



## تقرير التنمية الرقمية 2021

دولة فلسطين

فريق إعداد:

أ. محمد ميداني (رئيس الفريق ونقطة الاتصال

الوطنية لتقرير التنمية الرقمية)

أ. ماهر الأحمد، م. رشيد حنون، م. ميساء منير، أ.

وضاح أبو حجلة، أ. إنعام سطرية، م. معاذ ملحم،

م. اياد عريقات



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	ت
المجموعة الأولى: الأطر الاستراتيجية، القمة العالمية لمجتمع المعلومات وأهداف التنمية المستدامة		
5	الأطر الاستراتيجية الوطنية والإقليمية والدولية	1.1
5	الاستراتيجيات الرقمية الوطنية	1.1.1
8	المشاركة الوطنية في مبادرات التعاون الدولي والإقليمي	2.1
9	مشروع إقليمي لبناء مجتمع المعلومات الفلسطيني والاقتصاد الرقمي	1.2.1
	مشروع ردم الفجوة الرقمية	3.2.1
	قصة نجاح في مجتمع المعلومات الفلسطيني	4.2.1
	المشاورات والسياسات والمساهمات الوطنية	5.2.1
10	الأطر والمبادرات المتعلقة بالتعاون على المستوى الإقليمي والدولي	6.2.1
المجموعة الثانية: البنية الأساسية والحوكمة والمجالات السياساتية المتعلقة بالبيئة القانونية		
10	مجالات سياسة البنية التحتية والحوكمة والبيئة القانونية	1.2
	هيكل سوق الاتصالات والبنية التحتية	1.1.2
	عدد الشركات المرخصة حسب نوع الرخصة	2.1.2
11	خدمات الاتصالات المتاحة	3.1.2
	لجهات المزودة لخدمات الانترنت	4.1.2
	شبكات الهاتف المحمول	5.1.2
	مؤشرات متعلقة بالاتصالات	6.1.2
12	أهم المبادرات المتخذة لتوفير النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	7.1.2
	المشهد الحالي للإنترنت في فلسطين	1.2.2
	نقاط الاتصال Wi-Fi وخدمات WiMAX وشبكات الهاتف الجوال G3 وG4	2.2.2
	شبكة الالياف البصرية والكابلات البحرية للإنترنت	3.2.2
	مراكز تبادل الانترنت الوطنية والإقليمية وخوادم الجذر الإقليمية	4.2.2
	اعتماد الإصدار السادس من بروتوكول الانترنت IPv6	5.2.2
	إدارة النطاق العلوي واعتماده	3.2
13	الحوكمة	4.2
	الشراكة بين القطاعين العام والخاص أو الشراكة المتعددة القطاعات ودور المنظمات غير الحكومية	1.4.2
	الاليات الوطنية لتعزيز الشراكة في مجتمع المعلومات	2.4.2
14	الشراكة بين القطاع العام والخاص	3.4.2
	وصف مشاركة المنظمات غير الحكومية في مشاريع ملموسة لتطوير مجتمع المعلومات	4.4.2
	الحوار المنتظم بين الجهات المعنية في مجال حوكمة الانترنت	5.2
	البيئة القانونية والتنظيمية	6.2
15	القوانين المعمول بها في فلسطين	1.6.2
	القوانين المتعلقة بالنفاذ المفتوح للمعلومات او البيانات المفتوحة والسياسات والمبادرات ونشر الوعي	2.6.2



المجموعة الثالثة: الاقتصاد الرقمي والمجالات السياساتية المتعلقة بالتنمية الاقتصادية		
17	الجهات المنظمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1.3
18	الوزارات المشاركة في إدارة الاقتصاد الرقمي	1.1.3
	تصنيف مجموعة الأعمال من وجهة نظر المكاتب الإحصائية ومن وجهة نظر وزارة الاقتصاد	2.1.3
21	استراتيجية و/أو سياسة رسمية متعلقة بالبحث والتطوير والابتكار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.1.3
22	مستوى تطوير واستخدام وتعزيز معايير مفتوحة وقابلة للتشغيل البيني (interoperable) وغير تمييزية وقائمة على الطلب	4.1.3
24	الإجراءات المتخذة لجذب الاستثمارات المباشرة الخاصة الرئيسية، الوطنية والأجنبية، وتوفير معلومات عن صناديق الاستثمار الحكومية بما في ذلك المجالات المستهدفة، ومدى مراعاتها للمساواة بين الجنسين	2.3
	مساهمات المنظمات المالية الدولية في تهيئة بيئة استثمارية شفافة ومستقرة ويمكن التنبؤ بها في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	1.2.3
25	الاستراتيجيات والسياسات والحوافز الوطنية المتعلقة بتشجيع الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	2.2.3
	الإطار القانوني للاستثمارات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والحوافز المتوفرة في هذا المجال	3.2.3
	استثمارات رأس المال المخاطر لبناء قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	3.3
	قصة نجاح في مجال الريادة الأعمال والاستثمار	4.3
	العقبات الرئيسية التي تحول دون انتشار ريادة الأعمال والاستثمار	1.4.3
26	لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي مساهمة القيمة المضافة	3.4.2
	إيضاحات حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النمو	3.4.3
	تشجيع إرساء بيئة تمكينية تدعم وتسهل التجارة بسلع وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	5.3
	مبيعات (تصدير) ١ مشتريات (استيراد) السلع (تجهيزات حاسوبية، أجهزة اتصالات، برمجيات) وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكافة البلدان، كنسبة من إجمالي صادرات السلع والخدمات	1.5.3
	اللوائح وعمليات التسيير المعتمدة لتعزيز التجارة الرقمية والتجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني	6.3
	معلومات عن منصات التجارة الإلكترونية الرئيسية المتوفرة أو البوابات الإلكترونية التي تم إنشاؤها و/أو استخدامها	1.6.3
27	تقديم بيانات حول توفر التجارة الرقمية، والأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والإنجاز الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وخدمات الدفع الإلكتروني، ومدى نضوج هذه الخدمات وإمكانية تصنيف التطبيقات على أنها أعمال-إلى-حكومة (B2G)، أو أعمال-إلى-أعمال (B2B)، أو أعمال-إلى-مستهلك (B2C)	2.6.3
	تقديم بيانات عن استخدام التجارة الرقمية، والأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والإنجاز الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وخدمات الدفع الإلكتروني، مصنفة حسب الجنس (مثل النسبة المئوية للنساء اللواتي يستخدمن هذه الخدمات المتعلقة بالتجارة الرقمية)	3.6.3
28	قصة نجاح أو أكثر من قصة للتجارة الإلكترونية في بلدكم توضح أهمية هذه التجارة والحاجة إليها	4.6.3
	العقبات الرئيسية التي تمنع اعتماد التجارة الإلكترونية الوطنية على نطاق واسع من ناحية والتجارة الإلكترونية عبر الحدود من ناحية أخرى	5.6.3
	قائمة القوانين المتعلقة بالخدمات المصرفية أو التجارة أو الدفع الإلكتروني	7.3
29	تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نمو العمالة بشكل أسرع	8.3
	إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توليد فرص عمل	9.3
30	الحوافز المقدمة بهدف تشجيع التوظيف في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو توليد وظائف قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاعات أخرى	10.3



	مدى توفر البيانات أو التقارير الدورية أو الدراسات البحثية، المتعلقة بالتوظيف والعمل	11.3
	المنهج أو المعايير المعتمدة في القياس أو التقييم، وبوابات التوظيف وقواعد البيانات الوطنية للسير الذاتية على الإنترنت	12.3
	حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة لتحديد فرص العمل	13.3
31	المبادرات العامة أو الخاصة التي تدعم العمل عن بُعد	14.3
36	استخدام واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة	15.3
المجموعة الرابعة: السياسات المتعلقة بالتحول الرقمي والاندماج المجتمعي.		
	معلومات عن توافر خدمات الحكومة الالكترونية بما في ذلك	1.4
37	التفاعل بين الحكومة المركزية والإدارات المحلية (G2G).	1.1.4
	التفاعل بين الحكومة والمواطن/ة من خلال البوابات الإلكترونية الحكومية (G2C).	2.1.4
	التفاعل بين الحكومة المركزية وقطاع الأعمال التجارية (G2B)	3.1.4
	الحكومة الالكترونية	2.4
38	تحديد مدى توفر تطبيقات المشتريات الإلكترونية واستخدامها	1.2.4
	الخدمات المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية	2.2.4
39	السياسات والقوانين المتعلقة بالحكومة الالكترونية	3.4
	محو الأمية	1.3.4
40	التعليم الابتدائي والثانوي	4.3.2
	التعليم العالي، مكتبات المحتوى الالكتروني وبرامج التعليم عبر الانترنت	3.3.4
41	التدريب وغيره من أشكال التعليم والنفاذ للمعارف الطبية	4.3.4
42	قصة نجاح لمنظومة صحية رقمية طبقت على المستوى الوطني	5.3.4
43	العقبات الرئيسية التي تعرقل نشر برامج الصحة الرقمية على المستوى الوطني	6.3.4
المجموعة الخامسة: مجالات السياسات الثقافية والإعلامية		
	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحفاظ على التنوع اللغوي والتراث الثقافي	1.5
43	تطوير المحفوظات الرقمية الوطنية ورقمنة المعلومات العامة والتراثية والعلمية والثقافية	1.1.5
	مدى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ومواقع الوب في الحفاظ على الهوية الثقافية للأفراد والشعوب والمجموعات الثقافية وتعزيز التنوع اللغوي	2.1.5
	تنوع لوسائل الإعلام وملكيّتها	2.5
44	جدول الصحف	1.2.5
	مدى توفر الدعم الحكومي للمؤسسات الإعلامية والعاملين/ات في الإعلام	2.2.5
	التشريعات التي تحكم قطاع الإعلام	3.2.5
	مساهمة قطاع الإعلام في دعم حرية التعبير عن الرأي وتعدّد مصادر المعلومات	4.2.5
	كيفية تصوير المرأة في وسائل الإعلام والنسبة المئوية للصحفيات ورئيسيات التحرير	5.2.5
45	تقييم دور وسائل الإعلام: الطباعة والإذاعة وكذلك الإعلام الجديد في مجتمع المعلومات	6.2.5
	استخدام وسائل الإعلام التقليدية في سد الفجوة المعرفية وتيسير تدفق المعرفة، لا سيما في المناطق الريفية	7.2.5
	مدى استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في الحفاظ على الهوية الثقافية للسكان وتعزيز التنوع اللغوي	8.2.5
	مدى الاستعداد الوطني للجمع بين التلفزيون والإنترنت والهاتف (الخدمة الثلاثية) والحفاظ على الهوية	9.2.5
46	مبادرات ومشاريع لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في دعم التنمية المستدامة	10.2.5



## قائمة الجداول

الصفحة	الاسم	ت
5	جدول رقم (1) - الاستراتيجيات والسياسات	1
8	جدول رقم (2) - مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	2
10	جدول رقم (3) - شركات الاتصالات	3
	جدول رقم (4) - الشركات المرخصة حسب نوع الرخصة	4
11	جدول رقم (5) - خدمات الاتصالات	5
	جدول رقم (6) - شركات الانترنت	6
	جدول رقم (7) - مؤشرات انتشار الهاتف المحمول	7
12	جدول رقم (8) - نقاط الاتصال	8
13	جدول رقم (9) - إدارة النطاق العلوي	9
14	جدول رقم (10) - قوانين الاتصالات والجريمة السيبرانية	10
15	جدول رقم (11) - قوانين البيانات المفتوحة	11
16	جدول رقم (12) - قوانين المعاملات الالكترونية	12
	جدول رقم (13) - قوانين الجريمة الالكترونية	13
19	جدول رقم (14) - الخصائص الاقتصادية والديمغرافية للشركات	14
22	جدول رقم (15) - احصائيات التجارة الالكترونية	15
27	جدول رقم (16) - احصائيات سكانية	16
28	جدول رقم (17) - قوانين مصرفية	17
32	جدول رقم (18) - موظفي القطاع العام العاملين في قطاع تكنولوجيا المعلومات	18
	جدول رقم (19) - موظفي الخدمة المدنية	19
33	جدول رقم (20) - الاسر والهاتف وتكنولوجيا المعلومات	20
	جدول رقم (21) - مهارات تكنولوجيا المعلومات	21
	جدول رقم (22) - الاسر وخدمات الانترنت	22
37	جدول رقم (23) - الحكومة الالكترونية	23
44	جدول رقم (24) - الصحف والمجلات	24



### المجموعة الأولى: الأطر الاستراتيجية، القمة العالمية لمجتمع المعلومات وأهداف التنمية المستدامة

#### 1.1 الأطر الاستراتيجية الوطنية والإقليمية والدولية:

##### 1.1.1 الاستراتيجيات الرقمية الوطنية (دور الحكومة وجميع أصحاب المصالح)

تميزت دولة فلسطين بخلق وتبني مجموعة من البرامج والاستراتيجيات والخطط بهدف تحقيق المواطنة الرقمية والاقتصاد الرقمي التنافسي وبين أدناه مجموعة من هذه الاستراتيجيات والخطط.

#### جدول رقم (1) - الاستراتيجيات والسياسات

نعم	هل توجد استراتيجية رقمية وطنية شاملة (مثل الأمة الرقمية، والأمة الذكية، والاقتصاد الرقمي، والتجارة الإلكترونية، إلخ)؟
اسم الاستراتيجية	السياسة الوطنية للتحويل الرقمي
سنة اعتمادها وآخر تحديث لها	2021
الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها	الاسم بالعربية: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الاسم بالإنكليزية: MTIT
وتيرة التنفيذ	جيدة
وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)	اعتمدت وأطلقت بتاريخ 04-2021 كما انه تم اعتماد هذه السياسة من قبل لجنة دراسات تنمية الاتصالات التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات في سويسرا.
هل توجد استراتيجيات/خطط قطاعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قيد التنفيذ أو مخطط لإطلاقها قريباً؟	نعم
اسم الاستراتيجية أو الخطة	استراتيجية التحويل الرقمي
سنة اعتمادها وآخر تحديث لها	2021
الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها	الاسم بالعربية: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الاسم بالإنكليزية: MTIT
وتيرة التنفيذ	ممتازة
وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)	تهدف الى توحيد الرؤية وتنسيق الجهود والتوجهات في تطوير التكنولوجيا الرقمية لخدمة المجتمع والاقتصاد الفلسطيني، بحيث تشكل هذه الاستراتيجية مرجعية للاسترشاد بها في صياغة الاستراتيجيات والخطط التنفيذية ذات العلاقة.
اسم الاستراتيجية أو الخطة	استراتيجية الريادة والتمكين
سنة اعتمادها وآخر تحديث لها	2021
الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها	الاسم بالعربية: وزارة الريادة والتمكين الاسم بالإنكليزية: Ministry of Entrepreneurship and Empowerment
وتيرة التنفيذ	جيدة
وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)	حديثّة الاعتماد والاطلاق
اسم الاستراتيجية أو الخطة	عقود التكنولوجيا والإدارة العامة
سنة اعتمادها وآخر تحديث لها	2021
الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها	الاسم بالعربية: الأمانة العامة لمجلس الوزراء الاسم بالإنكليزية: General Secretariat for the Council of Ministers
وتيرة التنفيذ	جيدة
وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)	حديث الاعتماد والاطلاق



السياسة المالية للدفع الإلكتروني	اسم الاستراتيجية أو الخطة
2021	سنة اعتمادها وآخر تحديث لها
الاسم بالعربية: وزارة المالية، سلطة النقد الاسم بالإنجليزية: Ministry of Finance and Monetary Authority	الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها
جيدة	وتيرة التنفيذ
حديثّة الاعتماد والاطلاق	وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)
وثيقة حوكمة الخدمات الحكومية	اسم الاستراتيجية أو الخطة
2021	سنة اعتمادها وآخر تحديث لها
الاسم بالعربية: المؤسسات ذات العلاقة (تتضمن عدد من الادوار) الاسم بالإنجليزية:	الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها
جيدة	وتيرة التنفيذ
حديثّة الاعتماد والاطلاق	وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)
الإطار الاستراتيجي للتحويل إلى بلديات إلكترونية (2019-2023)	اسم الاستراتيجية
2018	سنة اعتمادها وآخر تحديث لها
الاسم بالعربية: وزارة الحكم المحلي والشركاء الاسم بالإنجليزية: "Ministry of Local Government"	الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها
جيدة	وتيرة التنفيذ
اعتمدت وأطلقت بتاريخ 11-2018 الرؤية: خدمات بلدية إلكترونية ذكية تحسن جودة حياة المواطن. الرسالة: تمكين المستفيدين من الحصول على خدمات الهيئات المحلية بطريقة عادلة وسهلة من خلال وسائل إلكترونية ذكية، بما يساهم في تحسين جودة حياة المواطن. ان التقدم الحاصل جيد، حيث ان العديد من البلديات تقدم خدمات إلكترونية للمواطنين	وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)
الاستراتيجية الوطنية للدفع الإلكتروني والخطة الوطنية لتعزيز استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في فلسطين	اسم الاستراتيجية
2017 و 2018	سنة اعتمادها وآخر تحديث لها
الاسم بالعربية: الجهاز المصرفي الفلسطيني، وسلطة النقد، وهيئة سوق رأس المال الفلسطيني، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. الاسم بالإنجليزية: The Palestinian banking system, the Monetary Authority, the Palestinian Capital Market Authority, and the Ministry of Communications and Information Technology.	الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها
جيدة	وتيرة التنفيذ
تشمل أدوات الدفع الإلكتروني التي تقدمها الشركات المرخصة للدفع الإلكتروني كما تم اعداد منظومة الدفع الإلكترونية الحكومية و التي من المقرر اطلاقها و تشغيلها قريبا و التي تشمل: نظام تسجيل الدخول الموحد، البوابة الموحدة للخدمات الحكومية الإلكترونية، تطبيق موحد للهواتف الذكية، بوابة الدفع الإلكتروني وتشمل في المرحلة الأولى الدفع من خلال البطاقات الدائنة والمدينة والدفع النقدي من خلال نقاط البيع. اما عن الربط بين المنظومة والوزارات والمؤسسات الحكومية فيكون من خلال ناقل البيانات الوطني x-road.	وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)



أجندة السياسات الوطنية "المواطن أولاً" 2017-2023	اسم الاستراتيجية
2017	سنة اعتمادها وآخر تحديث لها
الاسم بالعربية: جميع المؤسسات الحكومية الاسم بالإنكليزية:	الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها
جيدة	وتيرة التنفيذ
تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعزيز استجابة المؤسسات العامة لاحتياجاتهم، مع ضمان المساواة والعدالة في الوصول والحصول على هذه الخدمات، مع العمل على تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة وتأمين مستقبل أفضل للشباب الفلسطيني. والنهوض بالزراعة والمجتمعات الريفية، وضمان الاستدامة البيئية من خلال إدارة الموارد الطبيعية بصورة مستدامة، وحماية الهوية والتراث الثقافي الفلسطيني	وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)
الاستراتيجية الوطنية للانتقال من البث التلفزيوني الأرضي التماثلي الى الرقمي	اسم الاستراتيجية
2015	سنة اعتمادها وآخر تحديث لها
الاسم بالعربية: وزارة الاتصالات والهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون والمحطات المحلية الاسم بالإنكليزية: MTIT , PBC	الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها
ممتاز	وتيرة التنفيذ
حددت الوثيقة المبادئ التوجيهية لإدخال خدمات التلفزيون الأرضي الرقمي الى فلسطين، ولقد تم الانتهاء من تركيب الشبكة والأجهزة والمعدات اللازمة، ويجري حالياً الاستعداد لتشغيل الشبكة وإطلاق الخدمات للعموم مع العام 2022.	وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)
سياسة رقمته التعليم	اسم الاستراتيجية أو الخطة
2015	سنة اعتمادها وآخر تحديث لها
الاسم بالعربية: وزارة التربية والتعليم الاسم بالإنجليزية:	الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها
جيدة	وتيرة التنفيذ
بدأت رقمته التعليم في فلسطين منذ العام 2015 ولأهمية الموضوع أدرجت الوزارة تطوير رقمته التعليم ضمن خطتها الاستراتيجية للأعوام 2017-2022، حيث ورد ضمن أولويات سياساتها وحددت هدف تحسين نوعيه التعليم وتطوير برامج التعليم الإلكتروني. تميزت فلسطين على مستوى الدول النامية وحصلت على جائزة D4D؛	وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)
الاستراتيجية القطاعية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2017-2022 محدثة 2021-2023	اسم الاستراتيجية أو الخطة
2017، وتم تحديثها لمواكبة تحديات جائحة كورونا لتغطي الفترة 2021 - 2023	سنة اعتمادها وآخر تحديث لها
الاسم بالعربية: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومشغلي ومقدمي الخدمات وبقية المعنيين من الخبراء والمختصين والطلبة والعاملين في القطاع، الاسم بالإنكليزية: MTIT	الجهة الحكومية المسؤولة عن تنفيذها
ممتازة	وتيرة التنفيذ
تهدف هذه الاستراتيجية لتحريز قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من سيطرة وتحكم الاحتلال الاسرائيلي، وتوفير متطلبات واحتياجات النهوض به بما يواكب التكنولوجيا الحديثة في العالم، وتمكين المواطنين في شتى بقاع الوطن من الوصول الى خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بجودة عالية وأسعار مناسبة.	وصف التقدم الحاصل (بما لا يتجاوز 150 كلمة)



المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات www.mtit.pna.ps

## 1.2 المشاركة الوطنية في مبادرات التعاون الدولي والإقليمي

حرصت فلسطين على انسجام الاستراتيجية الوطنية لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع اجندة السياسات الوطنية وتتوافق الاستراتيجية مع أهداف التنمية المستدامة 2030، وعملت فلسطين على تحقيق خطوط العمل التي تم تبنيها في خطة عمل جنيف 2003 لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والعلمية، والمستويات المعرفية والاقتصادية لتحسين نوعية الحياة للمواطن الفلسطيني، وذلك من خلال إستراتيجية القطاع وجدول أعمال السياسة الذي يحرص على الوفاء بالتزامات فلسطين الدولية. أما على الصعيد الإقليمي، ولتعزيز مسيرتها التنموية المستدامة، تتخرط فلسطين بمجموعة من الفعاليات والمنتديات الإقليمية كاللجنة العربية للتنمية المستدامة بقيادة جامعة الدول العربية، والمنتدى العربي للتنمية المستدامة الذي تنظمه لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، والاتحاد من أجل المتوسط. وعلى الصعيد الدولي، تبقى الشراكة الفلسطينية الأوروبية، واحدة من أهم الشركات الإستراتيجية لفلسطين، لما يقدمه الاتحاد الأوروبي من دعم ومساندة مستمرة لفلسطين حكومة وشعب. وتتخرط وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في العديد من الفعاليات والمنتديات الإقليمية والدولية حيث انها تشارك بنشاطات الاتحاد الدولي للاتصالات، كما انها عضو في جامعة الدول العربية واللجان المنبثقة عنها. كما انها عضو فاعل في EMERG مجموعة المنظمين الأوروبيين لحوض البحر المتوسط وقد تراست فلسطين المجموعة بالعام 2020. وقد وقعت الوزارة العديد من مذكرات التعاون مع العديد من الدول وذلك لتوثيق وتعزيز التعاون المشترك فيما بينها في إطار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات<sup>1</sup>. وفيما يلي بعض مؤشرات الجهاز المركزي للإحصاء وهي كما يلي<sup>2</sup>:

<https://www.mtit.pna.ps/Site/Articles/8>
[https://www.pcbs.gov.ps/site/lang\\_\\_ar/802/Default.aspx](https://www.pcbs.gov.ps/site/lang__ar/802/Default.aspx)

## جدول رقم (2) - مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاسر الفلسطينية

المجموع	غزة	الضفة الغربية	الوصف
33% من المجتمع	29%	36%	المسح الأسري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2019
26% من المجتمع	28%	25%	نسبة الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين استخدموا جهاز الحاسوب
86% من المجتمع ذكور (88%) إناث (84%)	79%	90%	نسبة الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي أو المهني
		35% من المجتمع	والأسر التي يرأسها ذكور من حيث توفر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
		63% من المجتمع	والأسر التي يرأسها إناث من حيث توفر أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

<sup>1</sup> وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

<sup>2</sup> جهاز الإحصاء المركزي



73% من المجتمع		الأفراد التي تمتلك مهارات أساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
46% من المجتمع		الأفراد التي تمتلك مهارات قياسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
8% من المجتمع	9%	6%	نسبة الأفراد الذين قاموا بعمليات شراء عبر الإنترنت
63% من المجتمع		أنواع الخدمات المشتراة عبر الإنترنت (ملابس، احذية.. إلخ) ماعدا مواد تكنولوجية	
22% من المجتمع		أنواع الخدمات المشتراة عبر الإنترنت (مستحضرات التجميل) ماعدا مواد تكنولوجية	
20% من المجتمع		أنواع الخدمات المشتراة عبر الإنترنت (سلع منزلية) ماعدا مواد تكنولوجية	

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني

### 1.2.1 مشروع إقليمي لبناء مجتمع المعلومات الفلسطيني والاقتصاد الرقمي.

انشاء فرع جمعية الإنترنت وتعرف اختصارا باسم ISOC عام 1992 مهامها توجيه ما يتعلق بوضع معايير وسياسات الإنترنت، وتطمح الجمعية لزيادة سرعة وفعالية الإنترنت عن طريق ما يعرف بنقطة تبادل الإنترنت الفلسطينية (Palestine Internet Exchange point)، وقامت وزارة الاتصالات في عام 2020 ببناء بدالة الإنترنت الحكومية عام 2019 والتي اعتمدت من قبل مجلس الوزراء الفلسطيني. ونفذت وزارة الاقتصاد الوطني بالتعاون م (GIZ)، تنفيذ مشروع "الحلول المبتكرة للشمول المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتاهية الصغر"، وذلك في اطار التحول الرقمي للخدمات والمنتجات المالية واثرا على الاقتصاد الفلسطيني.. واهمية هذا المشروع دعم التحول الى الاقتصاد الرقمي، خاصة في ظل احتياجات فلسطين للمنتجات المالية الرقمية، مثل FinTech والتقنيات الرقمية التي تعيد تشكيل المدفوعات والإقراض والتأمين<sup>3</sup>.

