



حكومة دبي
الذكية smart
dubai
gov

A SMART DUBAI ESTABLISHMENT

نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

الإصدار 4.1

هذه الوثيقة مصنفة على أساس "سري - الفئة ج"

حقوق النسخ لمؤسسة حكومة دبي الذكية. 2017. جميع الحقوق محفوظة

لا يجوز استنساخ أو نقل أي جزء من هذا العمل بأي شكل أو بآلية وسيطة، سواء كانت إلكترونية أو يدوية أو من خلال التصوير أو التسجيل أو أي نظام لتخزين المعلومات واسترجاعها، من غير إذن خطي مسبق من دائرة حكومة دبي الإلكترونية.

قائمة المحتويات

03	ملخص تنفيذي	1
05	مقدمة	2
05	2.1 نطاق هذه الوثيقة	
05	2.2 ملكية هذه الوثيقة	
06	نموذج التميز في المواقع الإلكترونية الذكية	3
07	3.1 مفهوم نموذج التميز في المواقع الإلكترونية الذكية (إرشادات المواقع الإلكترونية الحكومية)	
08	3.2 مكونات نموذج التميز في المواقع الإلكترونية الذكية	
08	المكون 1: إمكان الوصول	
12	المكون 2: سهولة الاستخدام والتصميم	
22	المكون 3: المحتوى	
28	المكون 4: النأدية الوظيفية	
30	3.3 أهداف نموذج التميز في المواقع الإلكترونية الذكية	
30	3.3.1 الهدف 1: سعادة المتعاملين	
31	3.3.2 الهدف 2: استخدام المواقع الإلكترونية	
32	الخلاصة	4

1.0 ملخص تنفيذي

لقد نمت المواقع الإلكترونية عالمياً بمعدل غير مسبوق في العقد الأخير من حيث عددها وغناها وتعقدتها. وبالترافق مع ذلك، أنشأت الحكومات مواقعها الإلكترونية كقنوات قوية تستخدم للتواصل وتقديم الخدمات والمعلومات الأخرى المتفرقة إلى الجمهور. وعلى نحو مماثل، قامت حكومة دبي بتنفيذ العديد من المواقع الإلكترونية، وإثراء محتوياتها على مرّ السنين بما يعزز نضوجها الكلي وجودتها¹.

في هذه الوثيقة تقدم مؤسسة حكومة دبي الذكية "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية"، الذي يعدّ نسخة جديدة من وثيقة "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الحكومية، الإصدار 3.0" المنشورة سابقاً، ويتضمن تعديلات طفيفة على الإرشادات إلى جانب تقديم قنوات التطبيق المختلفة. تهدف هذه الوثيقة بشكل أساسي إلى صياغة إرشادات على مستوى الحكومة بغية تمكين الجهات الحكومية في دبي من اعتمادها في مواقعها الإلكترونية لتحقيق المزيد من النضج، بما يتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير المقبولة عالمياً. إن "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية" مبني على بحوث ومقارنات مطولة أجرتها مؤسسة حكومة دبي الذكية بهدف رفع مستوى الممارسات الخاصة بالمواقع الإلكترونية التي تبتناها الجهات التابعة لحكومة دبي. كما يمكن استخدام النموذج على سبيل الإرشاد لمواقع إلكترونية أخرى ليست حكومية بالضرورة.

يتألف "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية" من 3 عناصر:

- ✓ المفهوم
- ✓ المكونات
- ✓ الأهداف

النموذج مبني على مفهوم "التركيز على المتعاملين" ويتألف من 32 إرشاداً ضمن 4 مكونات:

- ✓ إمكان الوصول (5 إرشادات)
- ✓ سهولة الاستخدام والتصميم (13 إرشاداً)
- ✓ المحتوى (10 إرشادات)
- ✓ التأدية الوظيفية (4 إرشادات)



¹إريضة حافظ منوسط الساناع الخلية للمواقع الإلكترونية لحكومة دبي على ارتفاعه بين الأعوام 2006 و2016 بناءً على تقييمات المواقع الإلكترونية التي أجريها مؤسسة حكومة دبي الذكية دورياً.

هذه الوثيقة مصفحة على أساس "سري - الفئة ج" حقوق النسخ لمؤسسة حكومة دبي الذكية، 2017. جميع الحقوق محفوظة

الغرض من الإرشادات توفير التحكم اللازم لكيفية ضمان تطوير المواقع الإلكترونية الحكومية وإدارتها وتعزيزها؛ بغية تحقيق هدفين أساسيين:

✓ مستويات عالية من سعادة المتعاملين

✓ مستويات عالية من استخدام المواقع الإلكترونية

يوفر "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية" مجموعة واسعة من الإرشادات لضمان وجود مواقع إلكترونية حكومية تركز على سعادة المتعاملين، مع الحفاظ على مستوى معين من خبرة التصفح المنتظمة لمستخدمي المواقع الإلكترونية للجهات التابعة لحكومة دبي. ويتم الحفاظ على انتظام خبرة التصفح تلك على مستوى عال دون إطناب، بما يتيح هامشاً عريضاً للجهات التابعة لحكومة دبي للابتكار ضمن الإرشادات الواسعة المحددة في "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية."

تم عن عمد صياغة الإرشادات الواردة في هذه الوثيقة بشكل محايد على صعيد التقنية، فيما تبذل كافة الجهود لجعل اللغة المستخدمة في الوثيقة سهلة القراءة والفهم من قبل المديرين غير الفنيين.

كافة الجهات الحكومية مدعوة بشدة إلى التقيد بهذه الإرشادات. يحقق "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية" إنجازاً مرحلياً آخرًا للمواقع الإلكترونية التابعة لحكومة دبي في رحلتنا نحو التميز في الحكومة الذكية. كما ستواصل مؤسسة حكومة دبي الذكية تحسين الإرشادات الخاصة بالمواقع الحكومية ونشرها في المستقبل، فيما يرحب فريق مؤسسة حكومة دبي الذكية بالاقتراعات والآراء الواردة من أصحاب المصلحة فيها لتحسين جودة هذه الوثيقة ومحتواها وهو على أتم الاستعداد لتقديم المشورة والتوضيحات الخاصة بهذه الإرشادات.

2.0 مقدمة

توفر الجهات التابعة لحكومة دبي تشكيلة واسعة من المعلومات والخدمات لتلبية احتياجات المتعاملين بشكل كفوء وفعال؛ ما يحتم ضمان أن تتواءم المواقع الإلكترونية للجهات التابعة لحكومة دبي مع احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم مع المحافظة على الصورة المترابطة والموحدة لهذه المواقع.

تقدم هذه الوثيقة "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية" الذي يوفّر الإرشادات وأفضل الممارسات الكفيلة بأن تكون المواقع الإلكترونية التابعة لحكومة دبي ذات جودة عالية، وسهلة الاستخدام وتركز على المتعاملين. لقد جرى تطوير "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية" لبناء مواقع إلكترونية تركز على المتعاملين عبر زيادة مستويات سعادتهم واستخدامهم للمواقع الإلكترونية؛ من خلال صياغة مجموعة من الإرشادات التي تركز على بعض المسائل الأكثر أهمية المتعلقة بالمواقع الإلكترونية من حيث إمكان الوصول إليها، واستخدامها وتصميمها، ومحتواها، وتأديتها الوظيفية.

يتعين على الجهات التابعة لحكومة دبي تبني هذا النموذج، ومع أن محتوى المواقع الإلكترونية الفردية وطريقة عرضها قد تمتاز إلى حد بعيد غير أنه يجب عدم التساهل بمسألة التمسك بالشكل والانطباع العام، وبالمبادئ المتعلقة بإمكان الوصول وسهولة الاستخدام، وكذلك بالجوانب الأساسية للمواقع الإلكترونية، وممارسات الحوكمة الجيدة .

هذه الوثيقة مبنية بشكل أساسي على البحوث المطولة التي أجرتها مؤسسة حكومة دبي الذكية في ما يتصل بالإرشادات المطبقة عالمياً. لقد تمّ عن عمد صياغة كافة الإرشادات الواردة في هذه الوثيقة بشكل محايد تقنياً فيما تمّ بذل كافة الجهود لضمان أن تكون اللغة المستخدمة مبسطة وسهلة الفهم من قبل الجمهور العام. قراء هذه الوثيقة مدعوون إلى إرسال آرائهم واقتراحاتهم بغية تحسين جودتها ومحتواها. وعلى الرغم من وجود رقم غزير من المعلومات المتعلقة بالإرشادات الخاصة بالمواقع الإلكترونية عالمياً، إلا أن هذه الوثيقة تركز بشكل أساسي على بعض المسائل الأكثر جوهرية حول المواقع الإلكترونية الحكومية وتوفّر الإرشادات التي ينتظر من كافة الجهات التابعة لحكومة دبي اتباعها.

2.1 نطاق هذه الوثيقة

تنطبق الإرشادات الواردة في هذه الوثيقة على المواقع الإلكترونية التي تملكها و/ أو تديرها حكومة دبي. كما يمكن أن تنطبق أيضاً على المواقع الإلكترونية غير الحكومية.

هذه الوثيقة لا تقدّم إرشادات تفصيلية للخدمات الإلكترونية/ خدمات الهاتف المحمول التي توفرها الجهات التابعة لحكومة دبي. وللاطلاع بالتفصيل على المعايير والإرشادات الخاصة بالخدمات الإلكترونية/ خدمات الهاتف المحمول، يرجى الرجوع إلى وثيقة "نموذج التميز في تقديم الخدمات الذكية" التي نشرتها مؤسسة حكومة دبي الذكية.

2.2 ملكية هذه الوثيقة

تعود ملكية وثيقة "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية، الإصدار 4.0" إلى مؤسسة حكومة دبي الذكية. أما حقوق الملكية الفكرية لهذه الوثيقة، بما في ذلك حقوق الطبع، فتعود إلى مؤسسة حكومة دبي الذكية إلا إذا نصت صراحة على خلاف ذلك. وتعتبر مؤسسة حكومة دبي الذكية مسؤولة عن صيانة هذه الوثيقة وتنقيحها وتحديثها. وبالنظر إلى الطبيعة المتنامية للويب وضرورة التوافق مع أفضل الممارسات المقبولة عالمياً، سوف تتولى مؤسسة حكومة دبي الذكية مراجعة هذه الوثيقة دورياً وتنقيحها تبعاً لذلك.

3.0 نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية (الإرشادات الخاصة بالمواقع الإلكترونية الحكومية)

تتمثل الإرشادات الخاصة بالمواقع الإلكترونية لحكومة دبي في نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية الذي طوّرتة مؤسسة حكومة دبي الذكية في هذه الوثيقة. يوفر "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية" مجموعة واسعة من الإرشادات الكفيلة بضمان سعادة المتعاملين الذين يستخدمون المواقع الإلكترونية الحكومية، مع الحفاظ على مستوى معين من خبرة التصفح المنتظمة لهؤلاء المستخدمين. ويتم الحفاظ على النظام خبرة التصفح تلك على مستوى عال دون إطناب، بما يتيح هامشاً عريضاً للجهات التابعة لحكومة دبي للابتكار ضمن الإرشادات الواسعة المحددة في النموذج.

الشكل 1 يمثل نموذج التميز للمواقع الحكومية الذكية، الذي يتألف من 3 عناصر أساسية:

- ✓ المفهوم
- ✓ المكونات
- ✓ الأهداف

بناء مواقع إلكترونية تركز على المتعاملين وتمتاز بإمكان الوصول إليها وتصميمها الجيد وبسهولة استخدامها إلى جانب توفير محتوى مناسب مدعوم بسياسات تهدف إلى تحقيق مستويات عالية من سعادة المتعاملين واستخدامهم للمواقع الإلكترونية.



**نموذج التميز للمواقع
الإلكترونية الذكية**

الشكل 1 - نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

”نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية“ مبني على مفهوم ”التركيز على المتعاملين“ ويتألف من 32 إرشاداً ضمن 4 مكونات:

✓ إمكان الوصول (5 إرشادات)

✓ سهولة الاستخدام والتصميم (13 إرشاداً)

✓ المحتوى (10 إرشادات)

✓ التأدية الوظيفية (4 إرشادات)

تسعى هذه الإرشادات إلى توفير التحكم اللازم بكيفية ضمان تطوير المواقع الإلكترونية الحكومية وإدارتها وتعزيزها بغية تحقيق هدفين أساسيين:

✓ مستويات عالية من سعادة المتعاملين

✓ مستويات عالية من استخدام المواقع الإلكترونية

الأقسام الآتية توفر وصفاً تفصيلياً لمفهوم النموذج ومكوناته وأهدافه.

