاملاً ومراجعة لمكتب البريد الأردني (99.2%)، بينما منشآت القطاع الخاص كانت الأقل تعاملاً وبنسبة بلغت 38.9%.
- ✓ حوالي 83% من منشآت القطاع العام تشجع على البحث والتطوير، بينما كانت النسبة لمنشآت القطاع الخاص حوالي 53%.
- ✓ حوالي 85% من ذوي الإحتياجات الخاصة العاملين في منشآت القطاع العام يستخدمون التكنولوجيا في أعمالهم اليومية، مقابل حوالي 30% من ذوي الإحتياجات الخاصة العاملين في منشآت القطاع الخاص.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة

ĵ	تقديم
€	فريق الإعداد
٥	الملخص التنفيذي
j	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
<i>۲</i>	قائمة الأشكال
	1. خلفية عامة عن المسح
1	1.1 المقدمة
1	2.1 أهداف الدراسة
2	3.1 إطار المسح
2	4.1 تصميم العينة
3	2. خصائص مجتمع الدراسة
	3. استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات
	1.3 استخدام الهاتف
11	2.3 استخدام الحاسوب وملحقاته
25	3.3 استخدام الإنترنت
38	4.3 استخدام التجارة الإلكترونية
41	5.3 الحكومة الالكترونية
43	6.3 تقييم المنشآت لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنفاق عليها .
49	4. الخدمات البريدية
57	5.البحث والتطوير

61	6. ذوي الإحتياجات الخاصة
65	7. الملاحق
67	1.7 الجداول التفصيلية
83	2.7 استمارة المسح

رقم الصفحة

2	جدول 1. 1: توزيع عينة المسح حسب القطاع والطبقة، 2010
4	جدول 2. 1: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 2. 2: متوسط رأس المال ومتوسط عدد الموظفين حسب الكيان القانوني للمنشأة وقطاع العمل
6	والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 3. 1: متوسط عدد أجهزة الهواتف وملحقاتها في منشآت القطاع الخاص حسب النوع والنشاط
10	الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 3. 2: متوسط عدد أجهزة الحواسيب المكتبية والمحمولة وملحقاتها في منشآت القطاع الخاص
13	حسب النوع والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 3. 3: النسبة المئوية لمنشآت القطاع الخاص التي لا تستخدم أجهزة الحاسوب حسب سبب عدم
16	الإستخدام والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	حدول 3. 4: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب التطبيقات البرمجية المستخدمة في المنشآت،
19	اللغة المستخدمة فيها وقطاع العمل، 2010
	حدول 3. 5: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب السبب الرئيسي لعدم تدريب الموظفين على
	برامج الحاسوب وتطبيقاته داخل منشآت القطاع الخاص والنشاط الإقتصادي الرئيسي،
21	
	حدول 3. 6: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب أنظمة الشبكات التي تمتلكها المنشآت
23	الإقتصادية في القطاع الخاص والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 3. 7: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص حسب الحوافز التي تمنحها
25	للموظفين والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 3. 8: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تستخدم الإنترنت حسب
28	طرق الاتصال والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 3. 9: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تستخدم الإنترنت حسب
33	الخدمة التي تحصل عليها والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 3. 10: النسبة المُثوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تستخدم أجهزة الحاسوب
	لأداء أعمالها اليومية حسب الإجراءات المتخذة للحماية من القرصنة والنشاط الإقتصادي
35	الرئيسي، 2010
	جدول 3. 11: النسبة المُثوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي لا تستخدم الإنترنت حسب
37	سبب عدم الاستخدام والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 3. 12: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي لا تستخدم التجارة الإلكترونية في عمليات البيع
39	والشراء حسب السبب وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

	حدول 3. 13: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستقبل طلبات المبيعات، تستخدم وسائل الدفع
	الالكتروني، إرسال طلبات الشراء، وتستخدم وسائل وطرق الدفع الالكتروني لدفع أثمان
40	المشتريات، حسب قطاع العمل والنشاط الرئيسي، 2010
	جدول 3. 14: النسبة المئوية لقنوات التواصل التي ترغب المنشآت الإقتصادية باستخدامها للحصول
	على خدمات الحكومة الإلكترونية حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي،
42	2010
	حدول 3. 15: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب الفائدة من استخدام الحكومة الإلكترونية
43	حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	حدول 3. 16: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تمتلك أجهزة الحاسوب
	وتستخدمها لأداء أعمالها اليومية حسب استخدامها للتكنولوجيا والنشاط الإقتصادي
45	الرئيسي، 2010
١	جدول 3. 17: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص المتأثرة ايجابياً باستخدام التكنولوجي
46	حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	حدول 3. 18: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص المتأثرة سلبياً باستخدام التكنولوجيا
46	
	حدول 4. 1: التوزيع النسبي لمدى تكرار مراجعة منشآت القطاع الخاص لمكتب البريد الأردني حسب
51	النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 4. 2: التوزيع النسبي لمدى تكرار مراجعة منشآت القطاع الخاص لمكتب البريد الخاص حسب
53	النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 4. 3: متوسط المصاريف الشهرية المدفوعة من قبل المنشآت الإقتصادية على الخدمات البريدية
	المحلية والدولية حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي (بالدينار الأردني)،
55	
	جدول 5. 1: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تشجع على البحث والتطوير حسب وسائل
58	التشجيع وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	حدول 5. 2: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم التكنولوجيا في البحث والتطوير وتلك
(التي تعتقد بأن انتشار الحاسوب والإنترنت يشجع على البحث والتطوير حسب قطاع العمل
	" والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	حدول 7. 1: النسبة المئوية للمنشآت الاقتصادية التي يتوافر لديها أجهزة ووسائل تكنولوجيا المعلومات
69	والاتصالات حسب قطاع العمل، 2010
	حدول 7. 2: متوسط عدد أجهزة الحواسيب المكتبية والمحمولة وملحقاتها في منشآت القطاع الخاص
70	حسب النوع والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

	جدول 7. 3: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب أنظمة الشبكات التي تمتلكها المنشآت
71.	الإقتصادية وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 7. 4: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم خدمة الإنترنت حسب قطاع العمل
72	والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 7. 5: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم الإنترنت حسب طرق الاتصال وقطاع
73	العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 7. 6: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تستخدم الإنترنت حسب
74	الخدمة التي تحصل عليها وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 7. 7: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية
٠,	حسب الإجراءات المتخذة للحماية من القرصنة وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
75	
	جدول 7. 8: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي لا تستخدم الإنترنت حسب
76	سبب عدم الاستخدام والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 7. 9: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم التجارة الإلكترونية وبوابة الحكومة
77	الأردنية، حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 7. 10: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تمتلك أجهزة الحاسوب وتستخدمها لأداء
	أعمالها اليومية حسب استخدامها للتكنولوجيا وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي،
78	
	جدول 7. 11: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب حالة التعامل مع البريد الأردني وشركات
	البريد الخاص ومدى تكرار المراجعة للبريد حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
79	
	حدول 7. 12: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تشجع على البحث والتطوير حسب وسائل
80	التشجيع وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	جدول 7. 13:التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة
81.	حسب استخدامهم للتكنولوجيا، وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

رقم الصفحة

شكل 2. 1: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب فئة عدد العاملين، 2010
شكل 2. 2: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب الكيان القانوني، 2010
شكل 3. 1: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب توافر الخطوط الأرضية والخلوية وقطاع العمل، 2010
شكل 3. 2: متوسط عدد الخطوط الهاتفية حسب نوع الهاتف وقطاع العمل، 2010
شكل 3. 3: متوسط المصاريف الشهرية بالدينار الأردني على الخطوط الهاتفية حسب نوع الخط وقطاع
العمل، 2010
شكل 3. 4: متوسط عدد أجهزة الهواتف وملحقاتها في المنشآت الإقتصادية حسب النوع وقطاع العمل، 2010
شكل 3. 5: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب توافر الحواسيب المكتبية والمحمولة وقطاع العمل، 11
شكل 3. 6: متوسط عدد أجهزة الحواسيب المكتبية والمحمولة وملحقاتها في المنشآت الإقتصادية حسب
النوع وقطاع العمل، 2010
شكل 3. 7: نسبة الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب بشكل منتظم لأداء اعمالهم اليومية داخل
المنشآت الإقتصادية التي تمتلك أجهزة حاسوب حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي
الرئيسي، 2010
شكل 3. 8: النسبة المئوية لمنشآت القطاع الخاص التي لا تستخدم الحاسوب لأداء الأعمال اليومية حسب
النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
شكل 3. 9: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تعتقد أن تقديم مبادرة توفير الأجهزة والتدريب
سيشجع استخدام الحاسوب والإنترنت داخل المنشأة حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي
الرئيسي، 2010
شكل 3. 10: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب التطبيقات البرمجية وقطاع العمل، 2010 17
شكل 3. 11: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب اللغات المستخدمة في التطبيقات البرمجية
وقطاع العمل، 2010
شكل 3. 12: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب السبب الرئيسي لعدم تدريب الموظفين على
برامج الحاسوب وتطبيقاته داخل المنشآت وقطاع العمل، 2010

	شكل 3. 13: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب أنظمة الشبكات التي تمتلكها المنشآت
22	الإقتصادية وقطاع العمل، 2010
24	شكل 3. 14: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب الحوافز التي تمنحها للموظفين وقطاع العمل، 2010
	شكل 3. 15: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم خدمة الإنترنت حسب قطاع العمل
26	والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	شكل 3. 16: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم الإنترنت حسب طرق الاتصال وقطاع
27	العمل، 2010
	شكل 3. 17: نسبة الموظفين الذين يستخدمون الإنترنت في المنشآت الإقتصادية التي تمتلك خدمة
29	الإنترنت حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	شكل 3. 18: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم خدمات الإتصال التلفوني عبر الإنترنت
30	(VOIP) حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	شكل 3. 19: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي لديها موقع إلكتروني على الشبكة العنكبوتية
31	حسب نوع النطاق الخاص بالمنشأة وقطاع العمل، 2010
l	شكل 3. 20: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم الإنترنت حسب الخدمة التي تحصل عليه
32	وقطاع العمل، 2010
	شكل 3. 21: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية
34	حسب الإجراءات المتخذة للحماية من القرصنة وقطاع العمل، 2010
	شكل 3. 22: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي لا تستخدم الإنترنت حسب سبب عدم
36	الاستخدام وقطاع العمل، 2010
	شكل 3. 23: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم التجارة الالكترونية في عمليات البيع
38	والشراء داخلها حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي، 2010
	شكل 3. 24: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم بوابة الحكومة الأردنية، حسب قطاع
41	العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	شكل 3. 25: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تمتلك أجهزة الحاسوب وتستخدمها لأداء أعمالها
44	اليومية حسب استخدامها للتكنولوجيا وقطاع العمل، 2010
	شكل 3. 26: متوسط مصاريف المنشآت الإقتصادية السنوية على تكنولوجيا المعلومات حسب قطاع
47	العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي (بالدينار الأردين)، 2010

	شكل 4. 1: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تتعامل مع الخدمات البريدية حسب نوع شركة
49 .	الخدمات البريدية وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	شكل 4. 2: التوزيع النسبي لمدى تكرار مراجعة المنشآت الإقتصادية لمكتب البريد الأردني حسب قطاع
50.	العمل، 2010
	شكل 4. 3: التوزيع النسبي لمدى تكرار مراجعة المنشآت الإقتصادية لمكتب البريد الخاص حسب قطاع
52 .	العمل، 2010
ادية	شكل 4. 4: النسبة المئوية لخدمات البريد الأردني وشركات البريد الخاص التي تستخدمها المنشآت الإقتص
54.	حسب قطاع العمل ونوع الخدمة، 2010
	شكل 5. 1: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تشجع على البحث والتطوير حسب قطاع العمل
57.	والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
	شكل 6. 1: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم الحاسوب في أداء اعمالها اليومية حسب
61 .	إن كان لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة، وقطاع العمل، 2010
	شكل 6. 2: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية الخاصة حسب إن كان لديها موظفين من ذوي
62 .	الإحتياجات الخاصة والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
ب	شكل 6. 3: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة حسـ
63 .	استخدامهم للتكنولوجيا، وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010
ب	شكل 6. 4: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة حسـ
	الإعتقاد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يوفر فرص عمل لهم، وقطاع العمل والنشاط
64 .	الإقتصادي الرئيسي، 2010

1. خلفية عامة عن المسح

1.1 المقدمة

يعتبر قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من القطاعات الهامة في الأردن لما له من أثر مهم على حياتنا اليومية وعلى أسلوب أدائنا لأعمالنا وخاصة في قطاع المنشآت الذي يساهم في زيادة الناتج المحلي وتشغيل الأيدي العاملة، كذلك يتميز هذا القطاع بتشابكه الواسع مع جميع القطاعات الإقتصادية الأخرى. وبفضل تقنية المعلومات في عصرنا هذا لم تعد المعلومة منصبة على شخص أو مؤسسة معينة، حيث أصبح بإمكان الجميع التعلم والاستفادة منها وتطوير نفسه ومجتمعه.

ونظرا للأهمية البالغة لهذا الموضوع ومدى تأثيره في شتى الميادين الإجتماعية والإقتصادية، فقد تم إجراء مسح حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المنشآت الإقتصادية للتعرف على قطاع تكنولوجيا المعلومات بشكل أكبر وأوسع ولإعطاء صورة واضحة عن أوجه استخدام هذه التكنولوجيا في المنشآت في الأردن، والعوائق التي تحول دون استخدامها، وأوجه الإنفاق عليها، ومن الجدير ذكره بأن هذا التقرير سوف يعرض نتائج المسح للمنشآت الإقتصادية التي تضم 5 عمال فأكثر.

2.1 أهداف الدراسة

يهدف مسح تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المنشآت الإقتصادية إلى توفير البيانات التالية:

- 1. أوجه استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات (الحاسوب والإنترنت).
 - 2. حدمات الهاتف (الأرضى والخلوي).
- 3. أوجه الإنفاق على حدمات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات (الحاسوب والإنترنت والهواتف وحدمات البريد).
 - 4. الخدمات البريدية التي تستخدمها المنشآت الإقتصادية.
 - 5. العوائق التي تحول دون استخدام هذه الخدمات.
 - 6. توضيح كيفية تعامل هذه المنشآت مع الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.
 - 7. التعرف على مدى اهتمام المنشآت الإقتصادية بالبحث والتطوير.
- 8. توفير بيانات عن ذوي الإحتياجات الخاصة العاملين في المنشآت الإقتصادية واستخدامهم لتكنولوجيا المعلومات.

3.1 إطار المسح

تستند عينة المسح إلى الإطار الذي وفرته نتائج التعداد العام للمنشآت الإقتصادية 2006، حيث تم تقسيم المنشآت إلى 5 طبقات حسب أعداد العاملين واستثني من الإطار المنشآت العاملة في أنشطة التعليم ما قبل الأساسى والتعليم الأساسى والثانوي.

4.1 تصميم العينة

صممت عينة المسح بأسلوب المعاينة الطبقية العشوائية وتعتبر هذه العينة ممثلة على مستوى المملكة، إذ بلغ حجم العينة الكلي 3297 منشأة موزعة على كافة الأنشطة. ومن الجدير بالذكر أن منشآت القطاع العام والبالغ عددها 143 منشأة، ومنشآت القطاع الخاص التي تضم 50 عاملاً فأكثر والبالغ عددها 907 منشأة قد تم إجراء مسح شاملٍ لها.

ويبين الجدول (1.1) توزيع العينة حسب القطاع والطبقة.

جدول 1.1: توزيع عينة المسح حسب القطاع والطبقة، 2010

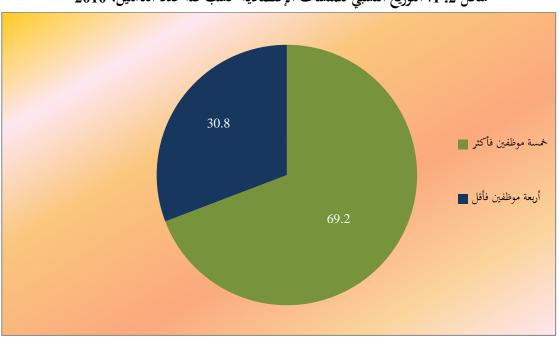
العدد	القطاع والطبقة *
143	القطاع العام
3018	القطاع الخاص
661	4-1
410	9-5
424	19-10
616	49-20
907	50 فأكثر
136	قطاع الإنشاءات **
123	طبقة أولى
13	طبقة ثانية
3297	المجموع العام

^{*} الطبقة حسب عدد العاملين في المنشأة.

^{**} تم إعتماد تصنيف وزارة الأشغال العامة في تقسيم طبقات المنشآت العاملة في قطاع الإنشاءات وذلك حسب عدد العاملين في المنشأة.

2. خصائص مجتمع الدراسة

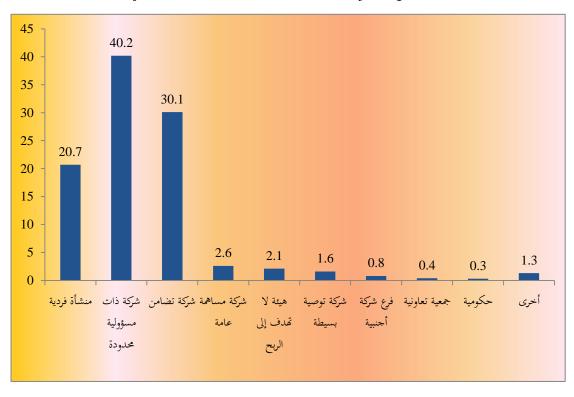
أظهرت نتائج العمل الميداني أنه تم زيارة 2650 منشأة بنجاح، 69.2% منها ما يعادل (1833 منشأة) تضم 5 عمال فأكثر، و30.8% (817 منشأة) تضم 4 عمال فأقل، وعند توزيع تلك المنشآت حسب قطاع العمل تبين أن 99.7% منها تعمل في القطاع الخاص، مقابل 0.3 تعمل في القطاع العام، وسيعرض هذا التقرير نتائج المسح للمنشآت التي تضم 5 عمال فأكثر، الشكل (1.2).



شكل 2.1: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب فئة عدد العاملين، 2010

وعند توزيع المنشآت حسب الكيان القانوني، يُلاحظ بأن 40.2% من المنشآت هي شركات ذات مسؤولية محدودة، و30.1% منها شركات تضامن. وبالنظر إلى المنشآت الحكومية فإن نسبتها كانت الأدبى حيث بلغت 0.3%، الشكل (2.2).

شكل 2. 2: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب الكيان القانوني، 2010



جدول 2. 1: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

النسبة	العدد	النشاط الإقتصادي الرئيسي
0.2	103	استخراجية
27.1	12711	صناعة تحويلية
0.0	8	كهرباء وغاز وماء
1.9	893	انشاءات
41.1	19270	تحارة الجملة والتجزئة
10.6	4956	الفنادق والمطاعم
2.3	1092	النقل والتخزين والإتصالات
0.8	369	الوساطة المالية
10.4	4855	الأنشطة العقارية والايجارية
3.3	1533	الصحة والعمل الإجتماعي
2.2	1016	الأنشطة الخدمية والمحتمعية
0.2	74	الإدارة العامة
100.0	46880	المجموع

وبالنظر إلى توزيع المنشآت حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، يلاحظ أن حوالي خمسي (41.1%) المنشآت كان نشاطها الإقتصادي الرئيسي هو تجارة الجملة والتجزئة، وقد جاءت المنشآت العاملة في الأنشطة التحويلية في المرتبة الثانية بنسبة بلغت حوالي 27% من مجموع المنشآت، وقد كانت المنشآت العاملة في أنشطة (الانشاءات، النقل والتخزين والإتصالات، الوساطة المالية، الأنشطة الاستخراجية، والإدارة العامة) الأقل انتشاراً إذ تراوحت نسبها ما بين العامة) الأقل انتشاراً إذ تراوحت نسبها ما بين 20% و 2.3%، الجدول (1.2).