[/https://isoc.ps](https://isoc.ps)

### 1.2.3 مشروع ردم الفجوة الرقمية.

الرقمية للضفة الغربية وقطاع غزة (Digital West Bank & Gaza): يهدف المشروع إلى زيادة الوصول إلى خدمات النطاق العريض عالية السرعة وزيادة الوصول إلى خدمات إلكترونية مختارة للمواطنين والشركات. يتمحور المشروع حول أربع مكونات هي: تهيئة البيئة القانونية والتنظيمية للاقتصاد الرقمي، تنفيذ حلول البنية التحتية الرقمية للاستجابة للطوارئ والتعافي والقدرة على الصمود، تعزيز تقديم الخدمة الإلكترونية المتمحورة حول المستخدم، وحدة إدارة وتنفيذ المشروع.

### 1.2.4 قصة نجاح في مجتمع المعلومات في فلسطين.

تأهل 4 مشاريع ريادية فلسطينية في مسابقة القمة العالمية لمجتمع المعلومات للمرحلة الثالثة والمشاريع الفلسطينية هي، مشروع (منصة الرياضيات التعليمية الالكترونية) من غزة، عن فئة التعليم، ومشروع (اكاديمية القدس للبرمجة) عن فئة بناء القدرات، ومشروع (GGateway) من غزة عن فئة التوظيف، ومشروع (نظام التغذية الذكي الشامل لمنطقة البحر المتوسط) - جامعة القدس، عن فئة العلوم الالكترونية، كما وان مشروع منصة المجلس الطبي الفلسطيني الالكترونية عن فئة تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات/التعلم الإلكتروني. تأهل للمرحلة الأخيرة.

<sup>3</sup> وزارة الاقتصاد الوطني



**1.2.5 المشاورات والسياسات والمساهمات الوطنية، الإقليمية، العالمية المرتبطة بخريطة الطريق العالمية.** اختتمت أعمال المؤتمر التكنولوجي المتخصص اكسبوتك 2019، خلال هذا الشهر، والذي حمل شعار التكنولوجيا المالية وسلسلة " الكتل " المعلومات والخدمات المتعلقة بها، حيث شارك ما يزيد عن 1000 مشارك في هذا الحدث والذي استمر على مدار يوماً كاملاً بتاريخ 5.نوفمبر.2019، كما وتخلله اربع جلسات رئيسية بالإضافة الى الجلسة الافتتاحية، ومداخلات رئيسية من الخبراء الدوليين من خارج فلسطين، بالإضافة الى جلسة العروض التي قدمتها الشركات المقدمة لخدمات التكنولوجيا المالية، وقد شارك ما يزيد عن 30 متحدث حيث غطوا كافة المحاور من القطاع الخاص والحكومي، من القطاع البنكي من القطاع التكنولوجي، خبراء دوليون، مدراء شركات التكنولوجيا المالية ورياديون واصحاب شركات ناشئة.

### **1.2.6 الأطر والمبادرات المتعلقة بالتعاون على المستوى الإقليمي والدولي.**

إنجازات اللجنة الوطنية الفلسطينية للتربية والثقافة والعلوم، بالتعاون مع المؤسسات الوطنية ذات العلاقة. واللجان الوطنية النظرية حول العالم، وإطلاع جهات الاختصاص في فلسطين عليها، تكريساً للدور الذي تقوم به اللجنة الوطنية المتمثل بالوسيط ما بين هذه المنظمات الدولية ومؤسساتنا الوطنية، والمواقع الإعلامية الرسمية للجنة الوطنية، أو المؤسسات الوطنية الشريكة ذات العلاقة، والمشاريع والنشاطات التي نفذت خلال عام 2020 من خلال اللجنة الوطنية التي عملت على توفير الدعم ومتابعة التنفيذ من خلال "اليونسكو" لمبادرة (مساهمة قطاع التعليم العالي الفلسطيني للتعامل مع جائحة كورونا) عبارة عن مبادرة فلسطينية تتضمن العمل على رفد القطاع الصحي بمتطوعين من طلبة كليات الطب والتمريض والمهن الطبية المساندة.



## المجموعة الثانية: البنية الأساسية والحوكمة والمجالات السياساتية المتعلقة بالبيئة القانونية.

### 2.1 مجالات سياسة البنية التحتية والحوكمة والبيئة القانونية<sup>4</sup>.

إن التنظيم والإشراف لسوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تتولاها حالياً وبشكل حصري وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى جانب دورها في تخطيط وتطوير القطاع وإدارة الطيف الترددي لدولة فلسطين. وفيما يتعلق فالمشغلون ومقدمو الخدمة فهي مقتصرة على جميع الشركات المقدمة للخدمات في القطاع: مشغلو الاتصالات الثابتة: وهذه الفئة حالياً مقتصرة على شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)، مشغلو الاتصالات المتحركة وحالياً تشمل شركتي جوال وأوريدو (الوطنية)، مقدمو خدمة الإنترنت، شبكات الاتصال اللاسلكي، الاستيراد والاتجار بأجهزة ومعدات الاتصالات، وكالات البريد، محطات البث الإذاعي والتلفزيوني والخاص. منظمات المجتمع المدني المختصة في القطاع: اتحاد شركات انظمة المعلومات PITA، جمعية مجتمع الإنترنت ISOC، جمعية الحاسبات الفلسطينية.

### 2.1.1 هيكل سوق الاتصالات والبنية التحتية.

يعمل في قطاع الاتصالات في دولة فلسطين عدد من الشركات المرخصة لتقديم خدمات الاتصالات والإنترنت.

#### جدول رقم (3) - شركات الاتصالات

خدمة الاتصالات	الواقع التنظيمي	أهم تراخيص الاتصالات الممنوحة
خدمات الهاتف الجوال	احتكار ثنائي	جوال أوريدو
خدمات الإنترنت	تنافسية	شركات النطاق العريض مزودي خدمات الإنترنت عبر نظام BSA مزودي خدمات الإنترنت اللاسلكي

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات | الإدارة العامة للاتصالات

### 2.1.2 عدد الشركات المرخصة حسب نوع الرخصة.

#### جدول رقم (4) - الشركات المرخصة حسب نوع الرخصة

نوع الرخصة	عام 2018	عام 2019	عام 2020
شركات النطاق العريض	5	5	5
الصوت عبر بروتوكولات الإنترنت	3	3	3
شركات الاستيراد	46	39	38
شركات الترددات	1	2	1
الراديو والتلفزيون	27	19	17
خدمات الإنترنت من خلال المايكرو	1	3	2
خدمات النفاذ	2	5	3
شركات القيمة المضافة	16	13	14
شركات تجارية	373 - 20	324 - 18	396 - 21
شركات البريد السريع الدولي	13	15	32



55	15	11	شركات الإنترنت
----	----	----	----------------

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات \ الإدارة العامة للتراخيص

### 2.1.3 خدمات الاتصالات المتاحة.

ان خدمات الاتصالات متاحة على النحو التالي:

#### جدول رقم (5) - خدمات الاتصالات

الخدمات الصوتية الرسائل الجيل الثاني الجيل الثالث	الموبايل
خدمات صوتية خدمات النفاذ والإنترنت (نحاسي \ الياف ضوئية)	الاتصالات الثابتة (الخط الأرضي)
خدمات الإنترنت عبر النفاذ BSA خدمات الإنترنت بالنطاق العريض خدمات الإنترنت اللاسلكي خدمة الفاير المنزل والتجاري FTTH	الإنترنت

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات \ الإدارة العامة للاتصالات

### 2.1.4 الجهات المزودة لخدمات الإنترنت.

#### جدول رقم (6) - خدمات الإنترنت

شركة speed click، شركة Call u، شركة Bnet، شركة الزيتونة، شركة جمزو، شركة Hadara، شركة Zoon، شركة Super link، شركة فيوجن، شركة Call net، شركة مدى العرب، شركة فوريرة، شركة نت زون، شركة توجانر. كما يوجد ما يزيد عن 50 مرخص لتقديم خدمات الإنترنت عبر WIFI وذلك بحسب المناطق الجغرافية	خدمات النفاذ، خدمات النطاق العريض، خدمات الإنترنت
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------

### 2.1.5 شبكات الهاتف المحمول في فلسطين

يوجد في دولة فلسطين شركتين للهاتف المحمول وهما (شركة جوال، شركة أوريدو)

### 2.1.6 مؤشرات متعلقة بالاتصالات

جدول رقم (7) - انتشار الهاتف الجوال <https://www.mtit.pna.ps/Site/Articles/8>

المؤشر	القيمة	آخر سنة
انتشار الهاتف الجوال (الاشتراكات)	97.3	2019
نسبة الأسر التي لديها اتصال بالإنترنت	97.6	2019
عرض نطاق الإنترنت الدولي (bit/s أي عدد البتات في الثانية) لكل مستخدم/ إنترنت	1,080,033 للثابت فقط	2020
تغطية شبكة الهاتف الجوال:	35,232 للهاتف الجوال فقط	
• على الأهل 3G		
• على الأهل LTE/WiMAX		



المؤشر	القيمة	آخر سنة
اشتراكات النطاق العريض الثابت حسب مستويات السرعة كنسبة مئوية من إجمالي اشتراكات النطاق العريض الثابت: 256 كيلوبت/ثانية إلى 2 ميغابت/ثانية، 2 إلى 10 ميغابت/ثانية، 10 ميغابت/ثانية أو أكثر	0.1%، 74.48%، 25.42%	2020

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات \ الإدارة العامة للاتصالات

**2.1.7 أهم المبادرات المتخذة لتوفير النفاذ الشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**  
خط التمكين، خط صندوق النفقة، تغطية المدارس في المناطق النائية والمهمشة، منصة Digipal هدفها توجيه الشباب نحو ريادة الاعمال رابط المنصة <https://digipal.ps> /4.

**2.2.1 المشهد الحالي للإنترنت في فلسطين.**  
ان البنية التحتية العمود الفقري متعددة حيث تختلف باختلاف الشركات ومصادر ربطها. ويجدر التنويه الى ان فلسطين لا تمتلك بوابة دولية خاصة بها وذلك بسبب العوائق المفروضة على القطاع من قبل الجانب الاسرائيلي. أما فيما يتعلق بشبكة النطاق العريض فان معظم الشركات تقوم بربط شبكاتها من خلال الوصلات السلوكية واللاسلكية او من خلال استئجار وصلات من قبل مزود خدمات الهاتف الثابت المرخص الذي يملك أكبر شبكة في فلسطين واصله بين المدن الرئيسية. حيث ان التوصيل بين المدن ليس بالأمر السهل ويحتاج لتكلفة عالية بالإضافة الى اذونات من الجانب الاسرائيلي حيث انه يمر في مناطق مصنفة "ج" خاضعة للسيطرة الإسرائيلية<sup>5</sup>.

## 2.2.2 نقاط الاتصال Wi-Fi وخدمات WiMAX وشبكات الهاتف الجوال 3G و4G. جدول رقم (8) - نقاط الاتصال

يوجد العديد من الشركات المزودة للخدمة والمرخصة من قبل الوزارة حيث يتم منحها الترخيص بحسب المناطق الجغرافية	خدمات الإنترنت
تغطي كافة مناطق الضفة الغربية من قبل شركات الموبايل	خدمات الجيل الثاني والثالث
الخدمات غير متوفرة بسبب سيطرة الجانب الاسرائيلي على الترددات المخصصة للخدمة	الخدمات اللاسلكية
الخدمات غير متوفرة بسبب سيطرة الجانب الاسرائيلي على الترددات المخصصة للخدمة	خدمات الجيل الرابع

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات \ الإدارة العامة للاتصالات

**2.2.3 شبكة الألياف البصرية والكابلات البحرية للإنترنت.**  
يتم انشاء البنية التحتية من قبل الشركات العاملة والحاصلة على ترخيص لتقديم خدمات النطاق العريض وخدمات الهاتف الثابت والحاصلة على موافقات من قبل الوزارة. اما فيما يتعلق بالكابلات البحرية للإنترنت فهي غير موجودة حالياً وذلك بسبب العوائق الاسرائيلية المفروضة على القطاع

<sup>4</sup> وزارة التنمية الاجتماعية  
<sup>5</sup> وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



#### 2.2.4 مراكز تبادل الإنترنت الوطنية والإقليمية وخوادم الجذر الإقليمية.

PS-IX تأسست في عام 2020. وهي مملوكة ومدارة من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (MTIT)، والتي تعمل بمثابة "كيان ثالث موثوق به" وتضمن حيادها. الرابط الإلكتروني [www.ps-ix.ps](http://www.ps-ix.ps). اما خوادم الجذر المعلومات غير متوفرة.

#### 2.2.5 اعتماد الإصدار السادس من بروتوكول الإنترنت (IPv6) .

ان بروتوكول الانترنت السادس معتمد في فلسطين من قبل مجلس الوزراء عام 2019 ويوجد فريق وطني مشكل من أصحاب المصلحة لإعداد خطط الانتقال من Ipv4 الى Ipv6 وتم إعطاء العديد من الدورات في هذا المجال.

### 2.3 إدارة النطاق العلوي واعتماده

#### جدول رقم (9) – إدارة النطاق العلوي

الاسم بالإنكليزية: Palestinian National Internet Naming Authority (PINNA) الاسم بالعربية: الهيئة الوطنية لمسميات الانترنت				اسم مسجل النطاق العلوي لرمز البلد ccTLD (الذي يدير السجل الوطني للإنترنت ويشرف عليه)
<a href="http://www.pnina.ps">http://www.pnina.ps</a>				عنوان المسجل URL
2021	2020	2019		إجمالي عدد نطاقات ccTLD بالعربية والإنكليزية المسجلة خلال الأعوام 2019 و 2020 و 2021
1780	1620	1614	عربي	
11	10	5	إنكليزي (لاتيني)	

كما كان إجمالي النطاقات الفعالة ضمن المجال الفلسطيني حتى تاريخ 22-12-2021 هي 8784 نطاق  
اما إجمالي النطاقات الفعالة ضمن النطاق العربي حتى تاريخ 22-12-2021 هي 163 نطاق

المصدر: الهيئة الوطنية لمسميات الانترنت [/https://www.pnina.ps/ar](https://www.pnina.ps/ar)

### 2.4 الحوكمة.

#### 2.4.1 الشراكة بين القطاعين العام والخاص أو الشراكة المتعددة القطاعات ودور المنظمات غير الحكومية.

نظم اتحاد شركات أنظمة المعلومات الفلسطينية "بيتا" أسبوع فلسطين التكنولوجي - إكسبوتك 2021 - لعامه السابع عشر، والذي يشمل مجموعة من النشاطات السنوية التي عقدت في الضفة الغربية وقطاع غزة بالتوازي، في 15 و 16 ديسمبر 2021. يعد أسبوع فلسطين التكنولوجي - إكسبوتك أكبر حدث تقني في فلسطين وأفضل طريقة للتواصل مع القطاع التكنولوجي الفلسطيني. هو أيضاً طريقة رائعة للتواصل وخلق فرص عمل في فلسطين أو في الشرق الأوسط بأكمله من خلال شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية أو من خلال الاستثمار في المنطقة. خلق وباء كوفيد-19 "واقعاً جديداً"، حيث أدى الاحتياج المفاجئ لرقمته العمليات والخدمات إلى تحول رقمي سريع، ما أجبر المنظمات ومكثها من التكيف والازدهار أثناء الوباء باستخدام أساليب مميزة وغير تقليدية في ممارسة الأعمال التجارية. يأتي مؤتمر إكسبوتك لهذا العام تحت عنوان The Proliferation of ICT; All Digital ويهدف إلى تحفيز القدرات والكفاءات الداخلية الفلسطينية نحو الابتكار والرقمنة التجارية للفرص جنباً إلى جنب مع مستوى منخفض من المخاطر ومستويات الاستثمار المرتفعة.

<http://home.pita.ps/wp/ar/home-2>



#### 2.4.2 الآليات الوطنية لتعزيز الشراكة في مجتمع المعلومات.

أطلقت مؤسسات المجتمع المدني الفلسطينية ائتلاف الحقوق الرقمية الفلسطينية، لتعزيز التنسيق والتعاون والدعم المتبادل بين المؤسسات المدنية الفلسطينية الناشطة في مجال حماية وتعزيز الحقوق الرقمية الفلسطينية بما يتوافق مع الاتفاقيات والمعايير الدولية لحقوق الإنسان إن العمل على حماية وتعزيز الحقوق الرقمية في فلسطين والتي تشكل امتداداً لحقوق الإنسان في الفضاء الرقمي، بما فيها حرية الرأي والتعبير والحق في الوصول للمعلومات والحق في الخصوصية والتجمع والتنظيم عبر الشبكة هي حقوق أساسية مكفولة في القانون الدولي، وهي تتطلب جهداً جماعياً وعملاً تكاملياً فعالاً على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي، ولهذا، أشار الائتلاف أن باب الانضمام مفتوح للمؤسسات الراغبة والمهتمة بالحقوق الرقمية في فلسطين<sup>6</sup>.

#### 2.4.3 الشراكة بين القطاع العام والخاص.

تعمل بيتا منذ عام 1999 على العناية بمصالح قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطيني، لتمكين هذا القطاع الواعد من الإسهام في الإنماء الاقتصادي الفلسطيني، والتقدم به بالتنسيق مع الشركاء في مختلف القطاعات العامة والخاصة والأكاديمية وغيرها، بما يدعم التوجه إلى اقتصاد رقمي واعد. لمعرفة المزيد عن شراكات بيتا مع الأعضاء الفعالة في القطاعات المختلفة يمكنكم زيارة صفحة بيتا على فيسبوك.

#### 2.5 الحوار المنظم بين الجهات المعنية في مجال حوكمة الانترنت.

تعنى بيتا بموضوع التحول الرقمي لما ينطوي عليه من فرص ومخاطر عديدة. ولذلك ركزت خلال فعاليات اكسبوتك- أسبوع فلسطين التكنولوجي لعامي 2019 و2021 على موضوع التحول الرقمي، ورقمنة الخدمات في القطاعات المختلفة، مثل: القطاع المالي والبنوك والتجارة والصحة والتعليم والقطاع الحكومي. وتعبيراً على الفعاليات، شكلت بيتا لجنة خاصة لمتابعة نتائج اكسبوتك، وكافة القضايا المتعلقة في مجال الرقمنة، ولوضع تصور لتسهيل القوانين والإجراءات المتعلقة بحراك الاقتصاد الرقمي. ولا تتوفر لدينا معلومات حول الآليات القائمة على المستوى الوطني لتعزيز منتدى وطني لحوكمة الانترنت. كما وإن فلسطين تشارك بجميع اجتماعات المنتدى العربي لحوكمة الانترنت، وشاركت أيضاً في المنتدى العالمي لحوكمة الانترنت والذي عقد في بولندا. ودولة فلسطين ممثلة في هيئة الانترنت للأسماء والأرقام المخصصة ICANN.

