



# النتائج الأولية لمسح استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنازل 2007

تموز 2007

الصفحة	المحتويات
3	فهرس الجداول
4	فهرس الرسوم البيانية
6	ملخص تنفيذي
7	1. خلفية عامة
7	1.1 مقدمة
7	2.1 أهداف المسح
7	3.1 المنهجية
9	2. النتائج الرئيسية
9	1.2 امتلاك الهواتف
10	2.2 امتلاك أجهزة الحاسوب واستخداماتها
17	3.2 استخدام الإنترنت
27	4.2 البريد الإلكتروني
29	5.2 الحكومة الإلكترونية
31	6.2 خدمات البريد
33	7.2 النفقات

<u>رقم الجدول</u>	<u>فهرس الجداول</u>	<u>الصفحة</u>
1	النسبة المئوية للأسر التي يتوافر لديها أجهزة الاتصالات حسب الإقليم، 2007	10
2	النسبة المئوية للأسر التي يتوفر لديها أجهزة الحاسوب حسب الإقليم، 2007	11
3	النسبة المئوية للأسر التي لا يتوفر لديها حاسب شخصي أو محمول حسب سبب عدم توفر الحواسيب والإقليم، 2007	12
4	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الحاسوب ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب سبب استعماله خلال الـ 12 شهرا السابقة والإقليم، 2007	15
5	النسبة المئوية للأسر التي لا تستخدم الإنترنت في المنزل حسب سبب عدم الاستخدام والإقليم، 2007	21
6	النسبة المئوية للخدمات التي حصل عليها الأفراد ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر عن طريق الإنترنت خلال 12 شهرا السابقة، 2007	26
7	التوزيع النسبي للأفراد الذين لديهم عنوان بريد إلكتروني ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب الإقليم، 2007	27
8	التوزيع النسبي للأفراد 15 سنة فأكثر ممن استخدموا بريدهم الإلكتروني حسب آخر استخدام والحضر والريف والإقليم، 2007	28
9	النسبة المئوية للأسر الراغبة بالحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية حسب الأسلوب والإقليم، 2007	30
10	النسبة المئوية للأسر التي تستخدم خدمات البريد الأردني أو القطاع الخاص حسب سبب الاستخدام والإقليم، 2007	32
11	متوسط عدد الزيارات والخدمات للأسر التي تتعامل مع البريد الأردني والقطاع الخاص خلال الـ 12 شهراً السابقة حسب الحضر والريف، 2007	33
12	متوسط إنفاق الأسر المدفوع شهرياً على خدمات الاتصالات حسب نوع الاتصال والإقليم، 2007	34
13	التوزيع النسبي للأسر التي لديها نفقات مدفوعة شهرياً على خدمات الاتصالات حسب نوع الخدمة والحضر والريف، 2007	35

<u>الصفحة</u>	<u>فهرس الرسومات البيانية</u>	<u>رقم الشكل</u>
9	النسبة المئوية للأسر حسب توافر أجهزة الاتصال والحضر والريف، 2007	1
10	التوزيع النسبي للأسر التي لديها خط هاتف خلوي حسب عدد الخطوط، 2007	2
10	التوزيع النسبي للأسر التي لديها خط هاتف ثابت حسب عدد الخطوط، 2007	3
11	النسبة المئوية للأسر التي يتوفر لديها أجهزة الحاسوب حسب الحضر والريف، 2007	4
12	النسبة المئوية للأسر التي لا يتوافر لديها حواسيب شخصية حسب سبب عدم توفر الحواسيب، 2007	5
13	التوزيع النسبي للأفراد مستخدمي الحاسوب ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب الجنس، 2007	6
14	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الحاسوب ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب العمر والجنس، 2007	7
14	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الحاسوب ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر حسب المستوى التعليمي والجنس، 2007	8
15	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الحاسوب ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب أسباب استخدام الحاسوب والحضر والريف، 2007	9
16	التوزيع النسبي للأفراد الذين لا يستخدمون الحاسوب ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب سبب عدم الاستخدام والجنس، 2007	10
16	التوزيع النسبي للأفراد الذين لا يستخدمون الحاسوب ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب سبب عدم الاستخدام والحضر والريف، 2007	11
17	النسبة المئوية للأسر التي يتوافر لديها خدمة الإنترنت في المنزل حسب الحضر والريف والإقليم، 2007	12
18	التوزيع النسبي للأفراد مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب الجنس، 2007	13
18	التوزيع النسبي لعدد مرات استخدام الإنترنت خلال الـ 12 شهرا السابقة للأفراد الذين أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب عدد مرات الاستخدام والجنس، 2007	14
19	التوزيع النسبي للأفراد مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب مدة الاستخدام، 2007	15
20	النسبة المئوية للأسر التي تستفيد من خدمات الإنترنت حسب طريقة التوصيل والحضر والريف، 2007	16
20	النسبة المئوية للأسر التي لا تستخدم الإنترنت في المنزل حسب سبب عدم الاستخدام والحضر والريف، 2007	17

<u>الصفحة</u>	<u>فهرس الرسومات البيانية</u>	<u>رقم الشكل</u>
21	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب العمر والجنس، 2007	18
22	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر حسب حالة النشاط الاقتصادي، 2007	19
22	النسبة المئوية للأفراد ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر اللذين يستخدمون الإنترنت حسب المستوى التعليمي والجنس، 2007	20
23	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الإنترنت الذين أعمارهم 15 فأكثر حسب المهنة، 2007	21
24	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب أماكن الاستخدام والجنس، 2007	22
24	النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب أماكن الاستخدام والحضر والريف، 2007	23
25	التوزيع النسبي للأفراد ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر ممن يستخدمون الإنترنت في المنازل خلال ال 12 شهرا السابقة حسب مرات الاستخدام والجنس، 2007	24
26	النسبة المئوية للخدمات التي يحصل عليها الأفراد ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر عن طريق الإنترنت خلال 12 شهرا السابقة، 2007	25
27	النسبة المئوية للأفراد الذين لديهم عنوان بريد إلكتروني من مستخدمي الحاسوب ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب الحضر والريف والجنس، 2007	26
28	التوزيع النسبي للأفراد 15 سنة فأكثر ممن استخدموا بريدهم الإلكتروني حسب آخر استخدام والجنس، 2007	27
29	النسبة المئوية للأفراد ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر ولديهم معلومات عن خدمات الحكومة الإلكترونية حسب الحضر والريف والاقليم، 2007	28
30	النسبة المئوية للأسر الراغبة بالحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية حسب نوع الخدمة والحضر والريف، 2007	29
31	النسبة المئوية للأسر التي تستخدم خدمات البريد في البريد الأردني والقطاع الخاص حسب سبب الاستخدام، 2007	30
32	النسبة المئوية للأسر التي تستخدم البريد الأردني حسب سبب الاستخدام والحضر والريف، 2007	31
33	متوسط المصاريف الشهرية للأسر المدفوعة على خدمات الاتصال بالدينار الأردني حسب نوع الخدمة والحضر والريف، 2007	32

## النتائج الأولية لمسح استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنازل 2007

### ملخص تنفيذي

- معظم الأسر الأردنية (86%) لديها أجهزة هاتف خلوي، ثلثي الأسر لديها أكثر من خط، وما يزيد عن ثلث الأسر لديها أجهزة حاسوب.
- حوالي نصف الافراد (5 سنوات فأكثر) يستخدمون الحاسوب، النسبة الأعلى منهم في الفئة العمرية (10-19 سنة).
- بلغت نسبة الذكور ممن أعمارهم (5 سنوات فأكثر) و يستخدمون الحاسوب (56%) مقابل (44%) للإناث.
- الاستخدام الأكثر للحاسوب هو للأغراض الشخصية والأقل لأغراض العمل.
- ثلثي الأسر (64%) لا يتوفر لديها جهاز حاسوب بسبب عدم مقدرتها المادية.
- أكثر من نصف الأفراد الذين لا يستخدمون الحاسوب بسبب عدم معرفة كيفية استخدامه والربع بسبب عدم توفر جهاز.
- حوالي (16%) من الأسر فقط لديها خدمة الإنترنت في المنزل وتفاوتت النسبة بين الحضر والريف ومعظم مستخدمي الإنترنت من الذكور.
- النسبة الأعلى لاستخدام الإنترنت في المنازل كانت مرة يوميا أو اسبوعيا على الأقل (حوالي 37% لكل منهما).
- السبب الرئيسي لعدم استخدام الإنترنت في المنازل هو الكلفة العالية، وخاصة في المناطق الريفية.
- يشكل أصحاب المستوى التعليمي بكالوريوس فأعلى النسبة الأعلى من مستخدمي الحاسوب والانترنت.
- تحتل المنازل والمدارس والجامعات النسبة الأعلى كماكن لاستخدام الانترنت.
- الاستخدام الأكبر للإنترنت هو لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني (58%)، والأقل للشراء والبيع.
- حوالي فرد واحد من كل خمس أفراد ممن يستخدمون الحاسوب وحوالي ثلثي مستخدمي الإنترنت لديهم بريد إلكتروني.
- النسبة الأكبر من الأسر ترغب في استخدام الرسائل القصيرة عن طريق الهاتف الخليوي للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية.
- حوالي (21%) من الأفراد (15 سنة فأكثر) لديهم معلومات عن خدمات الحكومة الإلكترونية.
- انفراد البريد الأردني بتقديم خدمة تسليم رواتب المعونة الوطنية للأسر.
- متوسط الإنفاق الشهري على الهاتف الخليوي حوالي (28 دينار) وعلى الهاتف الأرضي (23 دينار) شهري.

## 1. خلفية عامة

### 1.1 مقدمة

يتجه العالم بحلول الألفية الثالثة إلى الاقتصاد المعرفي، فقد أصبح واقعا حقيقيا تعيشه ليس فقط الدول المتقدمة وإنما امتد ليشمل الدول النامية أيضا، وحقيقة إن دور المعلومات في المجتمعات عامة اخذ يزداد أكثر فأكثر بشكل واضح مما دعا البعض لطرح اسم عصر المعلوماتية على هذا العصر أو الزمن والتي تسمى أيضا بالثورة الثالثة بعد الثورة الزراعية والثورة الصناعية. لذا برزت الأهمية الموضوعية وراء الاعتناء والاهتمام أكثر بقطاع تكنولوجيا المعلومات حيث برزت المبررات الاقتصادية وراء ذلك لأن المعلومات تحولت إلى سلع ومنتجات اقتصادية، ويؤكد تقرير منظمة اليونسكو حول الاتصال في العالم إن قطاع المعلومات سجل تطورا ملحوظا في معظم دول العالم.

ونظرا للأهمية البالغة لهذا الموضوع فإن العديد من دول العالم العربي ومنها الأردن دأبت على متابعة التطورات في هذا المجال وهي في مواكبة مستمرة لما يجري عالميا إضافة إلى عدم وجود بيانات تفصيلية عن مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالرغم من بعض المؤشرات التي توفرها بعض الدراسات والمسوح التي تنفذها الدائرة أو جهات أخرى، إلا أنه من الضروري التعرف على قطاع تكنولوجيا المعلومات بشكل أكبر لذا تم تنفيذ هذا المسح لإعطاء صورة واضحة عن مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنازل من قبل الأسر والأفراد في الأردن والأسباب وراء عدم استخدامها أو توفرها لدى الأسرة، إضافة إلى تفعيل دور برنامج الحكومة الالكترونية وذلك من خلال زيادة وعي الأفراد في المجتمع بخدمات هذا البرنامج. كل ذلك لتمكين الجهات المعنية والمهتمة بجانب الاتصالات بوضع الاستراتيجيات والخطط والسياسات لتوفير وتطوير هذا القطاع.

### 2.1 أهداف المسح

يهدف هذا المسح إلى توفير بيانات إحصائية حديثة عن مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنازل وخصائص مستخدمي هذه التكنولوجيا والطرق الأكثر استخداما وأماكن الاستخدام. ويهدف المسح أيضا إلى معرفة المعوقات وراء عدم استخدام هذا القطاع إضافة إلى حساب مؤشرات تكنولوجية حديثة.

### 3.1 المنهجية

نفذت دائرة الإحصاءات العامة مسح استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنازل في شهري شباط وآذار من عام 2007 والذي ينفذ لأول مرة من قبل الدائرة. غطى هذا المسح حوالي 3340 أسرة موزعة على جميع محافظات المملكة، وقد كانت نسبة الاستجابة في المسح حوالي 93% أي أن هناك 3107 أسرة تم استيفاء بيانات تامة عنهم.

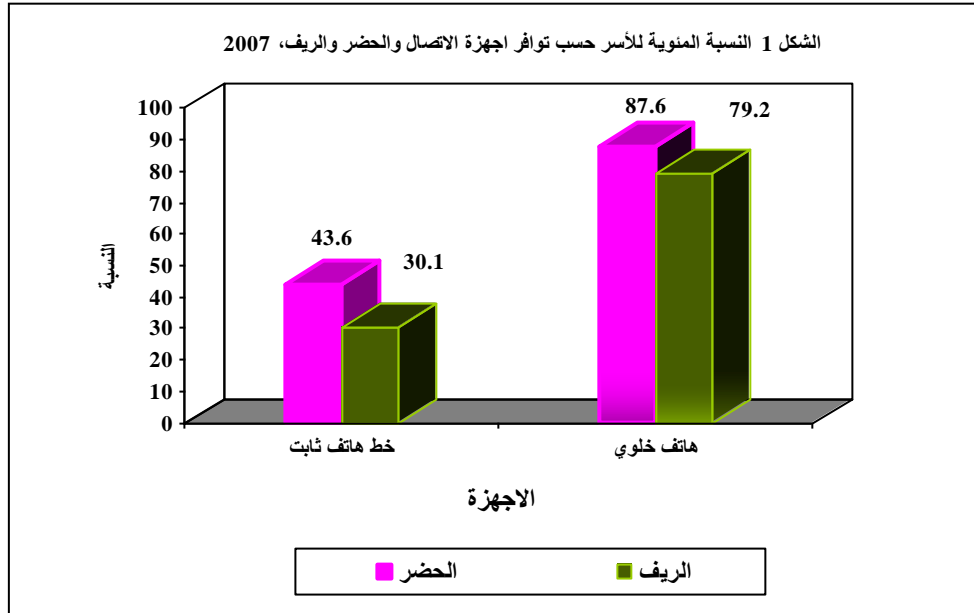
تم جمع بيانات الاستمارة من خلال المقابلة الشخصية للأسرة، حيث كان هناك جزء خاص بالأسرة عن مدى توفر بعض الأجهزة الخاصة بالتكنولوجيا والاتصالات، فيما كان الجزء الآخر خاص بكل فرد من أفراد الأسرة ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر عن مدى استخدامهم للحاسب الآلي والإنترنت، والأماكن التي استخدم فيها الإنترنت خلال 12 شهرا السابقة والخدمات التي حصل عليها من خلال الإنترنت وكذلك أسباب عدم استخدامه.



