



# إطار عام للمواقف والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

أبريل 2016

الإصدار 2.0.1



## مراقبة الوثيقة

المؤلف	التعديلات	التاريخ الإصدار	النسخة
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	الإصدار الأولي	30/04/2015	1.0.0
وزارة المواصلات والاتصالات	تم تعديل المناطق الإلزامية	30/04/2016	2.0.0
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	تغيير التصريح القانوني والشعارات	24/03/2022	2.0.1



## قائمة المحتويات

4	تعريفات واختصارات
6	1-التفويض القانوني
7	2-مقدمة
8	3-النطاق والتطبيق
9	4-أحكام السياسة
11	5-معايير تصميم وتنسيق عناصر المواقع الإلكترونية الحكومية (إلزامية)
30	6-معايير الخدمات الإلكترونية (إلزامية)
41	7-إرشادات تصميم المواقع الإلكترونية الحكومية (اختيارية)
75	8-معلومات إضافية
76	9-الملحقات

## تعريفات واختصارات

1. فيما يلي بيان للمصطلحات المستخدمة في المعايير والإرشادات، وتعريفاتها:  
"يجب" – تشير إلى أن الأمر الوارد في هذه المواصفة وارد على صفة الإلزام  
"ينبغي" – تشير إلى أن الأمر المعني هو ممارسة ينصح باتباعها  
"يجوز" – تشير إلى أن الأمر اختياري
2. "النفاذية الإلكترونية" هي مقياس للمدى الذي يمكن لشخص يعاني من إعاقة أن يستخدم منتجاً أو خدمة ما بنفس الدرجة من الفاعلية التي يمكن أن يستخدمها بها شخص لا يعاني من تلك الإعاقة وذلك لأغراض الدخول إلى أو استخدام منتجات أو خدمات ذات صلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
3. "سياسة سهولة النفاذ الرقمي" يشير إلى [سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومالية الويب لدولة قطر](#).
4. "إطار التوثيق الإلكتروني" يشير إلى [الإطار العام للتوثيق الإلكتروني في دولة قطر](#).
5. "الحكومة الرقمية 2020" يشير إلى [استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة قطر 2020](#).
6. "المشاركة الإلكترونية" حسب تعريف إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة هي عملية إشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في وضع السياسات واتخاذ القرارات لكي تصبح عملية تفاعلية وشاملة وقابلة للتداول.
7. "سياسة المشاركة الإلكترونية" يشير إلى [سياسة المشاركة الإلكترونية لدولة قطر](#).
8. "جهة حكومية" تشير إلى كل الوزارات والجهات العامة التي تتبع مباشرة للوزارات أو لمجلس الوزراء في دولة قطر.
9. "البيانات المفتوحة" يشير للمفهوم القائل بأن المعلومات والبيانات ينبغي أن تكون متاحة لكل فرد لكي يدخل إليها ويعيد استخدامها ويعيد توزيعها بدون أي قيود. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تكون منظومات البيانات المفتوحة في صيغة قابلة للمعالجة آلياً، وأن تكون مجانيةً وخالية من أي معلومات شخصية.
10. "سياسة البيانات المفتوحة" يشير إلى [سياسة البيانات المفتوحة لدولة قطر](#).



11. "W3C" يشير إلى [جمعية تحديد معايير لغة إنشاء الصفحات](#)، حيث تتعاون المنظمات الأعضاء، وفريق متفرغ، والجمهور بهدف تطوير معايير المواقع.

12. "WCAG 2.0" يشير إلى الإصدار 2.0 من إرشادات محتوى المواقع الإلكترونية التي نشرتها W3C، وتشتمل على مجموعة كبيرة من التوصيات والإرشادات والتي باتباعها يصبح المحتوى متاحاً لنطاق واسع من أفراد المجتمع من ذوي الإعاقات المختلفة، بما في ذلك العمى، وضعف البصر، والصمم وفقدان السمع، وصعوبة التعلم، والقيود الإدراكية، ومحدودية الحركة، والإعاقات الكلامية، والحساسية للضوء وأي شخص يجمع عدداً من تلك الإعاقات.

## 1 التفويض القانوني

تحديد المادة رقم 17 من القرار الأميري رقم 57 لسنة 2021 الاختصاص القانوني لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (المشار إليها فيما يلي باسم "الوزارة") وتنص على أن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لديها صلاحية الإشراف على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطويره في دولة قطر على نحو يتسق ويتماشى مع الصلاحيات التالية، وهي ليست على سبيل الحصر:

- الإشراف على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتطويره تماشيًا مع متطلبات التنمية الوطنية.
  - الإشراف على تأسيس بيئة تنظيمية مناسبة من أجل تحقيق المنافسة العادلة.
  - دعم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتطويره، وتحفيزه، وتشجيع الاستثمار.
  - تأمين وتطوير ورفع كفاءة البنية التحتية المعلوماتية والتكنولوجية.
  - رفع مستوى الوعي حول أهمية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق التقدم للمجتمع، وبناء اقتصاد رقمي قائم على المعرفة، وتحسين حياة الفرد.
  - تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية والمجتمع الذكي والإشراف عليها.
  - تقوية البنية التحتية والقدرات الحكومية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- بالإضافة إلى ما سبق، تلقى هذه السياسة دعمًا قانونيًا إضافيًا مما يلي:
- المادة رقم 20 من المرسوم الأميري رقم (8) لسنة 2016 التي تنص على إنشاء إدارة برامج ومعايير الحكومة الإلكترونية وتشمل مسؤولياتها - وهي ليست على سبيل الحصر - اقتراح التشريعات والسياسات والمعايير اللازمة لأنظمة المعلومات ومعاملات وخدمات الحكومة الإلكترونية.

وتنص إستراتيجية الحكومة الرقمية لدولة قطر أيضًا على ضرورة قيام الجهات الحكومية بنشر خدمات الهاتف الجوال لتقديم خدمة أفضل للأشخاص والشركات. وتعهد الاستراتيجية إلى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بمسؤولية صياغة السياسات أو المبادئ التوجيهية لتستخدمها الجهات الحكومية.

وقد أعدت الوثيقة الماثلة بمراعاة للقوانين المعمول بها حاليًا داخل دولة قطر. وفي حال نشؤ أي تعارض بين هذه الوثيقة وقوانين دولة قطر، تعطى الأسبقية لقوانين دولة قطر. ويُحذف ذلك البند من الوثيقة الماثلة، على أن تظل بقية الوثيقة سارية المفعول بدون التأثير على باقي الأحكام. وعندئذ يجب أن تجرى التعديلات الضرورية لضمان الامتثال للقوانين ذات الصلة المعمول بها داخل دولة قطر.

## 2 مقدمة

تحمل المواقع والخدمات الإلكترونية الخاصة بكل جهة حكومية التصميم والتنسيقات وواجهات المستخدم وبنية التصفح الفريدة الخاصة بتلك الجهة. وهذا الاختلاف في "المظهر والطابع المميز" يمكن أن يكون مربكاً وصعب الاستيعاب بالنسبة للجمهور لأنه سيكون لزاماً عليهم إعادة التكيف كلما أرادوا زيارة موقع إحدى الجهات الحكومية. لذلك كان لا بد من تحديد المعايير وتحقيق الاتساق لضمان أن المواقع والخدمات الإلكترونية الخاصة بالجهات الحكومية تركز اهتمامها على خدمة الجمهور وأنها سهلة الاستخدام.

وللتأكد من أن المواقع الإلكترونية الحكومية تتيح للجمهور الدخول إليها بسهولة، وأنها تقدم تجربة أكثر اتساقاً عند التنقل بين مختلف المواقع الإلكترونية الحكومية، فقد تم تطوير الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية من أجل تحديد مجموعة من المعايير والإرشادات القائمة على أفضل الممارسات في التصميم العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية. يهدف هذا الإطار العام إلى المساعدة في:

- تحقيق مستوى من الاتساق بين كل المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهات الحكومية بدولة قطر، وذلك من خلال قناة اتصال إلكتروني واضحة ومتسقة ومتناغمة لكل المستخدمين
- ضمان تجربة متسقة وسلسة للزائر عند التنقل من موقع إلكتروني حكومي إلى آخر
- تسهيل عملية التنقل واستعادة المعلومات والوصول إلى الخدمات الإلكترونية داخل المواقع الإلكترونية الحكومية وفيما بينها
- تعزيز هوية مشتركة لحكومة دولة قطر بحيث يصبح التعرف على المواقع الإلكترونية الحكومية القطرية أيسر على المستخدمين
- تعزيز سهولة الوصول للخدمات الإلكترونية وتطويرها باستخدام مكونات وخدمات مشتركة
- ضمان توفر الثقة والأمن والموثوقية والطمأنينة لدى المستخدمين أثناء إجراء معاملاتهم الإلكترونية



### 3 النطاق والتطبيق

- 3.1 يجب على كل المواقع الإلكترونية الحكومية التي تستخدم النطاق gov.qa. أن تعتمد السياسات والمعايير الإلزامية الخاصة بالمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية وفقاً لما هو مبين في هذه الوثيقة.
- 3.2 يجوز للمواقع الإلكترونية الحكومية التي لا تستخدم النطاق gov.qa (مثل: edu.qa ، com.qa ، org.qa ، و qa) وللمواقع الإلكترونية غير الحكومية أن تتبع الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية. غير أنه يجب على تلك المواقع الإلكترونية التي لا تستخدم النطاق gov.qa ألا تستخدم شعار حكومة دولة قطر.



## 4 أحكام السياسة

4.1 يجب على جميع الجهات الحكومية إنشاء وتحديث وصيانة موقع على شبكة الإنترنت باللغتين العربية والإنجليزية بحلول عام 2015. ويجب أن تكون النسختان العربية والإنجليزية من الموقع الإلكتروني متطابقتين تماماً من ناحية المحتوى والمظهر والنسق

4.2 يجب على الجهات الحكومية تطبيق وتبني المعايير الإلزامية في الأقسام التالية من الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية:

1. **معايير وعناصر تنسيق المواقع الإلكترونية الحكومية (إلزامية):** يصف هذا القسم التصميم والنسق الأساسي المشترك والذي ينبغي أن تتضمنه كل المواقع الإلكترونية الحكومية وكذلك العناصر المختلفة للمواقع الإلكترونية التي يجب أن تضمن. إن الغرض هو ترسيخ "مظهر وطابع مميزة" موحدة لمختلف المواقع الإلكترونية الحكومية، مما يسهل على المستخدمين التنقل بسهولة عبر مختلف المواقع الإلكترونية.

2. **معايير الخدمات الإلكترونية (إلزامية):** يصف هذا القسم المعايير التي تحكم كيفية تصميم وتطوير الخدمات الإلكترونية، والتي تسعى لضمان أن حداً أدنى من مستويات الخدمة وتجربة مشتركة تقدم للمستخدمين أثناء إجراء تعاملاتهم مع الجهات الحكومية. وهي تتضمن أيضاً المكونات المشتركة التي يجب على الجهات الحكومية الوصول إليها من أجل الارتقاء بخدماتهم الإلكترونية والإسراع بتطويرها.

4.3 ينبغي على الجهات الحكومية أيضاً الالتزام **بسياسة سهولة النفاذ الرقمي** لدولة قطر. تهدف هذه السياسة لضمان أن أفراد المجتمع القطري من ذوي الإعاقة لديهم فرص متكافئة للوصول إلى وسائل التكنولوجيا التي تساعد على تحسين مستوى حياتهم. وتتضمن هذه السياسة عدداً من المسائل ذات الصلة بالإنفاذية الإلكترونية، بما في ذلك المواقع الإلكترونية، حيث يتوجب على جميع المواقع الإلكترونية الحكومية الالتزام بمعايير المستوى AA لجمعية تحديد معايير لغة إنشاء الصفحات (W3C)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> يرجى مراجعة سياسة سهولة النفاذ الرقمي المنشورة على الموقع الإلكتروني للوزارة.



4.4 تُنصح الجهات الحكومية أيضاً بتطبيق وتبني القسم التالي من الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية عند تصميم مواقعها الإلكترونية أو تحسينها:

أ. إرشادات لتصميم المواقع الإلكترونية الحكومية (اختيارية): يصف هذا القسم إرشادات التصميم العامة التي تنطبق على المواقع الإلكترونية وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. وهي تهدف للارتقاء بتجربة المستخدمين والتأكد من سهولة الوصول إلى واستخدام المواقع الإلكترونية لجميع المستخدمين.



## 5 معايير تصميم وتنسيق عناصر المواقع الإلكترونية الحكومية (الإلزامية)

يصف هذا القسم العناصر الرئيسية المطلوبة في جميع المواقع الإلكترونية الحكومية لدولة قطر. توفر معايير وعناصر تصميم المواقع الإلكترونية الحكومية بنية ثابتة لإدراج عناصر رئيسية في المواقع الإلكترونية لكل الجهات الحكومية، وقد تم تطويرها وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

تتمثل أهداف معايير وعناصر تنسيق المواقع الإلكترونية الحكومية فيما يلي:

1. ضمان وجود "مظهر وطابع مميز" مشترك بين كل المواقع الإلكترونية الحكومية لدولة قطر
2. تعزيز هوية مشتركة لحكومة دولة قطر، بحيث يستطيع المستخدمون التعرف على المواقع التابعة لحكومة قطر بطريقة أسهل
3. أن يستطيع المستخدمون الانتقال عبر مختلف المواقع الإلكترونية الحكومية بدولة قطر بطريقة أيسر

## المعيار 1: تنسيق وعناصر الموقع الإلكتروني

ينبغي على جميع المواقع الإلكترونية الحكومية أن تتبنى التصميم والتنسيق الأولي التالي لكل صفحة في الموقع الإلكتروني (ينصح بذلك بشدة). وهو مصنف تحت ستة عشر قسماً على صفحة الموقع الإلكتروني كما هو مبين أدناه، يرجى ملاحظة أنه في حين يُنصح بشكل كبير بتطبيق المخطط المرفق أدناه من قبل الهيئات الحكومية، فإن وضع شعار دولة قطر وشعار حكومة قطر الرقمية أعلى الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني أمر إلزامي.

. ينبغي التأكد من أن المعلومات والخدمات الإلكترونية على المواقع الإلكترونية موفرة بأمان حسب متطلبات سياسة تأمين المعلومات الوطنية الإصدار 2.0. كذلك يجب تطبيق ضوابط أمن المعلومات لتطوير واستضافة المواقع الإلكترونية والتي وفرتها الوزارة لتصميم وتطوير المواقع الإلكترونية.

1 عنوان صفحة الموقع الإلكتروني		
5 شعار برنامج الحكومة الرقمية (إلزامي أعلى الصفحة)	4 اسم الجهة الحكومية وشعارها (إن وجد)	2 رابط ثنائي اللغة
6 روابط أعلى الصفحة		3 شعار دولة قطر (إلزامي أعلى الصفحة)
7 صندوق البحث		
8 أزرار سهولة النفاذ الرقمي		
9 روابط المحتوى		
10 لوحة التنقل الأفقي		
13 لوحة التنقل الرأسي اليسرى	12 مساحة المحتوى الأساسي للصفحة	11 لوحة التنقل الرأسي اليميني
15 حسابات مواقع تواصل اجتماعي		14 روابط خارجية
16 لوحة ذيل الصفحة		

ملخص للعناصر الرئيسية في الموقع الإلكتروني:

القسم	اسم القسم	العناصر الرئيسية المطلوبة للموقع الإلكتروني	المتطلبات
1	عنوان صفحة الموقع الإلكتروني	توضيح عنوان صفحة الموقع الإلكتروني التي يشاهدها المستخدم	إلزامية
2	رابط ثنائي اللغة	توفير رابط اختيار اللغة، للغتين العربية والإنجليزية	إلزامية
3	شعار دولة قطر	لعرض شعار حكومة دولة قطر (أعلى الصفحة الرئيسية)	إلزامية
4	اسم الجهة الحكومية وشعارها	لإدراج اسم الجهة الحكومية، أو شعارها حيثما كان ذلك ملائماً	إلزامية
5	شعار برنامج الحكومة الرقمية	لعرض شعار البرنامج الوطني للحكومة الرقمية (أعلى الصفحة الرئيسية)	إلزامية
6	روابط أعلى الصفحة	لإدراج روابط في أعلى الصفحة خاصة بكل من "اتصل بنا"، و"التعليقات"، و"خريطة الموقع"	إلزامية
7	صندوق بحث	لإجراء عملية البحث في الموقع الإلكتروني	إلزامية
8	أزرار سهولة النفاذ الرقمي	تتضمن المساحة مكونات مثل أداة تعديل حجم النص، لمساعدة أفراد المجتمع من ذوي الإعاقة للوصول بسهولة إلى محتويات وخدمات الموقع الإلكتروني	إلزامية
9	روابط المحتوى	يتضمن رموز الطباعة والحفظ التي تتيح للمستخدمين إما طباعة صفحة الموقع أو حفظها، وكذلك خيارات الترويج للموقع عبر مواقع التواصل الاجتماعي	إلزامية



القسم	اسم القسم	العناصر الرئيسية المطلوبة للموقع الإلكتروني	المتطلبات
10	لوحة التنقل الأفقي	أهم جزء في صفحة الموقع الإلكتروني؛ حيث يحتوي على روابط إلى محتوى الموقع الإلكتروني بطريقة منظمة	إلزامية
11	لوحة التنقل الرأسي اليمنى	لتقديم مساعدات إضافية للمستخدمين في التنقل عبر الموقع؛ مثل روابط إلى الإدارات	ينصح بها
12	مساحة المحتوى الأساسي للصفحة	لعرض محتوى المادة أو الخدمة المختارة	إلزامية
13	لوحة التنقل الرأسي اليمنى	هذه المساحة يمكن استخدامها لتسليط الضوء على فعاليات أو أخبار أو إعلانات هامة	ينصح بها
14	روابط خارجية (أو شعارات)	يتضمن كل الروابط الخارجية المفيدة مثل مجلس الوزراء، وبوابة حكومي، وغيرها.	إلزامية
15	حسابات مواقع التواصل الاجتماعي	يعرض شعارات متصلة بروابط جميع حسابات مواقع التواصل الاجتماعي	إلزامية
16	لوحة ذيل الصفحة	معلومات عن النفاذية	إلزامية
		يتضمن بيانات الخصوصية، شروط الاستخدام	إلزامية
		حقوق النشر	إلزامية



### المعيار 1.1: عنوان صفحة الموقع

يجب وضع عناوين كل صفحات الموقع الإلكتروني في هذه المساحة (باستخدام HTML <TITLE> tag). من المهم أن تكون عناوين صفحات المواقع الإلكترونية واضحة وموجزة لأن عناوين الصفحات هذه تستخدم تلقائياً كأسماء أولية حين يقوم المستخدمون بوضع إشارة مرجعية/تفضيلية على موقع إلكتروني أو صفحة.

### المعيار 2.1: رابط ثنائي اللغة

يجب على كل جهة حكومية إنشاء وصيانة موقع إلكتروني عام لتقديم معلومات عن تلك الجهة، تتضمن تعريف الجمهور برسالتها وتنظيمها وهيكلها، وأولوياتها والخدمات التي تقدمها للجمهور. ويجب تحديث تلك المعلومات باستمرار.