3.1 مفهوم نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية: مفهوم التركيز على المتعاملين

المواقع الإلكترونية الناجحة هي المواقع التي تتبنى نهجاً يركز على المتعاملين. ويجب تصميم المواقع الإلكترونية الحكومية بحيث تخاطب احتياجات المستخدمين الذين يزورونها وتوقعاتهم وتستجيب بشكل أوسع لطموحات أصحاب المصلحة.

الخطوة الأولى لتصميم موقع إلكتروني ناجح يركز على المتعاملين تكمن في فهم مستخدمي الموقع الإلكتروني/ المتعاملين معه وتحديددهم. إن القدرة على إنشاء تصاميم لمواقع إلكترونية تتصف بإمكان الوصول إليها وبسهولة استخدامها وبفاعليتها تتوقف بصورة كبيرة على توافر تعريف واضح للجمهور المستهدف.

وتشير الاستطلاعات التي أجرتها مؤسسة حكومة دبي الذكية بوضوح إلى أن غالبية المستخدمين يزورون المواقع الإلكترونية الحكومية للحصول على معلومات وخدمات من الجهات الحكومية. فإذا لم تكن هذه المعلومات والخدمات متوافرة من خلال وسائل يمكن الوصول إليها وسهلة الاستخدام وفغالة، فقد لا يعود المستخدم إلى الموقع الإلكتروني مجدداً. ويجب أن يكون بوسع المستخدم الوصول إلى الموقع الإلكتروني بسهولة وتنفيذ الخدمة والحصول على نتائج بشكل فغال؛ فالهدف الأساسي من الموقع الإلكتروني يكمن في خدمة مستخدميه والاحتفاظ بهم.



المكوّن 1: إمكان الوصول

3.2 مكونات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكون 1: إمكان الوصول

رقم الإرشاد: A.02	المكون: إمكان الوصول
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: تأمين وصول سريع إلى الموقع الإلكتروني من محرك بحث	
الشرح: يُصرف مستخدمو الإنترنت إلى استخدام أحد محركات البحث للوصول إلى مواقع إلكترونية عديدة سعيًا وراء ما يهمهم من موضوعات و/ أو لتلبية احتياجاتهم الفعلية. وهذا الصدد يجب على الجهات الحكومية أن تهدف إلى: ✓ العمل على وضع مواقعها الإلكترونية في قائمة محركات البحث الشائعة الاستخدام (مثل غوغل، ياهو، بينغ.. إلخ) نظرًا لأنها تتيح توليد جزء كبير من حركة المستخدم بحثًا عن المواقع الإلكترونية الحكومية. ✓ العمل على احتلال مراتب عليا ضمن نتائج البحث المتعلقة بعملها المحوري والخدمات التي تقدمها. ويمكن للجهة الحكومية أن تعزز مرتبة البحث عن موقعها الإلكتروني عبر عدة وسائل، ومنها: ✓ تحديد كلمات رئيسية/ بيانات تعريفية وثيقة الصلة وذات معنى على مستوى الصفحة. فعلى سبيل المثال، قد يبحث المستخدم عن "تسديد المخالفات المرورية في دبي"، وفي حال تم تحديد البيانات التعريفية بطريقة مناسبة وثيقة الصلة، فإن صفحة الجهة المسؤولة عن هذه الخدمة ستظهر في أعلى قائمة نتائج البحث أو في أقرب مكان إلى أعلى القائمة. ✓ تقديم وصف مناسب وقصير وذو معنى للموقع الإلكتروني يبين الهدف منه ومحتواه. ✓ إيجاد عناوين وثيقة الصلة بالصفحات على موقعها الإلكتروني. ✓ استعمال عملية محرك البحث الأمثل (Search Engine Optimization process)	

رقم الإرشاد: A.03	المكون: إمكان الوصول
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: تأمين الوصول إلى الموقع الإلكتروني بنتائج مائنة وثابتة من خلال تشكيلة واسعة من المتصفحات باستخدام أجهزة مختلفة	
الشرح: يكون أحد الاعتبارات الرئيسة في تصميم المواقع الإلكترونية في إنشاء صفحات الموقع بصورة مستقلة عن المتصفح بحيث يكون الدخول إلى الموقع الإلكتروني متاحًا لكل شخص بدءًا من الشخص الذي يستخدم تكنولوجيا الإنترنت المتطورة إلى الشخص الذي يجلس أمام كمبيوتر قديم الطراز. لذا يجب على المواقع الإلكترونية التابعة للجهات الحكومية: ✓ أن تكون مصممة بحيث تقوم متصفحات مختلفة مستخدمة عبر أجهزة مختلفة بعرض النتائج نفسها دائمًا للدخول إلى صفحات المواقع الإلكترونية الحكومية. ✓ أن تتجنب ترويع متصفح معين أو أكثر. ✓ أن تبقى قابلة للاستخدام وفعالة تمامًا، وأن تحدث نتائج ثابتة مهما تغيرت المتصفحات والاصدارات المتفرعة عنها وتلصق الجهات الحكومية باتخاذ الإجراءات أدناه: ✓ اختيار مواقعها الإلكترونية باستخدام كل من المتصفحات الأكثر شيوعًا (مثل ميكروسوفت إنترنت إكسبلورر، وموزيلا فايرفوكس، وغوغل كروم، وسفاري) عبر أجهزة مختلفة؛ ويجب إجراء هذه الاختبارات كحد أدنى عند إجراء تحديثات رئيسة على المواقع. ✓ تحديد المتصفحات التي يتوافق الموقع الإلكتروني تمامًا معها ومع الاصدارات المتفرعة عنها وتضمن توافق الأجهزة. وعلى أية حال، يجب أن تكون المواقع الإلكترونية الحكومية متوافرة على تشكيلة واسعة من المتصفحات لاستيعاب مختلف شرائح الجمهور الراغبة بالدخول إلى الموقع.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 1: إمكان الوصول

المكوّن: إمكان الوصول	رقم الإرشاد: A.04
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير موقع إلكتروني عملي ثنائي اللغة	
الشرح: المواقع الإلكترونية الثنائية اللغة تعزز إمكان الوصول وخاصة في بيئة متنوعة ومتعددة اللغات واللغات كدبي. اللغات الأكثر استخداماً في دبي هي العربية والإنجليزية. لذا، ينبغي على كافة المواقع الإلكترونية التابعة لحكومة دبي أن تكون ثنائية اللغة (عربي وإنجليزي). ويجب على رابط ثنائية اللغة دوماً: ✓ أن يظهر في مكان ثابت على كل صفحة من الموقع الإلكتروني. ✓ أن يقود المستخدم إلى الصفحة نفسها في اللغة المختارة، في حال استخدام رابط ثنائية اللغة عند تصفح صفحات الموقع الإلكتروني. في حال كانت بعض المكونات غير متوافرة على الموقع بطريقة ثنائية اللغة، يجب دوماً تقديم مذكرة لإبلاغ المتعاملين بذلك مقدماً. و يجب على المتعاملين أن يكونوا على علم مسبق بأن بعض الصفحات لن تتوافر باللغة التي يختارونها.	

المكوّن: إمكان الوصول	رقم الإرشاد: A.05
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: تأمين وصول ذوي الإعاقة إلى الموقع الإلكتروني	
الشرح: يشمل جمهور المواقع الإلكترونية الحكومية مجموعة متنوعة من ذوي الإعاقة، تشير إلى بعضهم في ما يلي: ✓ الإعاقات البصرية: العمى، أو ضعف النظر، أو فقدان حدة البصر ✓ الإعاقات السمعية: صمم كامل أو بعض مستويات فقدان السمع ✓ الإعاقات المعرفية: اختلال النطق، ضعف اللغة أو خاصة التعلم ✓ الإعاقات الجسدية: ضعف الحركة أو فقدان التنسيق الحركي. وتقدم رابطة شبكة الويب العالمي ² (W3C) مجموعة من الإرشادات الخاصة بإمكان الوصول إلى محتوى الويب (المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب (WCAG 2.0) لربطه الفرصة أمام ذوي الإعاقة للوصول إلى محتوى الموقع الإلكتروني. هناك 12 توجيهاً تنظم تحت 4 مبادئ كما هو مبين أدناه ³ : (ملاحظة مهمة: يجب عدم استخدام المبادئ والتوجيهات المذكورة بإحداً أساساً للتحقق من مستوى التوافق مع المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب WCAG 2.0. لذا، يجب على الجهات الحكومية أن تشير إلى الوثائق الرسمية لتلك المبادئ التوجيهية واستخدامها كأساس لتحديد مستوى التوافق). المبدأ 1: قابلية الإدراك: يجب أن تقدّم المعلومات ومكوّنات واجهة المستخدم إلى المستخدمين بطرق تجعلهم قادرين على إدراكها. توجيه 1.1: نصوص بدائل: توفير نصوص بدائل لأي محتوى غير نصي. بحيث يمكن تحويل هذه البدائل إلى أشكال أخرى من احتياجات المستخدمين مثل الطباعة بحروف غليظة أو بطريقة برايل أو الكلام المنطوق أو الرموز أو لغة أبسط. توجيه 1.2: وسائط مؤقّنة: توفير بدائل لوسائل الإعلام الرلمية توجيه 1.3: قابلية للتركيب: إنشاء محتوى يمكن أن يقدّم بطرق مختلفة (على سبيل المثال تخطيط بسيط) دون فقد أية معلومة أو بنية. توجيه 1.4: قابلية التمييز: تمكين المستخدمين من رؤية لمحتوى وسماعه بسهولة بما في ذلك فصل الواجهة الأمامية عن الواجهة الخلفية.	

²رابطة شبكة الويب العالمية (W3C) هي مجتمع دولي ويكره في الرابطة أعضاء، منظمات، موظفين وأفراد من المجتمع يعملون معاً لتطوير معايير الويب. لترجمة من النص الموجود على الرابط www.w3.org
³حقوق الملكية الفكرية لهذه التوجيهات 12 و 4 مبادئ تنتمي إلى رابطة شبكة الويب العالمية W3C وليس لحكومة دبي الذكية. النسخة العربية من المبادئ التوجيهية متاحة على الرابط <http://www.w3.org/WAI/WCAG20/translations>

هذه الوثيقة مصنعة على أساس "سري - الفئة 2" حقوق النسخ لمؤسسة حكومة دبي الذكية، 2017. جميع الحقوق محفوظة

3.2 مكونات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكون 1: إمكان الوصول