## 2. النتائج الرئيسية

### 1.2 امتلاك الهواتف

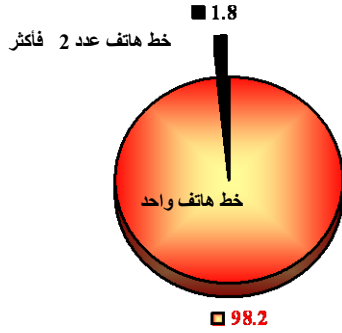
- معظم الأسر الأردنية (86%) لديها أجهزة هاتف خلوي، ثلثي الأسر لديها أكثر من خط. تشير نتائج المسح إلى أن النسبة الأعلى من الأسر يتوفر لدى أحد أفرادها خط هاتف خلوي واحد فأكثر حيث كانت النسبة حوالي 86% من الأسر تلاها خط الهاتف الثابت في المنزل بما نسبته حوالي 42%، ويعود السبب في ارتفاع نسبة الأسر التي يتوافر لديها الهاتف الخليوي بنسبة أكبر من الهاتف الثابت في المنزل إلى سهولة تداوله واستخدامه عند التنقل إضافة إلى أن كلفة الاتصال للدقيقة الواحدة بين الهواتف الخليوية أقل من كلفة الاتصال على الخط الثابت، لذا فإن نسبة لا بأس بها من الأسر لا يتوافر لديها خط هاتف ثابت لتوافر خط هاتف خلوي لأكثر من فرد في الأسرة الواحدة.



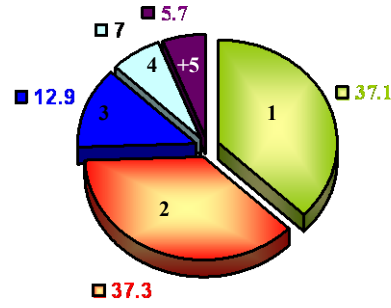
ويتضح انتشار استخدام الهاتف الخليوي من تعدده في الأسرة الواحدة، إذ بينت النتائج أن 63% من الأسر التي تمتلك مثل هذه الهواتف لديها أكثر من خط واحد. فيما كانت نسبة من لديهم أكثر من خط هاتف ثابت واحد حوالي 2% فقط من الأسر التي لديها مثل هذه الهواتف. وتتناقص نسبة الأسر التي لديها أكثر من خط هاتف خلوي، حوالي 13% من الأسر التي لديها خط هاتف خلوي لديها 3 خطوط، 7% من الأسر لديهم 4 خطوط و 6% لديهم خمس خطوط. ويعود ذلك إلى انتشار استخدام أجهزة الهاتف الخليوي بصورة كبيرة، حيث يمكن أن نجد في بعض الحالات أن جميع أفراد

الأسرة لديهم هواتف خلوية وتبين النتائج أن انتشار استخدام الهواتف الخلوية والثابتة في الحضر أكثر من الريف، وفي إقليم الوسط أكثر مما هو عليه في إقليمي الشمال والجنوب.

الشكل 3 التوزيع النسبي للأسر التي لديها خط هاتف ثابت حسب عدد الخطوط، 2007



الشكل 2 التوزيع النسبي للأسر التي لديها خط هاتف خلوي حسب عدد الخطوط، 2007



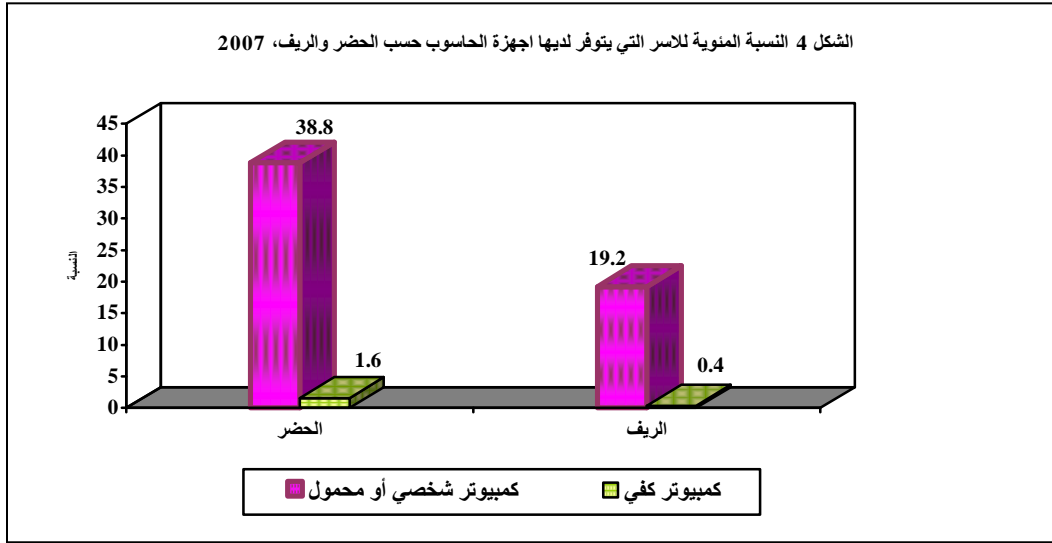
جدول 1 النسبة المئوية للأسر التي يتوافر لديها أجهزة الاتصالات حسب الإقليم، 2007

نوع الأجهزة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المملكة
خط هاتف ثابت واحد فأكثر	44.0	38.6	31.7	41.6
خط هاتف خلوي واحد فأكثر	88.5	82.1	82.3	86.3
أجهزة اتصالات أخرى	1.2	0.1	0.4	0.9
مجموع الأسر في العينة	2027	816	265	3107

## 2.2 امتلاك أجهزة الحاسوب واستخداماتها.

أما بالنسبة لأجهزة الحاسب الآلي الشخصية فحوالي 36% من الأسر في العينة يتوافر لديها حاسب شخصي أو محمول، فيما كانت النسبة ضئيلة بالنسبة للكمبيوتر الكفي حوالي 1% وقد يكون ذلك بسبب ارتفاع سعر مثل هذه الأجهزة.

هناك اختلافات في توافر أجهزة الحاسوب لدى الأسر في كل من الحضر والريف. حيث أن نسبة الأسر التي يتوافر لديها أجهزة الحاسوب في مناطق الحضر أعلى من نسبة الأسر في مناطق الريف، ولكن يبقى وضع المناطق الريفية ليس بالسيئ (39% في الحضر مقابل 19% في الريف).



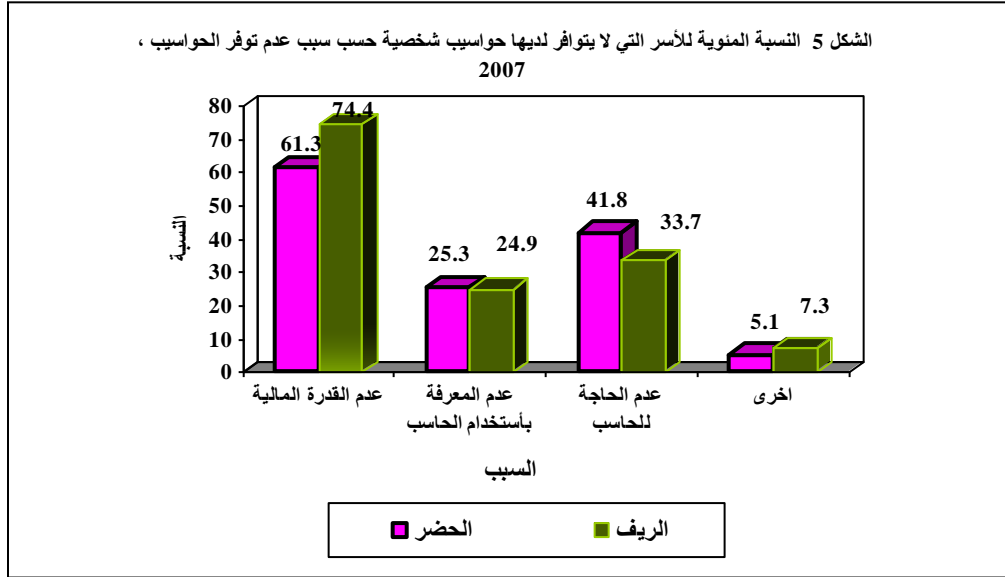
وتباينت هذه النسب بين الأقاليم في المملكة، حيث كانت النسبة الأعلى لإقليم الوسط من حيث توافر الحواسيب الشخصية ويعود ذلك إلى ارتفاع نسبة الحضر في محافظات الوسط التي من ضمنها المدن الكبرى عمان والزرقاء حيث تنعم هذه المناطق المتحضرة بتطور التكنولوجيا واستخداماتها. و يلاحظ أن 40% من الأسر في إقليم الوسط لديها حاسب شخصي أو محمول فيما بلغت هذه النسبة في إقليمي الشمال والجنوب حوالي 28% و 23% على التوالي.

جدول 2 النسبة المئوية للأسر التي يتوفر لديها أجهزة الحاسوب حسب الإقليم، 2007

نوع الأجهزة	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المملكة
كمبيوتر شخصي أو محمول	40.3	28.4	23.4	35.7
كمبيوتر كفي	1.8	0.5	1.5	1.4
مجموع الأسر في العينة	2027	816	265	3107

● ثلثي الأسر لا يتوفر لديها حواسيب شخصية بسبب عدم القدرة المالية.

أظهرت النتائج أن حوالي 64% من أسر العينة التي لا يتوفر لديها حاسب شخصي أو محمول كان بسبب عدم مقدرتها المالية، تلا ذلك بسبب عدم الحاجة للحاسب ثم عدم المعرفة باستخدام الحاسب.



وكان هناك تفاوتاً بين الأسر في الحضر والريف حيث تبين أن حوالي ثلاث من كل أربع أسر في المناطق الريفية لم تستطيع توفير حاسب آلي في المنزل بسبب العائق المالي مقارنة مع 61% من الأسر في الحضر. أما السبب الثاني الذي كان عائفاً أمام الأسرة للحصول على جهاز حاسب آلي هو عدم الحاجة له (حوالي 40% من مجموع الأسر الكلي في العينة)، أما النسبة الأقل بعد استثناء الأسباب الأخرى فكانت عدم المعرفة بكيفية استخدام الحاسب وقد بلغت حوالي 25% وكانت متقاربة بين الحضر والريف، وهذا ما يعطي صورة على أن نسبة المعرفة بتكنولوجيا المعلومات جيدة خاصة وأن تعليم أساسيات الحاسب الآلي تدرس ضمن مناهج التعليم الأساسي في الأردن بالإضافة إلى تخصص الإدارة المعلوماتية في المرحلة الثانوية. أما أسباب عدم توافر الحواسيب الشخصية حسب الإقليم فقد كان هناك تبايناً واضحاً، حيث كانت عدم القدرة المالية سبباً للنسبة الأعلى وبفارق كبير في إقليم الجنوب حيث بلغت النسبة حوالي 77% من مجموع أسر العينة التي لا يتوافر لديها حاسب إلي.

جدول 3 النسبة المئوية للأسر التي لا يتوافر لديها حاسب شخصي أو محمول حسب سبب عدم توفر الحواسيب والإقليم، 2007

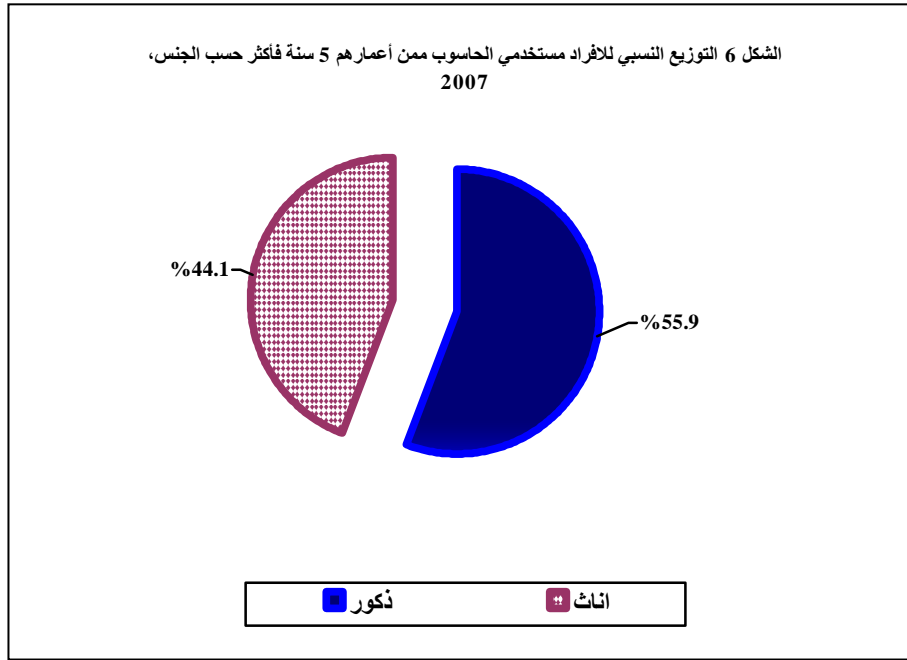
السبب	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المملكة
عدم القدرة المالية	59.2	69.0	76.9	63.9
عدم المعرفة بكيفية استخدام الحاسوب	26.3	21.1	30.6	25.2
عدم الحاجة للحاسوب	44.5	31.1	40.5	40.2

\* مجاميع النسب الفرعية لا تساوي 100% كون أن الأسرة لديها أكثر من سبب لعدم توافر حاسوب.