4

وأظهرت النتائج بأن المتوسط العام لرأس المال المدفوع بلغ 1,025,937 دينار، وبلغ المتوسط العام الإجمالي عدد الموظفين 70 موظفاً.

وبينت النتائج أن متوسط رأس المال حسب الكيان القانوني كان الأعلى في الشركات المساهمة العامة معتوسط بلغ 12,339,294 ديناراً، وبمتوسط عدد موظفين بلغ 191 موظفاً. وقد جاءت المنشآت الحكومية في المرتبة الثانية بمتوسط رأس مال مدفوع بلغ 2,443,447 ديناراً، علماً بأنها حازت على أعلى متوسط عدد موظفين إذ بلغ 388 موظفاً.

أما متوسط رأس المال المدفوع للهيئات التي لا تحدف إلى الربح، فقد كانت الأدبى من بين المنشآت إذ بلغ 615 ديناراً، أما أدبى متوسط عدد موظفين فقد بلغ 26 موظفاً في شركات التوصية البسيطة.

أما متوسط رأس المال المدفوع حسب قطاع عمل المنشأة، فقد بينت النتائج أن القطاع العام كان الأعلى، حيث بلغ المتوسط 5,029,982 ديناراً، بينما بلغ المتوسط في القطاع الخاص 1,014,717 ديناراً، أما متوسط عدد الموظفين فقد كان هناك فرق كبير بين القطاع العام والخاص، حيث بلغ المتوسط 496 و 68 موظفاً على التوالى.

وأظهرت النتائج أيضاً أن متوسط رأس المال المدفوع حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي كان الأعلى في المنشآت العاملة في المنشآت العاملة في الكهرباء والغاز والماء إذ بلغ المتوسط 27,030,000 ديناراً، أما المنشآت العاملة في الصحة والعمل الإجتماعي فقد كان المتوسط هو الأدبى حيث بلغ 193,235 ديناراً، الجدول (2.2).

جدول 2. 2: متوسط رأس المال ومتوسط عدد الموظفين حسب الكيان القانوني للمنشأة وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

	متوسط رأس المال	الكيان القانوني، قطاع العمل،				
متوسط عدد الموظفين	(بالدينار الأردني)	والنشاط الإقتصادي الرئيسي				
		الكيان القانوني				
31	171,567	منشأة فردية				
37	320,699	شركة تضامن				
100	1,298,247	شركة ذات مسؤولية محدودة				
26	105,733	شركة توصية بسيطة				
191	12,339,294	شركة مساهمة عامة				
69	11,490	جمعية تعاونية				
39	615	هيئة لا تمدف إلى الربح				
372	1,773,126	فرع شركة أجنبية				
388	2,443,447	حكومية*				
96	2,052,871	أخرى				
	نطاع العمل					
496	5,029,982	قطاع عام*				
68	1,014,717	قطاع خاص				
	النشاط الإقتصادي الرئيسي					
21	1,486,182	استخراجية				
127	1,083,384	صناعة تحويلية				
652	27,030,000	كهرباء وغأز وماء				
39	453,494	انشاءات				
43	497,525	تحارة الجملة والتجزئة				
51	1,057,604	الفنادق والمطاعم				
59	1,744,003	النقل والتخزين والإتصالات				
105	8,438,573	الوساطة المالية				
57	2,556,136	الأنشطة العقارية والايجارية				
33	193,235	الصحة والعمل الإجتماعي				
37	571,322	الأنشطة الخدمية والمحتمعية				
70	1,025,937	المجموع العام				

^{*} ليس بالضرورة أن تكون منشآت القطاع العام ذات كيان قانوني حكومي، ومن الأمثلة على ذلك شركة البترول الوطنية وشركة الكهرباء الوطنية.

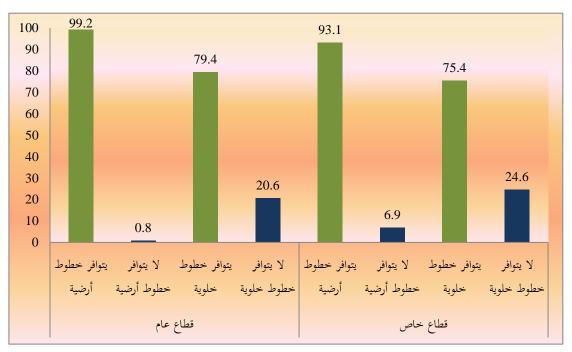
3. استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في المنشآت الإقتصادية يؤدي إلى إحداث تغيّر نوعي يركّز على التميّز والكفاءة والفاعلية في العمل، وتكمن أهمية التكنولوجيا بتزويد العاملين بالخبرات التي يحتاجونها في حياتهم العملية وفي المجتمع الذي يعيشون فيه.

1.3 استخدام الهاتف

بينت النتائج أن الغالبية العظمى (99.2%) من منشآت القطاع العام يتوافر لديها خطوط هاتف أرضية، وحوالي 79% منها يتوافر لديها خطوط خلوية، أما منشآت القطاع الخاص فإن حوالي 93% منها يتوافر لديها خطوط هاتف أرضية، وحوالي ثلاثة أرباعها يتوافر لديها خطوط خلوية، الشكل (1.3).

شكل 3. 1: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب توافر الخطوط الأرضية والخلوية وقطاع العمل، 2010



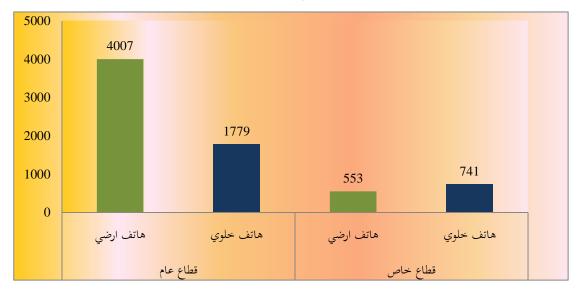
أما بالنسبة لعدد الخطوط الهاتفية (أرضي، خلوي) في المنشآت الإقتصادية، فقد بلغ متوسط عدد الخطوط الأرضية في القطاع العام 47 خطاً، في حين أن متوسط عددها في القطاع الخاص 5 خطوط. أما خطوط الهاتف الخلوي فقد بلغ متوسط عددها في القطاع العام 49 خطاً، مقابل حوالي 12 خطاً في القطاع الخاص، الشكل (2.3).

شكل 3. 2: متوسط عدد الخطوط الهاتفية حسب نوع الهاتف وقطاع العمل، 2010

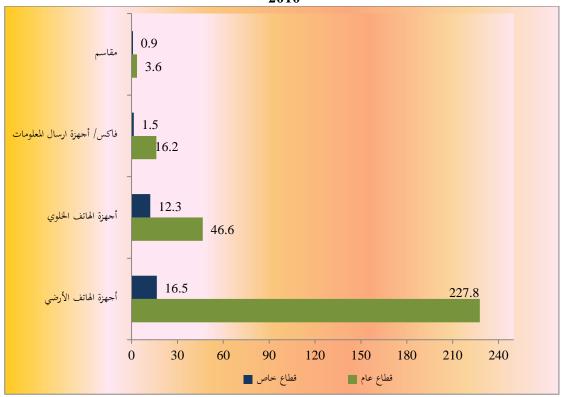


أما بالنسبة لمتوسط المصاريف الشهرية على الخطوط الأرضية، فقد بلغ في منشآت القطاع العام 4007 ديناراً شهرياً، مقابل 553 ديناراً في منشآت القطاع الخاص. أما متوسط المصاريف الشهرية على الخطوط الخلوية، فقد بلغ في منشآت القطاع العام 1779 ديناراً شهرياً، مقابل 741 ديناراً شهرياً كان عليه المتوسط في منشآت القطاع الخاص، الشكل (3.3).

شكل 3. 3: متوسط المصاريف الشهرية بالدينار الأردني على الخطوط الهاتفية حسب نوع الخط وقطاع العمل، 2010







وبتركيز أكبر على القطاع الخاص من حيث النشاط الإقتصادي الرئيسي، فقد أظهرت النتائج أن المنشآت العاملة في الكهرباء والغاز والماء حصلت على المرتبة الأولى من حيث متوسط أعداد أجهزة الهواتف بأنواعها وملحقاتها إذ بلغ متوسط عدد أجهزة الهواتف الأرضية فيها حوالي 234 جهازاً، ومتوسط عدد أجهزة الهواتف الخلوية حوالي 102 جهازاً. ومن الملاحظ أن متوسط عدد أجهزة الهواتف

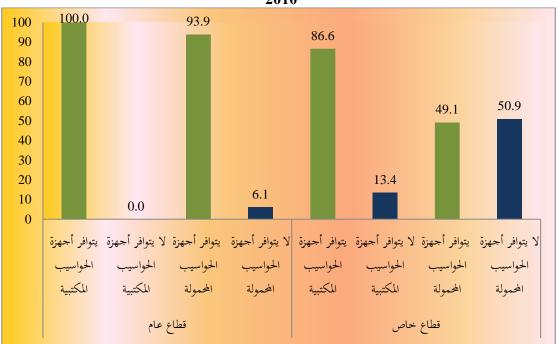
الأرضية في المنشآت ذات الأنشطة الإستخراجية وتلك العاملة في الإنشاءات منخفض جداً إذا ما قورن مع باقي المنشآت، إذ بلغ المتوسط فيهما حوالي (4 و5) جهازاً على التوالي، الجدول (1.3). جدول 3. 1: متوسط عدد أجهزة الهواتف وملحقاتها في منشآت القطاع الخاص حسب النوع والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

	اعها وملحقاتها			
مقاد	فاكس/ أجهزة	أجهزة الهاتف	أجهزة الهاتف	النشاط الإقتصادي الرئيسي
مقاسم	ارسال المعلومات	الخلوي	الأرضي	
0.6	0.6	4.7	3.5	استخراجية
0.8	1.5	15.5	12.5	صناعة تحويلية
6.4	8.0	101.8	234.4	كهرباء وغاز وماء
0.5	1.1	19.0	5.0	إنشاءات
0.8	1.4	11.2	12.8	تحارة الجملة والتجزئة
0.6	1.0	7.8	29.0	الفنادق والمطاعم
1.1	4.1	23.2	28.1	النقل والتخزين والإتصالات
4.5	6.6	25.0	71.3	الوساطة المالية
1 1	1.4	12.2	26.2	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة
1.1	1.4	13.2	26.2	المشاريع التجارية
0.8	1.0	2.0	13.2	الصحة والعمل الاجتماعي
0.8	0.9	4.0	11.2	الأنشطة الخدمية والمحتمعية
0.8	0.9	4.9	11.3	والإجتماعية والشخصية الأخرى
0.9	1.5	12.3	16.5	المتوسط العام

2.3 استخدام الحاسوب وملحقاته

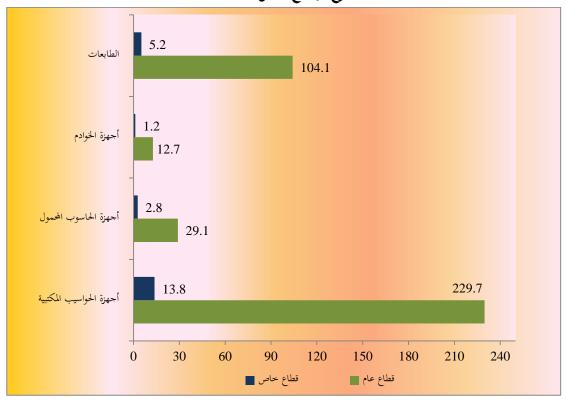
بينت النتائج أن جميع منشآت القطاع العام يتوافر لديها أجهزة حواسيب مكتبية، وحوالي 94% منها يتوافر لديها أجهزة حواسيب محمولة، أما منشآت القطاع الخاص فإن حوالي 87% منها يتوافر لديها أجهزة حواسيب محمولة، الشكل (5.3).





كما وأظهرت نتائج الدراسة أن متوسط عدد أجهزة الحواسيب بشقيها المكتبي والمحمول المتوافرة لدى منشآت القطاع العام تفوق تلك المتوافرة في منشآت القطاع الخاص. وتشير النتائج إلى توافر الحواسيب المكتبية في القطاع العام بشكل كبير، حيث بلغ متوسط عددها لمنشآت القطاع العام حوالي 230 جهازاً، بينما كان متوسط تلك الأجهزة للقطاع الخاص حوالي 14 جهازاً. أما بالنسبة لتوافر أجهزة الحواسيب المحمولة، فقد أشارت النتائج إلى أن متوسط عددها في منشآت القطاع العام حوالي 29 جهازاً، وقد بلغ متوسط عددها في منشآت القطاع العام عوالي د أجهزة الخوادم والطابعات، فقد أظهرت النتائج أن متوسط عدد أجهزتها في القطاع الحاص حوالي (1 ألحال المحال الخواسيب الآلية كأجهزة الخوادم والطابعات، فقد أظهرت النتائج أن متوسط عدد أجهزتها في القطاع الحاص حوالي (1 و104) جهازاً على التوالي، في حين كان متوسط عددها في القطاع الخاص حوالي (1 و104).

شكل 3. 6: متوسط عدد أجهزة الحواسيب المكتبية والمحمولة وملحقاتها في المنشآت الإقتصادية حسب النوع وقطاع العمل، 2010



وأظهرت النتائج أن المنشآت العاملة في الكهرباء والغاز والماء حصلت على المرتبة الأولى من حيث متوسط أعداد أجهزة الحواسيب بأنواعها إذ بلغ متوسط عدد أجهزة الحواسيب المكتبية فيها حوالي 154 جهازاً، ومتوسط عدد أجهزة الحواسيب المحمولة حوالي 15 جهازاً. ومن الملاحظ أن متوسط عدد أجهزة الحواسيب المكتبية والمحمولة في المنشآت ذات الأنشطة الإستخراجية منخفض جداً إذا ما قورن مع باقي المنشآت، إذ بلغ المتوسط فيهما حوالي (2 و1) جهازاً على التوالي، الجدول (2.3).

جدول 3. 2: متوسط عدد أجهزة الحواسيب المكتبية والمحمولة وملحقاتها في منشآت القطاع الخاص حسب النوع والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

	وملحقاتها			
الطابعات	أجهزة	أجهزة الحواسيب	أجهزة الحواسيب	النشاط الإقتصادي الرئيسي
الطابعات	الخوادم	المحمول	المكتبية	
2.1	0.5	0.9	2.4	استخراجية
5.4	1.1	2.1	12.2	صناعة تحويلية
74.6	6.0	15.2	153.8	كهرباء وغاز وماء
3.7	0.4	1.9	8.7	إنشاءات
4.2	1.1	2.3	12.7	تحارة الجملة والتجزئة
3.4	0.8	1.0	6.3	الفنادق والمطاعم
10.0	2.3	8.1	24.4	النقل والتخزين والإتصالات
39.9	7.8	9.0	80.2	الوساطة المالية
8.5	1.8	8.1	25.3	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة
8.3			43.3	المشاريع التجارية
3.6	0.7	0.9	9.5	الصحة والعمل الاجتماعي
3.6	1.2	1.4	12.1	الأنشطة الخدمية والمحتمعية
3.0	1.2	1.4	14.1	والإجتماعية والشخصية الأخرى
5.2	1.2	2.8	13.8	المتوسط العام

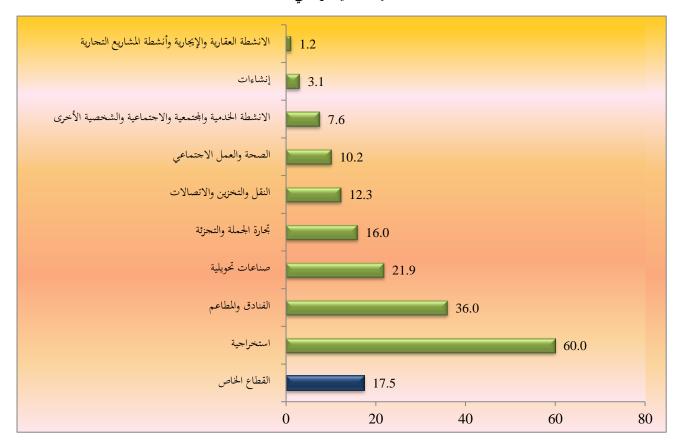
كما وأظهرت البيانات أن نسبة الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب لأداء أعمالهم اليومية بشكل منتظم في المنشآت الإقتصادية التي تمتلك أجهزة حاسوب قد بلغت 57% في منشآت القطاع العام، مقابل حوالي 29% في منشآت القطاع الخاص. وفيما يتعلق بالأنشطة الإقتصادية للمنشآت العاملة في القطاع الخاص التي تمتلك أجهزة حاسوب، تبين أن نسبة العاملين الذين يستخدمون الحاسوب في اداء اعمالهم اليومية قد بلغت 6.6%% في المنشآت العاملة في قطاع الوساطة المالية و55.7% في المنشآت العاملة في المنشآت العاملة في المنشآت العاملة في النقل والتخزين والإتصالات، الشكل (7.3).

شكل 3. 7: نسبة الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب بشكل منتظم لأداء اعمالهم اليومية داخل المنشآت الإقتصادية التي تمتلك أجهزة حاسوب حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



وبينت النتائج أن جميع منشآت القطاع العام تستخدم الحاسوب لأداء أعمالها اليومية بيد أن 17.5% من منشآت القطاع الخاص لا تستخدم الحاسوب لأداء أعمالها اليومية. كما يتضح أن 60% من المنشآت العاملة في الأنشطة الاستخراجية و36% من المنشآت العاملة في الأنشطة العقارية والايجارية لا الحاسوب لأداء أعمالها اليومية، مقابل 1.2% من المنشآت العاملة في الأنشطة العقارية والايجارية لا تستخدم الحاسوب لأداء أعمالها، الشكل (8.3).

شكل 3. 8: النسبة المئوية لمنشآت القطاع الخاص التي لا تستخدم الحاسوب لأداء الأعمال اليومية حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



وتبين أن 87% من منشآت القطاع الخاص التي لا تستخدم الحاسوب لأداء أعمالها اليومية بسبب عدم وجود احتياج للحاسوب، مقابل 4.2% منها لا تستخدمه كونها لا تؤمن بفاعلية استخدام الحاسوب. وأشارت النتائج إلى أن جميع المنشآت ذات أنشطة الإنشاءات وتلك العاملة في النقل والتخزين والإتصالات والمنشآت العاملة في الأنشطة العقارية والايجارية لا تستخدم الحاسوب لأداء أعمالها اليومية بسبب عدم الحاجة له، في حين أن جميع المنشآت ذات الأنشطة الخدمية والمجتمعية لا تستخدمه بسبب التكلفة العالية، الجدول (3.3).

جدول 3. 3: النسبة المئوية لمنشآت القطاع الخاص التي لا تستخدم أجهزة الحاسوب حسب سبب عدم الإستخدام والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

		<u>ي</u> اسوب				
المجموع	أسباب أخرى	تدني الخبرة وعدم قدرة الموظفين على استخدام الحاسوب	لا يوجد احتياج للحاسوب لأداء الأعمال اليومية	لا تؤمن المنشأة بفاعلية استخدام الحاسوب	التكلفة عالية نسبياً	النشاط الإقتصادي الرئيسي
60	16.7	16.7	83.3	0.0	0.0	استخراجية
2786	4.0	14.4	86.6	2.9	8.3	صناعة تحويلية
28	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	إنشاءات
3085	11.5	6.0	88.1	6.0	19.0	تحارة الجملة والتجزئة
1785	4.8	12.0	87.6	2.4	7.6	الفنادق والمطاعم
133	0.0	20.6	100.0	10.3	20.6	النقل والتخزين والإتصالات
58	0.0	0.0	100.0	6.9	0.0	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
157	0.0	0.0	89.3	10.0	0.8	الصحة والعمل الاجتماعي
76	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية والشخصية الأخرى
8168	6.9	10.2	87.0	4.2	12.9	المجموع

وحول موضوع تقديم مبادرة توفر الأجهزة والتدريب فيما إذا كانت ستشجع من استخدام الحاسوب والإنترنت، فقد بين حوالي 95% من منشآت القطاع العام وحوالي 85% من منشآت القطاع الخاص، أن تقديم مبادرة توفير الأجهزة والتدريب سيشجع على استخدام الحاسوب والإنترنت داخل المنشأة، وقد أكدت جميع منشآت القطاع الخاص ذات نشاط الكهرباء والغاز والماء ذلك، مقابل 60% من منشآت القطاع الخاص العاملة في الأنشطة الاستخراجية، الشكل (9.3).

