



دولة فلسطين

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

مسح قطاع الأعمال حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2021

إن المعلومات الواردة في هذه الاستمارة تعتبر سرية ولا تستخدم إلا لأغراض إحصائية بحتة، بموجب قانون الإحصاءات العامة رقم (4) لعام 2000.

IDH00 - رقم المؤسسة		IDH01 - المحافظة:	
IDH02 - التجمع:		IDH03 - الاسم التجاري للمؤسسة:	
IDH04 - عنوان المؤسسة:			
IDH05 - رقم المشتغل المرخص		IDH05A - الرمز البريدي:	
IDH06 - ما هو النشاط الاقتصادي الرئيسي للمؤسسة..... (بالتفصيل)؟			
IDH07 - اسم المبنى/ مالك/ة المبنى:		IDH08 - اسم صاحب/ة المؤسسة/المدير/ة العام:	
IDH09 - جنس مالك/ة المؤسسة: 1. أنثى 2. نكر 3. لا ينطبق		IDH10 - الكيان القانوني للمؤسسة:	
IDH11 - التنظيم الاقتصادي للمؤسسة: 1. مؤسسة مفردة 2. مركز رئيسي يشمل حسابات الفروع 3. مركز رئيسي لا يشمل حسابات الفروع 4. فرع		IDH12 - عدد الفروع	
IDH13 - رقم هاتف المؤسسة:		IDH14 - اسم مدلي/ة البيانات:	
IDH15. البريد الإلكتروني للمؤسسة (إن وجد):			
IDH16	خلال العام 2021 كم كان عدد العاملين الكلي في المؤسسة؟	عدد (0000: لا يوجد)	
IDH16F	خلال العام 2021 كم كان عدد العاملات الإناث في المؤسسة؟	عدد (0000: لا يوجد)	
IDH16M	خلال العام 2021 كم كان عدد العاملين الذكور في المؤسسة؟	عدد (0000: لا يوجد)	
IR01	نتيجة المقابلة:		
1.	اكتملت	4.	مكرر
2.	اكتملت جزئي	5.	متوقف مؤقتا
3.	مغلق نهائيا	6.	حكومة مركزية
7.	لم يستدل على العنوان	8.	رفض/ حدد/ي سبب الرفض
9.	مغلق نهائيا	9.	أخرى، حدد/ي
IR02	اسم الباحث/ة:	IR03	رقم الباحث/ة:
IR04	اسم المشرف/ة:	IR05	رقم المشرف/ة:
IR06	اسم المدقق/ة:	IR07	رقم المدقق/ة:
IR8	اسم المرمز/ة:	IR9	رقم المرمز/ة:
IR10	اسم المدخل/ة:	IR11	رقم المدخل/ة:
التاريخ: 2022/...../.....			
ملاحظات العمل الميداني			
ملاحظات المشرف/ة			
اسم وتوقيع المشرف/ة:			
التاريخ: 2022/...../.....			
رقم المشرف/ة:			
1. منشأة فردية 2. شركة واقع/ محاصة 3. شركة عادية محدودة 4. شركة عادية محدودة 5. شركة مساهمة خصوصية 6. شركة مساهمة عامة محدودة 7. شركة محدودة الأسهم 8. شركة محدودة الضمان 9. شركة غير محدودة 10. جمعية تعاونية 11. هيئة أو جمعية خيرية 12. فرع شركة أجنبية			