من المهم توفير الفرصة لمن لا يجيدون اللغة العربية لدخول الموقع، لأن ذلك سيشجعهم على المشاركة. ولذا يجب أن يكون الموقع ثنائي اللغة (العربية والإنجليزية).

يجب على الجهات الحكومية توفير رابط ثنائي اللغة للدخول إلى مواقعها باللغتين العربية والإنجليزية. فيما يلي مثال لكيفية تشكيل الروابط في هذه المساحة:

عربي | English

### المعيار 3.1: شعار حكومة دولة قطر

يجب على الجهات الحكومية عرض شعار حكومة دولة قطر. لا يجوز عرض أي صور أو نصوص أخرى في هذه المساحة.

### المعيار 4.1: اسم الجهة الحكومية

يجب استخدام هذه المنطقة لعرض اسم الجهة الحكومية وشعارها (حيثما كان ذلك ملائماً). يجب أن يتم توصيل الاسم أو الشعار برابط لكي يتمكن المستخدمون من العودة للصفحة الرئيسية.



### المعيار 5.1: شعار برنامج الحكومة الرقمية

يجب استخدام هذه المنطقة لعرض شعار البرنامج الوطني للحكومة الرقمية. ويمكن طلب الشعار من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لضمان الاتساق والمعايير الموحدة.

### المعيار 6.1: روابط أعلى الصفحة: معلومات الاتصال، والتعليقات، وخريطة الموقع

يجب أن تحتوي هذه المساحة على الروابط التالية:

- اتصل بنا
- التعليقات
- خريطة الموقع

فيما يلي مثال لكيفية تشكيل الروابط في هذه المساحة:

خريطة الموقع / التعليقات / اتصل بنا

#### اتصل بنا:

صفحة "اتصل بنا" تزود المستخدمين بمعلومات الاتصال المحدثة.

يجب على الجهات الحكومية توفير صفحة "اتصل بنا" أو صفحة مماثلة يمكن من خلالها طلب مساعدة تتعلق بالموقع الإلكتروني أو الجهة الحكومية المختصة. يجب أن تتضمن صفحة "اتصل بنا" أو أي صفحة مشابهة المعلومات التالية:

- أ. عنوان مقر الجهة
- ب. عنوان بريدي تتم مراجعته بصفة منتظمة
- ج. حساب بريد إلكتروني تقوم الجهة الحكومية بمراجعته بصفة منتظمة



د. ساعات دوام المكاتب/الإدارات

هـ. رقم الهاتف الرئيسي والرقم الخاص بكل مركز اتصال يدعم الخدمة التي تقدمها الجهة الحكومية وساعات الدوام الخاصة به

و. معلومات الاتصال الخاصة بمسؤول الاتصال الإعلامي

ينبغي أن توفر هذه الصفحة أيضاً خريطة للمنطقة المحيطة بالجهة أو إرشادات للوصول إلى الموقع.

#### التعليقات:

إن المحافظة على استمرار التواصل والحوار بين الجهات الحكومية والجمهور أمر ضروري لإشراك أفراد المجتمع وتقديم خدمات جيدة لهم.

يجب على الجهات الحكومية توفير روابط "تعليقات" في صفحة الموقع الإلكتروني تتيح للمستخدمين إرسال تعليقات أو نشر استفسارات حول الموقع الإلكتروني أو الشؤون المتعلقة بالجهة الحكومية. ويمكن للجهات الحكومية تقديم خيارات مختلفة من أشكال التواصل باستخدام استمارة، في الصيغتين الإلكترونية وغير الإلكترونية. وينبغي تصميم الاستمارة بحيث يمكن استخدامها في الآتي:

- الاستفسارات – للاستفسار عن الموقع الإلكتروني، أو طلب معلومات عن الخدمات المقدمة. ينبغي التنويه هنا على أنه ينبغي على المستخدمين قبل الاستفسار عن خدمات معينة أن يقرأوا أولاً المعلومات المقدمة عن جميع الخدمات والموجودة في صفحة الخدمات الإلكترونية (كما هو مبين في المعيار 1.2) وأن يقدموا استفسارات فقط إذا لم يجدوا إجابة عليها هناك؛
- التعليقات – لتمكين المستخدمين من إبداء تعليقات حول الموقع الإلكتروني أو المعلومات أو الخدمات المقدمة – يرجى أيضاً مراجعة المعيار 12.2.

ينبغي أن تتوفر في الاستمارة الأشياء التالية:

- أن تحدد بوضوح الغرض منها (كما هو مبين أعلاه) أو تمكن المستخدمين من انتقاء الخيار



- أن تكون سهلة التعبئة
- أن تكون مصممة بطريقة تجعل الوصول إليها سهلاً
- أن يفهم منها إن كان المستخدم يطلب رداً. وإذا كان الرد مطلوباً، يجب أن تتضمن الاستمارة تسجيل اسم المستخدم وبريده الإلكتروني أو عنوانه البريدي.

### خريطة الموقع:

تجسد خريطة الموقع الهيكل الخاص بالموقع، من ناحية النص والرسوم، في صفحة واحدة. وهي توفر لمحة عامة ممتازة عن الموقع الإلكتروني وتسهل الوصول سريعاً إلى صفحات الموقع الإلكتروني ومحتوياته.

غير أنه يمكن الاستغناء عن خريطة الموقع في حالة المواقع الإلكترونية التي لا يتجاوز عمقها مستويين (الصفحة الرئيسية هي المستوى الأعلى)، إذ أن ذلك يعني أنه يمكن الوصول إلى الموقع الإلكتروني بأكمله من الصفحة الرئيسية. وبالنسبة لمثل هذه المواقع الإلكترونية، تعتبر الصفحة الرئيسية هي خريطة الموقع، وبالتالي فليست هناك ضرورة لوضع خريطة موقع.

## المعيار 7.1: وظيفة البحث

ينبغي على الجهات الحكومية مساعدة الجمهور في العثور على المعلومات والخدمات الحكومية التي ينشدها. ويجب على الجهات الحكومية التأكد من أن موقعها الإلكتروني العام وأي نقطة دخول رئيسية أخرى تتضمن وظيفة بحث.

يعتبر البحث في الموقع الإلكتروني من الخصائص الشائعة في المواقع الإلكترونية. ومن شأن الالتزام بوضع وظيفة البحث في الزاوية العليا اليمنى من الموقع الإلكتروني أن يساعد المستخدمين على الاهتمام إليها بسهولة. يجب ألا يكون هنالك أي حاجة لتقليب الصفحات أو لقائمة منسدلة أو للنقر على الفأرة من أجل الاطلاع على وظائف البحث الأساسية هذه. ومن أجل زيادة معدل الاستخدام، تُنصح الجهات الحكومية بعرض عبارة "ابحث في هذا الموقع" في صندوق البحث. فيما يلي مثال للشكل الذي يبدو فيه ذلك:

ينبغي أن تعرض نتائج البحث المعلومات التالية، حيثما أمكن ذلك:

- العنوان (مربوط بصفحة المحتوى)
- الوصف
- نوع الملف
- حجم الملف

قد لا يكون المستخدم ملماً بالموضوع بدقة أو باسم الخدمة بالتحديد أثناء الطباعة في صندوق البحث. ولذا ينبغي أن يكون محرك البحث قادراً على الاستجابة للمصطلحات التي يستخدمها الزوار ويجوز أن يتضمن خواص حدسية مثل القوائم المفتوحة لتحسين أداء البحث وعرض الموضوع أو الخدمة المطلوبة في نتائج البحث. لمزيد من المساعدة يرجى أيضاً مراجعة الإرشاد 13.

## المعيار 8.1: أزرار النفاذية

تحتوي هذه المساحة أزراراً لتعديل حجم النص أو تغيير اللون أو مستوى التباين، أو قراءة محتوى الموقع الإلكتروني بصوت عالٍ، لضمان الاستجابة لاحتياجات كل المستخدمين – بما في ذلك ذوي الإعاقة، لدخول الموقع الإلكتروني والاستفادة من خدماته. للتعرف على تفاصيل المتطلبات يرجى مراجعة [سياسة سهولة النفاذ الرقمي للدولة](#). فيما يلي مثال:



### وظيفة تعديل حجم النص

وفقاً للإصدار 2.0 من إرشادات محتوى المواقع الإلكترونية WCAG2.0، يمكن تعديل حجم النص بدون دعم تكنولوجي حتى نسبة 200 بالمائة بدون فقدان للمحتوى أو صلاحية الاستخدام، فيما عدا عناوين وصور النص. يجب أن تتوفر دائماً الوظيفة التلقائية/الأولية للمتصفح لتعديل حجم النص، وذلك لأن بعض المستخدمين يجدون صعوبة في رؤية وقراءة النصوص على الشاشة. كذلك يمكن توفير وظيفة تعديل حجم النص عبر مختلف أجزاء الموقع الإلكتروني. ولا بد للجهات الحكومية التي تنتقي هذا الخيار من أن تتأكد من أن النص البرمجي الذي يمكن من استخدام هذه الوظيفة قد تم تنفيذه بطريقة صحيحة لاستيفاء معيار نفاذية الموقع الإلكتروني. يجب وضع هذه الوظيفة في أعلى القسم الأيمن من منطقة "متن الصفحة". ويمكن عرضها كما يلي مع وجود عبارة "زيادة حجم النص" و"تخفيض حجم النص" أسفل كل منهما:

• A+ A- أو

• Text size: AAA حجم النص: AAA

### وظيفة تغيير اللون أو التباين

يحتاج بعض الأشخاص الذين لديهم إعاقات إدراكية لمزيج محدد من الألوان للنص الأمامي والخلفي أو التباين لمساعدتهم على فهم محتوى صفحة الموقع الإلكتروني. ويجوز للجهات الحكومية النظر في توفير ضوابط ذات معدل تباين كافٍ يتيح للمستخدمين التحول إلى عرض يناسب احتياجاتهم، إلا أن ذلك ليس من متطلبات الامتثال ل WCAG 2.0.

ويجب على الجهات، أيضاً، الرجوع لمتطلبات سياسة سهولة النفاذ الرقمي لقطر فيما يتعلق بالمواقع الإلكترونية.

## المعيار 9.1 روابط المحتوى

يمكن إدراج هذه الروابط لتحسين مستوى وضوح الموقع الإلكتروني. وتشمل العناصر خيارات متاحة للمستخدم مثل الطباعة والحفظ وإرسال رسالة إلكترونية أو مشاركة المادة عبر مواقع التواصل الاجتماعي. يجوز أيضاً إدراج زر "أعجبي" بصفة مستقلة للترويج للموقع الإلكتروني في مواقع التواصل الاجتماعي. ينبغي وضع عناصر رابط المحتوى في أعلى القسم الأيمن من الصفحة الرئيسية للموقع. وفيما يلي أمثلة للشكل الذي يمكن أن تظهر به هذه الروابط:




النص البديل، بالترتيب أعلاه، يمكن أن يكون "طباعة/رسالة بالبريد الإلكتروني/حفظ/مشاركة/أعجبي" عند اختيار "مشاركة"، ينبغي أن يؤدي النقر على زر "مشاركة" لظهور قائمة منسدلة أو قائمة منبثقة تحتوي على أيقونات مواقع شبكات التواصل الاجتماعي لكي يختار منها المستخدم لمشاركة المحتوى.

### اطبع هذه الصفحة:

تنصح الجهات الحكومية بتوفير خاصية مساعدة على الطباعة يتم تشكيلها لطباعة المحتوى الأساسي للصفحة فقط – أي المحتوى الرئيسي مع إزالة حصيلة التنقل بين الصفحات، وتجهيزها للطباعة بطريقة صحيحة على الصفحة.

يمكن عرض هذه الوظيفة كما يلي:


- نص – "اطبع هذه الصفحة" أو
- أيقونة طباعة (مثل ) مع النص البديل "اطبع هذه الصفحة"

ينبغي أن تفتح هذه الوظيفة في نافذة جديدة تعرض المحتوى المراد طباعته، بحيث يكون زر "الطباعة" في أعلى الزاوية اليمنى من النافذة الجديدة لتفعيل هذه الوظيفة.



### أرسل هذه الصفحة بالبريد الإلكتروني:

وظيفة "إرسال الصفحة بالبريد الإلكتروني" تيسر على مستخدمي الموقع الإلكتروني إرسال الصفحة الحالية بالبريد الإلكتروني إلى جهة اتصال/صديق. يمكن عرض هذه الوظيفة كما يلي:

- أيقونة (مثل صورة مظروف )، مع النص البديل "أرسل هذه الصفحة بالبريد الإلكتروني" أو
- كنص "رسالة إلكترونية" أو "أرسل هذه الصفحة بالبريد الإلكتروني"

ينصح بأن تتضمن هذه الوظيفة صندوقاً منبثقاً يحتوي على الحقول التالية:

- العنوان (مثال: أرسل رسالة إلكترونية إلى صديق أو أرسل هذه الصفحة بالبريد الإلكتروني)
- من: (<اسمك>)
- إلى: (<عنوان البريد الإلكتروني للمرسل إليهم>)
- حقل رسالة اختيارية
- خيار إرسال صورة من الرسالة الإلكترونية إلى المرسل. في حالة اختيار هذا الخيار، يجب ظهور حقل لإدخال البريد الإلكتروني للمرسل.

يجب أيضاً أن يعرض الصندوق المنبثق زر "إرسال" و"إلغاء".

### احفظ هذه الصفحة:

تتيح هذه الوظيفة للمستخدمين حفظ صفحة الموقع الإلكتروني في صيغ ملائمة مثل (.pdf)، و(HTML) وغيرها.

### عناصر التواصل الاجتماعي:

يمكن أيضاً إدراج خيارات المشاركة أو الإعجاب عبر مواقع التواصل الاجتماعي في هذا القسم. والغرض من هذه الوظائف هو التوعية بالصفحة الإلكترونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

## المعيار 10.1: لوحة التنقل الأفقي

يجب أن تكون الوصلات الفائقة على لوحة التنقل الأفقي متناسقة في كل أجزاء الموقع الإلكتروني، ويجب ألا تشغل أكثر من صف واحد، كما هو مبين ادناه:

الصفحة الرئيسية | من نحن | البرامج والخدمات | الإصدارات | الأخبار والفعاليات | البيانات المفتوحة | المشاركة الإلكترونية | الوظائف

يجب على الجهات الحكومية استخدام الهيكل والعلامات التالية للمعلومات الأساسية، حيثما انطبق ذلك على الموقع الإلكتروني:

روابط المستوى الأعلى	روابط المستوى الثاني	الوصف	المتطلبات
الصفحة الرئيسية	-	رابط إلى الصفحة الرئيسية	إلزامية
من نحن	التفويض	يبين تفويض الجهة الحكومية وأولوياتها	إلزامية
(ملاحظة: يجوز للجهة الحكومية اختيار > اسم الجهة الحكومية/البرنامج إذا رأت أن ذلك اوضح أو أنسب)	الرؤية/الرسالة	بيان رؤية/رسالة الجهة الحكومية	إلزامية
	القيم	القيم التي تتبناها الجهة الحكومية	ينصح بها
	نبذة عامة	نبذة عامة عن الجهة الحكومية وما تقوم به	إلزامية
	الهيكل التنظيمي	نبذة عن الإدارات والمهام الرئيسية في الجهة الحكومية	إلزامية
	فريق الإدارة التنفيذية	معلومات عن أعضاء فريق الإدارة الرئيسيين	إلزامية



روابط المستوى الأعلى	روابط المستوى الثاني	الوصف	المتطلبات
البرنامج و/أو الخدمات (ملاحظة: يجوز للجهة الحكومية استخدام <برامج> أو <خدمات> إذا كان ذلك انساب)	-	معلومات عن كل الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية، بما في ذلك الخدمات الإلكترونية والبرامج الحكومية والمشاريع العامة؛ يرجى أيضاً مراجعة المعايير 1.2 و3.2 حول كيفية عرض المحتوى هنا	إلزامية
الإصدارات	إحصاءات	الإحصاءات التي تنشرها الجهة الحكومية	ينصح بها
	النشرات	النشرة التي تصدرها الجهة الحكومية	ينصح بها
	التشريعات/الأنظمة	القوانين/اللوائح/الأطر العامة الخ.	ينصح بها
	السياسات/المعايير/الإرشادات	السياسات العامة والإرشادات	ينصح بها
	التقارير السنوية	التقارير السنوية	ينصح بها
البيانات المفتوحة	كتالوج البيانات المفتوحة	قائمة بكل البيانات المفتوحة المتوفرة مع روابطها	إلزامية <sup>2</sup>
المشاركة الإلكترونية	أوراق الاستشارات	أوراق استشارات عامة	إلزامية <sup>3</sup>

<sup>2</sup> يرجى أيضاً مراجعة سياسة البيانات المفتوحة لقطر والمنشورة في الموقع الإلكتروني للوزارة





روابط المستوى الأعلى	روابط المستوى الثاني	الوصف	المتطلبات
الأخبار والفعاليات	تصريحات صحفية	تصريحات صحفية صادرة من الجهة الحكومية	ينصح بها
	كلمات	كلمات صادرة عن الجهة الحكومية	
	جدول الأنشطة	الأنشطة السابقة والقادمة	
الوظائف	الفرص الوظيفية	الوظائف الشاغرة	ينصح بها
	المنح (إذا انطبق ذلك)	المنح المقدمة من الجهة الحكومية	ينصح بها

#### المعيار 11.1: لوحة التنقل الرأسي اليميني

ينبغي استخدام لوحة تنقل رأسي يسرى لتسهيل المزيد من التنقل عبر الموقع الإلكتروني، وذلك لأن المستخدمين عادة ما يبحثون عن وصلات فائقة وروابط إضافية في الجانب الأيمن. من الأمثلة الشائعة التنقل عبر الموقع الإلكتروني بواسطة الأقسام التابعة للجهة الحكومية، والوظائف الخاصة بكل منها.

<sup>3</sup> يرجى أيضاً مراجعة سياسة المشاركة الإلكترونية لقطر والمنشورة في الموقع الإلكتروني



#### المعيار 12.1: مساحة المحتوى الأساسي الصفحة

هذه المساحة مخصصة للمتن الرئيسي للصفحة حيث يجب عرض محتوى المواضيع التي يختارها المستخدم. فإذا نقر المستخدم مثلاً على "الهيكل التنظيمي"، ينبغي أن يظهر في هذه المساحة الهيكل التنظيمي للجهة الحكومية مع وصف موجز له.

#### المعيار 13.1: لوحة التنقل الرأسي اليسرى

هذا القسم اختياري ولكن يجوز للجهة الحكومية استخدامه لعرض الأخبار أو الفعاليات أو الإعلانات الهامة التي يجب لفت انتباه المستخدمين لها بصفة عاجلة.

#### المعيار 14.1: الروابط الخارجية والشعارات

يجب عرض شعارات مزودة بروابط في الجزء السفلي الأيمن من صفحة الموقع الإلكتروني. ويجب على الجهة الحكومية الارتباط بمواقع خاصة بجهات أخرى، كلما توفر ذلك، وذلك لإرشاد الجمهور إلى موارد إضافية متوفرة لدى الجهات الحكومية الأخرى في قطر. يجب أن تشمل قائمة الروابط الخارجية بوابة حكومي (بوابة الحكومة الإلكترونية في قطر) والموقع الإلكتروني لمجلس الوزراء، وغيرهما.