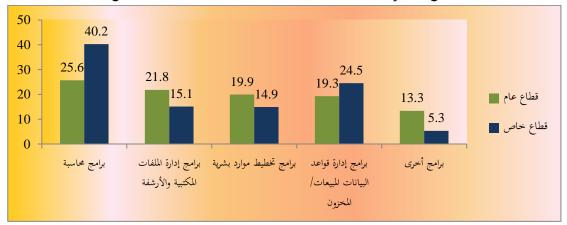
شكل 3. 9: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تعتقد أن تقديم مبادرة توفير الأجهزة والتدريب سيشجع استخدام الحاسوب والإنترنت داخل المنشأة حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



أما بالنسبة لاستخدام المنشأة للتطبيقات البرمجية، فقد بين 97.7% من منشآت القطاع العام و92.8% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم الحاسوب في أعمالها اليومية أنها تستخدم التطبيقات البرمجية.

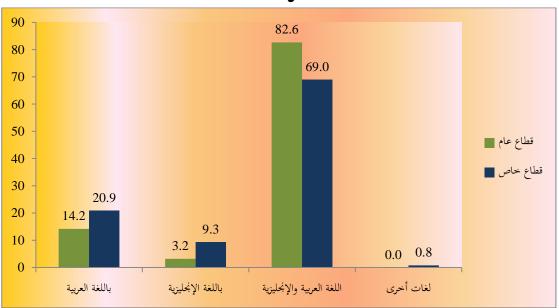
وقد أظهرت النتائج أن حوالي 40% من منشآت القطاع العام التي تستخدم التطبيقات البرمجية تستخدم البرامج المحاسبية، وحوالي 22% منها تستخدم برامج إدارة الملفات المكتبية والأرشفة والتي كانت تستخدمها حوالي 15% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم التطبيقات البرمجية، الشكل (10.3).

شكل 3. 10: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب التطبيقات البرمجية وقطاع العمل، 2010



وحول اللغات المستخدمة في التطبيقات البرمجية داخل المنشآت، فقد تبين أن اللغة العربية فقط استخدمت في حوالي 21% من منشآت القطاع الخاص وحوالي 14% من منشآت القطاع العام، واستخدمت اللغتان العربية والانجليزية معاً في التطبيقات البرمجية لحوالي 83% من منشآت القطاع العام و69% من منشآت القطاع الخاص، بينما استخدم 8.0% من المنشآت في القطاع الخاص اللغات الأخرى في التطبيقات البرمجية، الشكل (11.3).

شكل 3. 11: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب اللغات المستخدمة في التطبيقات البرمجية وقطاع العمل، 2010



كما واعتمدت المنشآت في القطاعين العام والخاص بشكل واضح على اللغتين العربية والإنجليزية معاً في البرامج البرمجيات التي تستخدمها، فقد استخدمت حوالي 79% من منشآت القطاع العام اللغتين معاً في البرامج المحاسبية، مقابل حوالي 64% من منشآت القطاع الخاص، في حين استخدمت 17% من منشآت القطاع العام، و26% من منشآت القطاع الخاص اللغة العربية فقط في برامج المحاسبة، وبلغت نسبة استخدام اللغتين العربية والإنجليزية معاً من برامج إدارة الملفات المكتبية والأرشفة حوالي 83% في القطاع العام وحوالي 88% في القطاع العام وحوالي 88% بينما بلغت في الستخدمت اللغتين العربية والإنجليزية فيها من منشآت القطاع العام حوالي 85%، بينما بلغت في منشآت القطاع الخاص 69%، الجدول (4.3).

جدول 3. 4: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب التطبيقات البرمجية المستخدمة في المنشآت، اللغة المستخدمة فيها وقطاع العمل، 2010

	لبرمجية	في التطبيقات ا	المستخدمة	اللغات		
المجموع	لغات	اللغة العربية	باللغة	باللغة	التطبيقات البرمجية	قطاع العمل
	أخرى	والإنجليزية	الإنجليزية	العربية		
121	0.0	79.3	3.3	17.4	برامج محاسبة	
103	0.0	82.5	2.9	14.6	برامج إدارة الملفات المكتبية الأرشفة	
94	0.0	85.1	3.2	11.7	برامج تخطيط موارد بشرية	القطاع العام
91	0.0	81.3	3.3	15.4	برامج إدارة قواعد البيانات المبيعات/ المخزون	۲۵۰
63	0.0	87.3	3.2	9.5	برامج أخرى	
33417	0.6	63.8	9.3	26.3	برامج محاسبة	
12518	0.8	77.9	7.8	13.5	برامج إدارة الملفات المكتبية الأرشفة	
12357	1.2	69.0	11.5	18.3	برامج تخطيط موارد بشرية	القطاع
20340	0.9	70.0	8.6	20.6	برامج إدارة قواعد البيانات المبيعات/ المخزون	الخاص
4404	0.2	78.6	11.1	10.1	برامج أخرى	

وفيما يتعلق بتدريب العاملين في المنشآت بشكل مستمر على برامج الحاسوب وتطبيقاتها الحديثة المنبثقة منها، فقد بينت النتائج أن 87.8% من منشآت القطاع العام تقوم بعملية التدريب، مقابل 46.6% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم الحاسوب في أداء أعمالها اليومية. وحول المعيقات التي أدت إلى عدم تدريب العاملين في المنشآت على برامج الحاسوب وتطبيقاتها، فقد تبين أن 93% من المنشآت في القطاع الخاص أن السبب هو عدم الحاجة للتدريب، مقابل 68.8% من منشآت القطاع العام، الشكل (12.3).

شكل 3. 12: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب السبب الرئيسي لعدم تدريب الموظفين على برامج الحاسوب وتطبيقاته داخل المنشآت وقطاع العمل، 2010



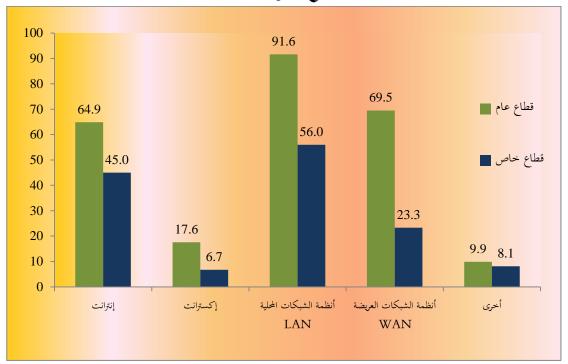
أما حول الأسباب التي أدت إلى عدم تدريب العاملين في منشآت القطاع الخاص على برامج الحاسوب وتطبيقاته حسب نشاط المنشأة الإقتصادي، فقد كان عدم الحاجة للتدريب هو السبب الأكثر أهمية لجميع المنشآت العاملة في القطاع الخاص وخصوصاً تلك العاملة في الإنشاءات، حيث أن جميع هذه المنشآت لا تدرب العاملين فيها على برامج الحاسوب بسبب عدم الحاجة له، أما المعيقات المالية فقد كان السبب الأقل أهمية بوجه عام، الجدول (5.3).

جدول 3. 5: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب السبب الرئيسي لعدم تدريب الموظفين على برامج الحاسوب وتطبيقاته داخل منشآت القطاع الخاص والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

		الأسباب		
المجموع	أخرى	عدم الحاجة للتدريب	معيقات مالية	النشاط الإقتصادي الرئيسي
30	33.3	66.7	0.0	استخراجية
6309	3.8	91.0	5.2	تحويلية
680	0.0	100.0	0.0	انشاءات
8147	2.2	93.6	4.2	تحارة الجملة والتجزئة
2295	2.2	94.1	3.7	فنادق ومطاعم
454	2.6	90.9	6.5	نقل وتخزين واتصالات
95	23.2	74.3	2.5	وساطة مالية
2539	2.5	96.2	1.3	الأنشطة العقارية
463	8.4	79.3	12.3	الصحة والعمل الاجتماعي
685	0.6	96.7	2.7	الأنشطة الخدمية والمحتمعية
21697	2.8	93.0	4.1	المجموع

وحول أنواع الشبكات التي تمتلكها المنشآت، فقد أوضحت البيانات أن القطاع العام الأكثر امتلاكاً لأنظمة الشبكات بالمقارنة مع منشآت القطاع الخاص، حيث بلغت نسبة امتلاك القطاع العام لشبكة الإنترانت 64.9%، بينما كانت النسبة في القطاع الخاص 45.0%، وبلغت نسبة امتلاك شبكة الإكسترانت في القطاع العام 17.6%، في حين بلغت نسبة امتلاك تلك الشبكة في القطاع الخاص 6.7%، الشكل (13.3).

شكل 3. 13: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب أنظمة الشبكات التي تمتلكها المنشآت الإقتصادية وقطاع العمل، 2010



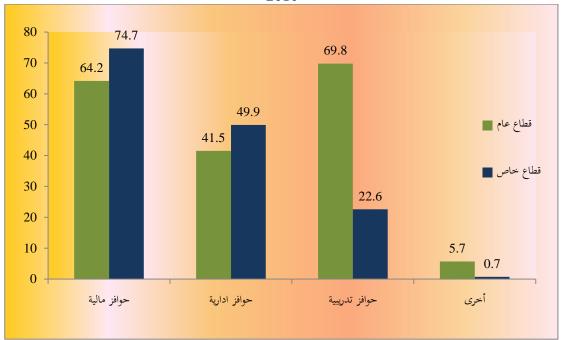
وبالنظر إلى أنظمة الشبكات التي يستخدمها القطاع الخاص حسب أنشطته الإقتصادية الرئيسية، فإن حوالي 59% من المنشآت التي نشاطها الإقتصادي النقل والتخزين والإتصالات تستخدم الإنترانت، وكانت المنشآت التي نشاطها الوساطة المالية الأكثر امتلاكاً للإكسترانت بنسبة 26.8% وأنظمة الشبكات المحلية LAN بنسبة 81.8%، في حين أن الأكثر امتلاكاً لأنظمة الشركات العريضة WAN كانت المنشآت العاملة بالكهرباء والغاز والماء بنسبة 60%، الجدول (6.3).

جدول 3. 6: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب أنظمة الشبكات التي تمتلكها المنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

			أنظمة الشبكات			
المجموع	أخرى	أنظمة الشبكات العريضة WAN	أنظمة الشبكات المحلية LAN	إكسترانت	إنترانت	النشاط الإقتصادي الرئيسي
40	50.0	25.0	50.0	25.0	25.0	استخراجية
10709	7.4	22.9	57.0	6.1	43.9	صناعة تحويلية
5	0.0	60.0	80.0	0.0	40.0	كهرباء وغاز وماء
883	9.6	6.4	64.9	3.2	43.6	إنشاءات
17055	9.4	24.4	56.3	4.4	47.6	تجارة الجملة والتجزئة
3397	6.1	23.3	48.7	8.4	43.3	الفنادق والمطاعم
962	15.1	33.2	61.4	26.5	58.8	النقل والتخزين والإتصالات
357	14.3	46.7	81.8	26.8	39.1	الوساطة المالية
4836	4.0	24.8	65.1	12.0	39.8	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
1377	13.6	12.2	33.9	2.7	47.3	الصحة والعمل الاجتماعي
930	1.7	12.7	27.6	1.7	32.1	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية والشخصية الأخرى
40550	8.1	23.3	56.0	6.7	45.0	المجموع

وعند دراسة فيما إذا كانت المنشآت تمنح أي مزايا تشجيعية للموظفين الذين يمتلكون مهارات استخدام الحاسوب تبين أن حوالي 40.1% من المنشآت التي تستخدم الحاسوب في القطاع العام تمنح موظفيها حوافز مختلفة، في حين تمنح حوالي 23.1% من منشآت القطاع الخاص تلك الحوافز. كما يتضح أن حوالي 75% من منشآت القطاع الخاص وحوالي 64% من منشآت القطاع العام تمنح موظفيها حوافز مالية، وتمنح حوالي 50% من المنشآت في القطاع الخاص وحوالي 42% في القطاع العام موظفيها حوافز إدارية، أما الحوافز التدريبية فقد منحها حوالي 70% من منشآت القطاع العام مقابل حوالي 23% من منشآت القطاع العام الشكل (14.3).

شكل 3. 14: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب الحوافز التي تمنحها للموظفين وقطاع العمل، 2010



وعند تفصيل تلك الحوافز حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي لمنشآت القطاع الخاص، تبين أن جميع المنشآت ذات الأنشطة الاستخراجية وحوالي 85% من المنشآت ذات الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية تمنح موظفيها حوافز مالية، وتمنح حوالي 71% من منشآت الوساطة المالية موظفيها حوافز إدارية، وتمنح حوالي 86% من المنشآت ذات الأنشطة المتعلقة بالصحة والعمل الاجتماعي موظفيها حوافز تدريبية، ومن الجدير بالذكر أن جميع المنشآت العاملة في قطاع الكهرباء والغاز والماء تمنح موظفيها حوافز تدريبية، الجدول (7.3).

جدول 3. 7: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص حسب الحوافز التي تمنحها للموظفين والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

c 11		وافز	الحو		ال شاما الاقتمادة ال
المجموع	أخرى	حوافز تدريبية	حوافز إدارية	حوافز مالية	النشاط الإقتصادي الرئيسي
10	0.0	0.0	0.0	100.0	استخراجية
2338	0.7	25.5	46.2	72.2	صناعة تحويلية
1	0.0	100.0	0.0	0.0	كهرباء وغاز وماء
110	0.0	16.7	41.7	83.3	إنشاءات
4144	0.2	15.3	58.1	81.0	تحارة الجملة والتجزئة
513	1.3	20.1	40.7	49.6	الفنادق والمطاعم
239	4.9	41.6	36.8	50.0	النقل والتخزين والإتصالات
136	0.8	63.9	70.7	83.9	الوساطة المالية
1027	0.0	20.8	44.8	84.6	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
239	6.5	68.1	12.3	31.4	الصحة والعمل الاجتماعي
153	2.5	60.6	20.5	50.7	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية والشخصية الأخرى
8910	0.7	22.6	49.9	74.7	المجموع

3.3 استخدام الإنترنت

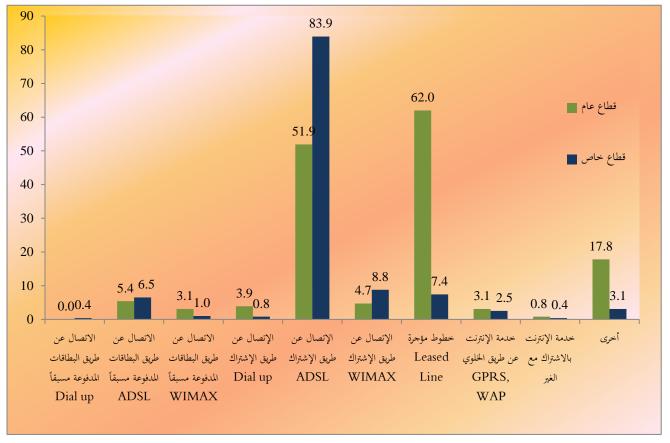
بينت النتائج أن حوالي 99% من منشآت القطاع العام وحوالي 74% من منشآت القطاع الخاص تستخدم خدمة الإنترنت. وبتركيز أكبر على القطاع الخاص من حيث النشاط الإقتصادي الرئيسي، فقد أظهرت النتائج أن المنشآت العاملة في الوساطة المالية والمنشآت العاملة في الكهرباء والغاز والماء جميعها تستخدم خدمة الإنترنت، وتستخدمه 96% من المنشآت العاملة في الأنشطة العقارية والإيجارية وأنشطة المشاريع التجارية، وكانت أدنى نسبة استخدام في المنشآت ذات النشاطات الاستخراجية حيث بلغت المشاريع التجارية، وكانت أدنى نسبة استخدام في المنشآت ذات النشاطات الاستخراجية حيث بلغت 40%، الشكل (15.3).

شكل 3. 15: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم خدمة الإنترنت حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



وحول كيفية الاتصال بالإنترنت، فإن حوالي 52% من منشآت القطاع العام وحوالي 84% من منشآت القطاع العام القطاع الخاص يتصلون بالإنترنت عن طريق الإشتراك ADSL، ويتصل 62% من منشآت القطاع الخاص بالإنترنت عن طريق الخطوط المؤجرة Leased Line، فيما يتصل حوالي 9% من منشآت القطاع الخاص بالإنترنت عن طريق الإشتراك WIMAX، الشكل (16.3).

شكل 3. 16: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم الإنترنت حسب طرق الاتصال وقطاع العمل، 2010



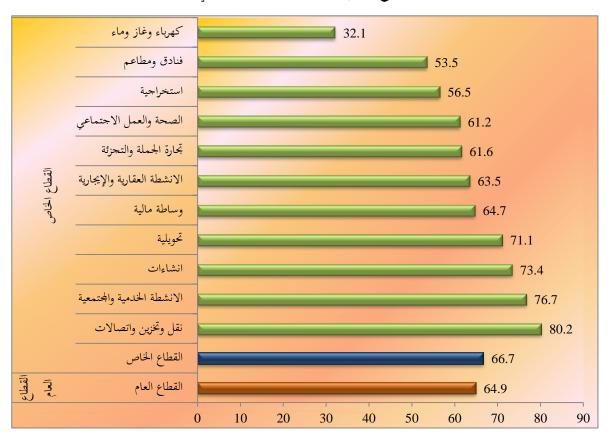
ويتضح أن 97.5% من المنشآت التي تعمل في الصحة والعمل الاجتماعي تتصل بالإنترنت عن طريق الخطوط ADSL، و40% من المنشآت العاملة في مجال الكهرباء والغاز والماء تتصل بالإنترنت عن طريق الخطوط المؤجرة Leased Line، كما وأن 25% من المنشآت العاملة في النشاطات الاستخراجية تتصل بالإنترنت عن طريق الخلوي GPRS, WAP، وتتصل حوالي 17% من المنشآت العاملة في الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية بالإنترنت عن طريق الاشتراك WIMAX، الجدول (8.3).

جدول 3. 8: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تستخدم الإنترنت حسب طرق الاتصال والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	أخرى	خدمة الإنترنت مع الغير	خدمة الإنترنت عن طريق الخلوي GPRS, WAP	خطوط مؤجرة Leased Line	الإشتراك WIMAX	الإشتراك ADSL	الإشتراك Dial up	البطاقات المدفوعة مسبقاً WIMAX	البطاقات المدفوعة مسبقاً ADSL	البطاقات المدفوعة مسبقاً Dial up	النشاط الإقتصادي الرئيسي
40	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	استخراجية
9303	1.2	0.3	1.7	4.7	7.9	89.9	1.4	2.0	1.9	0.4	صناعة تحويلية
5	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0	40.0	0.0	0.0	40.0	0.0	كهرباء وغاز وماء
616	1.5	1.5	1.5	6.0	1.5	85.1	3.0	4.5	3.0	1.5	إنشاءات
14345	3.0	0.1	3.0	8.9	6.3	83.4	0.4	0.6	8.6	0.2	تحارة الجملة والتجزئة
2727	3.0	0.0	2.1	8.4	14.1	86.2	0.2	0.5	5.2	0.0	الفنادق والمطاعم
945	12.4	0.0	3.6	26.5	11.1	71.5	0.3	2.4	10.3	0.0	النقل والتخزين والإتصالات
357	12.3	0.3	2.5	24.7	6.4	76.8	1.6	3.0	7.9	0.0	الوساطة المالية
4655	5.8	0.9	3.3	4.6	17.2	72.3	1.4	0.0	11.3	1.4	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
869	0.1	0.1	0.0	0.4	2.4	97.5	0.0	0.0	3.6	0.0	الصحة والعمل الاجتماعي
812	0.5	2.2	0.0	4.9	10.5	87.5	0.0	0.0	0.9	0.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية والشخصية الأحرى
34674	3.1	0.4	2.5	7.4	8.8	83.9	0.8	1.0	6.5	0.4	المجموع

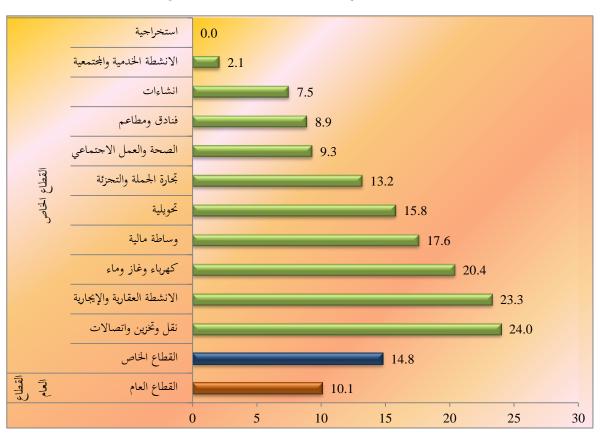
كما وأظهرت البيانات أن نسبة الموظفين الذين يستخدمون الإنترنت في المنشآت الإقتصادية التي تمتلك خطوط إنترنت قد بلغت حوالي 65% في منشآت القطاع العام، مقابل حوالي 67% في منشآت القطاع الخاص. وفيما يتعلق بالأنشطة الإقتصادية للمنشآت العاملة في القطاع الخاص التي تمتلك خطوط إنترنت، تبين أن نسبة العاملين الذين يستخدمون الإنترنت قد بلغت حوالي 80% في المنشآت العاملة في النشآت العاملة في المنشآت العاملة في المنشآت العاملة في المنشآت العاملة في الأنشطة الخدمية والمجتمعية، الشكل النقل والتخزين والإتصالات وحوالي 77% في المنشآت العاملة في الأنشطة الخدمية والمجتمعية، الشكل (17.3).