5.6	12.9	2.8	5.7	أسباب أخرى
1997	203	584	1211	مجموع الأسر في العينة

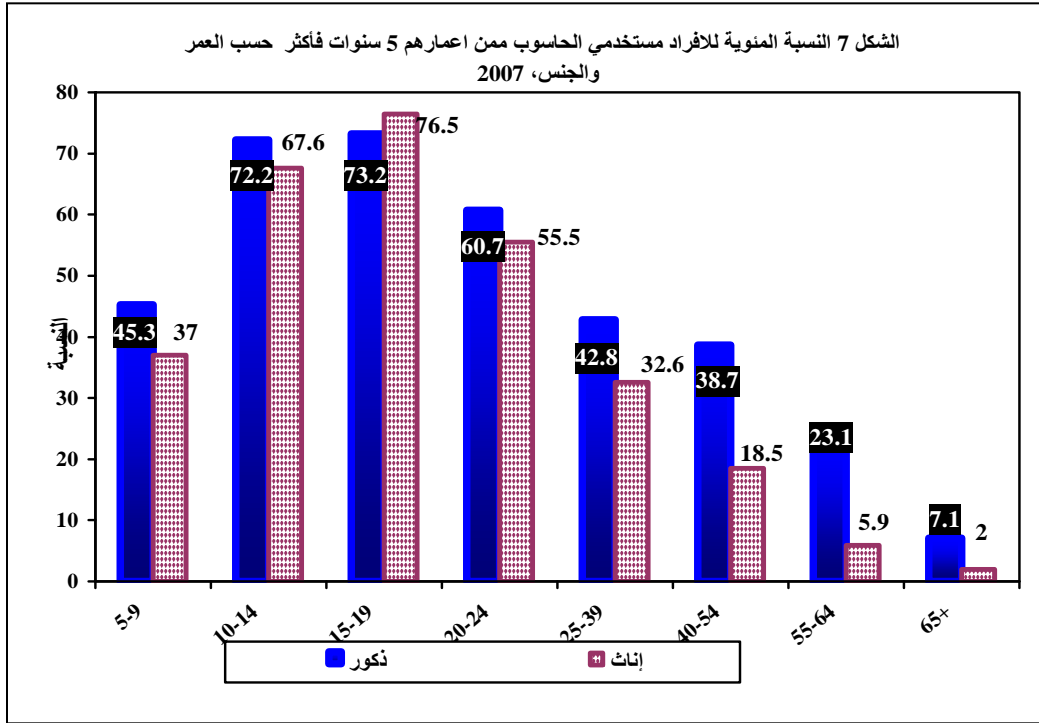
• حوالي نصف الأفراد (5 سنوات فأكثر) يستخدمون الحاسوب، النسبة الأعلى منهم 10-19 سنة.

بلغت نسبة الأفراد ممن يستخدمون الحاسوب حوالي 46% من مجموع الأفراد ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر، في حين كانت النسبة بين الذكور 50% مقابل 42% كانت عالية النسبة بين الإناث. وتجدر الإشارة إلى أن حوالي 56% من مستخدمي الحاسوب كانوا من الذكور مقابل 44% من الإناث.

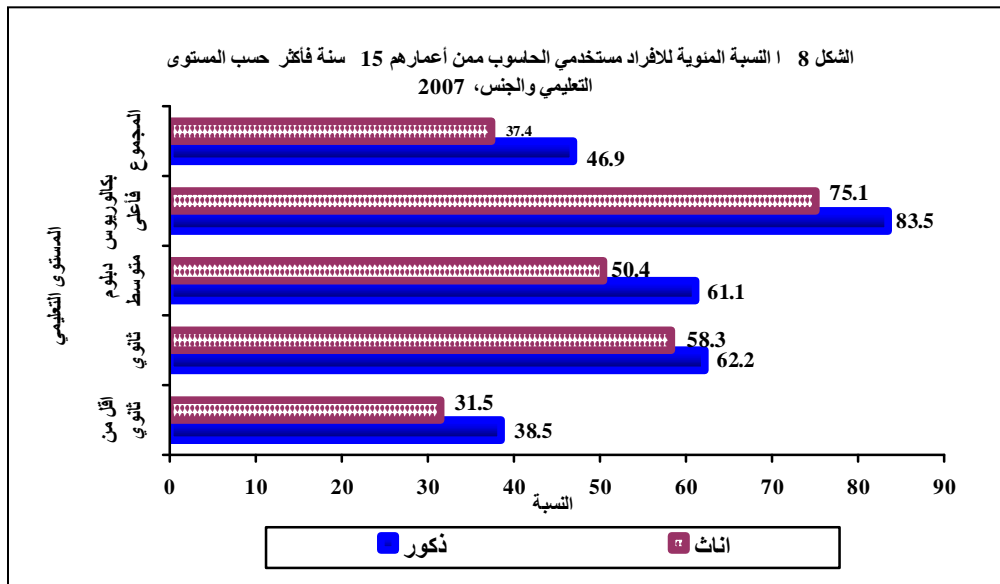


عند دراسة خصائص الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب، يلاحظ أن النسبة الأعلى للأفراد 19-15 سنة أي حوالي 75% منهم يستخدمون الحاسب الآلي، تلاها الأفراد في الفئة العمرية 10-14 سنة حوالي 70% منهم ثم حوالي 58% للأفراد في الفئة العمرية 20-24، ويتراجع استخدام الحاسوب للأفراد في الفئات العمرية 40 فأكثر. ويعود السبب في استخدام الحاسب للفئات العمرية الصغيرة ولكلا الجنسين إلى وجود المبادرات التعليمية والمبادرات الموجهة للشباب.

أما بالنسبة لتوزيع النسب حسب الجنس فقد كان هناك فروقات في بعض الفئات العمرية بين الجنسين. حيث كانت الفروقات للفئة العمرية 15-19 سنة لصالح الإناث فيما كانت الفروقات لصالح الذكور في جميع الفئات العمرية الأخرى.



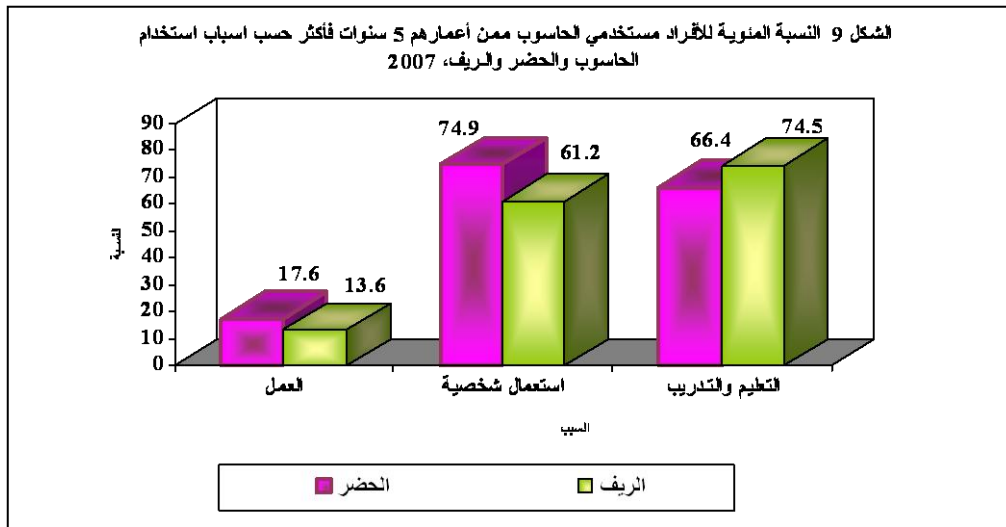
أما بالنسبة لتوزيع الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر حسب المستوى التعليمي فإن 80% من الأفراد ممن يحملون المستوى التعليمي بكالوريوس فأعلى يستخدمون الحاسوب. تلاها حملة الثانوية العامة بنسبة حوالي 60% ثم حملة الدبلوم المتوسط، والنسبة الأقل كانت للمستوى التعليمي اقل من ثانوي حوالي 35% علماً بان حوالي 61% من هؤلاء الأفراد هم في الفئة العمرية 15-19 سنة والذين ما زالوا على مقاعد الدراسة.



\* نسبة الملمين

● الاستخدام الأكثر للحاسوب هو للأغراض الشخصية والأقل لأغراض العمل.

يلاحظ من نتائج المسح أن حوالي 73% من الأفراد 5 سنوات فأكثر يستخدمون الحاسوب خلال الـ 12 شهراً السابقة للمسح لاستعمالات شخصية وتفاوتت هذه النسبة بين الحضر والريف وكانت النسبة في الحضر أعلى من الريف (75% للحضر مقابل 61% للريف). فيما ظهر العكس في استخدام الحاسوب لأغراض التعليم والتدريب، حوالي 68% من الأفراد يستخدمونه لهذا الغرض (75% للريف مقابل 66% للحضر)، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين استخدموا الحاسوب لأغراض العمل النسبة الأقل (17%)، وكان التباين واضحاً بين الأقاليم في المملكة أيضاً.



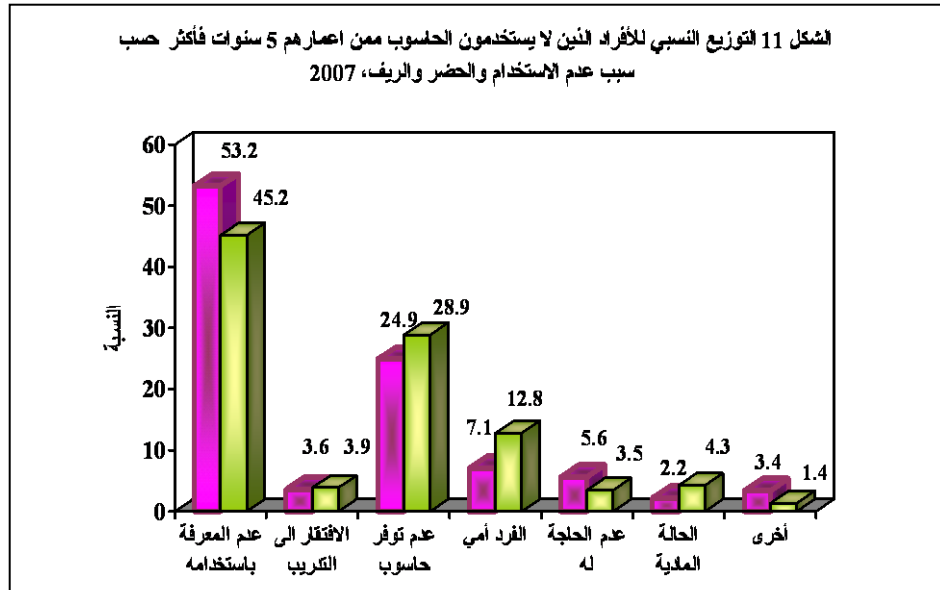
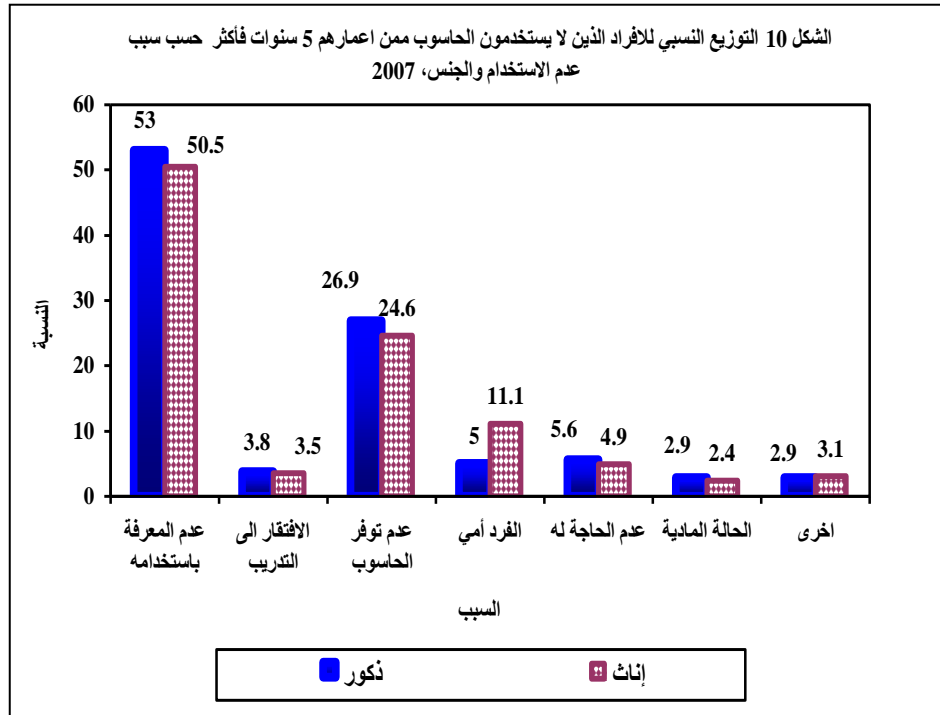
جدول 4 النسبة المئوية\* للأفراد مستخدمي الحاسوب ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب سبب استعماله خلال 12 شهراً السابقة والإقليم، 2007

السبب	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المملكة
العمل	18.1	14.6	16.3	17.0
استعمال شخصي	76.0	66.2	71.5	73.1
التعليم والتدريب	64.1	74.5	72.1	67.5
مجموع الأفراد في العينة	4418	1756	523	6697

\* مجاميع النسب الفرعية لا تساوي 100% كون أن الأفراد لديهم أكثر من سبب لاستخدام الحاسوب.