#### 2.6 البيئة القانونية والتنظيمية.

يوفر الإطار القانوني والتنظيمي للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين بيئة جديرة بالثقة والشفافية مما يساعد بالمنافسة والاستثمار في هذا المجال. فلسطين عضو مراقب في معاهدة المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الوايبو) بشأن حق المؤلف عام 2005<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

<sup>7</sup> وزارة الثقافة



## 2.6.1 القوانين المعمول بها في فلسطين.

## جدول رقم (10) قوانين الاتصالات والجريمة السيبرانية

القانون	هل هو متاح؟	رقم القانون	سنة الإصدار
قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية <a href="https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=2781">https://info.wafa.ps/ar_page.aspx?id=2781</a>	نعم	3	1996
قرار بقانون الاتصالات السلكية واللاسلكية <a href="https://maqam.najah.edu/legislation/1213">/https://maqam.najah.edu/legislation/1213</a>	نعم	37	2021
تعليمات الربط البيئي	نعم		
تعليمات حماية التنافس في قطاع الاتصالات	نعم		
قرار مجلس الوزراء لسياسة الانترنت والبريد الالكتروني الحكومي في الدوائر الحكومية	نعم		2019
قانون المعاملات الإلكترونية	نعم	15	2017
قانون الجرائم الالكترونية	نعم	10	2018
<b>المعاهدات والاتفاقيات الدولية المتعلقة بالملكية الفكرية</b>			
منظمة التجارة العالمية	لا		
اتفاقية باريس لحماية الملكية الصناعية	لا		
معاهدة التعاون بشأن براءات الاختراع	لا		
معاهدة المنظمة العالمية للملكية الفكرية (الوايبو) بشأن حق المؤلف	نعم		2005
اتفاق مدريد بشأن التسجيل الدولي للعلامات	لا		
اتفاق لاهاي المتعلق بالإيداع الدولي للرسوم والنماذج الصناعية	لا		
معاهدة قانون البراءات	لا		
الاتفاق المتعلق بالجوانب المتصلة بالتجارة من حقوق الملكية الفكرية (TRIPS)	لا		
اتفاقيات/معاهدات أخرى ذات صلة (يرجى التحديد): .....	(نعم/لا)		
<b>قوانين الفضاء السيبراني</b>			
قانون المعاملات الإلكترونية <a href="http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16935">http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16935</a>	نعم	15	2017
قانون الجرائم الالكترونية <a href="https://maqam.najah.edu/legislation/83">/https://maqam.najah.edu/legislation/83</a>	نعم	10	2018
قانون التوقيع الرقمي (قانون المعاملات الالكترونية)	نعم	15	2017
قانون الدفع الإلكتروني (لا يوجد قانون صريح للدفع الالكتروني) وإنما قانون المدفوعات الوطني قرار بقانون رقم (7) لسنة 2012 بشأن قانون تسوية المدفوعات الوطني <a href="https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Legislation/Laws/Presidential_Decree_No_17_of_2012_on_National_Payments_Law.pdf">https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Legislation/Laws/Presidential_Decree_No_17_of_2012_on_National_Payments_Law.pdf</a>	نعم	17	2000



	لا	قانون التجارة الإلكترونية
ضمن قانون المعاملات الإلكترونية الذي نص على إنشاء وحدة المصادقة الإلكترونية	نعم	قانون إدارة البنية التحتية (للترميز) بالمفاتيح العامة

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

**2.6.2 القوانين المتعلقة بالإنفاذ المفتوح للمعلومات او البيانات المفتوحة وحماية البيانات والخصوصية، والسياسات او الارشادات المتعلقة بالبيانات المفتوحة والسبل المعتمدة لنشر الوعي حول البيانات المفتوحة تتوفر في فلسطين منصة للبيانات المفتوحة وعنوانها الإلكتروني هو (opendata.ps) وتتضمن 28 مجموعة البيانات (28 Dta sets) <sup>8</sup>. وتعتمد على القوانين التالية.**

## جدول رقم (11) - قوانين البيانات المفتوحة

القانون	هل هو متاح؟	رقم القانون	سنة الإصدار
قانون حق الحصول على المعلومة	لا		بانتظار اعتماده من سيادة الرئيس
قانون حماية البيانات الشخصية	لا		مسودة أولى
لا يوجد قانون خاص بالبيانات المفتوحة			

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات [www.opendata.ps](http://www.opendata.ps)

ويوجد سياسة معتمدة للبيانات المفتوحة كما يوجد فريق وطني للبيانات الحكومية المفتوحة، ومع سعي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى توفير آلية مناسبة لعرض البيانات الحكومية المتاحة وفق القانون لدى الوزارات والمؤسسات الحكومية الفلسطينية لزيادة فرص الاستفادة من هذه البيانات من أجل ابتكار تطبيقات وخدمات بطرق إبداعية ذات فوائد اجتماعية واقتصادية.

وتعتمد وزارة الاتصالات على عقد الندوات والمؤتمرات وورشات عمل حول مبادرة البيانات المفتوحة بالإضافة إلى إطلاق منصة البيانات المفتوحة للعمل على إثرائها بمجموعة من البيانات من مختلف المؤسسات الحكومية والخاصة التي تهتم المواطنين ومطوري تطبيقات تقنية المعلومات، بالإضافة إلى عقد دورات تدريبية حول البيانات المفتوحة تستهدف الطواقم الفنية في المؤسسات الحكومية والرابط الإلكتروني لمنصة البيانات المفتوحة وهو [www.opendata.ps](http://www.opendata.ps)

## جدول رقم (12) - قوانين المعاملات الإلكترونية

القانون	هل هو متاح؟	رقم القانون	سنة الإصدار
قانون المعاملات الإلكترونية	نعم	15	2017

<sup>8</sup> وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



			<a href="http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16935">http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16935</a>
2017	16	نعم	قانون الجرائم الالكترونية
2018	10	نعم	قانون الجرائم الالكترونية - معدل <a href="http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=17018">http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=17018</a>
2020	28	نعم	قانون الجرائم الالكترونية - معدل <a href="http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=17347">http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=17347</a>
2019	-	نعم	سياسة امن المعلومات <a href="https://mtit.pna.ps/Site/Polices/26">https://mtit.pna.ps/Site/Polices/26</a>
-	-	نعم	نظام إدارة امن المعلومات
-	-	نعم	دليل إجراءات امن المعلومات
2004	-	نعم	سياسة استخدام الانترنت والبريد الحكومي

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

وتنشر وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات نشرات توعوية بشكل مستمر ودوري وتم اعداد مادة توعوية من قبل بال سيرت خاصة لطلاب المدارس

#### جدول رقم (13) - قوانين الجريمة الالكترونية

القانون	هل هو متاح؟	رقم القانون	سنة الإصدار
قانون المعاملات الالكترونية	نعم	15	2017
قانون الجرائم الالكترونية	نعم	16	2017
قانون الجرائم الالكترونية - معدل	نعم	10	2018
قانون الجرائم الالكترونية - معدل	نعم	28	2020

المصدر: ديوان الفتوى والتشريع <https://www.lab.pna.ps/ar>

والتدابير الوطنية لمنع الجريمة السيبرانية تتمثل في اصدار القوانين والانظمة والسياسات والتعليمات والقرارات اللازمة ومنها: قانون الجرائم الالكترونية، نظام إدارة أمن المعلومات، سياسة أمن المعلومات، دليل إجراءات أمن المعلومات في وزارة الاتصالات، سياسة استخدام الانترنت والبريد الحكومي، تشكيل فريق فلسطين للاستجابة لطوارئ الحاسوب، تشكيل فريق أمن المعلومات، اعداد مقترح لتشكيل فريق اعداد استراتيجية وطنية للأمن السيبراني<sup>9</sup>. وتشكيل اللجنة الدائمة لتطبيق نظام إدارة امن المعلومات، وتشكيل لجنة دائمة لمراقبة ومتابعة مدى الالتزام بتطبيق نظام إدارة امن المعلومات.

والتدابير المعتمدة للوقاية من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل بوجود مركز بال سيرت وخبراء أمن المعلومات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لمراقبة الأحداث الأمنية والاستجابة لطوارئ الحاسوب وأما من حيث البرمجيات هناك أجهزة حماية جدارية، ومكافحة الفيروسات واعتماد معايير أمن المعلومات السابقة، وتوجد بعض المؤسسات تتعامل بالتوقيع الالكتروني داخليا ضمن إجراءاتها وليس على المعاملات المتبادلة مع المؤسسات الأخرى بسبب عدم وجود قانون او مادة قانونية واضحة بخصوص التوقيع الالكتروني.

<sup>9</sup> وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الإدارة العامة للحاسوب الحكومي، فريق بال سيرت



وفيما يتعلق بخطة عمل للأمن الوطني فجارى العمل على تشكيل فريق لإعداد خطة استراتيجية وطنية للأمن السيبراني، ويوجد في فلسطين فريق فلسطين للاستجابة لطوارئ الحاسوب ( Palestine Computer Emergency Response Team) يتكون الفريق من 12 عضو من مختلف المؤسسات الحكومية وتمت المصادقة عليه في أيار 2015 ، ويقسم مهام عمل بال سيرت الى خدمات استباقية، خدمات الاستجابة، خدمات توعوية، كما ويعمل على مراقبة الأحداث الأمنية على الخدمات المستضافة في الحاسوب الحكومي، وجاري العمل على إعادة تشكيل فريق فلسطين للاستجابة لطوارئ الحاسوب ليشمل كافة القطاعات بالدولة. تقوم وزارة الاتصالات بإصدار نشرات توعوية بشكل دوري، تم اعداد مادة توعوية خاصة بأمن المعلومات لطلاب المدارس، عمل تدريب للموظفين الحكوميين عن نظام إدارة أمن المعلومات، عمل تدريب للموظفين الحكوميين في المدرسة الوطنية

بما يتعلق بالتطبيقات الامنة فان مركز الحاسوب الحكومي في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يعمل على تفعيل SSL وهو الاتصال الامن على جميع المواقع الالكترونية المستضافة على خوادمه. ويقوم أيضا بفحص المواقع التي يطلب استضافتها على خوادمه من قبل تقنيين وبمساعدة فريق بال سيرت. إضافة الى ان المركز لديه العديد من الجدر النارية التي تعمل على حماية الاتصال والوصول الى خوادم المركز. وعمل فحص المواقع التي يتم تطويرها

ويوجد جدر (Firewalls) حماية مفعلة بميزات تتعلق بالأمن والحماية، برامج مكافحة فيروسات، سياسة أمن المعلومات، نظام إدارة أمن المعلومات، وجود فريق وطني (بال سيرت) لمراقبة الأحداث الأمنية، وجود متخصصين بأمن المعلومات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وأهم الممارسات الوطنية الجيدة في مجال أمن المعلومات وأمن الشبكات.

- ✓ اعتماد القوانين والتشريعات اللازمة للأمن السيبراني
- ✓ اعداد المسابقات الوطنية والمشاركة في المسابقات الدولية
- ✓ عقد دورات تدريبية لموظفين الحكومة

**السياسات والقوانين:** سياسة أمن المعلومات

تم اعدادها من قبل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمشاركة كافة المؤسسات الحكومية وتم إصدارها في 2021/8/30 بقرار من مجلس الوزراء. بالإضافة الى وجود نظام إدارة امن المعلومات – ISMS وهو يتوافق ويتلاءم مع معايير الايزو 27001 والايزو 27002.



### المجموعة الثالثة: الاقتصاد الرقمي والمجالات السياساتية المتعلقة بالتنمية الاقتصادية.

#### 3.1 الجهات المنظمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي التي تتولى مسؤولية تنظيم قطاع الاتصالات وإدارة الطيف الترددي في الدولة وقطاع تكنولوجيا المعلومات بما يشمل التخطيط ووضع السياسات والقوانين المتعلقة بالقطاع إضافة الى قطاع البريد وتعمل الوزارة جاهدة على انشاء هيئة مستقلة لتنظيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين. وتأثيره سلبيًا على كافة الأصعدة؛ وأبرز التحديات هي المعوقات التي تواجه قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات هي: (1) سيطرة الاحتلال الإسرائيلي على الطيف الترددي والبوابات الدولية والانقسام الجغرافي، وعدم وجود ممر آمن بين شطري الوطن، وتأثيره سلبيًا على كافة الأصعدة؛ ما حد من إمكانية وضع الخطط والبرامج التنموية الشاملة لقطاع الاتصالات. وكما يؤثر على تشجيع الاستثمار لدى شركات القطاع الخاص، وكان عائقًا أيضًا لوصول خدمات الاتصالات لبعض القرى الفلسطينية. ويصعب مهمة الوزارة في تنظيم عمل شركات الاتصالات.

(2) رفض الاحتلال الإسرائيلي تطبيق القرارات الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات، وهو أحد المنظمات التابعة للأمم المتحدة والمتعلقة بحق فلسطين بمواردها الطبيعية وإنشاء الشبكات الأرضية والستالايت المتطورة بتقنيات حديثة والمساعدات والدعم الفني بهدف تنمية وتطوير القطاع.

(3) استمرار سيطرة الاحتلال الإسرائيلي على الموارد الطبيعية النادرة للشعب الفلسطيني كالطيف الترددي الراديوي والمدى الرقمي؛ حيث إن النطاقات الترددية الراديوية المخصصة لفلسطين ما زالت تخضع لسيطرة الاحتلال الإسرائيلي.

(4) استمرار سيطرة الاحتلال الإسرائيلي على المدى الرقمي والذي هو عصب الحياة لخدمات الاتصالات ولنموها وتطورها ولدخول خدمات جديدة إلى السوق الفلسطيني.

#### 3.1.1 الوزارات المشاركة في إدارة الاقتصاد الرقمي.

فيما يخص دور وزارة الاقتصاد الوطني في مجال الاقتصاد الرقمي، حيث يمكن تلخيص هذا الدور من خلال التالي:

- تعتبر وزارة الاقتصاد الوطني الجهة الرسمية التي تمنح الشرعية لممارسة الاعمال التجارية في مختلف القطاعات الاقتصادية، وبالتالي تشكل مظلة الرئيسية للاقتصاد الوطني.
- تعمل وزارة الاقتصاد الوطني والمؤسسات المساندة لها على وضع السياسات التي تحفز الاستثمار المحلي والاجنبي، وتحسن من بيئة الاعمال لمختلف القطاعات الاقتصادية، كما تعمل على وضع السياسات الخاصة بالمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- هناك بعض الأنشطة ضمن الاقتصاد الرقمي تعمل الوزارة وبالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على تنظيمها، كقطاع التجارة الالكترونية.
- جانب حماية المستهلك من اختصاص الوزارة من خلال تنظيم ومراقبة السوق المحلي للسلع والخدمات.
- تنظيم العمل على العلامات التجارية وبراءات الاختراع (الملكية الصناعية)
- هناك بعض المشاريع من المانحين والتي تعمل عليها الوزارة وتخدم الاقتصاد الرقمي مثل:
  - مشروع استخدام التكنولوجيا لتسخير الإمكانات غير المستغلة لدى النساء والشباب، حيث يهدف هذا المشروع لإشراك النساء والشباب في مهن تدعم التكنولوجيا من خلال معالجة الحواجز الرئيسية التي تحول دون توظيفهم، وربطهم بفرص العمل، وتسهيل نمو الشركات الناشئة.
  - مشروع تطوير القطاع الخاص الابتكاري والتي يهدف لا تمته تسجيل الشركات.



- مشروع دعم شركات تكنولوجيا المعلومات المتضررة من جائحة كورونا في قطاع غزة.

**3.1.2 تصنيف مجموعة الأعمال من وجهة نظر المكاتب الإحصائية ومن وجهة نظر وزارة الاقتصاد.**  
بخصوص تصنيف الأنشطة الاقتصادية والغايات سواء في الشركات، السجل التجاري (المنشآت الفردية) يتم حسب تصنيف الصناعي الدولي الموحد للأنشطة الاقتصادية، التتقيح الثالث (3-ISIC). وسيتم الانتقال الى استخدام التتقيح الرابع من هذا التصنيف مع بداية العام القادم (2022)، وعلى ضوء اصدار التتقيح الرابع من التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية واعتماده من قبل اللجنة الإحصائية التابعة للأمم المتحدة عام 2006، تم اعداد التصنيف الفلسطيني (الحد الخامس) للبناء عليه، ليشكل الأساس في تصنيف الأنشطة الاقتصادية في الاراضي الفلسطينية بما يتناسب وخصوصية الاقتصاد الفلسطيني. وتم ربط التصنيف الفلسطيني السابق مع الرموز المستخدمة في هذا التصنيف من اجل تسهيل عمليات المقارنة بين التصنيفين وخصوصاً بعد المصادقة على قانون الشركات الجديد.

جدول رقم (14) - الخصائص الاقتصادية والديمغرافية للشركات

المج موع	الملكية							النشاط الاقتصادي	رمز النشاط
	غير مبين	هيئة دولية	حكومة اجنبية	سلطة محلية	حكومة مركزية	قطاع اهلي	قطاع خاص		
7	-	-	-	-	1	1	5	نشر الكتب	5811
35	-	1	-	-	5	1	28	نشر الصحف والمجلات والدوريات	5813
4	-	-	-	-	-	-	4	أنشطة النشر الأخرى	5819
31	-	-	-	-	-	1	30	أنشطة إنتاج الأفلام السينمائية والفيديو والبرامج التليفزيونية	5911
9	-	-	-	-	-	-	9	أنشطه ما بعد الانتاج للأفلام السينمائية والفيديو والبرامج التليفزيونية	5912
5	-	-	-	-	-	-	5	أنشطه نشر التسجيلات	5920



								الصوتية والموسيقية	
73	1	-	1	1	3	3	64	الإذاعة الصوتية (الراديو)	6010
58	1	-	2	-	9	4	42	أنشطة البرامج والاذاعة المرئية (التلفزيون)	6020
14 9	1	-	-	-	1	-	147	أنشطه الاتصالات السلكية	6110
15 2	-	-	-	-	-	-	152	أنشطه الاتصالات اللاسلكية	6120
5	-	-	-	-	-	-	5	أنشطه الاتصالات الفضائية (عبر الأقمار الصناعية)	6130
24 8	-	-	-	-	-	1	247	أنشطة الاتصالات الأخرى	6190
12 2	-	-	-	-	-	-	122	أنشطه البرمجة الحاسوبية	6201
8	-	-	-	-	-	-	8	أنشطة الخبرة الاستشارية الحاسوبية وإدارة المرافق الحاسوبية	6202
25	-	-	-	-	-	-	25	أنشطة خدمات تكنولوجيا المعلومات والحاسوب الأخرى	6209



23	-	-	-	-	-	1	22	تجهيز البيانات واستضافة المواقع على الشبكة وما يتصل بها من أنشطة	6311
7	-	-	-	-	-	-	7	بوابات الشبكة	6312
25	-	-	1	-	6	1	17	أنشطة وكالات الأنباء	6391
3	-	-	-	-	-	1	2	أنشطة خدمات المعلومات الأخرى غير المصنفة في موقع آخر	6399
98 9	3	1	4	1	25	14	941	المجموع	
المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني									
ملاحظة: البيانات لا تشمل القدس j1									
ملاحظة: (-) تعني انه لا يتوفر بيانات									

المصدر: وزارة الاقتصاد الوطني <https://www.mne.gov.ps/statistic.aspx>

كما أشارت بيانات المسح الأسري لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2019؛ إلى أن نسبة الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين يستخدمون الإنترنت بلغت 72% للذكور مقابل 69% للإناث، والذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي أو المهني بلغت 88% للذكور مقابل 84% للإناث، وحسب بيانات ديوان الموظفين العام حتى شهر فبراير/شباط 2020، فقد بلغت نسبة مشاركة النساء في القطاع المدني 44% من مجموع موظفي القطاع العام، وتتجسد الفجوة عند الحديث عن الحاصلين على درجة مدير عام فأعلى، حيث بلغت 13% للنساء مقابل 87% للرجال.

### 3.1.3 استراتيجية و/أو سياسة رسمية متعلقة بالبحث والتطوير والابتكار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الهدف الاستراتيجي الرابع من الاستراتيجية القطاعية لوزارة الاتصالات والذي هو صناعات رقمية فعالة ومنافسة والهدف منه تنمية القدرات وتعزيز الابداع والابتكار من خلال (مسابقة وطنية ودولية، مخيم



تكنولوجي، ورشات تنويرية لصناعة المعرفة، ورشة تعريفية بالتكنولوجيا الحديثة والثورة الصناعية الرابعة) والأدوات الخاصة بالبحث والتطوير هي:

- ✓ وجود شبكة (إنترنت) ضخمة تمكن من البحث والوصول الى مصادر المعرفة
  - ✓ حوسبة وتطوير وإدارة الأنظمة الأكاديمية والإدارية والمالية في معظم المؤسسات التعليمية
- تم إقرار قرار بقانون رقم (6) لسنة (2018) يتعلق بالتعليم العالي، وتتعلق بعض بنوده في مجالات البحث والتطوير، كما وهناك بعض الوزارات منها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتنمية الاجتماعية تدعم زيادة الوعي للتكنولوجيا المساعدة في اثناء حياة الأشخاص ذوي الاعاقة والوصول الى مجتمع رقمي سهل النفاذ للجميع، وتعرض مجموعة من التكنولوجيا من حلول قراءة الشاشة للمكفوفين ولعب برامج الألعاب والموارد التعليمية للأشخاص ذوي صعوبات التعلم، ومن حلول "التحكم بجهاز الكمبيوتر بالعين" ولوحات المفاتيح والفأرة البديلة للأشخاص ذوي الاعاقات الجسدية، ومجموعة من خيارات النفاذ الى الكمبيوتر للأشخاص على نطاق واسع. ومن مبادرات تعزيز الابتكار في قطاع تكنولوجيا المعلومات هي مبادرة المليون مبرمج تستهدف الشباب الفلسطيني والاطفال من داخل فلسطين والقدس والشتات (تم تدريب 4000 طالب وطالبة) بالتعاون مع اللجنة الوطنية للعلوم والثقافة وهيئة شؤون اللاجئين:
- ✓ إطلاق دورات في مجال لغة البرمجة (Python) بحيث تم تدريب 120 طالبة طالب جامعي من مختلف الجامعات الفلسطينية وتهيئتهم لسوق العمل التكنولوجي.

### 3.1.4 مستوى تطوير واستخدام وتعزيز معايير مفتوحة وقابلة للتشغيل البيني (interoperable) وغير تمييزية وقائمة على الطلب.

يمكن للمنصات الرقمية العامة القابلة للتشغيل البيني تسهيل تبادل البيانات والوصول الى البيانات والسماح بالتحقق التلقائي الذي يمكن ان يقلل العبء الإداري، والاختفاء والفساد ومخاطر الاحتيال بالإضافة الى تقليل تكاليف تقديم الخدمات، كما ويمكن للمنصات العامة الرقمية زيادة الوصول الى البيانات والخدمات حتى في المناطق النائية والمهمشة، مما يعزز الاندماج الاجتماعي والاقتصادي وريادة الاعمال والازدهار، وبالتالي سيؤدي ذلك الى استخدام حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث العمليات الحكومية الأساسية وتحسين كفاءة ومرونة وأداء الإدارة الحكومية المركزية.