شكل 3. 17: نسبة الموظفين الذين يستخدمون الإنترنت في المنشآت الإقتصادية التي تمتلك خدمة الإنترنت حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



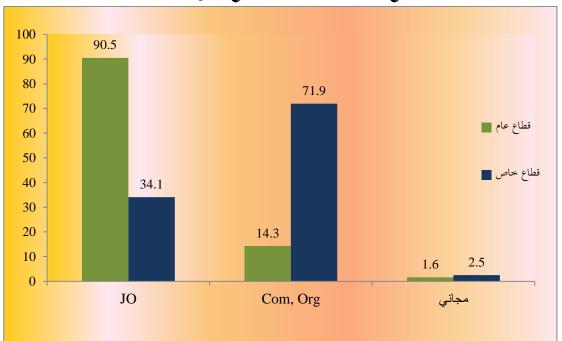
أما بالنسبة لإستخدام المنشآت الإقتصادية لخدمات الإتصال التلفوني عبر الإنترنت (VOIP)، فقد بينت النتائج أن حوالي 10% من منشآت القطاع العام التي تمتلك خطوط إنترنت، وحوالي 15% من منشآت القطاع الخاص التي تمتلك خطوط إنترنت تستخدم تلك الخدمة في منشآتها. وبالنظر إلى منشآت القطاع الخاص حسب نشاطها الإقتصادي، يتبن أن 24% من المنشآت العاملة في النقل والتخزين والإتصالات، و 23.3% من المنشآت العاملة في الانشطة العقارية والايجارية تستخدمة خدمة (VOIP)، وفي المقابل فقد أوضحت النتائج عدم وجود أي منشأة عاملة في الصناعات الإستخراجية تستخدم هذه الخدمة، الشكل (18.3).

شكل 3. 18: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم خدمات الإتصال التلفوني عبر الإنترنت (VOIP) حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



وكما أفرزت البيانات أن 97.7% من منشأت القطاع العام التي تمتلك خطوط إنترنت لديها موقع المكتروني (Website) على الشبكة العنكبوتية، أما في منشآت القطاع الخاص فقد بلغت النسبة وحول اسم النطاق الخاص بالمنشأة، فقد بينت النتائج أن معظم منشآت القطاع العام لديها النطاق (JO) بنسبة بلغت 90.5% من منشآت القطاع العام التي تمتلك خطوط إنترنت ولديها موقع الكتروني على الشبكة العنكبوتية، بيد أن ثلاث منشآت من بين كل أربع منشآت تقريباً (71.9%) من منشآت القطاع الخاص التي تمتلك خطوط إنترنت ولديها موقع الكتروني على الشبكة العنكبوتية تستخدم النطاق (Com, Org)، الشكل (19.3%).

شكل 3. 19: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي لديها موقع إلكتروني على الشبكة العنكبوتية حسب نوع النطاق الخاص بالمنشأة وقطاع العمل، 2010



ولمعرفة الخدمات التي تحصل عليها المنشآت من استخدام الإنترنت، تبين أن حوالي 97% منشآت القطاع العام التي تستخدم الإنترنت وحوالي 94% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم الإنترنت تحصل على خدمة البريد الإلكتروني E-mail. وبينت النتائج أن حوالي 80% من منشآت القطاع العام التي تستخدم الإنترنت تحصل على خدمات حكومية من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، و53% من منشآت القطاع الخاص التي خدمات حكومية من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، و55% من منشآت القطاع الخاص التي

تستخدم الإنترنت تستخدمه للحصول على الخدمات البنكية، في حين أن 93% من منشآت القطاع العام التي تستخدم الإنترنت تستخدمه للبحث على المعلومات، الشكل (20.3).

شكل 3. 20: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم الإنترنت حسب الخدمة التي تحصل عليها وقطاع العمل، 2010



أما عن خدمات الإنترنت التي تحصل عليها المنشآت في القطاع الخاص حسب نشاطها الإقتصادي، فإن حوالي 99% من المنشآت التي تعمل في نشاط الإنشاءات تحصل على خدمة البريد الإلكتروني E-mail، وحوالي 75% من تلك المنشآت تحصل على خدمات حكومية. ويستفيد حوالي 56% من المنشآت التي تعمل في الفنادق والمطاعم من خدمة التسويق، في حين أن جميع المنشآت الاستخراجية وتلك التي تعمل في الكهرباء والغاز والماء تستخدم الإنترنت في البحث عن المعلومات، وحوالي 80% من تلك من منشآت الوساطة المالية تستخدم الإنترنت للحصول على الخدمات البنكية، وحوالي 51% من تلك المنشآت تستخدمه في توظيف الكوادر، الجدول (9.3).

جدول 3. 9: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تستخدم الإنترنت حسب الخدمة التي تحصل عليها والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	أخرى	توظيف كوادر	خدمات بنكية	البحث عن معلومات	التسويق	خدمات حكومية من خلال بوابة الحكومة	خدمة البريد الالكتروني E-mail	النشاط الإقتصادي الرئيسي
40	0.0	50.0	25.0	100.0	50.0	25.0	75.0	استخراجية
9303	0.9	26.1	53.1	86.3	43.7	30.6	96.6	صناعة تحويلية
5	0.0	40.0	20.0	100.0	20.0	20.0	80.0	كهرباء وغاز وماء
616	0.0	16.4	20.9	95.5	16.4	74.6	98.5	إنشاءات
14345	0.4	35.5	53.6	85.8	41.7	36.2	93.5	تحارة الجملة والتجزئة
2727	1.6	32.4	53.2	91.6	56.4	29.5	92.1	الفنادق والمطاعم
945	4.1	39.4	65.9	81.0	52.0	48.2	93.2	النقل والتخزين والإتصالات
357	1.6	50.5	80.3	88.8	52.3	43.8	97.8	الوساطة المالية
4655	7.8	48.4	61.3	91.1	35.7	53.8	96.4	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
869	0.0	40.7	31.0	81.9	6.0	62.4	94.3	الصحة والعمل الاجتماعي
812	0.5	11.0	13.8	95.4	8.2	11.0	45.8	الأنشطة الخدمية والمجتمعية والإحتماعية والشخصية الأحرى
34674	1.7	34.0	53.0	87.3	40.9	37.7	93.6	المجموع

33

ومن خلال البحث في الإجراءات المتخذة من قبل المنشآت الإقتصادية التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية من أجل حماية أجهزتها ومعلوماتها من القرصنة بسبب استخدام الإنترنت، أظهرت النتائج أن حوالي 99% من منشآت القطاع العام التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية تستخدم وحوالي 87% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية تستخدم أجهزة الليرامج المضادة للفيروسات Anti-virus، و84% من منشآت القطاع العام التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية وحوالي 40% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية وحوالي 40% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم أجهزة الحاسوب الأداء أعمالها اليومية تستخدم أجهزة/ برامج الجدار الناري Firewall، الشكل (21.3).

شكل 3. 21: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية حسب الإجراءات المتخذة للحماية من القرصنة وقطاع العمل، 2010



وبتفصيل أكبر عن الإجراءات المتخذة من قبل منشآت القطاع الخاص التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية وتتخذ اجراءات لحماية أجهزتها ومعلوماتها من القرصنة، تبين أن جميع المنشآت التي تعمل في أنشطة (الاستخراجية، والكهرباء والغاز والماء، والوساطة المالية) تستخدم البرامج المضادة للفيروسات Anti-virus، في حين أن حوالي 97% من منشآت الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية تستخدم نفس البرامج، وتستخدم 80% من المنشآت التي تعمل في الكهرباء والغاز والماء، وحوالي 67% من منشآت النقل والتخزين والإتصالات أجهزة/ برامج الجدار الناري Firewall، الجدول (10.3).

جدول 3. 10: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية حسب الإجراءات المتخذة للحماية من القرصنة والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

		أجهزة/ برامج	البرامج المضادة	
المجموع	أخرى	الجدار الناري	للفيروسات	النشاط الإقتصادي الرئيسي
		Firewall	Anti-virus	
40	0.0	50.0	100.0	استخراجية
9922	0.1	41.0	90.1	صناعة تحويلية
5	0.0	80.0	100.0	كهرباء وغاز وماء
865	0.0	35.1	70.2	إنشاءات
16182	0.4	37.5	84.0	تحارة الجملة والتجزئة
3169	2.0	31.9	84.5	الفنادق والمطاعم
949	6.3	62.5	97.3	النقل والتخزين والإتصالات
357	8.0	67.3	100.0	الوساطة المالية
4788	1.8	55.1	96.9	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة
				المشاريع التجارية
1375	1.2	20.3	62.0	الصحة والعمل الاجتماعي
930	0.4	19.0	85.3	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية
930	0.4	19.0	83.3	والشخصية الأخرى
38581	0.9	39.9	86.6	المجموع

وأما عن السبب/ الأسباب وراء عدم استخدام المنشآت لخدمة الإنترنت، فقد أوضحت جميع منشآت القطاع العام التي لا تستخدم خدمة الإنترنت أنما لا تستخدمه بسبب عدم الحاجة له بالمقارنة مع 98% من منشآت القطاع الخاص، وكانت الكلفة العالية وعدم الثقة بالأمان نتيجة لاستخدام الإنترنت سبباً لحوالي 7% من منشآت القطاع الخاص، بينما لم تؤمن 5% من المنشآت الخاصة بأهمية استخدامه، الشكل (22.3).

شكل 3. 22: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي لا تستخدم الإنترنت حسب سبب عدم الاستخدام وقطاع العمل، 2010



وبتوضيح أكبر لأسباب عدم استخدام الإنترنت على نطاق النشاط الإقتصادي الرئيسي للقطاع الخاص، فقد بينت النتائج أن 1.3% من المنشآت التي تعمل في نشاط الصحة والعمل الاجتماعي كان سبب عدم استخدامها للإنترنت التكلفة العالية للأجهزة اللازمة (Hardware) للاتصال بالإنترنت، وكان ارتفاع تكلفة خدمة الإنترنت سبباً لحوالي 11% من تلك المنشآت. وتشير النتائج إلى أن حوالي 10% من المنشآت التي تعمل في الصناعات التحويلية لم تستخدم الإنترنت بسبب عدم معرفة الموظفين في كيفية استخدام الإنترنت، وأن حوالي 30% من المنشآت التي تعمل في تجارة الجملة والتحزئة لا تستخدمه بسبب عدم الثقة بسرعة وكفاءة خدمة الإنترنت المقدمة من قبل المزودين، ولم تؤمن حوالي 12% من منشآت الصناعات التحويلية بأهمية استخدام الإنترنت، بيد أن جميع المنشآت التي تعمل في نشاط النقل والتخزين والإتصالات والمنشآت التي تعمل في الأنشطة العقارية والايجارية وتلك العاملة في الأنشطة الخدمية والمجتمعية لا يوجد احتياج لاستخدام الإنترنت لأداء أعمالها اليومية، وليس هناك ثقة بالأمان نتيجة استخدام الإنترنت لحوالي 27% من المنشآت التي تعمل في الصحة والعمل الاجتماعي، الجدول نتيجة استخدام الإنترنت لحوالي 27% من المنشآت التي تعمل في الصحة والعمل الاجتماعي، الجدول

جدول 3. 11: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي لا تستخدم الإنترنت حسب سبب عدم الاستخدام والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

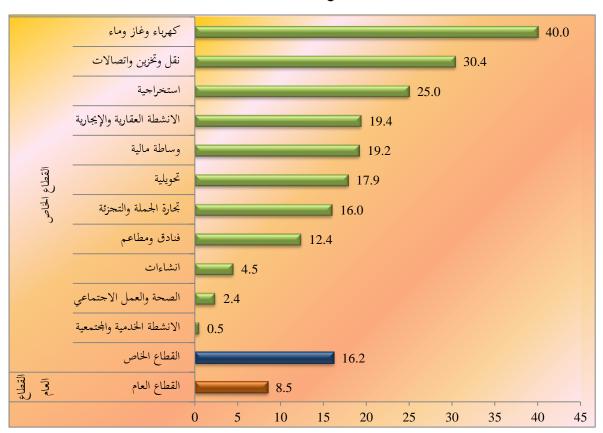
المجموع	عدم الثقة بالأمان نتيجة استخدام الإنترنت	لا يوجد احتياج لاستخدام الإنترنت في المنشأة لأداء الأعمال اليومية	لا تؤمن المنشأة بأهمية استخدام الإنترنت	عدم الثقة بسرعة وكفاءة خدمة الإنترنت المقدمة من قبل المزودين	عدم معرفة الموظفين في كيفية استخدام الإنترنت	تكلفة خدمة الإنترنت عالية	تكلفة الأجهزة اللازمة (Hardware) للاتصال بالإنترنت عالية	النشاط الإقتصادي الرئيسي
619	6.9	77.6	12.2	0.0	10.0	5.3	0.9	صناعة تحويلية
248	0.0	92.6	3.7	0.0	0.0	3.7	0.0	إنشاءات
1837	3.3	97.5	4.1	3.3	6.1	6.1	0.0	تحارة الجملة والتجزئة
442	9.7	88.8	9.7	0.0	0.0	11.2	0.0	الفنادق والمطاعم
4	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	النقل والتخزين والإتصالات
134	0.0	100.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
505	27.4	64.6	0.2	0.0	0.0	10.8	1.3	الصحة والعمل الاجتماعي
118	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية والشخصية الأخرى
3907	7.3	89.0	5.2	1.5	4.6	6.6	0.3	المجموع

37

4.3 استخدام التجارة الإلكترونية

أظهرت نتائج المسح أن 8.5% من منشآت القطاع العام التي تستخدم الإنترنت تستخدم خدمة التجارة الالكترونية، مقابل 16.2% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم خدمة الإنترنت. أما النتائج على مستوى الأنشطة الإقتصادية في القطاع الخاص فقد احتلت المنشآت التي تعمل في الكهرباء والماء والغاز المرتبة الأولى بنسبة بلغت حوالي 40%، وجاء في المرتبة الثانية المنشآت التي تعمل في النقل والتخزين والإتصالات بنسبة بلغت حوالي 30%، أما بالنسبة للمنشآت التي تعمل في الأنشطة الخدمية والمجتمعية فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت 5.5%، الشكل (23.3).

شكل 3. 23: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم التجارة الالكترونية في عمليات البيع والشراء داخلها حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي، 2010



وعند البحث في الأسباب التي أدت إلى عدم استخدام التجارة الالكترونية، أظهرت النتائج بأن أبرز أسباب عدم استخدام التجارة الالكترونية في القطاعين العام والخاص من المنشآت التي لا تستخدم التجارة الالكترونية كان عدم ايمان المنشآت بأهمية التجارة الالكترونية إذ بلغت النسب (43.2% وعند دراسة تلك الاسباب في منشآت القطاع الخاص حسب الأنشطة الإقتصادية، يتضح أن سبب عدم الشعور بالأمان والخوف من تسريب المعلومات هو الأكثر

شيوعاً إذ بلغت نسبته 74.8% في المنشآت ذات الأنشطة الخدمية والمجتمعية و73.5% في منشآت نشاط الإنشاءات، كما يوضح الجدول(12.3).

جدول 3. 12: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي لا تستخدم التجارة الإلكترونية في عمليات البيع والشراء حسب السبب وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

العدد الكلي	عدم توفر أنظمة نقل ومتابعة كفؤة مكملة للتجارة الإلكترونية	وجود صعوبة في ربط وتهيئة الأنظمة الحالية في المنشأة	لا تؤمن المنشأة بأهمية التجارة الالكترونية في البيع والشراء	عدم توفر امكانية للدفع الالكتروني بشكل آمن	عدم معرفة الموظفين في كيفية التعامل الالكتروني	ضعف الثقة بالقدرة على تلبية حاجات المنشأة في البيع والشراء	عدم الشعور بالأمان والخوف من تسريب معلومات خاصة	عدم معرفة المنشأة بماهية التجارة الإلكترونية	قطاع العمل والنشاط الرئيسي
37	24.3	29.7	43.2	24.3	5.4	8.1	18.9	2.7	القطاع العام
9061	13.5	10.8	37.5	28.0	11.6	32.0	29.1	6.2	القطاع الخاص
								خاص	النشاط الإقتصادي الرئيسي للقطاع ال
1715	14.0	19.9	26.1	25.4	17.1	27.5	28.7	5.3	صناعات تحويلية
313	0.0	0.0	20.6	64.7	0.0	67.6	73.5	0.0	إنشاءات
3939	17.8	7.1	32.6	36.9	13.2	37.7	36.5	9.0	تحارة الجملة والتجزئة
796	12.5	16.2	24.1	6.2	11.6	34.0	13.3	0.0	الفنادق والمطاعم
251	5.7	12.0	43.7	25.5	8.0	16.4	17.5	0.0	النقل والتخزين والإتصالات
144	13.5	3.9	54.3	9.3	1.6	21.6	22.4	0.0	الوساطة المالية
1527	9.0	11.3	60.2	18.4	4.2	22.5	15.0	6.1	الأنشطة العقارية والإيجارية
297	2.6	7.9	86.5	0.8	7.4	2.2	0.4	5.7	الصحة والعمل الاجتماعي
80	11.9	0.0	60.1	46.8	46.8	51.7	74.8	11.2	الأنشطة الخدمية والمحتمعية

39		

كما أظهرت النتائج بأن منشآت القطاع العام التي تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني تستقبل طلبات المبيعات عبر الانترنت بنسبة بلغت حوالي 36%، واستخدم حوالي 18% منها وسائل الدفع الإلكتروني، فقد من أجل المبيعات. أما فيما يتعلق بمنشآت القطاع الخاص التي تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني، فقد بلغت النسبة حوالي 64% لاستقبال طلبات المبيعات عبر الانترنت، واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني للمبيعات بنسبة بلغت حوالي 29%، وفيما يتعلق بإرسال طلبات الشراء بالنسبة لمنشآت القطاع العام التي تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني، فقد بلغت النسبة حوالي 64%، أما استخدام وسائل الدفع للمشتريات، فقد بلغت حوالي 18%. أما منشآت القطاع الخاص التي تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني، فقد بلغت نسبة استخدام الانترنت لإرسال طلبات الشراء حوالي 67%، وبالنسبة لاستخدام وسائل الدفع وسائل الدفع للمشتريات بلغت حوالي 18%، أما النتائج على مستوى الأنشطة الإقتصادية في القطاع الخاص فقد كانت جميع المنشآت التي تعمل في الصناعات الاستخدام الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن جميعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن جميعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن جميعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن جميعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن جميعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن جميعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن جميعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن عبيعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن عبيعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن عبيعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن عبيعها تستخدم الإنترنت في إرسال طلبات المبيعات عبر الانترنت، كما وأن عبيعها تستخدم الإنترنت في المبيعات عبر الانترنت المبيعات عبر الانترنت المبيعات عبر الانترنت المبيعات عبر الانترنت التي عبيعات المبيعات عبر الانترنت المبيعات المبيعات المبيعات المبيعات عبر الانترنت المبيعات المبيعات المبيعات المبيعات المبيعات المبيعات المبيعات المبيع