ويجب على الجهات الحكومية أيضاً وضع وتطبيق سياسات ربط واضحة بين الجهات المختلفة، تبين الضوابط التي تحكم الربط داخل الجهة الحكومية وخارجها. هذه السياسات ينبغي أن تحصر الربط الخارجي في المعلومات او الخدمات الضرورية لأداء مهام الجهة الحكومية بطريقة فعالة. فعلى سبيل المثال، إذا كان هنالك بوابة حكومية مناسبة بها معلومات مفيدة حول موضوع معين أو موقع إلكتروني خاص بفئة محددة، فينبغي ربط تلك البوابة من الصفحة (الصفحات) الإلكترونية الخاصة بالجهة الحكومية فيما يتعلق بذلك الموضوع. وكما هو الحال مع كل الروابط، يجب مراجعة الروابط لتلك البوابات بصورة روتينية للتأكد من أن محتوياتها محدثة ودقيقة. يرجى ملاحظة أنه لا ينبغي ربط محتوى الموقع الإلكتروني/البوابة إلا إذا كانت تحتوي على معلومات إضافية أو كانت بمثابة "الخطوة الطبيعية" التالية للمستخدم أو الجمهور.

## المعيار 15.1: حسابات مواقع التواصل الاجتماعي

يمكن للجهات الحكومية التي تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي على مواقعها الإلكترونية أن تستخدم هذه المساحة لعرض حساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي. ويجب عرض هذه العناصر كأيقونات مع النص البديل المناسب.

الشكل الشائع لروابط حسابات مواقع التواصل الاجتماعي يبدو كما هو مبين أدناه:



وسيكون النص البديل، حسب الترتيب أعلاه هو "فيسبوك / تويتر / يوتيوب / لينكد إن." وبالنقر على الأيقونات أعلاه يستطيع المستخدم الوصول إلى الصفحة الخاصة بالجهة الحكومية في حساب موقع التواصل الاجتماعي المعني. وينبغي على الجهات الحكومية مراعاة السياسات والإرشادات الواردة في سياسة المشاركة الإلكترونية الصادرة عن الوزارة، وذلك أثناء تطبيق عناصر التواصل الاجتماعي في مواقعهم الإلكترونية.

## المعيار 16.1: لوحة ذيل الصفحة

يجب أن تكون الوصلات الفائقة على لوحة ذيل الصفحة متناسقة في كل أجزاء الموقع الإلكتروني، ويجب ألا تشغل أكثر من صف واحد، كما هو مبين أدناه:

شروط الاستخدام | بيان الخصوصية | سهولة النفاذ الرقمي  
حقوق النشر محفوظة لدولة قطر ©2014

ويجوز أن تتضمن لوحة ذيل الصفحة متطلبات النظام لتحديد الحد الأدنى من متصفحات الويب المدعومة، ومعلومات الإدراج. يرجى مراجعة الإرشاد 4.4 في هذه الوثيقة.

### سهولة النفاذ الرقمي:

يجب أن تستخدم صفحة محتوى سهولة النفاذية لتقديم معلومات بشأن الخيارات التي يمكن بواسطتها تفعيل خواص النفاذية الخاصة بالجهة الحكومية. ويجب أن تحتوي معلومات حول:

- كيفية تغيير حجم النص

تشرح بالتفصيل الطريقة التي يمكن أن يتبعها المستخدمون لتغيير حجم النص في الموقع الإلكتروني. ينبغي تصميم المواقع الإلكترونية الحكومية على نحو يضمن إمكانية تغيير حجم النص بغض النظر عن نوعية المتصفح المستخدم أو إصداره. ويمكن أن يتم ذلك بتحديد أحجام نسبية للنص بدلاً عن قيم مطلقة.

- أدوات للمساعدة في مطالعة مستندات الموقع الإلكتروني

ينبغي أن يتضمن الوصف معلومات عن كيفية قيام المستخدمين بتغيير اللون أو التباين على نحو يناسب احتياجاتهم. أيضاً، إذا تضمن الموقع الإلكتروني خيار قراءة المحتوى بصوت عالٍ، فيجب إعلام المستخدمين بتوفر ذلك الخيار. كذلك يجوز للجهات الحكومية توفير روابط إلى برمجيات مجانية لأطراف أخرى لقراءة ومطالعة المحتوى تجعل من الممكن قراءة كل المستندات في الموقع الإلكتروني من أي نظام حاسوب. مثال: قارئ/عارضات مايكروسوفت/أبل، قارئ/عارضات مفتوحة المصدر، أدوات تحويل إلى ملفات (PDF)، الخ.

- أي مسائل تتعلق بالنفاذية وتخص الموقع الإلكتروني لجهة حكومية

ينبغي على الجهات الحكومية كذلك بيان مستوى النفاذ للموقع الإلكتروني حسب الإصدار 2.0 من إرشادات محتوى المواقع الإلكترونية.

### بيان الخصوصية:

يجب أن يحتوي كل موقع إلكتروني على بيان خصوصية. إن إبلاغ زوار الموقع الإلكتروني بكيفية قيام الجهة الحكومية بتجميع واستخدام المعلومات الشخصية هو ممارسة جيدة من شأنها مساعدة الجهة الحكومية في



الامتثال لقوانين ومبادئ الخصوصية وكذلك لكسب ثقة الجمهور وثقة الذين يستخدمون المواقع الإلكترونية والخدمات الحكومية. يجب أن يشير هذا البيان بوضوح إلى:

- نطاق البيان
  - الظروف التي يتم فيها جمع المعلومات الشخصية، والجهة المسؤولة عن حفظها (مثال الجهة المختصة و/أو أي أطراف ثالثة)
  - الأغراض التي ستستخدم فيها الجهة الحكومية المعلومات الشخصية التي تم جمعها والظروف التي على ضوءها قد يتم إفشاؤها
  - في حالة استخدام ملفات تعريف الارتباط، ينبغي إيراد بيان وتعريف موجز بالغرض منها
- يجب أن يوضع رابط إلى بيان الخصوصية في مكان واضح من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني. ويحوي الملحق 1 نموذجاً لكيفية صياغة بيان الخصوصية.

#### شروط الاستخدام:

رابط إلى صفحة يبين بالتفصيل أحكام استخدام الموقع الإلكتروني، ويجب أن تشمل الشروط إخلاء المسؤولية، ونصوص حقوق التأليف، ونصوص الخصوصية وسياسات عمل الوصلات الفائقة. مرفق نموذج لشروط الاستخدام في الملحق 2.

#### إشعار حقوق التأليف والنشر

يجب استخدام هذه المساحة لإدراج إشعار حقوق التأليف في صيغة © متبوعة بالسنة الجارية (مثال 2015) و"دولة قطر".

## 6 معايير الخدمات الإلكترونية (الزامية)

يصف هذا القسم المعايير العامة للخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهات الحكومية. والغرض من ذلك ضمان أن تكون التجربة موحدة للمستخدمين، وكذلك وجود حد أدنى من معايير الخدمة للمستخدمين الذين يتعاملون إلكترونياً مع الحكومة.

### المعيار 2: معايير الخدمات الإلكترونية

من بين أهم الأهداف الاستراتيجية للاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية 2020 خدمة الأفراد والمؤسسات بطريقة أفضل، ومن بين مؤشرات الأداء الرئيسية لكل الجهات الحكومية أن تضع 100% من خدماتها على الشبكة مع إمكانية إنجاز 80% من الخدمات من البداية إلى النهاية على الشبكة. تقتضي هذه الاستراتيجية أن تقدم كل الجهات الحكومية خدمات يكون محورها هو الجمهور عبر الإنترنت وبحيث يمكن للمستخدمين إنجاز خدماتهم الإلكترونية بالكامل من خلال الإنترنت.

من هذا المنطلق تم تطوير معايير الخدمات الإلكترونية لإرشاد الجهات الحكومية لتقديم "خدمات مبسطة، وسريعة وأمونة، في أي مكان وأي زمان". وسوف تضمن هذه المعايير أن الجهات الحكومية تقوم بتخطيط وتنفيذ خدمات الحكومة الرقمية بطريقة متكاملة ومتسقة. وينبغي على الجهات الحكومية التأكد من أن كل الخطوات اللازمة للحصول على الخدمات مبسطة وسريعة – هذا يعني أنه ينبغي على الجهات الحكومية أن تقوم بقدر الإمكان بتبسيط عملياتها وإلغاء الإجراءات غير الضرورية واعتماد نظام انسياب العمل عبر الإنترنت لتقديم خدمة يكون محورها هو تلبية احتياجات المواطن. خلال مرحلة دراسة الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية 2020 كان من أكبر مخاوف المواطنين والمقيمين في قطر هو ضمان أمن الخدمات المقدمة عبر الإنترنت. ينبغي على الجهات الحكومية أن تتخذ تدابير ملائمة، من بينها اعتماد الإطار العام للتوثيق الإلكتروني لدولة قطر، وطمأنة المواطنين على سلامة خصوصياتهم وحماية بياناتهم وذلك بإيراد سياسات حماية الخصوصية في مواقعها الإلكترونية. مرفق نموذج لبيان الخصوصية في الملحق 1 من هذه الوثيقة.

### المعيار 1.2: توفير معلومات كافية عن كل الخدمات

تقوم سياسة المشاركة الإلكترونية لقطر على نموذج للمشاركة الإلكترونية على ثلاثة مستويات – (1) المعلومات الإلكترونية، (2) الاستشارات الإلكترونية، و(3) اتخاذ القرارات إلكترونياً. وتعتبر المعلومات الإلكترونية هي المستوى الأكثر سلبية أو الأولي من مستويات المشاركة الإلكترونية والذي يتيح المشاركة من خلال تزويد المواطنين بمعلومات عامة والنفاذ إلى المعلومات عند الطلب.

امثالاً للمتطلبات الأساسية للمشاركة الإلكترونية، يجب على كل جهة حكومية أن تنشر على صفحة أو قسم الخدمات الإلكترونية في موقعها الإلكتروني معلومات كافية عن كل ما يحتاجه المستخدمون للحصول على الخدمات كاملة من البداية إلى النهاية:

أ- قائمة متصلة بروابط تحوي أسماء كل الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية - يجب أن تكون أسماء الخدمات دالة وسهلة الفهم. يجب تقديم شرح موجز إلى جانب أسماء الخدمات. كما أن الوصلة الفائقة الموجودة على أسماء الخدمة يجب أن تحمل المستخدم إلى صفحة الخدمات الرئيسية التي تحتوي على المعلومات في (2) إلى (5) أدناه، ولإجراء معاملة الخدمة الإلكترونية إذا كانت الخدمة متوفرة على الشبكة. يرجى أيضاً الرجوع إلى المعيار 2.3 للقوائم بناءً على تجميع وتصنيف الخدمات الإلكترونية.

ب- وصف الخدمة - لكل واحدة من الخدمات المدرجة في القائمة، يجب على الجهات الحكومية أن تعطي وصفاً موجزاً للخدمة، المستخدم المستهدف، ما إذا كان مواطناً قطرياً أم وافداً مقيماً، أم مؤسسة أعمال أم زائراً، وما إذا كانت تتم عبر شبكة الإنترنت، أم خارج الشبكة أم بمزيج بين الاثنين؛ والوقت التقديري لإكمال العملية وكذلك معاملة الخدمة. من الأمثلة على الوقت التقديري للإكمال أو إجراء المعاملة: "هذه الخدمة الإلكترونية يستغرق إكمالها ما بين 5 و10 دقائق؛" "هذا الطلب سيستغرق أسبوعاً لإنجازه." كما يجب أن يخطر المستخدم بمتطلبات التقديم بنجاح للخدمة الإلكترونية.

ج- معلومات عن متطلبات الخدمات - يجب على الجهات الحكومية تحديد المتطلبات الأساسية للخدمات، بما في ذلك أي معلومات أو تفاصيل ينبغي على مقدمي الطلبات تجهيزها قبل الحصول على الخدمة. كذلك يجب تحديد الإجراءات والخطوات اللازمة لإكمال معاملة الخدمة. إذا كانت بعض الخطوات أو كانت الخدمة بأكملها سيتم إنجازها خارج الشبكة، فيجب ذكر الإدارة التي يجب الاتصال بها، وموقعها والتوقيت. يجب أن تشمل المعلومات أيضاً الرسوم المطلوبة ومختلف خيارات الدفع.

يجب كذلك توفير مرفقات أو نماذج يمكن تنزيلها كما يجب تقديم المساعدة لتعبئة النموذج. يجب إبراز كل الحقول التي تكون تعبئتها إلزامية. وينبغي تقديم معلومات إضافية عن نوعية الوثائق المساندة المطلوب تقديمها أو تحميلها كمرفقات للخدمات عبر شبكة الإنترنت.

ينبغي أن يدخل المستخدمون الخدمة الإلكترونية وهم يعلمون ماهية تلك الخدمة الإلكترونية ولن تقدم وما هو المطلوب لإكمال المعاملة بنجاح، وكذلك كم تستغرق. ينبغي ألا يكتشف المستخدمون أثناء المعاملة انهم ليسوا مستعدين استعداداً كافياً ومن ثم يضطرون لإلغاء العملية. فعلى سبيل المثال قد يتطلب إكمال المعاملة أن يكون لدى المستخدم بطاقة ائتمان لدفع الرسوم إلكترونياً. وفي ضوء ذلك، بالنسبة لكل الخدمات الإلكترونية التي تتطلب التحقق من هوية المستخدم، ينبغي ألا يطلب من المستخدمين إثبات هويتهم أو تسجيل الدخول أولاً قبل قراءة هذه المعلومات على الصفحة الأولى من الخدمة الإلكترونية.

د- يجب على الجهات الحكومية توفير وصلات فائقة إلى الأحكام والشروط، والأسئلة المتكررة، والمساعدة. إذا كانت الخدمة خدمة إلكترونية، فيجب توفير رابط للمستخدمين لبدء معاملة الخدمة الإلكترونية.

#### صفحتنا الأسئلة المتكررة والمساعدة

يجب إعداد الأسئلة المتكررة ونشرها ويجب أن تتناول الأسئلة الشائعة التي يمكن أن يطرحها المستخدمون أو الحالات التي قد ترد في أذهانهم. يجب وضع الوصلات الفائقة للأسئلة الشائعة والمساعدة في أعلى كل صفحة من الخدمة الإلكترونية من أجل مساعدة المستخدمين في كل الأوقات أثناء إجراء المعاملة.

الرابط الخاص بصفحة "المساعدة" ينقل المستخدم إلى صفحة مساعدة يجب أن تحتوي على معلومات أساسية تتضمن ما يلي:

أ. نبذة عامة عن الخدمة

ب. من هو المؤهل للحصول على هذه الخدمة

ج. ما هو المطلوب لإكمال الخدمة الإلكترونية

د. دليل إرشادي للمستخدمين حول كيفية إكمال المعاملة

هـ. معلومات عن كيفية تحصيل المدفوعات واستردادها والتعامل مع الحسومات الفاشلة



و. معلومات عما سيحدث في حالة حدوث أخطاء، بما في ذلك رسائل الأخطاء، وأوصافها وعملية تصحيحها.

### صفحة الأحكام والشروط

الأحكام والشروط الخاصة بالخدمة الإلكترونية تختلف عن أحكام استخدام الموقع إلكتروني للجهة الحكومية في أنها تقتصر فقط على تلك الخدمة الإلكترونية بعينها. وقد تتضمن إقرارات من المستخدم وبيانات إخلاء من المسؤولية. وبالنسبة لخدمات الدفع الإلكتروني، يجب أن تتضمن الأحكام والشروط أيضاً سياسات الدفع أو رد القيمة المدفوعة.

### المعيار 2.2: تخطيط وتصميم خدمات إلكترونية محورها تلبية احتياجات المستخدمين

يجب على الجهات الحكومية العمل لتقديم خدمات إلكترونية في أعلى مستوى من النضوج (أي مرحلة "التكامل" حسب تعريف الأمم المتحدة) حيثما انطبق ذلك، ولا بد أن يكون الوصول إليها ميسوراً، من أجل توفير قدر أكبر من التيسير للجمهور. ويجب على الجهات الحكومية أيضاً التأكد من اتساق تصميم خدماتها الإلكترونية ومواقعها الإلكترونية. ويجب أن تكون هذه الخدمات الإلكترونية قائمة على خدمة المستخدم وأن تكون سهلة الاستخدام، وبمحتويات محدثة وذات صلة بالموضوع.

أ- عند تصميم الخدمات الإلكترونية، يجب على الجهات الحكومية إجراء مراجعة لخطة العمل (BPR) فيما يتعلق بخطوات تقديم الخدمة الحالية، بهدف إلغاء الخطوات التي لا تضيف قيمة وتحسين سير التنفيذ. ويجب على الجهات الحكومية بذل الجهد لأتمتة العمليات اليدوية بغية تحقيق تكامل شامل لكافة الخطوات لضمان تنفيذ الخدمة بسلاسة، وتقليل الزمن الذي تستغرقه.

ب- يجب على الجهات الحكومية تقديم خدمات إلكترونية مكتملة من البداية إلى النهاية عن طريق دمج الأنظمة والخدمات داخل الجهة الحكومية ومع الجهات الأخرى متى كان ذلك مطلوباً، من أجل تقديم الخدمة بأكملها من خلال نافذة واحدة للمستخدمين. ووفقاً لأهداف استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة قطر 2020، ينبغي أن تكون 100% من الخدمات الحكومية متاحة على الشبكة و80% من كل الخدمات متاحة على الشبكة من البداية حتى النهاية.

إن الكثير من الخدمات الإلكترونية ترتبط بأكثر من جهة حكومية واحدة خلال مختلف مراحل تقديم الخدمة. وهذا الاشتراك لعدد من الجهات الحكومية قد يتخذ شكل تحقق، أو طلب معلومات أو موافقة. يجب على الجهات الحكومية أن تعمل على أن تكون بمثابة نافذة خدمة واحدة للمستخدمين في تقديم الخدمات وألا تفرض عليهم التواصل مع جهات متعددة أثناء مختلف مراحل تقديم الخدمة.

ج- يجب على الجهات الحكومية القيام بالتحقق من الهوية بناءً على قاعدة بيانات خلفية بدلاً عن الطلب من المستخدم تقديم شهادات فعلية (مثل: بطاقة هوية، شهادة ميلاد، الخ). يجب العمل دائماً، حيثما أمكن ذلك، على الحد من عملية إدخال البيانات بواسطة المستخدمين والحصول على تلك المعلومات من المصدر. يرجى مراجعة سياسة إدارة البيانات لقطر والموجودة على الموقع الإلكتروني للوزارة. وهي تحتوي على شروط تبادل البيانات بين الجهات الحكومية لأجل تسهيل الخدمات الإلكترونية. عند حدوث عملية المشاركة والتبادل هذه، يجب التأكد من أن عملية نقل المعلومات الشخصية تتم بطريقة آمنة ومشفرة لأجل تقديم الخدمة الإلكترونية.

