

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

نموذج تقييم الجاهزية الفنية للمؤسسات الحكومية الفلسطينية

(مسودة: 29 كانون أول، 2020)

تمهيد: يهدف هذا النموذج لتقييم الوضع الحالي للمؤسسات من الناحية الفنية خاصة فيما يتعلق بجاهزية التحول الرقمي والقدرات والفجوات والاحتياجات للمساعدة في التخطيط والتطوير وحشد ومشاركة الموارد والخبرات والاستعداد لتقديم الخدمات الرقمية للمواطنين بسهولة ويسر وكفاءة عالية (أهداف التنمية المستدامة) مع حفظ الخصوصية ومراعاة قواعد الأمان الرقمي والأمن المعلوماتي.

ويقصد بالمؤسسة: الوزارة أو الهيئة أو السلطة الحكومية التي تتبع الحكومة أو الرئاسة ماليا وإداريا وتنفذ سياساتها، ويشير تعبير "المعلوماتية" أدناه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يرجى تعبئة هذا النموذج إلكترونيا (صيغة MS Word) بدقة ووضوح وشمولية (وعدم التغيير في نصوص الأسئلة) لتمكين الوزارة والحكومة من أخذ وضع المؤسسة بعين الاعتبار في الخطط والبرامج والأنشطة القادمة، وذلك في موعد أقصاه نهاية يوم عمل يوم/شهر/2021 عبر البريد الإلكتروني (). يمكن استخدام اللغة الإنجليزية لأسماء البرمجيات والأجهزة والمصطلحات الفنية. سيتم اعتماد إجابة "غير متوفر" للإجابات الفارغة.

الرقم	السؤال وإجابته
1	اسم المؤسسة:
2	اسم الشخص المسؤول: المنصب الوظيفي: البريد الإلكتروني:
3	تاريخ إنهاء تعبئة الاستمارة (يوم/شهر/سنة):
4	عدد موظفي المؤسسة الذين على رأس عملهم في المقر الرئيسي (دوام كامل وجزئي):
5	عدد فروع (المديريات والمكاتب الفرعية) المؤسسة العاملة (باستثناء المقر الرئيسي):
6	عدد موظفي المؤسسة الذين على رأس عملهم في الفروع (المديريات والمكاتب الفرعية):
7	موقع قسم تكنولوجيا المعلومات في هيكلية المؤسسة (مثال: إدارة عامة، دائرة، مركز ...):
8	عدد موظفي قسم المعلوماتية في المقر الرئيسي (ذكور وإناث):
9	عدد الإناث في قسم المعلوماتية في المقر الرئيسي:
10	عدد موظفي قسم المعلوماتية في المقر الرئيسي الذين يحملون درجة البكالوريوس على الأقل في مجال علوم الحاسوب وأنظمة المعلومات والاتصالات (ذكور وإناث):

11	عدد الإناث في قسم المعلوماتية في المقر الرئيسي اللاتي يحملن درجة البكالوريوس على الأقل في مجال علوم الحاسوب وأنظمة المعلومات والاتصالات:
12	عدد موظفي المعلوماتية في الفروع (ذكور وإناث):
13	عدد الإناث من موظفي المعلوماتية في الفروع:
14	عنوان الموقع الإلكتروني الرسمي (الرئيسي) للمؤسسة (مع بروتوكول الإنترنت http/https):
15	مكان استضافة الموقع الإلكتروني (الحاسوب الحكومي، داخلي، مزود تجاري، آخر ...):
16	عناوين حسابات المؤسسة الرسمية النشطة على مواقع التواصل الاجتماعي التالية (إن وجدت) فيسبوك: تويتر: لينكدإن: يوتيوب:
17	عدد الفروع التي لديها مواقع إلكترونية رسمية (العدد فقط):
18	عدد الفروع التي لديها حسابات رسمية نشطة على مواقع التواصل (العدد فقط):
19	القسم المسؤول عن المحتوى في مواقع التواصل (المعلوماتية، العلاقات العامة، دائرة إعلامية، مكتب ...):
20	مدى تحليل بيانات المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل (أهم المؤشرات المستخدمة – مثل عدد الزوار أو المتابعين – والهدف منها):
21	عدد الموظفين (في المقر الرئيسي والفروع، ذكورا وإناثا) الذين لديهم قدرات جيدة أو أفضل في التعامل مع البيانات بغض النظر عن طبيعتها أو أماكن تخزينها (استخراج واستعلام واستكشاف وتحليل وتحويل وتمثيل بياني من خلال البرامج أو لغات البرمجة مثل Python, R):
22	عدد موظفي المعلوماتية (المقر والفروع، ذكورا وإناثا) الذين تلقوا دورات تدريبية رسمية في مجال عملهم خلال السنة الماضية (2020):
23	عدد موظفي المؤسسة (المقر والفروع، ذكورا وإناثا) الذين تلقوا دورات رسمية فنية في مجال المعلوماتية خلال السنة الماضية (2020):
24	متوسط المدة الزمنية التقريبية (بالأسابيع) التي يستغرقها إنجاز الجزء المتعلق بالبيانات في التقرير السنوي للمؤسسة (الإحصاءات والجداول والرسومات البيانية):
25	عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة فعلياً في المقر الرئيسي