<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا انتقل/ي إلى سؤال USC03	USC01 خلال العام 2021، هل استخدمت (المؤسسة) الحاسوب (مكتبي، محمول)؟
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A. إجمالي العاملين B.عاملات الاناث C. العاملون الذكور	USC02 خلال العام 2021، كم كان عدد العاملين الذين استخدموا الحاسوب في العمل بشكل روتيني في (المؤسسة)؟ (بشكل روتيني أي مرة واحدة على الأقل أسبوعياً لأغراض العمل)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A. التكلفة عالية نسبياً. B. طبيعة العمل لا تتطلب استخدام الحاسوب. C. عدم معرفة العاملين بكيفية استخدام الحاسوب. D. اخرى، حدد/ي.....	USC03 خلال العام 2021، هل الأمور التالية كانت سبباً لعدم استخدام الحاسوب (مكتبي، محمول) في (المؤسسة)؟ 1. نعم 2. لا
القسم الثاني: النفاذ والاستخدام للإنترنت لجميع المؤسسات		
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	AU01 خلال العام 2019، هل استخدمت المؤسسة او كان لديها نفاذ للإنترنت لأغراض العمل؟
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا (انتقل/ي الى سؤال AU04)	AU02 خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة او كان لديها نفاذ للإنترنت لأغراض العمل؟
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A. تكلفة خدمة الإنترنت عالية B. تكلفة الأجهزة اللازمة للاتصال بالإنترنت عالية C. عدم المام العاملين باستخدام الانترنت D. طبيعة العمل لا تتطلب استخدام الإنترنت E. لا تعتقد المؤسسة بأهمية الإنترنت أو ضرورة استخدامه. F. عدم الثقة (الأمان) نتيجة لاستخدام الإنترنت G. عدم الثقة بسرعة وكفاءة خدمة الانترنت المقدمة من قبل المزودين H. عدم توفر البنية التحتية اللازمة للربط بخدمة الانترنت I. أخرى، حدد/ي.....	AU03 خلال العام 2021، هل كانت المعوقات التالية سبباً لعدم استخدام الإنترنت في (المؤسسة)؟ 1. نعم 2. لا للباحث/ة: (انتقل/ي سؤال FINT01) بعد استيفاء السؤال
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A. عدد العاملين B.عاملات الاناث C. العاملون الذكور	AU04 خلال العام 2021، كم كان عدد العاملين الذين استخدموا الانترنت في العمل بشكل روتيني في (المؤسسة)؟ (بشكل روتيني أي مرة واحدة على الأقل أسبوعياً لأغراض العمل)
<input type="checkbox"/>	1. فلسطيني 2. اسرائيلي 3. أخرى/ حدد...	AU05A خلال العام 2021، كان الربط الرئيسي مع الإنترنت عن طريق مزود خدمة:
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	النطاق الضيق Narrowband: سرعة تحميل أقل من 256 كيلو بت بالثانية A. الهاتف النقال (2G -2.75G) ، GPRS، WAP ، CDMA mode EDGE B. النطاق الضيق الثابت (DSL, ISDN,) اقل من 256 (kbps)	AU05 خلال العام 2021، كيف كانت طرق الربط مع الانترنت في (المؤسسة)؟ 1. نعم 2. لا
	النطاق العريض broadband: سرعة تحميل أعلى من أو تساوي 256 كيلو بت بالثانية	

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>C. الهاتف النقال خدمات 3G، 4G... وغيرها</p> <p>D. النطاق العريض الثابت DSL (SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, SHDSL)</p> <p>E. مايكرويف Microwaves</p> <p>F. النفاذ اللاسلكي الثابت e.g. Wi-Fi Wireless access Fixed</p> <p>G. الألياف الضوئية</p> <p>H. أخرى، حدد/ي.....</p>		
<input type="checkbox"/>	<p>1. أقل من 4 ميجا بت في الثانية</p> <p>2. 4 الى 9 ميجا بت في الثانية</p> <p>3. 10 الى 29 ميجا بت في الثانية</p> <p>4. 30 الى 99 ميجا بت في الثانية</p> <p>5. 100 الى 499 ميجا بت في الثانية</p> <p>6. 500 ميجا بت في الثانية فأكثر</p> <p>7. لا أعرف</p>	<p>خلال العام 2021، ما هي أقصى سرعة تنزيل متعاقد عليها لأسرع اتصال خط ثابت في المؤسسة؟</p> <p>للمؤسسات التي لديها اتصال ثابت بالإنترنت خيارات</p> <p>AU05 : B, D, E, F, G</p>	<p>AU05_1</p>
<input type="checkbox"/>	<p>1. نعم</p> <p>2. لا (انتقل/ي الى AU06)</p>	<p>خلال العام 2021، هل وفرت المؤسسة أجهزة محمولة تتيح الاتصال بالإنترنت باستخدام شبكات الهاتف النقال (مثل الأجهزة اللوحية التابلت، الهواتف الذكية، لابتوب) لأغراض العمل؟</p>	<p>AU05_2</p>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>A. إجمالي العاملين</p> <p>B. العاملات الإناث</p> <p>C. العاملون الذكور</p>	<p>خلال العام 2021، كم كان عدد العاملين الذين استخدموا أجهزة محمولة وفرتها المؤسسة تتيح الاتصال بالإنترنت باستخدام شبكات الهاتف النقال (مثل الأجهزة اللوحية التابلت، الهواتف الذكية، لابتوب) لأغراض العمل؟</p>	<p>AU05_2_1</p>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>A. إجمالي العاملين</p> <p>B. العاملات الإناث</p> <p>C. العاملون الذكور</p>	<p>خلال العام 2021، كم كان عدد العاملين الذين استخدموا أجهزة حاسوب متصلة بالإنترنت في العمل؟</p>	<p>AU06</p>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>A. إنترانت داخل المؤسسة</p> <p>B. أكسترنات ما بين مؤسستكم ومؤسسة أخرى او شركاء اخرين</p> <p>C. شبكة محلية النطاق LAN</p> <p>D. شبكة حاسبات واسعة النطاق WAN</p>	<p>في نهاية شهر 12 من العام 2021، هل كان لدى المؤسسة الشبكات التالية؟</p> <p>1. نعم</p> <p>2. لا</p>	<p>AU07</p>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>A. حسابات البريد الالكتروني للمؤسسة</p> <p>B. المستندات والوثائق والبيانات من الخوادم servers</p> <p>C. التطبيقات والبرمجيات</p> <p>D. أخرى، حدد/ي....</p>	<p>خلال العام 2021، هل وفرت المؤسسة امكانية الوصول الى مرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة عن بعد (من خارجها)؟</p> <p>1. نعم</p> <p>2. لا</p>	<p>AU08</p>