د- إذا كان التحقق من الهوية باستخدام قاعدة بيانات خلفية غير مجدٍ عملياً أو غير كافٍ وكان مطلوباً من المستخدمين تقديم مستندات مطبوعة من أجل التحقق من الهوية، يجب توفير خيار لتحميل المستندات على الموقع الإلكتروني لمعاملات الخدمات الإلكترونية. أيضاً، في الحالات التي يطلب فيها من المستخدمين استلام مستندات مطبوعة، يجب توفير خيار لإرسالها بواسطة خدمة الطرود البريدية وبالمثل يجب توفير خيارات للدفع الإلكتروني أثناء إجراء معاملات خدمات إلكترونية (يرجى مراجعة المعيار 5.2). وستعني التدابير أنفة الذكر المستخدمين عن زيارة مَنفذ الخدمة أو على الأقل ستقلل من عدد مرات الزيارة إلى الجهات الحكومية إلى أقل حد ممكن.

هـ- يجب أيضاً على الجهات الحكومية التأكد من موثوقية الخدمات الإلكترونية. وحيثما واجه المستخدمون أخطاء أثناء إجراء معاملات خدمة إلكترونية، يجب توفير رموز خطأ محددة لكي يستطيع المستخدمون التواصل مع الجهة الحكومية وتقديم رمز الخطأ لكي يتم تصحيحه. كذلك يجب على الجهات الحكومية التأكد من أن المستخدمين لا يواجهون أخطاء HTTP (مثل 404 أو 505) أثناء إجراء معاملات الخدمات الإلكترونية. كذلك يجب على الجهات الحكومية التأكد من توفر الخدمات الإلكترونية على مدى 24 ساعة في اليوم وطوال أيام الأسبوع لإجراء المعاملات الإلكترونية عبر الشبكة.

### المعيار 3.2: تصنيف وتجميع الخدمات الإلكترونية

يجب تجميع الخدمات الإلكترونية بهدف تقديم خدمة متكاملة، بداية من تقديم الطلب وحتى الموافقة النهائية. ويجب تجميع كل الخدمات الفرعية، مثل طباعة الاستمارات، والاستفسار عن وضع الطلب الخ، معاً تحت معاملة الخدمة الرئيسية التي تغطي كل جوانب الخدمة التي يجري تقديمها. يجب أن يتم اختيار اسم لمعاملة الخدمة الرئيسية بحيث يعكس الخدمة الرئيسية التي ينشدها المستخدم، حتى لو كانت ترتبط بعدد من الجهات الحكومية أو عدد من الخدمات الفرعية.

ويجب أيضاً على الجهات الحكومية تصنيف الخدمات الإلكترونية بترتيب منطقي بناءً على مجموعات المستخدمين المستهدفين أو المستفيدين من الخدمة الإلكترونية، بحيث يسهل على المستخدمين البحث والتنقل عبر قائمة الخدمات (المعيار 1.2 "أ") إلى صفحة الخدمة المستهدفة.

### المعيار 4.2: استخدام المستوى المطلوب من التوثيق للمستخدمين

يجب على الجهات الحكومية تصنيف وتطبيق المستوى المطلوب من التوثيق لخدماتها الإلكترونية حسب الإطار العام للتوثيق الإلكتروني لقطر وسياسة تأمين المعلومات الوطنية الإصدار 2.0. إن تصنيف الخدمات كما هو مبين أعلاه سيحدد المتطلبات، سواء لعامل واحد (مثال: اسم المستخدم - كلمة السر)، أو عاملين (مثال: اسم المستخدم-كلمة السر وبطاقة ذكية/كلمة سر للاستخدام مرة واحدة "OTP" أو عدم الحاجة لتوثيق للخدمات الإلكترونية التي يجريها المستخدم).

### المعيار 5.2: بيان سير العملية

بالنسبة للخدمات الإلكترونية التي تنطوي على خطوات متعددة، يجب تضمين إشارة إلى الموقع الذي وصل إليه المستخدم حالياً فيما يتعلق بالمعاملة كلها. مثال: "أنت الآن في الخطوة 1 من 5" الخ

يجب أن تقدم جميع الخدمات الإلكترونية إقراراً للمستخدم عند إكمال المعاملة، والذي يجب أن يتضمن ما يلي:

• رمز إقرار بالاستلام أو "رقم استلام"

• تاريخ ووقت إجراء المعاملة



• قائمة بالخدمات أو بنود المعاملة

لمزيد من التفاصيل، يرجى أيضاً مراجعة الإرشاد 6.2 في هذه الوثيقة.

المعيار 6.2: تقديم الإشعارات

يجب على الجهات الحكومية تقديم إشعارات آلية في شكل رسالة إلكترونية أو رسالة نصية قصيرة إلى المستخدمين بشأن كل المراحل الهامة (مثال: تم استلام المدفوعات، الطلب قيد المعالجة، تم اعتماد/رفض الطلب) خلال معالجة طلبات الخدمة.

المعيار 7.2: تقديم المساعدة والمساندة

حين يواجه المستخدمون مشاكل أو صعوبات في استخدام الخدمات الإلكترونية، فسيتحتاجون للحصول على مساعدة بطريقة سهلة. ويجب على الجهات الحكومية توفير الخيارات التالية للمستخدمين:

- تقديم دروس/مساعدة مع لقطات وإرشادات على الشاشة. وسيكون من المفيد وجود أداة مساعدة ذاتية على الشبكة، مثل الأسئلة المتكررة.
- يجب توفير أرقام اتصال هاتفي وبيان ساعات الدوام لكي يستطيع المستخدمون الذين هم في حاجة للعون الحصول على مساعدة فورية. يرجى مراجعة المعيار 10.2 أدناه.
- يجب توفير أداة للردشة على الهواء مع وكلاء الخدمة، وخاصة الخدمات الموجهة لمستخدمين في مناطق بعيدة مثل المواطنين بالخارج، والسياح، ومؤسسات الأعمال الخ. ويفضل أن يتم دعم الدردشة لمثل هذه الخدمات على مدار الساعة نظراً لاختلاف التوقيت باختلاف المواقع.
- إذا كانت الخدمة معقدة وموجهة لمجموعة محددة من المستخدمين الأفراد أو المؤسسات، يجب توفير دورات تدريب وورش تدريب عملي.

المعيار 8.2: توفير وسيلة تعقب مسار الخدمات

يجب على الجهات الحكومية توفير وسيلة للمستخدمين تمكنهم من تتبع تقدم الخدمات التي طلبوها. ويجب أن توضح نتيجة تقدم الخدمة أيضاً المدة التقديرية التي ستكتمل خلالها الخدمة. وينبغي أن يكون باستطاعة المستخدمين الاستفسار عن تقدم الخدمة من داخل الشبكة (الإنترنت) ومن خارج الشبكة كذلك (هاتفياً/زيارات شخصية) ويجب على الجهات الحكومية تقديم وصف لمختلف خيارات التعقب المتاحة.

#### المعيار 9.2: إظهار بيانات المستخدم

يجب أن يستطيع المستخدمون فور تسجيل الدخول مشاهدة المعلومات الرئيسية للحساب مثل الاسم ومعلومات الاتصال الخ. وإذا لاحظ المستخدم أي خطأ، يجب توضيح العملية المطلوبة لإصلاح الخطأ. ويفضل أن يكون في استطاعة المستخدمين تقديم طلب تصحيح/تحديث البيانات على الشبكة.

يجب أن يكون بوسع المستخدمين الذين أكملوا إجراءات تسجيل الدخول مشاهدة معاملاتهم السابقة المتعلقة بالخدمة الإلكترونية التي يطلبونها حالياً.

#### المعيار 10.2: اعتماد بنية تحتية وخدمات موحدة على مستوى الحكومة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2010 بشأن تنفيذ سياسات الحكومة الإلكترونية، يجب على الجهات الحكومية الاستفادة من واعتماد البنية التحتية والخدمات الموحدة على مستوى الحكومة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك لضمان فعالية العمليات، والتقيد بمعايير ومنصات موحدة وتأمين التواصل وتبادل المعلومات بين الجهات الحكومية.

إن قائمة البنية التحتية والخدمات الموحدة على مستوى الحكومة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تديرها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والتي يجب على الجهات الحكومية تبنيها تشمل:

1. مركز الاتصال الحكومي: لراحة المستخدمين، ينبغي توفير رقم اتصال هاتفي موحد للمساعدة بشأن كل الخدمات الإلكترونية. ولهذا الغرض يجب أن تعين الجهات الحكومية وتستخدم مركز الاتصال الحكومي كنقطة مساندة مركزية لخدماتها الإلكترونية.

2. خدمة التوثيق الحكومية: لكيلا يضطر المستخدمون للتسجيل لدى كل جهة حكومية على حدة وإجراء التوثيق بصفة مستقلة لكل واحدة من الخدمات الإلكترونية، يجب على الجهات الحكومية اعتماد خدمة التوثيق الحكومية والالتزام بسياسة التسجيل والتوثيق للخدمات الإلكترونية في قطر (قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2010 – المرفق الثالث). يجب على الجهات الحكومية كذلك أن تنشر على صفحات المواقع الإلكترونية الخاصة بخدماتها الإلكترونية معلومات عن مستويات ووسائل الأمن المعتمدة وكذلك بيانات الخصوصية، وذلك من أجل كسب ثقة المستخدمين في إجراء معاملات الخدمات الإلكترونية.

3. منصة الدفع الإلكتروني الحكومية: يجب على الجهات الحكومية الاستفادة من منصة قطر المركزية للدفع الإلكتروني لضمان سلامة وفعالية عملية الدفع. وينبغي تركيب شهادات SSL على خادم الموقع الإلكتروني الخاص بالجهات الحكومية لضمان سلامة عملية الاتصال بالمتصفحات أثناء معاملات الدفع. ويجب أن يتوافق الدفع الإلكتروني مع سياسة تأمين المعلومات الوطنية الإصدار 2.0 وكذلك مع لائحة الإشراف البنكي الصادرة من بنك قطر المركزي، وبصفة خاصة البنود التي تنظم عملية الدفع الإلكتروني.

بصورة عامة يجب ألا تزيد عملية الدفع عن 3 خطوات – إدخال معلومات الدفع المؤمنة، التحقق من هوية المستخدم وتأكيده نجاح أو فشل المعاملة. ويجب تقديم إيصال دفع مطبوعة بعد اكتمال معاملة الدفع. ويجب إرسال إشعارات حسب المعيار 6.2.

4. البنية التحتية للشبكة الحكومية: لضمان توفر التواصلية والاستفادة من البنية التحتية المشتركة للشبكة، يجب على الجهات الحكومية أن ترتبط بشبكة حكومة قطر لكي تضمن الارتباط بخدمات تبادل المعلومات من أجل التحقق من صحة البيانات بناء على القاعدة الخلفية، وذلك لكي تستطيع تقديم الخدمات الإلكترونية.

وبالإضافة لما تقدم، يجب أيضاً على الجهات الحكومية تهيئة أوضاعها لاعتماد خدمات وبنى تحتية أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نطاق الحكومة كلها متى ما أصبحت متوفرة.



#### المعيار 11.2: أتمتة تأكيد/توثيق البيانات

بمجرد تسجيل الدخول، يجب أن يتم نشر البيانات الرئيسية للمستخدم بطريقة آلية في استمارة طلب الخدمة الإلكترونية. وإذا لاحظ المستخدمون أي خطأ، يجب أن يكون بوسعهم تصحيح الخطأ وفقاً للمعيار 9.2. وبالنسبة للبيانات التي يدخلها المستخدمون، يجب على الجهات الحكومية أتمتة عملية تأكيد البيانات من خلال التكامل بين الأنظمة الداخلية للجهة الحكومية وأنظمة الجهات الأخرى. وأهم فوائد ذلك تتمثل في تبسيط نماذج الخدمات الإلكترونية بأقل قدر من المستندات المرفقة أو بدون إرفاق أي مستندات، وإمكانية التحقق من صحة البيانات بسرعة وأمان لأن التأكد يتم من خلال الأنظمة.

#### المعيار 12.2: تعليقات وتقييم المستخدمين

إن الحصول على تعليقات الجمهور والمستخدمين مهم لمساعدة الجهة الحكومية على الارتقاء بمستويات الخدمة بصورة مستمرة. يجب على الجهات الحكومية وضع آليات لاستدراج تعليقات المستخدمين على الخدمات الحكومية والاستفادة من تلك التعليقات في إدخال تحسينات على الخدمة. ويجب على الجهات الحكومية التأكد من وجود وسائل لتنظيم جمع التعليقات ورصدها ومراجعتها والتأكد من اتخاذ إجراءات لمتابعتها.

في الحالات التي يتم إجراء معاملات الخدمات إلكترونياً، يجب تضمين خيار "ضع تقييماً لهذه الخدمة الإلكترونية" للحصول على تعليقات من المستخدمين. وينصح بنشر تقييمات المستخدمين على صفحة أو قسم الخدمات.

#### المعيار 13.2: زيادة تبني الخدمات الإلكترونية

وفقاً للنتائج المستهدفة في استراتيجية الحكومة الرقمية 2020، يجب أن تنجز 80% من جميع معاملات الخدمات الحكومية عبر شبكة الإنترنت بحلول عام 2020. ولذا يجب على الجهات الحكومية التخطيط وتحديد وسائل عديدة لزيادة معدل تبني واستخدام خدماتها الإلكترونية عبر مختلف الوسائل والقنوات. وتشمل هذه الوسائل والقنوات:



- توفير معلومات من وقت مبكر لإشراك الجمهور قبل إطلاق أي خدمة إلكترونية. ويمكن أن يتم توزيع هذه المعلومات عبر المواقع الإلكترونية، أو الرسائل البريدية المباشرة، أو عبر وسائل الاتصال الجماهيري. وينبغي أن تستفيد الجهات الحكومية، متى كان ذلك مناسباً، من وسائل الاتصال الجماهيري لنقل المعلومات الخاصة بالإعلانات الرئيسية والهامة:
- تعميم وشرح التغييرات التي تم إدخالها لضمان قبول المستخدمين لها واقتناعهم بها.
- تقديم الحوافز يعتبر من وسائل زيادة معدل تبني المستخدمين. تلك الحوافز يمكن أن تشمل إعطاء معاملة تفضيلية في الوقت و/أو السعر (مثال: رسوم أقل و/أو وقت إنجاز أقل في حالة إكمال المعاملة عبر الشبكة).

#### المعيار 14.2: إجراء مراجعات وإدخال تحسينات بصورة مستمرة

يجب على الجهات الحكومية إجراء مراجعات دورية إما كل نصف سنة أو كل سنة من أجل تحسين خدماتها الإلكترونية المقدمة للجمهور. ويمكن مراجعة الإرشاد 14 لمزيد من التفاصيل عن أفضل الممارسات المتعلقة بإجراء اختبارات قابلية الاستخدام.



## 7 إرشادات تصميم المواقع الإلكترونية الحكومية (اختيارية)

ينبغي تصميم المواقع الإلكترونية من أجل توفير أفضل تجربة ممكنة للمستخدمين. وسيتمكن المستخدمون من الاستفادة من المواقع الإلكترونية بصورة كاملة حين تكون المعلومات معروضة في صيغة قابلة للاستخدام ومحتوياتها منظمة وفقاً للحدس السليم. في نفس الوقت ينبغي أن يتم توفير المعلومات والخدمات الإلكترونية في المواقع الإلكترونية بطريقة مأمونة حسب متطلبات سياسة تأمين المعلومات الوطنية الإصدار 2.0 من أجل اكتساب ثقة المستخدمين وضمان أن المستخدمين على قناعة بأن النظام موثوق ومتوفر ومأمون بالنسبة لهم لإجراء المعاملات إلكترونياً. ويجب أيضاً أن يتم تصميم وتطوير المواقع الإلكترونية وفق ضوابط أمن المعلومات لتطوير واستضافة المواقع الإلكترونية الصادرة عن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

تم إيراد الإرشادات التالية لمساعدة الجهات الحكومية في دولة قطر على تصميم وتحسين مواقعها الإلكترونية وفقاً لأفضل الممارسات العالمية لضمان تحقيق الأهداف أنفة الذكر.

### الإرشاد 1: أداء الموقع الإلكتروني وقابلية للبحث عبره

من أهم مقومات نجاح أي موقع إلكتروني مدى السهولة التي يتيحها للمستخدمين "لاكتشاف" الموقع الإلكتروني من خلال البحث وكيف كانت تجربتهم الأولى معه. ولذا ينبغي اتباع الإرشادات التالية لضمان النجاح في هذا الصدد.

#### الإرشاد 1.1: تعزيز قابلية الموقع الإلكتروني للبحث عبره

لضمان توفر قابلية كبيرة لدخول الموقع الإلكتروني، تأكد من أنه ضمن "أعلى 30" مرجعاً تعرض من محرك بحث رئيسي. وقد أثبتت الدراسات أن المستخدمين لا يعيرون اهتماماً للمواقع الإلكترونية غير المضمنة في قائمة "أعلى 30". وتشمل الخصائص المطلوب توفرها لكي يتم تضمين الموقع الإلكتروني ضمن "أعلى 30" وجود بيانات متحركة "meta" وعناوين صفحات مناسبة، وعدد الروابط إلى الموقع الإلكتروني، وكذلك التسجيل المحدث لدى محركات البحث الرئيسية.

على سبيل المثال، القصاصة أدناه من رمز html توضح طريقة مهمة لضمان أن الموقع الإلكتروني يمكن العثور عليه بواسطة محركات البحث – تضمين علامات متحركة لكلمات رئيسية. تتم قراءة هذه الكلمات الرئيسية من



قبل محركات البحث ومن ثم تستخدم لتصنيف المواقع الإلكترونية؛ وسيوفر فهم المستخدمين النموذجيين مؤشرات مساعدة على معرفة الكلمات الرئيسية التي ينبغي استخدامها.

<الاسم المتحول="الوصف" المحتوى=الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات">

<الاسم المتحول="العنوان" المحتوى=وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات">

<الاسم المتحول="الموضوع" المحتوى=الموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، MCIT، M.C.I.T.، وزارة ICT، ICT، ictQ، الحكومة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية، الحكومة الرقمية 2020، الحكومة المعلوماتية، الأمن السيبراني، كيو سيرت، الدكتوراة حصة الجابر، وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزير ICT">

#### الإرشاد 1.2: تعزيز أداء الموقع الإلكتروني

تحديد أهداف أداء تتضمن معدلات النجاح والوقت الذي يستغرقه المستخدمون للحصول على معلومات بعينها، أو أهداف تفضيلية تتعلق برضا المستخدمين وقبولهم. إن وضع أهداف أدائية و/أو تفضيلية للمستخدمين يساعد المطورين على إنشاء مواقع إلكترونية أفضل. كذلك يمكن أن يساعد هذا في جعل اختبارات القابلية للاستخدام أكثر فاعلية. فمثلاً يمكن وضع هدف هو أن يتم العثور على المعلومات ثمانين بالمائة من الوقت وفي أقل من دقيقة واحدة.

#### الإرشاد 2: تجربة المستخدمين

ينبغي تصميم المواقع الإلكترونية بحيث تيسّر وتشجع التواصل الفعال والمؤثر بين الإنسان والحاسوب. ولضمان ذلك، ينبغي مراعاة الإرشادات التالية.

