



الدليل الاسترشادي للمواقع والمنصات الحكومية الإلكترونية

النسخة 1.0

يونيو 2023م

ملخص الوثيقة

الاسم:	الدليل الاسترشادي للمواقع والمنصات الحكومية الإلكترونية
الإصدار:	1.0 سنة 2023.
نوع الوثيقة:	دليل استرشادي.
الملخص:	يهدف الدليل الاسترشادي للمواقع والمنصات الإلكترونية الحكومية إلى تقديم إرشادات عامة ومعايير متفق عليها لتوحيد الإطار العام والرفع من جودة المنصات والمواقع الإلكترونية الرسمية للجهات المختلفة التابعة للدولة الليبية.
ملاحظة:	تخضع الوثيقة للتحديث والتطوير المستمر، وفق آخر الملاحظات والتغذية الراجعة من الجهات المنفذة، وفقا للمنهجية الرباعية (التخطيط، التنفيذ، التقييم، التحسين).
المالك:	الهيئة العامة للمعلومات.

فهرسة المحتويات

4	الفصل الأول: الدليل الاسترشادي للمواقع والمنصات الحكومية الإلكترونية.....
4	مقدمة:
6	النطاق والاستضافة (Domain and Hosting):
6	معمارية وتصميم الموقع والمنصة (The site & Platform Architecture and Design):
8	تجربة المستخدمين وسهولة الاستخدام (User Experience and Usability):
9	المحتوي وموثوقية البيانات (Content and Reliability of Data):
10	سهولة الوصول (Accessibility):
11	المشاركة الرقمية (Digital Participation):
12	البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء (Open Data & KPIs):
13	أمن وحماية المعلومات والدعم الفني (Security & Information Protection & Support):
13	الإشهار والترويج (Publicity & Promotion):
15	الفصل الثاني: نماذج تقييم المنصات الإلكترونية الحكومية.....
16	نموذج تقييم النطاق والاستضافة (Domain and Hosting):
17	معمارية وتصميم الموقع والمنصة (The site & Platform Architecture and Design):
18	نموذج تقييم تجربة المستخدمين وسهولة الاستخدام (User Experience and Usability):
19	نموذج تقييم المحتوى وموثوقية البيانات (Content and Reliability of Data):
20	نموذج تقييم سهولة الوصول (Accessibility):
21	نموذج تقييم المشاركة الرقمية (Digital Participation):
22	نموذج تقييم البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء (Open Data & KPIs):
23	أمن وحماية المعلومات والدعم الفني (Security & Information Protection & Support):
24	نموذج تقييم الإشهار والترويج (Publicity & Promotion):
25	نموذج التقييم الكلي للمواقع والمنصات الحكومية الإلكترونية.....

الفصل الأول: الدليل الاسترشادي للمواقع والمنصات الحكومية الإلكترونية

مقدمة:

نظرا لما تمثله المنصات والمواقع الإلكترونية الحكومية من أهمية في عالم اليوم، فهي من جهة تعتبر مرآة لما تقوم به مختلف الوزارات والمؤسسات والجهات من أعمال ونشاطات، كما أنها تعتبر وسيلة سريعة وناجحة لتقديم مختلف الخدمات وتقريبها للمواطن في كل أرجاء الوطن، وإتاحة هذه الخدمات على مدار الساعة بعيدا عن مشاكل التعقيد الإداري والمركزية وغيرها من المشاكل المزمّنة التي نسعى إلى تجاوزها لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة في كل المجالات.

تم إعداد هذا الدليل الاسترشادي ليحتوي مجموعة من التوجيهات والارشادات التي يمكن تطبيقها لضمان جودة المنصات والمواقع الحكومية، حيث يراعي ويستلهم أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، بالإضافة إلى التشريعات الخاصة بتنظيم الفضاء المعلوماتي والسياسات المتعلقة بالبيانات المعتمدة لدى الجهات الحكومية في الدولة.

يشمل هذا الدليل الأبعاد التالية:

- النطاق والاستضافة.
- معمارية وتصميم الموقع والمنصة.
- تجربة المستخدمين وسهولة الاستخدام.
- المحتوى وموثوقية البيانات.
- سهولة الوصول.
- المشاركة الرقمية.
- البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء.
- أمن وسلامة المعلومات والدعم الفني.
- الإشهار والترويج.

المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الدليل الاسترشادي: -

الموقع الحكومي الإلكتروني: - (موقع الويب) هو مجموعة من الصفحات والمحتوي الإلكتروني المتعلق بموضوع معين، والتي يمكن الوصول إليها عبر شبكة الإنترنت، ويتكون الموقع الإلكتروني عادة من صفحات (HTML, CSS, JavaScript) وغيرها من لغات البرمجة، ويمكن الوصول إليها باستخدام متصفح الويب، وذلك بكتابة عنوان (URL) للموقع ويتم استخدام الموقع الإلكتروني للعديد من الأغراض مثل الإعلان عن منتجات أو خدمات، وتبادل المعلومات والتواصل مع المستخدمين، ونشر المحتوى التعليمي والترفيهي، والتجارة الإلكترونية، وغيرها الكثير.

المنصة الحكومية الإلكترونية: تعتبر المنصة الإلكترونية الحكومية عبارة عن موقع إلكتروني مصمم خصيصاً ليوافر خدمات حكومية مختلفة للمواطنين والمقيمين داخل الدولة والشركات والمؤسسات بشكل إلكتروني، تستخدم المنصة الإلكترونية الحكومية لتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية وتحسين تجربة المستخدم في التفاعل مع الجهات الحكومية.

1. النطاق والاستضافة (Domain and Hosting):

يركز هذا الجزء من الدليل على الشروط والاعتبارات الواجب مراعاتها فيما يخص نطاق ساطن واستضافة المنصات والمواقع الإلكترونية الحكومية، وشروط هذه الاستضافة وأماكنها، والإجراءات المتعلقة بذلك.

يجب على كل الجهات الحكومية بمختلف أنواعها عندما تشرع في الإعداد لمنصتها ومواقعها الإلكترونية على الانترنت مراعاة التالي:

- الحصول على اسم نطاق ينتهي بـ (.gov.ly).
- اختيار اسم نطاق يعبر عن الجهة بشكل واضح.
- يكون مكان الاستضافة للمنصة والمواقع الحكومية داخل الحدود الجغرافية للدولة الليبية.

2. معمارية وتصميم الموقع والمنصة (The site & Platform Architecture and Design):

لا شك أن عملية تصميم وهندسة الموقع أو المنصة الإلكترونية تختلف لعدة اعتبارات منها طبيعة عمل المؤسسة، وسياسة النشر لديها وغير ذلك من الأمور، إلا أنه في كل الحالات يجب التركيز على تنفيذ النقاط التالية:

- أن يظهر علم الدولة وشعار الحكومة، وشعار الجهة على الموقع والمنصة بشكل واضح، بالإضافة إلى مراعاة الهوية البصرية المعتمدة لدى الجهة عند التصميم.
- وجود قائمة تصفح بمكان بارز يمكن الوصول إليها بسهولة، ويمكن من خلالها الوصول إلى الأجزاء الرئيسة للموقع أو المنصة.
- تحتوي المنصة أو الموقع الإلكتروني للجهة بشكل إلزامي على الصفحات التالية:
 - ◀ الصفحة الرئيسية.
 - ◀ اتصل بنا.
 - ◀ خريطة الموقع.
 - ◀ المساعدة.
 - ◀ البحث.
- تحتوي كل صفحة عنوانا يوضح محتواها.