المكون: إمكان الوصول	رقم الإرشاد: A.05
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول ☒ الإرشاد: تأمين وصول ذوي الإعاقة إلى الموقع الإلكتروني	
تابع... المبدأ 2: قابلية التوظيف: مكونات واجهة المستخدم والتصفح ينبغي أن تكون قابلة للاستعمال. توجيه 2.1: الوصول إلى لوحة المفاتيح: جعل كل الوظائف متوفرة من لوحة المفاتيح. توجيه 2.2: الوقت الكافي: ملج المستخدمين وقتاً كافياً لقراءة المحتوى واستعماله. توجيه 2.3: النعطيلات: عدم تصميم محتوى بطريقة يُعرف عنها أنها تتسبب في تعطيلات. توجيه 2.4: القدرة على التصفح: توفير سبل تساعد المستخدمين في التصفح والحصول على المحتويات وتحديد موقعها. المبدأ 3: قابلية الفهم: يجب أن تكون المعلومات وطريقة تشغيل واجهة المستخدم مفهومتين. توجيه 3.1: المقروئية: جعل محتوى النص قابلاً للقراءة ومفهوماً. توجيه 3.2: التكهّن: جعل صفحات الويب تظهر وتشغل وفق الطرق المنتظرة. توجيه 3.3: مساعدة في الإذلال: مساعدة المستخدمين في تجنب الأخطاء وإصلاحها. المبدأ 4: محتوى قوي: ينبغي أن يكون المحتوى متيناً بقدر كافٍ حتى يمكن تأويله بشكل موثوق عبر مجموعة كبيرة من المستخدمين بما في ذلك التقنيات المساعدة. توجيه 4.1: متجانس: ضمان درجة قصوى من التجانس مع المستخدمين الحاليين والمقبلين، بما في ذلك التقنيات المساعدة. لكل من التوجيهات الخاصة بالمبادئ المذكورة أعلاه معايير النجاح التي تستخدم لتحديد الاحتياجات واختيار التطبيق وتُصنّف ضمن 3 مستويات تطابق وهي AAA، AA، A. توفر رابط شبكة الويب العالمية (WC3) العديد من المواد والوثائق والأدوات لضمان أن تكون التوجيهات سهلة المتابعة والتفقيّد كما هو مشار إليه أدناه: 1. نظرة عامة حول المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب (WCAG) (باللغة الإنجليزية) http://www.w3.org/WAI/intro/wcag.php 2. كيفية تلبية المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب (WCAG 2.0) (باللغة الإنجليزية) http://www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/ 3. المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب 2.0 (WCAG) اللغة الإنجليزية: http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/ اللغة العربية: http://www.w3.org/WAI/WCAG20/translations 4. التقنيات الخاصة بالمبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب 2.0 WCAG (باللغة الإنجليزية) http://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS 5. فهم المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب 2.0 WCAG (باللغة الإنجليزية) http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING/WCAG20 6. إمكان الوصول عبر الهاتف المحمول: كيفية تطبيق المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب 2.0 WCAG على الهاتف المحمول والتوجيهات الأخرى التابعة لرابطة شبكة الويب العالمي/مبادرة النفاذ إلى الويب https://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping كافة المواقع الإلكترونية التابعة لحكومة دبي يجب أن تتوافق مع المستوى AA من المبادئ التوجيهية للنفاذ إلى محتوى الويب 2.0 بالنسبة إلى المواقع الإلكترونية والمواقع الإلكترونية على الأجهزة المحمولة.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 2: سهولة الاستخدام والتصميم

يجب أن تنقل عناصر العلامة المؤسسية للموقع الإلكتروني رسالة واحدة وموحدة إلى كافة المستخدمين، وأن تتضمن الصورة العامة لحكومة دبي والجهة وما يتعلق بهما من أيقونات وإشارات بصرية وأن تستفيد منها.

هناك حاجة إلى تطبيق هوية مؤسسية موحدة، إلى حد معين يتم الترويج لها عن طريق الجهات الحكومية ذات الصلة وكافة قنوات الاتصال والترويج التابعة لها. وهذا يتطلب وجود تصميم موحّد وسلس وسهل الاستخدام؛ وهو ما يجده مستخدم الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية في كل صفحة من صفحاته؛ كقيفة استخدام الشارات والشعارات واختيار اللوحات الملونة واستعمال النماذج الموحدة لمحتويات الجهة المختلفة في الأقسام الفرعية للموقع الإلكتروني هي مسائل في غاية الأهمية لتأسيس علامة مؤسسية صحيحة.

فيما يلي مجموعة من الإرشادات اللازمة لتحقيق مستوى رمزي من سهولة الاستخدام والتصميم المشترك عبر المواقع الإلكترونية التابعة لحكومة دبي:

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.01
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير عناصر مشتركة محددة بوضوح على الموقع الإلكتروني وبشكل أساسي على ترويسة وتذييل الموقع الإلكتروني والقائمة المطبقة للمواقع الإلكترونية على الأجهزة المحمولة	
الشرح: يجب أن تتصف العناصر المشتركة لموقع الجهة الحكومية الإلكتروني (موقع إلكتروني على جهاز محمول أو موقع إلكتروني) بما يلي: ✓ أن تكون محددة بوضوح وموضوعة في الموقع المناسب وملفصلة عن عناصر المحتوى الأخرى ✓ أن يكون من الممكن الوصول إليها على الدوام في الموقع الإلكتروني بأكمله (في كافة صفحات الموقع الإلكتروني). يجب أن تكون العناصر المشتركة المعروضة على الموقع الإلكتروني مصممة بحيث توفر للمستخدمين وصولاً سهلاً للمعلومات/الروابط المهمة المشتركة المتوافرة على الموقع الإلكتروني. الإرشاد أدناه يشير إلى الحد الأدنى من قائمة العناصر المشتركة التي يجب أن توضع في الموقع الإلكتروني. 1. الهوية الرسمية للجهة الحكومية (انظر الإرشاد (UD.02). 2. روابط إلى البوابة الرسمية لحكومة دبي والحكومة الاتحادية. 3. وسيلة للبحث في محتوى الموقع الإلكتروني. 4. وسيلة للبحث عن معلومات عن كيفية الاتصال بالجهة 5. وسيلة للوصول إلى الصفحة الرئيسية من أي صفحة على الموقع الإلكتروني ببقرة واحدة. 6. وسيلة لاستكشاف محتوى الموقع الإلكتروني (خريطة موقع على الموقع الإلكتروني على سبيل المثال)	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 2: سهولة الاستخدام والتصميم

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.02
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير مراجع مناسبة للهوية الرسمية للجهة الحكومية	
الشرح: يجب وضع شعار الهوية الرسمية للجهة على الجانب الأيمن من الجزء العلوي من الترويسة وذلك على شريط أبيض على النحو المحدد في الهوية المؤسسية لحكومة دبي - دليل الإرشادات⁴. وبالنسبة للجهات التابعة لحكومة دبي، يجب أن يظهر شعار حكومة دبي على الجانب الأيسر من شعار الجهة الرسمي (يجب استخدام هيكل العلامة التجارية نفسها في كلتا الصفحتين العربية والإنجليزية). ويجب أن تتوافر على الموقع الإلكتروني روابط إلى البوابة الرسمية لحكومة دبي والحكومة الاتحادية. أما الشعارات الخاصة بهوية الجهة الحكومية (الجهة، حكومة دبي، حكومة الإمارات إلخ) المتوافرة على الموقع الإلكتروني فيجب أن تكون ذات جودة عالية (مقروءة وغير منقطعة). ويجب عدم التضحية بالجودة للحصول على قياس أصغر لصورة الشعارات. يجب أن يكون شعار الجهة الحكومية بأكمله قابلاً للتكرار لا يضطر المستخدم للتخمين في أي جزء يتعين عليه التفر. ومن شأن التفر على شعار الجهة أن يقود المستخدم إلى الصفحة الرئيسية للغة المتوافقة (الشعار العربي إلى الصفحة الرئيسية العربية والشعار الإنجليزي إلى الصفحة الرئيسية الإنجليزية). المواقع الإلكترونية على الأجهزة المحمولة يجب أن تتضمن بوضوح نصواً أو صوراً تتعلق بالجهة الحكومية (أي الانتماء الحكومي) للموقع الإلكتروني. ويجب أن ينطبق الشيء ذاته دوماً على كافة صفحات الموقع الإلكتروني.	

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.03
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير صفحة رئيسية ذات تصميم جيد وتركز على المتعاملين	
الشرح: يجب أن تكون الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الحكومي ذات تصميم جيد ومبينة لتوفر الطيعة أولاً جيداً عند المستخدمين. ويجب أن تعكس هذه الصفحة هوية المؤسسة بوضوح، وأن تكون موجهة للمتعاملين بغية تحقيق الهدف المتعلق بالتركيز عليهم. في ما يلي بعض الإرشادات الخاصة بالصفحة الرئيسية لتحقيق هذا الهدف: ✓ يجب أن تركز الصفحة الرئيسية على المتعاملين لا على الجهة الحكومية، وأن تنظر إلى احتياجات المستخدم وتوقعاته. خدمات الجهة الحكومية يجب أن تكون موجودة في الصفحة الرئيسية لضمان وصول المستخدمين إليها بسهولة وسرعة. ويجب تسليط الضوء على الخدمات ويمكن تصنيفها أو جمعها في مجموعات في الصفحة الرئيسية حسب قطاعات المتعاملين، أو فئات الخدمة، أو تواتر الاستخدام (مثال: الخدمات الأكثر استخداماً)، أو الحاجة (مثال: "أنا بحاجة إلى" أو "أنا أريد أن" "أجدد رخصتي" أو "أدفع غراماتي"). أو معايير مشابهة أخرى. ✓ يجب أن تضم الصفحة الرئيسية العناصر المهمة والمعلومات القيمة من منظور المتعاملين ويجب أن تختلف عن أي صفحة داخلية أخرى ضمن الموقع الإلكتروني. كما يجب أن يكون تصميم العناصر وتنظيمها على الصفحة الرئيسية متنبأ على احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم وكذلك على مدى أهمية المعلومات من منظور المتعاملين إن كمية النص الموجود في الصفحة الرئيسية يجب أن تبقى في حدودها الدنيا مع الأخذ في الاعتبار الحاجة إلى تسليط الضوء على العناصر الرئيسية، لتمكين المستخدم من تصفح المزيد من صفحات الموقع. هناك مسائل أخرى تتعلق بتصميم الصفحة الرئيسية وتتلخص: ✓ يجب الحد من التمرير الأفقي والعمودي لرؤية المحتويات الكاملة للصفحة الرئيسية. ✓ يجب الحد من استخدام الصور الكبيرة والوميض ومقاطع الفيديو لضمان تحميل الصفحة الرئيسية بسرعة. ✓ يجب التأكد من أن الصفحة الرئيسية ذات حجم معقول لضمان تحميل الموقع الإلكتروني بسرعة.	

⁴الهوية المؤسسية لحكومة دبي - دليل الإرشادات، الصادر الثاني، أبريل 2011 mix #filters=ar/publications/tec.gov.ae

هذه الوثيقة مصنعة على أساس "سري" - الفئة ج "حقوق النسخ لمؤسسة حكومة دبي الذكية، 2017. جميع الحقوق محفوظة

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 2: سهولة الاستخدام والتصميم

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.04
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☐ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير خريطة موقع منظمة جيداً وفعالة	
الشرح: خريطة الموقع هي صفحة تلخص بنية الموقع الإلكتروني بأكمله؛ ما يساعد المستخدمين في فهم بنية الموقع وتصميمه، ولذا فإن على الجهات الحكومية أن يكون لديها رابط لصفحة خريطة الموقع: ✓ على أن تكون في مكان ثابت في كافة صفحات الموقع الإلكتروني. وخريطة الموقع يجب أن تكون: ✓ منظمة تنظيماً جيداً بحيث تتيح للمستخدمين الوصول بسرعة إلى ما يقدمه الموقع الإلكتروني، بما في ذلك - على سبيل المثال - الفئات الرئيسية والأقسام والأقسام الفرعية المصممة بناء على احتياجات المتعاملين. ✓ حديثة، نظراً لأن روابط تلك الخريطة تعدّ من أفضل ما يمكن تقديمه إلى محرك البحث. إن تقديم خريطة الموقع إلى محرك بحث يمكن أن يساعد المحرك في فهرسة كافة صفحات الموقع بسرعة.	