#### الإرشاد 1.2: تعزيز مصداقية الموقع الإلكتروني

ينبغي على الجهات الحكومية النظر في اتباع الإجراءات التالية لضمان مستوى عالٍ من المصداقية للموقع الإلكتروني:



- تقديم مجموعة مفيدة من الأسئلة المتكررة وأجوبتها
- التأكد من أن الموقع الإلكتروني منسق بطريقة منطقية
- توفير مقالات تتضمن استشهادات ومراجع
- التأكد من أن مظهر الموقع يوحي بأنه مصمم بطريقة احترافية
- توفير أرشيف بالمحتوى السابق (إذا كان ذلك ملائماً)
- التأكد من أن الموقع محدث إلى أقصى حد ممكن
- توفير روابط إلى مصادر ومواد خارجية
- التأكد من أن الموقع مربوط ببوابة الحكومة الوطنية "حكومي" وبواسطتها. (www.gov.qa)

#### الإرشاد 2.2: توحيد ترتيب المهام

يتيح الموقع للمستخدمين أداء المهام بنفس الترتيب والطريقة في كل الظروف المشابهة في كل المواقع الإلكترونية الحكومية. إن المستخدمين يكتسبون سلسلة متعاقبة محددة من أنماط السلوك ومن ثم يحققون أفضل مستويات الأداء حينما يتسنى لهم تكرار تلك السلسلة بثقة واطمئنان. فمثلاً يتعود المستخدمون على النظر إما إلى اللوحة اليسرى أو اليمنى للبحث عن المعلومات الإضافية، وكذلك أيضاً يتعودون على الخطوات المتبعة في عملية البحث أو دفع الرسوم.

#### الإرشاد 3.2: تقليل زمن تنزيل الصفحة

تخفيض الزمن المطلوب لتنزيل صفحات الموقع الإلكتروني إلى أدنى حد ممكن. إن إهدار وقت طويل في تنزيل الصفحات يرهق المستخدمين ويصيبهم بحالة من عدم الرضا. وأفضل طريقة لتسهيل تنزيل الصفحات هي تقليل عدد البايتات في كل صفحة.

#### الإرشاد 4.2: تحديد حد زمني لتقديم المعلومات بطريقة مأمونة

قم بتصميم صفحات تتطلب أو تقدم معلومات مأمونة، بحيث تنقضي صلاحية استخدامها بطريقة آلية. أيضاً، يتعين تحذير المستخدمين قبل انقضاء الزمن مع منحهم خيار وقت إضافي. انتبه إلى أن الصفحات التي تتطلب

من المستخدمين استخدامها خلال فترة زمنية محددة يمكن ان تشكل تحدياً للمستخدمين الذين يقرأون أو يدخلون البيانات ببطء.

#### الإرشاد 5.2: عرض المعلومات في صيغة جاهزة للاستخدام

اعرض البيانات والمعلومات في صيغة لا تحتاج لتحويل من جانب المستخدم. لا تطالب المستخدمين بتحويل أو تلخيص المعلومات لكي تصبح جاهزة للاستخدام. من الأفضل عرض البيانات بطريقة تتسق مع المعايير والتقاليد المعروفة لدى المستخدمين.

لاستيعاب احتياجات رواد الموقع من مختلف الجنسيات، يجب توفير المعلومات بصيغ متعددة (مثل النظام المنوي والفهرنهايت لدرجات الحرارة) أو أن يسمح للمستخدمين باختيار الصيغ التي يفضلونها (مثل: التوقيت بنظام 12 أو 24 ساعة)

لا تطلب من المستخدمين تحويل البيانات المعروضة أو نقلها إلى مكان آخر أو إحصاءها أو إقحامها أو ترجمتها إلى وحدات أخرى أو مراجعة المستندات للتعرف على معنى البيانات المعروضة.

#### الإرشاد 6.2: عرض وضع إكمال العملية

زود المستخدمين بمعلومات ملائمة أثناء انتظارهم. مثلاً إذا كانت العملية تستغرق أقل من 10 ثوان، استخدم ساعة رملية لبيان الوضع؛ إذا كانت تستغرق حتى 60 ثانية فما فوق، يجب استخدام مؤشر يوضح سير العملية حتى اكتمالها؛ إذا كانت المعالجة بواسطة الكمبيوتر تستغرق أكثر من دقيقة، يجب ذكر ذلك للمستخدم وإطلاق إشارة سمعية عند اكتمال العملية. في العادة يستغل المستخدمون الوقت لعمل أشياء أخرى إذا علموا بأنه يلزمهم الانتظار لوقت طويل حتى ينجز الكمبيوتر العملية. في هذه الحالة يجب الإشارة إلى اكتمال العملية بنغمة تنبيه غير مزعجة.

#### الإرشاد 7.2: عرض معلومات التنزيل

بيّن للمستخدمين الوقت المطلوب لتنزيل صورة أو مستند بسرعة توصيل معينة. إن بيان حجم وزمن تنزيل الصور أو المستندات الكبيرة يعطي المستخدمين معلومات كافية لكي يقرروا إن كانوا يفضلون الانتظار ريثما يكتمل تنزيل الملف.

### الإرشاد 8.2: تصميم صفحات الويب في صيغة قابلة للطباعة

إذا كان من المحتمل أن يحتاج المستخدمون لطباعة صفحة أو اثنتين من صفحات الموقع الإلكتروني، يجب إنشاء صفحات ذات عرض يسمح بطباعتها بطريقة مناسبة. ويمكن عرض الصفحات العريضة بحيث لا يمكن طباعتها بالكامل على ورق قياسي  $11 \times 8.5$  بوصة في وضع البورتريه. يجب التأكد من أن الطباعة من الهامش إلى الهامش ممكنة وأن المحتوى لا يتعرض للقطع أثناء الطباعة.

### الإرشاد 9.2: حظر النوافذ غير المطلوبة والقوائم المنبثقة

يجب عدم السماح بظهور نوافذ أو انبثاق صور غير مطلوبة أمام المستخدمين. فمثل هذه النوافذ والصور تزعج المستخدمين وتشتت انتباههم في وقت يودون فيه التركيز على إكمال العملية التي دخلوا من أجلها.

### الإرشاد 3: النفاذية

ينبغي تصميم المواقع الإلكترونية بحيث يمكن للجميع، بما في ذلك الذين يعانون من صعوبات في النظر أو السمع أو الحركة، استخدامها. وهذا يعني عموماً ضمان أن المواقع الإلكترونية تسهل استخدام التكنولوجيا المساعدة.

### الإرشاد 1.3: اعتماد إرشادات W3C لنفاذية المواقع الإلكترونية

تحدد إرشادات جمعية تحديد معايير لغة إنشاء الصفحات 3 أولويات لتصميم المواقع الإلكترونية القابلة للنفاذ:

#### أ- الأولوية 1 أو المستوى "A" من النفاذية

الوصول إلى هذا المستوى هو متطلب أساسي لبعض المجموعات لكي تستطيع النفاذ إلى المعلومات واستخدام مستندات الموقع الإلكتروني. يجب على مطور محتوى الموقع الإلكتروني استيفاء هذا المستوى.

#### ب- الأولوية 2 أو المستوى "AA" من النفاذية في حالة استيفاء هذه والأولوية 1

تحقيق هذا المستوى سيؤدي لإزالة عقبات كبيرة تحول دون النفاذ إلى المعلومات الموجودة في مستندات بالموقع الإلكتروني. يجب على مطور محتوى الموقع الإلكتروني استيفاء هذا المستوى.

### ج- الأولوية 3 أو المستوى "AAA" من النفاذية في حالة استيفاء هذه الأولوية 1 و2

تحقيق هذا المستوى من شأنه تحسين النفاذ إلى مستندات الموقع الإلكتروني. وينبغي على مطور الموقع الإلكتروني تحقيق هذا المستوى وإلا فقد تجد مجموعة واحدة أو أكثر أن من الصعب عليها الوصول إلى المعلومات في المستند.

ومع أن الحد الأدنى من النفاذية المحدد في سياسة سهولة نفاذ الرقمي في قطر هو المستوى "AA"، إلا أنه ينبغي على الجهات الحكومية اعتماد مستوى أعلى متى كان ذلك ممكناً عملياً..

#### الإرشاد 2.3: تصميم نماذج للمستخدمين باستخدام التكنولوجيا المساعدة

يجب التأكد من أن المستخدمين الذين يستخدمون تكنولوجيا مساعدة يستطيعون تعبئة وإكمال النماذج الإلكترونية. إن الكثير من المعلومات التي تجمع عبر الإنترنت يتم جمعها باستخدام نماذج إلكترونية. ينبغي أن يكون بإمكان جميع المستخدمين الوصول إلى النماذج والتفاعل مع عناصر الحقول مثل أزرار الانتقاء وصناديق النصوص.

#### الإرشاد 3.3: تجنب استخدام الألوان لتوصيل المعلومات

يجب التأكد من أن جميع المعلومات التي تم نقلها بالألوان متوفرة أيضاً بدون ألوان. يجب تجنب استخدام اللون كمؤشر وحيد للأنشطة الحيوية. إن معظم المستخدمين الذين يعانون من قصور في تمييز الألوان يصعب عليهم رؤية الألوان في الجزء الأخضر من الطيف. حسب معيار النجاح 1.4.1 في إرشادات محتوى المواقع الإلكترونية الإصدار 2.0 "لا يستخدم اللون باعتباره الوسيلة البصرية الوحيدة لتوصيل المعلومات، أو الإشارة إلى إجراء، أو الحث على استجابة، أو تمييز عنصر بصري."

لاستيعاب احتياجات المستخدمين الذين يعانون من قصور في تمييز الألوان، ينبغي على المصممين:

- اختيار مزيج ألوان يمكن تمييزها بواسطة المستخدمين الذين يعانون من قصور في تمييز الألوان;
- استخدام أدوات للتعرف على المظهر الذي تبدو عليه صفحات الموقع الإلكتروني حين يشاهدها مستخدمون لديهم قصور في تمييز الألوان;



- التأكد من أن تباين الإضاءة بين الألوان الأمامية والخلفية عالي. حسب معيار النجاح 3.4.1 في إرشادات محتوى المواقع الإلكترونية الإصدار 2.0 فإن "العرض البصري للنصوص والصور له معدل تباين لا يقل عن 4.5:1".

- زيادة تباين الإضاءة بين الألوان في كلتا نهايتي الطيف (مثال: الألوان الزرقاء والحمراء)؛ و
- تجنب الجمع بين ألوان من أي من نهايتي الطيف مع ألوان داكنة من وسط الطيف.

#### الإرشاد 4.3: توفير مكافئ نص للعناصر غير النصية

ينبغي استخدام مكافئات نصوص لكل العناصر غير النصية، بما في ذلك الصور، والعروض البيانية (التصويرية) للنص (بما في ذلك الرموز)، مناطق خريطة الصور، الرسوم المتحركة (مثال: جي آي اف المتحركة)، التطبيقات الصغيرة والأشكال البرمجية، فن أسكي (شفرة القياسية الأمريكية لتبادل المعلومات)، الأطر، النصوص البرمجية، الصور المستخدمة كأزرار قائمة، الفواصل، الأزرار التصويرية، الأصوات، الملفات السمعية المستقلة، المسارات السمعية للفيديو، والفيديو.

#### الإرشاد 5.3: اختبار البرامج الإضافية والتطبيقات الصغيرة للتأكد من نفاذيتها

لضمان النفاذية، يجب اختبار أي تطبيقات صغيرة أو برامج إضافية أو تطبيقات أخرى مطلوبة لتفسير محتوى الصفحة للتأكد من إمكانية استخدامها بواسطة التكنولوجيا المساعدة. ويمكن للتطبيقات الصغيرة والبرامج الإضافية والبرمجيات الأخرى أن تسبب مشاكل للذين يستخدمون تكنولوجيا مساعدة، ولذا ينبغي إخضاعها لفحص دقيق للتأكد من نفاذيتها..

#### الإرشاد 6.3: التأكد من أن النصوص البرمجية داعمة للنفاذ

عند تصميم مواقع إلكترونية تتميز بقابلية النفاذ، يجب التأكد من أن المعلومات الموجودة على الصفحات التي تستخدم النصوص البرمجية لعرض المحتويات أو لاستحداث عناصر تواصل بيني يمكن قراءتها باستخدام تكنولوجيا مساعدة. كلما أدى نص برمجي إلى تغيير محتوى الصفحة، يجب إبراز التغيير بحيث يمكن كشفه وقراءته بواسطة قارئة شاشة. أيضاً في حالة استخدام 'mouseovers'، يجب التأكد من أنه يمكن تفعيلها باستخدام لوحة مفاتيح.

#### الإرشاد 4: الأجهزة والبرمجيات

ينبغي تصميم المواقع الإلكترونية على نحو يلبي احتياجات التوافق بين الأجهزة والبرمجيات التي يستخدمها معظم المستخدمين.

#### الإرشاد 1.4: تصميم متوافق مع المتصفحات الأكثر شيوعاً

يجب تصميم الموقع الإلكتروني وتطويره واختباره وفق المتصفحات الأكثر شيوعاً. وينبغي العمل على استيعاب غالبية المستخدمين. يجب التأكد من أن كل اختبارات الموقع الإلكتروني تتم باستخدام أكثر المتصفحات استخداماً. في ديسمبر 2014 كانت متصفحات إنترنت اكسلورر (59%) وكروم (23%) وفايرفوكس (12%) تمتلك حصة قدرها 94% من سوق متصفحات سطح المكتب.<sup>4</sup>

#### الإرشاد 2.4: تصميم متوافق مع أشهر أنظمة التشغيل

يجب تصميم الموقع الإلكتروني بحيث يعمل بطريقة جيدة مع أكثر أنظمة التشغيل استخداماً. وينبغي على المصممين أن يحاولوا استيعاب غالبية المستخدمين. يجب التأكد من أن كل اختبارات الموقع الإلكتروني تتم باستخدام أكثر أنظمة التشغيل استخداماً.

في ديسمبر 2014، كان أكثر أنظمة التشغيل استخداماً على سطح المكتب هو مايكروسوفت ويندوز 7 والذي يمتلك 56% من حصة السوق يليه ويندوز اكس بي (~18%) وويندوز 8/8.1 (~14%). وإجمالاً تحظى أنظمة تشغيل ويندوز و "أو اس اكس" معاً بحصة تقدر بحوالي 99% من سوق أنظمة تشغيل سطح المكتب<sup>5</sup>. وينبغي على

<sup>4</sup> كل الأرقام الموضحة هنا هي كما في ديسمبر 2014، وفقاً لـ "نت أبليكيشنز"، وتستخدم فقط لإبراز التوجهات الحالية. هذه الأرقام قد تتفاوت باختلاف الفترات، ويعتمد ذلك على الاتجاهات المهيمنة في مجال التكنولوجيا. وتنصح الجهات الحكومية بإجراء بحث مستفيض أثناء تصميم مواقعها الإلكترونية.

<sup>5</sup> كل الأرقام الموضحة هنا هي كما في ديسمبر 2014، وفقاً لـ "نت أبليكيشنز"، وتستخدم فقط لإبراز التوجهات الحالية. هذه الأرقام قد تتفاوت باختلاف الفترات، ويعتمد ذلك على الاتجاهات المهيمنة في مجال التكنولوجيا. وتنصح الجهات الحكومية بإجراء بحث مستفيض أثناء تصميم مواقعها الإلكترونية.



المصممين استشارة أحد المصادر العديدة التي تحتفظ بأحدث الأرقام للتأكد من أن تصميمهم سيتيح لهم استيعاب أكبر عدد ممكن من المستخدمين.

#### الإرشاد 3.4: التصميم وفقاً أكثر مستويات دقة الشاشة استخداماً

يجب التصميم على أساس استخدام شاشات مستوى دقتها محدد ب 768×1024 بكسل. وينبغي على المصممين أن يحاولوا استيعاب غالبية المستخدمين.

وفي ديسمبر<sup>6</sup> 2014، كان لدى 72% من المستخدمين شاشة ذات دقة 768×1024 بكسل أو أعلى؛ وكان أعلى بكسل استخدم هو 768×1366 بنسبة 16%. وبالتخطيط على أساس حد أدنى 768×1024 بكسل سيستطيع المصممون استيعاب نسبة الدقة الأكثر شيوعاً، بالإضافة إلى نسبة الدقة الأعلى. وينبغي على المصممين استشارة أحد المصادر العديدة التي تحتفظ بأحدث الأرقام للتأكد من أن تصميمهم سيتيح لهم استيعاب أكبر عدد ممكن من المستخدمين.

#### الإرشاد 4.4: تحديد متطلبات النظام

ينبغي عرض الحد الأدنى من المتصفحات المدعومة ورقم الإصدار الخاص بها على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني. كذلك ينبغي عرض المعلومات الخاصة بأي برمجيات إضافية مطلوبة وذلك قبل استخدام تلك البرمجيات. ويجوز استخدام برمجيات جافا أو ماكروميديا فلاش، حيثما أمكن ذلك، إلا أنه ينبغي توفير رابط لكي يتمكن المستخدمون الذين ليست لديهم البرمجيات المطلوبة من تنزيلها وتركيبها في أجهزتهم.

#### الإرشاد 5.4: أمن النظام

ينبغي على الجهات الحكومية الرجوع إلى تطبيق ضوابط أمن المعلومات لتطوير واستضافة المواقع الإلكترونية عند تصميم المواقع الإلكترونية أو تطويرها. ينبغي التقيد بسياسة تأمين الحوسبة السحابية للمؤسسات

<sup>6</sup> كل الأرقام الموضحة هنا هي كما في ديسمبر 2014، وفقاً لـ "نت أبلتكيشانز"، وتستخدم فقط لإبراز التوجهات الحالية. هذه الأرقام قد تتفاوت باختلاف الفترات، ويعتمد ذلك على الاتجاهات المهيمنة في مجال التكنولوجيا. وتنصح الجهات الحكومية بإجراء بحث مستفيض أثناء تصميم مواقعها الإلكترونية.



الحكومية في حالة اختيار حلول سحابية. كذلك يجب التأكد من الأجهزة والبرمجيات متوافقة مع المتطلبات المحددة في سياسة تأمين المعلومات الوطنية الإصدار 2.0.

## الإرشاد 5 : الصفحة الرئيسية

الصفحة الرئيسية تختلف عن جميع الصفحات الأخرى في الموقع الإلكتروني. إذا كانت الصفحة الرئيسية ذات تصميم جيد فإنها تعطي انطباعاً أولياً جيداً لكل من يزور الموقع. ينبغي أن تعكس الصفحة الرئيسية الغرض من الموقع وأن توضح أهم الخيارات المتاحة في الموقع الإلكتروني.

### الإرشاد 1.5: ضمان إمكانية الوصول إلى الصفحة الرئيسية من أي مكان

يجب تمكين المستخدمين من الوصول إلى الصفحة الرئيسية من أي صفحة أخرى على الموقع الإلكتروني. وكثيراً ما يعود المستخدمون إلى الصفحة الرئيسية لبدء مهمة جديدة أو إعادة القيام بها من جديد، ولذلك يجب توفير وسيلة سهلة وبديئية للمستخدمين لكي يتمكنوا من الرجوع بسرعة للصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني من أي مكان في الموقع.

تضع العديد من المواقع شعار الجهة صاحبة الموقع في أعلى كل صفحة وتربطه بالصفحة الرئيسية. ومع أن العديد من المستخدمين يتوقعون أن يكون الشعار قابلاً للنقر فإن آخرين كثر قد لا يدركون أنه يحوي رابطاً إلى الصفحة الرئيسية. لذا يجب وضع رابط بعنوان "الرئيسية" بالقرب من أعلى الصفحة لمساعدة أولئك المستخدمين.