تشهد التجارة الالكترونية على مستوى العالم نمواً كبيراً خلال السنوات الاخيرة، وخصوصاً في فترة جائحة كورونا، حيث قدرت المبيعات من هذه التجارة بحوالي 25 تريليون دولار أميركي في العام 2018، في حين قدرت هذه المبيعات 41 تريليون دولار أميركي في عام 2020. وتشير التقديرات الى وجود حوالي 1000 صفحة على موقع التواصل الاجتماعي للتجارة الالكترونية في فلسطين، وأشارت بيانات البريد الفلسطيني ان هناك حوالي 900 ألف طرد من الخارج دخلت فلسطين، 85% منها قدمت من الصين عن طريق البريد الفلسطيني. فمختلف المؤسسات من جميع الفئات تستخدم معايير التشغيل البيني لتحقيق أكبر قدر ممكن من التنافسية، سواء الشركات الصغيرة والعالمية والمؤسسات الحكومية تهتم باستخدام هذه المعايير. واعتمدت وزارة الاتصالات العديد من اجراءات تشجيع التجارة الالكترونية منها استحداث خدمة (التوصيل والتحصيل) التي تشجع التجارة الالكترونية، ولا تضيف أي أعباء على المستهلكين. كما أصدرت تعرفية بريدية جديدة للعام 2020 تستند إلى المعايير والمواثيق الدولية، وتهتم بالزبائن والعملاء، وتشجع التجارة الالكترونية الداخلية والخارجية، وتضمنت خصماً تشجيعياً يصل لغاية 20% لأصحاب المتاجر الالكترونية، التي تعمل على توفير طلبات المستهلكين الفلسطينيين. بالإضافة الى توفيرها خدمة تتبع الطرد البريدي وفق الأنظمة الدولية على البعث البريدية الواردة من خارج فلسطين، وتحمل رقم تسجيل وتتبع مقابل تعرفية أو رسوم رمزية.

إحصائيات 2019



## جدول رقم (15) - احصائيات التجارة الالكترونية

الموقع	منصة التجارة الالكترونية	المنتجات	المتابعون على فيسبوك (آلاف)	المتابعون على انستغرام (آلاف)	محلّي اقليمي
Mart.ps	PrestaShop	متنوعة	257	27.4	محلّي
Matjarkom.com	Opencart	متنوعة	217	19	محلّي
Bazarcom.shop	Shopify	ملابس العلامات التجارية	30	2200	محلّي
La2ta.com	Opencart	إلكترونيات	161	30.5	محلّي
Vatrin.com	Shopify	ملابس نسائية	66	14.2	محلّي
Kenzwoman.com	WooCommerce	ملابس داخلية نسائية	14.5	125	إقليمي
fiveten.ps	Magento	متنوعة	311	233	محلّي

وتعمل وزارة الاتصالات بالشراكة مع المؤسسات الشريكة في الشمول الرقمي والذي يركز على وصول التكنولوجيا الى كافة الفئات المهمشة والاطفال والنساء وذوي الاعاقة وجاري العمل على اضافة اداة في المواقع الالكترونية لتسهيل دخول ذوي الاعاقة الى المواقع والصفحات الالكترونية. وتم اعتماد الاستراتيجية القطاعية للريادة والتمكين عام 2021 والمسؤول عن تنفيذها هي وزارة الريادة والتمكين بحيث قامت بتوجيه برامج تمكين المرأة باتجاه تشجيع ثقافة وممارسة الريادة والتشغيل الذاتي، وخصوصا في لقطاعات التقنية والقطاعات كثيفة العمالة النسائية والعمل الحر عن بعد من خلال الانترنت بمختلف اشكاله. والمساعدات التي تقدمها الحكومة للابتكار متمثلة بوجد أكثر من 25 مؤسسة إقراض، ضمن برامج متنوعة، تقدم التسهيلات من خلال حزم سهلة وميسرة لإنشاء مشاريع في فلسطين، حيث وفرت هذه المؤسسات سهولة الوصول للتمويل اللازم ضمن ظروف وامكانيات مرنة تتناسب مع طبيعة وقدرة المستثمر، والرابط التالي [http://www.pipa.ps/ar\\_page.php?id=1b56c4y1791684Y1b56c4](http://www.pipa.ps/ar_page.php?id=1b56c4y1791684Y1b56c4) يوضح أسماء المؤسسات بشكل كامل. وفي عام 2020 افتتح وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مشروع حديقة الخليل التكنولوجية الأول من نوعه في فلسطين، والتي تعتبر ركيزة من ركائز الاقتصاد الفلسطيني ومحور اهتمام الحكومة لتطوير كافة القطاعات العاملة في المدينة لدعم وتعزيز المشاريع الناشئة والريادية، وتوطيد التعاون بين الجامعات والقطاع الخاص، وهذا المشروع النوعي ينسجم مع رؤية الحكومة واستراتيجية الوزارة في دعم وتعزيز المشاريع الناشئة

وتهيئة بيئة مناسبة للبحث العلمي التطبيقي، وتوفير فرص عمل للطلبة والخريجين الجدد والرياديين في التقنيات المستجدة، وتقديم حلول تطبيقية للقطاعات الوطنية المختلفة، مما يساهم في دفع عجلة الاقتصاد الوطني، وتساهم في نمو المشاريع الصغيرة وتحسين فرص نجاحها في فلسطين، والذي يقود الى التنمية الاقتصادية المستدامة.

هناك توجه من الحكومة الفلسطينية بدعم تصدير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال استيعاب واستغلال طاقات الشباب الفلسطيني في المجال التكنولوجي بالإضافة الى تشجيع من استقطاب الشركات العالمية لتحفيز الاستثمار الأجنبي المباشر. مثال على ذلك افتتاح فرع للشركة التكنولوجية العملاقة العالمية انفديا مؤخراً مقرّاً لها في مدينة روابي، ووظفت الشركة حتى الآن أكثر من 100 مهندس ومهندسة فلسطينيين في مجالات مختلفة منها الهندسة والكمبيوتر والكهرباء، والهندسة الصناعية، وغيرها من التخصصات. كما وتعد شركة "انفديا" الأمريكية واحدة من كبرى الشركات العالمية في تصنيع الرقاقات والمعالجات واللوحات الرقمية فائقة السرعة، بالإضافة إلى بطاقات العرض المرئي ومجموعات الشرائح لأجهزة الحاسوب وأنظمة



ألعاب الفيديو، وغيرها من الأجهزة الإلكترونية الحديثة وتقنيات الذكاء الاصطناعي، ويقع مقرها في سانتا كلارا بولاية كاليفورنيا الأمريكية، ولدى الشركة أكثر من 18,000 موظف يعملون في نحو 50 فرعاً حول العالم، ويتم تداول أسهمها في السوق الأمريكي بقيمة تفوق 300 مليار دولار أمريكي.

### 3.2 الإجراءات المتخذة لجذب الاستثمارات المباشرة الخاصة الرئيسية، الوطنية والأجنبية، وتوفير معلومات عن صناديق الاستثمار الحكومية بما في ذلك المجالات المستهدفة، ومدى مراعاتها للمساواة بين الجنسين<sup>10</sup>

اعتماد أجنحة سياسات دعم الشركات الناشئة في فلسطين من قبل فريق مشكل من (8) وزرات، حيث تم إدراجه لمجلس الوزراء ليتم اعتمادها وتشكيل الفريق الوطني لدعم سياسات الشركات الناشئة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين. وصندوق الاستثمار المحلي هو (صندوق الاستثمار الفلسطيني) <http://www.pif.ps/csr-activities-arabic> / والمجالات التي يستهدفها هي: تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، برنامج الشباب "أبدأ" - الشق التدريبي، برنامج الشباب "أبدأ" - القسم التمويلي، برنامج التمكين الاقتصادي للاجئين الفلسطينيين في لبنان، صندوق التمكين الاقتصادي، برنامج القدس لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، برنامج إقراض المشاريع الصغيرة والمتوسطة في القدس، سندات الأثر الإنمائي لتشغيل الشباب، شركة "أصالة" للتمية والإقراض، شركة الإجارة الفلسطينية، برنامج المسؤولية الاجتماعية.

### 3.2.1 مساهمات المنظمات المالية الدولية في تهيئة بيئة استثمارية شفافة ومستقرة ويمكن التنبؤ بها في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

بلغ إجمالي رصيد الاستثمار الاجنبي المباشر في المؤسسات المقيمة في فلسطين حوالي 1,671 مليون دولار نهاية عام 2020، كما أشارت النتائج التي أعدها جهاز الإحصاء المركزي، مع أخذ الخصوصية الفلسطينية بعين الاعتبار والمتمثلة بعدم امتلاك فلسطين لعملة وطنية خاصة بها والتي تحتسب ضمن الاستثمارات الأخرى في جانب الأصول. وفي هذا السياق بلغ إجمالي رصيد الاستثمارات في الخارج للمؤسسات المقيمة في فلسطين (الأصول) حوالي 8,088 مليون دولار أمريكي في نهاية عام 2020، منها 67.5% نقد أجنبي في المؤسسات المقيمة في فلسطين وودائع تلك المؤسسات في البنوك الخارجية. كما بلغ إجمالي رصيد الاستثمارات الأجنبية في المؤسسات المقيمة في فلسطين (الخصوم) حوالي 3,066 مليون دولار أمريكي في نهاية عام 2020 منها 54.5% استثمار أجنبي مباشر. وتوزع رصيد الاستثمارات في الخارج للمؤسسات المقيمة في فلسطين (الأصول) نهاية عام 2020، بين استثمارات أخرى بلغت قيمتها 5,624 مليون دولار أمريكي أي ما نسبته 69.5%، واستثمارات حافظة بقيمة 1,463 مليون دولار أمريكي أي ما نسبته 18.1%، وأصول احتياطية خاصة بسلطة النقد الفلسطينية بقيمة 697 مليون دولار أمريكي أي ما نسبته 8.6%، في حين بلغ الاستثمار الأجنبي المباشر 304 ملايين دولار أمريكي أي ما نسبته 3.8% من إجمالي رصيد الأصول في نهاية عام 2020. في المقابل، توزع رصيد الاستثمارات الأجنبية في المؤسسات المقيمة في فلسطين (الخصوم) نهاية عام 2020، بين استثمار أجنبي مباشر بقيمة 1,671 مليون دولار أمريكي أي ما نسبته 54.5% من إجمالي رصيد الخصوم، واستثمارات حافظة أجنبية بقيمة 668 مليون دولار أمريكي أي ما نسبته 21.8%، واستثمارات أخرى بقيمة 727 مليون دولار أمريكي وبنسبة 23.7% من إجمالي رصيد الخصوم في نهاية عام 2020. كما أشارت نتائج المسح إلى أن 64.3% من الاستثمارات الأجنبية المباشرة في المؤسسات المقيمة في فلسطين

<sup>10</sup> صندوق الاستثمار الفلسطيني



تتركز في نشاط الوساطة المالية، في حين أن 80.8% من مجموع الاستثمارات الأجنبية المباشرة في المؤسسات المقيمة في فلسطين وافدة من الأردن.

### 3.2.2 الاستراتيجيات والسياسات والحوافز الوطنية المتعلقة بتشجيع الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- ✓ سياسة البيانات المفتوحة: تعزيز الابتكار وفتح البيانات الحكومية وتسهيل الوصول للمعلومات من خلال بوابة إلكترونية تعرض هذه البيانات للمؤسسات والهيئات العامة التي تنظم القطاع الاقتصادي في فلسطين وذلك لزيادة الشفافية وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الوطن، كما تهدف إلى رفع مستوى الأداء الحكومي وزيادة كفاءته بالتالي زيادة وتعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن.
- ✓ سياسة التحول الرقمي: (دعم وتعزيز الابتكار وبيئة الاعمال والبحث العلمي، بناء ورفع القدرات البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات، دعم البيئة التنظيمية للمشاريع الرقمية والابتكار الحكومي وفتح افاق شراكة داخلية وخارجية توعية الشركاء والمواطنين بمنظومة التحول الرقمي).
- ✓ سياسات دعم اجندة الشركات الناشئة في قطاع ICT في فلسطين.

### 3.2.3 الإطار القانوني للاستثمارات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والحوافز المتوفرة في هذا المجال<sup>11</sup>.

- ✓ قرار مجلس الوزراء رقم (4) لسنة 2015 بنظام تشجيع الاستثمار  
<http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16710#:~:text=%D9%8A%D8%AD%D8%AF%D8%AF%D9%87%D8%A7%20%D9%85%D8%AC%D9%84%D8%B3%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-1.,%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%8A%D9%81%D8%A7%D8%A1%20%D9%87%D8%B0%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%B1%D8%B7%20%D9%88%D8%A5%D9%85%D9%83%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A7%D8%AA%20%D8%AA%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%AF%D9%87%D8%A7>
- ✓ قرار مجلس الوزراء رقم (6) لسنة 2018 بنظام عقد حوافز للمشاريع في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- <http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=17034#:~:text=%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%83%D9%85%D8%A7%D9%84%20%D8%A5%D8%AC%D8%B1%D8%A7%D8%A1%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3%D8%AC%D9%8A%D9%84-1.,%D9%85%D8%A7%20%D9%8A%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D9%84%D9%87%20%D8%A8%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AA%D8%AF%D8%A7%D9%88%D9%84%D8%A9%20%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%D8%A7%D9%8B>

<sup>11</sup> هيئة تشجيع الاستثمار



### 3.3 استثمارات رأس المال المُخاطر لبناء قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مبادرة "التكنولوجيا من أجل الشباب والوظائف" (TechStart) والتي تهدف إلى الاستثمار في تطوير قطاع التكنولوجيا بما يشمل الجوانب الفنية وتطوير الأعمال وبناء القدرات في المجالات المختلفة لتمكين الأفراد والشركات وتعزيز قدراتهم، إضافة إلى تحفيز الاستثمار في التكنولوجيا وفتح آفاق وأسواق جديدة أمام المنتجات والخدمات والكوادر المحلية وكذلك التشبيك مع المؤسسات الإقليمية والدولية بما في ذلك فلسطيني الشتات. ويتم ذلك عن طريق مجموعة من التدخلات أهمها المساعدة في تطوير رأس المال البشري، والتوظيف، والخدمات الاستشارية، وتشجيع الاستثمارات الخاصة، والبحث والتطوير، والبنية التحتية، والمساعدة في الوصول للأسواق الأخرى.

### 3.4 قصة نجاح في مجال الريادة الأعمال والاستثمار.

إطلاق مشروع دعم تعافي التكنولوجيا والابتكار في قطاع غزة للشركات المتضررة جراء العدوان الأخير. برنامجاً مشتركاً لدعم تعافي قطاع التكنولوجيا والابتكار في قطاع غزة. ومشروع "التكنولوجيا من أجل الشباب والوظائف" التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الذي يسعى إلى تطوير الفرص المتاحة لخدمات قطاع تكنولوجيا المعلومات وتطوير قدرات العاملين فيه وجذب الاستثمارات.

#### 3.4.1 العقبات الرئيسية التي تحول دون انتشار ريادة الأعمال والاستثمار.

السياسات والتشريعات والمؤسسات الناضجة لريادة الأعمال والاعمال الابتكارية لا تكفي لتمكين وتحفيز وتنظيم القطاع، ضعف البيئة الحاضنة للأعمال الريادية في فلسطين، نوعية التعليم العام والعالي والمهني والتقني لا تعزز توجهات ومهارات الريادة بالمستوى المطلوب ليكون قطاع ريادة الأعمال أساساً للتنمية الاقتصادية في فلسطين، صعوبات وصول ريادي الأعمال الى التمويل اللازم لأفكار مشاريعهم، محدودية الدعم والمساندة لريادي الأعمال خاصة في المناطق المحرومة، محدودية وصول منتجات وخدمات الرياديين للأسواق.

#### 3.4.2 مساهمة القيمة المضافة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي.

حجم القيمة المضافة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي للعام 2018 قد بلغ حوالي 497 مليون دولار امريكي.

#### 3.4.3 إيضاحات حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النمو.

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستويات الدخل لبعض الافراد من خلال عملهم بالتجارة الالكترونية وإدارة موقعهم الالكترونية الخاصة بهم من خلال الهاتف الذكي فقط، وفي ظل جائحة كورونا ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باستمرار العملية التعليمية للطلاب في مختلف المراحل الدراسية.

#### 3.5 تشجيع إرساء بيئة تمكينية تدعم وتسهل التجارة بسلع وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

هناك حوافز تشجيعية في مجال الاستثمار في هذا القطاع، حيث تم إقرار نظام حوافز خاص من قبل مجلس الوزراء لهذا القطاع، كما اعتمدت الحكومة خلال العام 2020 استراتيجية عنقود تكنولوجي.

3.5.1 مبيعات (تصدير) 1 مشتريات (استيراد) السلع (تجهيزات حاسوبية، أجهزة اتصالات، برمجيات) وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكافة البلدان، كنسبة من إجمالي صادرات السلع والخدمات لا تتوفر معلومات



**3.6 اللوائح وعمليات التسيير المعتمدة لتعزيز التجارة الرقمية والتجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني<sup>12</sup>.**  
 فيما يخص التجارة الإلكترونية هناك جهود تبذل في مجال تنظيم هذا القطاع، حيث تم العمل:  
 ✓ انجاز دراسة حول آفاق تنظيم التجارة الإلكترونية في فلسطين من قبل معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس).  
 ✓ تشكيل فريق متخصص داخل وزارة الاقتصاد الوطني، وآخر من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتم عقد أكثر من اجتماع ما بين الفريقين.  
 ✓ عقد اجتماع موسع للأطراف الأربعة ذات العلاقة بهذا القطاع (وزارة الاقتصاد الوطني، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزارة المالية، وسلطة النقد الفلسطينية).  
 ✓ عقد ورشة العمل الوطنية بشأن التجارة الإلكترونية في فلسطين وبالتعاون مع الاسكوا في شهر كانون ثاني 2021، عُقدت افتراضياً عبر منصة زووم، وشارك في الورشة حوالي 40 مشارك من مختلف المؤسسات ذات العلاقة بهذا الموضوع.  
 الجهد الحالي يتركز على عمل خارطة طريق، وتشكيل فريق وطني بقرار من مجلس الوزراء لقيادة هذا الجهد.

**3.6.1 معلومات عن منصات التجارة الإلكترونية الرئيسية المتوفرة أو البوابات الإلكترونية التي تم إنشاؤها و/أو استخدامها.**

لا تقتصر التجارة الإلكترونية في فلسطين على صفحات مواقع التواصل الاجتماعي فحسب وإنما يوجد أكثر من تطبيق وموقع إلكتروني لذلك. وحسب تقرير شركة ipoke الفلسطينية يوجد أكثر من 700 صفحة بين فيس بوك وانستغرام للتسويق الإلكتروني بالصفة ومثلهم في غزة. وكانت معالجة المتاجر الإلكترونية في فلسطين تقدر من 20 إلى 40 ألف طالب سنوياً بنسبة زيادة بلغت 40 بالمئة في عام 2019 عن العام الذي سبقه. وبلغ متوسط الإنفاق على الإعلانات الممولة عبر منصات التواصل الاجتماعي في فلسطين ما بين 5 إلى 10 الاف دولار امريكي خلال العام 2019 حسب بيانات الشركة. وكانت أكثر المدن اقبالا على الشراء من المتاجر الإلكترونية غزة أولاً وثم نابلس ثانياً ورام الله ثالثاً ومن ثم القدس، والخليل وجنين وطولكرم وقلقيلية تواليها.

أظهرت إحصاءات مكتب البريد الفلسطيني أن حجم الواردات زاد خلال السنوات الثلاث الأخيرة، ووصل عام 2018 إلى 428689 بريداً عادياً، كما وصل 73636 بريداً مسجلاً (أي يحمل رقم تتبع من المنتج إلى المستهلك)، و44 ألف بريد حكومي، و1492 بريداً سريعاً، كما وصل 29436 طرداً موزعة على مطبوعات ومجلات وورزم وطرود وبرقيات خارجية. ومن هذه المنصات في فلسطين منها [www.mart.ps](http://www.mart.ps)

[www.markt.ps](http://www.markt.ps)

**3.6.2 تقديم بيانات حول توفر التجارة الرقمية، والأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والإنجاز الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وخدمات الدفع الإلكتروني، ومدى نضوج هذه الخدمات وإمكانية تصنيف التطبيقات على أنها أعمال-إلى-حكومة(B2G)، أو أعمال-إلى-أعمال(B2B)، أو أعمال-إلى-مستهلك(B2C)<sup>13</sup>.**

<sup>12</sup> وزارة الاقتصاد الوطني

<sup>13</sup> وزارة الاقتصاد الوطني



وقد شهد سوق التجارة الإلكترونية نموًا خلال فترة كورونا؛ لكن لا يوجد أي بيانات خاصة عن حجم المبيعات في السوق الإلكتروني خلال هذه الفترة؛ بينما في عام 2019 فقد كان هناك حوالي 900 ألف طرد من الخارج، 85% منها قدمت من الصين عن طريق البريد الفلسطيني. إن نسبة النمو بين عامي 2018 و2019 بلغت حوالي 40%. وأصبح هذا السوق يشكل عامل نمو مهم، فهو فضاء واعد، وخاصة في ظل التوجه نحو العالم الرقمي.

**3.6.3 تقديم بيانات عن استخدام التجارة الرقمية، والأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والإنجاز الإلكتروني، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وخدمات الدفع الإلكتروني، مصنفة حسب الجنس (مثل النسبة المئوية للنساء اللواتي يستخدمن هذه الخدمات المتعلقة بالتجارة الرقمية)، إذا كان ذلك متاحاً<sup>14</sup>.** تشير بيانات مسح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين للعام 2019 الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني إلى أن 8.1% من الأفراد (18 سنة فأكثر) في فلسطين قاموا بشراء سلع أو خدمات عبر الإنترنت (9.4%) في الضفة الغربية، و5.5% في قطاع غزة. وتبين أن الشباب شكلوا النسبة الأكبر منهم. وجاءت هذه الأرقام قريبة من بيانات مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد 2019)، التي أشارت إلى أن نسبة المتسوقين على الإنترنت (15 سنة فأكثر) في فلسطين، بلغت 8% من إجمالي مستخدمي الإنترنت في العام 2017 (4% من إجمالي السكان).

جدول رقم (16) - احصائيات سكانية

النسبة	النطاق الجغرافي
8.1	فلسطين
9.4	الضفة الغربية
5.5	قطاع غزة
	<b>الجنس</b>
7.3	ذكر
8.9	أناث
	<b>فئات العمر</b>
8.7	29-18
8.5	39-30
7.7	49-40
6.5	59-50
1.3	60+
	<b>نوع التجمع</b>
8.1	حضر
8.5	ريف
6.3	مخيمات

المصدر: الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني



**3.6.4 قصة نجاح أو أكثر من قصة للتجارة الإلكترونية في بلدكم توضح أهمية هذه التجارة والحاجة إليها.** تأسيس أكاديمية "إي توب أكاديمي (eTop Academy)"، من قبل ثلاث شبان من غزة - فلسطين وتعتبر هي أول أكاديمية للتجارة الإلكترونية في قطاع غزة، تقدم دورات تدريبية للطلاب حول كيفية التعامل مع المنصات العالمية وتعلم أسرار البيع والشراء عليها، وذلك من أجل مساعدة الخريجين العاطلين عن العمل في الحصول على فرص عمل في مجال التجارة الإلكترونية.