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.05
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☐ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير وظيفة بحث تعمل بكفاءة وفعالية	
الشرح: إن تقديم وظيفة بحث لا تعمل في المواقع الإلكترونية الحكومية، وفي أي موقع إلكتروني آخر، يعدّ من أخطر العيوب. وتتصف خاصية البحث الأساسية في الموقع الإلكتروني بما يلي: ✓ أن يكون من السهل الوصول إليها بسهولة وأن تكون في مكان ثابت وسهلة الاستعمال. ✓ أن تكون قادرة على تنفيذ بحث عن الكلمات الأساسية، كحد أدنى. ✓ أن تعمل على النحو المطلوب وأن تكون نتائجها وثيقة الصلة وذات مغزى وجودة عالية. من المهم أيضاً ضمان عرض نتائج البحث الجيدة لضمان فاعلية البحث وكفاءته. وتكون الصفحة التي تحتوي على نتائج البحث جيدة إذا ضمت الآتي: ✓ تظليل الكلمة الأساسية التي يجري البحث عنها. ✓ وسيلة لتصنيف النتائج. ✓ وسيلة لعرض عدد من النتائج لكل صفحة (مثال: 10 نتائج لكل صفحة، 20 نتيجة لكل صفحة) ✓ وسيلة للانتقال إلى الوراء والأمام ضمن نتائج البحث (على سبيل المثال توجه إلى الصفحة التالية من نتائج البحث، توجه إلى الصفحة الأخيرة من نتائج البحث، توجه إلى رقم صفحة معينة في نتائج البحث.. إلخ) ✓ العدد الإجمالي لنتائج البحث ✓ عناوين النتائج متبوعة بوصف موجز وبالروابط ذات الصلة.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 2: سهولة الاستخدام والتصميم

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.06
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير وسيلة إبحار (تصفّح) بديهية ويمكن التنبؤ بها ومنظمة جيداً وواضحة لا تحتاج إلى شرح	
الشرح: من المهم تصميم هيكليّة بديهية لمعلومات الموقع الإلكتروني. وينبغي إنشاء هيكل الإبحار (التصفّح) بحيث يمكن للمستخدم التنبؤ به فيما ينبغي العمل على تسهيل الوصول إلى كل وظيفة. غير أن مشكلة الواجهة الأساسية في المواقع الإلكترونية تتبع من الافتقار إلى حس الاتجاه داخل هيكل المعلومات المحلية. ويمكن تقديم المعلومات على أساس هرمي بحيث يضمن أنه كلما كانت المعلومات أهم كان من الأسهل الوصول إليها. وينبغي تحديد الهدف بوضوح والتأكد من أن المستخدم سوف يجد الوظيفة المقصودة في خطوات معدودة. يجب أن يكون الموقع الإلكتروني منظماً ومصمماً بشكل منطقي ولديه هيكل شامل للإبحار سهل الاستعمال. ويجب على هيكل الإبحار: ✓ أن يضمن أن يكون محتوى الموقع الإلكتروني منظماً بصورة منطقية ويمكن التنبؤ به. ✓ أن يكون مختلفاً عن بقية المحتوى ويجب أن يتاح للمستخدم الجديد إمكان تمييز شكل الإبحار الأساسي من الزيارة الأولى ✓ العناوين يجب أن تكون قصيرة ووصفية ✓ أن يمكن المستخدم من تصفّح صفحات المحتوى بسهولة. مثال: تقديم روابط مختصرة للمستخدمين للقفز إلى صفحات ثم مشاهدتها سابقاً بدون استخدام زر "رجوع" أو أي رابط آخر. ✓ عناوين النتائج متنوعة بوصف موجز وبالروابط ذات الصلة.	

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.07
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: استخدام روابط واضحة وذات معنى وحديثة	
الشرح: تعّد الروابط على شبكة الإنترنت عاملاً أساسياً في عملية الإبحار (التصفّح). ويجب أن تكون الروابط المتوافرة على المواقع الإلكترونية الحكومية متميزة بشكل مناسب عن بقية المحتوى. وتعدّ الألوان ووضع الخطوط الأفقية تحت الكلمات من أكثر الأنماط المستخدمة شيوعاً في هذا الصدد. ويجب أن تنقيد المواقع الإلكترونية بما يلي: ✓ أن يكون لها أسلوب ثابت للروابط في كافة أرجاء الموقع الإلكتروني. ✓ أن تتجنب استخدام التصميم والأسلوب المثيرين في الروابط في بقية المحتوى غير القابل للقر. ✓ استخدام ألوان مختلفة للروابط المقصودة التي تمت زيارتها والتي لم تتم زيارتها. ✓ تجنب استخدام مؤشرات خاصة التي تتغير عند مرورها فوق الروابط من المربك والمضلل أن تستخدم المواقع الإلكترونية لون الرابط نفسه للوجهات التي تمت زيارتها والوجهات الجديدة. ويمكن للمستخدمين استبعاد الروابط التي ثبت أنها لم تكن مجدية في زياراتهم السابقة. وعلى العكس من ذلك، قد يعود المستخدمون لزيارة الروابط التي وجدوا أنها لبت أغراضهم في الماضي. الأهم من ذلك أن معرفة الصفحات التي زارها المستخدمون من شأنه أن يعفيهم من إعادة زيارة الصفحات نفسها مراراً وتكراراً دون قصد.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 2: سهولة الاستخدام والتصميم

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.07
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☐ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: استخدام روابط واضحة وذات معنى وحديثة	
تابع... إن الروابط الموجودة على المواقع الإلكترونية يجب أن تكون ذات مغزى. لتحقيق هذا الهدف، يجب على المواقع الإلكترونية: ✓ أن توفر روابط قصيرة ووصفية. ✓ أن تضيف نصاً وصفيّاً بجانب الرابط أو عند تمرير الفأرة بغية جعل الروابط أكثر دلالة. وفي حال وجود روابط مضمّة، يجب أن يكون الرابط مفسّراً لذاته بحيث لا يضطر المستخدم لقراءة النص المحيط بالرباط بشكل كامل. فعلى سبيل المثال، إذا كان اسم الجهة الحكومية رابطاً في النص، فيجب ذكره بالكامل وأن يكون قابلاً للنقر. ✓ أن يشير بوضوح إلى وجهة الروابط أو وظيفتها. من المهم التأكد من أن كافة الروابط⁵ (الداخلية والخارجية) المتوافرة على المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية تعمل بشكل صحيح وحديثة. الروابط الخارجية المتوافرة على المواقع الإلكترونية يجب: ✓ أن تفتح في صفحة جديدة وأن تُخطر المستخدم إن أمكن بأنه/ أنها بصدد مغادرة الموقع الإلكتروني. ✓ أن تفتح باللغة ذات الصلة، أي أن الروابط من صفحة إنجليزية يجب ألا تفتح إلا في موقع إلكتروني إنجليزي والعكس بالعكس. إذا كان الموقع الإلكتروني المقصود غير متوافر بنفس اللغة، يجب إخطار المستخدمين قبل أن يكتشفوا ذلك بأنفسهم. وبالنسبة إلى الروابط الخارجية، ليس من السهل التحقق من أن كافة الروابط الخارجية للموقع الإلكتروني فعّالة. لذا، يتعين على الجهات الحكومية تبني عملية لفحص الروابط والتحقق منها دورياً. الروابط التي لم تعد تعمل يجب تصحيحها أو إزالتها. وتصرف بعض محرّكات البحث⁶ على إزالة الموقع الإلكتروني من فهرسها في حال كان عدد معين من الروابط لا يعمل بشكل صحيح. يميل المستخدمون إلى حفظ روابطهم المفضلة ليتسنى لهم الرجوع بسهولة إلى الموقع الإلكتروني في المستقبل. غير أن صفحات الويب والمحتوى تتغير باستمرار وهذا ينطبق أيضاً على المواقع الإلكترونية التابعة للجهات الحكومية. ومن المستحسن أن تقوم الروابط القديمة في المواقع الإلكترونية الحكومية إلى روابط جديدة لتعزيز استمرارية الموقع الإلكتروني وتسهيل استخدامه وزيادة رضا المستخدمين عنه.	

⁵الروابط الداخلية: روابط الموقع الإلكتروني التي تربط صفحات/ محتوى موجودة في الموقع الإلكتروني نفسه. الروابط الخارجية: روابط الموقع الإلكتروني التي تقود المستخدم إلى مواقع إلكترونية/صفحات/ محتوى على مواقع إلكترونية لا تندرج ضمن عنوان إترنت الجهة الحكومية.

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 2: سهولة الاستخدام والتصميم

رقم الإرشاد: UD.08

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم

قناة الموقع الإلكتروني المطبقة
☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول

الإرشاد: توفير استمارات بسيطة وفعالة وسهلة الفهم تشمل إرشادات واضحة

الشرح:

- تستخدم الاستمارات في الموقع الإلكتروني لتقديم معلومات أو استخدام خدمات متوفرة إلكترونياً (من خلال موقع إلكتروني أو موقع إلكتروني على جهاز محمول) التي ينبغي معالجتها بدورها. ومن المهم التأكد من أن الاستمارات الإلكترونية الموجودة على الموقع الإلكتروني صديقة للمستخدم وسهلة الاستعمال وبسيطة.
- في ما يلي بعض الإرشادات التي يتعين اتباعها لتقديم استمارات صديقة للمستخدم وسهلة الاستعمال وبسيطة:
- ✓ تهيئة/ ملء بيانات ملف المتعامل الموجودة حالياً للحد من إدخال البيانات يدوياً (ومن الأمثلة على المتعامل المحجّر مسبقاً نذكر الاسم أو العنوان أو رقم الحساب أو أرقام التعريف المحددة الأخرى للمتعامل أو بياناته الخاصة ذات الصلة).
 - ✓ يمكن عرض القيم الافتراضية حينها أمكن. هذا يمكن أن يكون البلد الأخير الذي يكتاره المستخدم أو في بعض الحالات البلد أكثر ما يكتاره المستخدم (مثل تاريخ اليوم لبعض حقول إدخال التاريخ)
 - ✓ توفير مدخلات المستخدم المحددة مسبقاً حينها أمكن للحد من إدخال البيانات يدوياً (مثل الحقول المسددة ذات القيم المحددة مسبقاً)
 - ✓ يجب وضع إشارة أو علامة واضحة على كافة الحقول الإلزامية للإشارة إلى أن هذه الحقول مطلوبة (مراعاة الإرشاد A.05). وبصرف النظر عن الطريقة المستخدمة، فإن اكتشاف المستخدم عدم تعبئة حقل من الحقول المطلوبة بعد تقديم الاستمارة واضطراره إلى إعادة تعبئتها من شأنه أن يبعث شعوراً بالضيق وعدم السرور. ومن الممارسات الجيدة في هذا الصدد أن يتم تلبية المستخدم إلى حقول محددة لم يتم تعبئتها قبل تقديم الاستمارة فعلياً. وفي حال حدوث أخطاء أثناء التقديم، يجب عرض الحقول الصحيحة المعنية مسبقاً من جديد وتمييز الحقول التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.
 - ✓ حينها كانت هناك حاجة لنسق بيانات محدد، يجب أن يذكر هذا النسق ضمن الحقل أو المنطقة المجاورة له مع إعطاء مثال. فعلى سبيل المثال، إذا كان الحقل بحاجة إلى إدخال تاريخ، فيجب أن يشار إلى ما إذا كان النسق المطلوب قصيراً أو طويلاً مع وضع الرمز المعيارية العالمية مثل DD-MM-YYYY أو DD-MM-YY ومع أمثلة أيضاً مثل 03-12-13 أو 03/12/2013.
 - ✓ للحصول على بيانات متسقة، يجب أيضاً تقديم نسق لرقم الهاتف مع أمثلة وتعليمات حول ما إذا كان ينبغي إدخال رمز المنطقة مع أقواس أو شرطيات أو بدون أية مسافات. يجب وضع ضوابط وأنساق مماثلة للبيانات الأخرى مثل أرقام جوازات السفر وبطاقات الهوية، ومعلومات بطاقات الائتمان وما إلى ذلك. هذا من شأنه أن يمنع المستخدم من التخمين في الاصطلاح أو النسق الذي عليه اتباعه وسو يساعد أيضاً ضمان الحصول على كافة البيانات في نسق ثابت.
 - ✓ حينها تتطلب أي بيانات، وخاصة البيانات الرسمية، أن يوضع نوع أو وحدة للبيانات، فإن نوع البيانات أو وحدتها ينبغي أن يذكر بوضوح في المنطقة المجاورة لحقل البيانات. إذا كان مطلوباً من المستخدم إدخال البيانات المالية كمالغ، ينبغي أن يقترن هذا الحقل بالعملة المطلوبة سواء كانت مقدرة بالدولار الأمريكي أو الدرهم الإماراتي. هذا ينطبق أيضاً على البيانات الكمية الأخرى كالمسافة والطول والوزن إلخ حيث يجب أن تقترن بما يناسبها من وحدات كالمتراً أو الكيلومتر أو الكيلوغرام إلخ لتجنب أدنى قدر من الغموض.
 - ✓ ينبغي استخدام اقتراحات الإكمال التلقائي وتغيير الحروف تلقائياً والتدقيق الإملائي وكذلك تقنية التفتيش لتخفيف الجهد المطلوب لإدخال البيانات وتقليل الأخطاء مع القدرة على العودة حسب الحاجة، ومع ذلك، ينبغي تعطيل خاصية تغيير الحروف تلقائياً بالنسبة للبريد الإلكتروني وكلمة المرور وعنوان الإنترنت، وغيرها من المجالات الحساسة لحالة الحروف وتشغيل هذه الخاصية بالنسبة لأسماء العلم كالأسماء والمواقع. وبالمثل، ينبغي تعطيل خاصية بالنسبة للبريد الإلكتروني وكلمة المرور وعنوان الإنترنت وغيرها من المدخلات غير الأجدية وتشغيلها بالنسبة للنصوص والمدخلات ذات الشكل الحر. كما ينبغي إزالة المسافات الزائدة في المدخلات التي قد تترتب على ذلك التصحيح التلقائي.
 - ✓ الحقول التي تتطلب إرفاق ملفات ينبغي أن تشير إلى الحد الأقصى المقبول لحجم المرفقات وكذلك أنساقها المقبولة.
 - ✓ تأكد من أن كافة أشكال النواصل عبر النصوص تستخدم مصطلحات مفهومة. فوفقاً لملف المستخدمين المستهدفين، ينبغي النظر باختيار الكلمات والمصطلحات. ومن شأن الجمل المعقّدة والاستخدام المفرط للمصطلحات غير المألوفة أن تسهم في تقليص خبرة المستخدم (المصدر: إرشادات الحكومة الذكية 2013 الصادرة عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات).