جدول 3. 13: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستقبل طلبات المبيعات، تستخدم وسائل الدفع الالكتروني، إرسال طلبات الشراء، وتستخدم وسائل وطرق الدفع الالكتروني لدفع أثمان المشتريات، حسب قطاع العمل والنشاط الرئيسي، 2010

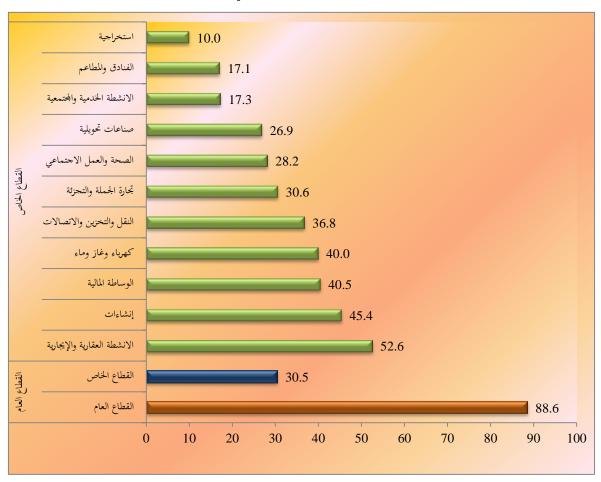
العدد الكلي للمنشآت التي تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني	تستخدم وسائل الدفع الالكتروني لدفع أثمان المشتريات	تستخدم الأنترنت في أرسال طلبات الشراء	تستخدم وسائل الدفع الالكتروني للمبيعات	تستقبل طلبات المبيعات عبر الأنترنت	قطاع العمل والنشاط الرئيسي						
11	18.2	63.6	18.2	36.4	القطاع العام						
5617	31.4	66.6	28.9	64.1	القطاع الخاص						
	النشاط الإقتصادي الرئيسي للقطاع الخاص										
10	0.0	100.0	0.0	100.0	استخراجية						
1662	26.1	75.7	36.4	79.8	صناعات تحويلية						
2	50.0	50.0	0.0	50.0	كهرباء وغاز وماء						
28	33.3	66.7	0.0	0.0	إنشاءات						
2294	27.6	69.1	18.4	64.1	تحارة الجملة والتجزئة						
338	36.3	58.9	52.1	68.7	الفنادق والمطاعم						
287	26.8	39.9	36.1	55.3	النقل والتخزين والإتصالات						
69	33.5	40.0	27.8	60.3	الوساطة المالية						
903	48.8	56.1	32.9	39.4	الأنشطة العقارية والإيجارية						
21	88.0	88.0	12.0	12.0	الصحة والعمل الاجتماعي						
4	100.0	100.0	0.0	0.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية						

40

5.3 الحكومة الالكترونية

بينت النتائج أن حوالي 89% من منشآت القطاع العام تتعامل مع بوابة الحكومة الإلكترونية، بينما كانت النسبة لمنشآت القطاع الخاص حوالي 31%. وفيما يخص منشآت القطاع الخاص حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي فقد بينت النتائج أن النسبة الأكبر من المنشآت التي تتعامل مع بوابة الحكومة الإلكترونية كانت في قطاع الأنشطة العقارية والإيجارية بنسبة بلغت حوالي 53%، تلاها المنشآت التي تعمل في قطاع الإنشاءات بنسبة بلغت حوالي 45%، الشكل (24.3).

شكل 3. 24: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم بوابة الحكومة الأردنية، حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



وعند دراسة قنوات التواصل التي ترغب المنشأة باستخدامها للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية، تبين أن الإنترنت جاءت في مقدمة هذه القنوات بنسبة بلغت حوالي 94% لكلا المنشآت العاملة في القطاع العام والقطاع الخاص والتي لديها معلومات عن خدمات الحكومة الإلكترونية، وفيما يخص منشآت القطاع الخاص حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، فقد بينت النتائج أن جميع المنشآت

ذات الأنشطة الاستخراجية والكهرباء والغاز والماء والأنشطة الخدمية والمحتمعية، ترغب باستخدام الإنترنت أيضاً للحصول على خدمة الحكومة الإلكترونية، الجدول (14.3).

جدول 3. 14: النسبة المئوية لقنوات التواصل التي ترغب المنشآت الإقتصادية باستخدامها للحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

العدد الكلي للمنشآت التي لديها معلومات عن الحكومة الإلكترونية	من خلال شباك استعلام واحد لدى المنشأة الحكومية	مراكز الاستعلام المتوفرة في الأماكن العامة	الفاكس	البريد	الهاتف النقال أو الثابت IVR	الهاتف النقال أو الثابت/ الاتصال بمركز الخدمة	الرسائل القصيرة أو تصفح الإنترنت باستخدام الخلوي	الإنترنت	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
124	13.7	9.7	26.6	32.3	12.9	21.0	50.8	93.5	القطاع العام
21662	2.4	1.4	14.7	14.9	5.4	13.9	24.8	93.6	القطاع الخاص
								طاع الخاص	النشاط الإقتصادي الرئيسي للق
20	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	استخراجية
5696	1.3	0.9	11.9	12.9	4.3	11.0	23.8	93.9	صناعات تحويلية
4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	كهرباء وغاز وماء
533	0.0	1.7	13.8	17.2	8.6	12.1	22.4	96.6	إنشاءات
8524	1.6	1.0	15.5	17.5	6.2	11.4	27.0	95.8	تحارة الجملة والتجزئة
1610	3.5	0.4	16.2	13.6	3.9	17.6	29.1	80.5	الفنادق والمطاعم
586	5.0	3.9	16.1	7.3	2.2	10.0	30.7	93.7	النقل والتخزين والإتصالات
262	2.1	1.2	21.5	28.9	4.2	23.0	11.1	98.8	الوساطة المالية
3481	5.8	3.5	18.9	13.5	7.5	20.2	16.1	91.7	الأنشطة العقارية والإيجارية
719	2.3	0.3	0.5	7.0	0.0	33.3	39.3	97.3	الصحة والعمل الاجتماعي
225	0.0	3.5	20.2	26.7	3.5	5.2	31.9	100.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية

وأظهرت نتائج المسح أيضاً أن الفائدة من استخدام الحكومة الإلكترونية تكمن في توفير الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة بنسبة بلغت حوالي 93% لمنشآت القطاع العام التي تعاملت مع بوابة الحكومة الإلكترونية، مقابل ما نسبته حوالي 99% من منشآت القطاع الخاص التي تعاملت مع بوابة الحكومة الإلكترونية، وقد جاءت فائدة توفير الكلفة في المرتبة الثانية في كلا القطاعين، في حين كانت فائدة توفير الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة لجميع منشآت القطاع الخاص حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، باستثناء المنشآت التي تعمل في تجارة الجملة والتجزئة بنسبة بلغت 99.6%، والوساطة المالية بنسبة بلغت 98.4%، والصناعات التحويلية بنسبة بلغت 98.8%، الجدول (15.3).

جدول 3. 15: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب الفائدة من استخدام الحكومة الإلكترونية حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

العدد الكلي للمنشآت التي تعاملت مع بوابة الحكومة الالكترونية	أخرى	توفير الكلفة	توفير الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
116	12.1	75.0	93.1	القطاع العام
14187	2.5	77.4	99.4	القطاع الخاص
			خاص	النشاط الإقتصادي الرئيسي للقطاع ال
10	0.0	100.0	100.0	استخراجية
3409	3.8	87.2	98.3	صناعات تحويلية
2	0.0	0.0	100.0	كهرباء وغاز وماء
405	2.3	86.4	100.0	إنشاءات
5897	2.4	76.4	99.6	تجارة الجملة والتجزئة
846	1.6	85.9	100.0	الفنادق والمطاعم
397	2.9	67.1	100.0	النقل والتخزين والإتصالات
144	2.3	81.1	98.4	الوساطة المالية
2548	2.0	66.8	100.0	الأنشطة العقارية والإيجارية
432	0.3	63.5	100.0	الصحة والعمل الاجتماعي
98	0.0	53.6	100.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية

6.3 تقييم المنشآت لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنفاق عليها

وعند تقييم المنشآت حسب استخدامها للتكنولوجيا، يلاحظ أن حوالي 61% من منشآت القطاع العام وحوالي 37% من منشآت القطاع الخاص تستخدم التكنولوجيا بشكل كثيف، وحوالي 35% من منشآت القطاع العام وحوالي 53% من منشآت القطاع الخاص تستخدم التكنولوجيا بشكل متوسط، في حين أن حوالي 10% من القطاع الخاص وحوالي 4% من القطاع العام تستخدم التكنولوجيا بشكل ضئيل في منشآتها، الشكل (25.3).

شكل 3. 25: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تمتلك أجهزة الحاسوب وتستخدمها لأداء أعمالها اليومية حسب استخدامها للتكنولوجيا وقطاع العمل، 2010



وعند تقييم منشآت القطاع الخاص حسب نشاطها الإقتصادي من حيث استخدامها للتكنولوجيا، اعتبرت 49.8% من المنشآت ذات الأنشطة الخدمية والمجتمعية والإجتماعية والشخصية الأخرى أن استخدامها للتكنولوجيا كان ضئيلاً، و22% من المنشآت ذات نشاط الفنادق والمطاعم أن استخدامها للتكنولوجيا ضئيل، أما 75% من المنشآت الاستخراجية وحوالي 75.3% من الإنشاءات فتعتبر استخدامها للتكنولوجيا متوسطاً، في حين أن 80% من المنشآت ذات أنشطة الكهرباء والغاز والماء وحوالي 75.8% من منشآت الوساطة المالية تعتبر أن استخدامها للتكنولوجيا كثيف، الجدول (16.3).

جدول 3. 16: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تمتلك أجهزة الحاسوب وتستخدمها لأداء أعمالها اليومية حسب استخدامها للتكنولوجيا والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	كثيف	متوسط	ضئيل	النشاط الإقتصادي الرئيسي
40	25.0	75.0	0.0	استخراجية
10709	28.4	61.5	10.4	صناعة تحويلية
5	80.0	20.0	0.0	كهرباء وغاز وماء
883	16.9	75.3	7.9	إنشاءات
17055	37.9	53.7	8.3	تحارة الجملة والتجزئة
3397	18.0	60.0	22.0	الفنادق والمطاعم
962	57.6	37.4	5.0	النقل والتخزين والإتصالات
357	77.7	21.9	0.3	الوساطة المالية
4836	66.2	29.3	4.5	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
1377	15.0	69.5	15.4	الصحة والعمل الاجتماعي
930	34.0	16.2	49.8	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية والشخصية الأخرى
40550	36.7	52.9	10.4	المجموع

وعند السؤال عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عمل المنشأة، اتضح أن جميع المنشآت في القطاع العام اعتقدت أن تكنولوجيا المعلومات قد أثر ايجابياً على عملها، في حين أن 96.2% من منشآت القطاع الخاص كان لها نفس الاعتقاد، وبتمعن أكثر في منشآت القطاع الخاص حسب أنشطتها تبين أن جميع المنشآت ذات الأنشطة (الاستخراجية، والكهرباء والغاز والماء، والإنشاءات) تعتقد أن التأثير كان ايجابياً من ناحية توفير الوقت اللازم لإجراء العمليات، كما واعتقدت جميع المنشآت ذات الأنشطة (الاستخراجية، والكهرباء والغاز والماء) أن التأثير كان ايجابياً من ناحية تحسين كفاءة الانتاج، الجدول (17.3).

جدول 3. 17: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص المتأثرة ايجابياً باستخدام التكنولوجيا حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

أخرى المجموع	تحسين كفاءة	توفير الوقت الازم	النشاط الإقتصادي	
المجموع	اعری	الانتاج	لإجراء العمليات	الرئيسي
40	25.0	100.0	100.0	استخراجية
10709	1.8	89.3	98.5	صناعة تحويلية
5	0.0	100.0	100.0	كهرباء وغاز وماء
883	1.1	91.4	100.0	إنشاءات
17055	3.7	88.8	96.7	تحارة الجملة والتجزئة
3397	2.4	88.4	93.7	الفنادق والمطاعم
962	4.0	86.7	95.1	النقل والتخزين والإتصالات
357	9.2	94.0	99.7	الوساطة المالية
4836	0.4	90.4	95.6	الأنشطة العقارية والايجارية
1377	4.9	93.4	88.5	الصحة والعمل الاجتماعي
930	2.3	94.8	96.1	الأنشطة الخدمية والمحتمعية
40550	2.8	89.4	96.5	المجموع

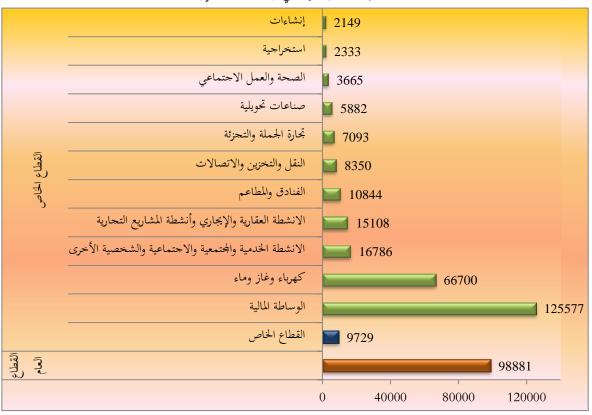
كما وأن جميع المنشآت في القطاع العام ترى أنه لا يوجد تأثير سلبي لاستخدام التكنولوجيا، إلا أن 0.2% من منشآت القطاع الخاص تعتقد بوجود تأثير سلبي من استخدامها، حيث اعتقدت جميع المنشآت ذات الأنشطة (الإنشاءات، والصحة والعمل الاجتماعي) والمتأثرة سلبياً بإستخدام التكنولوجيا أن التأثير كان سلبياً من ناحية حدوث الأعطال، كما واعتقدت جميع المنشآت ذات أنشطة الفنادق والمطاعم والمتأثرة سلبياً بإستخدام التكنولوجيا أن التأثير كان سلبياً من ناحية عدم كفاءة المستخدمين، الجدول (18.3).

جدول 3. 18: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص المتأثرة سلبياً باستخدام التكنولوجيا حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	أخرى	عدم كفاءة المستخدمين	عدم تحديث الأجهزة	حدوث أعطال	النشاط الإقتصادي الرئيسي
16	100.0	0.0	0.0	0.0	صناعة تحويلية
9	0.0	0.0	0.0	100.0	إنشاءات
50	0.0	100.0	13.5	13.5	الفنادق والمطاعم
1	100.0	0.0	0.0	100.0	الصحة والعمل الاجتماعي
76	22.2	65.6	8.8	22.6	المجموع

وعند دراسة ما تنفقه المنشآت على تكنولوجيا المعلومات (أجهزة، برامج، خدمات الصيانة)، تبين أن متوسط ما ينفقه القطاع العام سنوياً على تكنولوجيا المعلومات 98881 ديناراً أردنياً، ومتوسط ما ينفقه القطاع الخاص 9729 ديناراً. وعند دراسة منشآت القطاع الخاص تحديداً حسب نشاطها الإقتصادي، فقد جاءت منشآت الوساطة المالية في المرتبة الأولى من حيث الإنفاق بمتوسط بلغ 125577 ديناراً أردنياً سنوياً، وجاء في المرتبة الثانية من حيث الإنفاق منشآت الكهرباء والغاز والماء بمتوسط بلغ 66700 ديناراً سنوياً، أما الإنشاءات فكانت الأقل إنفاقاً بمتوسط بلغ 2149 ديناراً سنوياً، الشكل (26.3).

شكل 3. 26: متوسط مصاريف المنشآت الإقتصادية السنوية على تكنولوجيا المعلومات حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي (بالدينار الأردني)، 2010



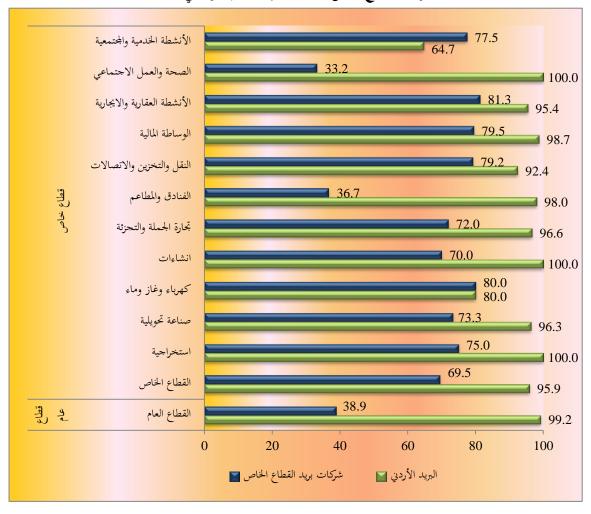
4. الخدمات البريدية

أظهرت النتائج أن منشآت القطاع العام الأكثر تعاملاً ومراجعة لمكتب البريد الأردني على مستوى المملكة (99.2%)، بينما منشآت القطاع الخاص كانت الأقل تعاملاً وبنسبة بلغت 95.9%.

وبالنظر إلى أنشطة منشآت القطاع الخاص التي تستخدم البريد الأردني، يلاحظ أن كل من المنشآت ذات الأنشطة (الاستخراجية، الإنشاءات، والصحة والعمل الإجتماعي) حازت على نسبة 100%. أما المنشآت ذات الأنشطة الخدمية والمجتمعية فقد جاء تعاملها مع البريد الأردني متدنٍ جداً مقارنةً بباقي المنشآت إذ بلغت نسبتها حوالي 65%.

أما المنشآت التي تتعامل مع شركات بريد القطاع الخاص، فقد كانت أعلى نسبة تعامل من قبل المنشآت التي تعمل في قطاع العقارات والإيجارات إذ بلغت نسبتها حوالي 81%، وجاءت ثانياً المنشآت التي تعمل في نشاط الكهرباء والغاز والماء بما نسبته 80%، وجاءت أخيراً المنشآت التي تعمل في قطاع الصحة والعمل الإجتماعي بما نسبته حوالي 33%، الشكل (1.4).

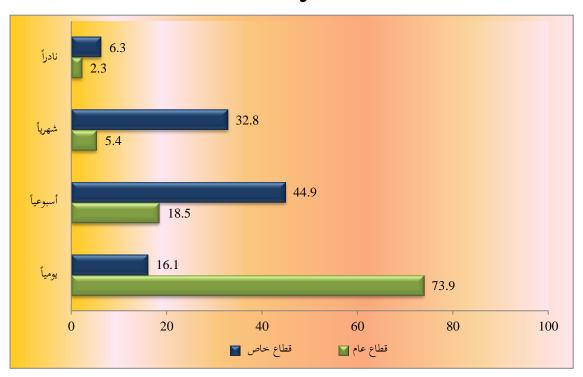
شكل 4. 1: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تتعامل مع الخدمات البريدية حسب نوع شركة الخدمات المؤينة وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



أما حسب تكرار مراجعة المنشآت لمكتب البريد الأردي، فقد أظهرت النتائج أن منشآت القطاع العام تراجع مكتب البريد الأردي بشكل يومي وبنسبة بلغت حوالي 74%، وهذا يدل على مدى التعامل الكبير والمستمر بين هذه المنشآت والبريد الأردي، مقارنةً بمنشآت القطاع الخاص التي كانت نسبة المراجعة اليومية للبريد الأردي أقل بكثير إذ بلغت حوالي 16%.