	<p>الأجهزة المكتبية (Desktop):</p> <p>الأجهزة المحمولة (Laptop):</p> <p>أجهزة الخوادم (Server):</p> <p>الأجهزة اللوحية (Tablet):</p>
26	<p>عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة فعليا في الفروع</p> <p>الأجهزة المكتبية (Desktop):</p> <p>الأجهزة المحمولة (Laptop):</p> <p>أجهزة الخوادم (Server):</p> <p>الأجهزة اللوحية (Tablet):</p>
27	<p>عدد الأجهزة التالية المستخدمة فعليا في المقر الرئيسي</p> <p>ماسح ضوئي مستقل متصل بالشبكة:</p> <p>طابعة مستقلة متصلة بالشبكة:</p> <p>ماكينة تصوير متعددة الاستخدام:</p> <p>جهاز تزويد طاقة (UPS):</p> <p>مولد كهربائي أو مصدر طاقة بديل:</p> <p>كاميرا مراقبة:</p>
28	<p>عدد الأجهزة التالية المستخدمة فعليا في الفروع</p> <p>ماسح ضوئي مستقل متصل بالشبكة:</p> <p>طابعة مستقلة متصلة بالشبكة:</p> <p>ماكينة تصوير متعددة الاستخدام:</p> <p>جهاز تزويد طاقة (UPS):</p> <p>مولد كهربائي أو مصدر طاقة بديل:</p> <p>كاميرا مراقبة:</p>
29	<p>عدد الأجهزة الصالحة للاستخدام والزائدة عن الحاجة أو غير المستخدمة حاليا في المؤسسة وفروعها (لكل فئة من الفئات التالية)</p> <p>الأجهزة المكتبية (Desktop):</p> <p>الأجهزة المحمولة (Laptop):</p> <p>أجهزة الخوادم (Server):</p> <p>الأجهزة اللوحية (Tablet):</p> <p>ماسح ضوئي مستقل متصل بالشبكة:</p> <p>طابعة مستقلة متصلة بالشبكة:</p> <p>ماكينة تصوير متعددة الاستخدام:</p>

	جهاز تزويد طاقة (UPS): مولد كهربائي أو مصدر طاقة بديل: كاميرا مراقبة:
30	عدد قاعات التدريب المجهزة بحواسيب وجهاز عرض في المقر الرئيسي بسعة 10 أشخاص أو أكثر:
31	عدد قاعات التدريب المجهزة بحواسيب وجهاز عرض في الفروع:
32	مصدر تزويد المقر الرئيسي بالإنترنت (الحاسوب الحكومي، مزود تجاري، ...): سرعة التنزيل (ميجابايت/ث): سرعة التحميل أو الرفع (ميجابايت/ث):
33	مدى استخدام بروتوكول الإنترنت الآمن (https, ssl) في المؤسسة (مستخدم لكافة المواقع، غير مستخدم، بعض المواقع فقط، ...):
	مدى الجاهزية والاستخدام لبروتوكول الإنترنت السادس IPV6:
34	مدى استخدام بدالة الإنترنت الفلسطينية PIX في المؤسسة (مستخدمة في المقر الرئيسي والفروع، في المقر الرئيسي فقط، بعض الفروع، لم نسمع بها ...):
35	وضع الاتصال مع الشبكة الحكومية (موجود ومستخدم، موجود لكن غير مستخدم، غير موجود ...):
36	وضع ناقل البيانات الحكومي (X-Road) بالنسبة للمؤسسة (مستخدم بشكل جيد وبانتظام، غير مفعّل، بحاجة لتدريب لاستخدامه، لم نسمع به ...):
37	نظام التواصل والتراسل وتبادل الملفات داخل المؤسسة والفروع (اسم النظام، أو التكنولوجيا، إن وجد):
38	نظام الأرشفة وإدارة الوثائق داخل المؤسسة خاصة المقر الرئيسي (اسم النظام إن وجد):
39	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة للأفراد والمؤسسات بانتظام (على نحو شبه يومي، حتى 5 خدمات):
	نسبة الخدمات المقدمة في الفرع الرئيسي فقط من كافة الخدمات المقدمة (تقريباً):
40	عدد الخدمات المقدمة للأفراد والمؤسسات والأعمال المؤتمتة بنسبة أكثر من 50% للأفراد: للمؤسسات (حكومية، أهلية، خاصة):