<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة الإنترنت لإرسال أو استقبال البريد الإلكتروني؟	AU11
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	في نهاية شهر 12 من العام 2021، هل كان لدى (المؤسسة) نظام بريد إلكتروني خاص بها؟	AU11_A
<input type="checkbox"/>	A. انقطاع /انفصال متكرر في الخدمة يصنف كبيراً مما أدى الى تأثر العمل B. انقطاع /انفصال متكرر في الخدمة يصنف بسيطاً مما لم يؤثر على العمل C. انقطاع الكهرباء D. الضغط على خط المزود (المقصود ضغط الاستخدام داخل المؤسسة) E. بطء في السرعة أو التصفح/ بطء في التحميل والتنزيل F. عدم القدرة على الدخول إلى خدمة الإنترنت او إلى مواقع معينة G. دخول فيروسات من خلال الإنترنت H. ضعف الصيانة والدعم الفني من مزود خدمة الإنترنت I. مشاكل فنية متعلقة بالمؤسسة J. قضايا تتعلق بالأمن السيبراني K. مشاكل أخرى، حدد/ي/.....	خلال العام 2021، هل تعرضت خدمة الإنترنت في المؤسسة للمشاكل التالية؟ 1. نعم 2. لا	AU12
<input type="checkbox"/>	1. نعم انتقل/ي الى سؤال SEC01 2. لا	خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة وسائل الدفع الإلكتروني (مثال: المحفظة الإلكترونية وبطاقات الائتمان.....الخ)؟	FINT01
<input type="checkbox"/>	A. عدم المعرفة بوجود وسائل للدفع الالكتروني B. عدم المعرفة في آلية استخدام وسائل الدفع الالكتروني C. عدم الثقة بمزود الخدمة D. البنية التحتية غير كافية أو غير مستقرة (مثال: مزود خدمة الإنترنت أو الاتصال) E. التكاليف مرتفعة F. عدم الرغبة باستخدام وسائل الدفع الالكتروني G. قضايا تتعلق بالأمن والخصوصية H. عدم توفر الخدمة لنوع الدفع المطلوب (مثلا تتوفر خدمة دفع الكهرباء ولا تتوفر للمياه) I. أخرى، حدد/ي/.....	خلال العام 2021، هل القضايا التالية كانت سبباً لعدم استخدام المؤسسة لوسائل الدفع الإلكتروني؟ 1. نعم 2. لا	FINT02
القسم الثالث: الأمن والخصوصية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع المؤسسات			
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	في نهاية شهر 12 من العام 2021، هل كان لدى المؤسسة سياسة رسمية محدثة لإدارة المخاطر الخاصة بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟	SEC01
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	خلال العام 2021، هل واجهت (المؤسسة) أي انتهاكات، أو هجمات أو خروقات أمنية، أدت إلى فقدان البيانات أو كشفها أو هدر الوقت أو تدمير للبرامج أو تعطل الخدمة؟	SEC02

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p>A. وصف للمنتجات "كتالوج" للسلع أو الخدمات/ قائمة أسعار للمنتجات</p> <p>B. الطلب، أو الحجز أو التسجيل أونلاين (مثل عربة التسوق)</p> <p>C. تمكين الزوار من تخصيص وتصميم السلع والخدمات أونلاين (اختيار اللون، الحجم..الخ)</p> <p>D. محتوى مخصص في الموقع للزوار المعتادين او المنتظمين (تمكن من معرفة المستخدمين المسجلين من زيارات سابقة للموقع)</p> <p>E. خدمة تتبّع حالة الطلبات المنفذة</p> <p>F. معلومات عن الشركة بما يشمل اتفاقيات الخصوصية، سياسات الحماية، تقديم الطلبات والوظائف.. الخ</p> <p>G. خدمة الدفع الإلكتروني</p> <p>H. الربط مع الملفات التعريفية (البروفایل) لوسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمؤسسة</p> <p>I. نسخة الهاتف المحمول من الموقع</p> <p>J. مراعاة القدرات الفنية للمستخدم وسهولة وصول كافة المستخدمين للمحتوى من خلال تصميم UX للأشخاص ذوي الاعاقة، مثلا اعاقه الالوان</p> <p>K. أخرى، حدد/ي.....</p>	<p>في نهاية شهر 12 من العام 2021، هل كان يحتوي موقعكم الإلكتروني على الخدمات التالية:</p> <p>1. نعم</p> <p>2. لا</p>	<p>WB06</p>
<input type="checkbox"/>	<p>1. نعم</p> <p>2. لا</p>	<p>خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة تحليل سلوك الزوار لموقعها الإلكتروني (مثل تكرار النقرات، السلع المستعرضة من قبل الزبون) على سبيل المثال لأغراض الترويج والدعاية والاعلان أو تحسين رضى الزبائن؟ (يعني تتبّع سلوك الزوار والاستفادة منه) مثال <u>google analytics</u></p>	<p>WB07</p>
<p>www.....</p>		<p>ما هو عنوان موقعكم الإلكتروني؟ تعليمات للباحث/ة: انتهاء هذا القسم والانتقال الى القسم الخامس بداية SM01</p>	<p>WB08</p>
<input type="checkbox"/>	<p>1. لا حاجة لذلك</p> <p>2. تكاليف اعدادات وصيانة عالية</p> <p>3. نقص في الخبرات الفنية المتاحة في المؤسسة</p> <p>4. أخرى، حدد/ي.....</p>	<p>ما هو السبب الرئيسي لعدم تواجد/حضور المؤسسة على الويب/ عدم وجود موقع الكتروني للمؤسسة في نهاية شهر 12 من العام 2021؟</p>	<p>WB09</p>