- أكثر من نصف الأفراد الذين لا يستخدمون الحاسوب كان بسبب عدم معرفة كيفية استخدامه، والرابع بسبب عدم توفر جهاز.

بلغت نسبة الأفراد 5 سنوات فأكثر الذين لا يستخدمون الحاسب الآلي بسبب عدم المعرفة بكيفية استخدامه حوالي 52%، وتباينت النسبة تباينا طفيفا بين الجنسين حوالي (53% للذكور مقارنة مع 51% للإناث)، فيما بلغت نسبة الأفراد الذين لا يستخدمون الحاسوب بسبب عدم توافر جهاز لديهم حوالي 26%. أما الأمية فكانت أحد الأسباب التي كانت عائقا أمام استخدام الحاسوب حوالي 8% وهي مقارنة لنسبة الأمية في الأردن والبالغة حوالي 9%، وكانت نسبة الإناث الأميات حوالي 11% مقارنة مع الذكور 5%. ويلاحظ أن هناك تفاوت في النسب بين الريف والحضر، ويلاحظ أن سبب الأمية وسبب عدم توفر الحاسوب والافتقار إلى التدريب شكلت النسبة الأعلى في الريف من الحضر، مما يقتضي العمل على توفير أجهزة الحاسب للسكان في المناطق الريفية بأسعار تشجيعية وتدريبهم على استخدامها والاستفادة من فوائدها.



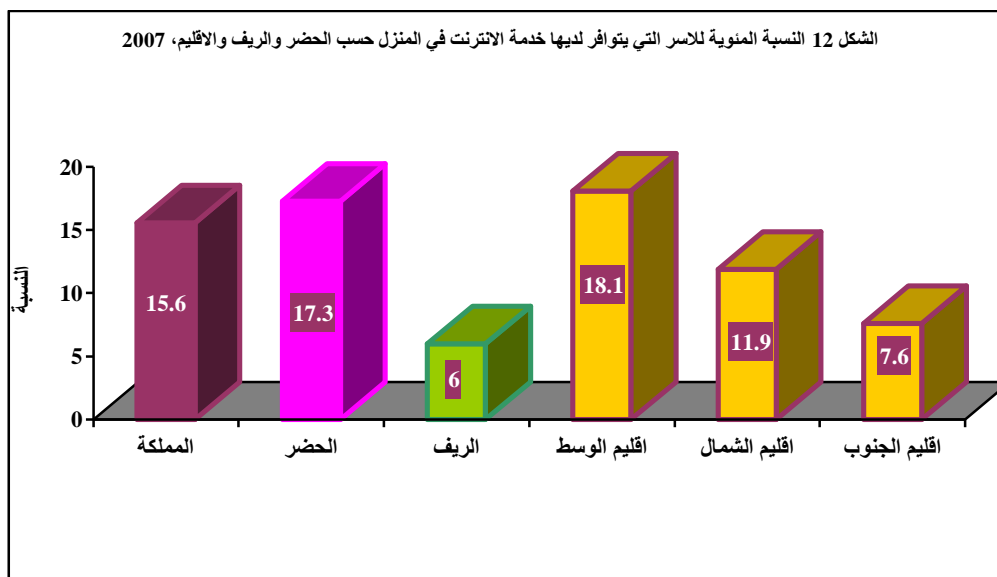


## 3.2 استخدام الانترنت

تزداد أهمية الإنترنت على المستوى الدولي مع تنوع استخداماته وازدياد أعداد المستخدمين، ويمكن القول أن أهميته لا تنحصر فقط في مجال تبادل المعلومات، فاليوم تؤدي أدوارا اقتصادية واجتماعية وثقافية إضافة إلى الدور السياسي والإعلامي.

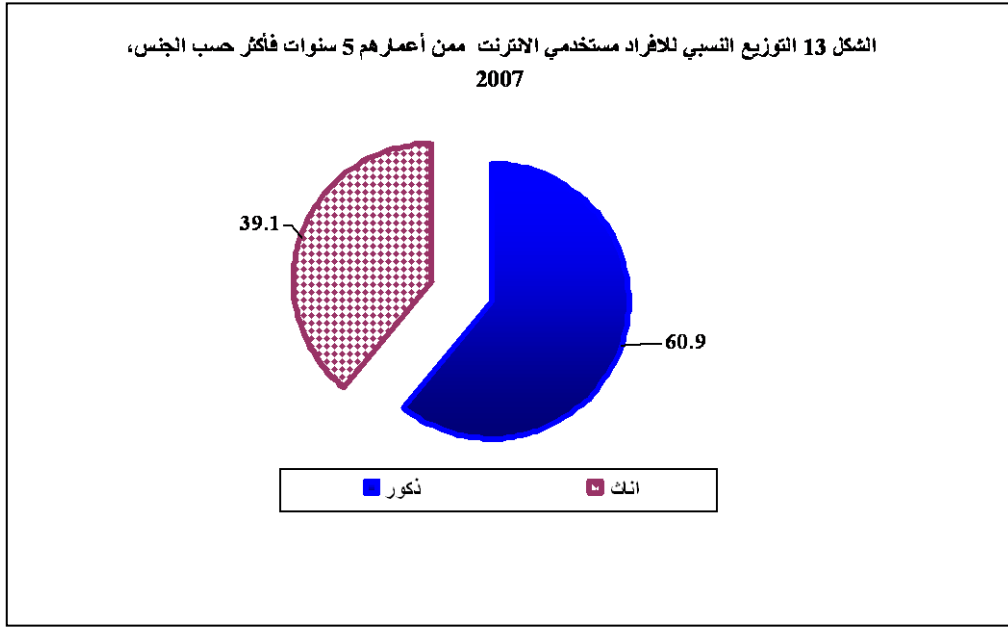
- حوالي 16% من الأسر فقط لديها خدمة الانترنت في المنزل وتفاوتت النسبة بين الحضر والريف.

أظهرت نتائج المسح أن نسبة الأسر التي يتوافر لديها خدمة الإنترنت في المنزل بلغت 15.6% من مجموع أسر العينة الكلي، وتفاوتت هذه النسبة بين الحضر والريف حيث بلغت حوالي 17% من الأسر في الحضر مقابل 6% في الريف، واحتل إقليم الوسط المرتبة الأولى في نسبة الأسر التي يتوافر لديها خدمة الإنترنت في المنزل. وقد اظهرت البيانات أيضا ان نسبة الأسر التي كان لديها فرد واحد أو أكثر يستخدم الانترنت في المنزل أو أي مكان آخر حوالي 33%.

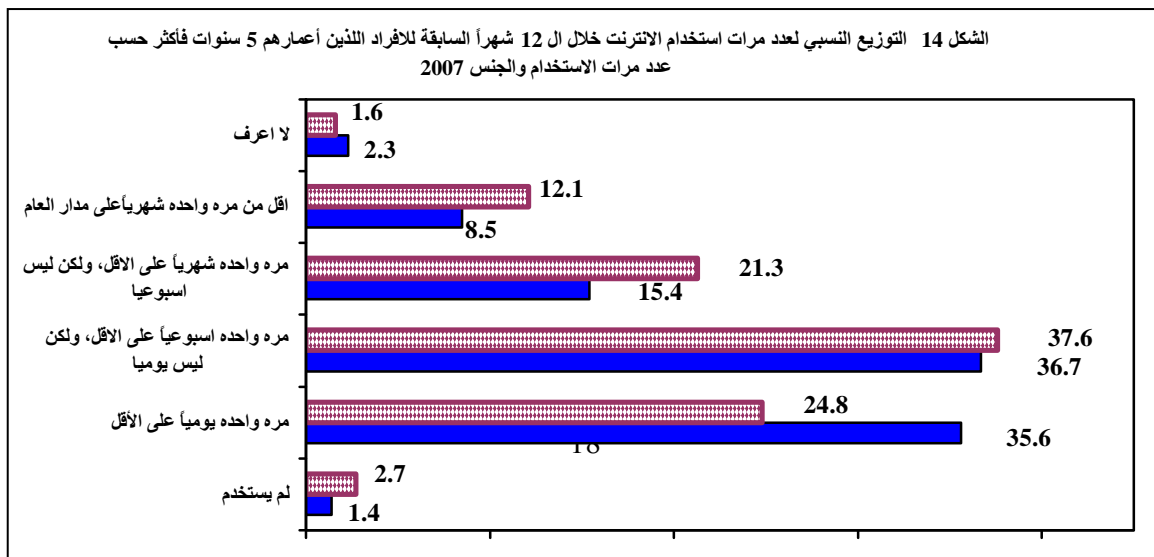


- معظم مستخدمي الانترنت من الذكور.

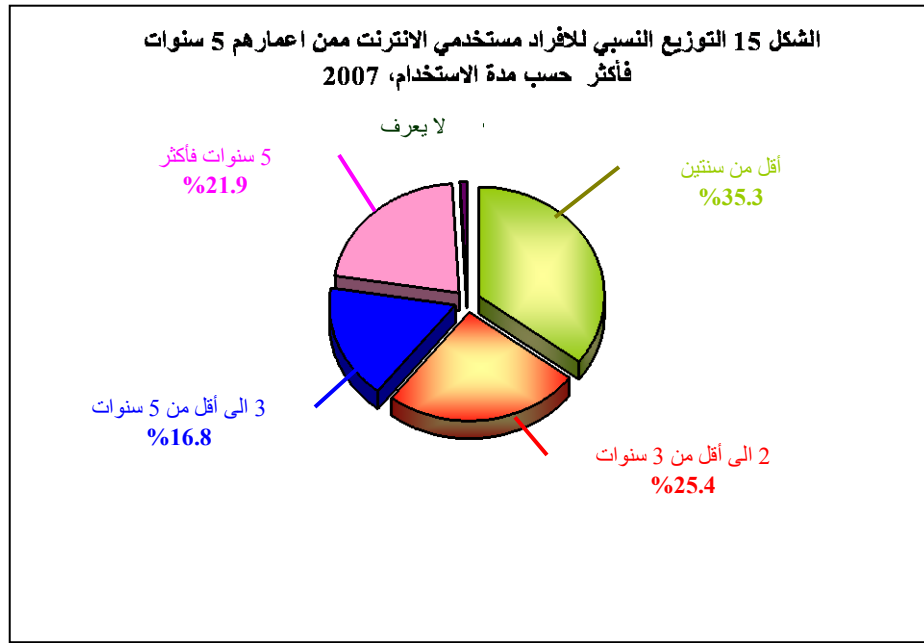
و بلغت نسبة مستخدمي الإنترنت من الأفراد ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر في العينة 15.6% بغض النظر عن عدد مرات أو مكان الاستخدام، علماً بأن نسبة الأفراد مستخدمي الإنترنت خلال 12 شهراً السابقة فقط بلغت 15.3% حيث شكل الذكور منهم ما نسبته 61.3% في حين بلغت نسبة الإناث 38.7%. وتشير النتائج أيضاً إلى أن نسبة الأفراد مستخدمي الإنترنت من مستخدمي الحاسوب كانت حوالي 34%.



أما عن دورية استخدام الإنترنت فيلاحظ أن معظم المستخدمين منتظمون على الاستخدام بمعدل يومي أو أسبوعي. و يبين الشكل 14 أن 31.4% من الأفراد مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر يستخدمونه مره واحده يومياً على الأقل في حين كانت النسبة الأعلى 37.1% لمن يستخدمونه مره واحده أسبوعياً على الأقل. كما أن 37.6% من الإناث 5 سنوات فأكثر ممن يستخدمون الإنترنت يستخدمونه مره واحده أسبوعياً على الأقل مقابل 36.7% من الذكور. ويلاحظ أن حوالي 10% من الأفراد يستخدمون الإنترنت أقل من مره واحده شهرياً على مدار العام.



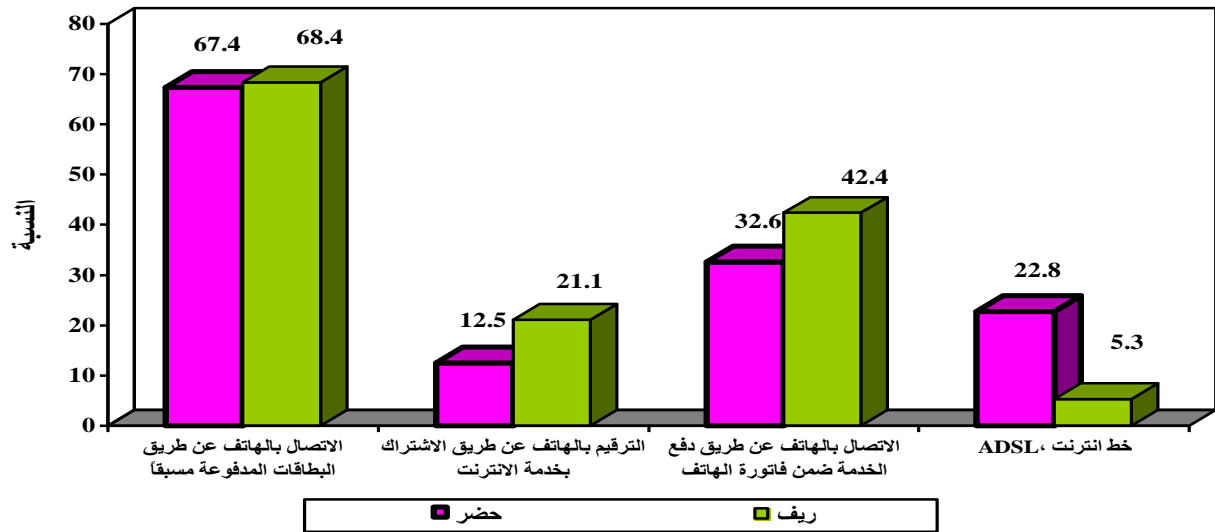
أما عن فترة الاستخدام للانترنت، فقد بلغت نسبة الذين يستخدمون الانترنت ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر منذ فترة اقل من سنتين حوالي 35% فيما كانت النسبة لفترة الاستخدام ما بين سنتين و اقل من ثلاث سنوات حوالي 25%، في حين أن فترة الاستخدام بين 3 و اقل من 5 سنوات بلغت 17%، وخمسة سنوات فأكثر كانت نسبتهم 22%.