**3.6.5 العقبات الرئيسية التي تمنع اعتماد التجارة الإلكترونية الوطنية على نطاق واسع من ناحية والتجارة الإلكترونية عبر الحدود من ناحية أخرى.**

✓ عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي الذي يعاني منه المجتمع الفلسطيني؛ نتيجة استمرار الاحتلال الذي يقف عائقاً أمام تطور هذا المجتمع واستقراره الأمني، ويحول دون خلق البيئة المناسبة لبناء اقتصاد فلسطيني متطور وفعال وحيوي ومتحرر من التبعية للاقتصاد الإسرائيلي، وغياب البيئة القانونية الناظمة للتجارة الإلكترونية في فلسطين، التي توفر الثقة والأمان وحفظ الحقوق؛ مثل "قانون المعاملات الإلكترونية" الذي لم يطبق بعد، و"قانون الجرائم الإلكترونية" الذي يفترض أن يغطي جرائم الاحتيال التي تحدث عبر الإنترنت على بطاقات الائتمان وشراء سلع تالفة، و"قانون القيمة المضافة"؛ فهذه القوانين تغطي التجارة العامة؛ لكنها لا تغطي التجارة الإلكترونية والسلع الرقيمة بشكل خاص؛ فكل العمليات الجارية في الأرض الفلسطينية تتم عبر وسيط وفي ظل فراغ قانوني.

✓ غياب البوابة التي تتم من خلالها المعاملات الإلكترونية وتضمن صحة المعاملات المالية لهذه التجارة، وغياب ثقافة الشراء عبر الإنترنت في المجتمع الفلسطيني، لمحدودية السوق، وطبيعة الشراء السريع المتوفر، والثقافة الفلسطينية التي تفضل معاينة البضاعة قبل شرائها؛ أي المعاملة وجها لوجه.

✓ معيقات تتعلق بوسائل الدفع الإلكتروني، فحوالي 86% من عمليات الشراء عن طريق الإنترنت تتم بالدفع عند استلام البضاعة؛ والبقية (نحو 15%) يستخدمون "الفيزا كارد" أو بطاقات الائتمان الإلكترونية، ووسيلة الدفع هذه فيها تحديات كبيرة خاصة للشركات المحلية التي تقوم ببيع منتجاتها عبر الإنترنت، إذ يتمتع الكثير من الناس عن الدفع لأي سبب من الأسباب؛ ناهيك عن تكاليف التوزيع والنقل.

**3.7 قائمة القوانين المتعلقة بالخدمات المصرفية او التجارة او الدفع الالكتروني.**

جدول رقم (17) - قوانين الخدمات المصرفية

القوانين/الخدمات	هل هي متاحة؟	رقم القانون	سنة الإصدار
قانون الخدمات المصرفية الإلكترونية	نعم	9	2010
قانون التجارة الإلكترونية	لا		
قانون الدفع الإلكتروني	لا يوجد قانون للدفع الإلكتروني وإنما أصدرت سلطة النقد الفلسطينية تعليمات رقم (1) لعام 2018 وتعليمات رقم (3) لعام 2020 بشأن تنظيم ترخيص وعلاقات شركات خدمات الدفع الإلكتروني في فلسطين		
قوانين خدمات إلكترونية أخرى	قرار بقانون رقم (7) لسنة 2012 بشأن قانون تسوية المدفوعات الوطني <a href="https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Legislation/Laws/Presidential_Decree_No_17_of_2012_on_National_Payments_Law.pdf">https://www.pma.ps/Portals/0/Users/002/02/2/Legislation/Laws/Presidential_Decree_No_17_of_2012_on_National_Payments_Law.pdf</a>		

المصدر: سلطة النقد الفلسطينية [/https://www.pma.ps/ar](https://www.pma.ps/ar)



### 3.8 تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نمو العمالة بشكل أسرع<sup>15</sup>.

قامت وزارة العمل ببناء منصة تتعلق بسوق العمل الفلسطيني <http://www.lmis.pna.ps/AboutLMIS.aspx>

والهدف من هذه المنصة هو أن تكون فلسطين من الدول الرائدة في مجال تنمية الموارد البشرية وتوفير العمالة المؤهلة والمدربة قياساً بالمستويات العالمية، لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لأسواق العمل المحلية والأجنبية. واهدافها كالتالي:

- إتاحة بيانات تفصيلية ومؤشرات عن احتياجات سوق العمل في فلسطين من المهن المختلفة والموارد البشرية والمهارات التدريبية، وذلك من خلال نظام معلومات قوى وفعال يتم تحديثه بشكل مستمر.
  - إتاحة بيانات حول منظومة التدريب في فلسطين مثل (المراكز التدريبية، المدربين، البرامج التدريبية)
  - التعرف على اتجاهات سوق العمل داخلياً وخارجياً.
  - تيسير التنسيق والترابط بين الجهات المختلفة المختصة بالتعليم والتدريب والتشغيل، وكذلك الجهات الدولية المانحة في مجال التدريب.
  - توفير المعلومات لخدمات التوجيه والإرشاد والتوعية.
  - إتاحة البيانات والخدمات لجميع الأطراف بطرق سهلة، وتيسير الاستفادة منها.
- وتتضمن هذه المنصة البرامج الفرعية التالية (النظام الفرعي للسكان، النظام الفرعي للمشغلين، النظام الفرعي لسوق العمل، النظام الفرعي للتعليم).

### 3.9 إسهام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توليد فرص عمل<sup>16</sup>.

قطاع تكنولوجيا المعلومات من أسرع القطاعات الاقتصادية نمواً في فلسطين، وذلك لوجود مجموعة متعلمة من القوى العاملة وقرب فلسطين من مراكز التكنولوجيا المتطورة وأنواع شركات تكنولوجيا المعلومات القائمة: شركات البرمجيات التطبيقية، مزودو خدمات استشارات تقنية المعلومات، مزودو خدمات الشبكة، شركات البرمجيات والحلول التطويرية، مزودو خدمات الإنترنت، مقدمو التدريب المهني والتقني، موردو معدات الحاسبات والاتصالات السلكية واللاسلكية. فمن خلال تتبع نشاطات وإنجازات قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يظهر لنا الخصائص والمؤشرات التالية:

- ✓ تمتلك فلسطين العناصر الأساسية للنهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات.
  - ✓ (100%) من البنية التحتية للاتصالات الرقمية الحديثة القائمة هي من نتاج القطاع الخاص الفلسطيني.
  - ✓ تحتضن فلسطين أكثر من (698) شركة متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
  - ✓ يساهم قطاع تكنولوجيا المعلومات بحوالي (4%) من الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني.
  - ✓ يبلغ حجم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السوق الفلسطيني نحو (651) مليون دولار.
- أكثر من 4.3 ملايين مشترك للهاتف النقال وأكثر من 470 ألف مشترك للهاتف الثابت إضافة إلى 67 محطة إذاعة محلية و 345 مؤسسة تعمل في أنشطة الاتصالات.

<sup>15</sup> وزارة العمل

<sup>16</sup> وزارة العمل



### 3.10 الحوافز المقدمة بهدف تشجيع التوظيف في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو توليد وظائف قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قطاعات أخرى<sup>17</sup>.

هناك أربعة أنواع من الحوافز، النوع الأول مشاريع شركات الرياديين من خلال تقديم الحوافز المعتادة بالإضافة لتسهيل عملية تسجيل النشاط وعنوان المشروع ليكون ضمن الحاضنات والمراكز والمسرعات والجامعات التي يتم اعتمادها لهذه الغاية ولمدة محددة بالإضافة لإزالة الرسوم المترتبة على تسجيل النشاط لأول مره، أما النوع الثاني فهو للمشاريع الجديدة بما فيها مشاريع الرياديين أو المشاريع القائمة سواء استقادت أم لم تستقد من الحوافز مسبقاً وبالترتيب تستفيد المشاريع من تخفيض ضريبة الدخل لنسبة (0%) للمدد 4 أو 2 أو 3 سنوات بالترتيب، أما النوع الثالث فهو مخصص للمستثمرين والشركات التي ترغب بالمساهمة في تمويل برامج البحث والتطوير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الريادية أو الجديدة أو القائمة أو الجامعات أو المراكز البحثية المعتمدة، بحيث يتم تنزيل قيمة المساهمات من الأرباح الخاضعة لضريبة الدخل، وتستفيد كافة المشاريع من الحوافز الجمركية للمعدات ومدخلات الإنتاج، أما النوع الرابع يستهدف برامج التمويل والإقراض بحيث يتم معاملة القروض التي تستهدف المشاريع ضمن نطاق هذا النظام معاملة المشاريع الصغيرة والمتوسطة من ناحية الضريبة المستحقة، ومن الجدير ذكره أنه سيتم ربط كافة الحوافز المذكورة بعدد ايدي عاملة يتم إضافتها أو المحافظة عليها خلال مدة الاستفادة.

3.11 مدى توفر البيانات أو التقارير الدورية أو الدراسات البحثية، المتعلقة بالتوظيف والعمل<sup>18</sup>.  
يوفر ديوان الموظفين العام مجموعة التقارير والبيانات الخاصة بعملية التوظيف مصنفة حسب الجنس بالإضافة الى تصنيفات اخرى والتي من شأنها إعطاء صورة شاملة عن فرص العمل والوظائف التي يتم الاعلان عنها واستقبال طلباتها إلكترونياً حيث تتم عملية التوظيف بجميع اجراءاتها إلكترونياً مما يتيح لجميع فئات المجتمع التقدم للوظائف المعلن عنها.

### 3.12 المنهج أو المعايير المعتمدة في القياس أو التقييم، وبوابات التوظيف وقواعد البيانات الوطنية للسير الذاتية على الإنترنت.

يوفر ديوان الموظفين العام بوابة للتوظيف تقدم جميع البيانات المطلوبة لوظائف الخدمة المدنية عن جميع المستخدمين المتقدمين للشواغر وتقوم المؤسسات الحكومية بفرز المتقدمين بناء على السيرة الذاتية لكل متقدم والتي تشمل المؤهلات العلمية والخبرات مقرونة بالوثائق والاثباتات اللازمة بالإضافة الى البيانات الاساسية للمتقدم. رابط ديوان الموظفين العام هو [www.gpc.pna.ps](http://www.gpc.pna.ps)، بالإضافة الى ان وزارة العمل لديها أيضا بوابة خاصة بسوق العمل الفلسطيني (العائلة في فلسطين) ورابط البوابة هو <http://www.lmis.pna.ps/AboutLMIS.aspx>

### 3.13 حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كوسيلة لتحديد فرص العمل.

يتم نشر الاعلانات عن الشواغر الوظيفية المتاحة على موقع ديوان الموظفين العام بالإضافة الى صفحة ديوان الموظفين العام على موقع التواصل الاجتماعي Facebook - ويقوم المتقدمون بالتقدم للوظائف المعلن عنها

<sup>17</sup> هيئة تشجيع الاستثمار، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، المجلس الأعلى للإبداع والتميز، مؤسسات القطاع الخاص

<sup>18</sup> ديوان الموظفين العام



باستخدام حساباتهم على البوابة الالكترونية لديوان الموظفين العام ويتم التواصل مع المتقدمين باستخدام الرسائل القصيرة والبريد الالكتروني خلال دورة حياة الشاغر بداية بالتقدم للشاغر وانتهاء بالإعلان عن المقابلات بالإضافة الى تقديم الدعم الفني باستخدام صفحة ديوان الموظفين العام على Facebook – والبوابة الالكترونية.

### 3.14 المبادرات العامة أو الخاصة التي تدعم "العمل عن بُعد".

أما فيما يخص عمل موظفي الخدمة المدنية عن بعد فهو متاح سوا في الظروف الطارئة للموظفين حيث تم تجهيز الشبكات لتتيح امكانية وصول الموظفين كل الى جهازه الخاص للقيام بالمسؤوليات التي تتعلق بوظيفته حيث تمكن ديوان الموظفين العام من اتمام جميع الاعمال المنوطة في فترة الطوارئ التي تم اتخاذها في جائحة كورونا دون أي تأخير واطمام جميع الاجراءات المطلوبة من المؤسسات الحكومية الاخرى على أكمل وجه وذلك بسبب توفر الدعم الكامل للموظفين لإجراء العمل عن بعد وكان ذوي الاعاقة من الموظفين القادرين على اتمام عملهم كغيرهم من الموظفين.

#### 3.14.1 بيانات حول مثل هذه المبادرات<sup>19</sup>.

أشارت النتائج النهائية الخاصة بمسح أثر جائحة كورونا على المؤسسات الاقتصادية بأن 13% من المؤسسات بدأت باستخدام أو زادت استخدام الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي عبر الإنترنت أو التطبيقات المتخصصة أو المنصات الرقمية استجابة لتقشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد -19)؛ حيث كان الاستخدام الرئيسي لتلك الحلول الرقمية للتسويق بنسبة 69% من تلك المؤسسات و53% لأعمال الإدارة و40% لتوصيل الخدمات. وخلال ثلاث أشهر بلغت نسبة العاملين الذين عملوا عن بعد من المنزل 6% من إجمالي العاملين، تركزت بشكل رئيسي في أنشطة الاتصالات (18% من إجمالي العاملين) ثم أنشطة الإنشاءات بنسبة (8% من إجمالي العاملين). كما وأشارت النتائج ان أعلى نسبة للعاملين عن بعد من المنزل تركزت بين المؤسسات الكبيرة بنسبة 12%.

#### 3.14.2 قصة نجاح في مجال التوظيف الإلكتروني والدروس المستفادة منها<sup>20</sup>.

موقع جوبس للتوظيف، رام الله-فلسطين، هو الموقع الأكبر والأول المعتمد للتوظيف في فلسطين. منذ تأسيسه قبل عشرة سنوات عام 2008 كشركة جوبس للتوظيف والإعلان، لعب جوبس دوراً هاماً في تقديم حلول توظيف شاملة ومتكاملة لأصحاب العمل والباحثين عن عمل في فلسطين، حيث عمل الموقع على بناء علاقات دائمة مع كافة المؤسسات الدولية والمحلية العاملة في فلسطين قائمة على تقديم خدمات احترافية ومهنية. ملايين المشاهدات لموقع جوبس شهريا، حيث أن هناك أكثر من مائة ألف باحث عن عمل في كافة المجالات والتخصصات مسجل في قاعدة بيانات جوبس. كما يستخدم الموقع أكثر من 3000 مؤسسة دولية ومحلية بالإضافة الى أكبر الشركات الخاصة في فلسطين، حيث تم الاعلان عن أكثر من 40 ألف وظيفة على الموقع خلال السنوات الماضية. <https://www.jobs.ps/>، كان التوظيف في ديوان الموظفين العام من خلال نظام البوابة الالكترونية بالتقدم للشواغر المتاحة الكترونيا حيث يقوم كل متقدم بإنشاء حساب خاص به على نظام البوابة ويكون ذلك بمثابة سيرة ذاتية كاملة للمتقدم تشمل مؤهلاته العلمية وخبراته وجميع الوثائق والاثباتات التي تؤكد صحة بياناته مما سمح للمتقدمين بغض النظر عن الظروف المحيطة بهم بالتقدم للشواغر في كل مكان وزمان كانوا.

<sup>19</sup> وزارة شؤون المرأة

<sup>20</sup> مبادرة شخصية



### 3.14.3 العقبات الرئيسية التي تحول دون التوظيف الإلكتروني<sup>21</sup>.

يحتاج التوظيف الإلكتروني إلى وضع خطط تحفيزية للاستخدام الفعال لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المجتمع الفلسطيني، وتوفير خدمة الإنترنت بسرعات جيدة وأسعار مخفضة بسبب الوضع الاقتصادي الخاص في فلسطين بالإضافة الى توفير حماية أمن المعلومات على الشبكة، والتأكد من الاستخدام الآمن للإنترنت، كما وبعد جائحة كورونا توجد شركات في فلسطين اعتمدت العمل عن بعد بشكل كلي تقريباً. جدول رقم (18) - الموظفون العاملون في قطاع تكنولوجيا المعلومات

عدد الموظفين	اجمالي	ذكر	انثى
	1467	1061	406

المصدر: ديوان الموظفين العام [www.gpc.pna.ps](http://www.gpc.pna.ps)

### جدول رقم (19) - موظفي الخدمة المدنية في فلسطين لكل سنة

السنة	اجمالي	ذكر	أنثى
2018	88561	49384	39177
2019	87622	48319	39303
2020	87339	47390	39949
2021	89656	47959	41697

المصدر: ديوان الموظفين العام [www.gpc.pna.ps](http://www.gpc.pna.ps)

• تحديد مدى ملاءمة النفاذ وجدواه لكل فئة من الفئات المستهدفة المذكورة أعلاه، وفقاً للجوانب الثلاثة التالية:

(أ) **التوفر والقدرة على تحمل التكاليف:** تحديد منصات المعلومات/المعارف الرقمية المتاحة (وما إذا كانت تسهل نفاذ النساء إليها)، ومنها: الدوريات والكتب والوثائق العامة الرقمية والمحفوظات العلمية والتطبيقات والمحتوى والخدمات المجانية التي تقدم بأسعار معقولة من خلال بعض اللوائح الحكومية أو البرامج المجتمعية<sup>22</sup>؛

من واقع سجلات قواعد البيانات الخاصة بوزارة التنمية الاجتماعية يظهر بان عدد الأسر المستفيدة من برنامج التحويلات النقدية على مستوى الوطن ما يقارب 119 ألف أسرة. منها 33 ألف أسرة لديها شخص من ذوي الاحتياجات الخاصة، ومنها 2168 أسرة تتوفر لديهم خدمة الإنترنت. وهناك ما يقرب 43853 أسرة ترأسها نساء ومنها 2637 أسرة ترأسها نساء ولديها نفاذ لخدمة الإنترنت، والمنصات متاحة للجميع سواء ذكر أو انثى بالإضافة الى الفئات العمرية المختلفة ومنها ما هو مجاني والأخر يلزم اشتراك مقابل مبلغ مالي معين. مثلاً منصة <https://www.paljourneys.org/ar/home> تتعلق بالمتحف الفلسطيني وتتضمن الحقب المختلفة والاحداث الخاصة بفلسطين.

<sup>21</sup> ديوان الموظفين العام  
<sup>22</sup> وزارة التنمية الاجتماعية



**(ب) التطوير وقابلية التكيّف:** توضيح ما إذا كانت منصات المعلومات/المعارف الرقمية المتوفرة المذكورة أعلاه قد تم تكييفها لتلائم المجموعات المستهدفة، بما فيها الأشخاص ذوو وذوات الإعاقة، أو هناك خطط لتكييفها عن طريق أقلمتها محلياً، وتعديلها حسب الطلب، وتحديثها وتطويرها دورياً<sup>23</sup>؛ تتناسب مع جميع الفئات ماعدا ذوي وذوات الاحتياجات الخاصة

**(ج) وسائل النفاذ- توفر وسائل النفاذ المناسبة من خلال قنوات مختلفة<sup>24</sup>.**

فيما يتعلق بالمبادرات التي توفر النفاذ المجاني للإنترنت قد قامت كل من بلدية رام الله وبلدية البيرة بتوفير الإنترنت في شوارع المدينتين مجاناً لكل من يريد استخدامها، والعقبات التي تحول شمول بعض فئات المجتمع هي عدم توفر خطوط هاتف أو ابراج انترنت لا سلكية في بعض المناطق المهمشة، وتعمل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع الجهات ذات العلاقة الى توفير البنية التحتية لهذه المناطق. استخدام الأسر والأفراد لخدمات الاتصالات، 2019-2017

### جدول رقم (20) - الاسر والهاتف وتكنولوجيا المعلومات

<https://www.mtit.pna.ps/Site/Articles/8>

المؤشر	قيمة المؤشر في السنة		
	2017	2018	2019
نسبة الأسر التي لديها خط هاتف ثابت	33.7	31.7	31.2
نسبة الأسر التي لديها هاتف نقال خلوي	96.6	96.5	97.3
نسبة الأسر التي لديها هاتف ذكي	84.2	82.3	86.2
نسبة الأسر التي لديها جهاز حاسوب (مكتبي، محمول، لوحي)	43.1	36.9	33.2
نسبة الأسر التي لديها امكانية النفاذ إلى خدمة الإنترنت في البيت	51.7	64.5	79.6
نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يستخدمون الإنترنت	...	64.4	72.3
نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون هاتف نقال خلوي	...	88.6	90.1
نسبة الأفراد (18 سنة فأكثر) الذين يمتلكون هاتف ذكي	...	66.2	72.8

نسبة الأفراد (10 سنوات فأكثر) الذين تتوفر لديهم مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الذين

جدول رقم (21) - مهارات تكنولوجيا المعلومات

يستخدمون الحاسوب في فلسطين حسب الجنس، 2019

<sup>23</sup> وزارة التنمية الاجتماعية

<sup>24</sup> وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الجهاز المركزي للإحصاء



المهارة	ذكور	اناث
نسخ أو نقل ملف أو مجلد	61.1	62.2
استخدام أدوات النسخ واللصق لتكرار أو نقل المعلومات داخل المستند	57.3	57.2
نقل الملفات بين الكمبيوتر والأجهزة الأخرى	49.1	41.1
إرسال رسائل البريد الإلكتروني مع الملفات المرفقة (مثل المستندات والصور والفيديو)	49.5	37.0
استخدام الصيغ الحسابية الأساسية في جدول البيانات	33.1	25.2
توصيل أجهزة جديدة وتثبيتها (مثل مودم أو كاميرا أو طابعة)	31.4	22.6
إنشاء عروض تقديمية إلكترونية باستخدام برنامج العروض التقديمية (بما في ذلك الصور أو الصوت أو الفيديو أو الأشكال)	23.1	23.4
البحث عن البرامج وتنزيلها وتثبيتها وتكوينها	19.5	16.4
كتابة برنامج كمبيوتر باستخدام لغة برمجة متخصصة	10.8	10.6

نسبة الأسر التي تتوفر لديها خدمة الإنترنت في البيت حسب مصدر وطريقة الحصول على خدمة الإنترنت  
جدول رقم (22) - الأسر وخدمات الإنترنت  
والمنطقة، 2019

المنطقة	قطاع غزة	الضفة الغربية	فلسطين	مصدر وطريقة الحصول على خدمة الإنترنت
	20.5	37.9	32.2	شبكة الاتصالات الثابتة الفلسطينية (خط النفاذ DSL ومزودين الإنترنت المحليين
	-	35.4	-	شبكة الجيل الثالث للهاتف النقال (3G) سكان الضفة الغربية
	50.4	7.5	21.8	شبكات الإنترنت اللاسلكية عبر تقنية Wifi والميكرويف
	25.5	16.7	19.6	مشاركة الإنترنت من الأهل والجيران
	0.1	33.9	22.7	شركات الخلوي الإسرائيلي (شرائح الإنترنت الإسرائيلية)
	0.0	6.3	4.2	شركات الإنترنت الإسرائيلي

### 3.14.4 الغرض من الاستخدام وفائدته ودور الجهات المعنية، لكل فئة من الفئات المستهدفة المذكورة أعلاه<sup>25</sup>.

أطلقت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالتعاون مع الصندوق الفلسطيني للتشغيل وبتمويل من الوكالة الإيطالية للتعاون الإنمائي في القدس، مسابقة التمكين الاقتصادي لطالبات الجامعات، وذلك بتمويل يصل إلى 4000 يورو للمشروع الفائز. ودعت الوزارة الطالبات من مختلف الجامعات في الضفة الغربية وقطاع غزة لتقديم مشاريع ريادية قابلة للتنفيذ، لافتةً إلى أنه سيتم تشكيل لجنة لاختيار المشاريع الفائزة، على أن تخضع جميع الطالبات المشاركات لدورات تدريبية في هذا المجال، وتشمل الخطة التنفيذية للمشروع عقد ندوات وورش عمل في الجامعات الفلسطينية حول موضوع المساواة بين الجنسين وحقوق الإنسان، وتنظيم حلقات دراسية في



الضفة الغربية وقطاع غزة حول المشاريع الإبداعية؛ لا سيما في مجال التحرر الاقتصادي، ودعم المشاريع الواعدة، إضافةً لتخصيص جائزة لأفضل مشروع تخرج أو بحث في موضوع تمكين المرأة والتنمية المحلية.