- في حال توفر الموقع أو المنصة بلغات أخرى غير العربية، يجب أن تظهر روابط اللغات بشكل واضح للزوار.
- تضم قائمة التصفح للمنصة أو الموقع رابط لصفحة الخدمات الإلكترونية التي يمكن من خلالها الوصول إلى كل الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الجهة بما فيها البيانات المفتوحة والمؤشرات.
- تضم قائمة التصفح للمنصة أو الموقع الإلكتروني الحكومي روابط لمواقع الجهات التابعة لها والجهة الأعلى.
- تحتوي صفحة (اتصل بنا)، البيانات التالية على الأقل:
 - ◀ أرقام الهواتف.
 - ◀ البريد الإلكتروني الرسمي.
 - ◀ صندوق البريد.
 - ◀ خريطة إلكترونية توضح العنوان الفعلي للجهة وفروعها في مختلف المناطق.
 - ◀ نموذج للتواصل الإلكتروني.
- تحتوي صفحة (خريطة المواقع)، روابط محدثة لكافة أقسام وصفحات الموقع أو المنصة مرتبطة بطريقة سهلة الفهم والاستخدام.
- توفر صفحة (المساعدة) قسما خاصا بالأسئلة الأكثر شيوعا وإجاباتها، لمساعدة الزوار.
- إدراج الصفحات الرسمية للجهة على منصات التواصل الاجتماعي.
- تشمل خدمة البحث كل أجزاء الموقع أو المنصة وصفحاتها المختلفة، ويجب أن تكون في مكان بارز سهل التمييز.
- يؤخذ بعين الاعتبار تطبيق مبادئ التصميم المتجاوب عند تصميم صفحات الموقع أو المنصة، بحيث تقوم الصفحات بتعديل طريقة ومقاسات العرض بصورة تلقائية لتناسب نوع الجهاز الذي يستخدمه الزائر سواء كان جهازا مكتيبيا، أو لوحيا، أو محمولا، أو هاتفيا ذكيا، وذلك لضمان سهولة القراءة والتصفح لجميع شرائح الزوار والمتعاملين.
- الحرص عند إنشاء صفحات الموقع أو المنصة على مراعاة طولها، وفي الصفحات الطويلة ذات المحتوى الكبير، يجب توفير قائمة محتويات ثابتة (Sticky Menu)،

يمكن الانتقال منها إلى أجزاء الصفحة بسهولة، بدلا من الذهاب إلى أعلى الصفحة في كل مرة.

3. تجربة المستخدمين وسهولة الاستخدام (User Experience and Usability):

من سمات المنصات والمواقع الإلكترونية جيدة التصميم، كونها سهلة التعامل قابلة للتوقع وغير مربكة للزوار والمتعاملين، ولذلك يجب مراعاة مبادئ تجربة المستخدم وسهولة الاستخدام من خلال معرفة احتياجات الزوار وتصميم الصفحات وفق توقعاتهم، والاستمرار في اختبار التصميم لضمان تلبية حاجات المتعاملين على الوجه الأكمل.

وفيما يلي قائمة بالإرشادات التي يجب الالتزام بها لتحسين تجربة المستخدمين للمواقع والمنصات الإلكترونية:

- وجود مسار تتبع للصفحات، ليسهل على المستخدمين الوصول لما يريدون، والانتقال السلس بين الصفحات.
- مراعاة التناسق وتوحيد التنسيق بين جميع صفحات الموقع أو المنصة.
- اختبار توافق الموقع أو المنصة مع معايير تصميم صفحات الويب، وتوافقها مع مختلف أنواع المتصفحات.
- أن تكون عناوين الصفحات موجزة ومفهومة.
- إضافة بيانات تعريفية (Meta Data) لكل صفحة، بما في ذلك الكلمات المفتاحية.
- إجراء استبيان وتحليله لمعرفة المكونات والخدمات الأكثر طلبا من المستخدمين.
- تحتوي الصفحة الرئيسية جميع الخيارات التي يكثر طلبها من المستخدمين بدون الحاجة للانتقال إلى مستويات أخرى من التصفح.
- الأشكال والصور والأيقونات المستخدمة في صفحات الموقع أو المنصة يجب أن تتسق مع المحتوى وتعبّر عنه.
- لا يحتوي الموقع أو المنصة أي صفحات فارغة أو قيد الإنشاء أو روابط لا تعمل.
- تناسق جميع عناصر التصميم المستخدمة في صفحات الموقع أو المنصة، مثل: الخطوط والألوان والصور والجدول والأزرار وغيرها، مع التوزيع الجيد لها وإزالة أي ازدحام غير ضروري.

- يجب ألا يقل حجم الخط عن (16) في كل صفحات المواقع والمنصة، مع مراعاة المسافات بين أسطر النص.
- في حال وجود نماذج لإدخال البيانات يجب توضيح الخانات الإلزامية والاختيارية، وتوضيح نوع الإدخال بجمل توضيحية أو رموز تعبيرية، مع استخدام أليات التحقق منعا لأي إدخال خاطئ.
- ظهور تاريخ آخر تعديل للموقع أو المنصة ومحتوياتها.