- البطاقات المدفوعة مسبقاً هي أكثر الوسائل استخداماً للاتصال بالانترنت، واستخدام الانترنت عن طريق ADSL في الريف مازال منخفضاً.

لقد تنوعت طرق الاتصال التي تستخدمها الأسر للحصول على خدمات الانترنت واحتلت طريقة الاتصال بالهاتف عن طريق البطاقات المدفوعة مسبقاً أعلاها بنسبة 67.5% (67.4% للأسر في الحضر مقابل 68.4% للأسر في الريف) تلاها طريقة الاتصال بالهاتف عن طريق دفع قيمة الخدمة ضمن فاتورة الهاتف بنسبة 33.0%. أما اقل الطرق استخداماً للحصول على خدمة الإنترنت في المنازل فكانت التقييم بالهاتف عن طريق الاشتراك بخدمة الإنترنت حيث وصلت النسبة إلى 12.9%. في المقابل يلاحظ الفارق بين الريف والحضر في استخدام الانترنت عن طريق الـ ADSL حيث النسبة منخفضة في الريف.

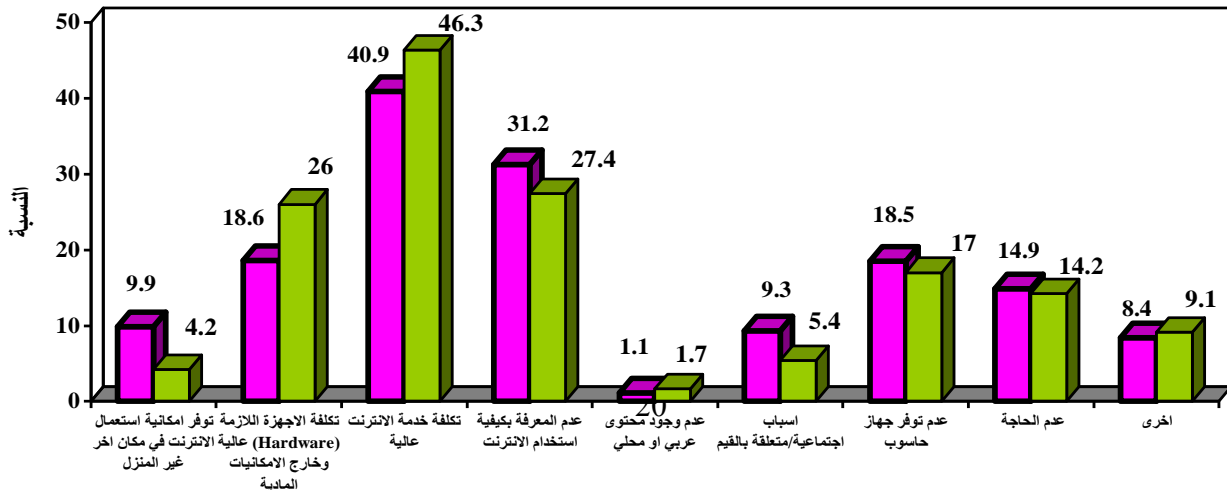
الشكل 16 النسبة المئوية للأسر التي تستخدم خدمات الإنترنت حسب طريقة التوصيل والحضر والريف، 2007



• السبب الرئيسي لعدم استخدام الإنترنت في المنازل هو الكلفة العالية، وخاصة في المناطق الريفية.

أظهرت النتائج أن أهم سبب في عدم استعمال الإنترنت في المنزل يعود إلى ارتفاع كلفة خدمة الإنترنت حيث بلغت نسبة تلك الأسر 41.8% تلاها الأسر التي عزت عدم استعماله في المنزل إلى عدم المعرفة بكيفية استخدام الإنترنت بنسبة 30.6%، بينما لم تتجاوز نسبة الأسر التي تعزي سبب عدم الاستخدام لعدم وجود محتوى عربي أو محلي 1.2%. ويلاحظ هنا أن عامل الكلفة كان مهماً في الريف وفي إقليم الجنوب مقارنة بالأقاليم الأخرى.

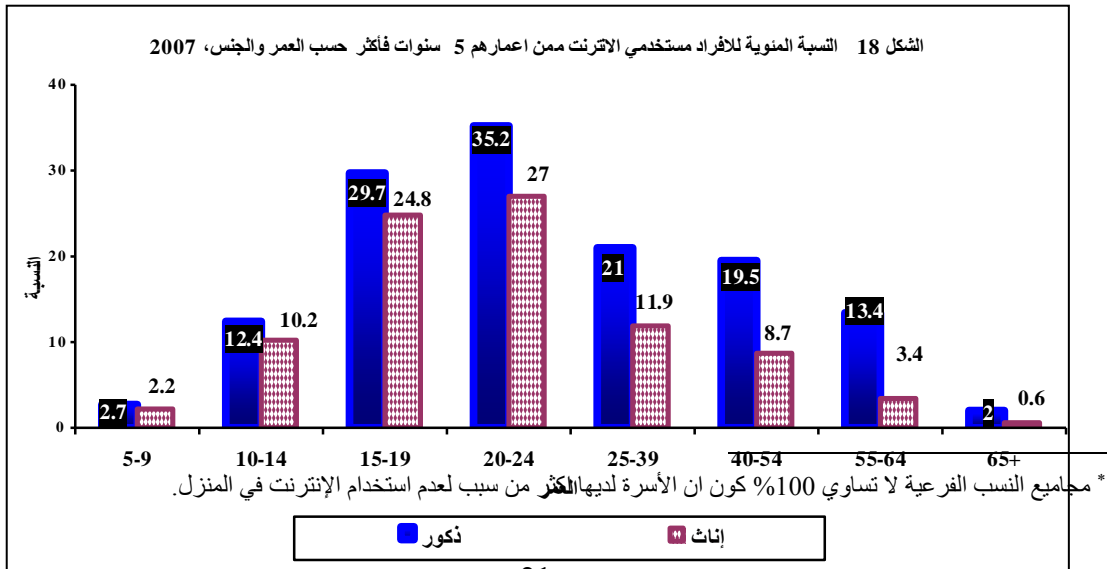
الشكل 17 النسبة المئوية للأسر التي لا تستخدم الإنترنت في المنزل حسب سبب عدم الاستخدام والحضر والريف، 2007



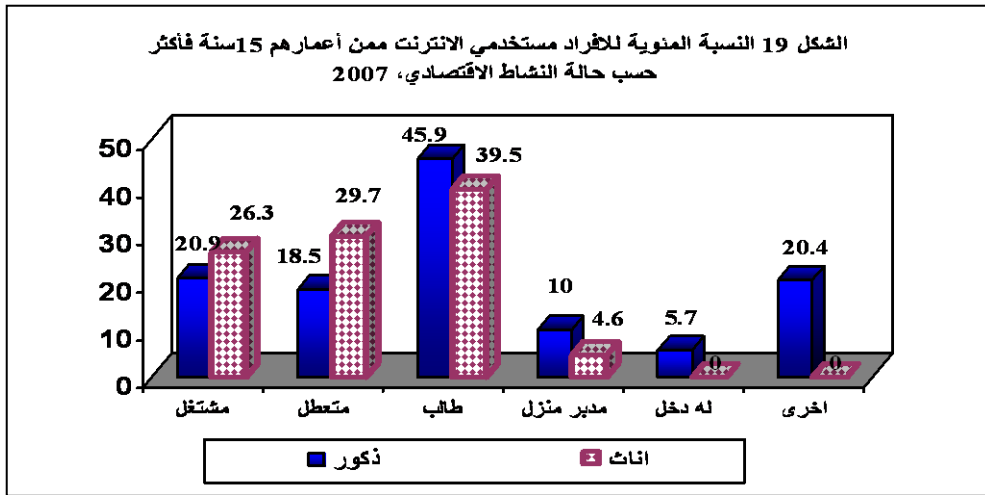
جدول 5 النسبة المئوية\* للأسر التي لا تستخدم الإنترنت في المنزل حسب سبب عدم الاستخدام و الإقليم، 2007

أسباب عدم الاستخدام	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المملكة
توفر إمكانية استعمال الإنترنت في مكان آخر غير المنزل	10.3	5.3	9.9	8.9
تكلفة الأجهزة اللازمة (Hardware) عالية وخارج الإمكانات المادية	17.9	20.9	30.1	19.9
تكلفة خدمة الإنترنت عالية	40.9	39.5	55.0	41.8
عدم المعرفة في كيفية استخدام الإنترنت	33.8	25.4	23.7	30.6
عدم وجود محتوى عربي أو محلي	1.3	0.4	2.7	1.2
أسباب اجتماعية / أسباب متعلقة بالقيم	10.1	4.8	10.0	8.6
عدم توفر جهاز حاسوب	16.9	21.0	18.9	18.2
عدم الحاجة	16.1	9.0	22.5	14.8
أخرى	9.6	5.3	10.7	8.5
مجموع الأسر في العينة	1660	719	244	2623

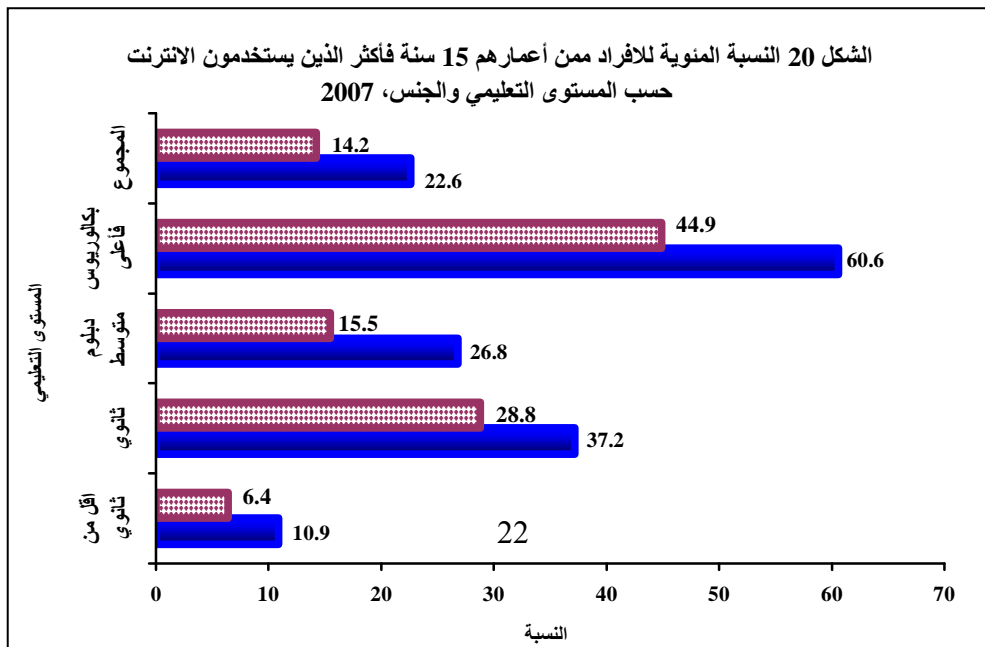
يتركز معظم مستخدمي الإنترنت في فئة الشباب 15-24 سنة، وكانت النسبة حوالي 31% في الفئة العمرية 20-24، وبلغت نسبة الإناث اللواتي يستخدمن الإنترنت ضمن هذه الفئة العمرية 27% مقابل حوالي 35% للذكور ضمن نفس الفئة العمرية، وحوالي 27% للفئة العمرية 15-19 سنة بفارق أقل بين الجنسين مقارنة مع الفئة العمرية 20-24 سنة.



ومن حيث حالة النشاط الاقتصادي يلاحظ أن النسبة الأكبر للأفراد مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر هم من الطلاب حوالي 43% منهم، ومن الملاحظ ارتفاع نسبة الإناث ممن يستخدمون الإنترنت من المشتغلات والمتعطلات.

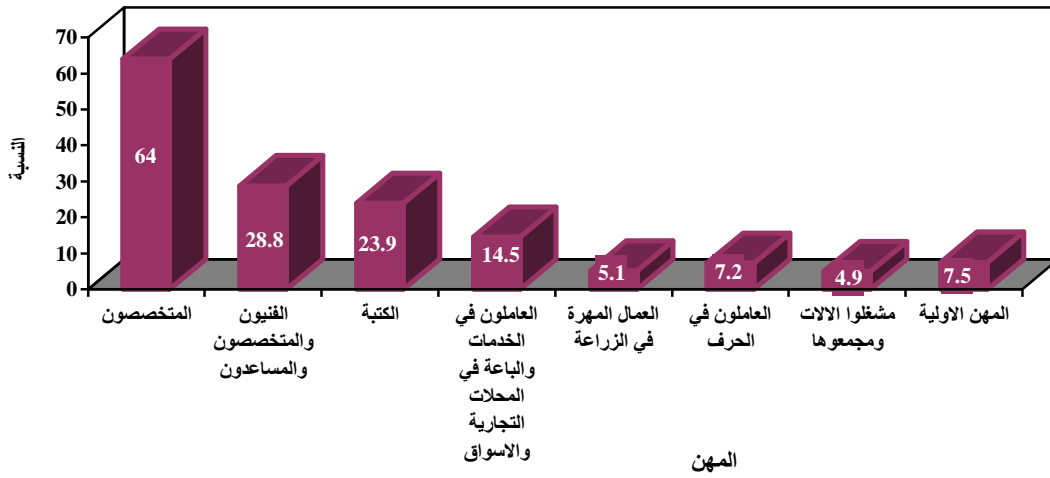


كما تشير النتائج إلى أن 54% من الأفراد الذين أعمارهم 15 سنة فأكثر من ذوي المستوى التعليمي بكالوريوس فأعلى هم مستخدمين للإنترنت بينما يتركز أكثر من 33% في المستوى التعليمي ثانوي، ويلاحظ أن النسبة الأقل كانت للمستوى التعليمي الأقل من ثانوي علماً أن حوالي 68% من هؤلاء الأفراد هم في الفئة العمرية 15-19 سنة والذين ما زالوا على مقاعد الدراسة.