القسم الخامس: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أو المهني هذا القسم يستوفى للمؤسسات التي أجابت بـ 1 أي "نعم" على AU02		للمؤسسات التي لديها نفاذ للإنترنت	
رسالة توضيحية: المؤسسات التي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي هي تلك المؤسسات التي لديها حساب أو ملف شخصي (profile) أو رخصة حساب حسب متطلبات وسيلة التواصل المستخدمة			
رسالة تحذيرية: (المؤسسات التي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي للإعلانات المدفوعة فقط لا تدخل ضمن إطار هذا النموذج)			
SM01	خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة أي من وسائل التواصل الاجتماعي أو المهني؟ (فيسبوك، تويتر، لينكد ان...، المدونات، ادوات مشاركة البيانات)؟	1. نعم 2. لا (انتقل/ي الى EC01)	<input type="checkbox"/>
SM02	خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة وسائل التواصل الاجتماعي أو المهني للأغراض التالية؟ 1. نعم 2. لا	A. تطوير صورة المؤسسة أو التسويق للمنتجات (الدعاية والإعلان عن المنتجات. الخ) B. التواصل مع الزبائن (معرفة آراءهم وتساؤلاتهم) C. اشراك الزبائن في عملية تطوير وابتكار السلع أو الخدمات D. التعاون مع شركاء الأعمال مثل الموردين أو غيرهم أو مع المؤسسات الحكومية وغيرهم E. توظيف العاملين F. تبادل الآراء والمعرفة داخل المؤسسة G. تلقي طلبات مبيعات (بيع السلع أو الخدمات) H. إرسال طلبات مشتريات (شراء السلع أو الخدمات) I. هل الصفحة رسمية/ مرخصة Official J. أخرى، حدد/ي	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SM03	خلال العام 2021، كيف تمت إدارة صفحات وسائل التواصل الاجتماعي أو المهني الخاصة بالمؤسسة؟	1. من قبل فريق متخصص داخل المؤسسة 2. عبر التعاقد مع شركات أو مختصين خارجيين 3. فريق من داخل المؤسسة اضافة الى التعاقد مع شركات أو مختصين خارجيين 4. أخرى، حدد/ي.....	<input type="checkbox"/>

القسم السادس: التجارة الإلكترونية		للمؤسسات التي تستخدم شبكة اكسترنات أو لديها نفاذ للإنترنت	
هذا القسم يستوفى للمؤسسات التي أجابت بـ 1 أي "نعم" على AU07.B أي لديها اكسترنات أو أجابت بـ 1 أي "نعم" على AU02			
رسالة توضيحية: التجارة الإلكترونية تتعلق بالبيع أو الشراء للسلع أو الخدمات والتي تنفذ عبر شبكات الحاسوب لطرق مصممة خصيصاً لغايات طلب أو ارسال الطلبات وليس من الضروري ان يتم الدفع أونلاين			
رسالة تحذيرية: يستثنى من التجارة الإلكترونية أي طلبات تكتب كتابة عبر اليميل وغيره			
رسالة توضيحية: المبيعات عبر الويب Web sales يقصد بها المبيعات التي تتم عبر الويب وتشمل الطلبات والحجوزات:			
<ul style="list-style-type: none"> - مواقع الويب أو التطبيقات الخاصة بالمؤسسة: متجر على الإنترنت، نماذج الويب، اكسترنات (متجر ويب أو نماذج ويب)، تطبيقات حجز الخدمات - مواقع الويب أو التطبيقات التي تستخدمها أسواق التجارة الإلكترونية 			
رسالة تحذيرية: (لا تشمل الإيميلات أو الرسائل التي تطبع يدوياً)			
التجارة الإلكترونية: المبيعات عبر الويب			
EC01	خلال العام 2021 هل قامت مؤسستكم بتنفيذ مبيعات (تلقي طلبات مبيعات) للسلع أو الخدمات عبر الويب عن طريق:	<p>1. نعم</p> <p>2. لا</p> <p>إذا كانت الإجابة على كلا البندين A و B بـ "لا" أي الخيار 2 انتقل/ي الى EC09</p>	<p>A. موقع الكتروني أو تطبيق خاص بالمؤسسة، (تشمل اكسترنات)</p> <p>B. مواقع أسواق التجارة الإلكترونية او التطبيقات والمواقع المستخدمة من عدة مؤسسات بهدف الاتجار بالسلع والخدمات (مثل Booking, hotel.com, eBay, Amazon, Alibaba, SHEIN..Etc, متجركم، بازاركم</p>
EC02	خلال العام 2021، كم كانت قيمة المبيعات التي تمت عبر الويب؟ (لا تشمل ضريبة القيمة المضافة) بالشيكال	قيمة مع الفواصل العشرية ان لم تتمكن المؤسسة من تحديد القيمة الإجمالية يتم وضع نسبة في السؤال EC02_A	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
EC02_A	ما هي نسبة المبيعات التي تمت عبر الويب من اجمالي المبيعات؟ (لا تشمل ضريبة القيمة المضافة)	نسبة مع الفواصل العشرية	% <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
EC03	خلال العام 2021، ما هو التوزيع النسبي للمبيعات عبر الويب حسب الطريقة؟	<p>A. موقع الكتروني أو تطبيق خاص بالمؤسسة، (تشمل اكسترنات)</p> <p>B. مواقع أسواق التجارة الإلكترونية او التطبيقات والمواقع المستخدمة من عدة مؤسسات بهدف الاتجار بالسلع والخدمات (مثل Booking, hotel.com, eBay, Amazon, Alibaba, SHEIN..Etc, متجركم، بازاركم</p>	<p>% <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p> <p>% <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p> <p>المجموع 100%</p>
EC04	خلال العام 2021، ما هو التوزيع النسبي للمبيعات عبر الويب حسب المستهلك؟	<p>A. مبيعات لمستهلكين خاصين (B2C)</p> <p>B. مبيعات لمؤسسات او مؤسسات قطاع الأعمال الأخرى (B2B)</p> <p>C. مبيعات للقطاع الحكومي (B2G)</p>	<p>% <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p> <p>% <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p> <p>% <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p> <p>المجموع 100%</p>