ومن الملاحظ أيضاً زيادة نسبة منشآت القطاع الخاص عن منشآت القطاع العام التي تتعامل مع البريد الأردين كلما زادت فترة المباعدة بين الزيارة والأخرى، فهنالك حوالي 45% من منشآت القطاع الخاص تتعامل مع البريد الأردين بشكل أسبوعي، مقابل حوالي 19% من منشآت القطاع العام، و32.8% من منشآت القطاع الخاص تتعامل مع البريد الأردين بشكل شهري، مقابل 5.4% فقط من منشآت القطاع العام، الشكل (2.4).

شكل 4. 2: التوزيع النسبي لمدى تكرار مراجعة المنشآت الإقتصادية لمكتب البريد الأردني حسب قطاع العمل، 2010



أما على مستوى الأنشطة الإقتصادية في القطاع الخاص، فقد بينت النتائج أن المنشآت العاملة في قطاع الكهرباء والغاز والماء كانت الأكثر مراجعة لمكتب البريد الأردني بشكل يومي وبنسبة بلغت 50%، في حين كانت الأكثر مراجعة بشكل أسبوعي المنشآت التي تعمل في القطاعات الخدمية والمجتمعية بما نسبته حوالي 67%، الجدول (1.4).

جدول 4. 1: التوزيع النسبي لمدى تكرار مراجعة منشآت القطاع الخاص لمكتب البريد الأردني حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	نادراً	شهرياً	أسبوعياً	يومياً	النشاط الإقتصادي الرئيسي
40	0.0	50.0	25.0	25.0	استخراجية
9543	7.0	29.3	48.6	15.0	صناعة تحويلية
4	25.0	0.0	25.0	50.0	كهرباء وغاز وماء
644	7.1	68.6	14.3	10.0	انشاءات
15139	4.1	36.1	44.5	15.3	تحارة الجملة والتحزئة
3149	12.2	39.3	35.5	13.0	الفنادق والمطاعم
884	8.3	22.6	43.4	25.7	النقل والتخزين والإتصالات
338	8.1	12.9	37.0	42.0	الوساطة المالية
4211	8.4	25.2	45.0	21.4	الأنشطة العقارية والايجارية
1205	2.1	27.5	54.9	15.5	الصحة والعمل الإجتماعي
484	8.7	19.1	67.4	4.8	الأنشطة الخدمية والمجتمعية
35641	6.3	32.8	44.9	16.0	القطاع الخاص

وبدراسة مراجعة المنشآت لمكاتب البريد الخاصة، فقد أظهرت النتائج أن منشآت القطاع العام تراجع مكتب البريد الخاص بشكل يومي وبنسبة بلغت حوالي 35%، وهذا يدل أيضاً على مدى التعامل الكبير والمستمر بين هذه المنشآت والبريد الخاص، مقارنةً بمنشآت القطاع الخاص فقد كانت نسبة المراجعة اليومية لمكتب البريد الخاص أقل بكثير إذ بلغت حوالي 18%.

وبينت النتائج أيضاً أن مراجعة منشآت القطاع الخاص لمكتب البريد الخاص جاء تكرار مراجعتها الأسبوعية مرتفعة بنسبة بلغت حوالي 35% مقارنة بمنشآت القطاع العام حيث بلغت النسبة حوالي 22%. وكذلك الحال بالنسبة للمراجعة الشهرية فقد كانت منشآت القطاع الخاص تكرار مراجعتها للبريد الخاص أكثر من القطاع العام، الشكل (3.4).

شكل 4. 3: التوزيع النسبي لمدى تكرار مراجعة المنشآت الإقتصادية لمكتب البريد الخاص حسب قطاع العمل، 2010



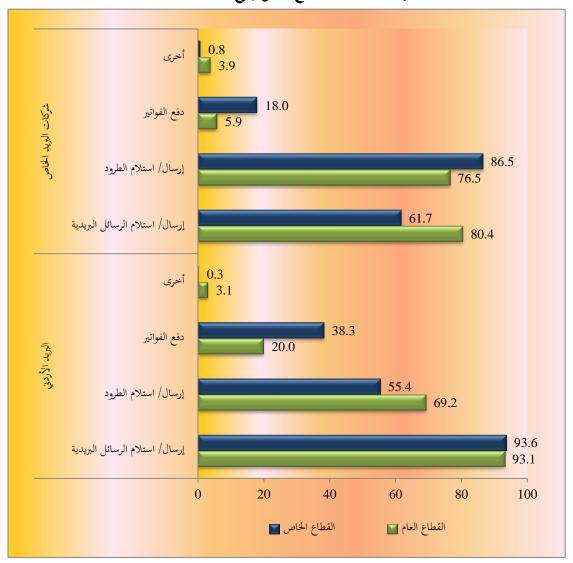
أما على مستوى الأنشطة الإقتصادية في القطاع الخاص، فقد بينت النتائج أن المنشآت العاملة في الصناعات الاستخراجية كانت الأكثر مراجعة بشكل يومي للبريد الخاص وبنسبة بلغت حوالي 67%، في حين كانت الأكثر مراجعة بشكل أسبوعي المنشآت العاملة في نشاط الصحة والعمل الإجتماعي بما نسبته حوالي 58%. أما المراجعة الشهرية فقد كانت الأكثر مراجعة للبريد الخاص كل من المنشآت العاملة في نشاط (الصناعة التحويلية وتجارة الجملة والتجزئة) وبنسبة بلغت حوالي 33% لكل منهما، الجدول (2.4).

جدول 4. 2: التوزيع النسبي لمدى تكرار مراجعة منشآت القطاع الخاص لمكتب البريد الخاص حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	نادراً	شهرياً	أسبوعياً	يومياً	النشاط الإقتصادي الرئيسي
30	0.0	0.0	33.3	66.7	استخراجية
7265	18.2	32.8	34.7	14.3	صناعة تحويلية
4	25.0	25.0	25.0	25.0	كهرباء وغاز وماء
451	69.4	12.3	10.2	8.2	انشاءات
11282	10.3	32.7	36.7	20.4	تحارة الجملة والتجزئة
1178	27.5	30.0	24.4	18.0	الفنادق والمطاعم
757	7.8	16.7	29.5	46.0	النقل والتخزين والإتصالات
272	17.0	6.8	32.9	43.3	الوساطة المالية
3590	21.1	29.6	35.6	13.7	الأنشطة العقارية والايجارية
400	9.9	15.1	58.1	16.8	الصحة والعمل الإجتماعي
579	55.7	16.2	28.0	0.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية
25809	16.8	30.4	34.8	17.9	القطاع الخاص

أما الخدمات البريدية التي تستخدمها المنشآت عند مراجعتها لكل من شركة البريد الأردين وشركات البريد الخاص، فقد بينت النتائج أن القطاع الخاص كان أكثر استخداماته لمكتب البريد الأردين لخدمة إرسال واستلام الرسائل البريدية بنسبة بلغت حوالي 94%، في حين بلغت نسبة منشآت القطاع العام حوالي 93%. أما استخدام المنشآت لشركات البريد الخاص لخدمة إرسال واستلام الطرود فقد كانت نسبة منشآت القطاع الخاص الأكثر استخداماً لهذه الخدمة بنسبة بلغت حوالي 87%، مقارنة بحوالي 4.4% لمنشآت القطاع العام، الشكل (4.4).

شكل 4. 4: النسبة المئوية لخدمات البريد الأردني وشركات البريد الخاص التي تستخدمها المنشآت الإقتصادية حسب قطاع العمل ونوع الخدمة، 2010



كما وأظهرت النتائج بأن المتوسط العام للمصاريف الشهرية المدفوعة من قبل المنشآت الإقتصادية على الخدمات البريدية المحلية قد بلغ 50 ديناراً وبلغ 111 ديناراً لخدمات البريد الدولية. وبينت النتائج أيضاً أن متوسط المصاريف الشهرية للقطاع العام على حدمات البريد المحلية كانت الأعلى، مقارنةً بالقطاع الخاص إذ بلغ المتوسط 356 ديناراً و49 ديناراً على التوالي. أما متوسط المصاريف على الخدمات البريدية الدولية فقد كانت الأعلى في القطاع الخاص بمتوسط بلغ 111 ديناراً، مقارنةً مع 62 دينار لمنشآت القطاع العام.

أما عند توزيع منشآت القطاع الخاص حسب نشاطها الإقتصادي، فقد بينت النتائج أن المنشآت العاملة في الوساطة المالية كانت في المرتبة الأولى من حيث المصاريف الشهرية المدفوعة من قبلها على الخدمات البريدية سواء كانت الخدمات محلية أو دولية وبمتوسطات بلغت 774 و392 دينار على التوالي، الجدول (3.4).

جدول 4. 3: متوسط المصاريف الشهرية المدفوعة من قبل المنشآت الإقتصادية على الخدمات البريدية المحلية والدولية حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي (بالدينار الأردني)، 2010

خدمات البريد الدولية	خدمات البريد المحلى	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي
البريد الدولية	حدمات البريد المعملي	الرئيسي
		قطاع العمل
62	356	قطاع عام
111	49	قطاع خاص
		النشاط الإقتصادي للقطاع الخاص
65	8	استخراجية
118	43	صناعة تحويلية
44	114	كهرباء وغاز وماء
32	21	انشاءات
100	37	تحارة الجملة والتجزئة
37	32	الفنادق والمطاعم
215	129	النقل والتخزين والإتصالات
392	774	الوساطة المالية
234	77	الأنشطة العقارية والايجارية
12	27	الصحة والعمل الإجتماعي
19	28	الأنشطة الخدمية والمحتمعية
111	50	المتوسط العام

5.البحث والتطوير

بينت نتائج المسح أن حوالي 83% من منشآت القطاع العام تشجع على البحث والتطوير، بينما كانت النسبة لمنشآت القطاع الخاص حوالي 53%. وفيما يخص منشآت القطاع الخاص حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، فقد بينت النتائج أن النسبة الأكبر من المنشآت التي تشجع على البحث والتطوير كانت في قطاع الكهرباء والماء والغاز بنسبة بلغت 80%، تلاه المنشآت التي تعمل في قطاع الوساطة المالية بنسبة بلغت حوالي 70%، وفي المرتبة الأخيرة جاءت المنشآت التي تعمل في قطاع الصناعات الاستخراجية بنسبة بلغت 20%، الشكل (1.5).

شكل 5. 1: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تشجع على البحث والتطوير حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



كما وبينت النتائج أن حوالي 53% من منشآت القطاع العام التي تشجع على البحث والتطوير تقدم حوافر مختلفة للعاملين في البحث والتطوير وترعى ابتكاراتهم، وتقوم أيضاً بتدريب وتأهيل العاملين بالجال البحثي بنسبة بلغت 78%، بينما كانت النسبة لمنشآت القطاع الخاص التي تشجع على البحث والتطوير حوالي 71%، وذلك من خلال تدريب وتأهيل الكوادر في البحث والتطوير. وفيما يخص منشآت القطاع الخاص التي تشجع على البحث والتطوير حسب النشاط الإقتصادي الرئيسي، فقد بينت النتائج أن جميع المنشآت العاملة في الأنشطة الاستخراجية وتلك العاملة في الكهرباء والماء والغاز تشجع البحث والتطوير من خلال تدريب الكوادر وتأهيلها، ومن ناحية أخرى فإن حوالي نصف المنشآت العاملة في الإنشاءات ونصف المنشآت العاملة في تجارة الجملة والتحزئة تشجع البحث والتطوير من خلال تقديم الجوافز ورعاية الابتكارات، الجلدول (1.5).

جدول 5. 1: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تشجع على البحث والتطوير حسب وسائل التشجيع وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

العدد الكلي للمنشآت التي تشجع البحث والتطوير	أخرى	تدريب وتأهيل الكوادر	التعاون مع مراكز البحوث والجامعات	تقديم الحوافز ورعاية الابتكارات	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
109	3.7	78.0	32.1	53.3	القطاع العام
24824	2.4	70.6	29.6	52.2	القطاع الخاص
				ع الخاص	النشاط الإقتصادي الرئيسي للقطاع
20	0.0	100.0	50.0	50.0	استخراجية
6919	1.4	76.4	31.7	41.7	صناعات تحويلية
4	0.0	100.0	0.0	25.0	كهرباء وماء وغاز
313	0.0	61.8	17.7	50.0	إنشاءات
10556	1.7	68.6	27.7	51.5	تحارة الجملة والتجزئة
1825	0.7	66.5	16.5	64.1	الفنادق والمطاعم
580	8.2	71.1	10.3	58.2	النقل والتخزين والإتصالات
250	4.7	77.6	15.8	63.8	الوساطة المالية
3325	6.6	69.8	36.5	66.0	الأنشطة العقارية والإيجارية
781	3.0	62.7	51.7	59.8	الصحة والعمل الاجتماعي
250	8.7	54.4	58.3	57.1	الأنشطة الخدمية والمحتمعية

كما يتضح أن حوالي 70% من منشآت القطاع العام تستخدم التكنولوجيا في البحث والتطوير، وأن حوالي 68% منها تعتقد بأن انتشار الحاسوب والإنترنت يشجع على البحث والتطوير، وقد كانت هذه النسب لمنشآت القطاع الخاص (53.2% و52.2%) لكل منهما على التوالي. وعند توزيع منشآت القطاع الخاص حسب نشاطها الإقتصادي، تبيّن أن حوالي ثلثي المنشآت العاملة في الوساطة المالية، والمنشآت العاملة في الأنشطة العقارية والايجارية، والمنشآت ذات نشاط الصحة والعمل الإجتماعي تستخدم التكنولوجيا في البحث والتطوير، الجدول (2.5).

جدول 5. 2: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم التكنولوجيا في البحث والتطوير وتلك التي تعتقد بأن انتشار الحاسوب والإنترنت يشجع على البحث والتطوير حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

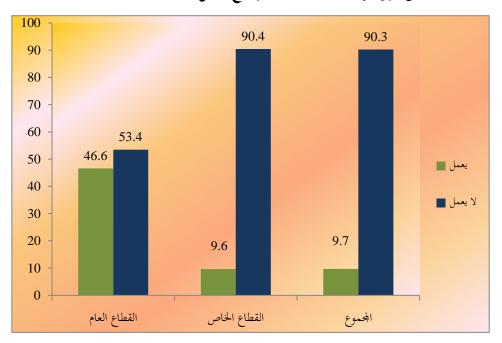
العدد الكلي للمنشآت التي تشجع البحث والتطوير	الإعتقاد أن انتشار الحاسوب والإنترنت يشجع على البحث والتطوير	تستخدم التكنولوجيا في البحث والتطوير	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
مسبح الباحث والسوير	يسبح عني ابدعت والتقوير	-	-
109	67.9	70.6	القطاع العام
24824	52.2	53.2	القطاع الخاص
		حاص	النشاط الإقتصادي الرئيسي للقطاع الة
20	0.0	50.0	استخراجية
6919	51.5	52.5	صناعات تحويلية
4	25.0	25.0	كهرباء وماء وغاز
313	29.4	29.4	إنشاءات
10556	50.7	52.1	تجارة الجملة والتجزئة
1825	36.1	38.4	الفنادق والمطاعم
580	50.4	50.4	النقل والتخزين والإتصالات
250	65.2	65.6	الوساطة المالية
3325	67.0	67.0	الأنشطة العقارية والإيجارية
781	63.6	63.7	الصحة والعمل الاجتماعي
250	47.3	47.3	الأنشطة الخدمية والمحتمعية

6. ذوى الاحتياجات الخاصة

إن قضية الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة تحظى باهتمام كبير ومتزايد في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وكما وأن نظرة المجتمعات لهذه الشريحة تعكس حضارتهم وتقدمهم، فلم تعد رعاية الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة مجرد مساعدات مالية خيرية بسيطة، بل أصبحت قضية مهمة ورسالة اجتماعية سامية، حيث تضمن رعايتهم في مختلف المجالات، فهناك مؤسسات حكومية خاصة متميزة لرعايتهم وإجراءات وسياسات واقعية وجادة خاصة بعلاجهم وتعليمهم وتشغيلهم وضمان حقوقهم الإجتماعية والتربوية والنفسية والصحية والإنسانية، الأمر الذي يساعد في تحسين حياتهم بشكل واضح وإدماجهم في المجتمع بصورة مقبولة تكسبهم الثقة بأنفسهم وبالمجتمع، ومن هنا كان لا بد من دراسة وضع هذه الشريحة في المنشآت الإقتصادية، ومدى استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات في أعمالهم.

وبناءً على ما تقدم، فقد أظهرت النتائج أن منشآت القطاع العام الأكثر توفيراً لفرص العمل للأفراد من ذوي الإحتياجات الخاصة على مستوى المملكة إذ بلغت نسبة منشآت القطاع العام التي يعمل لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة حوالي 47% من محموع منشآت القطاع العام، مقابل حوالي 10% من منشآت القطاع الخاص التي تستخدم الحاسوب في أداء اعمالها اليومية، الشكل (1.6).

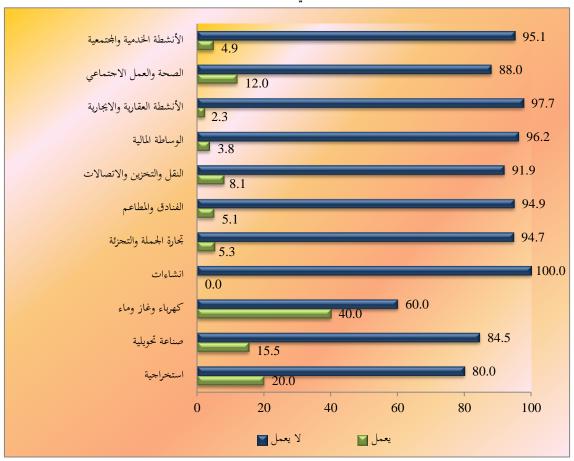
شكل 6. 1: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم الحاسوب في أداء اعمالها اليومية حسب إن كان لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة، وقطاع العمل، 2010



أما عند توزيع منشآت القطاع الخاص حسب نشاطها الإقتصادي الرئيسي، فيلاحظ بأن المنشآت العاملة في نشاط الكهرباء والغاز والماء كانت بالمرتبة الأولى من حيث توظيف عاملين من ذوي الاحتاجات الخاصة بنسبة بلغت 40%. وجاءت في المرتبة الثانية كل من المنشآت التي أنشطتها (الاستخراجية، التحويلية، والصحة والعمل الإحتماعي)، إذ

تراوحت نسبها من 12% إلى 20%. أما المنشآت العاملة في قطاع الانشاءات فلا يوجد فيها أي عامل من ذوي الإحتياجات الخاصة، الشكل (2.6).

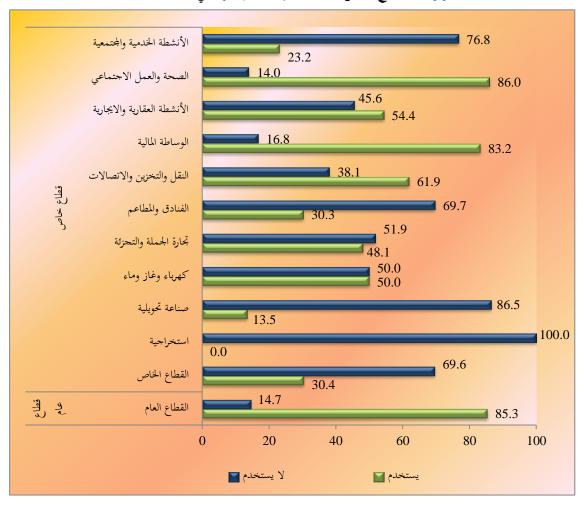
شكل 6. 2: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية الخاصة حسب إن كان لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



وأظهرت النتائج أن العاملين من ذوي الإحتياجات الخاصة في منشآت القطاع العام كانوا الأكثر استخداماً لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في أعمالهم اليومية وبلغت نسبتهم حوالي 85% من مجموع العاملين من ذوي الإحتياجات الخاصة في القطاع العام، بينما العاملين في منشآت القطاع الخاص بلغت نسبتهم حوالي 30%.