يبين الشكل 21 مهن مستخدمي الإنترنت ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر، ويلاحظ أن المتخصصون هم أكثر نسبة مستخدمة للإنترنت حيث وجد ان 64% منهم يستخدمون الإنترنت ( 68.4% للذكور مقابل 54.3% للإناث) يأتي بعد ذلك نسبة الفنيون والمتخصصون المساعدون حوالي 29% وكانت اقل نسبة لمشغلي الآلات ومجمعيها حوالي 5%.

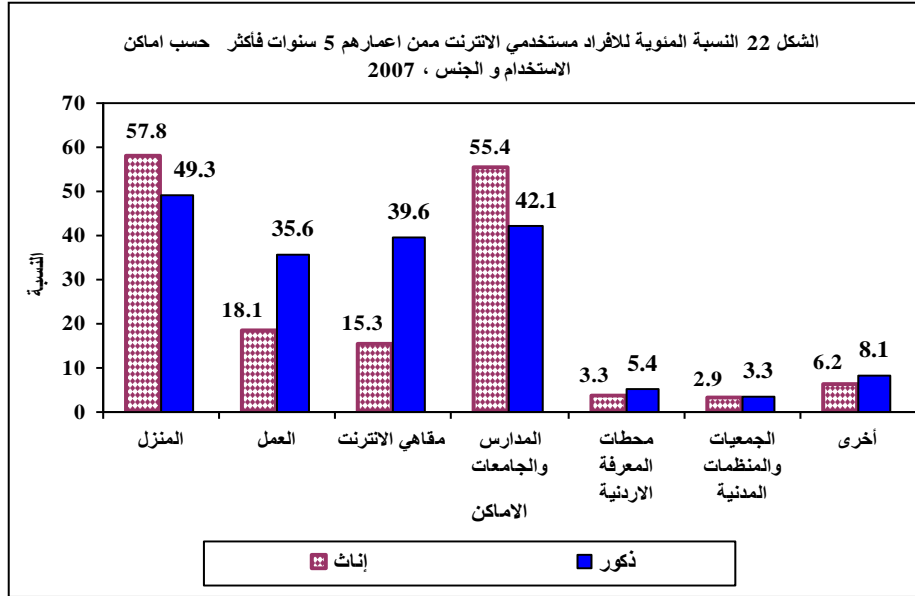
الشكل 21 النسبة المئوية للأفراد مستخدمي الانترنت الذين اعمارهم 15 سنة فأكثر حسب المهنة، 2007



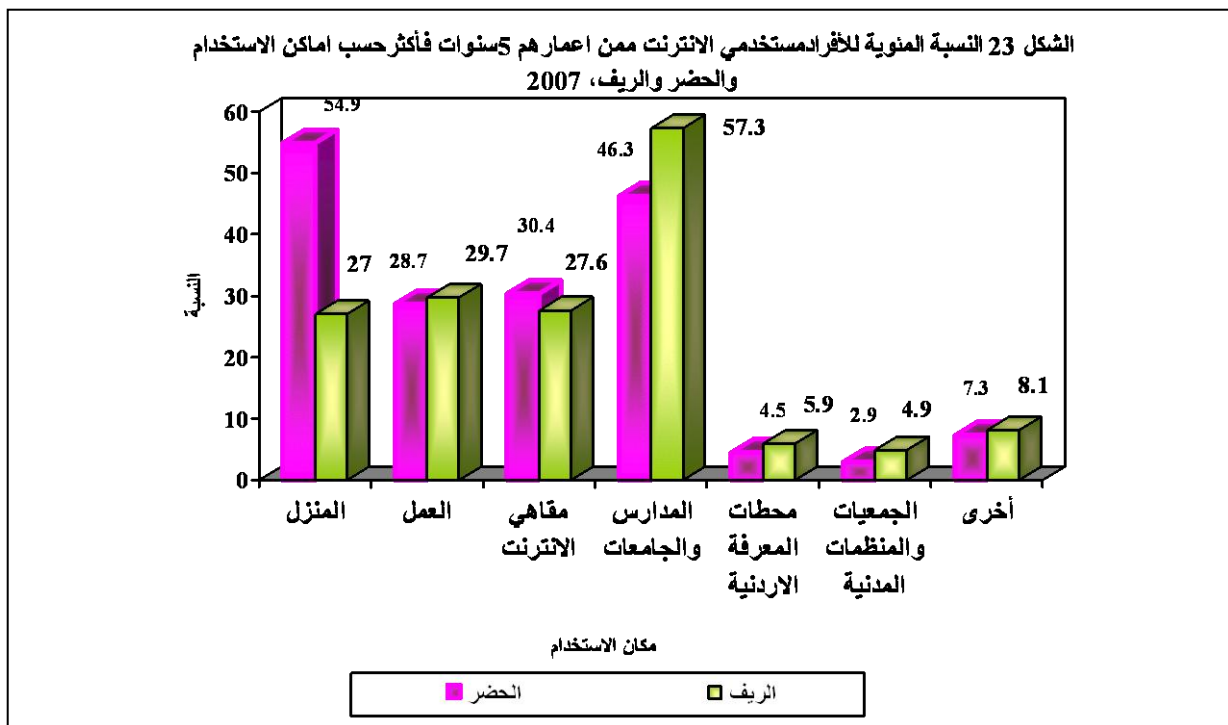
- **تحتل المنازل والمدارس والجامعات النسبة الأعلى كأماكن لاستخدام الإنترنت.**

يحتل المنزل المرتبة الأولى في الأماكن التي يحصل الفرد فيها على خدمة الإنترنت حوالي 53% من الأفراد 5 سنوات فأكثر ممن يستخدمون الإنترنت، تلاه في المرتبة الثانية المدارس والجامعات 47%. أما مكان العمل ومقاهي الإنترنت فهناك حوالي 30% من الأفراد يحصلون على خدمة الإنترنت من خلالهما، في حين يلاحظ أن نسبة منخفضة من الأفراد يستخدمون محطات المعرفة والجمعيات والمنظمات المدنية للحصول على خدمة الإنترنت.

نلاحظ من الشكل 22 أن الفجوة بين الجنسين في المنزل والجامعات والمدارس كان لصالح الإناث (9 نقاط للمنزل و 13 نقطة للمدارس والجامعات)، في حين كانت الفجوة لصالح الذكور في مقاهي الإنترنت حوالي 24 ومكان العمل 18 نقطة.



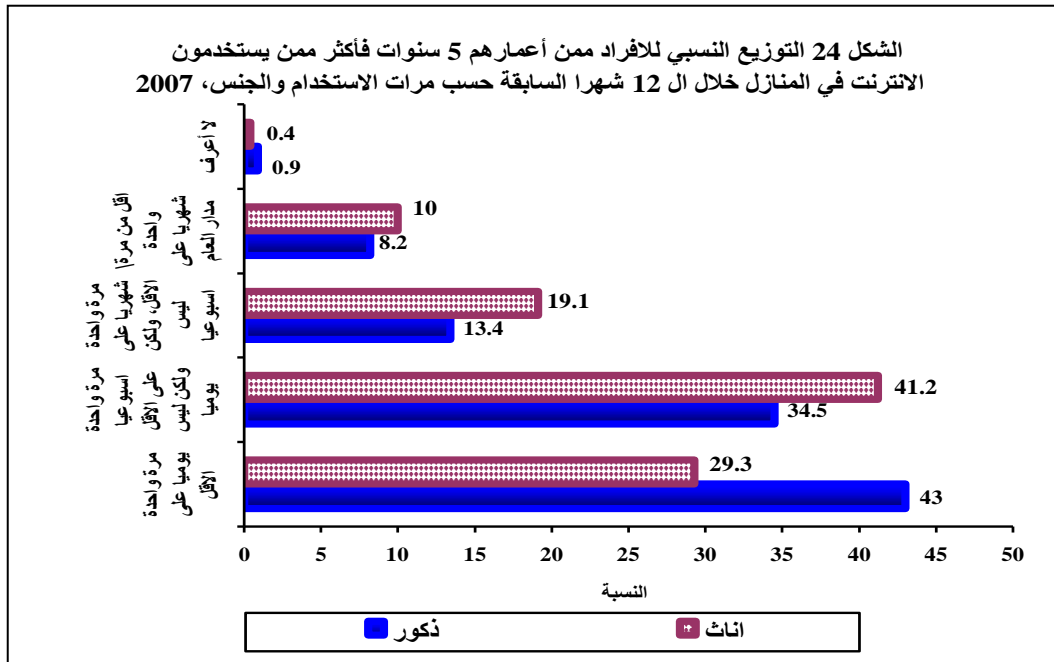
ويلاحظ هنا الاختلاف بين الريف والحضر في أماكن استخدام الإنترنت حيث أن نسبة من يستخدمونها في المنزل في الريف منخفضة نسبياً مقابل أن النسبة الأكبر من أفراد الريف يحصلون على الخدمة في المدارس والجامعات ولا شك أن انخفاض نسبة من يحصلون على الخدمة في المنزل لأفراد الريف مرتبط بالمستوى المعيشي والقدرات المادية التي هي أقل في المناطق الريفية والتي تنطبق أيضاً مع نتائج الشكل 17 من حيث عدم استخدام الإنترنت في المنزل بسبب تكلفة الإنترنت العالية.





- النسبة الأعلى لاستخدام الإنترنت في المنزل كانت مرة واحدة يوميا أو اسبوعيا على الأقل (حوالي 37% لكل منهما).

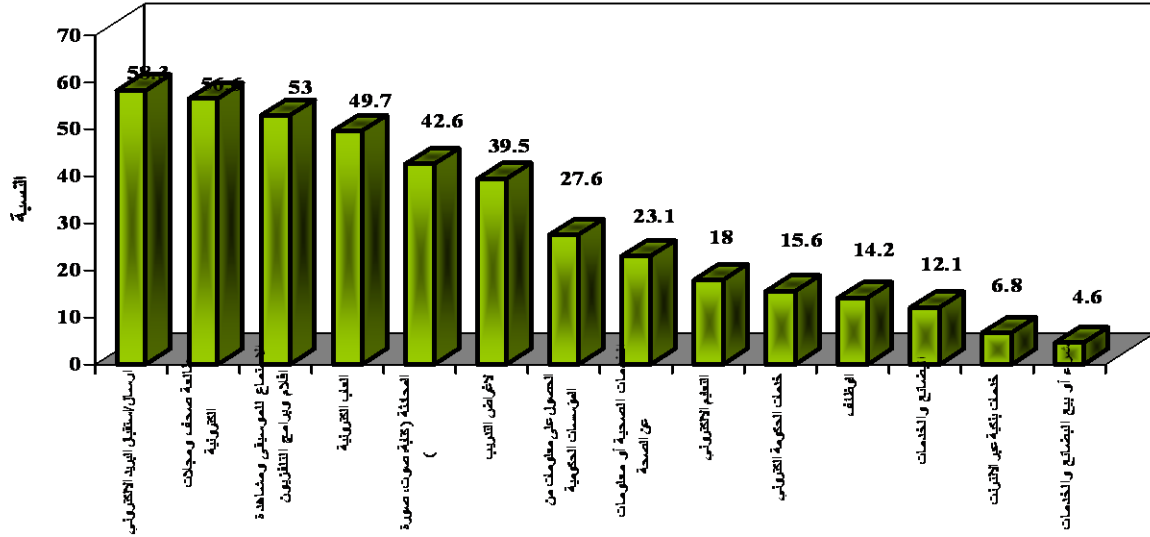
تشير البيانات إلى ان حوالي 37% من الافراد مستخدمي الانترنت في المنزل يستخدمونه مرة واحدة يوميا او مرة واحدة اسبوعيا على الاقل لكل منهما. وتفاوتت هذه النسب بين الذكور والاناث، وتأكيداً لحقيقة ان استخدام الذكور للانترنت اكثر من الاناث هناك حوالي 43% من الذكور يستخدمونه مرة واحدة يوميا على الاقل فيما بلغت نسبة الاناث اللواتي يستخدمن الانترنت في المنزل مرة واحدة على الاقل اسبوعياً حوالي 41%.



- الاستخدام الأكبر للإنترنت هو لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني (58%)، والأقل للشراء والبيع.

تنوعت الخدمات التي يحصل عليها الأفراد عن طريق الانترنت، فقد أظهرت النتائج أن خدمة الاتصال من خلال إرسال واستقبال البريد الإلكتروني جاءت في مقدمة الخدمات التي يستفيد منها الأفراد الذين أعمارهم 5 سنوات فأكثر بنسبة حوالي 58% (60.1% للحضر مقابل 39.5% للريف) تلاها خدمة مطالعة الصحف والمجلات الإلكترونية بنسبة 56.6% (وكانت أعلى نسبة في إقليم الجنوب حيث بلغت 63.8%). أما مشاهدة الأفلام وبرامج التلفزيون وسماع الأغاني والموسيقى والألعاب الإلكترونية فقد كانت النسبة على التوالي (53% و 50%) والنسبة الأعلى من هؤلاء الأفراد هم من الذكور حوالي 67%، وبصورة عامة فان نسبة الأفراد الإناث الحاصلات على هذه الخدمات هي الأقل. كما يلاحظ أن اقل خدمة يحصل عليها الأفراد الذين يستخدمون الانترنت هي خدمة شراء وبيع البضائع والخدمات حيث بلغت نسبتهم 4.6%.