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A. داخل فلسطين (الضفة الغربية وقطاع غزة) B. اسرائيل C. الصين D. الدول العربية E. الولايات المتحدة الأمريكية F. أوروبا G. دول أخرى	EC05 خلال العام 2021، هل قامت مؤسستكم بتنفيذ مبيعات (تلقي طلبات مبيعات) للسلع أو الخدمات عبر الويب من المناطق/ الدول التالية؟ 1. نعم 2. لا انتقل/ي الى EC07 اذا تم الاجابة بنعم أي الخيار 1 على بند واحد فقط من البنود A-G	
فرز: يتم الاجابة على السؤال EC06 في حال تم الاجابة بنعم أي الخيار 1 على بندين على الأقل في السؤال EC05			
% <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> % <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> المجموع 100%	A. داخل فلسطين B. اسرائيل C. الصين D. الدول العربية E. الولايات المتحدة الأمريكية F. أوروبا G. دول أخرى	EC06 خلال العام 2021، ما هو التوزيع النسبي للمبيعات عبر الويب حسب المناطق/الدول؟	
<input type="checkbox"/>	1. اونلاين، (بطاقات ائتمان، تفويض الخصم المباشر direct debit authorization، حسابات طرف ثالث، عملات مشفرة، المحافظ الالكترونية) 2. الدفع المباشر، (حيث ان الدفع ليس ضمن عملية الطلب اما نقدا عن الاستلام، تحويل بنك، شيك، او أي طريقة ليست اونلاين)	EC07 خلال العام 2021، ما هي طريقة الدفع الأكثر استخداما فيما يتعلق بمبيعات الويب؟	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A. المستودعات والتحكم المخزون B. المالية (الحاسبة) C. الدفع الالكتروني (المحلي أو الدولي) D. عمليات إنتاج أو خدمات أخرى	EC08 السؤال لمن أجاب بالخيار 1 أي "نعم" على EC01.A هل يرتبط الموقع او التطبيق الخاص بالمؤسسة أوتوماتيكيا مع التالي: 1. نعم 2. لا	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A. طبيعة المنتجات (السلع) لا يتناسب بيعها/شراؤها عبر الإنترنت B. توقعات مردود منخفضة او مبيعات منخفضة C. صعوبة في ربط وتهيئة الأنظمة الحالية في المؤسسة للاستفادة من خدمات البيع عبر الويب D. أسباب متعلقة بالخصوصية والأمن Security and Privacy E. امور قانونية F. عدم وجود بوابة للدفع No Payment Gateway G. عدم وجود خدمة الدفع عن طريق بطاقة الائتمان No Credit Cards Payment H. أسباب أخرى، حدد/ي.....	EC09 خلال العام 2021، هل الأسباب التالية منعت المؤسسة من (تلقي طلبات) مبيعات للسلع أو الخدمات عبر الويب؟ 1. نعم 2. لا	