3.2 مكونات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكون 2: سهولة الاستخدام والتصميم

المكون: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.08
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير استمارات بسيطة وفعالة وسهلة الفهم تشمل إرشادات واضحة	
تابع... ✓ توفر آلية توليف موحدة لكافة الخدمات التي تقدمها جهة حكومية معينة. ومن بين الممارسات الجيدة في هذا المضمار نذكر أنه حالما يتم التحقق من المتعامل ودخوله لأي من الخدمات التي تقدمها جهة حكومية ما، يجب ألا تظهر للمتعامل حاجة أخرى إلى التحقق ثانية في حال الرغبة بالوصول إلى أي خدمة أخرى تقدمها الجهة نفسها، ما لم يسجل المتعامل الخروج عمداً. ✓ المواقع الإلكترونية الذكية تستخدم خدمة هويتي الإلكترونية المشتركة (DubaiID). ✓ تستخدم قناة إلكترونية آمنة لنقل شارات التحقق. (مثال: كلمات المرور). ✓ توفر وسيلة للتعافي من فقدان العرضي لشارات التحقق أو لنسيانها. (مثال: فقدان الفعلي لجهاز الرمز (Token Device)، عدم تذكر كلمات المرور، إلخ). ✓ توفر وسيلة لتسجيل الخروج، وبالتالي التواصل مع المتعامل كشخص غير موثوق لتفويض المزيد من الإجراءات. ✓ يمكن للمستخدم الوصول للمحتوى المناسب لمستوى التحقق الخاص به فقط. ملاحظة بالنسبة إلى الأجهزة المحمولة: من المستحسن للاستمارات الموجودة على الأجهزة المحمولة أن تتعرف على أنواع محددة من المدخلات حيثما أمكن وأن تعذر أنماطها تبعاً لذلك. فعلى سبيل المثال، إذا كان أحد الحقول بحاجة إلى عنوان بريد إلكتروني، يمكن استدعاء لوحة مفاتيح افتراضية بحروف أبجدية وأرقام تتضمن المفاتيح " " و "@" و "com". وعلى نحو مماثل، فإن تحديد أحد المدخلات الرقمية يستدعي لوحة مفاتيح رقمية افتراضية. إن تقديم استمارة من الاستمارات فقط لا يضمن أن تكون الاستمارة تعمل بشكل صحيح حيث ينبغي معالجة استفسار / طلب المستخدم. أدناه بعض الإرشادات التي يمكن للجهات اتباعها لضمان الأداء السليم للاستمارات. ✓ توفير شاشة تأكيد فور تسليم الاستمارة مع رقم مرجعي لأغراض المتابعة عند الحاجة. ومن الممكن لشاشة التأكيد أن تحتوي أيضاً رقم هاتف الشخص المعني بالاتصال أو بريده الإلكتروني الذين يجب استخدامهما مع هذا الرقم المرجعي لأي استفسار أو للحصول على أي توضيح. ✓ توفير إخطار بزمان / تاريخ الانتهاء من الطلب ✓ توفير وسيلة لطباعة شاشة التأكيد للرجوع إليها واستخدامها في المستقبل. كافة الاستمارات الموجودة على شبكة الإنترنت ينبغي أن يكون لها تعليمات على هذه الشبكة. ويجب عرض هذه التعليمات على الصفحة التي تقود إلى الاستمارة في أعلى الصفحة فوق الاستمارة أو على صفحة منفصلة مع رابط في أعلى الاستمارة. تجذب المواقع الإلكترونية مجموعة واسعة من الجمهور ويجب أن تصمم بطريقة شاملة جامعة. وليس من غير المألوف للمستخدمين المبتدئين الدخول إلى المواقع الإلكترونية الحكومية أو حتى الشبكة العنكبوتية العالمية بشكل عام. ومن هذا المنطلق فإنه من الممارسات الجيدة أن يتم تضمين تعليمات على شبكة الإنترنت تصف بالتفصيل كيفية تعبئة الاستمارات الإلكترونية المقابلة.	

3.2 مكونات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكون 2: سهولة الاستخدام والتصميم

المكون: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.09
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير وسيلة دفع إلكترونية باستخدام بوابة الدفع الإلكتروني (DubaiPay) للدفعات الإلكترونية وبوابة الدفع عبر الأجهزة المحمولة للدفعات عبر الأجهزة المحمولة في الخدمات التي تتطلب الدفع.	
الشرح: يجب أن يكون يوسع المتعاملين أن يسددوا إلكترونياً رسوم الخدمات التي تتطلب الدفع الإلكتروني. يجب أن توفر وسيلة الدفع الإلكتروني خيارات (طرق) دفع مختلفة للمتعاملين، بما في ذلك - على سبيل المثال لا الحصر- بطاقات الائتمان، وبطاقات الدفع المسبق، والخصم المباشر من الحساب (تحويلات الحساب) إلخ. يجب الإشارة بوضوح إلى إجراءات تسوية المنازعات المتعلقة بالدفع الإلكتروني وإرسالها إلى المتعاملين. كما يجب تضمين القواعد والأنظمة المتعلقة بالدفع الإلكتروني في الشروط والأحكام المتعلقة بالخدمات. على الخدمات الذكية استخدام المكونات المشتركة لبوابة الدفع الإلكتروني وبوابة الدفع عبر الأجهزة المحمولة على نطاق الحكومة (DubaiPay (ePay and MobilePay)).	

المكون: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.10
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☐ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير وسيلة طباعة فعالة على صفحات الموقع الإلكتروني	
الشرح: يمكن للمستخدم طباعة صفحة من الويب باستخدام وسيلة الطباعة المتوافرة ضمن المتصفحات؛ غير أن هذه الوسيلة لا توفر تصميماً مناسباً لطباعة محتوى صفحة الويب في كافة الحالات. لذا فإن الجهات الحكومية يجب أن توفر رابط طباعة على صفحات المحتوى المهمة والقيمة كحد أدنى نظراً لأن هذا من شأنه إتاحة المجال للمستخدم لطباعة المحتوى بنسق مناسب لاستخدامه كمرجع لاحقاً.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 2: سهولة الاستخدام والتصميم

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD. 1.1
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير شكل ثابت للموقع الإلكتروني (الخط، الألوان، التمرير، عناوين الصفحات إلخ)	
الشرح: بعد استخدام شكل ثابت للموقع الإلكتروني إحدى أكثر سمات المواقع الإلكترونية الجيدة شيوعاً. ويشمل شكل الموقع الإلكتروني كافة البنود المتعلقة بالتصميم والشكل والانتبايع العام للموقع الإلكتروني مثل الألوان المستخدمة، وتصميم الصفحات، وموقع القائمة، ونمط الخط وحجمه.. إلخ. ومن شأن المستخدمين أن يشعروا براحة أكبر إذا كان للموقع الإلكتروني شكل وانتبايع عام ثابتان في كافة صفحاته، نظراً لأن هذا من شأنه أن يساعدهم في التعرف إلى الموقع الإلكتروني بسهولة ويجعل الإبحار أسرع. ويجب على الجهات الحكومية أن تحافظ على شكل ثابت في كافة صفحات الموقع الإلكتروني.. أدناه بعض الإرشادات التي يتعين على الجهات الحكومية اتباعها لضمان تصميم صفحات الويب ورسومه الجرافيك بصورة مناسبة: ✓ استخدام قياس معقول للصورة: يجب أن تكون الصور المتوافرة على الموقع الإلكتروني ذات قياس معقول لضمان تحميل الموقع بسرعة. فالصور ذات القياس الكبير قد تقلل من أداء الموقع الإلكتروني بالنسبة لبعض المستخدمين. وفي حال تطلب الأمر وجود صور كبيرة على الموقع الإلكتروني، يمكن استخدام صور مصغرة يتيح النقر عليها للمستخدم مشاهدة الصورة الكاملة. ✓ يحدّ استخدام أنماط خط ثابتة من العناصر الأساسية في تصميم موقع إلكتروني فعال. ومن المستحسن أن تستخدم المواقع الحكومية خطوطاً أسهل للقراءة على شاشة الكمبيوتر والأجهزة الذكية. ✓ استخدام خطط ملائمة للألوان: يجب أن تتباين منطقة النص الأساسية للصفحة مع خلفية بسيطة ويفضل أن تكون بيضاء. وينبغي على الدوام تجنب استخدام العلامات المائية والنماذج والصور في الخلفية. ✓ الحد من استخدام الرسوم المتحركة: تعمل الرسوم المتحركة عادةً على تشتيت ذهن مستخدمي الموقع الإلكتروني وغالباً ما تزعجهم. وفي حال الاضطرار إلى استخدام الرسوم المتحركة في صفحات الموقع الإلكتروني فيجب أن تضعي قيمة على التصميم والمحتوى. ✓ توفير عرض مناسب لصفحات الموقع الإلكتروني: يجب أن تكون الصفحة الرئيسية وخافة الصفحات الأخرى في الموقع الإلكتروني مستقلة عن إعدادات دقة الشاشة بحيث تكيف مع مختلف أحجام الشاشات. ✓ الحد من استخدام التمرير الأفقي: يجب تجنب استخدام أشرطة التمرير الأفقي نظراً لأنها تقود المستخدمين إلى فقدان سياق ما تبقى من الصفحة. من ناحية أخرى، فإن تغيير حجم النص يمكن أن يؤدي إلى وجود التمرير الأفقي. وبشكل عام، يجب أن يهدف الموقع الإلكتروني إلى تجنب مثل هذا التمرير على الأقل بالنسبة إلى أول مرتين أو ثلاث مرات يتم فيها تغيير حجم الشاشة عن القيمة الافتراضية. ✓ الحد من استخدام التمرير العمودي: يجب أن يكون التمرير العمودي في حده الأدنى، حيث أن أقلية لا بأس بها من المستخدمين يختارون استعراض الصفحة إلى الأسفل. وفي بعض الحالات تصبح أشرطة التمرير العمودي ضرورية ويُفضل استخدام هذا الخيار بدلاً من الانتقال إلى الصفحة التالية؛ وبوصي في هذه الحالة بوضع رابط إلى أعلى الصفحة لكي يتمكن المستخدمون من العودة. بالنسبة إلى المواقع الإلكترونية على الأجهزة المحمولة، ينبغي اتخاذ خيار دقة الشاشة بعناية تبعاً لحجم شاشة الجهاز المحمول (الهاتف المحمول على سبيل المثال) وحجم المحتوى الذي يتعين عرضه. وبصفة عامة، من الأفضل استخدام مستويات دقة عالية ومحتوى أقل على الشاشة بخلق جهاز أكثر صداقة للمستخدم بالنسبة للأجهزة المحمولة. ومع مراعاة حجم خط النص، ينبغي النظر في أحجام شاشة جهاز المستخدم المستهدفة. وكما هو الحال بالنسبة للعديد من الأجهزة المحمولة، فإن أحجام الشاشة تختلف من جهاز لآخر نسبياً، ولذلك يجب ألا يكون حجم الخط كبيراً جداً. غير أن استخدام خط صغير جداً من شأنه في نفس الوقت أن يسبب مشاكل في القراءة. وعليه، ينبغي إيجاد حل وسط بالأخذ بعين الاعتبار تجربة المستخدم وخصائص الجهاز المحمول. ويتعين على الجهات أن تهدف إلى التوافق مع إرشادات التطوير المتعلقة بالأجهزة.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 2: سهولة الاستخدام والتصميم

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.12
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: التأكد من أن الموقع الإلكتروني لا يحتاج إلى برامج مساعدة أو عمليات تحميل إضافية	
الشرح: يلبغ دعم الموقع الإلكتروني من قبل الجهاز الذي يعمل عليه والمحتوى الذي سيقدمه في نسق معتمد من قبل الجهاز دون الحاجة إلى تحميل برامج مساعدة وبرمجيات إضافية. كما يلبغ ألا يعتمد الموقع الإلكتروني على تقنية غير معتمدة عالمياً من قبل أجهزة المتعاملين، بما في ذلك ملفات تعريف الارتباط (كوكيز) والوميض (فلاش) والأطر والنوافذ المبنقة والتحديث التلقائي. وفي حال كانت هناك حاجة لبرنامج معين، فيجب أن يكون من البرمجيات المتاحة مجاناً على شبكة الإنترنت ويجب إعطاء تعليمات مفصلة لتحميله وتثبيته.	