الشكل 25 النسبة المئوية للخدمات التي يحصل عليها الأفراد ممن اعمارهم 5 سنوات فأكثر عن طريق الإنترنت خلال 12 شهرا السابقة، 2007



جدول 6 النسبة المئوية\* للخدمات التي حصل عليها الأفراد ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر عن طريق الإنترنت خلال 12 شهراً السابقة حسب الحضر والريف والإقليم، 2007

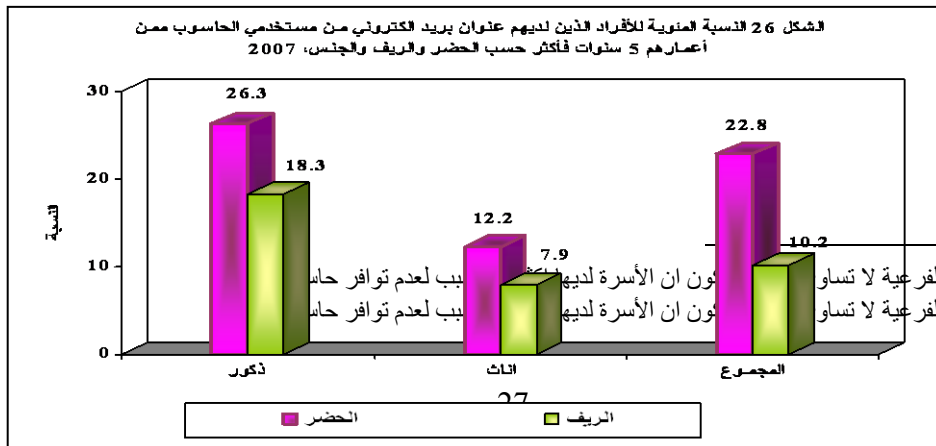
نوع الخدمة	الحضر	الريف	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المملكة
إرسال/استقبال البريد الإلكتروني	60.1	39.5	62.6	46.7	46.7	58.3
مطالعة صحف ومجلات الكترونية	56.5	37.2	60.3	51.3	63.8	56.6
الاستماع للموسيقى ومشاهدة أفلام وبرامج التلفزيون	53.8	35.4	54.6	44.3	63.2	53.0
العباب الكترونية	50.1	33.0	49.3	46.9	62.5	49.7
المحادثة (كتابة، صوت، صورة)	44.4	29.2	44.0	38.8	40.1	42.6
لأغراض التدريب	39.7	26.1	40.2	39.5	32.2	39.5
الحصول على معلومات من المؤسسات الحكومية	27.1	17.9	24.3	36.6	34.9	27.6
الخدمات الصحية أو معلومات عن الصحة	23.6	15.5	23.2	22.4	24.3	23.1
التعليم الإلكتروني	18.0	11.8	15.1	27.0	23.0	18.0
خدمات الحكومة الإلكترونية	15.3	10.1	12.5	25.7	17.8	15.6
الوظائف	13.9	9.1	13.4	17.3	12.5	14.2
البضائع والخدمات	12.8	8.4	14.1	6.6	7.2	12.1
خدمات بنكية عبر الإنترنت	7.1	4.7	7.9	2.4	7.9	6.8
شراء/ بيع البضائع والخدمات	5.0	3.3	5.3	3.1	2.0	4.6
مجموع الأسر في العينة	2038	185	1614	456	152	2223

\* مجاميع النسب الفرعية لا تساوي 100% كون الأفراد حصلوا على أكثر من خدمة

#### 4.2 البريد الإلكتروني

- حوالي فرد واحد من كل خمس أفراد ممن يستخدمون الحاسوب وحوالي ثلثي مستخدمي الإنترنت لديهم بريد إلكتروني.

لقد أظهرت نتائج المسح أن 21.1% من الأفراد مستخدمي الحاسوب الذين أعمارهم 5 سنوات فأكثر لديهم عنوان بريد إلكتروني خاص بهم، وتفاوتت هذه النسبة بين الحضر والريف (22.8% للحضر مقابل 10.2% للريف). أما نسبة الأفراد الذين لديهم بريد إلكتروني ممن يستخدمون الإنترنت بغض النظر عن عدد مرات الاستخدام أو زمن الاستخدام بلغت حوالي 63%.



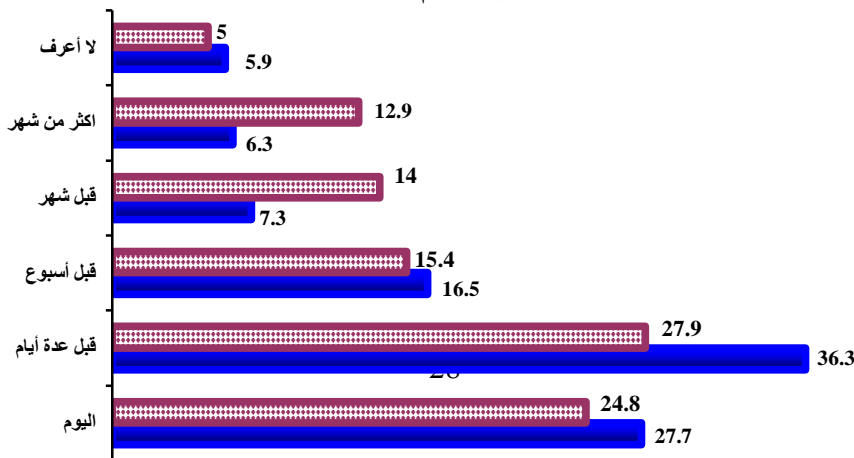
يلاحظ أن النسبة الأكبر من الأفراد الذين لديهم عنوان بريد إلكتروني تتركز في الفئة العمرية 39-25 وبنسبة 29.2% (وكانت النسبة الأعلى في إقليم الشمال حوالي 32%)، تليها الفئة العمرية 24-20 بنسبة 25.8% (وكانت النسبة الأعلى في إقليم الجنوب حوالي 35%) أما الفئة العمرية 55 سنة فأكثر فان نسبتهم لا تتجاوز 5%.

جدول رقم 7 التوزيع النسبي للأفراد الذين لديهم عنوان بريد إلكتروني ممن أعمارهم 5 سنوات فأكثر حسب الإقليم، 2007

الفئة العمرية	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المملكة
9-5	1.2	0.3	0.8	1.0
14-10	7.4	4.9	4.0	6.8
19-15	19.6	17.0	23.6	19.3
24-20	23.6	32.9	34.5	25.8
39-25	28.7	31.6	29.2	29.2
54-40	13.5	12.6	7.2	13.0
64-55	5.2	0.8	0.8	4.2
+65	0.8	0.0	0.0	0.6
مجموع الأسر في العينة	1090	246	79	1415

أظهرت النتائج ان حوالي 60% من الأفراد استخدموا بريدهم الإلكتروني خلال الأيام القليلة أي لم يمضي أسبوع على استخدامه (حوالي 27% في نفس يوم جمع البيانات و 33% قبل عدة أيام). وتفاوتت النسب بين الجنسين لتؤكد حقيقة الاستخدام الأكثر للذكور للإنترنت والحاسوب. وهناك تفاوت واضح بين الحضر والريف.

الشكل 27 التوزيع النسبي للأفراد 15 سنة فأكثر ممن استخدموا بريدهم الإلكتروني حسب اخر استخدام والجنس، 2007



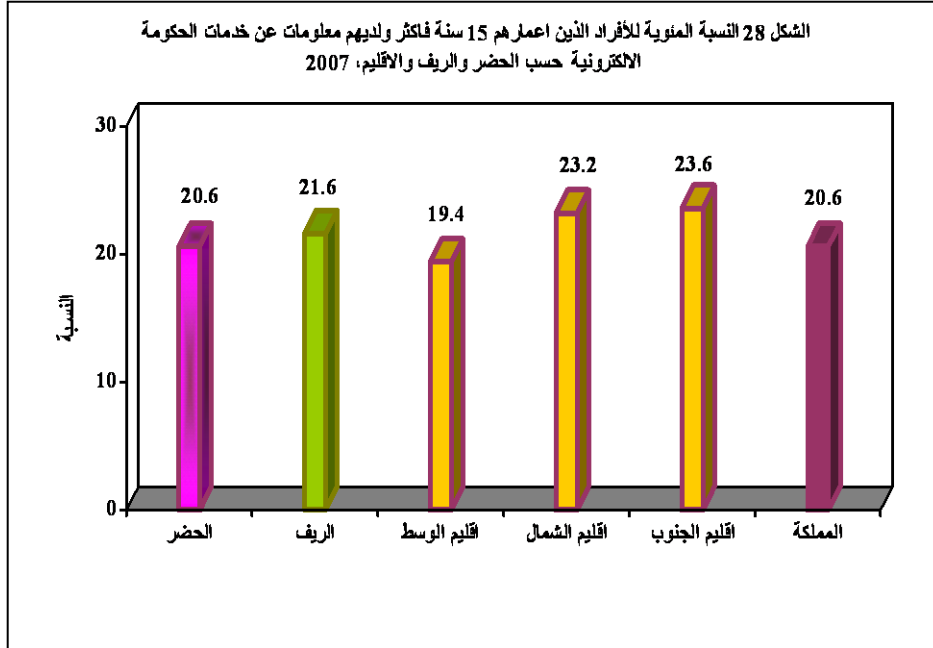
جدول 8 التوزيع النسبي للأفراد 15 سنة فأكثر ممن استخدموا بريدهم الإلكتروني حسب آخر استخدام والحضر والريف والأقاليم، 2007

المملكة	إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	الريف	الحضر	آخر استخدام
26.7	20.3	19.3	28.9	6.8	28.1	اليوم
33.4	43.2	29.6	33.5	30.7	33.5	قبل عدة أيام
16.1	17.6	21.5	14.8	25.0	15.5	قبل أسبوع
9.7	8.1	13.3	9.0	13.6	9.3	قبل شهر
8.6	8.1	11.2	8.0	13.6	8.3	أكثر من شهر
5.6	2.7	5.2	5.8	10.2	5.3	لا أعرف
<b>1304</b>	<b>74</b>	<b>233</b>	<b>994</b>	<b>88</b>	<b>1217</b>	<b>مجموع الأسر في العينة</b>

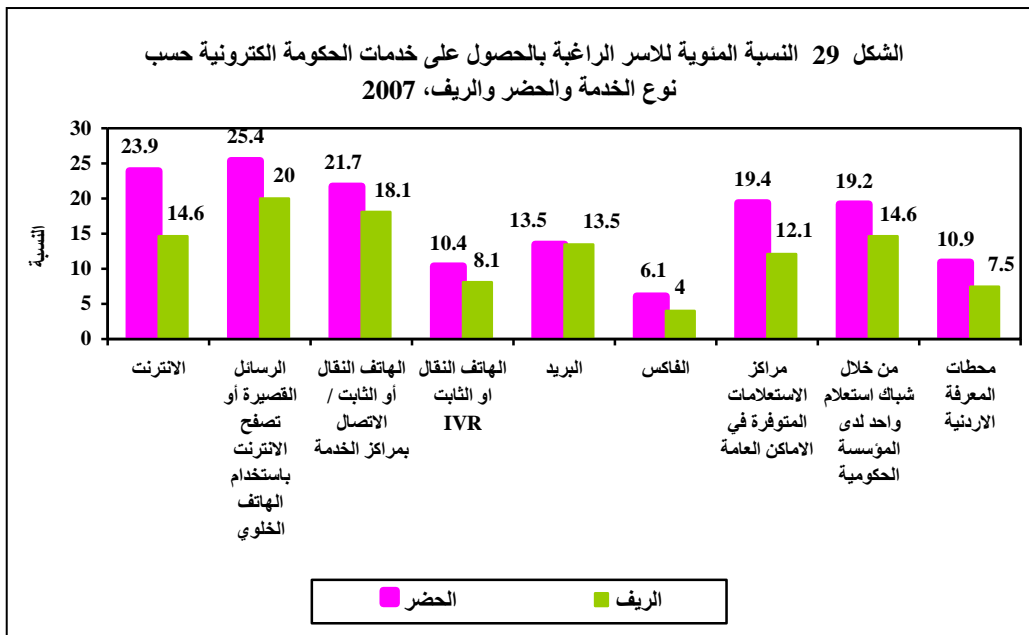
## 5.2 الحكومة الإلكترونية:

- النسبة الأكبر من الأسر ترغب في استخدام الرسائل القصيرة عن طريق الهاتف الخليوي للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية.

إن من المؤشرات الأساسية والهامة في موضوع الحكومة الإلكترونية هو معرفة مدى رغبة الأسر في المجتمع الأردني للاستفادة من هذه الخدمة. وبنظرة عامة إلى نسبة الأسر الراغبة باستخدام هذه الخدمات يلاحظ أن هذه النسب قليلة وقد يعود السبب إلى عدم معرفة الأسر بماهية الحكومة الإلكترونية، حيث يستلزم الأمر مزيد من التوعية والتثقيف في هذا المجال وبيان فوائد وامتنيازات الاستفادة من هذه الخدمات لدى أفراد المجتمع الأردني. وتشير البيانات إلى أن مدى معرفة الأفراد ممن أعمارهم 15 سنة فأكثر بالمعلومات الخاصة بما تقدمه الحكومة الإلكترونية من خدمات بلغ ما نسبته حوالي 21% ( 20.6% للحضر مقابل 21.6% للريف) وكانت النسبة الأعلى في إقليم الجنوب 23.6%



وعن أسلوب الاتصال للاستفادة من خدمة الحكومة الإلكترونية أشارت النسبة الأكبر من الأسر أنها ترغب في استخدام الرسائل القصيرة عن طريق الهاتف النقال تلاً لذلك نسبة من يرغبون باستخدام الانترنت ثم الاتصال بالهاتف بمراكز الخدمة ثم من خلال شبكات استعلام لدى المؤسسة الحكومية. أما من يرغبون باستخدام محطات المعرفة الأردنية لإغراض الحكومة الإلكترونية فقد بلغت نسبتهم 10% من إجمالي الأسر.