التجارة الإلكترونية: مبيعات عبر رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI)		
رسالة توضيحية: مبيعات عبر رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI): تغطي الطلبات من الزبائن عبر رسائل من نوع التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI): التبادل الإلكتروني للبيانات		
EC10	خلال العام 2021 هل قامت مؤسستكم بتنفيذ مبيعات (تلقى طلبات مبيعات) للسلع أو الخدمات عن طريق التبادل الإلكتروني للبيانات EDI-type messages للسلع أو الخدمات؟ رسالة تحذيرية: (لا تشمل أي رسائل تطبع عبر الإيميل)	1. نعم 2. لا انتقل/ي الى EC12
EC11	خلال العام 2021، كم كانت نسبة المبيعات من السلع أو الخدمات التي تمت من خلال التبادل الإلكتروني EDI-type messages للبيانات من إجمالي المبيعات؟ (لا تشمل ضريبة القيمة المضافة)	نسبة مع فواصل عشرية
التجارة الإلكترونية: الشراء عبر الويب		
EC12	خلال العام 2021، هل قامت مؤسستكم بتنفيذ عمليات شراء (ارسال طلبات شراء) للسلع أو الخدمات عن طريق: 1. نعم 2. لا (إذا كانت الإجابة على كلا البندين A، B "لا" انتقل/ي الى CCS01)	A. تطبيق أو موقع الكتروني B. رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات EDI-type messages
EC13	خلال العام 2021، كم كانت نسبة المشتريات التي طلبت الكترونيا عن طريق موقع الكتروني، تطبيق خاص بذلك او من خلال رسائل التبادل الإلكتروني للبيانات EDI-type messages من إجمالي المشتريات؟	نسبة مع فواصل عشرية

القسم السابع: استخدام خدمات الحوسبة السحابية Cloud Computing Services للمؤسسات التي لديها نفاذ للإنترنت		
هذا القسم يستوفى للمؤسسات التي أجابت بـ 1 أي "نعم" على AU02		
CCS01	خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة أي من خدمات الحوسبة السحابية cloud computing المستخدمة عبر الإنترنت؟	1. نعم 2. لا انتقل/ي الى سؤال SPO1
CCS02	خلال العام 2021، هل اشترت المؤسسة أي من خدمات الحوسبة السحابية cloud computing التالية المستخدمة عبر الإنترنت؟ (يستثنى الخدمات المجانية) 1. نعم 2. لا	A. الإيميل (كخدمة حوسبة سحابية) B. البرمجيات المكتبية word processors, spreadsheets (كخدمة حوسبة سحابية) etc.. C. تطبيقات وبرمجيات التخطيط للموارد ERP (كخدمة حوسبة سحابية) D. استضافة قواعد بيانات المؤسسة (كخدمة حوسبة سحابية) E. تخزين ملفات (كخدمة حوسبة سحابية) F. تطبيقات وبرامج مالية ومحاسبية (كخدمة حوسبة سحابية) G. ادارة علاقات الزبائن CRM كبرمجيات وتطبيقات لإدارة معلومات حول الزبائن (كخدمة حوسبة سحابية)

<input type="checkbox"/>	H. برمجيات وتطبيقات الأمن (مضادات الفيروسات، التحكم بالوصول الى الشبكة) (كخدمة حوسبة سحابية)		
<input type="checkbox"/>	I. القدرة الحاسوبية لتشغيل البرامج التي تستخدمها المؤسسة بما يشمل الخوادم Servers (كخدمة حوسبة سحابية)		
<input type="checkbox"/>	J. منصات الحوسبة التي توفر حاضنة مستضافة لتطوير البرامج والتطبيقات واختبارها وتشغيلها، مثل واجهات البرامج، البرمجيات القابلة لإعادة الاستخدام (كخدمة حوسبة سحابية)		
<input type="checkbox"/>	K. تطبيقات إدارة الموارد البشرية والدورة المستندية		
<input type="checkbox"/>	L. تطبيقات انترنت الأشياء مثل التحكم عن بعد في الأجهزة وأجهزة الاستشعار		
<input type="checkbox"/>	M. أخرى، حدد/ي.....		
القسم الثامن: المتخصصون وذوي المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جميع المؤسسات			
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	SP01	في نهاية شهر 12 من العام 2021، هل كان يوجد في المؤسسة قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
<input type="checkbox"/>	1. نعم، شركة وطنية 2. نعم، شركة أجنبية 3. نعم، أكثر من شركة وطنية أو أجنبية 4. مستقلون freelancers 5. لا	SP02	خلال العام 2021، هل تعاقدت المؤسسة مع جهات أخرى تقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا، انتقل/ي الى SP04	SP03	خلال العام 2021، هل كان يعمل في المؤسسة متخصصون بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟ رسالة توضيحية: أي الذين يعملون على تطوير وتشغيل وصيانة نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتطبيقات
<input type="checkbox"/>	A. اخصائيو تكنولوجيا المعلومات B. اخصائيو تكنولوجيا الاتصالات C. التسويق الالكتروني والمبيعات الالكترونية D. الانتاج، والامداد، والصيانة للآلات والمعدات E. البحث والتطوير F. أمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات G. الإدارة وإدارة الموارد البشرية H. مجال آخر/ حدد/ي.....	SP03_A	خلال العام 2021، هل عمل في المؤسسة متخصصون بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجالات التالية: 1. نعم 2. لا
<input type="checkbox"/>	A. إجمالي العاملين B. العاملات الاناث C. العاملون الذكور	SP03_B	خلال العام 2021، كم عدد المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة؟
<input type="checkbox"/>	A. تدريب العاملين المتخصصين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	SP04	خلال العام 2021، هل قامت المؤسسة بتقديم تدريب للعاملين