41	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة والتي تحتاج للأتمتة وتسهل أتمتتها ولها أثر كبير على متلقي الخدمة (حتى 5 خدمات):
42	أهم الخدمات الرئيسية المقدمة والتي تحتاج لإعادة هندستها (تبسيطها) للأتمتة (حتى 3 خدمات):
43	أمثلة على خدمات تم تبسيطها قبل أتمتتها (حتى 3 خدمات، مثل الاستغناء عن متطلبات أو استرجاع بيانات من مزود حكومي آخر):
44	الخدمات الحكومية (G2G) المستخدمة (المتلقاة) بشكل مؤتمت بنسبة 50% فأعلى (مثل خدمات المالية وديوان الموظفين العام، أهم 3 خدمات):
45	المؤسسات الرسمية التي لدى المؤسسة تعامل شبه منتظم معها ومجال التعامل (مثال: الصحة والداخلية في سجلات المواليد والوفيات):
46	<p>الموارد أو التقنيات أو الكفاءات أو البنية التحتية في المؤسسة والتي يمكن أن تساعد في تطوير أو تمكين أي من الأنشطة التالية (إن وجدت)</p> <p>التجارة الإلكترونية:</p> <p>الحكومة الإلكترونية:</p> <p>التحول الرقمي:</p> <p>البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي:</p> <p>التعلم عن بعد:</p> <p>العمل عن بعد:</p> <p>الريادة والابتكار:</p> <p>الشمول المالي والتقنيات المالية (Fintech):</p> <p>الواقع الافتراضي والمعزز:</p> <p>الاستشعار والتحكم عن بعد (بواسطة الدرون Drones والروبوت أو ما شابه):</p> <p>إنترنت الأشياء (IoT):</p>

	القدرة الحاسوبية (Access to adequate GPU/TPU to run ML/AI/NN):
47	نسبة الموظفين (تقريبا) الذين لديهم القدرة على إنجاز أكثر من 50% من مهامهم عن بعد وبأمان (من خلال الإنترنت):
48	نسبة ميزانية المعلوماتية (أجهزة، برمجيات، تدريب، خدمات، ...) من الميزانية التشغيلية لعام 2020:
49	نسبة ما تم إنفاقه من ميزانية المعلوماتية على كل عام 2020 لكل من الأجهزة: البرمجيات: الخدمات (مثل تطوير المواقع والبرمجة والصيانة):
50	المزود الرئيسي لخدمات المعلوماتية داخل المؤسسة - مثل البرمجة والصيانة وأمن المعلومات والدعم الفني - (كوادر المؤسسة، مؤسسات حكومية مثل الحاسوب الحكومي، القطاع الخاص ...):
51	مدى امتلاك موظفي المؤسسة لعناوين بريد إلكتروني رسمية على النطاق الحكومي (كافة الموظفين، معظم الموظفين، بعض الموظفين، لم يتم مطلقاً):
52	البريد الإلكتروني المستخدم في المراسلات الرسمية وتقديم الخدمات لغالبية الموظفين (البريد الشخصي، البريد الحكومي، كلاهما، غير مستخدم، ...):
53	توفر نسخة من "سياسة استخدام الانترنت والبريد الإلكتروني" في المؤسسة (متوفرة، غير متوفرة، لم نسمع بها):
54	مدى توفر نسخ من السياسات والتعليمات والأنظمة والإجراءات ومدونات السلوك الخاصة بالمعلوماتية والمستخدم في المؤسسة (قائمة بما هو متوفر منها ونطاق العمل ومصدرها - مثل: داخلي، حكومي، دولي):
55	موقع المعلوماتية والبيانات في خطط المؤسسة الحالية (سياسات واستراتيجيات وخطط عمل تنفيذية مع التوضيح: جزء أصيل من الاستراتيجية، مشار إليها ضمناً، ...):
56	إمكانية الوصول للملفات الخاصة بالعمل والبريد الإلكتروني الرسمي من خارج المؤسسة عبر الشبكة (متاحة للجميع، فقط لموظفي المعلوماتية، لعدد محدود جداً، غير متاحة مطلقاً، ...):
57	أهم التغييرات والتدخلات والإجراءات الفنية والإدارية في مجال المعلوماتية والاتصال التي حدثت بعد جائحة كورونا:

58	طرق ومنصات التواصل المعتمدة خلال جائحة كورونا (Zoom, MS Teams, Messenger, Email, WhatsApp ...):
59	البرامج (الحزم البرمجية) التجارية أو مفتوحة المصدر المستخدمة في إنجاز الأعمال والخدمات المنتظمة والمثبتة على معظم الأجهزة وعدد التراخيص لكل منها في الحالة التجارية (مثال: MS Office, Photoshop):
60	البرامج والحزم البرمجية والتطبيقات (أنظمة التشغيل) الموجودة على معظم الأجهزة والمستخدمات بانتظام في المؤسسة دون ترخيص:
61	البرمجيات المستخدمة بانتظام من خلال الخدمة السحابية وعدد المستخدمين (SaaS):
62	وضع واستخدام الحوسبة السحابية داخل المؤسسة (تخزين الملفات، الحوسبة المتقدمة، التطبيقات والبرمجيات، غير مستخدمة ...):
63	التوثيق الفني وأدلة الاستخدام المتعلقة بالبرامج وطرق استخدامها (متوفرة ومستخدمة، متوفرة وغير مستخدمة، غير متوفرة ...):
64	قواعد البيانات المركزية المستخدمة داخل المؤسسة لإنجاز الأعمال المنتظمة ومكان استضافتها (داخلي، الحاسوب الحكومي، تجاري) والتقنيات المستخدمة (Oracle, MS SQL Server, MongoDB, ...) ومجال استخدامها:
65	مستودعات البيانات (Data Warehouses) التابعة للمؤسسة ومكان استضافتها ومجال استخدامها:
66	مدى توفر الواجهات البرمجية (API) لتبادل البيانات ومشاركتها (إن وجدت: طبيعة البيانات والجهة المستهدفة مثل المؤسسات الحكومية أو الأفراد):

67	مدى توفر "البيانات الضخمة أو الكبيرة نسبياً" (مثلاً: عدد السجلات يفوق المليون أو حجم فوق جيجابايت لغير ملفات الوسائط المتعددة) في المؤسسة أو تعامل المؤسسة معها أو استخدامها لإنجاز الأعمال الرسمية (ما طبيعة البيانات ومصدرها إن توفرت):
68	مدى توفر طرق جمع البيانات غير التقليدية المستخدمة في المؤسسة حالياً (IoT من خلال المجسات أو الهواتف النقالة أو الويب ومواقع التواصل - ذكر طبيعة البيانات والتقنية المستخدمة):
69	مدى قيام المؤسسة بجمع بيانات حول المستخدمين من خلال التطبيقات أو مواقع التواصل أو الموقع الإلكتروني الرسمي لغايات إحصائية أو خدمية أو إدارية (مع ذكر طبيعة البيانات والهدف):
70	البيانات أو الملفات التي تتواجد نسخ منها في قواعد بيانات أخرى داخل المؤسسة أو في مؤسسة حكومية أخرى (حتى 3 أمثلة، مثل بيانات الموظفين، ...):
71	في حال توفر الأنشطة التالية، ما هو النظام (أو التقنية أو البرنامج) المستخدم إدارة الأصول: إدارة العملاء: متابعة خدمات الأفراد والمؤسسات: المتابعة والتقنيش: التراخيص المهنية وأذونات العمل: التسويق والاستهداف: شؤون الأفراد (التوظيف والدوام والإجازات والتدريب): المالية (الرواتب): الأرشفة وإدارة الملفات: النسخ الاحتياطي: إدارة السجلات (قواعد البيانات):