المكوّن: سهولة الاستخدام والتصميم	رقم الإرشاد: UD.13
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☐ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير عناوين جيدة التصميم لصفحات الموقع الإلكتروني	
الشرح: من المهم بالنسبة للجهات الحكومية أن تعمل على توفير عناوين جيدة التصميم لصفحات الموقع الإلكتروني. إن معظم مستخدمي الإنترنت يعتمدون على محركات البحث للوصول إلى ما يحتاجون إليه، فيما تستخدم محركات البحث عناوين الصفحات لعرض النتائج. ويجب أن يلبي عنوان صفحة الموقع الإلكتروني الجيد التصميم الشروط الآتية: ✓ أن يصف محتوى صفحة الموقع الإلكتروني جيداً باستخدام الكلمات الرئيسية الشائعة. ✓ أن يكون وجيزاً وقصيراً وسهل القراءة وواضحاً ✓ أن يتوافر حسب لغة الموقع الإلكتروني (عناوين إنجليزية/ عناوين عربية).	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 3: المحتوى



يعدّ المحتوى الموجود في الموقع الإلكتروني عاملاً حاسماً لضمان نجاحه في تلبية احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم؛ إذ يجب أن يكون المحتوى حيويًا وحديثًا ودقيقًا ووثيق الصلة بالموضوع وسهل القراءة ليُشجّع المستخدمين على العودة إلى الموقع الإلكتروني مرة أخرى. ورغم أن الجهة الحكومية المعنية هي التي تتحكم بمحتوى موقعها بما يتوافق مع أهدافها، إلا أننا نقدم أدناه بعض الإرشادات التي على الجهات الحكومية اتباعها لضمان نشر محتوى عام ومنظم ومناسب على مواقعها الإلكترونية.

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.01
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير معلومات عن الجهة الحكومية في قسم "عن الجهة الحكومية"	
الشرح: كل المواقع الإلكترونية يجب أن تمتلك صفحة "عن الجهة الحكومية" حيث تتولى الجهة فيها تزويد المستخدمين بمعلومات عما يلي: ✓ رؤية الجهة. ✓ رسالة الجهة. ✓ التفويض الممنوح للجهة. ✓ أهداف الجهة. ✓ الهيكل التنظيمي للجهة (اختياري). ✓ الخطة (الخطة) الاستراتيجية (اختياري). ✓ معلومات الاتصال العامة وتشمل معلومات عامة عن كيفية الاتصال بالجهة مع رابط إلى صفحة "اتصل بنا" للحصول على المزيد من المعلومات الخاصة بالاتصال.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 3: المحتوى

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.02
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير معلومات وافية عن خدمات الجهة الحكومية والخدمات الإلكترونية/ الذكية	
الشرح: تتولى كافة الجهات الحكومية تقريباً توفير خدمات للأفراد والشركات إما بشكل إلكتروني وإما تفاعلي وإما معلوماتي5. ومن المهم دوماً أن تعمل الجهات على توفير معلومات مفصلة عن خدماتها في الموقع الإلكتروني. وبالنسبة للمستخدمين فيجب أن يتاح لهم الوصول إلى أي خدمة إلكترونية/ ذكية في موقع الجهة الإلكتروني بسهولة وبأدنى جهد. كما يجب أن يكون للمستخدمين خيار الوصول إلى الخدمة الإلكترونية عبر عدة طرق، بما في ذلك: وظيفة البحث الفعال وخريطة الموقع وعنوان الموقع المباشر. أما قائمة الخدمات فيجب أن تشمل كافة الخدمات بصرف النظر عن قنوات تقديمها. ويجب أن تشمل صفحة المعلومات الخاصة بالخدمة المعلومات الآتية: ✓ اسم الخدمة: يجب أن يكون اسم الخدمة مفسراً لذاته، فالمستخدم ليس ملزماً بقراءة وصف الخدمة ما لم يكن بحاجة إلى المزيد من المعلومات. ✓ وصف الخدمة: وصف وجيز للخدمة. ✓ متطلبات الخدمة: تفاصيل متطلبات الخدمة (الوثائق، على سبيل المثال). ✓ إجراءات الخدمة: قائمة واضحة ومتسلسلة منطقياً بالخطوات الواجب تنفيذها للحصول على الخدمة. ✓ استثمارات الخدمة: إذا كانت الخدمة بحاجة إلى تعبئة استمارة، فيجب توفير خيار تحميل الاستمارة. ✓ الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة: متوسط الزمن المتوقع لإنجاز الخدمة. ✓ رسوم الخدمة: هي الرسوم المفروضة على الاستفادة من الخدمة (قد يستوجب الوضع رسوماً مختلفة في بعض الحالات تبعاً لشروط معينة). ✓ مراكز الخدمة: وهي المواقع الفعلية للوصول إلى الخدمة. ✓ خيار تنفيذ الخدمة إلكترونياً: إذا كانت الخدمة متوافرة إلكترونياً، يجب توفير خيار مثل "خدمة إلكترونية" أو "نفذ الخدمة إلكترونياً". ✓ الخدمات ذات الصلة: بعض الخدمات قد تحتاج إلى خدمة (خدمات) أخرى من جهة (جهات) أخرى أو من الجهة نفسها. وفي هكذا حالات يجب توفير رابط (روابط) لهذه الخدمات أو معلومات عنها. ✓ معلومات إضافية: الخيار هنا متروك للجهة الحكومية لتوفير معلومات متنوعة عن الخدمة. ✓ استمارة بسيطة لتسليم الآراء: وتشمل أسئلة تعتمد على إشراك المستخدم؛ مثل "هل كانت هذه المعلومات مفيدة؟" و"كيف يمكننا تحسين؟" و"هل لديك أي تعليقات/ آراء".	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 3: المحتوى

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.03
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: : توفير الوصول المناسب لملفات الموقع الإلكتروني	
الشرح: كافة الملفات المتاحة على المواقع الإلكترونية الحكومية يجب أن تحتوي على ما يلي: ✓ اسم الملف ✓ وصف الملف. ✓ حجم الملف. ✓ نسق الملف. ✓ تاريخ الملف ويجب أن يشير إلى التاريخ الذي تم فيه وضع الملف على الموقع الإلكتروني أو تاريخ نشر الملف. يجب أن تكون الملفات متاحة بنسق يمكن الوصول إليه من قبل كافة مستخدمي الموقع الإلكتروني، وبالتالي يتعين على الجهات الحكومية النظر في المسائل أدناه بشأن نسق الملف: ✓ يحدّ عنوان لغة المصدر ((HTML من الأساق المفضلة لمشاهدة ملفات على الموقع الإلكتروني فهو يعزّز إلى حد كبير إمكان الوصول لكافة المستخدمين. أما نسق الوثيقة (المحمولة PDF)) فهو من الأساق البديلة وفي حال استخدامه، فمن المهم توفير رابط لتحميل قارئ ملف PDF مجاناً (أي Adobe Acrobat Reader). ✓ يُفضّل تجنب حيازة الملفات التي تتطلب شراء برمجيات مرخصة (مايكروسوفت وورد، إم إس إكسل، إم إس باور بوينت) وف حال تتطلب الأمر ذلك، يجب على الجهة التأكد من أن المستخدمين لديهم بالفعل هذه التطبيقات أو توفير وسيلة لتحميل التطبيقات التي تتيح للمستخدم مشاهدة الملفات بنسقتها الأصلية.	

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.04
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير معلومات الاتصال بالجهة وموقع (مواقع) المكاتب الحكومية مع معلومات عن الخريطة البصرية	
الشرح: يلبغى على الجهة الحكومية أن توفر معلومات الاتصال في حال رغبة المتعامل بالاتصال بها. ويجب أن تتوافر أنواع عديدة من معلومات الاتصال على الموقع الإلكتروني لاستيعاب احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم. ويمكن أن تتضمن معلومات الاتصال المعلومات الواردة أدناه كحد أدنى: ✓ الموقع الفعلي للجهة و/أو فروعها/ مراكز الخدمة التابعة لها من خلال الخرائط البصرية. ويلبغى توفير خيار تحديد أقرب موقع لمكتب الجهة الحكومية بالاستناد إلى معلومات الموقع الحالي على الجهاز المحمول المستخدم (هذا ينطبق على الأجهزة التي تحتوي على نظام التموضع العالمي GPS). ✓ رقم (أرقام) الهاتف وعنوان (عناوين) البريد الإلكتروني الخاصة بالجهة وفروعها ومراكز الخدمة التابعة لها بما في ذلك ساعات العمل. ✓ ساعات عمل الجهة وفروعها ومراكز الخدمة التابعة لها بالنسبة للتفاعلات التي تتم مباشرة أو عن طريق الهاتف في حال كانت الجهة تتعامل مباشرة مع الجمهور. ✓ خدمة الدردشة في الجهة في حال كان المتعامل يفضل استخدام الدردشة والحصول على استجابة فورية. ✓ الطريقة التي تُبثّرها الجهة في العناية بالمتعاملين يجب أن تكون موصّفة بشكل صحيح وحسب توقعاتهم في ما يتعلق بزمان الاستجابة والاستفسار. (لمزيد من التفاصيل، انظر الإرشاد F.04).	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 3: المحتوى

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.05
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير وسيلة لحشد الرضا والأراء والاقتراحات والشكاوى والتوصيات على الموقع الإلكتروني	
الشرح: يجب أن تكون تفاعلية الموقع الإلكتروني كافية بقدر الإمكان لإشراك الجمهور به. فمن شأن الموقع الإلكتروني التفاعلي أن يؤمّن راحة أكبر للمستخدمين وأن يساعد في تعزيز ثقتهم به. وينبغي أن يزود المستخدم بوسيلة بسيطة وسهلة الاستخدام لتقديم آرائه واقتراحاته وشكاويه بشكل اختياري. أمثلة على ذلك، استخدام استمارة «شارك برأيك» ونظام الاقتراحات الإلكتروني ونظام الشكاوى الإلكتروني. وبمطبيعة الحال، فإنه يُفضل الحصول على الآراء الإيجابية (ثناء) علناً والآراء السلبية (نقد) سراً. وينبغي توفير وسيلة لتسجيل تجربة المتعاملين مع الموقع. وينصح بأن تقوم الجهات بتنفيذ نتائج هذه الأسئلة وتعزيز النتائج من خلال تحسين الخدمات باستمرار.	