○ **المشاركة السياسية:** استخدام المواطنين والمواطنات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لتحسين مشاركتهم في الحوكمة المحلية (بما في ذلك الخدمات الإلكترونية، والتصويت الإلكتروني، والمشاركة الإلكترونية، إلخ)، وتحديد ترتيب الدولة حسب مؤشرات الخدمات الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية.

إن الحوكمة الإلكترونية تعتبر وسيلة أساسية لتعزيز النزاهة والشفافية والعدالة والكفاءة في القطاع العام ومنها: "كيف تخدم التكنولوجيا والنظم المعلوماتية مسألة الحوكمة"، و"عقود التكنولوجيا والإدارة العامة ومنظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية اللذان أقرهما مجلس الوزراء الفلسطيني وكيف يخدمان الحوكمة لكافة أبعادها"، و"أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات نفسها بما يؤدي للاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري الحكومي". إن المجتمع الفلسطيني مستعد للتعاطي الإيجابي مع تكنولوجيا المعلومات والبيانات الكبيرة، والتي تؤكد أهمية استخدام التكنولوجيا في تعزيز الحوكمة في القطاع العام. ويجب استكمال بناء مقومات الحوكمة في القطاع الحكومي الفلسطيني، وبناء منظومة الأعمال التكنولوجية تحت مظلة عقود التكنولوجيا والإدارة العامة ليكون أداة مركزية لحوكمة القطاع، وضرورة حوكمة قطاع تكنولوجيا المعلومات لضمان التوظيف والاستثمار الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، والقياس الدوري لمدى نجاح استخدام التكنولوجيا والنظم المعلوماتية، والتوسع باستخدام تكنولوجيا المعلومات في مراحل التعليم جميعها، وتأطير مستوى التكنولوجيا في فلسطين ضمن المقاييس العالمية لتثبيت وجود فلسطين على خارطة العالمية.

(ب) **دور الجهات المعنية:** الدور والدافع الرئيسيان للسلطات المحلية أو المجموعات المعنية بتمكين المجتمع لتعزيز أغراض الاستخدام المذكورة أعلاه، بما في ذلك إدارة الشبكات ذات الصلة.

○ تحديد العقبات الرئيسية التي تعوق التمكين الرقمي على نطاق واسع لكل فئة من الفئات المستهدفة المذكورة أعلاه.

- ✓ نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة والقادرة على التغيير وقيادة برامج التحول الرقمي داخل المؤسسة.
- ✓ نقص الميزانيات المرصودة لعملية التحول الرقمي
- ✓ تهديد الخصوصية والجرائم المعلوماتية التي تشترك فيها جميع الاعمال القائمة على تكنولوجيا المعلومات
- ✓ مخاطر امن المعلومات في ظل استخدام الوسائل التكنولوجية واستحداث منبر لنشر ثقافة الامن المعلوماتي والتعامل السليم مع تكنولوجيا المعلومات
- ✓ نقص التشريعات المتعلقة بعملية On-Line
- توفير التعليم للجميع في كل أنحاء العالم من خلال تعليم وتدريب المعلمين والمعلمات، لا سيما التعليم المهني والعالي في العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM)<sup>26</sup>.
- رابط يوضح مؤسسات التدريب المهني في فلسطين <https://www.tvet.ps/institutions>
- توفير ظروف محسنة للتعلم مدى الحياة، تراعي احتياجات الرجال والنساء، وتمكّن الذين هم خارج عملية التعليم الرسمي لتحسين مهاراتهم/هنّ المهنية.
- تسهيل المشاركة في الحياة الاجتماعية، والمشاركة السياسية، والتماسك الاجتماعي: بلغ عدد موظفي دولة فلسطين في القطاع الحكومي ما يقارب 90 ألف موظفا وموظفة مع نهاية عام 2021 وشهد عام 2020 تنفيذ العديد من البرامج التدريبية رغم صعوبة الظروف باستخدام تقنيات جديدة كالتدريب عن بعد وغيرها وفيما يلي الإنجازات في كل برنامج التدريب الإلكتروني: انجاز النسخة الأولى من برنامجين للتدريب الإلكتروني غير المترامن (في موضوع القيادة الفعالة، وموضوع تنمية الموارد البشرية)، انجاز



برنامج وفق التدريب المتزامن (الكلي أو الجزئي) حيث تم تطوير منصة التدريب الإلكتروني وإنجاز البرامج التدريبية التالية: التدريب المتزامن الكلي: جميع المتدربين خارج القاعة التدريبية والتواصل بشكل كامل من خلال المنصة، التدريب المتزامن الجزئي: يكون بعض المتدربين في القاعة التدريبية مع المدرب، والمتدربون الذين لا يستطيعون الحضور يكونون خارج القاعة التدريبية ويتصلون بالتدريب عبر المنصة الإلكترونية.

النساء: نظمت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبشراكة رئيسية مع وزارة التربية والتعليم، ووزارة شؤون المرأة، ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي واتحاد شركات أنظمة المعلومات (بيتا) و Gaza Sky Geeks عبر تطبيق ZOOM الافتراضي وبالتعاون مع عدد من المؤسسات الحكومية والأهلية والخاصة الرائدة في المجال، فعالية اليوم الدولي للفتيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي الفعالية الأولى من نوعها في فلسطين والتي تهدف لتشجيع الفتيات لدخول مجال التكنولوجيا والانخراط به، والتي استمرت لأكثر من ثلاث ساعات وبمشاركة أكثر من 300 مشارك وشخصية اعتبارية محلية ودولية. حيث تمحورت نشاطات هذه الفعالية على ثلاثة محاور ضمن الآتي:

- رسائل وعبارات تحفيزية للمشاركة من خلال مشاركة رياديات وملهمات في المجال
- عرض العديد من التحديات والصعوبات التي واجهت عدد من الرياديات والملهمات في القطاع.
- عرض عدد من المشاريع والأفكار لفتيات متميزات في القطاع والتي كان لهم أثر كبير في المجتمع الفلسطيني.

وبلغ عدد متصفح صفحة الفيس بوك الخاصة بالمبادرة أكثر من 4000 مشاهدة خلال فترة زمنية لا تتجاوز سبعة أيام. الشباب: أطلقت الحكومة الفلسطينية بالتعاون مع وزارتي الاتصالات والريادة والتمكين، برنامج "البرمجة للشباب"، الذي يستهدف تأهيل وتدريب 6 آلاف شاب/ة خلال 3 سنوات في مجال الحاسوب والحوسبة والبرمجة الإلكترونية، ويتضمن تشغيل أعداد منهم في البرنامج ذاته إلى جانب اتفاقيات تشغيل مع شركات محلية وعالمية. كما أعلنت الحكومة عن توقيع اتفاقية مع البنك الدولي، تتضمن تمويل مشروع "تكنولوجيا لليافعين والوظائف" بقيمة 15 مليون دولار، الذي يهدف إلى دعم قطاع التكنولوجيا وأنظمة المعلومات الفلسطيني وخلق 1000 فرصة عمل، 50% منها للنساء، وتوفير 750 فرصة تدريب، ودعم 200 شركة فلسطينية من شركات القطاع الخاص تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات، إلى جانب التشبيك بين الشركات الفلسطينية والدولية بعقد تصل قيمتها إلى 30 مليون دولار.

الأشخاص ذوو الإعاقة: تضمنت المادة 17 من قانون حقوق المعوقين مواءمة الاتصالات بحيث تتناسب مع إمكانيات الأشخاص ذوي الإعاقة: "تعمل وزارة الاتصالات على توفير التسهيلات اللازمة لتمكين ذوي وذوات الاحتياجات الخاصة من استخدام أجهزة ومعدات ومرافق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، وهو ما أكدت عليه المادة 18 من اللائحة التنفيذية لقانون حقوق المعوقين<sup>27</sup>.

كبار السن: لا توجد معلومات.

**3.14.5 العقبات الرئيسية التي تعيق بناء القدرات على نطاق واسع بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية، لكل فئة من الفئات المذكورة أعلاه<sup>28</sup>.**

القيود الإسرائيلية التي تعيق تطوير القطاع التكنولوجي الفلسطيني  
تقييد الطيف الكهرومغناطيسي، وعدم منح ترددات الأجيال الحديثة في الأراضي الفلسطينية، إعاقة المدخلات التكنولوجية والأجهزة المتخصصة لتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التغلغل غير المشروع

<sup>27</sup> وزارة التنمية الاجتماعية

<sup>28</sup> وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



للشركات الإسرائيلية فى سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينى، فرض القيود على استيراد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الهيمنة الإسرائيلية على الفضاء التكنولوجى الفلسطينى.

### 3.15 استخدام واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى الإدارة العامة من حيث:

ان الإدارات العامة بمختلف أنواعها تتعامل مع تكنولوجيا المعلومات بشكل متقدم ولها مواقع الكترونية على شبكة الانترنت ومنها من يقدم خدمات تفاعلية او استرشادية على موقعها الالكترونى بشكل مباشر، بالإضافة الى أنظمة وقواعد بيانات غير منشورة تختص بالعمل الداخلى لهذه الإدارة، وعملت وزارة الاتصالات على بناء إطار تبادل البيانات الفلسطينى X-ROAD وهو عبارة عن منصة تسهل تبادل البيانات بين قواعد البيانات وأنظمة المعلومات للمؤسسات الحكومية المختلفة، من خلال توفير قناة آمنة لتوفير الخدمات الإلكترونية الحكومية (G2G) الخدمات والمعاملات. حالياً يتم استضافة النظام فى مركز البيانات الحكومى؛ مقره فى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهي المسؤولة عن ادارته. كما وتقرر الوزارة المتصلة من يمكنه الوصول إلى بياناتها وقراءتها بين المؤسسات الأخرى المتصلة ومستوى البيانات الذى يمكن الوصول إليه. يجعل هذا المستوى العالى من التحكم فى الوصول وبنية البنية التحتية للمفتاح العام (PKI) منصة X-road منصة آمنة للغاية وقابلة للتطوير.



## المجموعة الرابعة: السياسات المتعلقة بالتحول الرقمي والاندماج المجتمعي.

### 4.1 معلومات عن توافر خدمات الحكومة الالكترونية بما في ذلك<sup>29</sup>:

في مجال التحول الرقمي "السياسة الوطنية للتحول الرقمية والمعتمدة من قبل مجلس الوزراء سنة 2021"، تعمل الحكومة الالكترونية على تقديم خدماتها بشكل الكتروني متكامل للمواطن، والهدف اتمته وربط (1400) خدمة حكومية مقدمة من (45) وزارة ومؤسسة حكومية (920 خدمة مدفوعة، 480 خدمة استعلامية) على أن يتم تقديمها للمواطن الكترونياً. وذلك من خلال العمل على حصر جميع الخدمات الحكومية وتحديد جهوزيتها للأتمته وترتيب اولوية الخدمات للأتمته بناء على عدد المستفيدين من الخدمة سنوياً. بالإضافة الى مشروع منظومة الدفع الالكتروني "البوابة الموحدة للخدمات الالكترونية الحكومية - حكومتى" والذي تعمل الحكومة الفلسطينية حالياً على تنفيذه من خلال الادارة العامة للحكومة الالكترونية وبالشراكة مع الوزارات والمؤسسات الحكومية. في المرحلة الحالية ستوفر منظومة الدفع الالكتروني "البوابة الموحدة للخدمات الالكترونية الحكومية" (10) خدمات حكومية للمواطن (G2C) مؤتمته بشكل كامل، مقدمة من (5) وزارات ومؤسسات حكومية. والخطة المستقبلية للإدارة العامة للحكومة الالكترونية البدء في ربط خدمات حكومية جديدة على منظومة الدفع الالكتروني وحصر الخدمات وأتمتها وفتحها الكترونياً للمواطن على البوابة الموحدة للخدمات الالكترونية الحكومية.

#### 4.1.1 التفاعل بين الحكومة المركزية والإدارات المحلية (G2G).

تقوم الحكومة الفلسطينية بتبادل البيانات بين مؤسساتها ووزاراتها المختلفة عبر منصة آمنة لتبادل البيانات تعرف بناقل البيانات الوطني (X-Road)، بحيث يتم الاستعلام الالكتروني وطلب الخدمات بشكل فوري وأمن بين الوزارات والمؤسسات الحكومية. يوجد (54) خدمة (G2G) مقدمة من (11) وزارة ومؤسسة مزوده للخدمة وحوالي (28) وزارة ومؤسسة مستفيدة من هذه الخدمات.

#### 4.1.2 التفاعل بين الحكومة والمواطن/ة من خلال البوابات الإلكترونية الحكومية (G2C).

تعمل الحكومة الفلسطينية من خلال الادارة العامة للحكومة الالكترونية بالشراكة مع الوزارات والمؤسسات الحكومية على تنفيذ منظومة الدفع الالكتروني "البوابة الموحدة للخدمات الحكومية الالكترونية" والتي سيتم من خلالها توفير الخدمات الحكومية الالكترونية (المدفوعة والاستعلامية) بشكل متكامل للمواطن، حيث بإمكان المواطن تقديم خدمته ودفع رسومها الكترونياً من خلال قنوات ووسائل الدفع المتاحة والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية بالإضافة لتتبع حالة معاملاته الحكومية. يوجد (10) خدمات (G2C) مقدمة من (5) وزارات ومؤسسات حكومية.

#### 4.1.3 التفاعل بين الحكومة المركزية وقطاع الأعمال التجارية (G2B).

تعمل الحكومة الفلسطينية من خلال منظومة الدفع الالكتروني على ربط البنوك وشركات الدفع الالكتروني لتوفير خدمات الدفع من خلال القنوات والوسائل الدفع المتاحة والمرخصة من قبل سلطة النقد الفلسطينية للمواطنين ليتم من خلالها تحصيل رسوم الخدمات الكترونياً.

<sup>29</sup> وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الإدارة العامة للحكومة الالكترونية



## 4.2 الحوكمة الإلكترونية

## جدول رقم (23) – الحوكمة الإلكترونية

الاسم بالإنكليزية: Ministry of Telecom and IT الاسم بالعربية: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الرابط: <a href="https://mtit.pna.ps">https://mtit.pna.ps</a>	السلطة المسؤولة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة
الاسم بالإنكليزية: General Directorate of E-Government الاسم بالعربية: الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية الرابط: <a href="https://mtit.pna.ps/Site/Navigation/2?isNav=False&amp;mainId=4">https://mtit.pna.ps/Site/Navigation/2?isNav=False&amp;mainId=4</a>	سلطة الحكومة الإلكترونية
54 خدمة G2G 10 خدمات G2C / سيتم نشرها	عدد خدمات الحكومة الإلكترونية المطبقة فعلياً
الخطة للعام 2020 العمل على 10 خدمات	عدد خدمات الحكومة الإلكترونية المخططة

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات | الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية

## 4.2.1 تطبيقات المشتريات الإلكترونية واستخدامها.

نعم هناك توافر لتطبيقات وموقع مشتريات الكترونية حيث تنتشر هذه المواقع والتطبيقات للتسويق الإلكتروني في فلسطين منها موقع [mart.ps](http://mart.ps)، وهي مبادرات فردية وشركات خاصة.

## 4.2.2 الخدمات المتاحة على بوابة الحكومة الإلكترونية:

رابط بوابة الحكومة الإلكترونية: <a href="http://.....">http://.....</a>		
لا	عامّة	معلومات
لا، ولكن متاحة على مواقع أخرى.	القوانين	
لا	الأدلة	
لا	معلومات ثابتة	خدمات
لا	نماذج قابلة للتنزيل	
لا	تفاعلية	
لا		الدفع الإلكتروني
لا		حساب على الإنترنت
(عربي/إنكليزي)		متعدد اللغات
لا	المدونات	مشاركة المواطن/ة
لا	استطلاعات الرأي	
لا	Facebook	
لا	Twitter	وسائل التواصل الاجتماعي
لا	LinkedIn	
لا	YouTube	
لا	WhatsApp	



لا	(سمة) ملخص الموقع الغني RSS	خدمات إضافية
لا	إحصائيات الويب	
لا	البحث	
لا	دعم الهاتف الذكي/الحاسوب اللوحي	إصدار الهاتف المحمول
لا	تطبيق مخصص يعتمد على نظام تشغيل iOS أو Android	
	(يرجى تحديدها)	ميزات أخرى

المصدر: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات \ الإدارة العامة للحكومة الالكترونية

جاري العمل على تنفيذ منظومة الدفع الالكتروني والتي تمكن المواطن الفلسطيني من الحصول على خدماته بأي وقت ومن أي مكان ودفع رسومها الكترونياً من خلال البوابة الموحدة للخدمات الالكترونية الحكومية، وستتضمن النقاط المذكورة أعلاه في النقطة رقم 7. كما تم إطلاق منظومة الدفع الالكتروني [www.palestine.ps](http://www.palestine.ps) بتاريخ 12-2021 بنسخة تجريبية تقدم 12 خدمة للموظفين.

### 4.3 السياسات والقوانين المتعلقة بالحكومة الالكترونية

قرار مجلس الوزراء رقم (18\105\17) لعام 2021 السياسة الوطنية للتحويل الرقمي  
قرار مجلس الوزراء رقم (18\127\103) لعام 2021 حوكمة الخدمات الحكومية الالكترونية والسياسة المالية للدفع الالكتروني.

قرار بقانون رقم (15) لعام 2017 المعاملات الالكترونية.

• تقديم سرد عن الجهود المبذولة لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم والتدريب في مختلف المجالات (بما في ذلك تطوير المناهج، وتدريب المعلمين والمعلمات، وتعزيز الإدارة المؤسسية والإدارة العامة)، وعلى جميع المستويات (من المدارس إلى المعاهد والجامعات وغيرها) على النحو التالي:

#### 4.3.1 4.3.1 محو الأمية<sup>30</sup>

بالتعاون بين وزارة التربية ووزارة التعليم العالي واستغلالاً لتكنولوجيا المعلومات وتوافرها عند الأغلبية المجتمعية في فلسطين تم إطلاق برنامج محو الأمية وتعليم الكبار: ويعد أحد برامج تعليم الكبار التي تنفذها وزارة التربية والتعليم العالي والذي يستهدف الفئة التي لم تتوفر لها فرصة التعليم الأساسي والذين لم يتقنوا القراءة والكتابة. وبرنامج التعليم الموازي يعتبر أحد برامج تعليم الكبار التي تنفذها وزارة التربية والتعليم العالي والذي يستهدف الطلبة الحاصلين على شهادة الصف السادس الأساسي أو شهادة محو الأمية وتعليم الكبار ومنعتهم ظروفهم استكمال دراستهم. ان معدلات الأمية في فلسطين تعد من أقل المعدلات في العالم: وتعتبر معدلات الأمية في فلسطين من أقل المعدلات في العالم (2.5% بين الأفراد 15 سنة فأكثر) لعام 2020، في حين بلغ معدل الأمية بين الأفراد 15 سنة فأكثر في دول غرب آسيا وشمال إفريقيا 19.7% في العام 2019 حسب بيانات معهد اليونسكو للإحصاء، بمعدل 25.4% بين الإناث مقارنة بـ 14.3% بين الذكور، وبلغ معدل الأمية عالمياً

<sup>30</sup> وزارة التربية



بين الأفراد 15 سنة فأكثر 13.5%، بمعدل 17.0% بين الإناث، في حين بلغ معدل الأمية بين الذكور (15 سنة فأكثر) في العالم 10.7%. وحدث انخفاض معدل الأمية بنسبة 82% خلال العقدين الماضيين: أشارت البيانات إلى انخفاض كبير في معدل الأمية منذ العام 1997، إذ انخفض معدل الأمية بين السكان الفلسطينيين 15 سنة فأكثر من 13.9% في العام 1997 إلى 2.5% في العام 2020، وهذا الاتجاه في الانخفاض ينطبق على الجنسين إذ انخفض المعدل بين الذكور من 7.8% في العام 1997 إلى 1.2% في العام 2020، أما بين الإناث فقد انخفض من 20.3% إلى 3.8% لنفس الفترة. وعلى مستوى المنطقة، فقد انخفض المعدل في الضفة الغربية من 14.1% في العام 1997 إلى 8.2% في العام 2020، في حين انخفض في قطاع غزة من 13.7% إلى 2.0% لنفس الفترة. وإن أكثر من نصف الأميين هم من كبار السن: بحيث يتفاوت توزيع الأميين حسب فئات العمر، إذ سجلت الفئة العمرية 65 سنة فأكثر أعلى نسبة للأمية، في حين سجلت الفئة العمرية (30-44 سنة) أدنى نسبة لهم، وبلغ معدل الأمية بين كبار السن 65 سنة فأكثر 25.5% (143 ألف أمي وأمّية) في العام 2020 وبلغ 2.5% للفئة العمرية (45-64 سنة) (15.8 ألف أمي وأمّية) و0.9% للفئة العمرية (30-44 سنة) (8.3 آلاف أمي وأمّية)، في حين بلغ هذا المعدل بين الشباب (15-29 سنة) 0.8% (11.2 آلاف أمي وأمّية) لنفس العام. من الجدير ذكره أن معدل الأمية بين النساء في الفئة العمرية 15-24 سنة قد بلغ 0.3% وفقاً لبيانات المسح العنقودي متعدد المؤشرات لعام 2019-2020. وأظهرت الإحصائيات أن 72% من الأميين يعيشون في التجمعات الحضرية: بحيث بلغ معدل الأمية في التجمعات الريفية 3.2% (15.1 ألف أمي وأمّية) و2.5% في المخيمات (6.6 آلاف أمي وأمّية) و2.4% في التجمعات الحضرية (56.7 ألف أمي وأمّية) في العام 2020. ويوجد في فلسطين 81 مركزاً لمحو الأمية، كما أشارت بيانات وزارة التربية والتعليم إلى أن عدد مراكز محو الأمية في فلسطين بلغت 81 مركزاً، بواقع 56 مركزاً في الضفة الغربية و25 مركزاً في قطاع غزة وذلك في العام الدراسي 2019/2020، فيما بلغ عدد الطلبة الملتحقين بتلك المراكز 1,247 طالباً وطالبة، منهم 695 ذكراً و552 أنثى.