	إدارة القضايا والمعاملات: المراسلات وتبادل الملفات: تحليل البيانات وتمثيلها: أخرى (أية أنظمة مستخدمة ولأية غاية):
72	مجموعات البيانات (Datasets) المتاحة من خلال موقع المؤسسة الإلكتروني أو منصة البيانات المفتوحة (www.opendata.ps) باستثناء التقارير السنوية والإحصاءات المجمعة:
73	وجود نظام تقييم (مؤشرات أداء، حوافز) لأداء المعلوماتية في المؤسسة (موجود ومطبق، موجود وغير مطبق، غير موجود...):
74	وجود نظام معياري أو مرجعي (تصنيف الوثائق، التسميات، أمن المعلومات) في عمل قسم المعلوماتية (موجود ومطبق، موجود وغير مطبق، غير موجود...):
75	تطبيقات الهاتف الخدمية (للأفراد والأعمال) المنجزة وقيد الاستخدام حالياً (الأسماء وأنظمة التشغيل ومجالات الخدمة):
76	استخدام المحادثة الآلية (chatbot) على مواقع المؤسسة على الإنترنت أو مواقع التواصل (ذكر الموقع والوظيفة إن وجد، لا يشمل قائمة خيارات المتصل):
77	الوثائق الخاصة بأمن المعلومات (أدلة أو سياسات أو تعليمات أو أنظمة أو إجراءات توضح المهام والمسؤوليات والأذونات والصلاحيات والمعايير، ذكر ما هو متوفر):
78	الوثائق الخاصة بسرية البيانات وحماية الخصوصية المتبعة داخل المؤسسة (ذكر ما هو متوفر):
79	طرق ووسائل تأمين أنظمة المعلومات داخل المؤسسة (إدارة الصلاحيات، تتبع الأنشطة، الجدران النارية، البرمجيات، النسخ الاحتياطي، التشفير، الشبكات الخاصة، أنظمة دخول وأمان وتبريد وحريق...):
80	التدقيق على (أو تقييم) أمن المعلومات في المؤسسة خلال عام 2020 (تم داخليا، تم من خلال جهة حكومية، تم من قبل شركة أو استشارة من القطاع الخاص، لم يحصل):

81	أهم الحوادث المتعلقة بأمن المعلومات خلال عام 2020 داخل المؤسسة (فقدان ملفات أو بيانات، فيروسات، تسريب بيانات، هجمات تعطيل الخدمة، سرقة بيانات أو كلمات مرور أو حسابات التواصل...):
82	أسوأ حدث أمني معلوماتي تعرضت له المؤسسة منذ عام 2010 أو ما بعدها:
83	وضع جودة الخدمة المتعلقة بالمعلوماتية في المؤسسة (التزام بمعايير معينة، نظام متابعة وتقييم، استقبال الشكاوى ومتابعتها، لا يوجد ...):
84	مدى توفر سياسة أو تعليمات أو مدونة سلوكية خاصة بأخلاقيات البيانات (العدالة وعدم التحيز والخصوصية والشفافية وحياد الخوارزميات ...) في المؤسسة (موجود ويعمل به، غير موجود، ...):
85	في حال توفر التقييمات (user rating) لمواقع التواصل والتطبيقات، ما هو تقييم المؤسسة لكل فئة (الموقع والإصدار الأخير من التطبيقات):
86	نسبة الشكاوى الرسمية التقريبية المتعلقة بالمعلوماتية (بطء الاستجابة، سوء الخدمة، ضعف الكفاءة، عدم المتابعة، نقص الموارد ...) داخل المؤسسة وخارجها لعام 2020 من كافة الشكاوى:
87	مدى استخدام التكنولوجيا في المؤسسة لتسهيل الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة (قراءة آلية للشاشة للمكفوفين، لغة الإشارة المحوسبة، ...):
88	مدى توفر خطة إعلامية رقمية وفريق إعلامي وميزانية للتواصل مع متلقي الخدمات (خطة وفريق وموازنة، إعلانات ممولة فقط، مواد إعلامية من خلال وسائط متعددة، تعهيد خارجي (outsourcing)، لا يوجد ...):
89	مشاركة المؤسسة في أنشطة (دورات، ندوات، مؤتمرات ...) معلوماتية عام 2020 (أهم الأنشطة حتى 5):
90	عضوية المؤسسة في جمعيات أو مجتمعات أو مراكز بحثية أو مؤسسات أو منتديات خاصة بالمعلوماتية والبيانات في مجال عمل المؤسسة (أسماء أو عناوين إلكترونية):