### الإرشاد 2.5: عرض كل المواضيع/الخيارات الهامة على الصفحة الرئيسية

تعتبر الصفحة الرئيسية بمثابة الباب الأمامي لموقعك الإلكتروني. وينبغي على الجهات الحكومية تصميم الصفحة الرئيسية بحيث تحوي أكثر المعلومات والخدمات التي يطلبها الجمهور وبحيث تتخذ كدليل رئيسي للوصول إلى الأقسام الرئيسية للموقع الإلكتروني.

يجب أن تركز المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية على مساعدة الجمهور للعثور على الخدمات والمعلومات التي يحتاجونها أكثر من غيرها. وبصفة عامة يقوم المستخدمون بتقييم المواقع الإلكترونية بناءً على الصفحة الرئيسية فقط. ولذا ينبغي ألا يضطر المستخدمون للذهاب إلى المستوى الثاني أو الثالث لاكتشاف كل الموضوعات أو



الخيارات المتاحة في الموقع. يجب أن تحسن الاختيار بشأن ما يجب عرضه على الصفحة الرئيسية والتأكد من أن المواضيع أو الخيارات أو الروابط المعروضة هي الأهم.

#### الإرشاد 3.5: الحد من النصوص على الصفحة الرئيسية

يجب الحد من النصوص المطولة على الصفحة الرئيسية. إن أول عمل يقوم به معظم المستخدمين هو إجراء مسح للصفحة الرئيسية بحثاً عن روابط وعناوين رئيسية. إن مطالبة المستخدمين قراءة كمية كبيرة من النصوص المطولة يمكن أن يعطلهم كثيراً، وبالتالي فقد يتجنبوا قراءتها تماماً.

#### الإرشاد 4.5: الحد من طول الصفحة الرئيسية

يجب الحد من طول الصفحة الرئيسية وقصرها على معلومات تملأ شاشة واحدة، إذا كان ذلك بالإمكان. فالمعلومات التي لا يمكن مشاهدتها في الشاشة الأولى قد يغفل عنها المستخدمون تماماً—وقد يؤثر هذا في فعالية الموقع الإلكتروني. إذا رأى المستخدمون أن ما يشاهدونه على الجزء المرئي من الصفحة لا يثير اهتمامهم فقد يؤدي هذا لعدم استمرارهم في التمرير لمشاهدة بقية الصفحة.

## الإرشاد 6: تخطيط الصفحة

يجب تخطيط الصفحات بحيث يسهل فهم محتواها. ويشمل ذلك ترتيب المادة على الصفحة وفق ترتيب يعكس أهميتها النسبية. لتسهيل الانتقال عبر المواقع ينبغي أن يكون لدى المستخدمين حس تنبؤي عند تصفح مختلف المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية. ولذا ينبغي تصميم صفحات المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية ببنية متسقة.

## الإرشاد 1.6: عناوين الصفحات

جميع صفحات الموقع الإلكتروني، بما في ذلك المحشورة ضمن إطار، يجب أن تكون لها عناوين (باستخدام علامة `<TITLE>` HTML). من المهم أن تكون عناوين الصفحات واضحة ومختصرة لأن هذه العناوين تستخدم كعناوين تلقائية/أولية حين يقوم المستخدمون بوضع إشارة تفضيلية على موقع إلكتروني أو صفحة.

## الإرشاد 2.6: تجنب وضع المواد على الصفحة بطريقة فوضوية

يجب إنشاء الصفحات بحيث لا تعطي للمستخدمين انطباعاً بأنه قد تم إعدادها بطريقة فوضوية. وتحدث تلك الفوضى حين تؤدي المواد الزائدة عن الحاجة في الصفحة للهبوط بمستوى الأداء عند محاولة العثور على معلومات بعينها. وحين يكون العرض خالياً من الفوضى، تكون كل أهداف البحث الهامة بارزة بوضوح.

## الإرشاد 3.6: وضع البنود الهامة بطريقة متسقة

ضع البنود الهامة القابلة للنقر في نفس المواقع، وقريباً من أعلى الصفحة، حيث يسهل تخمين موقعها بطريقة أفضل. سيحاول المستخدمون التنبؤ بمكان البنود على شاشاتهم. وسيبدأون "البحث" في الصفحة قبل أن يظهر شكل الصفحة على الشاشة. حين تبقى مكونات الشاشة دائماً في نفس المكان، فإن المستخدمين سيعرفون مواقعها على الصفحة ويستخدمون تلك المعرفة لتحسين أداء المهمة. وسيبدأ المستخدمون المتمرسون في تحريك الفأرة نحو مكان الهدف قبل أن تقع عيناهم على البند المراد. ويستطيع المستخدمون توقع مكان المكونات الموجودة بالقرب من القمة أسهل بكثير من تلك الموجودة أسفل الصفحة.

#### الإرشاد 4.6: تحديد مستوى الأهمية

حدد مستوى الأهمية من أعلى إلى أسفل واستخدم هذه الطريقة في كل صفحة من صفحات الموقع الإلكتروني. وينبغي أن يساعد تخطيط الصفحة المستخدمين في إيجاد واستخدام أهم المعلومات. وينبغي أن تظهر المعلومات الهامة في أعلى الصفحة بحيث يستطيع المستخدمون مشاهدتها بسرعة. أما المعلومات الأقل استعمالاً فينبغي أن تظهر في الجانب الأسفل من الصفحة. ويجب عرض المعلومات على النحو الأكثر فائدة بالنسبة للمستخدمين.

#### الإرشاد 5.6: تحسين كثافة العرض

لتسهيل أمر العثور على المعلومات المنشودة في صفحة ما، ينبغي تصميم الصفحات بحيث لا تتكدس فيها المعلومات. يمكن تعريف الكثافة بعدد البنود مقابل كل درجة من زاوية بصرية داخل مجموعة متميزة بصرياً. هذه الكثافة إما أن تكون مزدحمة بعدد كبير من البنود، أو متناثرة بسبب وجود عدد قليل من البنود. وقد وجدت إحدى الدراسات أن تحديد هدف في منطقة ازدحام قد استغرق وقتاً أطول من تحديده في منطقة تناثر. كذلك قام المشاركون بالبحث واستطاعوا إيجاد بنود في مناطق التناثر بأسرع مما فعلوا في مناطق الازدحام. استخدم المشاركون عدداً أقل من مرات تثبيت العيون لكل كلمة في مناطق الازدحام، إلا أن تثبيت العيون كان أطول عند النظر للبنود في مناطق الازدحام. وأخيراً، يميل المشاركون لزيارة مناطق التناثر قبل مناطق الازدحام. والخلاصة هي أنه كان يتم البحث عن الأهداف في مناطق التناثر (مقابل مناطق الازدحام) في البداية وكذلك كان يتم إيجادها في زمن أقل.

#### الإرشاد 6.6: ترتيب البنود على الصفحة

رتب عناصر الصفحة بصرياً، إما رأسياً أو أفقياً. يفضل المستخدمون ترتيباً متسقاً للبنود مثل بلوكات النصوص، والصفوف، والأعمدة، ومربعات الاختيار، وأزرار الانتقاء، وحقول إدخال البيانات الخ. استخدم طرق ترتيب متسقة في كل صفحات المواقع الإلكترونية.

#### الإرشاد 7.6: استخدام تخطيط مرن

يجب استخدام تخطيط مرن يقوم تلقائياً بتعديل حجم الصفحة الشاشة بإعدادات دقة تبلغ 1024×768 بكسل أو أعلى. عند تثبيت تخطيط الصفحة إما إلى اليسار أو الوسط، فإن جزءاً كبيراً من مساحة الشاشة



المتاحة لا يستخدم. من الأفضل الاستفادة من أكبر قدر ممكن من مساحة الشاشة لأن ذلك سيساعد في تحريك المزيد من المعلومات فوق الثنية. ضع في الاعتبار أن شاشات العرض الكبيرة ومستويات الدقة الأكبر تسمح برؤية أكثر من نافذة في نفس الوقت. قد تنحو الجهات الحكومية في نحو اعتماد تصميم مرن لدعم مستوى أعلى من دقة الشاشة كلما ازدادت شعبيتها في أوساط المستخدمين، دون الحاجة لإعادة التصميم.

#### الإرشاد 8.6: تحديد الأطوال المناسبة للصفحة

استخدم صفحات أقصر للصفحات الرئيسية و صفحات التنقل، والصفحات التي يتم تصفحها بسرعة و/أو قراءتها على الانترنت. استخدم صفحات أطول من أجل (1) تسهيل القراءة غير المتقطعة، خاصة صفحات المحتويات؛ (2) المواءمة مع هيئة صفحة مقابلة؛ (3) تبسيط عملية صيانة الصفحة (عدد أقل من ملفات صفحة الويب التي تحتاج لصيانة؛ و(4) جعل تنزيل وطباعة الصفحات أسهل.

## الإرشاد 7: التنقل عبر صفحات الموقع

التنقل يشير للطريقة المستخدمة للعثور على معلومات في موقع إلكتروني. ينبغي أن يكون للموقع الإلكتروني نظام ومزايا تنقل تسمح للمستخدمين بالعثور على المعلومات والنفاد إليها بفاعلية وكفاءة. .

### الإرشاد 1.7: توفير خيارات التنقل

لا تنشئ صفحات ولا توجه المستخدمين نحو صفحات لا تحتوي على خيارات تنقل. تتضمن الكثير من صفحات المواقع الإلكترونية روابطاً تفتح نوافذ تصفح جديدة وحينما تفتح نوافذ التصفح الجديدة هذه ولأن نافذة التصفح الجديدة لا تعلم شيئاً عن التنقلات الماضية للمستخدم، فإن زر الرجوع يتم تعطيله. لذلك، إذا تم تضمين مثل هذه الروابط في موقع إلكتروني، فينبغي أن تتضمن النافذة الجديدة وسيلة ضبط واضحة تقوم بإغلاق النافذة وإعادة المستخدم إلى نافذة التصفح الأصلية.

بالإضافة إلى ما تقدم، فإنه لا ينبغي تعطيل زر الرجوع الخاص بالمتصفح في صفحات المواقع الإلكترونية. وذلك لأن تعطيل زر الرجوع يمكن أن يتسبب في إرباك المستخدمين وإزعاجهم، وإعاقة حركتهم بدرجة كبيرة.

### الإرشاد 2.7: تمييز وتجميع عناصر التنقل

استحدث نظام تنقل موحد على مستوى الموقع الإلكتروني لمساعدة المستخدمين على معرفة وفهم بنية موقعك الإلكتروني. استخدم نفس نظام التنقل على كل الصفحات مراعيًا الاتساق في تحديد مواضع أزرار tab والعناوين والقوائم والبحث وخريطة الموقع الخ. ضع عناصر التنقل المهمة في أماكن توحى بأنها قابلة للنقر (مثال: تؤخذ قوائم الكلمات في اللوحات اليسرى أو اليمنى عادة على أنها روابط).

### الإرشاد 3.7: استخدم "قائمة محتويات" قابلة للنقر في الصفحات الطويلة

في الصفحات الطويلة، ضع "قائمة محتويات" بها روابط تنقل المستخدمين إلى المحتوى المعني في أسفل الصفحة. مثل هذه الروابط يمكن أن تؤدي غرضين: توفير خطوط عريضة عن الصفحة لكي يستطيع المستخدمون أن



يقرروا بسرعة إن كانت تحتوي على المعلومات التي ينشدونها، كما تمكن المستخدمين من الانتقال بسرعة إلى المعلومات المطلوبة.

#### الإرشاد 4.7: تقديم ملاحظات عن موقع المستخدم

الملاحظات تزود المستخدمين بالمعلومات التي يحتاجونها لكي يعرفوا الموقع الذي هم فيه داخل الموقع الإلكتروني، ولكي يمشوا إلى النشاط التالي. من أمثلة الملاحظات تقديم معلومات عن المسار والهرمية (أي "لوحات توصيل الدوائر" مثل: [Home](#) ▶ [Departments](#) ▶ [Minister Office](#) ، والمواءمة بين نص الرابط وعنوان الصفحة المقصودة، واستحداث عناوين موقع تتصل بمكان المستخدم ضمن الموقع. من أشكال الملاحظات الأخرى تغيير لون الرابط الذي تم النقر عليه (للدلالة على أن هذا الموقع سبق زيارته)، واستخدام إشارات بصرية أخرى للإشارة إلى الجزء الفعال من الشاشة.

#### الإرشاد 5.7: استخدام أنواع مناسبة من القوائم

استخدم قوائم "متسلسلة" للمهام البسيطة المتحركة للأمام، واستخدم قوائم "متزامنة" للمهام التي تتطلب استخداماً كثيراً لزر الرجوع. وتستخدم معظم المواقع الإلكترونية القوائم "المتسلسلة" المألوفة التي تقتضي اختيار بنود من سلسلة من القوائم في ترتيب معد سلفاً. وبعد كل اختيار تفتح قائمة أخرى. والاختيار الأخير محدود بمجموع كل الخيارات السابقة.

القوائم المتزامنة تعرض خيارات من مستويات متعددة في هرم القائمة، وتتيح للمستخدمين الاختيار من القائمة بأي ترتيب. وكثيراً ما تعرض القوائم المتزامنة في شكل أطر "Frames"، ويفضل استخدامها في الحالات التي يمكن ان يضطر فيها المستخدمون لاستخدام زر الرجوع بكثرة إذا ما ووجهوا بقائمة متسلسلة.

#### الإرشاد 6.7: استخدام خريطة موقع

خرائط الموقع تقدم صورة عامة للموقع الإلكتروني، ويمكنها أن تعرض التركيب الهرمي للموقع الإلكتروني. ويمكن تصميم خريطة الموقع على شكل قائمة محتويات تقليدية، أو فهرست بسيط.



#### الإرشاد 7.7: استخدام الحواشي للمساعدة في التنقل

"الحواشي" هي عبارات قصيرة تنبثق حين يضع المستخدم مؤشر الفأرة قريباً من رابط. وهي تعطي نبذة عن المعلومات الموجودة خلف الرابط. ويفضل المستخدمون أن تكون النبذة موضوعة قريباً من الرابط، لأن توضع بشكل يشوش النص الرئيسي.



#### الإرشاد 8: الانتقال بالتحريك والانتقال من صفحة إلى أخرى

يجب التأكد من أن بإمكان المستخدمين الانتقال من صفحة إلى أخرى بطريقة فعالة قدر الإمكان. إذا كان مصمم الموقع الإلكتروني لا يستطيعون الاختيار ما بين الانتقال من صفحة إلى أخرى والانتقال بالتحريك (scrolling) فمن الأفضل عادة توفير عدة صفحات أقصر بدلاً عن صفحة او صفحتين أطول.

#### الإرشاد 1.8: تجنب التحريك الأفقي

خطط الصفحة بطريقة ملائمة كي لا يحتاج المستخدمون للانتقال أفقياً. إن الانتقال الأفقي وسيلة بطيئة ومملة لمشاهدة كل الشاشة. قد تقتضي المخططات الشائعة للصفحات، والتي تتضمن مزايا المرونة والمحاذاة للييسار، من بعض المستخدمين التحرك أفقياً إذا كانت دقة الشاشة أو كان حجمها لديهم أصغر من الشاشة التي استخدمها المصممون.

#### الإرشاد 2.8: استخدام التصفح بدلاً عن الانتقال بالتحريك

إذا كان زمن استجابة نظام المستخدم سريعاً لدرجة معقولة، فيتعين استخدام التصفح بدلاً عن الانتقال بالتحريك. ينبغي أن يكون بوسع المستخدمين الانتقال من صفحة إلى أخرى باختيار روابط وبدون الحاجة للتحريك للعثور على المعلومات الهامة. إذا لم يكن بالإمكان تفادي الانتقال بالتحريك، ينبغي حصره على عدد أقل من الشاشات الأقصر. في العديد من المواقع الإلكترونية، يتعامل المستخدمون مع صفحات المعلومات الأقصر جيدة التنظيم أفضل بكثير من الصفحات الطويلة لأن الانتقال بالتحريك يمكن أن يستغرق وقتاً طويلاً. ويميل المستخدمون الأكبر سناً لاستخدام الانتقال بالتحريك بطريقة أبطأ بكثير من المستخدمين الأصغر سناً.

## الإرشاد 9: الروابط

الربط يعني أن يقوم المستخدمون باختيار رابط في صفحة البداية (الصفحة الرئيسية عادة) والنقر عليه، حيث يؤدي ذلك لتحميل صفحة جديدة. ويواصل المستخدمون السعي نحو هدفهم بالعثور على مزيد من الروابط والنقر عليها.

### الإرشاد 1.9: المواءمة بين أسماء الروابط والصفحات المقصودة

اجعل نص الرابط منسجماً مع عنوان أو عناوين الصفحة المقصودة. في الكثير من الأحيان عند النقر على الروابط الموضوعية للوصول لصفحة محددة على الموقع الإلكتروني يجد المستخدم نفسه في الصفحة الرئيسية ومن هناك يتوجب عليه أن يقرر المسار الذي يوصله إلى الصفحة التي يريد. إن تحقيق المواءمة القصوى بين الروابط والصفحات المستهدفة يساعد في إعلام المستخدم بأنه قد وصل إلى الصفحة المقصودة. إذا كان يتوجب على المستخدمين النقر أكثر من مرة لكي يصلوا إلى صفحة معينة، تجنب تكرار نفس اسم الرابط مرات ومرات لأن ذلك قد يربك المستخدمين إذا كانت الروابط في كل مستوى متطابقة أو حتى قريبة الشبه من بعضها البعض.

### الإرشاد 2.9: استخدم روابط نصية

استخدم روابط نصية بدلاً عن روابط صورية. بصورة عامة تعتبر الروابط النصية قابلة للنقر. ويتم تنزيل الروابط النصية أسرع كما أن المستخدمين يفضلونها، وينبغي أن يتغير لونها بعد استخدامها. وفي العادة يكون توضيح مكان الرابط أسهل في الروابط النصية منه في استخدام صورة.

هنالك فائدة أخرى لاستخدام الروابط النصية وهي أن المستخدمين الذين لديهم متصفحات نصوص فقط (متصفحات الصور لديهم معطلة) يمكنهم مشاهدة خيارات التنقل.

### الإرشاد 3.9: تحديد الروابط المستخدمة

استخدم ألواناً متغيرة لتعريف المستخدمين أن الرابط سبق استخدامه. في العادة، من الأفضل استخدام الألوان الأولية للرابط النصي (الأزرق للموقع/الرابط الذي لم تسبق زيارته، والأرجواني للموقع/الرابط الذي سبق زيارته). إن ألوان الروابط تساعد المستخدمين في معرفة أجزاء الموقع الإلكتروني التي سبق لهم زيارتها.



#### الإرشاد 4.9: استخدم "التأشير والنقر"

يفضل "التأشير والنقر" على تمرير الفأرة عند اختيار بنود من قائمة تنبعية.

#### الإرشاد 5.9: تمييز الروابط الداخلية من الخارجية

وضّح للمستخدمين إن كان الرابط سينقلهم إلى موقع مختلف على نفس الصفحة أم إلى صفحة جديدة على موقع إلكتروني آخر.