جدول 9 النسبة المئوية\* للأسر الراغبة بالحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية حسب الأسلوب والإقليم، 2007

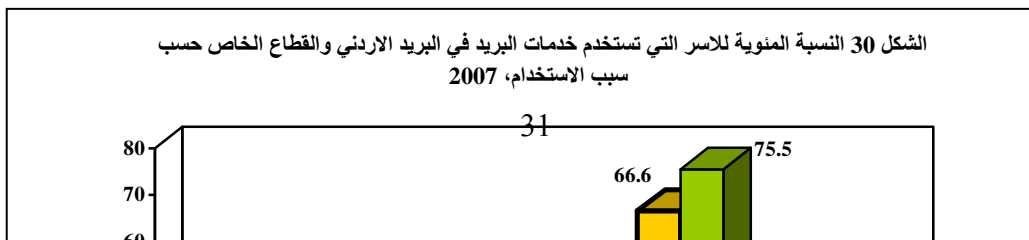
المملكة	إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	البدائل
22.5	23.0	21.3	22.8	الإنترنت
24.6	19.6	27.6	24.0	الرسائل القصيرة أو تصفح الإنترنت باستخدام الخليوي
21.2	15.5	21.3	21.9	الهاتف النقال أو الثابت الاتصال بمراكز الخدمة
10.0	6.4	12.5	9.5	الهاتف النقال أو الثابت IVR
13.5	12.5	15.8	12.7	البريد
5.2	3.0	3.8	6.9	الفاكس
18.3	20.8	12.5	20.3	مراكز الاستعلامات المتوفرة في الأماكن العامة
18.4	23.8	12.0	20.3	من خلال شبكات استعلام واحد لدى المؤسسة الحكومية
10.3	11.3	6.1	11.9	محطات المعرفة الأردنية
3107	265	816	2027	مجموع الأسر في العينة

\* مجاميع النسب الفرعية لا تساوي 100% كون ان الأسرة لديها اكثر من أسلوب للاستخدام

## 6.2 خدمات البريد

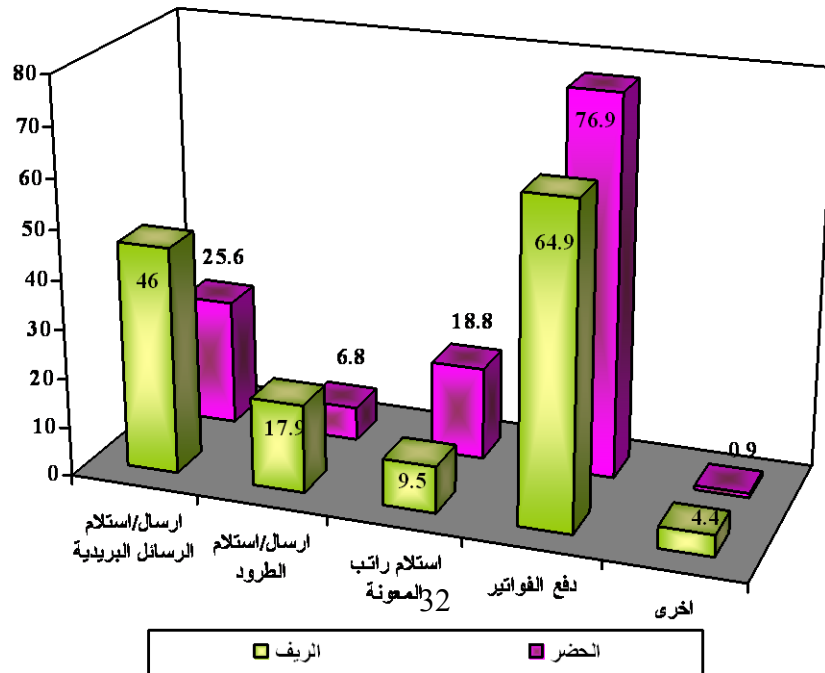
### • انفراد البريد الأردني بتقديم خدمة تسليم رواتب المعونة الوطنية للأسر.

أظهرت نتائج المسح أن 24.1% من الأسر تتعامل مع البريد الأردني مقابل 4.9% تتعامل مع القطاع الخاص. وكانت أكثر الخدمات البريدية المستخدمة في البريد الأردني من قبل الأسر هي لغايات دفع الفواتير المستحقة على الأسرة حيث وصلت نسبة الأسر التي تستخدم هذه الخدمة حوالي 66.6%، تلاها بالمرتبة الثانية خدمة إرسال واستلام الرسائل البريدية والطرود حوالي 43.1% ومقارنة باستخدام الخدمات البريدية في القطاع الخاص نلاحظ تبايناً واضحاً ويعود السبب إلى ارتفاع التكلفة في القطاع الخاص. وانفرد البريد الأردني بتقديم خدمة تسليم رواتب المعونة الوطنية للأسر وقد وصلت النسبة حوالي 10.8% .



وعند النظر إلى نتائج المسح حسب الحضر والريف، يلاحظ أن هناك تفاوتاً واضحاً، حيث بلغت نسبة الأسر التي تستخدم البريد الأردني لدفع الفواتير أعلى في الريف من الحضر (76.9% للريف مقارنة بـ 64.9% للحضر) والسبب يعود إلى توافر أكثر لوسائل دفع الفواتير في الحضر حيث توافر مراكز لجميع المؤسسات والشركات في المناطق الحضرية أكبر من المناطق الريفية (كالاتصالات والكهرباء والمياه). وبلغت نسبة الأسر التي تستخدم البريد الأردني لاستلام المعونة حوالي 18.8% في الريف مقابل 9.5% للحضر وذلك لانخفاض مستوى المعيشة في مناطق الريف.

الشكل 31 النسبة المئوية للأسر التي تستخدم البريد الأردني حسب سبب الاستخدام والحضر والريف، 2007





جدول 10 النسبة المئوية\* للأسر التي تستخدم خدمات البريد الأردني و القطاع الخاص حسب سبب الاستخدام والإقليم،  
2007

المملكة		البريد الأردني			الأسباب
القطاع الخاص	البريد الأردني	إقليم الجنوب	إقليم الشمال	إقليم الوسط	
17.9	43.1	46.3	20.4	58.0	إرسال / استلام الرسائل البريدية
26.5	16.2	14.6	8.9	21.3	إرسال / استلام الطرود
0.0	10.8	17.1	12.5	9.1	استلام راتب المعونة
75.5	66.6	48.8	83.2	57.1	دفع الفواتير
0.0	3.9	2.4	1.6	5.6	أسباب أخرى
151	794	41	304	450	مجموع الأسر في العينة

بلغ متوسط عدد المرات التي زار فيها أفراد الأسرة مكتب البريد خلال 12 شهراً السابقة حوالي 12 مرة، وكان المتوسط في الحضر حوالي 12 زيارة مقابل 11 زيارة في الريف.

وبلغ متوسط عدد الرسائل التي استلمها أفراد الأسرة خلال 12 شهراً السابقة 16 رسالة (17 رسالة في الحضر مقابل 7 رسائل في الريف)، فيما بلغ متوسط عدد الرسائل التي أرسلتها الأسرة أو أحد أفرادها حوالي 10 رسائل وبتفاوت أيضاً بين الريف والحضر. فيما كان التباين قليلاً بالنسبة لمتوسط عدد الطرود التي أرسلتها أو استلمتها الأسرة.

\* مجاميع النسب الفرعية لا تساوي 100% كون ان الأسرة لديها اكثر من أسلوب للاستخدام

جدول 11 متوسط عدد الزيارات والخدمات للأسر التي تتعامل مع البريد الأردني و القطاع الخاص خلال ال 12 شهراً السابقة حسب الحضر والريف، 2007

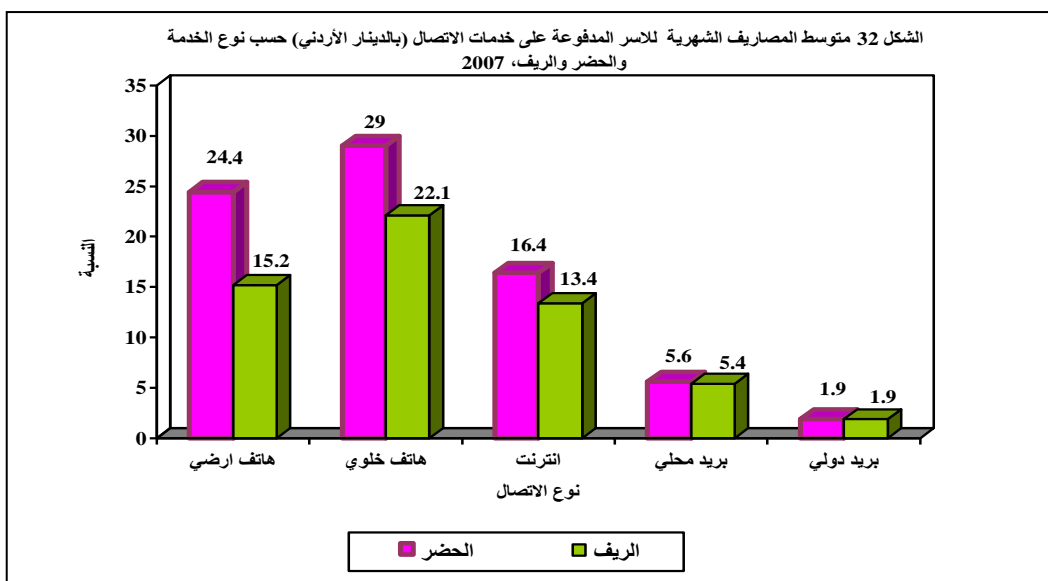
الريف	الحضر	المملكة	الزيارة أو الخدمة
10.5	11.9	11.7	متوسط عدد المرات التي زار فيها افراد الاسرة للمكاتب المقدمة للخدمات البريدية
7.1	16.8	16.0	متوسط عدد الرسائل البريدية التي استلمتها الاسرة
5.9	10.9	10.4	متوسط عدد الرسائل البريدية التي ارسلتها الاسرة
3.6	4.5	4.4	متوسط عدد الطرود التي استلمتها الاسرة
3.5	5.4	5.3	متوسط عدد الطرود التي ارسلتها الاسرة

\* مجاميع النسب الفرعية لا تساوي 100% كون ان الأسرة لديها اكثر من سبب لعدم الاستخدام.

## 7.2 النفقات

- متوسط الإنفاق الشهري على الهاتف الخليوي حوالي (28 دينار) وعلى الهاتف الأرضي (23 دينار).

أما بالنسبة لمصاريف الأسرة على خدمات الاتصال المدفوعة شهرياً فقد أظهرت النتائج أن متوسط الإنفاق على الهاتف الخليوي هو الأعلى حيث بلغ متوسط الإنفاق الشهري المدفوع 28 ديناراً (29 دينار للحضر و22 دينار للريف)، تلاه الإنفاق على الهاتف الأرضي بمتوسط حوالي 23 دينار. أما متوسط إنفاق الأسر في الحضر على خدمات الانترنت فقد بلغ حوالي 16 دينار شهرياً مقابل حوالي 13 دينار في الريف.



جدول 12 متوسط إنفاق الأسر المدفوع شهرياً على خدمات الاتصالات (بالدينار الأردني) حسب نوع الاتصال والإقليم، 2007

الخدمات	إقليم الوسط	إقليم الشمال	إقليم الجنوب	المملكة
اتصالات هاتف ارضي	26.7	16.1	15.3	23.4
اتصالات هاتف خلوي	31.2	20.1	26.0	28.0
خدمات انترنت	17.0	12.5	18.3	16.2
خدمات البريد المحلي	5.5	6.0	6.6	5.6
خدمات البريد الدولي	1.9	1.8	1.9	1.9

يبين الجدول التالي مصاريف الأسر التي لديها نفقات مدفوعة شهرياً لخدمات الاتصالات حسب فئات الإنفاق الشهري، ويلاحظ ان حوالي 37% من الأسر تنفق شهرياً ما بين 20 الى 49 دينار على اتصالات الهاتف الأرضي والهاتف النقال لكل منهما، وكانت النسبة الأعلى للأسر التي تنفق ما بين 10-19 دينار مصاريف الهاتف الأرضي بما نسبته 39%. اما خدمات الانترنت فكانت النسبة الأعلى للأسر التي تنفق أقل من 10 دنانير شهرياً حيث بلغت النسبة حوالي 39% تلاها فئة 20-49 دينار بما نسبته 27%.

وهي تتفاوت حسب الحضر والريف حيث بلغت مصروفات 56% من الأسر الريفية التي تستخدم الهاتف الأرضي شهرياً ما بين 10-19 دينار مقابل 37% من الأسر في المناطق الحضرية، بينما تنفق 37% من الأسر في الحضر و التي تستخدم الهاتف الخليوي ما بين (20-49) دينار شهرياً.

أما بالنسبة للأسر التي تستفيد من خدمات البريد المحلي فإن 72.9% من الأسر في الحضر تنفق اقل من 10 دنانير شهرياً على تلك الخدمات مقابل 64.7% للأسر في الريف. ويلاحظ أن 50.4% من اسر الحضر التي تستفيد من خدمات البريد الدولي تنفق شهرياً اقل من 10 دنانير مقابل 71.4% من اسر الريف.

جدول 13 التوزيع النسبي للأسر التي لديها نفقات مدفوعة شهرياً على خدمات الاتصالات حسب نوع الخدمة والحضر والريف, 2007

خدمات		اتصالات									الإنفاق بالدينار
البريد الدولي	البريد المحلي	انترنت			هاتف خلوي			هاتف ارضي			
		الريف	الحضر	المملكة	الريف	الحضر	المملكة	الريف	الحضر	المملكة	
51.5	72.4	41.4	38.7	38.9	19.2	15.5	16.0	20.8	10.7	11.9	9-1
15.4	8.3	34.5	23.1	23.6	39.5	30.0	31.4	56.3	37.2	39.4	19-10
10.0	1.9	13.8	27.2	26.5	32.9	37.1	36.5	19.4	38.8	36.6	49-20
3.8	0.0	6.9	4.7	4.8	6.3	10.2	9.7	2.8	10.5	9.6	99-50
0.0	0.0	0.0	0.4	0.3	2.1	4.9	4.5	0.7	1.4	1.3	+100
19.2	17.3	3.4	5.9	5.8	0.0	2.3	1.9	0.0	1.3	1.2	لا اعرف
<b>130</b>	<b>312</b>	<b>29</b>	<b>555</b>	<b>584</b>	<b>380</b>	<b>2296</b>	<b>2676</b>	<b>144</b>	<b>1136</b>	<b>1280</b>	مجموع الأسر في العينة