91	مدى إشراك قسم المعلوماتية في التخطيط واتخاذ القرار وحلول المشكلات في السنة الماضية (ضعيف، جيد، ممتاز، ...):
92	درجة وضوح الأدوار والمهام والمسؤوليات في الهيكلية العامة (عدم التداخل والتعارض) وأسس التقييم:
93	مدى تحفيز المؤسسة لتطوير الخدمات والابتكارات في المجال الرقمي (جوائز، ترقية، مكافآت ...):
94	أهم مؤشرات الأداء لدى قسم المعلوماتية في المؤسسة (الكمية والوصفية - 3 لكل منهما):
95	أمثلة على معايير أو مواصفات (وطنية أو عربية أو عالمية) مستخدمة في المؤسسة لتقديم الخدمة الرقمية (COBIT, ITIL, ISO, ISIC ...):
96	أمثلة على أنشطة لتوعية المواطنين والمؤسسات بأهمية التحول الرقمي وأتمتة العمل والثورة الصناعية الرابعة ومستقبل العمل قامت بها المؤسسة من خلال الوسائل التقنية والمعلوماتية (حتى 3 أمثلة):
97	أمثلة على إشراك الجمهور أو المؤسسات الأخرى في تخطيط أو طرق تنفيذ خدمات المؤسسة الموجهة لهم (حتى 3 أمثلة):
98	أمثلة على الاستجابة لاقتراحات تقنية من الجمهور لتسهيل الخدمة أو تحسين جودتها (حتى 3 أمثلة):
99	أمثلة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في الوصول إلى المناطق والشرائح المهمشة وداخل القدس أو التواصل مع الشتات (حتى 5 أمثلة):
100	مدى سهولة الحصول على البيانات الضرورية للعمل من مصادرها (داخل أو خارج المؤسسة) في الوقت المناسب والصيغة المناسبة والجودة المطلوبة (سهل جداً، سهل نوعاً ما، صعب - مع توضيح مختصر):

101	مدى توفر الخبرة لإدارة وتنفيذ مشاريع التكنولوجيا في المؤسسة بكفاءة وحسب المعايير المعتمدة (متوفرة وكافية، متوفرة لكنها غير كافية، غير متوفرة، ...):
102	مدى تعاون المؤسسات ذات العلاقة (حكومية، تعليمية، خاصة، أهلية) من النواحي الفنية والتقنية مع المؤسسة بشكل عام وفي مجال العمل المشترك (حتى 3 أمثلة إن وجدت):
103	أمثلة على تعاون ثنائي أو أكثر مع مؤسسات حكومية أخرى أو خاصة أو علمية أو أهلية لتمكين الخدمات الرقمية أو تحسينها (حتى 3 أمثلة):
104	أهم إنجاز تحقق في المؤسسة من خلال (أو بمساعدة) فريق المعلوماتية خلال السنوات الثلاث الماضية:
105	أهم 5 فجوات أو تحديات متعلقة بأداء قسم المعلوماتية لدوره (أجهزة، برمجيات، كوادر بشرية، سياسات ...):
106	عنوان بوابة الحكومة الإلكترونية الفلسطينية الرسمية على الإنترنت (من الذاكرة فقط):
107	مدى توفر مركز بيانات (data center) داخل المؤسسة أو تحت إشرافها ومجال استخدامه:
108	مدى توفر قاعدة بيانات معرفية (knowledge base) خاصة بالمؤسسة لتوثيق وإدارة المعرفة:
109	أية ملاحظات أو إضافات أو إضاءات أخرى من الضروري أخذها بعين الاعتبار (حتى 500 كلمة):