#### الإرشاد 6.9: وضّح الأماكن القابلة للنقر في الصور

إذا كان أي جزء من الصورة قابلاً للنقر، تأكد من أن الصورة بأكملها قابلة للنقر أو أن الأجزاء القابلة للنقر واضحة. يجب ألا يضطر المستخدمون لاستخدام مؤشر الفأرة لاكتشاف أجزاء الصور القابلة للنقر. مثلاً، في خريطة لقطر، إذا كانت كل مدينة قابلة للنقر، يجب إعطاء تلميحات كافية، مثل ألوان مختلفة، لبيان المدن القابلة للنقر.



## الإرشاد 10: مظهر النص

إن اتساق مظهر النص، والترميز اللوني الصحيح، وكذلك الإبراز، يساعدون في التناسق البصري، وتوصيل الرسالة بطريقة صحيحة.

### الإرشاد 1.10: استخدام نص بلون أسود على خلفيات مجردة عالية التباين

في الحالات التي يتوقع فيها من المستخدمين أن يقوموا بقراءة نص بسرعة واستيعابه، استخدم نصاً أسود اللون على خلفية مجردة، عالية الدقة وغير منمطة. إن النص الأسود على خلفية مجردة يشجع على القراءة أسرع من القراءة على خلفية منسجة بدرجة متوسطة. وبصورة عامة كلما كان التباين أكبر بين النص والخلفية كانت قراءة النص أسهل.

### الإرشاد 2.10: تشكيل البنود المشتركة بطريقة متسقة

تأكد من أن تشكيل البنود المشتركة متسق من صفحة إلى أخرى. وينبغي أن تكون طريقة التشكيل المختارة مألوفة للمستخدمين. فالتواريخ مثلاً ينبغي أن تفصل دائماً بفواصل مائلة للأمام (2014/12/31)، وتسجيل الوقت يمكن أن يفصل بنقطتين (س:د:ث).

### الإرشاد 3.10: استخدام مزيج من الأحرف الكبيرة والصغيرة (حروف القائمة العليا والقائمة السفلى) في النص

إذا كان لا بد للمستخدمين من قراءة قدر كبير من المعلومات، استخدم (في اللغة الإنجليزية) حروفاً صغيرة (من القائمة السفلى) مع الحروف الكبيرة (من القائمة العليا) في المواقع الصحيحة لضمان القراءة بأسرع ما يمكن. إن استخدام مزيج من الأحرف الصغيرة والكبيرة لقراءة النص يعني أن معظم الأحرف ستكون من القائمة السفلى، وأن الأحرف التي يجب تكبيرها ستكون من القائمة العليا. إن لدى معظم المستخدمين خبرة جيدة في قراءة الأحرف الصغيرة وبالتالي فهم ماهرون في التعامل معها.

### الإرشاد 4.10: ضمان الاتساق البصري



تأكد من توفر اتساق بصري بين عناصر الموقع الإلكتروني في داخل الصفحات وفيما بينها. يتضمن الاتساق البصري حجم الحروف والمسافات الفاصلة بينها، والألوان المستخدمة للعلامات والخطوط والخلفيات، ومواضع العلامات والنصوص والصور.

#### الإرشاد 5.10: الاقتصاد في استخدام الحروف السميكة (Bold)

لا تستخدم النصوص السميكة إلا حينما يكون من المهم لفت انتباه المستخدم إلى معلومة معينة.

#### الإرشاد 6.10: استخدام خطوط مألوفة

استخدم خطاً مألوفاً مثل Times New Roman أو Georgia (خطوط رقيقة) أو Arial ، أو Helvetica أو Verdana (خطوط غير مذيبة) لتحقيق أفضل سرعة قراءة ممكنة.

#### الإرشاد 7.10: استخدم خطاً لا يقل عن 12 نقطة

استخدم خطاً لا يقل عن 12 نقطة (مثال: خط) على كل صفحات الموقع الإلكتروني. فالخطوط التي تقل عن 12 نقطة تبطيء من سرعة قراءة المستخدمين. بالنسبة للمستخدمين الذين تتجاوز أعمارهم 65 سنة، قد يكون من الأفضل استخدام خطوط لا تقل عن 14 نقطة. لا تستخدم على الإطلاق خطاً يقل عن تسع نقاط على صفحة موقع إلكتروني.



### الإرشاد 11: ضوابط الشاشة (ودجات)

للتفاعل مع الموقع الإلكتروني يحتاج المستخدمون عادة لاستخدام ضوابط على الشاشة (تعرف عادة باسم "عنصر واجهة المستخدم"). وأكثر ضوابط الشاشة استخداماً تشمل أزرار الضغط، والأزرار التبادلية، وصناديق الاختيار، والقوائم المنسدلة وحقول البيانات. يجب التأكد من استخدام عناصر واجهة المستخدم المتعارف عليها بطريقة تقليدية أو شائعة. .

### الإرشاد 1.11: التمييز بين الحقول الإجبارية والاختيارية لإدخال البيانات

ينبغي أن يكون باستطاعة المستخدمين أن يحددوا بسهولة أي حقول إدخال البيانات إجبارية وأنها اختيارية. وتضع الكثير من المواقع الإلكترونية نجمة أمام علامة التعريف للدلالة على الحقول الإجبارية. وكذلك تضيف بعض المواقع الأخرى كلمة "مطلوب" بجانب علامة التعريف.

### الإرشاد 2.11: تعريف أزرار الضغط بوضوح

يجب أن تدل علامة التعريف دلالة واضحة على الإجراء الذي سيتم عند النقر على زر الضغط. وتشمل علامات أزرار الضغط الأكثر شيوعاً "تحديث"، "انتقال"، "تقديم"، "إلغاء"، "إدخال"، "العودة للصفحة الرئيسية"، "التالي"، و"السابق".

### الإرشاد 3.11: تعريف حقول إدخال البيانات بطريقة متسقة

تأكد من مراعاة الاتساق في كتابة تعاريف حقول إدخال البيانات بحيث يعطى بند البيانات المعين نفس علامة التعريف حين يظهر على صفحات أخرى. تجنب استخدام مصطلحات جديدة لتعريف حقول إدخال البيانات. استخدم المصطلحات الشائعة (مثال: ذكر، أنثى) بدلاً عن علامات تعريف عشوائية (مثال: المجموعة 1، المجموعة 2). حدد وحدات القياس المطلوبة لعلامات تعريف الحقل (مثال: كيلوجرام، سنتيمتر) بدلاً عن مطالبة المستخدمين بإدخالها.





#### الإرشاد 4.11: لا تجعل الرموز التي يدخلها المستخدمون حساسة لنوع الحرف

عامل الأحرف الصغيرة والكبيرة نفس المعاملة حين يقوم المستخدمون بإدخال الرموز، إلا إذا كان هنالك سبب وجيه للتمييز بينها (مثل تعزيز أمن كلمات السر). عند الاحتفاظ بالبيانات التي أدخلها المستخدمون، أظهر البيانات كما أُدخِلت بواسطة المستخدمين.

#### الإرشاد 5.11: الحد من حاجة المستخدمين لإدخال البيانات

لا تطلب من المستخدمين إدخال نفس المعلومات أكثر من مرة واحدة، لأن طلب إعادة إدخال البيانات يشكل عبئاً إضافياً على المستخدمين ويزيد من احتمالات الخطأ. في الحالات التي تكون فيها البيانات التي أدخلها المستخدمون في إحدى الصفحات مطلوبة في صفحة أخرى، ينبغي أن يقوم الكمبيوتر باستعادة البيانات الأصلية بدلاً عن المطالبة بإعادة إدخالها. بصورة عامة ينبغي الحد من كمية المعلومات التي يتعين على المستخدمين إدخالها. كذلك ينبغي وضع المؤشر في الحقل الأول لإدخال البيانات.

#### الإرشاد 6.11: السماح للمستخدمين بمشاهدة البيانات التي يقومون بإدخالها

استحدث حقول بيانات كبيرة بما يكفي لإيضاح البيانات المدخلة دون الحاجة إلى سحب الصفحة إلى أسفل. إذا كان هنالك حد لعدد الأحرف في أحد الحقول، بيّن ذلك بالقرب من حقل الإدخال. يجب أن يولي المصممون عناية خاصة بطول حقول البيانات التي تستخدم لإدخال مصطلحات البحث. لقد وجدت إحدى الدراسات أن حقل بيانات معين ينبغي ألا يقل طوله عن 35-40 حرفاً لكي يستوعب خمسة وتسعين بالمائة من مصطلحات البحث المستخدمة.

#### الإرشاد 7.11: استخدام الأزرار التبادلية للاختيارات المتعارضة

يجب توفير أزرار تبادلية لاختيار استجابة واحدة من قائمة تحتوي على خيارات متعارضة. ينبغي أن يكون بوسع المستخدمين النقر على الزر أو علامته النصية لانتقاء اختيارهم. عين أحد خيارات الأزرار التبادلية كخيار أولي/تلقائي، كلما كان ذلك ملائماً.



#### الإرشاد 8.11: توقع الأخطاء النمطية للمستخدمين

توقع الأخطاء التي يحتمل أن يقع فيها المستخدمون، وإذا أمكن، أوكل إلى الكمبيوتر مسؤولية تحديد هذه الأخطاء واقتراح معالجات لها. فمثلاً إذا تم إدخال تاريخ على أنه "31 فبراير" يجب أن يصدر الكمبيوتر رسالة خطأ ويطلب تصحيح البيانات المدخلة.

#### الإرشاد 9.11: ترتيب أولويات أزرار الضغط

إذا كان هنالك زر ضغط في مجموعة من أزرار الضغط يستخدم أكثر من غيره، ضع ذلك الزر في الموقع الأول. أيضاً اجعل ذلك الزر الأكثر استخداماً هو الإجراء الأولي/التلقائي، أي الذي يتم تفعيله أولاً حين يضغط المستخدم على زر الإدخال.

#### الإرشاد 10.11: استخدم صناديق الخيارات لإتاحة الفرصة لاختيارات متعددة

استخدم ضابط صندوق خيارات لتمكين المستخدمين من اختيار بند أو أكثر من قائمة من الخيارات المحتملة.

#### الإرشاد 11.11: استخدم قوائم مفتوحة للاختيار من بين عدة خيارات

استخدم قوائم مفتوحة، بدلاً عن قوائم منسدلة، للاختيار من بين عدة خيارات. عموماً كلما كان عدد البنود التي يستطيع المستخدمون رؤيتها في قائمة (بدون سحب الشاشة إلى أسفل) أكثر، كلما كانت استجاباتهم أسرع وأخطاء السهو أقل. والوضع الأمثل أن يستطيع المستخدمون مشاهدة كل البنود المتوفرة دون تحريك الصفحة إلى أسفل.

عند مقارنتها بالقوائم المنسدلة، فإن القوائم المفتوحة تتيح أداءً أسرع مما تتيحه القوائم المنسدلة وذلك لأن القوائم المنسدلة تتطلب نقرة إضافية لكي تفتح. ولكن إذا كانت القائمة طويلة للغاية فقد تكون القائمة المنسدلة أفضل. ولم تحدد البحوث المتوفرة الحد الأقصى لعدد البنود التي ينبغي عرضها في قائمة.

## الإرشاد 12: الرسوم التصويرية، والصور، والوسائط المتعددة

يعتبر شعار الجهة أو المنشأة من الصور المهم ظهورها على معظم صفحات الموقع الإلكتروني. إن الرسوم التصويرية، كالصور والرسوم المتحركة والمواد المرئية والمسموعة يمكن أن تضيف قيمة هائلة للموقع الإلكتروني إذا ما استخدمت بطريقة سليمة.

### الإرشاد 1.12: استخدم صوراً بسيطة كخلفية

قلّل من استخدام الصور للخلفيات وتأكد من أنها بسيطة، خاصة إذا استخدمت خلف النص. فالصور المستخدمة كخلفية يمكن أن تجعل من الصعب على المستخدمين قراءة النص الأمامي. كما أن صورة واحدة كبيرة ومعقدة ذات خلفية (بما في ذلك صورة) يمكن أن تؤدي لإبطاء معدلات تنزيل الصفحة بدرجة كبيرة. إذا كان لا بد من استخدام الصور كخلفية، قم بتقسيم الصورة إلى أجزاء متجاورة كصور بسيطة صغيرة مع استخدام خاصية التجانب "tiling" و/أو جعل مستوى دقة الصورة في أدنى حد ممكن.

### الإرشاد 2.12: وضع علامات تعريفية على الصور القابلة للنقر

إن من يزورون الموقع الإلكتروني بصفة متقطعة قد لا يستخدمون الصور بدرجة كافية لكي يفهموا أو يستحضروا معناها. ولذا تأكد من أن الصورة موضوعة قريباً من النص الشارح لها بحيث يستطيع المستخدمون دمجها واستخدامهما معاً. كذلك ينبغي أن يكون هنالك نص بديل مرافق لكل صورة قابلة للنقر.

### الإرشاد 3.12: إضافة الشعار

ضع شعار المنشأة في مكان موحد في كل صفحة. في كثير من الأحيان ينتقل المستخدمون دون وعي إلى موقع إلكتروني مختلف ولذا فوجود الشعار على كل صفحة يوفر إطاراً مرجعياً في كل أجزاء الموقع الإلكتروني حتى يتأكد المستخدمون من أنهم لم يغادروا الموقع. ويفضل أن يكون الشعار في نفس المكان من كل صفحة، وعادة في أعلى الزاوية اليسرى في النص الإنجليزي وفي أعلى الزاوية اليمنى في النص العربي.

### الإرشاد 4.12: الحد من استخدام الصور



لا تستخدم الصور إلا إذا كانت ذات أهمية حيوية لنجاح الموقع الإلكتروني. إن المستخدمين يصابون بالضيق حين يضطرون للانتظار ثواني عديدة قبل أن يفتح الرسم التصويري ثم يكتشفون أنه لا يضيف أي قيمة. غير أنه لا بأس من استخدام رسوم تصويرية ديكورية ما دامت لا تشتت انتباه المستخدم.

#### الإرشاد 5.12: إدخال البيانات الفعلية مع الرسومات البيانية

يمكن إضافة شروح عديدة في نهاية الأعمدة المعروضة على رسم بياني، أو وضع علامات على نقاط منحى منقط. قد تتطلب بعض المعروضات شروحاتاً بيانية كاملة والبعض الآخر قد يتطلب شروحاتاً لعناصر بيانية مختارة.

#### الإرشاد 6.12: استخدام الفيديو والرسوم المتحركة والتسجيلات الصوتية بطريقة مفيدة

استخدم الفيديو والرسوم المتحركة والتسجيلات الصوتية فقط إذا كانت تساعد في إيصال أو دعم رسالة الموقع الإلكتروني أو محتوياته الأخرى. إن الوسائط المتعددة (مثل الفيديو والرسوم المتحركة والتسجيلات الصوتية) تجذب انتباه المستخدمين بسهولة، ولذا من المهم أن تكون هناك أسباب واضحة ووجهة لاستخدام الوسائط المتعددة لكيلا تتسبب في تشتيت انتباه المستخدمين. وبعض الوسائط المتعددة يستغرق تنزيلها وقتاً طويلاً ولذا فمن المهم أن يكون محتواها يستحق ذلك الانتظار.

إن استخدام الوسائط المتعددة بطريقة فعالة يمكن أن يضيف قيمة لمحتوى الموقع الإلكتروني وأن يساعد في توجيه انتباه المستخدمين لأهم المعلومات وحسب ترتيب أهميتها.



### الإرشاد 13: البحث

ينبغي أن تمكن كل صفحة على الموقع الإلكتروني المستخدمين من إجراء عمليات البحث. وفي العادة يكفي السماح بإجراء عمليات بحث بسيطة لا تتضمن مزايا بحث متقدم.

#### الإرشاد 1.13: تصميم محركات بحث لإجراء بحث على الموقع بأكمله

يميل المستخدمون إلى الاعتقاد بأن محرك البحث يقوم ببحث الموقع الإلكتروني كله. إذا كانت محركات البحث ستقوم ببحث جزء من الموقع فيتعين أن تخبر المستخدمين بوضوح بأجزاء الموقع التي يجري البحث فيها. كذلك، يجب توفير وسيلة تتيح للمستخدمين تضيق نطاق البحث في المواقع الإلكترونية الكبيرة وحصره في مواقع فرعية محددة أثناء البحث.

#### الإرشاد 2.13: تصميم البحث وفقاً لشروط المستخدمين

يجب تصميم محرك البحث للموقع الإلكتروني بحيث يستجيب للمصطلحات التي يستخدمها المستخدمون. إن تحديد الكلمات المفتاحية التي يستخدمها المستخدمون قد يتطلب قدراً كبيراً من تجميع المعلومات. ينبغي على المصممين الاستفادة من سجلات محركات البحث والمسوح وغير ذلك من الأساليب لتحديد كلمات البحث المفضلة لموقعهم، والتأكد من أن المعلومات المتعلقة بتلك المصطلحات يسهل العثور عليها من خلال محرك البحث الخاص بالموقع.

#### الإرشاد 3.13: المساعدة في بيانات البحث لتحسين أداء عملية البحث

صناديق الخيارات قد تحتوي على مزايا حدسية، مثل القوائم المفتوحة، لتحسين أداء عملية البحث. إن من شأن توفير قوائم مفتوحة أن يساعد المستخدم في إدخال أكثر معايير البحث استخداماً وبالتالي تحقيق أفضل وأنجع نتائج للبحث. وقد يتضمن ذلك اقتراحات تطبع مقدماً وكذلك إمكانية تصحيح الأخطاء الإملائية أثناء إجراء عملية البحث.

#### الإرشاد 14: قابلية الاستخدام

هنالك مسألتان هامتان ينبغي وضعهما في الاعتبار عند إجراء اختبار القابلية للاستخدام. الأولى هي التأكد من استخدام أفضل طريقة ممكنة للاختبار. وأفضل طريقة عادة هي إجراء اختبار حيث يقوم مشاركون نموذجيون بالتفاعل مع سيناريوهات نموذجية. تقوم جهة الاختبار بتجميع بيانات عن نجاح المشارك وسرعة أدائه ومدى رضائه. ويتم تقديم النتائج، بما في ذلك البيانات الكمية ومعلومات الملاحظات النوعية، إلى المصممين في تقرير اختبار. لا بد من توخي الحذر في استخدام "تقييمات الاختبار"، بدلاً عن اختبارات قابلية الاستخدام التي يتم التحكم فيها جيداً. إن طرق الفحص، مثل التقييمات المساعدة على الكشف، أو المراجعة بواسطة الخبراء، تميل عادة إلى الكشف عن عدد كبير من "المشاكل" المحتملة في قابلية الاستخدام والتي يتبين في نهاية الأمر أنها ليست مشاكل فعلية.

المسألة المهمة الثانية هي التأكد من استخدام طريقة تفاعلية. بعد تقديم نتائج الاختبارات الأولى إلى المصممين، يجب أن يقوموا بإجراء تغييرات ومن ثم إخضاع الموقع الإلكتروني للاختبار مرة أخرى. وعموماً كلما زادت مرات الاختبار كان الموقع الإلكتروني أفضل.