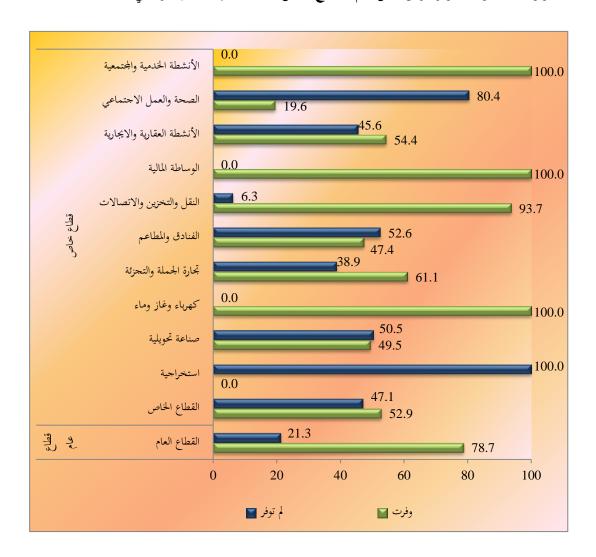
أما على مستوى الأنشطة الإقتصادية في القطاع الخاص، فقد بينت النتائج أن العاملين من ذوي الإحتياجات الخاصة في المنشآت التي أنشطتها (الصحة والعمل المجتمعي، والوساطة المالية) الأكثر استخداماً لتكنولوجيا المعلومات، حيث بلغت نسبتهم (86% و83.2 على التوالي) وذلك من مجموع العاملين من ذوي الإحتياجات الخاصة في تلك الأنشطة. أما المنشآت العاملة في الصناعات الاستخراجية فإن العاملين فيها من ذوي الإحتياجات الخاصة لا يستخدمون تكنولوجيا المعلومات في أعمالهم اليومية، الشكل (3.6).

شكل 6. 3: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة حسب استخدامهم للتكنولوجيا، وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



كما وبينت النتائج بأن هناك دوراً كبيراً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في منشآت القطاع العام في توفير فرص العمل لذوي الإحتياجات الخاصة حيث أن حوالي 79% من منشآت القطاع العام التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة تعتقد أن لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنشأة دور في توفير فرص عمل للأفراد من ذوي الإحتياجات الخاصة، أما منشآت القطاع الخاص التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة فحوالي 53% منها تعتقد بذلك. وعند توزيع منشآت القطاع الخاص التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة حسب نشاطها الإقتصادي، يُلاحظ بأن جميع المنشآت العاملة في (الأنشطة الخدمية والمجتمعية، الكهرباء والغاز والماء، والوساطة المالية) التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة، تؤمن بدور تكنولوجيا المعلومات في توفير فرص العمل للأفراد من ذوي الإحتياجات الخاصة، الشكل (4.6).

شكل 6. 4: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة حسب الإعتقاد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يوفر فرص عمل لهم، وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010



7. الملاحق

1.7 الجداول التفصيلية

جدول 7. 1: النسبة المئوية للمنشآت الاقتصادية التي يتوافر لديها أجهزة ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب قطاع العمل، 2010

قطاع خاص	قطاع عام	الأجهزة والوسائل
93.1	99.2	خطوط أرضية
75.4	79.4	خطوط خلوية
86.6	100.0	أجهزة الحواسيب المكتبية
49.1	93.9	أجهزة الحواسيب المحمولة
80.6	100.0	الفاكس/ أجهزة إرسال معلومات أخرى
63.1	96.9	أجهزة الخوادم Servers
81.3	100.0	الطابعات
68.6	99.2	المقاسم
93.1	99.2	أجهزة هواتف أرضية
75.2	79.4	أجهزة هوتف خلوية
74.2	98.5	حدمة الإنترنت

جدول 7. 2: متوسط عدد أجهزة الحواسيب المكتبية والمحمولة وملحقاتها في منشآت القطاع الخاص حسب النوع والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

	وملحقاتها	أجهزة الحواسيب و		
الطابعات	أجهزة الخوادم	أجهزة الحواسيب المحمول	أجهزة الحواسيب المكتبية	النشاط الإقتصادي الرئيسي
104.1	12.7	29.1	229.7	قطاع عام
5.2	1.2	2.8	13.8	قطاع خاص
				الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
2.1	0.5	0.9	2.4	استخراجية
5.4	1.1	2.1	12.2	صناعة تحويلية
74.6	6.0	15.2	153.8	كهرباء وغاز وماء
3.7	0.4	1.9	8.7	إنشاءات
4.2	1.1	2.3	12.7	تحارة الجملة والتجزئة
3.4	0.8	1.0	6.3	الفنادق والمطاعم
10.0	2.3	8.1	24.4	النقل والتخزين والإتصالات
39.9	7.8	9.0	80.2	الوساطة المالية
8.5	1.8	8.1	25.3	الأنشطة العقارية والايجارية
3.6	0.7	0.9	9.5	الصحة والعمل الاجتماعي
3.6	1.2	1.4	12.1	الأنشطة الخدمية والمجتمعية
5.2	1.2	2.8	13.8	المتوسط العام

جدول 7. 3: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية حسب أنظمة الشبكات التي تمتلكها المنشآت الإقتصادية وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	أخرى	أنظمة الشبكات العريضة WAN	أنظمة الشبكات المحلية LAN	إكسترانت	إنترانت	النشاط الإقتصادي الرئيسي
131	9.9	69.5	91.6	17.6	64.9	قطاع عام
40550	8.1	23.3	56.0	6.7	45.0	قطاع خاص
						الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
40	50.0	25.0	50.0	25.0	25.0	استخراجية
10709	7.4	22.9	57.0	6.1	43.9	صناعة تحويلية
5	0.0	60.0	80.0	0.0	40.0	كهرباء وغاز وماء
883	9.6	6.4	64.9	3.2	43.6	إنشاءات
17055	9.4	24.4	56.3	4.4	47.6	تحارة الجملة والتجزئة
3397	6.1	23.3	48.7	8.4	43.3	الفنادق والمطاعم
962	15.1	33.2	61.4	26.5	58.8	النقل والتخزين والإتصالات
357	14.3	46.7	81.8	26.8	39.1	الوساطة المالية
4836	4.0	24.8	65.1	12.0	39.8	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التحارية
1377	13.6	12.2	33.9	2.7	47.3	الصحة والعمل الاجتماعي
930	1.7	12.7	27.6	1.7	32.1	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية والشخصية الأخرى
40550	8.1	23.3	56.0	6.7	45.0	المجموع

جدول 7. 4: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم خدمة الإنترنت حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

النسبة المئوية	النشاط الإقتصادي الرئيسي
98.5	قطاع عام
74.2	قطاع خاص
	الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
40.0	استخراجية
73.2	صناعة تحويلية
100.0	كهرباء وغاز وماء
69.1	إنشاءات
74.5	تحارة الجملة والتجزئة
55.0	الفنادق والمطاعم
87.4	النقل والتخزين والإتصالات
100.0	الوساطة المالية
96.0	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
56.8	الصحة والعمل الاجتماعي
80.7	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والاجتماعية والشخصية الأحرى
74.2	المجموع

جدول 7. 5: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم الإنترنت حسب طرق الاتصال وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	أخرى	خدمة الإنترنت مع الغير	خدمة الإنترنت عن طريق الخلوي GPRS, WAP	خطوط مؤجرة Leased Line	الإشتراك WIMAX	الإشتراك ADSL	الإشتراك Dial up	البطاقات المدفوعة مسبقاً WIMAX	البطاقات المدفوعة مسبقاً ADSL	البطاقات المدفوعة مسبقاً Dial up	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
129	17.8	0.8	3.1	62	4.7	51.9	3.9	3.1	5.4	0	قطاع عام
34674	3.1	0.4	2.5	7.4	8.8	83.9	0.8	1	6.5	0.4	قطاع خاص
											الأنشطة الإقتصادية للقطاع المخاص
40	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	استخراجية
9303	1.2	0.3	1.7	4.7	7.9	89.9	1.4	2.0	1.9	0.4	صناعة تحويلية
5	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0	40.0	0.0	0.0	40.0	0.0	كهرباء وغاز وماء
616	1.5	1.5	1.5	6.0	1.5	85.1	3.0	4.5	3.0	1.5	إنشاءات
14345	3.0	0.1	3.0	8.9	6.3	83.4	0.4	0.6	8.6	0.2	تحارة الجملة والتجزئة
2727	3.0	0.0	2.1	8.4	14.1	86.2	0.2	0.5	5.2	0.0	الفنادق والمطاعم
945	12.4	0.0	3.6	26.5	11.1	71.5	0.3	2.4	10.3	0.0	النقل والتخزين والإتصالات
357	12.3	0.3	2.5	24.7	6.4	76.8	1.6	3.0	7.9	0.0	الوساطة المالية
4655	5.8	0.9	3.3	4.6	17.2	72.3	1.4	0.0	11.3	1.4	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
869	0.1	0.1	0.0	0.4	2.4	97.5	0.0	0.0	3.6	0.0	الصحة والعمل الاجتماعي
812	0.5	2.2	0.0	4.9	10.5	87.5	0.0	0.0	0.9	0.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والإجتماعية والشخصية الأخرى

جدول 7. 6: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي تستخدم الإنترنت حسب الخدمة التي تحصل عليها وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	أخرى	توظیف کوادر	خدمات بنكية	البحث عن معلومات	التسويق	خدمات حكومية من خلال بوابة الحكومة	خدمة البريد الالكتروني E-mail	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
129	7.0	32.6	24.8	93.0	31.0	79.8	96.9	قطاع عام
34674	1.7	34.0	53.0	87.3	40.9	37.7	93.6	قطاع خاص
								الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
40	0.0	50.0	25.0	100.0	50.0	25.0	75.0	استخراجية
9303	0.9	26.1	53.1	86.3	43.7	30.6	96.6	صناعة تحويلية
5	0.0	40.0	20.0	100.0	20.0	20.0	80.0	كهرباء وغاز وماء
616	0.0	16.4	20.9	95.5	16.4	74.6	98.5	إنشاءات
14345	0.4	35.5	53.6	85.8	41.7	36.2	93.5	تجارة الجملة والتجزئة
2727	1.6	32.4	53.2	91.6	56.4	29.5	92.1	الفنادق والمطاعم
945	4.1	39.4	65.9	81.0	52.0	48.2	93.2	النقل والتخزين والإتصالات
357	1.6	50.5	80.3	88.8	52.3	43.8	97.8	الوساطة المالية
4655	7.8	48.4	61.3	91.1	35.7	53.8	96.4	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع
869	0.0	40.7	31.0	81.9	6.0	62.4	94.3	الصحة والعمل الاجتماعي
812	0.5	11.0	13.8	95.4	8.2	11.0	45.8	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والاجتماعية

جدول 7. 7: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم أجهزة الحاسوب لأداء أعمالها اليومية حسب الإجراءات المتخذة للحماية من القرصنة وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	أخرى	أجهزة/ برامج الجدار الناري Firewall	البرامج المضادة للفيروسات Anti-virus	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
131	14.5	84.0	98.5	قطاع عام
38581	0.9	39.9	86.6	قطاع خاص
				الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
40	0.0	50.0	100.0	استخراجية
9922	0.1	41.0	90.1	صناعة تحويلية
5	0.0	80.0	100.0	كهرباء وغاز وماء
865	0.0	35.1	70.2	إنشاءات
16182	0.4	37.5	84.0	تجارة الجملة والتجزئة
3169	2.0	31.9	84.5	الفنادق والمطاعم
949	6.3	62.5	97.3	النقل والتخزين والإتصالات
357	8.0	67.3	100.0	الوساطة المالية
4788	1.8	55.1	96.9	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
1375	1.2	20.3	62.0	الصحة والعمل الاجتماعي
930	0.4	19.0	85.3	الأنشطة الخدمية والمجتمعية والاجتماعية والشخصية الأخرى

جدول 7. 8: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية في القطاع الخاص التي لا تستخدم الإنترنت حسب سبب عدم الاستخدام والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	عدم الثقة بالأمان نتيجة استخدام الإنترنت	لا يوجد احتياج لاستخدام الإنترنت في المنشأة لأداء الأعمال اليومية	لا تؤمن المنشأة بأهمية استخدام الإنترنت	عدم الثقة بسرعة وكفاءة خدمة الإنترنت المقدمة من قبل المزودين	عدم معرفة الموظفين في كيفية استخدام الإنترنت	تكلفة خدمة الإنترنت عالية	تكلفة الأجهزة اللازمة (Hardware) للاتصال بالإنترنت عالية	النشاط الإقتصادي الرئيسي
619	6.9	77.6	12.2	0.0	10.0	5.3	0.9	صناعة تحويلية
248	0.0	92.6	3.7	0.0	0.0	3.7	0.0	إنشاءات
1837	3.3	97.5	4.1	3.3	6.1	6.1	0.0	تحارة الجملة والتجزئة
442	9.7	88.8	9.7	0.0	0.0	11.2	0.0	الفنادق والمطاعم
4	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	النقل والتخزين والإتصالات
134	0.0	100.0	0.0	0.0	3.0	0.0	0.0	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
505	27.4	64.6	0.2	0.0	0.0	10.8	1.3	الصحة والعمل الاجتماعي
118	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	الأنشطة الخدمية والمحتمعية والاجتماعية والشخصية الأحرى
3907	7.3	89.0	5.2	1.5	4.6	6.6	0.3	المجموع

جدول 7. 9: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تستخدم التجارة الإلكترونية وبوابة الحكومة الأردنية، حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

تستخدم بوابة الحكومة الإلكترونية	تستخدم التجارة الإلكترونية	النشاط الإقتصادي الرئيسي
88.6	8.5	قطاع عام
30.5	16.2	قطاع خاص
		الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
10.0	25.0	استخراجية
26.9	17.9	صناعة تحويلية
40.0	40.0	كهرباء وغماز وماء
45.4	4.5	إنشاءات
30.6	16.0	تحارة الجملة والتجزئة
17.1	12.4	الفنادق والمطاعم
36.8	30.4	النقل والتخزين والإتصالات
40.5	19.2	الوساطة المالية
52.6	19.4	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
28.2	2.4	الصحة والعمل الاجتماعي
17.3	0.5	الأنشطة الخدمية والمجتمعية والاجتماعية والشخصية الأخرى

جدول 7. 10: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تمتلك أجهزة الحاسوب وتستخدمها لأداء أعمالها اليومية حسب استخدامها للتكنولوجيا وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

المجموع	كثيف	متوسط	ضئيل	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
131	14.5	84.0	98.5	قطاع عام
40550	0.9	39.9	86.6	قطاع خاص
				الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
40	25.0	75.0	0.0	استخراجية
10709	28.4	61.5	10.4	صناعة تحويلية
5	80.0	20.0	0.0	كهرباء وغاز وماء
883	16.9	75.3	7.9	إنشاءات
17055	37.9	53.7	8.3	تجارة الجملة والتجزئة
3397	18.0	60.0	22.0	الفنادق والمطاعم
962	57.6	37.4	5.0	النقل والتخزين والإتصالات
357	77.7	21.9	0.3	الوساطة المالية
4836	66.2	29.3	4.5	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
1377	15.0	69.5	15.4	الصحة والعمل الاجتماعي
930	34.0	16.2	49.8	الأنشطة الخدمية والمجتمعية والاجتماعية والشخصية الأخرى

جدول 7. 11: التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية حسب حالة التعامل مع البريد الأردني وشركات البريد الخاص ومدى تكرار المراجعة للبريد حسب قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

			المراجعة	مدى تكرار				يد الخاص	شركات البر	لأردني	البريد ا	
راً	نادر	رياً	شھ	وعياً	أسبو	بياً	يوه					قوان الديارة اوا الاقتورادي
شركات	البريد	شركات	البريد	شركات	البريد	شركات	البريد	1 1 \$1	((, , ,	((, , %)	1	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
البريد	الأردني	البريد	الأردني	البريد	الأردني	البريد	الأردني	لا تتعامل	تتعامل	لا تتعامل	تتعامل	الرئيسي
الخاص		الخاص		الخاص		الخاص						
27.5	2.3	15.7	5.4	21.6	18.5	35.3	73.9	61.1	38.9	0.8	99.2	ت ارم را ت
												قطاع عام
16.8	6.3	30.4	32.8	34.8	44.9	17.9	16.1	30.5	69.5	4.1	95.9	قطاع خاص
												الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
0.0	0.0	0.0	50.0	33.3	25.0	66.7	25.0	25.0	75.0	0.0	100.0	استخراجية
18.2	7.0	32.8	29.3	34.7	48.6	14.3	15.0	26.7	73.3	3.7	96.3	صناعة تحويلية
25.0	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0	50.0	20.0	80.0	20.0	80.0	كهرباء وغاز وماء
69.4	7.1	12.3	68.6	10.2	14.3	8.2	10.0	30.0	70.0	0.0	100.0	إنشاءات
10.3	4.1	32.7	36.1	36.7	44.5	20.4	15.3	28.0	72.0	3.4	96.6	تحارة الجملة والتجزئة
27.5	12.2	30.0	39.3	24.4	35.5	18.0	13.0	63.3	36.7	2.0	98.0	الفنادق والمطاعم
7.8	8.3	16.7	22.6	29.5	43.4	46.0	25.7	20.8	79.2	7.6	92.4	النقل والتخزين والإتصالات
17.0	8.1	6.8	12.9	32.9	37.0	43.3	42.0	20.5	79.5	1.3	98.7	الوساطة المالية
21.1	8.4	29.6	25.2	35.6	45.0	13.7	21.4	18.7	81.3	4.6	95.4	الأنشطة العقارية والايجارية
9.9	2.1	15.1	27.5	58.1	54.9	16.8	15.5	66.8	33.2	0.0	100.0	الصحة والعمل الاجتماعي
55.7	8.7	16.2	19.1	28.0	67.4	0.0	4.8	22.5	77.5	35.3	64.7	الأنشطة الخدمية والمحتمعية

جدول 7. 12: النسبة المئوية للمنشآت الإقتصادية التي تشجع على البحث والتطوير حسب وسائل التشجيع وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

النسبة العامة للمنشآت التي تشجع البحث	أخرى	تدريب وتأهيل الكوادر	التعاون مع مراكز البحوث والجامعات	تقديم الحوافز ورعاية الابتكارات	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
83.2	3.7	78.0	32.1	53.3	القطاع العام
53.1	2.4	70.6	29.6	52.2	القطاع الخاص
				ع الخاص	النشاط الإقتصادي الرئيسي للقطاع
20.0	0.0	100.0	50.0	50.0	استخراجية
54.5	1.4	76.4	31.7	41.7	صناعات تحويلية
80.0	0.0	100.0	0.0	25.0	كهرباء وماء وغاز
35.1	0.0	61.8	17.7	50.0	إنشاءات
54.8	1.7	68.6	27.7	51.5	تحارة الجملة والتجزئة
36.8	0.7	66.5	16.5	64.1	الفنادق والمطاعم
53.7	8.2	71.1	10.3	58.2	النقل والتخزين والإتصالات
70.2	4.7	77.6	15.8	63.8	الوساطة المالية
68.6	6.6	69.8	36.5	66.0	الأنشطة العقارية والإيجارية
51.0	3.0	62.7	51.7	59.8	الصحة والعمل الاجتماعي
24.9	8.7	54.4	58.3	57.1	الأنشطة الخدمية والمحتمعية

جدول 7. 13:التوزيع النسبي للمنشآت الإقتصادية التي لديها موظفين من ذوي الإحتياجات الخاصة حسب استخدامهم للتكنولوجيا، وقطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي، 2010

لا يستخدم	يستخدم	قطاع العمل والنشاط الإقتصادي الرئيسي
88.6	85.3	قطاع عام
30.5	30.4	قطاع خاص
		الأنشطة الإقتصادية للقطاع الخاص
100.0	0.0	استخراجية
86.5	13.5	صناعة تحويلية
50.0	50.0	كهرباء وغاز وماء
51.9	48.1	تحارة الجملة والتجزئة
69.7	30.3	الفنادق والمطاعم
38.1	61.9	النقل والتخزين والإتصالات
16.8	83.2	الوساطة المالية
45.6	54.4	الأنشطة العقارية والايجارية وأنشطة المشاريع التجارية
14.0	86.0	الصحة والعمل الاجتماعي
76.8	23.2	الأنشطة الخدمية والمجتمعية والاجتماعية والشخصية الأخرى