<input type="checkbox"/>	B. تدريب العاملين الآخرين	فيها لتطوير مهاراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟ 1. نعم 2. لا	
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	خلال العام 2021، هل وظفت المؤسسة أو حاولت توظيف متخصصين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟	SP05
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا (انتقل/ي الى SP08)	خلال العام 2021، هل كان هناك شاغر لوظائف تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث وجدت المؤسسة صعوبة في إشغالها؟	SP06
<input type="checkbox"/>	A. محدودية الطلبات المقدمة B. المتقدمين ينقصهم التعليم المهني الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات C. المتقدمين تنقصهم الخبرة العملية ذات الصلة D. توقعات المتقدمين للرواتب مرتفعة جدا E. جائحة كورونا، الاغلاق وتعطل عمل المؤسسة خلال 2021 F. أسباب أخرى، حدد/ي....	خلال العام 2021، هل واجهت المؤسسة أي من العوائق التالية في توظيف متخصصين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟ 1. نعم 2. لا	SP07
<input type="checkbox"/>	1. العاملين في المؤسسة أو التابعين للشركة الأم 2. مزودين خارجيين 3. عاملين في المؤسسة أو التابعين للشركة الأم ومزودين خارجيين (2+1) 4. لم يتم تأدية أي مهام خلال العام 2021	خلال العام 2021، من قام بتأدية المهام الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة (مثل صيانة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالخوادم وأجهزة الحاسوب، دعم البرمجيات المكتبية، تطوير الأنظمة والبرامج الخاصة بإدارة الأعمال، تطوير حلول الويب، والامن والحماية)؟	SP08

جميع المؤسسات		القسم التاسع: الموارد المادية والإنفاق على أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
IS01	عدد الأجهزة/ التطبيقات المتوفرة في المؤسسة ولعالميتها لأغراض العمل؟ إذا كانت الإجابة في IS01.A نعم يستوفى IS01.B	A. التوفر 1. نعم 2. لا، انتقل/ي للبنء التالي	B. العدد لا يوجد، (000)
	A. الحاسوب بما يشمل اجهزة الحاسوب المحمولة (لابتوب)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	B. الأجهزة النقالة بما يشمل الهواتف النقالة والتابلت وغيرها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	C. أنظمة وأدوات الاتصالات (من الامثلة ما يلزم لاجتماعات الرقمية، خطوط الهاتف الثابت والفاكس، خطوط الهاتف النقال وخطوط الهاتف VOIP... الخ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	D. أدوات تتعلق بالإنتاج والادارة (مثل الخوادم، تطبيقات البرمجة.. الخ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	E. أدوات ومسائل الأمن والحماية مثل جدار الحماية firewall، أنظمة CCTV مثل كاميرات المراقبة المرتبطة بحاسوب	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	F. البرمجيات (سواء المرخصة وغير المرخصة)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	G. غير ذلك، حدد.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

مجموع الإنفاق السنوي بالشيكيل	بند الإنفاق	خلال العام 2021، ما هو	IS02
<input type="checkbox"/>	A. أجهزة الحاسوب والأجهزة الطرفية ومعدات الاتصال المختلفة بما يشمل الطابعات والشاشات وأجهزة الهاتف النقال	الإنفاق السنوي بالشيكيل على أدوات وخدمات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التالية؟	
<input type="checkbox"/>	B. خدمات الاتصالات بما يشمل الهاتف والفاكس <u>ولا يشمل خدمة الانترنت</u>		
<input type="checkbox"/>	C. خدمة الانترنت		
<input type="checkbox"/>	D. خدمات الفاكس الالكتروني وخدمات بروتوكول الاتصال عبر الانترنت VoIP	99999999: لا تتوفر هذه	
<input type="checkbox"/>	E. خدمات أمن المعلومات وأنظمة الحماية	الخدمة أو السلعة 88888888: لا أعرف	
<input type="checkbox"/>	F. البرمجيات المختلفة	00000000: لم تتفق المؤسسة	
<input type="checkbox"/>	G. خدمات تصميم وتطوير تكنولوجيا المعلومات للبرامج والبرمجيات والتطبيقات بما يشمل تصميم الصفحة الالكترونية والموقع الالكتروني	على هذا البند.	
<input type="checkbox"/>	H. خدمات الصيانة والإصلاح لكافة أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		
<input type="checkbox"/>	I. قواعد البيانات (تصميمها، ادارتها، معالجتها، تخزين البيانات)		
<input type="checkbox"/>	J. خدمات الحوسبة السحابية cloud computing		
<input type="checkbox"/>	K. خدمات استشارات تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل تنفيذ الدراسات والأبحاث		
<input type="checkbox"/>	L. خدمات تعليمية وتدريبية		
<input type="checkbox"/>	M. التراخيص المختلفة		
<input type="checkbox"/>	N. أخرى، حدد/ي.....		
<input type="checkbox"/>	O. المجموع للنفقات من A-N		
<input type="checkbox"/>	P. إجمالي المبيعات للمؤسسة ككل (لا تشمل ضريبة القيمة المضافة)		
<input type="checkbox"/>	Q. إجمالي المشتريات للمؤسسة ككل		