### 4.3.2 التعليم الابتدائي والثانوي<sup>31</sup>

تعتبر الانترنت أداة الربط بين وزارة التربية والمديريات والمدارس الحكومية في فلسطين فهي تربط المدارس من خلال بيئة التواصل الإلكتروني في المدارس وبوابات التعليم الإلكتروني E-Learning و E-school وغيرها من المنصات التعليمية الخاصة بالوزارة، وكانت انجازات وزارة التربية في عام 2020 كانت على النحو التالي:

- ✓ عدد المدارس المستهدفة 2105 مدرسة حكومية موزعة على محافظات الوطن الشمالية والجنوبية
- ✓ عدد الطلبة المستفيدين من خدمة الانترنت بلغ 855569 طالب وطالبة في المحافظات الشمالية منهم 277153 طالب وطالبة في المحافظات الجنوبية، و578416 طالب وطالبة في المحافظات الشمالية
- ✓ عدد المعلمين المستفيدين من خدمة الانترنت بلغ 49492 معلم ومعلمة في المحافظات الشمالية والجنوبية
- ✓ عدد المدارس التي تم ربطها بخدمة الانترنت 2006 مدرسة بنسبة 95.3% موزعة على المدارس الحكومية في المحافظات الشمالية والجنوبية

<sup>31</sup> وزارة التربية - http://site.iugaza.edu.ps/aeholy/files/2017/09/%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%851.pdf



- ✓ عدد المدارس المرتبطة بخدمة الانترنت بسرعة 16Mbps حوالي 1937 مدرسة موزعة على محافظات الوطن
  - ✓ عدد المدارس المرتبطة بخدمة الانترنت بسرعة 8Mbps حوالي 55 مدرسة
  - ✓ عدد المدارس المرتبطة بخدمة الانترنت بسرعة 4Mbps حوالي 12 مدرسة
  - ✓ عدد المدارس المرتبطة بخدمة الانترنت بسرعة 30Mbps مدرستين
- وسرعة الانترنت تعتمد على المكاتبات الفنية لشركة الاتصالات الفلسطينية حيث ان المدارس مزودة بخطوط ADSL والتي تعتمد سرعتها على خط النفاذ نفسه من شركة الاتصالات الفلسطينية.

### 4.3.3 التعليم العالي<sup>32</sup> ومكتبات المحتوى الإلكتروني وبرامج التعليم عبر الانترنت

يعتمد قانون التعليم العالي نظام الدراسة حسب طبيعة البرنامج وهناك ثلاث نظم للدراسة تحدث عنها القانون وهي التعليم بالانتظام والتعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني حسب المادة 23 من قرار بقانون رقم (6) لسنة 2018م بشأن التعليم العالي وتعمل وزارة التعليم العالي على تطوير نظام للتعليم الإلكتروني ونظام للتعليم المفتوح حيث تجري المداولات على مسودة للنظامين يتم العمل على اعتمادها من مجلس الوزراء. اما بخصوص تطبيقات التعليم الإلكتروني، تستخدم معظم الجامعات الفلسطينية نظام مودل مفتوح المصدر كمنصة للتعليم الإلكتروني سواء باستضافته على البنية التحتية الخاصة بكل جامعة او عبر الحوسبة السحابية. ووفرت الوزارة الدعم لبعض الكليات لاستخدام موديل عبر الاشتراك من خلال الحوسبة السحابية وقامت بتدريب طواقم الجامعات والكليات على استخدام وتطوير كورسات الكترونية والحصول على شهادات معلم موديل معتمد. ولا يوجد في فلسطين جامعات افتراضية الى الآن، ولا يوجد في قانون التعليم العالي اي بند يشير الى اعتمادها. تشترك الجامعات الفلسطينية بمكتبات الكترونية عالمية عربية واجنبية منها المجانية ومنها مدفوعة وتتيح وصول الطلاب والأكاديميين اليها عبر منصاتها الإلكترونية، كما تتيح جميع الانتاج الفكري من ابحاث الأكاديميين ورسائل الماجستير الخاصة بالطلبة واتاحتها للعالم من خلال مستودع رقمي مفتوح خاص بكل جامعة معظمها يستخدم منصة Dspace مفتوحة المصدر للنشر. امثلة على مكتبات عالمية تم الاشتراك بها:

- Inspect ، Web of Science (Clarivate / Thomson Reuters) ، Scopus (Elsevier) ، (IET) ، Norwegian Register for Scientific Journals, Series and Publishers (NSD) ، Julkaisuforum Publication Forum (Federation of Finnish Learned Societies) ، Microsoft ، Ex Libris ، EBSCOhost ، Semantic Scholar ، Genamics Journal Seek ، Hinari ، Springer Link ، OARE ، e-Marefa ، CNKI ، WorldCat ، Academic Search eTheeses Repository ، JSTOR ، Dar AIMANDUMAH ، SAGE Knowledge ، GORA
- الجامعات لها ارتباط بالمكتبات الرقمية عبر الانترنت وتتيح للطلاب والأساتذة الوصول اليها كما انها تقوم بنشر رسائل الدراسات العليا في هذه المكتبات بسبب التعاون فيما بينهم للحفاظ على حقوق الملكية الى الان لم يتم اقرار قانون أو نظام يعتمد التعليم عبر الانترنت او التعليم عن بعد فقط ما ورد في تم توضيحه في البند الأول حيث فقط تم الاستعانة بوسائل التعليم عن بعد والتعليم المدمج في فترة كورونا ومن ثم عاد نمط التعليم الوجاهي بعد فتح الاغلاق. ولاتوجد لدينا معلومات حول توفر هذه البرامج للأشخاص ذوي الإعاقة. ونعم يتوفر تدريب على المنصات التعليمية لطلاب الجامعات كل جامعة فيما يخصها



#### 4.3.4 التدريب وغيره من أشكال التعليم<sup>33</sup> والنفاذ الى المعارف الطبية

يعتمد الوصول لهذه المعارف من خلال الدعم الفني والتقني الذي تقدمه منظمة الصحة العالمية وبعض المؤسسات المانحة التي تقوم بتمويل وتنفيذ مشاريع صحية وطبية متخصصة ولا سيما في زمن الجائحة وتم حوسبة العديد من البرامج لتشمل: برنامج العنف ضد المرأة بالشراكة مع وزارة المرأة ووزارة الداخلية، قضايا الصحة العامة، التثقيف الصحي، الصحة المدرسية، حوسبة بطاقة الطالب بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم، الراصد التغذوي للحوامل والأطفال.

كما اولت وزارة الصحة الفلسطينية اهتماما كبيرا لبرامج الصحة الانجابية منذ نشأتها عام ١٩٩٤ وركزت في المراحل الأولى على المرأة ليطم تبني المفهوم الشامل للصحة الانجابية بما يشمل الجنسين وقامت وزارة الصحة باعتماد برمجية نظام المعلومات الصحية على مستوى المنطقة DHIS2 لتطبيق وبرمجة التقارير والبرامج التالية: تنظيم الاسرة، برنامج متابعة الحوامل MCH والمطبق في اغلبية عيادات الضفة منذ ٢٠١٧، برنامج فحص الثدي Mammogramme، جاري العمل على حوسبة برنامج Family Medicine، برنامج الامراض الجنسية المنقولة عند الرجال والسيدات. كما تم اعتماد الاستراتيجية الوطنية للأمراض الجنسية المنقولة والتي سيتم حوسبتها خلال العام القادم بالإضافة الى الدليل الإسترشادي والعلاج. يعتبر برنامج رصد الأمراض السارية والذي انطلق مع بدايات تأسيس وزارة الصحة من أنجح البرامج الوطنية والذي يعتمد على معايير منظمة الصحة العالمية في رصد الأمراض وتتبعها وتنفيذ التدخلات اللازمة لمكافحتها والمطبق باستخدام برمجية نظام المعلومات الصحية على مستوى المناطق.

أحد المشاريع الطموحة لوزارة الصحة والذي سعت وزارة الصحة لإطلاقه مع بدايات بناء النظام المحوسب للمستشفيات الحكومية إلا أن ذلك للأسف لم يكتمل وتولي وزارة الصحة أهمية كبيرة لتوفير البنية التحتية اللازمة لإطلاق هذه البرامج. ومدى نضوج نظم معلومات الرعاية الصحية التالية:

- إدارة رعاية المرضى.
- حفظ السجلات الرقمية.
- إدارة المستحضرات الصيدلانية.
- قواعد بيانات الرعاية الصحية الوطنية.

اولت وزارة الصحة منذ نشأتها أهمية كبيرة لبناء وتطوير أنظمة المعلومات الصحية والذي يعتبر أحد اعتمدها نظام معلومات الرعاية الصحية الأولية حيث أنشأت مركز المعلومات الصحية عام ٢٠٠٣ لهذا الغرض ويتكون نظام المعلومات الصحية الفلسطينية من مستويات اربعة ( Community Level, District Level, Regional Level, National Level) كما اولت الوزارة أهمية كبيرة للمستوى الاول وهو مستوى تقديم الخدمات الصحية سواء بزيادة أعداد هذه المراكز أو زيادة سلة الخدمات المقدمة من خلالها، واولت أهمية كبيرة لبناء ملفات المرضى وكذلك ملفات ورقية لكافة الخدمات التي تقدمها إضافة السجلات الشهرية والتقارير الإحصائية، كما نجحت الوزارة بدءا من عام ٢٠١٦ وبالتعاون مع المعهد الوطني الفلسطيني للصحة العامة من بناء اول ملف الكتروني على مستوى مراكز تقديم الخدمة خاص بالحوامل والحمل الخطر والمواليد الجدد، ومؤخرا تم الانتهاء من بناء نظام ملف المريض والام والطفل الالكتروني ضمن برنامج صحة الأسرة والذي تبنته وزارة الصحة مؤخرا ومن المقرر البدء بتنفيذه مع بداية العام القادم يشمل الملف بالإضافة إلى ملف المريض ملف الام والطفل والصيدلة والمختبر والتطعيمات الروتينية والأمراض المزمنة، كذلك على هذا المستوى تم بناء سجل الكتروني العيادات الاسنان إضافة إلى نظام رصد الأمراض السارية. أما على صعيد المستوى الثاني نجحت وزارة الصحة في حوسبة معظم

<sup>33</sup> وزارة شؤون المرأة، وزارة الصحة، وزارة التعليم العالي



الخدمات المقدمة في مديريات الصحة وكان من المفترض الانتهاء من كافة الخدمات مع نهاية عام ٢٠٢٠ إلا أن العمل توقف مع جائحة كوفيد ١٩، ومع ذلك فإن كافة الخدمات التي يتم تقديمها يتم توثيقها ورقياً وإعداد التقارير الدورية باستخدام بعض البرامج المحوسبة مثل Excel, Access, oracle معظم الخدمات الصحية التي تقدمها وزارة الصحة تم حوسبتها وبالتالي فإن نظم معلوماتها محسوبة وتستطيع إنتاج مئات التقارير والمؤشرات لصانع القرار وبشكل فوري real time data. يوجد في فلسطين نظام رصد الأمراض السارية فعال ويعتمد توصيات منظمة الصحة العالمية حيث توجد قائمة امراض يتم التبليغ عنها فوراً وقائمة أخرى خلال اسبوع والقائمة الثالثة شهرياً.

#### 4.3.5 قصة نجاح لمنظومة صحية رقمية طبقت على المستوى الوطني<sup>34</sup>.

النظام المحوسب HIS والمطبق في جميع مستشفيات الوطن وصولاً إلى منصتي التطعيم وفحوصات الكورونا التي تم اطلاقها مع بداية الجائحة، ويعتبر نظام رصد الأمراض السارية قصة نجاح وطنية لأنه مطبق في الضفة الغربية وقطاع غزة، وبناء المرصد الوطني لمكافحة الجائحة والذي يتم من خلاله توثيق الإصابات في الجائحة وتتبع الحالات إضافة إلى منصة النتائج لفحوصات العينات والذي نقدم من خلاله النتيجة للمواطن إضافة إلى منصة التطعيمات التي يتم توثيق الحالة الصحية وحالة التطعيم لكافة المستهدفين.

#### 4.3.6 العقبات الرئيسية التي تعرقل نشر برامج الصحة الرقمية على المستوى الوطني. النقص في البنية التحتية والتي ينبغي أن يتم مراعاة ذلك في المباني الجديدة.



### المجموعة الخامسة: مجالات السياسات الثقافية والاعلامية

**5.1 استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحفاظ على التنوع اللغوي والتراث الثقافي<sup>35</sup>.**  
تعمل وزارة الثقافة الفلسطينية على الحفاظ على التنوع اللغوي والتراث الثقافي من خلال منصات التواصل الاجتماعي للحفاظ على الموروث الثقافي الفلسطيني بالإضافة الى عملها على حوسبة واتمته هذه الموروثات.

**5.1.1 تطوير المحفوظات الرقمية الوطنية ورقمنة المعلومات العامة والتراثية والعلمية والثقافية<sup>36</sup>.**  
جاري العمل على مشروع رقمته المتحف الفلسطيني من خلال اجراء عمليات سكانر للوثائق القديمة لفلسطين في فترة وجود منظمة التحرير في لبنان وتونس والجزائر لغاية وصوله الى ارض الوطني فلسطين المحتلة.

**5.1.2 مدى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ومواقع الوب في الحفاظ على الهوية الثقافية للأفراد والشعوب والمجموعات الثقافية وتعزيز التنوع اللغوي في البلد<sup>37</sup>.**

إصدار قانون الملكية الفكرية وحق المؤلف والحقوق المجاورة وقانون السجل الوطني وقانون التراث غير المادي إضافة إلى العمل على إنتاج البليوغرافيا الوطنية ونشرها، بما يشكل مكتبة رقمية عن فلسطين. إن إنشاء المكتبة الوطنية تهدف إلى خلق التفاعل المعرفي والثقافي بالإضافة إلى الحفاظ على المخطوطات والتنوع الثقافي وجعله متاحا للجميع عبر موقع المكتبة الوطنية الإلكترونية. كما نظمت وزارة الثقافة حملات تنقيفية توضح دور الثقافة في الحياة العامة والسياسية القائمة على حقوق الإنسان والمواطنة والمساواة من خلال حملات توعية ثقافية في برامج تلفزيونية وأفلام وثائقية متضمنة مفاهيم النوع الاجتماعي وكما استخدمت المحطات الإذاعية والتلفزيونية الفلسطينية كمدخل هامة في نشر الوعي بأهمية الثقافة بما يخدم ودعم ثقافة متنوعة ومنفتحة وتروج للمساواة بين الجنسين.

ساهمت وزارة الثقافة الفلسطينية بدعم وتنشيط الحركة الثقافية بشكل منهجي وتراكمي ودعم الإبداع وتعزيز المواهب الأدبية وتنشيط الحقول البصرية السمعية والأدائية من خلال مسابقات ثقافية وجوائز فلسطين في الأدب والفنون والعلوم الإنسانية. ومن الأنظمة التقنية التي تستخدمها وزارة الثقافة والتي تشكل حوالي 70% من النظم المحوسبة في الوزارة هي: برنامج السجل الوطني للتراث، منصة قطاع السينما الفلسطينية، منح إبداعية دعما للفنانين بحيث قدمت وزارة الثقافة منحا بقيمة 800 ألف شيكل تضم (1) منح نوار لليافعين والأطفال الموهوبين. (2) منحة إبداعات لجميع الأعمال. مسابقات إبداعات لجميع الأعمار.

1. رسائل تضامن عبر فيديو مسجل لأبرز الفنانين العرب والأجانب.  
2. حفلات وأعمال فنية مسجلة خصيصا لهذه المناسبة من أنحاء العالم تعكس الفلكلور الوطني لهذه الدول تشكل تحية وتضامن مع الشعب الفلسطيني.

3. من التشريعات التي قامت الوزارة بتقديمها (قانون حق المؤلف والحقوق المجاورة لدولة فلسطين، قانون التراث الثقافي غير المادي، بدء النقاشات حول قانون الحق في الثقافة، تحديث الخطة الاستراتيجية لقطاع الثقافة والتراث (2021-2023).

<sup>35</sup> وزارة الثقافة

<sup>36</sup> المتحف الفلسطيني

<sup>37</sup> وزارة الثقافة



## 5.2 تنوع لوسائل الإعلام وملكيّتها.

نعم هناك تنوع لوسائل الإعلام وملكيّتها في فلسطين لتشمل الوسائل الخاصة والعامّة الحكومية منها والحزبية ومنظمات المجتمع المدني والجمعيات الأهلية.

### 5.2.1 جدول الصحف<sup>38</sup>:

#### جدول رقم (24) - الصحف والمجلات

الملكية				اللغات	منافذ الإعلام
أجنبية	حكومية	مختلطة	خاصة		
		X		العربية	الصحف
			X	العربية	الصحف الإلكترونية
			X	العربية	المجلات
		X		العربية	الوكالات الإخبارية
				العربية باستثناء واحدة	محطات الإذاعة
		X		العربية	محطات التلفزيون

المصدر: وزارة الاعلام الفلسطينية

### 5.2.2 مدى توفر الدعم الحكومي للمؤسسات الإعلامية والعاملين/ات في الإعلام.

تقوم الحكومة في بعض الحالات بتعويض وسائل الإعلام التي تتعرض لضرر من الاحتلال في حال طلبها ذلك من مجلس الوزراء، بالإضافة الى تقديم بعض الإعفاءات والتسهيلات من رسوم التراخيص عند تعرض المؤسسات الإعلامية لظروف مالية صعبة، وتقوم الحكومة بعقد دورات للصحفيين مجانية لتدريبهم وزيادة خبرتهم وغالبا ما تكون هذه الدورات عن طريق وزارة الإعلام.

### 5.2.3 التشريعات التي تحكم قطاع الإعلام.

تقوم وزارة الإعلام بعمل مستمر لتحديث منظومة القوانين الناظمة للعمل الإعلامي في فلسطين وكان اخرها صدور نظام التراخيص رقم (18) لسنة 2018م، ومن ثم عملت الوزارة في الأعوام الثلاث الأخيرة على مسودة اولى لقانون الإعلام الفلسطيني الجديد وحرصت الوزارة على أن يكون مشروع القانون الجديد متماشياً مع الاتفاقيات الدولية و يعمل على حماية حرية الرأي والتعبير، اما فيما يخص تعدد مصادر المعلومات فإن وزارة الإعلام كانت عضواً أساسياً في العمل على مسودة قانون الحق في الحصول على المعلومة و من أكثر الجهات المؤيدة لصدور هذا القانون.

### 5.2.4 مساهمة قطاع الإعلام في دعم حرية التعبير عن الرأي وتعدّد مصادر المعلومات.

إن العدد الكبير من وسائل الإعلام العامل في فلسطين والذي ينبثق من خلفيات سياسية واجتماعية متنوعة أدى الى دعم حرية التعبير وتعدد الآراء وإثراء المحتوى الإعلامي الفلسطيني.



### 5.2.5 كفاءة تصوير المرأة في وسائل الإعلام والنسبة المئوية للصحفيات ورئيسيات التحرير.

تتناول وسائل الاعلام المحلية قضايا النوع الاجتماعي بشكل سطحي وغير متعمق ولا تحظى التغطية بنسبة معقولة من نسبة البرامج الاعلامية سواء في دوراتها البرمجية على صعيد المحطات المحلية المرئي والمسموع باستثناء بعض الوسائل الاعلامية المتخصصة مثل اذاعة نساء FM ذات الاختصاص بالمرأة، والاذاعة والتلفزيون الرسمي لفلسطين وبعض المحطات المحلية والتي تقدم البرامج ذات الهم الوطني والمختصة بالأسيرات والنساء المقدسيات وامهات الاسرى والشهداء وقضايا المرأة المهجرة وغيرها. كما تقتصر وسائل الاعلام المطبوعة بشكل كبير الى الاخبار والمواضيع المتعلقة بالنوع الاجتماعي باستثناء بعض الملاحق النسوية غير المنتظمة مثل صوت النساء ومجلة ينابيع وما غير ذلك فهي اخبار وتقارير واعلانات موسمية خاصة بمناسبات المرأة وفعاليتها وما يستجد على الساحة من قضايا تتعلق بها.

بلغت نسبة الصحفيات المسجلات في نقابة الصحفيين 22.7 حسب بيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني عام 2020 وبلغت نسبتهن 15.7 من رؤساء التحرير، وهناك 7 نساء يعملن مديرات تحرير في المحطات الاعلامية المحلية المرخصة لدى وزارة الاعلام حسب بيانات وزارة الاعلام، كما توجد 6 نساء يتأسسن مؤسسات اعلامية مقروءة مرخصة لدى وزارة الاعلام. 9 مؤسسات إعلامية موزعة على النحو التالي: 6 مؤسسات الصحف ومجلات عدد 4، ومكاتب صحفية عدد 2، 3 مؤسسات أنتاج جمعيتان وشركة واحدة، إذاعة محلية، عدد 7 نساء مدراء تحرير.

### 5.2.6 تقييم دور وسائل الإعلام: الطباعة والإذاعة وكذلك الإعلام الجديد في مجتمع المعلومات.

تتعرض المؤسسات الصحفية الفلسطينية الإذاعية والمطبوعة لاضطرابات غير مسبوقه في نماذج العمل نتيجة الصعود المتواصل لتأثيرات مواقع التواصل الاجتماعي، مما أدى الى هجرة المتلقي الفلسطيني والانتقال في قراءة الأخبار إلى الهواتف الذكية وإلى شبكة الإنترنت. والإعلام الجديد ولد من أحشاء القديم في الإعلام التقليدي المتجسد في الصحف والإذاعة والتلفزيون، ومع حضور تعبيرات الإعلام الاجتماعي و تطور شبكات التواصل الاجتماعي وتواصل اختراقها جاء نتيجة حصيلة التزاوج بين تكنولوجيات الاتصال الجديدة والتقليدية مع جهاز الكمبيوتر وشبكاته والبث الفضائي و رقمته، فأصبحت الإذاعة التي كانت تنحصر بأنها مسموعة عبر جهاز الراديو فقط عبر أثير FM أصبحت اليوم مسموعة عبر تطبيقات الهواتف الذكية وشبكات التواصل الاجتماعي بالصوت والصورة ليحدث نوع من التواضع حول تسمية "الإعلام الجديد".

### 5.2.7 استخدام وسائل الإعلام التقليدية في سد الفجوة المعرفية وتيسير تدفق المعرفة، لا سيما في المناطق الريفية.

يعيش المشهد الإعلامي والاتصالي الفلسطيني حالة من التجاذب المهني والفكري والاقتصادي بين إعلام تقليدي محافظ وإعلام جديد منفتح وبديل، وأمست المواد والمضامين الخبرية للمؤسسات الصحفية الفلسطينية، تحظى بمتابعة أكثر على مواقع التواصل الاجتماعي وأصبحت وجهة بديلة عن المواقع الإخبارية للمؤسسات الإعلامية التقليدية. وتقدمت شبكة الإنترنت على الإعلام التقليدي وبشكل حثيث أدى إلى ترك التلفزيون والإذاعة والجراند والمجلات وراءها كمصدر للأخبار، وباتت الأخبار حاضرة في الهاتف الجوال المتصل عبر شبكة الإنترنت، وهو ما أنتج تزاوجاً غير قابل للانفصال بين الإنسان والأخبار، فكلما تنقل الإنسان سبقتة الأخبار في جواله مما قضى على ما يسمى مناطق ريفية او حضرية او مدنية. فأدت كل هذه التحولات إلى بروز مشهد إعلامي جديد يمكن وصفه بالهرم الإعلامي المقلوب، وذلك من خلال بروز ظاهرة توزيع جديد للأدوار داخل المشهد الصحفي الفلسطيني.