2.7 استمارة المسح



المملكة الأردنية الهاشمية وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات دائرة الإحصاءات العامة

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنشآت 2010

البيانات سرية بموجب قانون الإحصاءات العامة المؤقت رقم(8) لعام 2003

			الأول: بيانات تعريفية	القسم
الحي ا	106		المحافظة	101
رقم البلوك	107		اللواء	102
الرقم المتسلسل للمنشأة الرقم المتسلسل للمنشأة	108		القضاء	103
المرقم الوطني	109		التجمع السكائي	104
رقم المنشأة (مكتبيا)	110		المنطقة	105
			الاسم التجاري للمنشأة:	111
			اسم صاحب المنشأة أو المدير المسؤول:	112
			عنوان المنشأة	113
2- الشارع:			:	1- الحي
4- صندوق البريد :			لهاتف : رقم الفاكس :	3- رقم ا
				114
ولية محدودة 4. شركة توصيه بسيطة	ذات مسؤ	3. شركة	أة فردية 2. شركة تضامن	1. منش
اونية 8. هيئة لا تهدف إلى الربح	جمعية تع	ة عامة 7.	كة توصية بالأسهم 6. شركة مساهم	5. شرک
	(777	11. أخرى (٠) شركة أجنبية	9. فرع
			نوع المنشأة :	115
			ومية	1- حک
L			ع خاص	2- قطا
			النشاط الرئيسي للمنشأة:	116
			رأس المال المدفوع (بالدينار الاردني)	117
I_I_I_I_I			اجمالي عدد الموظفين :	118
الجنس العدد ذكور	المعلومان		عدد الموظفين العاملين في مجال الاتصالا	119

85	

	القسم الثاني: الخدمات البريدية
م تكنولوجيا المعلومات داخل المنشأة)	1- هل تستخدم المنشأة خدمات البريد؟ 1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى القسم الثالث: استخد
	2- ما هي شركة الخدمات البريدية التي تتعامل معها المنشأة ؟
LI	1 البريد الأردني
	2 شركات القطاع الخاص
	3- ما مدى تكرار مراجعة المنشأة لشركة البريد الأردني ؟
	1. يوميا
	2. أسبوعيا
	3.شهريا
	4. نادر ا
	4- ما مدى تكرار مراجعة المنشأة لشركات بريد القطاع الخاص ؟
	4- مه مدی نفرار هراجعه المنفقة المعرف برید الفقاع الفقاع . 1. يوميا
	1. يوب 2. أسبو عيا
	2. اللبوعية 3. شهريا
	و.سهرب 4.نادرا
<u> </u>	
	5- ما هي الخدمات البريدية التي تستخدمها المنشأة عند مراجعتها شركة البريد الاردني ؟
	1. إرسال / استلام رسائل بريدية
	2. إرسال/استلام الطرود 3. دفع الفواتير
	4. اخرى (حدد)
	6- ما هي الخدمات البريدية التي تستخدمها المنشأة عند مراجعتها شركات البريد الخاص؟
	1. إرسال / استلام رسائل بريدية
	2. إرسال/استلام الطرود 3. دفع الفواتير
	ع. ع کو گرو 4. اخری (حدد)
	PI that I . to at . to to 2 I . to I . to I . to
	7- متوسط المصاريف الشهرية للمؤسسة المدفوعة على الخدمات البريدية التالية ؟
	1 خدمات البريد المحلي
	2. خدمات البريد الدولي

	القسم الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المنشأة
	8- هل يتوفر لدى المنشأة الاجهزة التالية؟
العدد	
	 أجهزة الهاتف الأرضي أجهزة الهاتف الخلوي المملوكة من قبل المنشأة أجهزة الكمبيوتر المكتبية أجهزة الكمبيوتر المحمول فاكس/ أجهزة إرسال المعلومات الأخرى أجهزة الخوادم (Servers)
	7. الطابعات (Printers)
العدد	9- هل يتوفر لدى المنشأة خطوط تلفون ؟
	1- خطارضي
	2- خط خلوي
	10- متوسط المصاريف الشهرية التي تدفعها المنشأة على خدمات الهاتف الأرضي والخلوي (دينار اردني)
	1- الهاتف الأرضي
	2- الهاتف الخلوي
LI (참	11- هل تستخدم المنشأة أجهزة الحاسوب (مكتبي أومحمول) لأداء الأعمال اليومية ؟ . نعم (انتقل الى سؤال 13) 2. لا (اجب عن سؤال 13+13 فقط وأنهي المقاب
	12- ما هي اسباب عدم استخدام أجهزة الحاسوب داخل المنشأة؟
	 التكلفة عالية نسبيا لاتؤمن المنشأة بفعالية استخدام الحاسوب لا يوجد احتياج للحاسوب لأداء الأعمال اليومية تدني الخبرة و عدم قدرة الموظفين على استخدام الحاسوب اخرى (حدد)
	13- هل تعتقد ان تقديم مبادرة توفر الأجهزة والتدريب سيشجع من استخدام المنشاة للحاسوب والانترنت؟
<u> </u>	1.نعم 2. لا
<u> </u>	14- نسبة الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب داخل المنشأة بشكل منتظم %

 	15- هل تستخدم المنشاه التطبيقات البرمجية؟ 1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى السؤال 18)
	16- ما هي التطبيقات البرمجية المستخدمة؟
<u> </u>	1 برامج محاسبة
<u> </u>	2 برامج ادارة الملفات المكتبية والارشفة
 	3 برامج تخطيط موارد بشرية
	4 برامج إدارة قواعد البيانات المبيعات/ المخزون
	5.برامج اخرى (حدد)
	17- ما هي اللغات المستخدمة في التطبيقات البرمجية؟
 	1 باللغة العربية
	2. باللغة الانجليزية
	2. اللغة العربية والانجليزية
	4 لغات اخرى
Ш	18- هل يتم تدريب العاملين بشكل مستمر على برامج الحاسوب والتطبيقات الحديثة المنبثقة منها؟ 1. نعم (انتقل الى سؤال 20) 2. لا (استمر)
	19- ما هي اسباب عدم تدريب الموظفين على برامج الحاسوب وتطبيقاته؟
<u> </u>	1 معيقات مالية
<u> </u>	2. عدم الحاجة للتدريب
<u> </u>	3.اخرى
	انتقل الى سؤال 22
	20- هل لدى المنشأة ميزانية محددة لتدريب العاملين على برامج الحاسوب وتطبيقاته او لشراء وتحديث أنظمة
	تكنولوجيا المعلومات؟
 	1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى سؤال 22)
	21- ماهي النسبة المنوية من اجمالي ميزانية المنشأة؟
	22- هل تمتلك المنشأة أنظمة الشبكات التالية:
<u> </u>	1.انترانت
	2 اکسترانت
<u> </u>	3. أنظمة الشبكات المحلية LAN
	4 أنظمة الشبكات العريضة WAN
1 1 1	5. اخرى

23- متوسط المصاريف السنوية التي تدفعها المنشأة (دينار اردني) على تكنولوجيا المعلومات (اجهزة/برامج/خدمات صيانة)		
هل تمنح المنشأة أي مزايا تشجيعية للموظفين الذين يملكون مهارات استخدام الحاسوب؟	-24	
1 . نعم (استمر) 2 . لا (انتقل الى سؤال 26)		
ما هي الحوافز التي تمنحها المنشأة للموظفين :		
افر مالية. اــــا		
افر ادارية اــــا		
افز تدريبية اــــا	3.حو	
ری	4.اخر	
G * to whi * T Shi t	26	
هل يعد امتلاك مهارات الحاسوب لدى المتقدمين للعمل من الشروط الأساسية في التوظيف؟ 1. نعم 2. لا	· -26	
يف تقيم المنشأة من ناحية استخدام التكنولوجيا؟		
تخدام ضئيل للتكنولوجيا.		
خدام متوسط للتكنولوجيا. ا_ا خدام كثيف للتكنولوجيا.		
هل تعتقد ان استخدام تكنولوجيا المعلومات قد اثر على عمل الشركة ؟ ابا (انتقل الى سؤال 29)		
لبا (انتقل الى سؤال 30)	. 2	
تؤثر (انتقل الى القسم الرابع).	3. لم	
اثر ایجابا ، عن طریق :	- 29	
توفير الوقت الازم لاجراء العمليات. تحسن كفاءة الانتاج.	. 2	
خرى (حدد)	1.3	
اثر سلبا ، عن طریق :	- 30	
1. حدوث الاعطال . 2. عدم تحديث الاجهزة المستخدمة . 3. عدم كفاءة المستخدمين . 4. اخر ي(حدد)		
4. اخری(حدد)		

	القسم الرابع: استخدام الانترنت في المنشأة
LI	31- هل تستخدم المنشأة خدمة الانترنت؟ 1. نعم (انتقل إلى سؤال33) 2. لا (استمر)
	1. تكلفة الأجهزة اللازمة (Hardware) للاتصال بالانترنت عالية
	1. الاتصال عن طريق البطاقات المدفوعة مسبقا (Dial Up) 2. الاتصال عن طريق البطاقات المدفوعة مسبقا (ADSL) 3. الاتصال عن طريق البطاقات المدفوعة مسبقا الانترنت اللاسلكي (WIMAX) 4. الاتصال عن طريقالاشتراك (Dial Up) 5. الاتصال عن طريق الاشتراك (ADSL) 6. الاتصال عن طريق الاشتراك الانترنت اللاسلكي (WIMAX) 7. خطوط مؤجرة (Leased Line) 8. خدمة الانترنت عن طريق الهاتف الخلوي (GPRS,WAP,etc) 9. خدمة الانترنت بالاشتراك مع الغير
	34- نسبة أجهزة الحاسوب المرتبطة بخدمة الانترنت
	37- هل لدى المنشأة موقع (website) على الشبكة العنكبوتية 1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى سؤال 44)
	الغاص بالمنشأة؟ نعم لا (Domain-Name) الغاص بالمنشأة؟ 1 من خلال JO. 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 3 1 2 1 3 2 4 3 3 2 5 2 3 3 3 2 6 3 4 3 2 6 3 4 3 2 7 3 4 3 2 8 4 3 2 8 5 4 3 2 9 4 4 3 2 9 5 4 4 3 2 1 2 2 3 2 1 3 2 3 2 1 3 2 3 2 1 3 2 3 2 2 4 3 2 2 5 4 4 3 2 2 6 7 2 3 7 2 2 4 6 7 2 5 7 2 2 6 7 2 2 7 7 2 2 8 7 2 2 9 7 2 2 1 2 3 2 1 3 2 1 3 2 2 4 3 2 2 5 4 3 2 2 6 4 3 2 3 6 5 2 4 7 2 2 4 7 2 2 5 7 2 2 6 7 2 2 6 8 2 7 8 2 8 8 2

			استضافة (Hosting) موقعها الالكتروني ؟	39- هل تقوم المنشاة ب
	(41)	لا (انتقل الى سؤال	1. نعم (استمر)	
				40-اين تقوم المنشأة بأ 1. داخل المملكة 2. خارج المملكة
	ץ .2	? ? 1. نعم	ترويج الموقع الالكتروني عبر وسائل الترويج المختلفة	41- هل تقوم المنشأة بن
<u> _ </u>	צ. צ	1. نعم	ندمات عبر موقعها الالكتروني؟	42- هل تقدم المنشأة خ
	У .2	ل معها ؟ 1. نعم	قع الالكتروني للمنشأة على ازدياد المعرفة بها والتعامل	43 هل أثر اطلاق المو
			أة خدمة الانترنت للحصول على الخدمات التالية ؟	44_ هل تستخدم المنشأ
<u> </u>			- ني/e-mail	1 خدمة البريد الالكترون
<u> </u>			و حكومية من خلال بوابة الحكومة الالكترونية	_
<u> </u>				3 التسويق
				4 البحث عن معلومات
				5.خدمات بنكية 6.توظيف كوادر
				ا 0.توطیف خوادر 7.اخری
' '				
		? (Remotely) ج	ظفين في المنشأة الانترنت للعمل من خارج مكان عملهم 2. لا (انتقل الى سؤال 47)	45 – هل يستخدم الموذ 1. نعم (استمر)
	الانترنت)؟%	ظفين الذين يستخدمون	فين الذين يعملون من خارج مكان العمل (من اجمالي الموة	46.ما هي نسبة الموظف
		ظفین الذین یستخدمون (انتقل الی سؤال (اتخاذ الاجراءات اللازمة لحماية الاجهزة ؟	
		(انتقل الى سؤال (اتخاذ الاجراءات اللازمة لحماية الاجهزة ؟	47- هل تقوم المنشأة بـ
		(انتقل الى سؤال (اتخاذ الاجراءات اللازمة لحماية الاجهزة ؟ 1. نعم (استمر) 2. لا المنشأة لحماية الأجهزة والمعلومات من وسات (Anti-virus) الناري (Firewall)	47- هل تقوم المنشأة بـ 48- ماهي الإجراءات الـ
		(انتقل الى سؤال (اتخاذ الاجراءات اللازمة لحماية الاجهزة ؟ 1. نعم (استمر) 2. لا المنشأة لحماية الأجهزة والمعلومات من وسات (Anti-virus) الناري (Firewall)	47- هل تقوم المنشأة بـ 48- ماهي الإجراءات الله 1. البرامج المضادة للفير 2. أجهزة/برامج الجدار الحدار 2. الخرى(حدد)

	القسم الحامس:النجاره الالكثروبية
	51- هل لدى المنشأة معرفة بماهية التجارة الالكترونية ؟
L I	1 . نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى القسم السادس: الحكومة الالكترونية)
	52- هل تستخدم المنشأة خدمة التجارة الالكترونية في عمليات الشراء و /اوالبيع ؟
<u> _ </u>	1 . نعم (انتقل الى سؤال 54) 2 . لا (استمر الى السؤال التالي)
	53- ما هي اسباب عدم استخدام التجارة الالكترونية في عمليات الشراء والبيع؟
<u></u> l	1. عدم معرفة المنشأة بماهية التجارة الالكترونية.
	2. عدم الشعور بالأمان والخوف من تسريب معلومات خاصة (Security and Privacy Issues).
<u></u>	3 ضعف الثقة بالقدرة على تلبية حاجات المنشأة من خلال عملية الشراء والبيع الالكترونية
<u> _ </u>	4. عدم معرفة الموظفين في كيفية التعامل الكترونيا لتلبية حاجات المنشأة فيما يتعلق بعمليات الشراء والبيع
<u> _ </u>	5. عدم توفر إمكانيات للدفع الالكتروني بشكل آمن.
<u> _ </u>	6. لا تُؤمن المنشأة بأهمية التجارة الالكترونية في عمليات الشراء والبيع
<u> </u>	7. وجود صعوبة في ربط وتهيئة الأنظمة الحالية في المنشأة للاستفادة من خدمات التجارة الالكترونية.
	 8. عدم توفر أنظمة نقل ومتابعة كفؤة مكملة لعمليات التجارة الالكترونية.
<u></u> -	·
	(انتقل الى القسم السادس:الحكومة الالكترونية)
1 1	54- هل تستخدم المنشأة شبكة الانترنت لاستقبال طلبات المبيعات من العملاء ؟
<u> </u>	1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى سؤال 58)
	55- نسبة مبيعات المنشأة عبر الانترنت إلى إجمالي المبيعات ؟
	56- نسبة المبيعات بواسطة الانترنت حسب نوعية الخدمة ؟
	B2B .1 (منشأة لمنشأة)
_	
_	B2C .2 (منشأة لمستهاك)
	57- هل تستخدم المنشأة وسائل وطرق الدفع الالكتروني لتحصيل أثمان المبيعات ؟
<u></u>	1. نعم 2. لا
	58- هل تستخدم المنشأة شبكة الانترنت أو أي شبكة خاصة في إرسال طلبات الشراء/الخدمة ؟
<u> _ </u>	1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى القسم السادس: الحكومة الالكترونية)
	(<u></u>
	م ت شد اساره شاه است. الاجتماع الله الم
<u> _ _ </u>	59 نسبة مشتريات المنشأة عبر الانترنت إلى إجمالي المشتريات ؟
	60- هل تستخدم المنشأة وسائل وطرق الدفع الالكتروني لدفع أثمان المشتريات ؟
	1. نعم 2. لا

	القسم السادس: الحكومة الالكترونية
	61- هل لدى المنشأة أي معلومات عن خدمات الحكومة الالكترونية www.jordan.gov.jo في الأردن المنشأة أي معلومات عن خدمات الحكومة الالكترونية
	1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى القسم السابع)
	62- كيف سمعت عن الحكومة الإلكترونية؟
1 1	ا اعلام مرئى أو مسموع المسموع
<u> </u>	2.انترنت 2.انترنت
<u> </u>	 3_خلوى
 	4. اخرى (حدد)
<u> </u>	
Ш	63- هل تعاملت المنشأة مع بوابة الحكومة الالكترونية في الأردن ؟ 1. نعم 2. لا
	64- أي من قنوات التواصل التالية التي ترغب المنشأة باستخدامها للحصول على خدمات الحكومة الالكترونية ؟
	1.الانترنت
 	2 الرسائل القصيرة اوتصفح الانترنت باستخدام الهاتف الخلوي
<u> </u>	3 الهاتف النقال أو الثابت/الاتصال بمراكز الخدمة
∟ ∟	4 الهاتف النقال أو الثابت / IVR
<u> _ </u>	5.البريد مانية
<u> </u>	6 الفاكس
	7 مراكز الاستعلامات المتوفرة في الأماكن العامة / Public Web Kiosks 8 من خلال شباك استعلام واحد لدى المنشأة الحكومية
	8. هن حارل شبات استعارم و احد بدى المنسان الحدوميا-
	65- ما هي المجالات التي أفادك فيها استخدام الحكومة الالكترونية؟
<u> </u>	1 توفير الوقت المستغرق في الحصول على الخدمة
<u> </u>	2.توفير الكلفة
<u> </u>	ا 3. اخرى (حدد)

	القسم السابع: البحث والتطوير
	66- هل تشجع المنشأة على البحث والتطوير؟ 1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى القسم الثامن)
	67- تشجع المنشأة البحث والتطوير من خلال:
	1. تقديم الحوافز المختلفة للعاملين في البحث والتطوير، ورعاية ابتكاراتهم . 2. التعاون مع مراكز البحوث والجامعات لإيجاد دعم صناديق خاصة بالبحث والتطوير 3. تدريب وتأهيل كوادر في مجال البحث والتطوير 4. اخرى (حدد)
Ш	68- هل يوجد في المنشأة ميزانية مخصصة للبحث والتطوير ؟ 1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى سؤال 70)
	69- ما نسبة هذه الميزانية من اجمالي الميزانية العامة للمنشأة ؟
Ш	70- هل تستخدم المنشأة وسائل التكنولوجيا في البحث والتطوير ؟ 1. نعم (استمر) 2. لا (انتقل الى القسم الثامن)
	71- ما هي نسبة البحوث التي يتم اجراؤها باستخدام برامج حاسوبية متخصصة من اجمالي البحوث ؟
Ы	 72- هل تعتقد ان زيادة انتشار الكمبيوتر والانترنت في المنشأة يشجع على البحث والتطوير ؟ 1. نعم
	القسم الثامن: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة في المنشأة
	73- هل يعمل في المنشأة افراد من ذوي الاحتياجات الخاصة ؟ 1. نعم (استمر) 2. لا (توقف)
	74- ما نسبة الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة من اجمالي الموظفين ؟
Ш	75- هل يستخدم هؤلاء الموظفين التكنولوجيا في اعمالهم ؟ 1. نعم 2. لا
	76- هل تعتقد انه كان لاستخدام التكنولوجيا في المنشأة دور في توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة ؟ 1. نعم 2. لا

	المدلي بالمعلومات		
		الاسم	.1
الخاتم الرسمي		الوظيفة	.2
		التاريخ	.3
		التوقيع	.4

التاريخ	الجهاز الميداني والمكتبي	
2011 / /	اسم الباحث	.1
2011 / /	اسم المدقق	.2
2011 / /	المرمز	.3
2011 / /	مدخلة البيانات	.4