القسم العاشر: التكنولوجيات المتقدمة والتوجهات للمؤسسات التي لديها نفاذ للإنترنت بغض النظر ان كانت التكنولوجيا مملوكة من قبل المؤسسة أو لا	
هذا القسم يستوفى للمؤسسات التي أجابت بـ 1 أي "نعم" على AU02	
<input type="checkbox"/>	AT01 خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة الأجهزة أو الأنظمة الذكية المرتبطة بالإنترنت للمراقبة أو للتحكم عن بعد عبر الإنترنت (إنترنت الأشياء IoT)؟ 1. نعم 2. لا
<input type="checkbox"/>	AT02 خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة الطباعة ثلاثية الأبعاد 3D printing ؟ 1. نعم 2. لا
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	AT03 خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة أي من أنواع الروبوتات التالية؟ 1. نعم 2. لا A. الروبوتات الصناعية (مثل قاطعات الليزر أو الدهان الآلي) B. الروبوتات الخدمية (مثل التنظيف، المراقبة، النقل) C. الروبوتات البرمجية (برامج الحاسوب) (لا تشمل الطابعات ثلاثية الأبعاد)
<input type="checkbox"/>	AT04 خلال العام 2021، هل قامت المؤسسة بتحليل البيانات الضخمة؟ 1. نعم 2. لا
<input type="checkbox"/>	AT04A خلال العام 2021، هل قامت المؤسسة بجمع أو تخزين بيانات المستهلك النهائي؟ 1. نعم 2. لا انتقل/ي الى AT05
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	AT04A_1 كيف حصلت المؤسسة على بيانات المستهلك النهائي؟ عن طريق: 1. نعم 2. لا A. وسائل التواصل الاجتماعي، فيسبوك، تويتر.... B. جهة ثالثة مثل شركات التسويق C. مباشرة من المستهلك نفسه (مثل برامج الجوائز أو المستهلك الأكثر ولاء أو تجميع النقاط، أو خدمة الكرت المميز للخصومات، أو من خلال عملية إصدار فواتير تحتوي على معلومات المستهلك...) D. مصادر أخرى، حدد/ي.....
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	AT04A_2 ما هي الطرق التي اتبعتها المؤسسة لحماية البيانات الرقمية التي تم جمعها عن المستهلك النهائي؟ 1. نعم 2. لا A. لا تقوم بحماية البيانات B. تخزين البيانات دون اتصال بالإنترنت (أوفلاين) C. التحكم والحد من الوصول الى البيانات (مثل التصاريح واتفاقيات المشاركة مع المستهلك). D. تشفير البيانات المخزنة E. الحماية من قبل جهة ثالثة (شركة متخصصة مثلا بالأمن والحماية للبيانات) F. طرق أخرى، حدد/ي.....
<input type="checkbox"/>	AT05 خلال العام 2021، هل استخدمت المؤسسة أي من تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي AI؟ 1. نعم 2. لا
<input type="checkbox"/>	AT06 فرز: هذا السؤال إذا كانت الإجابة على كافة الخيارات (AT01، AT02، AT03، AT04، AT05) بـ لا أي "2". هل أخذت المؤسسة بعين الاعتبار أو فكرت باستخدام التكنولوجيات الواردة في (AT05 - AT01)؟ 1. نعم 2. لا انتقل/ي الى RD01
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	AT06A هل أي من العوامل التالية كان سببا لعدم استخدام التكنولوجيات الواردة في (AT05 - AT01)؟ 1. نعم 2. لا A. غير مفيد في الوقت الرهن B. التكلفة مرتفعة جدا C. نقص المعرفة، المهارات اللازمة، الكفاءة، أو البنى التحتية D. مخاوف بشأن انتهاك البيانات والخصوصية

<input type="checkbox"/>	E. مخاوف بشأن القضايا القانونية F. أخرى / حدد/ي.....	
--------------------------	---	--

القسم الحادي عشر: البحث والتطوير التجريبي <u>جميع المؤسسات</u>		
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	RD01 خلال العام 2021، هل قامت المؤسسة بأي أعمال بحث وتطوير تجريبي بغض النظر عن المجال؟
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	RD02 هل يوجد لدى المؤسسة وحدة متخصصة بالبحث والتطوير؟
<input type="checkbox"/>	1. نعم 2. لا	RD03 خلال العام 2021، هل كان في المؤسسة عاملين مهنيين أو فنيين متخصصين في أعمال البحث والتطوير التجريبي؟