## 5.2.8 مدى استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في الحفاظ على الهوية الثقافية لسكان وتعزيز التنوع اللغوي في البلد.

هناك بعض وسائل الاعلام الاجتماعية في الحفاظ على الهوية الثقافية للشعب الفلسطيني ولكن ليس بالكم الكبير حيث يوجد بعض المنصات التي تتحدث عن الجرافيتي الفلسطيني والتي لا تزيد عن 4-5 منصات حيث تعكس توثيق الحالة الفلسطينية المقاومة من خلال الرسم على الجدران وكذلك هناك بعض المنصات على تويتر والفيسبوك التي توثق ذاكرة الشعب الفلسطيني هناك بعض الدول مثل الصين تحاول دمج ثقافة الشعب الفلسطيني بالثقافة الصينية وذلك كمن خلال ترجمة العديد من الأشعار لفلسطينيين الى الصينية ومن الصينية الى العربية.

## 5.2.9 مدى الاستعداد الوطني للجمع بين التلفزيون والإنترنت والهاتف (الخدمة الثلاثية).

هناك استعداد واضح للتقارب وخاصة في ظل الحديث عن التحول الرقمي في فلسطين وما كان آخرها قرار مجلس الوزراء تشكيل لجنة وطنية للإشراف على عملية تحول فلسطين من البث التلفزيوني التماثلي الأرضي الى البث الرقمي. ولا تتوفر معلومات لدينا عن احصائيات الباقة الثنائية والثلاثية بسبب عدم وجود هذه الاحصائيات لدى مشغلي الهاتف المحمول في فلسطين.

## 5.2.10 دور وسائل التواصل الاجتماعي في زيادة الوعي وبناء مجتمع المعلومات، والحفاظ على الهوية.

اصبحت تتشكل بفضل شبكة الإنترنت فضاءات تواصلية عدة هي بمثابة أمكنة افتراضية، نتحدث عبر غرف الحوار والردشة، بدون حدود وبدون تاريخ، ونتعامل مع هذه الفضاءات بعدّها أمكنة، ذات شحنة ثقافية يكون الحوار والتواصل اساسها. ويعدّ المكان الافتراضي مصطلحا حديث التداول الفكري، "ويقصد به كل ما له صلة بالفضاء التخليقي، بشقه المادي والمتمثل في إبداع سبل جديدة في هندسة تكنولوجيات الافتراضي وبشقه الاعتباري، يضم أنشطة عالمنا الواقعي المعتاد، أو في إمكانه أن يضمها جميعها ويضم أشياء جديدة أخرى. لوسائل التواصل الاجتماعي دور كبير في زيادة الوعي وبناء مجتمع المعلومات وذلك من خلال بث المعلومات والمواد التوعوية من خلال منصات التواصل الاجتماعي كتجربة حملة التوعية الخاصة بالوقاية من فيروس كورونا والمتمثلة بنشر وبث العديد من النشرات التوعوية لكيفية الوقاية من الإصابة بالفيروس وخاصة ما قامت به وزارة الصحة الفلسطينية بنشر التعليمات والنشرات للمواطنين وكذلك وزارة التعليم في توعية طلاب المدارس للوقاية من المرض.

✓ تجربة الشرطة الفلسطينية في التوعية المرورية اتجاه الحوادث والنشرات التي تقوم بها لها أثر كبير في المجتمع الفلسطيني عدى عن وجود منصات خاصة وبسبب الحالة الفلسطينية وممارسة الاحتلال الإسرائيلي وإغلاق الطرق والشوارع بين المدن أسهمت كثيرا في تقادي أي طارئ

✓ الدفاع المدني ومن خلال النشرات التوعوية عبر منصات التواصل الاجتماعي أسهم في الكثير من دحض الاشاعات وخاصة في الأحوال الجوية في فصل الشتاء...

## 5.2.11 مبادرات ومشاريع لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في دعم التنمية المستدامة.

عقد منتدى "Convergences 2021" بشكل افتراضي ورقمي لأول مرة في فلسطين، بالتعاون مع أعضاء مجموعة من خبراء ومختصين في القطاع الرقمي في فلسطين، ضمن مشروع دعم التنمية المستدامة في فلسطين من خلال الإدماج الرقمي، الممول من الوكالة الفرنسية للتنمية AFD والمنفذ من خلال مؤسسة ACTED وبالشراكة مع مركز العمل التنموي/معا، وعديد الشركاء المحليين، كوزارة العمل، ووزارة الاتصالات



وتكنولوجيا المعلومات، ووزارة التعليم العالي، والجامعات، والحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات "بيكتي"، والصندوق الفلسطيني للتشغيل.

ونظم المنتدى بمشاركة مسؤولين وخبراء محليين ودوليين ومهتمين في القطاع الرقمي، في ست جلسات عقدت عبر البث المباشر على شبكة الإنترنت، مخصصة لبحث عناوين رئيسية في مجال الرقمنة، بما يشمل التركيز على استخدام الأدوات الرقمية في تحقيق التنمية المستدامة، والتحول إلى نماذج أعمال أكثر استدامة وشمولاً، ومحو الأمية الرقمية، ومشاركة الشباب في الاقتصاد الرقمي، ومكافحة التمييز القائم على النوع الاجتماعي في القطاع الرقمي.

وتم خلال المنتدى إطلاق المنصة التعليمية الإلكترونية Digpal-رسمياً، والمنصة هي منصة مجانية تهدف لتعزيز قابلية توظيف الشباب الفلسطيني، وتعزيز القدرات وآليات التنسيق مع أصحاب المصلحة الرقمية، والوصول إلى محو الأمية الرقمية لشباب الفلسطيني



المرفق. المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات  
الجدول 1. المؤشرات الأساسية للقطاع الإنتاجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

2020	2019	2018	تعريف وملاحظات	المؤشر الأساسي	
1.2 %	1.0 %	1.1 %	<p>القوى العاملة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (أو موظفو وموظفات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) تتألف من الأشخاص الذين يعملون في الشركات التي تصنّف بأنها تنتمي إلى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.</p> <p>يمثل إجمالي القوى العاملة كل الأشخاص العاملين في الإنتاج المحلي في قطاع الأعمال. وفي إطار الحسابات القومية، يمكن قياس القوى العاملة من خلال عدد الموظفين/ات، والوظائف، ومكافئات الوقت الكامل، أو ساعات العمل.</p> <p>يستند تعريف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القائم على الصناعة إلى التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية<sup>3</sup> (التتقيح 3). وقد أُجري تعديل طفيف على هذا التعريف في عام 2002 استناداً إلى التتقيح 1.3. وفي عام 2007، أُعيد النظر في المبادئ التي يقوم عليها هذا التعريف، مما أدى إلى تقليصه. أما التعريف المعتمد حالياً، فيستند إلى التتقيح 4.</p> <p>يُعرّف إجمالي قطاع الأعمال بناءً على نشاط الصناعة استناداً إلى التصنيف الصناعي الدولي الموحد/التتقيح 1.3 في إطار الأقسام 67-10 و71-74. وهو بالتالي يستثني الزراعة والصيد والحراجة وصيد الأسماك؛ والأنشطة العقارية (لأن نسبة كبيرة من القيمة المضافة لهذه الأنشطة تتألف من إيجار المساكن التي يشغلها ساكنوها)؛ والخدمات المجتمعية والاجتماعية والشخصية (والمؤلفة أساساً من الخدمات غير السوقية، مثل خدمات الإدارة العامة والتعليم والصحة).</p> <p>للبلدان التي تستخدم التصنيف الصناعي الدولي الموحد/التتقيح 4، ليس من السهل تعريف إجمالي قطاع الأعمال. وعلى الأرجح سيُشمل الأقسام المكافئة 05-36، 41-66، 69-82، و95 (التتقيح 4، الجزء الثاني، الفصل الثاني، ص. 51-72). ولا تزال المناقشات جارية حول ما إذا كان سيجري تضمين بعض الصناعات التي لم تُدرج في تعريف إجمالي قطاع الأعمال في التتقيح 1.3 (الأقسام 37-39، 90-93، و96).</p>	نسبة مجمل القوى العاملة في قطاع الأعمال المعني بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (معبّر عنه كنسبة مئوية)	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ت (1)
3.3 %	3.1 %	3.2 %	<p>يبين إجمالي القيمة المضافة لصناعة محددة مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي الوطني. ويشار إلى إجمالي القيمة المضافة أحياناً باسم الناتج المحلي الإجمالي بحسب الصناعة، ولا يجري قياسه مباشرة (ولكن يجري تقديره في إطار الحسابات القومية). ويُحسب</p>	حصة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إجمالي القيمة	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ت (2)



20 20	201 9	20 18	تعريفات وملاحظات	المؤشر الأساسي
			إجمالي القيمة المضافة بشكل عام بإيجاد الفرق بين الإنتاج (الناج الإجمالي) والمدخلات الوسيطة (الطاقة، المواد، والخدمات المطلوبة لإنتاج المخرجات النهائية). تعريفات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإجمالي قطاع الأعمال هي الواردة ضمن المؤشر الأساسي "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (1)".	المضافة (معبّرًا عنها كنسبة مئوية من إجمالي القيمة المضافة لإجمالي قطاع الأعمال)

## الجدول 2. المؤشرات الأساسية للتجارة الدولية في سلع وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

20 20	201 9	20 18	تعريفات وملاحظات	المؤشر الأساسي	
3.9 %	4.1 %	3.9 %	يُحسب هذا المؤشر على أنه حاصل قسمة قيمة واردات سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القيمة الإجمالية لكل الواردات (معبّرًا عنه كنسبة مئوية). تم تعريف سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لتصنيف سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي اعتمده منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (A Proposed Classification of ICT Goods)، استناداً إلى تصنيفات النظام المنسق (Harmonized System) لعامي 1996 و2002. ويمكن إيجاد التفاصيل على الصفحة المتعلقة بالتصنيفات من موقع مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد). وتستند مفاهيم أخرى إلى قاعدة الأمم المتحدة للبيانات الإحصائية الدولية لتجارة السلع الأساسية UN Comtrade Database. على سبيل المثال، لا يجري تسجيل إعادة التصدير وإعادة الاستيراد، ويجري تقديم البيانات بالدولار الأمريكي (بتحويلها من عملات الدول).	واردات سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من إجمالي الواردات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ت(3)
1.2 %	0.5 %	0.4 %	يُحسب هذا المؤشر على أنه حاصل قسمة قيمة صادرات سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القيمة الإجمالية لكل الصادرات (معبّرًا عنه كنسبة مئوية). تم تعريف سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لتصنيف سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي اعتمده منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (A Proposed Classification of ICT Goods)، استناداً إلى تصنيفات النظام المنسق (Harmonized System) لعامي 1996 و2002. (يمكن إيجاد التفاصيل على الصفحة المتعلقة بالتصنيفات من موقع الأونكتاد). وتستند مفاهيم أخرى إلى قاعدة الأمم المتحدة للبيانات الإحصائية الدولية لتجارة السلع الأساسية UN Comtrade Database. على سبيل المثال، لا يجري تسجيل إعادة التصدير وإعادة الاستيراد، ويجري تقديم البيانات بالدولار الأمريكي (بتحويلها من عملات الدول).	صادرات سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من إجمالي الصادرات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ت(4)



2020	2019	2018	تعريف وملاحظات	المؤشر الأساسي	
-	-	3.9 %	يُحسب هذا المؤشر على أنه حاصل قسمة قيمة واردات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القيمة الإجمالية لواردات كل الخدمات (معيّراً عنه كنسبة مئوية). يُعرّف الأونكتاد خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها تشمل خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وخدمات الحاسوب/برامج الحاسوب، وخدمات الحاسوب/خدمات الحاسوب الأخرى، وتراخيص إعادة إنتاج و/أو توزيع برامج الحاسوب.	واردات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من إجمالي واردات الخدمات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (5)
-	-	3.3 %	يُحسب هذا المؤشر على أنه حاصل قسمة قيمة صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على القيمة الإجمالية لصادرات كل الخدمات (معيّراً عنه كنسبة مئوية). الخدمات	صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من إجمالي صادرات الخدمات	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (6)

## الجدول 3. المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم

2021	2020	2019	تعريف وملاحظات	المؤشر الأساسي	
			المدارس التي تقدم التعليم المستند إلى الراديو كنسبة من إجمالي عدد المدارس في البلد لكل مستوى من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم-3 (1).1)	نسبة المدارس التي تمتلك جهاز راديو يُستخدم لأغراض تعليمية (حسب مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم ISCED من 1 إلى 3)	تطوير التعليم (1)
			المدارس التي تقدم التعليم المستند إلى التلفاز كنسبة من إجمالي عدد المدارس في البلد لكل مستوى من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم-3 (1).1)	نسبة المدارس التي تمتلك تلفازاً يُستخدم لأغراض تعليمية (حسب مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم من 1 إلى 3)	تطوير التعليم (2)



20 21	202 0	20 19	تعريف وملاحظات	المؤشر الأساسي
95.7%	95.0%	94.2%	المدارس التي تمتلك مرفق اتصالات هاتفية كنسبة من إجمالي عدد المدارس في البلد لكل مستوى من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم (3-1). تجدر الإشارة إلى أن المرفق يجب أن يرتبط مباشرة بالمدرسة، فالهاتف المحمول المملوك من قبل شخص يعمل في المدرسة، على سبيل المثال، لا يشكل مرفقاً مدرسياً للاتصالات الهاتفية.	نسبة المدارس التي تمتلك مرفق اتصالات هاتفية يُستخدم لأغراض تعليمية (حسب مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم من 1 إلى 3)
72.5%	69.8%	68%	متوسط عدد الطالبات والطلاب لكل حاسوب في المدارس التي تقدم التعليم بمساعدة الحاسوب، لكل مستوى من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم (3-1).	نسبة عدد الطالبات والطلاب إلى عدد الحواسيب (حسب مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم من 1 إلى 3)
90.8%	90.5%	89%	المدارس التي تمتلك إمكانية النفاذ إلى الإنترنت كنسبة من إجمالي عدد المدارس في البلد، لكل مستوى من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم (3-1).	نسبة المدارس التي توفر إمكانية النفاذ إلى الإنترنت وفق نوع النفاذ (حسب مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم من 1 إلى 3)
81.2%	74.6%	67%	العدد الكلي للطالبات والطلاب الذين لديهم إمكانية النفاذ إلى الإنترنت كنسبة من إجمالي عدد الطلاب في المدارس التي تقدم التعليم بمساعدة الإنترنت في البلد، لكل مستوى من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم (3-1).	نسبة الطالبات والطلاب الذين لديهم إمكانية النفاذ إلى الإنترنت في المدرسة (حسب مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم من 1 إلى 3)
14.4%	13.5%	12.1%	عدد الطالبات والطلاب المقبولين حالياً في المستوى الجامعي في المجالات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب الجنس، كنسبة من كل الطلاب الملحقين بالمؤسسات التعليمية في بلد معين، للمستويين 5 و6 (مجتمعيين) من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم.	نسبة الطالبات والطلاب الملحقين في المستوى الجامعي في المجالات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب الجنس، (للمستويين 5 و6 من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم)



20 21	202 0	20 19	تعريف وملاحظات	المؤشر الأساسي
			عدد معلمي ومعلمات المدارس الابتدائية والثانوية الذين تلقوا تدريباً على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، معيّراً عنه كنسبة من إجمالي عدد المعلمين/ات في هذين المستويين من التعليم.	تطوير التعليم (8) نسبة المعلمين/ات المؤهلين/ات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدارس الابتدائية والثانوية
				المؤشر المرجعي
90.1%	89.8%	88.4%	المدارس التي لديها كهرباء كنسبة من إجمالي عدد المدارس في البلد، لكل مستوى من مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم (1-3).	تطوير التعليم/مرجعي (1) نسبة المدارس التي لديها كهرباء (حسب مستويات التصنيف الدولي الموحد للتعليم من 1 إلى 3) ٣

## الجدول 4. المؤشرات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة

20 21	202 0	20 19	تعريف وملاحظات	المؤشر الأساسي
100%	100%	100%	تُحسب نسبة العاملين/ات في مؤسسات الحكومة المركزية التي تستخدم الحواسيب بشكل روتيني بقسمة عدد هؤلاء العاملين/ات على العدد الكلي للعاملين/ات في مؤسسات الحكومة المركزية، ثم ضرب الناتج بالعدد 100 ليعبر عنها كنسبة مئوية. يمكن حساب مؤشر اختياري بشكل منفصل للذكور والإناث (أو بحسب خصائص فردية أخرى).	الحكومة الإلكترونية (1) نسبة الأشخاص العاملين/ات في مؤسسات الحكومة المركزية التي تستخدم الحواسيب بشكل روتيني
100%	100%	100%	تُحسب نسبة العاملين/ات في مؤسسات الحكومة المركزية التي تستخدم الإنترنت بشكل روتيني بقسمة عدد هؤلاء العاملين/ات على عدد العاملين/ات في مؤسسات الحكومة المركزية، ثم ضرب الناتج بالعدد 100 ليعبر عنها كنسبة مئوية. يمكن حساب مؤشر اختياري بشكل منفصل للذكور والإناث (أو بحسب خصائص فردية أخرى).	الحكومة الإلكترونية (2) نسبة الأشخاص العاملين/ات في مؤسسات الحكومة المركزية التي تستخدم الإنترنت بشكل روتيني
100%	100%	100%	تُحسب نسبة مؤسسات الحكومة المركزية التي لديها شبكة محلية النطاق (LAN) بقسمة عدد تلك المؤسسات على عدد مؤسسات الحكومة المركزية، ثم ضرب الناتج بالعدد 100 ليعبر عنها كنسبة مئوية.	الحكومة الإلكترونية (3) نسبة مؤسسات الحكومة المركزية التي لديها شبكة محلية النطاق (LAN)
102 مؤس ة، وزار	101 مؤس ة، وزارة،	103 مؤس ة، وزار	تُحسب نسبة مؤسسات الحكومة المركزية المزودة بإنترنت (شبكة داخلية) بقسمة عدد تلك المؤسسات على عدد مؤسسات الحكومة المركزية، ثم ضرب الناتج بالعدد 100 ليعبر عنها كنسبة مئوية.	الحكومة الإلكترونية (4) نسبة مؤسسات الحكومة المركزية المزودة بإنترنت (شبكة داخلية)



2021	2020	2019	تعريف وملاحظات	المؤشر الأساسي
هيئة ، (إدارة)	هيئة، (إدارة)	هيئة ، (إدارة)		
100 %	100 %	100 %	تُحسب نسبة مؤسسات الحكومة المجهزة للنفذ إلى الإنترنت، حسب كل نوع من أنواع النفذ، بقسمة العدد الكلي لمؤسسات الحكومة المركزية المجهزة للنفذ إلى الإنترنت (حسب كل نوع من أنواع النفذ) على العدد الكلي لمؤسسات الحكومة المركزية، ثم ضرب الناتج بالعدد 100 ليعبر عنها كنسبة مئوية. من المرجح أن يتجاوز مجموع النسب المئوية لكل أنواع النفذ الـ 100، حيث أن لدى العديد من مؤسسات الحكومة المركزية أكثر من نوع واحد من خدمات النفذ.	نسبة مؤسسات الحكومة المركزية المجهزة للنفذ إلى الإنترنت، حسب نوع النفذ
28 مؤس سة	18 مؤس سة	8 مؤس سة	تُحسب نسبة مؤسسات الحكومة المركزية التي لها حضور على الويب بقسمة عدد تلك المؤسسات على عدد مؤسسات الحكومة المركزية، ثم ضرب الناتج بالعدد 100 ليعبر عنها كنسبة مئوية.	نسبة مؤسسات الحكومة المركزية التي لها حضور على الويب
5	5	4	بخلاف مؤشرات الحكومة الإلكترونية من 1 إلى 6، يشير هذا المؤشر إلى الحكومة المركزية وحكومات الولايات/المقاطعات. وهذا ضروري لضمان إمكانية المقارنة الدولية حيث أن الخدمات المختارة قد يجري تقديمها من قبل المستويات المختلفة للحكومة عبر الدول. ولأن النهج المتبع لقياس الخدمات القائمة على الإنترنت لا يزال نسبياً غير مختبر، ولأن الاستجابات قد تكون ذاتية إلى حد ما، فإن المؤشر يُعتبر في البداية "تجريبيًا". يشكل السكان عامل الترجيح في هذا المؤشر لإظهار أهمية الخدمات الحكومية المستندة إلى الإنترنت على المستوى الوطني. ويُعبر المؤشر عن النسبة المئوية لسكان البلد القادرين نظرياً على النفذ إلى كل خدمة من الخدمات القائمة على الإنترنت. وهو لا يشير إلى ما إذا كان المواطنون يمتلكون المعدات أو المعرفة اللازمة للنفذ إلى تلك الخدمات، أو يحتاجون إلى النفذ إليها، أو يستفيدون منها مباشرة (على سبيل المثال، معظم الخدمات ليس لها صلة بالأطفال). وعادة ما تكون القدرة على النفذ إلى كل خدمة مرتبطة بالسلطة المختصة. على سبيل المثال، المواطنون الذين يقيمون في ولاية معينة يملكون من الناحية النظرية القدرة على النفذ إلى الخدمات القائمة على الإنترنت التي تقدمها حكومة الولاية، على الرغم من أنهم قد يكونون غير محتاجين إليها أو غير قادرين تقنياً على استخدامها.	خدمات مختارة على شبكة الإنترنت متاحة للمواطنين/ات، حسب مستوى تطور الخدمة



## المراجع

الترابط	الإدارة العامة	الوزارة	ت
www.mtit.pna.ps	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ الإدارة العامة للأنظمة المعلوماتية</li> <li>❖ الإدارة العامة للحاسوب الحكومي</li> <li>❖ الإدارة العامة للحكومة الالكترونية</li> <li>❖ الإدارة العامة للتراخيص</li> <li>❖ الإدارة العامة للاتصالات</li> <li>❖ وحدة الشؤون القانونية</li> <li>❖ فريق PAL-CERT</li> </ul>	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	1
www.gmo.ps		وزارة الاعلام	2
www.moc.pna.ps		وزارة الثقافة	3
www.mohe.pna.ps		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	4
www.gpc.pna.ps		ديوان الموظفين العام	5
www.moh.ps		وزارة الصحة	6
www.mowa.pna.ps		وزارة شؤون المرأة	7
www.mosa.pna.ps		وزارة التنمية الاجتماعية	8
www.mol.pna.ps		وزارة العمل	9
www.moee.pna.ps		وزارة الريادة والتكوين	10
www.mne.gov.ps		وزارة الاقتصاد الوطني	11
www.pcbs.pna.ps		الجهاز المركزي للإحصاء	12
www.pipa.ps		هيئة تشجيع الاستثمار	13
www.pif.ps		صندوق الاستثمار	14
www.pita.ps		اتحاد بيتا	15

روابط القوانين على الانترنت

<http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16935> ✓<http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=17018> ✓