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.06
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير خدمة ذاتية فعالة وعملية على سبيل المساعدة من أجل الاستفسارات العامة على الموقع الإلكتروني	
الشرح: يلبغ توفير وسيلة يمكن للمستخدم التعرف عليها بسهولة لاستيعاب الاستفسارات العامة حول الخدمات مثل الأسئلة الشائعة. وينبغي تنظيم هذه الأسئلة بحيث تشمل مسائل حول مخدّلات الخدمة، ورسوم الخدمات وخيارات الدفع، والمزايا الخاصة بالخدمة والخدمة، وقنوات الخدمة، ومراحل/ أطوار الخدمة ومتابعتها، إلغاء الخدمة أو إنهاؤها، وما إلى ذلك. ويمكن تصميم الأسئلة الشائعة بحيث تكون ذات مستويات متعددة لاستخدامها في القنوات المحدودة الحجم بهدف زيادة المقروئية والوضوح. ويمكن تقديم أنشُرطة فيديو اختيارية لمساعدة المتعاملين على فهم الخدمة وما يتصل بها من مسائل (عبر إدخال لتشغيل شريط الفيديو، وإيقافه بشكل مؤقت وإيقافه بشكل كامل والتحكم في مستوى الصوت). ويمكن للموقع الإلكتروني تقديم الأسئلة الشائعة وفق مستويات متعددة، مثل أسئلة عامة تتعلق بالموقع، أو أسئلة عامة تتعلق بالجهة، أو أسئلة محددة حول الخدمة إلخ. أدناه بعض الإرشادات التي يجب على الجهات الحكومية اتباعها لضمان إنشاء قسم عملي وفعال للأسئلة الشائعة: ✓ أن يتوافر رابط الأسئلة الشائعة في مكان ثابت في كافة صفحات الموقع الإلكتروني. وفي حال كانت الأسئلة الشائعة تتعلق بالموقع نفسه، فيجب وضع الرابط إما في الترويسة وإما في التذييل. ✓ أن تكون صفحة الأسئلة الشائعة صديقة للمستخدم، ويمكن إعداد قائمة الأسئلة تبعاً لتكرارها، إلا أنه في حال كانت القائمة طويلة ينصح بشدة بتصنيف الأسئلة ووضعها في مجموعات. ويجب أن تكون الأسئلة ذات صلة بالمجموعة أو فئة التصنيف. ✓ أن تتوافر وسيلة لطرح سؤال جديد في حال لم تتم تلبية طلب المستخدم.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 3: المحتوى

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.07
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير بيانات تعريفية ذات معنى في صفحات الموقع الإلكتروني	
الشرح: البيانات التعريفية هي بيانات تستخدم لوصف المعلومات المتوفرة في الموقع الإلكتروني، ومن المهم تحديثها بشكل يتلاءم وصفحات الموقع. الكلمات الرئيسية المعزّمة في الصفحة يمكن أن تكون مبنية على نتائج التحليل المستمدة من محركات البحث الخارجية أو محرك بحث الموقع الإلكتروني، أو على النتائج المستمدة من أبحاث خاصة بالمستخدمين أجريت لجمع الكلمات التي يستخدمها مستخدمو الويب. ومن شأن البيانات التعريفية المحددة بصورة ملائمة تحسين قدرة محرك البحث على استرجاع صفحات الموقع الإلكتروني. ويمكن إضافة البيانات التعريفية إلى ترويسة وثيقة HTML ويجب أن تتوافر على: ✓ الصفحة الرئيسة للموقع الإلكتروني. ✓ صفحات الأقسام الرئيسة للموقع الإلكتروني. ✓ صفحات مسجلة في محركات البحث وهناك أدوات لإدارة البيانات التعريفية يمكن استخدامها للمساعدة في إضافتها إلى الصفحات، غير أنه لا يمكن الاعتماد على هذه البيانات فقط للحصول على نتائج جيدة في محركات البحث، بل يجب استخدامها مع النص المعروض على الصفحة نفسها. كما يجب إدخال البيانات التعريفية على صفحات HTML التي تستخدم جداول وإطارات وغيرها من الأساق. ومن بين معايير البيانات التعريفية الأكثر استخداماً نذكر: SC32/WG2 Metadata Standards و Dublin Core Metadata Standards	

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.08
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير محتوى حيوي وحديث ودقيق ووثيق الصلة بالموضوع وسهل القراءة لتعزيز خبرة الموقع الإلكتروني	
الشرح: يقصد المستخدمون المواقع الإلكترونية الحكومية طلباً للمعلومات الموثوقة والدقيقة والحديثة، فإذا لم يجدوها بهذه المواصفات فقدوا الثقة بجودة المواقع ودقتها. ومن المهم أن تأخذ المواقع الإلكترونية الحكومية بعين الاعتبار الإرشادات المذكورة أدناه لتوفير محتوى دقيق وحديث: ✓ على الجهة الحكومية عدم الاحتفاظ بأي معلومات قديمة على موقعها الإلكتروني. فإذا كانت المعلومات أقدم من فترة زمنية معينة توجب أرشفتها أو مراجعتها ووسمها بتاريخ نشر جديد. ✓ على الجهة الحكومية نشر القوانين والأنظمة الجديدة حال صدورها. ✓ على الجهة الحكومية أن تشير بوضوح إلى التغييرات الجوهرية التي تطرأ على الموقع الإلكتروني أو الصفحة الرئيسة للموقع الإلكتروني (مثال: التغييرات التي تطرأ على التصميم، والإيجار، وصفحات الخدمات والخدمات الإلكترونية). ✓ الموقع الإلكتروني الجيد هو موقع خال من الأخطاء النحوية أو الإملائية، أو يحتوي على الحد الأدنى منها، بهدف كسب ثقة المستخدمين؛ فالموقع الذي يحتوي على الكثير من الأخطاء يمكن أن يفقد ثقة المستخدمين بسهولة.. التواريخ المتوفرة في الموقع الإلكتروني يجب أن تكون دقيقة. ويجب أن يحتوي الموقع على: ✓ تاريخ آخر تعديل أو تحديث للموقع على الصفحة الرئيسة، ويجب أن يشير إلى التاريخ الذي جرى فيه تحديث المعلومات على الصفحة الرئيسة. ✓ تواريخ على الصفحات التي غالباً ما يجري تعديلها. ✓ تواريخ على الصفحات التي تكرر زيارتها، وبخاصة صفحات الخدمات.. كما يجب على الجهات الحكومية الأخذ بعين الاعتبار استخدام النسخ الخاص بالتاريخ نفسه في كافة صفحات الموقع الإلكتروني.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 3: المحتوى

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.09
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير معلومات واضحة عن السياسات على الموقع الإلكتروني (الخصوصية، شروط وأحكام الموقع الإلكتروني)	
الشرح: يجب أن تنشر الجهات الحكومية على مواقعها الإلكترونية الطريقة التي تعتمد عليها للتعامل مع مسألة خصوصية مستخدمي هذه المواقع. ويجب أن يكون الوصول إلى سياسة الموقع الإلكتروني في هذا الملحق سهلاً ومتوافراً في مكان ثابت في صفحة الموقع الإلكتروني. وكحد أدنى يجب أن تنطبق هذه السياسة إلى المسائل المذكورة أدناه: ✓ جمع المعلومات واستخدامها: يجب أن يتطرق الموقع الإلكتروني إلى ماهية معلومات المستخدم التي جرى جمعها والطريقة التي تعتمد عليها الجهة الحكومية في استخدام وتبادل هذه المعلومات. ✓ عناوين بروتوكول الإنترنت والكوكيز: يجب أن يتطرق الموقع الإلكتروني إلى ما إذا كان يتم جمع عناوين بروتوكولات الإنترنت الخاصة بالمستخدمين وكذلك إلى طريقة استخدامها. وفي حال استخدام كوكيز، يجب أن تشير السياسة إلى الغرض من استخدامها. ✓ حماية المعلومات: يجب أن يتطرق الموقع الإلكتروني إلى الأطراف و/ أو الجهات التي ستكون معلومات المستخدم متاحة لها وكذلك إلى سياسة مشاركة المعلومات مع الغير، إذا اقتضى الأمر ذلك. ✓ أمن المعلومات: يجب أن يتطرق الموقع الإلكتروني إلى التدابير الأمنية لحماية معلومات المستخدم. ويعد أمراً إلزامياً أن يتم استخدام طريقة آمنة ومشفّرة لنقل بيانات شخصية أو لتنفيذ معاملات مالية إلكترونية من خلال الإنترنت. ✓ المتاعيات: الخطوات التي يجب على الشخص اتخاذها في حال ساوره الشك بالتهاك خصوصية. ✓ المواقع الإلكترونية الأخرى: إذا كان للجهة الحكومية روابط إلى مواقع إلكترونية أخرى، يجب أن يتطرق الموقع الإلكتروني إلى كافة المخاوف والمسائل المتعلقة بهذه الروابط، مثل: المسؤولية، ودقة المعلومات، والأمن، ومسؤولية المعلومات الخ. يجب أن يشرح الموقع الإلكتروني الشروط والأحكام المتعلقة باستخدامه. ويجب أن تراعي الشروط والأحكام ما يلي: ✓ أن تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، استخدام محتوى الموقع الإلكتروني والتسجيل وإنهاء الاستخدام إلخ. ✓ أن يكون لها رابط في مكان ثابت في كافة صفحات الموقع الإلكتروني.	

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: C.10
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير وسيلة تمكن المتعاملين من المشاركة والتفاعل مع الموقع من أجل خبرة الموقع الإلكتروني	
الشرح: من المهم إنشاء محتوى وخصائص تكفل المشاركة الاجتماعية وتفاعل المستخدم وتسهيّل المشاركة على شبكات التواصل الاجتماعي القائمة. يجب أن يعمل الموقع الإلكتروني على تمكين المتعاملين من التواصل مع شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بهم. وهذا يستلّج وجود ملامح بسيطة مثل تمكين المشاركة، والمفضّلات، والتوسيم، الإعجاب والتعليق على شبكات التواصل الاجتماعي. تشجّع المتعاملين على المشاركة والتفاعل مع المواقع الإلكترونية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وتقديم المحتوى على الموقع. يعرض الموقع الإلكتروني تفاعلات/تداخلات وسائل التواصل الاجتماعية من خلال صفحات المتعاملين، منشوراتهم، تغريداتهم.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 4: التّأدية الوظيفية

ينبغي أن يعمل الموقع الإلكتروني وفقاً لعودة الجهة الحكومية وتوقعات المتعاملين. وينبغي تزويد المتعاملين بالمعلومات والإخطارات المناسبة المتعلقة بالموقع الإلكتروني. كما ينبغي أن يعمل الموقع الإلكتروني بشكل خالٍ من الأخطاء تماماً على أن يتم تحديد أوقات استجابة الموقع الإلكتروني وتقديمها وفقاً لتوقعات المتعاملين.

أدناه مجموعة الإرشادات اللازمة لتحقيق مستوى مقبول من التّأدية الوظيفية في كافة أرجاء المواقع الإلكترونية.



المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: F.01
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: ضمان تلبية الموقع الإلكتروني لتوقعات المتعاملين واحتياجاتهم	
الشرح: الموقع الإلكتروني يجب أن يلبي توقعات المستخدم واحتياجاته، فيما يتعلق على الجهة الحكومية أن تسعى إلى توفير موقع إلكتروني شغال. يزور المتعاملون الموقع الإلكتروني إما للبحث والاستفسار عن معلومات وإما لإجراء خدمة وعليه فإن الجهة الحكومية يجب أن تركز على توفير خبرة عن رضا المتعاملين لضمان عودة التعامل. وينبغي تصميم الموقع الإلكتروني بحيث يضمن تأدية الموقع الإلكتروني لوظيفته المتوقعة من وجهة نظر المستخدم. يرجى الرجوع إلى الإرشاد للمزيد من التفاصيل حول توفير صفحة رئيسية تركز على التعامل.	