#### الإرشاد 1.14: استخدام طريقة التصميم المتكرر

طوّر النماذج الأولية واختبرها باستخدام طريقة تصميم متكرر من أجل استحداث أكثر موقع إلكتروني فائدة وقابلية للاستخدام. يقوم التصميم المتكرر على استحداث نماذج أولية على الورق أو على الكمبيوتر، واختبار النماذج الأولية، ومن ثم إجراء التغييرات بناء على نتائج الاختبارات. ويتم تكرار عملية "الاختبار وإجراء تعديلات" حتى يستوفي الموقع الإلكتروني معايير الأداء (أهداف قابلية الاستخدام). وعند تحقيق هذه الأهداف تنتهي عملية التكرار.

#### الإرشاد 2.14: اطلب تعليقات من المشاركين في الاختبار

اطلب من المشاركين في اختبارات قابلية الاستخدام إبداء تعليقاتهم، سواءً أثناء أو بعد أداء المهام. يمكن أن يطلب من المشاركين إبداء تعليقاتهم إما أثناء أداء كل مهمة ("فورياً") أو بعد إنجاز كل المهام (ارتجاعياً). عند استخدام الطريقة الفورية، يقوم المشاركون بالتبليغ عن الحوادث فور حدوثها. وعند استخدام الطريقة الارتجاعية، يقوم المشاركون بأداء كل المهام دون انقطاع، ثم مشاهدة فيديو الإبلاغ عن أي ملاحظات لهم (حوادث حرجة).



#### الإرشاد 3.14: قيم المواقع الإلكترونية قبل وبعد إجراء التغييرات

يجب إجراء دراسات "قبلية وبعديّة" عند مراجعة الموقع الإلكتروني لتحديد التغييرات في قابلية الاستخدام. إن إجراء دراسات قابلية الاستخدام قبل إعادة التصميم وبعدها سيساعد المصممين على تحديد ما إذا كانت التغييرات قد أحدثت اختلافاً فعلياً في قابلية الموقع للاستخدام.

#### الإرشاد 4.14: رتب أولويات المهام

يحكم المشاركون على مدى صعوبة المهمة أو سهولتها قبل أن يشرعوا في القيام بها، ثم يصدررون حكماً ثانياً بعد أن يحاولوا إنجاز المهمة. وفي نهاية الأمر يتم وضع كل مهمة في واحدة من أربع فئات بناءً على معدلاتها المتوقعة مقابل معدلاتها الفعلية:

- مهام كان من المتوقع أن تكون سهلة، واتضح أنها صعبة في الواقع
- مهام كان من المتوقع أن تكون صعبة، واتضح أنها سهلة في الواقع
- مهام كان من المتوقع أن تكون سهلة، واتضح أنها سهلة بالفعل
- مهام كان من المتوقع أن تكون صعبة، واتضح بالفعل أنها صعبة

لتحديد مشاكل قابلية الاستخدام التي ينبغي تذليلها أولاً، اهتم بالمهام التي اعتقد المستخدمون في البداية أنها سهلة واتضح أنها صعبة.

#### الإرشاد 5.14: قم باختيار النوع والعدد المناسب من المشاركين

اختيار عدد المشاركين في إجراء تقييمات قابلية الاستخدام يعتمد على الطريقة المستخدمة:

- تقييم الاختبار بواسطة اختصاصيين في قابلية الاستخدام:

- الهدف النموذجي من تقييم الاختبار هو أن يقوم خبراء في قابلية الاستخدام، كل على حده، بفحص واجهة استخدام المستخدم، بتطبيق مجموعة من الإرشادات العامة المتعلقة بقابلية الاستخدام.

ويتم ذلك عادة بواسطة شخصين إلى خمسة. وبصورة عامة كلما كان اختصاصيو قابلية الاستخدام أكثر تمرساً، كانت النتائج أفضل.

• اختبار قابلية استخدام الأداء مع المستخدمين:

- في بداية مرحلة التصميم، يكفي إجراء اختبار قابلية استخدام بواسطة عدد قليل من المستخدمين (سته تقريباً) لتحديد المشاكل في بنية المعلومات (التنقل) والمشاكل العامة في التصميم. وإذا كان للموقع الإلكتروني أنواع متباينة تماماً من المستخدمين (مثال: مبتدئين وخبراء) فمن المهم إجراء الاختبار بواسطة ستة أو أكثر من كل نوع من أنواع المستخدمين. وثمة عامل جوهري آخر في هذا الاختبار المبدئي وهو اتخاذ اختصاصيين مدربين في قابلية الاستخدام للقيام بمهمة ميسرين ومراقبين أوليين للاختبار.

- بمجرد ان يتم استكمال التنقل، والمحتوى الأساسي، وخواص العرض، يمكن إجراء اختبار كمي للأداء (قياس الزمن، المسارات الخطأ، العجز عن إيجاد المحتوى، الخ) للتأكد من أن أهداف قابلية الاستخدام يجري تحقيقها. إن قياس كل هدف قابلية استخدام بناءً على مستوى ثقة محدد، مثل خمسة وتسعين بالمائة، يتطلب استخدام عدد أكبر من المستخدمين في اختبارات قابلية الاستخدام.

- عند مقارنة أداء موقعين (أي موقع أصلي وموقع معدل) ينبغي استخدام طريقة الاختبار الكمي لقابلية الاستخدام. وقد تتطلب الاختبارات عدداً أكبر من المشاركين، ويعتمد ذلك على مقدار الثقة التي ينشدها الاختصاصي من النتائج.

الإرشاد 6.14: استخدم التكنولوجيا المناسبة لعمل النماذج الأولية

يجب استحداث نماذج أولية باستخدام أنسب تكنولوجيا لمرحلة التصميم، ومستوى الدقة المطلوبة من النموذج الأولي، ومهارات الشخص الذي يتولى تطوير النموذج الأولي.

يمكن للمصممين أن يستخدموا إما نماذج أولية على الورق أو على الكمبيوتر، كما يمكن استخدام النماذج الأولية الورقية عندما يكون من الضروري مشاهدة وتقييم العديد من أفكار التصميم المختلفة (عادة ما تكون أولية)، أو إذا كانت قدرة الكمبيوتر على صنع النماذج الأولية لا تدعم الأفكار التي يريد المصمم تنفيذها، أو



حينما يكون من الضروري تضمين كل أعضاء فريق التصميم – حتى أولئك الذين لا يعرفون كيفية استحداث نماذج أولية بواسطة الكمبيوتر.

وتشمل أدوات البرمجيات المتاحة للمساعدة في تطوير نماذج أولية بسرعة MS Visio، MS PowerPoint، وأدوات (HTML) الأساسية. ويمكن استخدام (MS PowerPoint) لإنتاج نماذج أولية ذات دقة متوسطة. هذه النماذج الأولية يمكن أن تكون تفاعلية ودينامية، وهي مفيدة في الحالات التي يتطلب فيها التصميم أكثر من مجرد نموذج أولي "بقلم الرصاص والورقة".

#### الإرشاد 7.14: استخدم نتائج تقييم الفحص بحذر

تقييمات الفحص تشمل التقييمات المساعدة على الكشف، ومراجعات الخبراء، والجولات المعرفية. ومن الممارسات الشائعة إجراء تقييم فحص لمحاولة اكتشاف وتذليل المشاكل الواضحة قبل إجراء اختبارات القابلية للاستخدام.

ينبغي توخي الحذر في استخدام تقييمات الفحص لأن دراسات عديدة أوضحت أنها يبدو تكتشف مشاكل محتملة أكثر بكثير مما هو موجود بالفعل، كما أنها تغفل عن بعض المشاكل الحقيقية. وبدو أن أفضل نجاح تحققه التقييمات هو في تحديد مشاكل قابلية الاستخدام التي يمكن ملاحظتها بمجرد النظر إلى المعروض، أما أقل نجاح تحققه فيتمثل في التعرف على المشاكل التي تتطلب من المستخدمين اتخاذ عدة خطوات (نقرات) للوصول إلى هدف.

لعل أفضل استخدام للتقييمات المساعدة على الكشف ولمراجعات الخبراء يتمثل في تحديد المصاعب المحتمل مواجهتها في قابلية الاستخدام وذلك لكي يتسنى تقييمها خلال اختبار قابلية الاستخدام.

#### الإرشاد 8.14: طبق طرق تقييم آلية

طريقة التقييم الآلي هي طريقة تستخدم فيها برمجيات لتقييم موقع إلكتروني. ومن شأن أداة تقييم إلكترونية المساعدة في العثور على أنواع معينة من صعوبات التصميم، مثل صفحات بطيئة التحميل، واستخدام مصطلحات متخصصة، ومشاكل محتملة في النفاذية الخ. ومع أن طرق التقييم الآلي مفيدة، إلا أنه لا ينبغي استخدامها كبديل للتقييمات أو اختبارات قابلية الاستخدام مع المستخدمين النموذجيين. توجد بالأسواق العديد من طرق التقييم الآلي لمراجعة مختلف معايير الموقع الإلكتروني.



#### الإرشاد 9.14: استخدام الجولات المعرفية بحذر

كثيراً ما يتم استخدام الجولات المعرفية لتذليل المشاكل الظاهرة قبل إجراء اختبارات الأداء. ويبدو أن الجولات المعرفية تكتشف مشاكل محتملة أكثر بكثير مما هو موجود بالفعل، بالمقارنة مع نتائج قابلية استخدام الأداء. وقد أوضحت العديد من الدراسات أن الكثير من المشاكل المحتملة التي تتنبأ بها الجولة المعرفية يتضح أحياناً من اختبار الأداء أنها ليست مشاكل فعلية، كما أن العديد من المشاكل الفعلية في اختبار الأداء تغفل عنها الجولة المعرفية تماماً في بعض الأحيان. ومن الأفضل استخدام الجولات المعرفية لتحديد الصعوبات التي يحتمل أن تواجه قابلية الاستخدام وذلك لكي يتم تقييمها خلال اختبار قابلية الاستخدام.

## 8 معلومات إضافية

### 1.8 الجدول الزمني للتطبيق:

- يبدأ سريان مفعول هذا الإطار العام من "يوم / شهر / 2015". كما يجب على جميع الجهات الحكومية استيفاء متطلبات السياسة 1.4 بخصوص إنشاء الموقع الإلكتروني بحلول "يوم / شهر / سنة".
- يجب أن تتبع كل المواقع والخدمات الحكومية الإلكترونية البنود الإلزامية والمعايير في هذا الإطار بحلول يوم / شهر / سنة

### 2.8 التقييم وتقديم التقارير

- ينبغي على كل جهة حكومية ينطبق عليها هذا الإطار العام أن تكون مستعدة للقيام بما يلي، عند تلقيها إخطاراً من الوزارة:

○ إجراء تقييم ذاتي داخلي وتقديم تقرير عن مستوى توافقها مع الإطار العام

- في حالة وجود مستوى منخفض من عدم التوافق مع هذا الإطار العام عام، تقديم تقرير عن نتائج التقييم الذي أجرته وخطة عمل بشأن أي مجالات عدم توافق تذكر فيها متى وكيف تخطط للتقيد بالمعايير

### 3.8 الإرشادات المساندة:

- يجوز للوزارة من وقت لآخر أن تصدر إرشادات إضافية وأفضل الممارسات لمساندة هذه السياسات والمعايير والإرشادات في هذا الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية الحكومية.

## 9 الملحقات

الملحق 1: نموذج بيان الخصوصية

الملحق 2: نموذج بيان "شروط الاستخدام"

### الملحق 1

#### نموذج بيان الخصوصية

هذا هو الموقع الإلكتروني ل(اسم الوزارة / الجهة)

نحن ملتزمون بحماية خصوصيتك وتوفير بيئة إلكترونية آمنة، ونتخذ الاحتياطات اللازمة لحماية المعلومات الخاصة بك. وعندما تقدم معلومات حساسة عبر شبكة الإنترنت، تأكد أن معلوماتك تجد الحماية الكافية سواء على الإنترنت أو خارج الشبكة.

جمع واستخدام وتداول وتصحيح المعلومات:

إذا كنت تتصفح هذا الموقع فقط، تأكد بأننا لن نطلع على أي معلومات تتيح لنا التعرف على هويتك الشخصية.

إذا كنت ترغب في تقديم طلب لخدمة إلكترونية عبر الإنترنت يحوي معلومات شخصية تتعلق بك، فقد نقوم بتداول هذه البيانات مع جهات حكومية أخرى، أو مع جهات غير حكومية مخولة لتقديم خدمات حكومية محددة، وذلك لخدمتك بطريقة فعالة ومتميزة، ما لم يكن مثل هذا التبادل محظوراً بحكم القانون.

من أجل راحتك، قد نعرض لك البيانات التي قدمتها لنا أو لجهات حكومية أخرى سابقاً، وسيساعد هذا على تسريع المعاملات، كما يوفر عليك الوقت الذي ستستغرقه في تزويدنا بنفس المعلومات التي أرسلت بها من قبل.

وبالرغم من أننا سوف نبذل كل ما بوسعنا لتحديث المعلومات الخاصة بك، يرجى التكرم بتزويدنا بأحدث المعلومات التي تخصك إذا رأيت أنها تحتاج إلى تحديث.



الأمن:

لحماية معلوماتك الشخصية، نود التأكيد على أن جميع وسائل التخزين الإلكتروني ونشر البيانات الشخصية قد جرى تأمينها باستخدام التقنيات الأمنية المناسبة.

الاتصال بمواقع إلكترونية خارجية:

قد يحتوي هذا الموقع على روابط لمواقع خارجية غير حكومية تختلف تدايرها المتعلقة بحماية البيانات وسياسة الخصوصية عن ممارساتنا نحن، وبالتالي فنحن لا نتحمل أي مسؤولية تجاه ممارسات وسياسات المحتوى والخصوصية لدى تلك المواقع الأخرى.

يرجى الاتصال بنا باستخدام نموذج الملاحظات التفاعلية لموقعنا في حالة:

- أ- الاستفسار أو إبداء ملاحظات حول سياستنا وإجراءاتنا المتعلقة بحماية البيانات، أو
- ب- إذا كنت في حاجة لمزيد من المعلومات حول البيانات التي أرسلتها إلينا أو حول الوصول إليها.

تحديثات سياسة الخصوصية:

قد تتغير سياسة الخصوصية للموقع من وقت إلى آخر، وسوف يتم نشر كافة التحديثات على هذه الصفحة.

## الملحق 2

### نموذج بيان "شروط الاستخدام"

#### عام

إن شروط الاستخدام هذه تحكم استخدامك لموقعنا الإلكتروني؛ وباستخدامك لموقعنا الإلكتروني فإنك توافق على كل أحكام الاستخدام هذه. وإذا كنت لا توافق على احكام الاستخدام هذه أو على أي جزء منها، فيجب عليك ألا تستخدم موقعنا الإلكتروني.

#### حقوق الملكية

هذا الموقع الإلكتروني مملوك ل (اسم الوزارة/الجهة الحكومية)

#### سياسة الخصوصية

يرجى [النقر هنا](#) للاطلاع على بيان الخصوصية الخاص بهذا الموقع الإلكتروني.

#### قيود على استخدام المواد

ما لم يرد ما يخالف ذلك، فإنه لا يجوز نسخ محتويات هذا الموقع الإلكتروني أو إعادة نشرها أو تحميلها أو عرضها أو إرسالها أو توزيعها بأي وسيلة، بدون موافقة كتابية مسبقة من (اسم الوزارة/الجهة الحكومية)

#### إخلاء مسؤولية عام وتقييد المسؤولية

نحن لا نضمن اكتمال ولا دقة المعلومات المنشورة في هذا الموقع الإلكتروني؛ كما لا نلتزم بضمان أن هذا الموقع الإلكتروني سيظل متاحاً أو أن المواد المتوفرة في الموقع الإلكتروني ستظل محدثة.

ولن نتحمل في أي حال من الأحوال المسؤولية عن أي ضرر أو فقدان أياً كان نوعه يحدث كنتيجة (مباشرة أو غير مباشرة) لاستخدام الموقع الإلكتروني، بما في ذلك، وعلى سبيل المثال لا الحصر، أي ضرر أو فقدان يحدث نتيجة الاعتماد على المحتويات المضمنة أو المتوفرة في هذا الموقع الإلكتروني.

#### الروابط الخارجية



قد يحتوي هذا الموقع الإلكتروني على وصلات فائقة إلى مواقع إلكترونية لا نشرف عليها نحن. لسنا مسؤولين عن تلك المواقع ولن نتحمل أي مسؤولية عن أي ضرر أو فقدان ينجم عن الدخول لتلك المواقع. إن استخدام الوصلات الفائقة والدخول إلى تلك المواقع على مسؤوليتكم وحدكم.

إننا نحتفظ بالحق في تعطيل أي روابط أو إطارات غير مصرح لها ولا نتحمل أي مسؤولية عن المحتوى الموجود في أي موقع آخر يتم الوصول إليه بواسطة روابط إلى أو من هذا الموقع الإلكتروني أو أي من محتوياته.

### حظر الدخول

يجوز حظر الدخول إلى مناطق معينة من موقعنا الإلكتروني. إذا كنت مسجلاً للدخول إلى مناطق محظورة من موقعنا الإلكتروني أو أي محتويات أخرى أو خدمات إلكترونية، يجب عليك التأكد من المحافظة على سرية كلمة السر والإبلاغ فوراً إذا نما إلى علمك أي استخدام لحسابك أو كلمة السر الخاصة بك دون تفويض منك.

أنت مسؤول عن أي نشاط يتم على موقعنا الإلكتروني وينجم عن أي فشل في المحافظة على سرية كلمة السر الخاصة بك، وقد يتم تحميلك المسؤولية عن أي خسائر تنجم عن مثل ذلك الفشل.

### الأمن

نحن نستخدم التكنولوجيا المتاحة لحماية أمن المراسلات التي تتم عبر موقعنا الإلكتروني، حيثما أمكن ذلك. غير أننا لا نتحمل أي مسؤولية عن أمن أو صحة أو سلامة أو سرية أي معاملات واتصالات أخرى تتم عبر هذا الموقع.

قد تتعرض الاتصالات عبر الإنترنت لتدخل أو اعتراض من جهات أخرى. وعلى الرغم من أننا نبذل قصارى جهدنا إلا أننا لا نقدم أي ضمانات على أن موقعنا الإلكتروني خالٍ من الإصابة بفيروسات الكمبيوتر أو غيرها من البرمجيات غير المصرح بها.

لذا ينبغي عليك اتخاذ الخطوات المناسبة للمحافظة على معلوماتك وبرمجياتك وأجهزتك في أمان. ويشمل ذلك تنظيف ملفات تعريف الارتباط والذاكرة الانتقالية الخاصة بمتصفحات الإنترنت وذلك قبل وبعد استخدام أي خدمات على موقعنا الإلكتروني.

### تحديثات السياسة

قد نعدل هذه الشروط في أي وقت من خلال القيام بتحديث هذه الصفحة. ويجوز لنا في أي وقت تعديل أي معلومات على موقعنا الإلكتروني، بتقديم إشعار أو بدونه، وبدون أن تترتب على ذلك أي مسؤولية علينا.



## أحكام وشروط الخدمات الإلكترونية

بالإضافة لهذه الشروط، يجب عليك الالتزام بكل الأحكام والشروط الأخرى المتعلقة بالخدمات الإلكترونية عند استخدامك لها.

وفي حالة وجود تضارب، يؤخذ بأحكام وشروط الخدمات الإلكترونية ذات الصلة.

## القانون المنظم

تُنظّم شروط الاستخدام هذه وتُفسّر وفقاً لقوانين دولة قطر.