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: F.02
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☒ الويب ☒ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير موقع إلكتروني خالٍ من الأخطاء في ما يتعلق بالمسائل الفنية غير المقصودة	
الشرح: من وجهة نظر المتعاملين، يتم تقييم الأداء جزئياً على أساس توافر (أو جهوزية) الموقع وعدد الأخطاء الموجودة فيه. ومن البليد المتعلقة بأداء الموقع الإلكتروني والتي يمكن أن تؤثر على كفاءة الموقع وفعاليته نذكر أخطاء النصوص المكتوبة وأخطاء الترميز وما إلى ذلك أثناء تجهيز الموقع الإلكتروني.	
بشكل عام، يجب ألا يكون هناك أي أخطاء فنية غير مقصودة أثناء تجهيز الموقع الإلكتروني (من الوصول إلى التتسليم). أدناه بعض الأمثلة غير الحصرية عن الأخطاء الفنية:	
✓ لا يُسمح بأخطاء تتعلق بمهلة الاتصال أثناء تسليم الموقع الإلكتروني. ✓ لا يُسمح بأخطاء تتعلق بالروابط المعطلة خلال عملية تجهيز الموقع الإلكتروني. ✓ لا يُسمح بأخطاء تتعلق بالنصوص المكتوبة خلال عملية تجهيز الموقع الإلكتروني. ✓ لا يُسمح بأخطاء تتعلق بإدخال اسم اللطاق خلال عملية تسليم الموقع الإلكتروني. ✓ لا يُسمح بأخطاء من النوع 404 خلال عملية تسليم الموقع الإلكتروني. ✓ لا يُسمح بأخطاء من النوع 500 خلال عملية تسليم الموقع الإلكتروني. ✓ لا يُسمح بأخطاء من النوع 505 خلال عملية تسليم الموقع الإلكتروني. ✓ لا يُسمح بأخطاء تتعلق بمأخذ التوصيل خلال عملية تسليم الموقع الإلكتروني.	

3.2 مكوّنات نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

المكوّن 4: التّادية الوظيفية

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: F.03
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير صفحات موقع مناسبة وسريعة التجاوب	
الشرح: يجب تحميل صفحات الموقع الإلكتروني في الوقت المناسب لضمان استجابته للمتفاعلين. ونظراً لأن كافة المتفاعلين المستهدفين قد لا يكون لديهم وسيلة للوصول إلى الإنترنت عالية السرعة، ينبغي تصميم جميع الصفحات بحيث تتحمّل وتستجيب في غضون 4-8 ثواني حتى ولو كانه الاتصال بطيئاً. زمن معالجة الطلب على الخادم يجب أن يكون مناسباً أيضاً، فإذا تعدّرت تجنب عمليات التأخير الطويلة، يجب عندئذ تقسيم العملية إلى خطوات وإبلاغ المتعامل بوضع كل عملية، هذا سوف يساعد المتعامل على فهم ما يسبب التأخير. وبدلاً من معالجة كافة بيانات الموقع الإلكتروني دفعة واحدة، يمكن تقسيم عملية معالجة البيانات إلى أجزاء مع إطلاع المتفاعلين بالتحديثات الطارئة على كل جزء في زمنها الحقيقي. من المستحسن الحفاظ على الموارد المرتبطة خارجياً في حدودها الدنيا نظراً لأن كل وصلة تستلزم طلباً منفصلاً عبر الشبكة ما من شأنه أن يسبب التأخير وخاصة في الأجهزة المحمولة.	

المكوّن: المحتوى	رقم الإرشاد: F.04
قناة الموقع الإلكتروني المطبقة ☑ الويب ☑ الموقع الإلكتروني على الهاتف المحمول	
الإرشاد: توفير خدمة متفاعلين (عناية بالمتفاعلين) ذات قنوات عديدة وجاهزة للاستخدام وسريعة الاستجابة	
الشرح: يلبغ توفير خدمة متفاعلين (عناية بالمتفاعلين) متعددة القنوات على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع من خلال الهاتف، والردودشة على الإنترنت، والاستشارات الإلكترونية والبريد الإلكتروني وغيرها. ويجب توفير الهاتف والردودشة على الإنترنت والبريد الإلكتروني على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع لضمان خدمة المتفاعلين على مدار الساعة. ✓ يلبغ توفير وسيلة واضحة للوصول إلى خدمة المتفاعلين في كافة مراحل الخدمة (على سبيل المثال وجود رابط أو زر إلخ إلى معلومات الاتصال بخدمة المتفاعلين والدعم المباشر عبر النقر للاتصال أي رقم خاص بدعم المتفاعلين يمكن استخدامه على الفور بللمسة بسيطة على زر الهاتف). ✓ يجب الإشارة بوضوح إلى معلومات الاتصال بخدمة المتفاعلين وجدول المواعيد المطبقة لكل قناة في الوسيلة نفسها. ✓ على الجهة الحكومية أن تضمن أن تكون المعلومات المقدمة على كافة قنوات دعم المتفاعلين متسقة ومتطابقة. يجب أن تستخدم الاستمارة الإلكترونية الخاصة بدعم المتفاعلين وسيلة لتقديم تستند إلى الخادم، ونبغ ألا تطلق الاستمارة برنامج البريد الإلكتروني للمتعامل. إن إطلاق برنامج البريد الإلكتروني الافتراضي على جهاز المتعامل قد يسبب الارتباك وقد لا يؤدي عمله على النحو المنشود، خاصة إذا كان المتعامل يستخدم برنامج بريد إلكتروني مجاني على شبكة الإنترنت مثل "ياهو ميل"، "جي ميل" إلخ. يجب ألا يتجاوز وقت الانتظار للردودشة على الإنترنت دقيقة واحدة، أما الوقت اللازم للحصول على استجابة / رد على رسالة بريد إلكتروني ترسا إلى خدمة المتفاعلين فيجب ألا تتجاوز 24 ساعة (يوم). ويستثنى من ذلك الرد الآلي المرسل بهدف تثبيت استلام استفسار المتعامل. يجب أن تتضمن الاستفسارات والمعلومات العامة حول الاستفسارات أو المعاملات الأرقام المرجعية وتفاصيل الاتصال وكافة المعلومات اللازمة الأخرى للرجوع إليها في المستقبل والاحتفاظ بسجلات للمتفاعلين.	

3.3 أهداف نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية

كما ذكرنا آنفاً، تستخدم مكونات نموذج تميز المواقع الإلكترونية الذكية والإرشادات ذات الصلة لتحقيق مستويات عالية من سعادة المتعاملين واستخدام الموقع الإلكتروني. القسم أدناه يشرح هذين الهدفين.

3.3.1 الهدف 1: سعادة المتعاملين

يعدّ الموقع الإلكتروني أداة قيامة وفعالة وكذلك قناة ذات تأثير كبير لتحقيق أهداف مؤسسة ما. ويمكن للموقع الإلكتروني أن يكون من الأصول القوية التي تدعم العمليات والتحسينات الرئيسية وكذلك تعزيز الكوادر وسعادة المتعاملين. إن قياس مستوى سعادة مستخدمي الموقع الإلكتروني يعدّ عاملاً حاسماً لضمان تحقيق الموقع الإلكتروني لاحتياجات مستخدميهم وتوقعاتهم ويمثل أداة تحسين بالنسبة للجهة الحكومية من خلال جمع آراء المستخدمين واقتراحاتهم. ويعدّ مؤشر السعادة إحدى الأدوات المستخدمة للحصول على فهم أفضل لآراء المستخدمين واستبصارها وإثراء التواصل معهم.



3.3.2 الهدف 2: استخدام الموقع الإلكتروني

إن متابعة نشاطات المستخدمين على الموقع الإلكتروني تقدم دليلاً دامعاً على مستوى شعبيته وتبني عن التحسينات المحتمل إجراؤها في المستقبل وتحدد خطط النشاطات التسويقية. ويمكن لتقارير المتابعة المستمدة من برمجيات خادم الويب (Web Server) أن تزود الجهة الحكومية بمعلومات قيمة لتحسين استخدام موقعها الإلكتروني. أدناه بعض القياسات التي يمكن للجهات الحكومية استخدامها لتعزيز استخدام مواقعها الإلكترونية:

الرقم	القياس	الشرح
2.1	عدد الزيارات التي يتلقاها الموقع الإلكتروني	يشير هذا الإحصاء إلى حد ما إلى مدى نجاح عملية الترويج للموقع الإلكتروني وإلى مدى شعبيته بين المستخدمين
2.2	عدد طلبات عرض الصفحة (Page Views)	يشير هذا الإحصاء إلى عدد المرات التي تم فيها طلب عرض صفحة ما من الموقع الإلكتروني، بما في ذلك كافة رسوم الجرافيك التي قد تستخدم لتكوين الصفحة. إن مجرد قياس مشاهدات الصفحة لا يفيد في تفسير حجم الاستخدام، فصفحة تحتوي على 5 رسوم بيانية مشاهدات من شأنها أن تسجل 6 لمشاهدات غير أنها لا تسجل سوى عرض واحد للصفحة.
2.3	الزيارات الفريدة / المتصفحات	تستخدم الزيارات الفريدة كأحد القياسات الخاصة بمتابعة الحركة على الموقع وتمثل الزيارات الفريدة عدد الزيارات التي تتم للموقع الإلكتروني الإلكتروني خاص فريد (IP Address) وجهاز خلال فترة زمنية محددة.
2.4	الطلبات الناجحة وغير الناجحة	من المفيد معرفة النسبة المئوية للطلبات التي تكشف عن مشكلة أو للملفات غير الموجودة، فهذه النسبة من شأنها المساعدة في الإشارة إلى المشكلات الفنية المحتملة.
2.5	أهم المواقع التي زارها المستخدم قبل زيارة موقعك	إن الصفحات التي زارها المستخدمون قبل اتصالهم بموقعك الإلكتروني قد تساعدك في تنقية استراتيجيتك الخاصة بالإعلان، وقد تكشف لك عن فئة جديدة من المستخدمين.
2.6	الترتيب الذي يتبعه المستخدمون في استعراض الصفحات	هذا الأمر من شأنه مساعدة الجهة في تقييم تصاميمها الخاصة بالإبحار والمعلومات، لكونه أداة فعالة في فهم سلوك المستخدم في الموقع الإلكتروني.
2.7	أهم الصفحات التي تكرر زيارتها	يكشف هذا القياس عن الأماكن التي يمكن فيها استغلال جهود التسويق الداخلي على أفضل وجه.
2.8	أقل الصفحات زيارة	إن تطبيق هذا القياس من شأنه المساعدة في تقييم ما إذا كان يتعين الاستمرار في صيانة صفحات معينة أو محاولة الترويج لها.
2.9	سجل المعلومات الفرعية التي تسجل لدى كل زيارة	يوفر هذا السجل عبارات البحث المستخدمة لتحديد الطريقة التي يتبعها المستخدمون في البحث عن بنود معينة، وهو من شأنه أن يساعد في تحسين البيانات التعريفية على وجه الخصوص وكذلك في تصميم الحملات التسويقية المبنية على البحث من خلال الطريقة التي يلجأ المستخدمون إلى اتباعها للوصول إلى الموقع الإلكتروني.
2.10	تحليل حركة المرور إلى الموقع الإلكتروني	يتم إجراء هذا التحليل للتركيز على أوقات الذروة (لتقديم متطلبات نقل البيانات - Band-width)، وكذلك في الأوقات التي تنسم بقلبة النشاط (في حال طلبت عمليات الصيانة الأساسية أن يتم إغلاق الموقع لفترة قصيرة).



4.0 الخلاصة

تتضمن هذه الوثيقة العديد من الإرشادات التي يتوقع من كافة الجهات الحكومية في دبي التقيد بها في مواقعها الإلكترونية. إن الالتزام بهذه الإرشادات لن يعزز جودة المواقع الإلكترونية للجهات فحسب بل سيسهم في تسهيل استخدامها وتكثيف تركيزها على المتعاملين.

يتم تقديم هذه الإرشادات كجزء من نموذج للتميز قامت مؤسسة حكومة دبي الذكية بتطويره، ويشار إليه بـ "نموذج التميز للمواقع الإلكترونية الذكية". لقد صمم النموذج لتزويد الجهات التابعة لحكومة دبي بأهم الإرشادات وأفضل الممارسات بغية مساعدتها في التميز على صعيد جودة مواقعها الإلكترونية وزيادة سعادة المتعاملين معها وتعزيز استخدامهم لهذه المواقع.

ويرحب فريق حكومة دبي الذكية بالاقتراعات والآراء الرامية إلى تحسين جودة هذه الوثيقة ومحتواها. وسوف تقوم حكومة دبي الذكية بإجراء مشاورات رسمية مع الجهات التابعة لحكومة دبي للحصول على اقتراحاتها وآرائها لدراساتها، وبالتالي العمل على تحسين جودتها وجودة محتوياتها قبل وضع اللمسات الأخيرة عليها.