4. المحتوى وموثوقية البيانات (Content and Reliability of Data):

أن الهدف الأساسي من إنشاء المنصات والمواقع الإلكترونية بمختلف أنواعها هو تقديم المعلومات والخدمات لزواره، لذلك يعد المحتوى هو أهم أجزاء هذه المنصات، ومتى كان المحتوى غائبا أو ضعيف سينعكس ذلك سلبا على موثوقية الموقع أو المنصة بشكل عام.

على كل الجهات الحكومية الاهتمام بشكل جاد بمحتوى منصاتهم، وتقديمه بشكل سهل الفهم ومباشر، و صياغته بلغة سليمة خالية من اللبس والغموض، لذلك يجب مراعاة التالي:

- وضع آلية واضحة وموثقة بشكل جيد لإدارة المحتوى الخاص بالمنصات والمواقع التابعة لها.
- اللغة العربية هي اللغة الرئيسية للمنصة ويمكن إضافة أي لغات أخرى بما يخدم سياسة الوصول والانتشار للجهة.
- عند وجود لغات أخرى للمنصة، يجب أن يفصل المحتوى الخاص بكل لغة، فلا توجد لغة إنجليزية في الصفحات العربية والعكس بالعكس، إلا في حالات خاصة مثل استخدام المصطلحات أو إذا كان المصدر باللغة الإنجليزية (كالتقارير الدولية).
- في الصفحات والمواقع ذات المحتوى الكبير، يتم اعتماد آلية التحميل الجزئي للصفحة بحيث يتم تحميل الجزء العلوي من الصفحة لتظهر للمستخدم، ثم يتم تحميل بقية المحتوى عند التصفح، حتى لا يتأخر ظهور محتوى الصفحة للمستخدمين والزوار.
- أن يحتوي الموقع أو المنصة قائمة مجدولة بالأحداث والمبادرات والنشاطات المستقبلية والمجتمعية التي تقيمها الجهة أو تشارك فيها، وذلك لتشجيع الابتكار

- والتنافسية والمساهمة المجتمعية لمختلف الجهات في الدولة، وعرض أي مواد إعلامية خاصة بذلك.
- أن يتم الإعلان عن آلية تفاعل الموقع أو المنصة مع الزوار والمستخدمين، وتحديد الصفحات التي يمكنهم من خلالها التواصل مع الجهة (مثل صفحة اتصل بنا، أو صفحة تقديم الملاحظات أو تقييم المنتجات)، وتحديد الوقت اللازم للرد على الأسئلة والاستفسارات والالتزام بذلك.
- أن يحتوي الموقع أو المنصة قسماً خاصاً بالتوظيف ليتم من خلاله الإعلان عن الوظائف الشاغرة أو المطلوبة، وتوفير المعلومات المتعلقة بهذه الوظائف، والمؤهلات والخبرات والمهارات المطلوبة من المتقدمين، مع توفير قناة للتواصل وإرسال السيرة الذاتية.
- أن يوفر الموقع أو المنصة معلومات وافية وشروحات مفيدة عن جميع الخدمات التي تقدمها الجهة.
- أن يحتوي الموقع أو المنصة قسماً خاصاً بالسياسات والقوانين والتشريعات المنظمة لعمل الجهة، بما في ذلك الهيكل التنظيمي والمنشورات الصادرة عنها.
- عند كتابة المحتوى يجب تعريف وتوضيح أي كلمات غير مفهومة أو مختصرات من لغات أخرى يتم استخدامها، وفي حال استخدام هذه المختصرات بشكل كبير يجب وجود مسرد محدث لأهم المصطلحات المستخدمة في كتابة محتوى الموقع أو المنصة، خاصة في الجهات العلمية والطبية، لمساعدة الزوار والمستخدمين على فهم المحتوى.
- أن يكون المحتوى المنشور أصيلاً وغير منقول بطريقة (نسخ/ لصق) من جهات أو صفحات أخرى، كما يجب ذكر المصدر عندما تكون المادة مقتبسة أو منقولة.
- الإعلان عن الشراكات مع جميع الجهات الخاصة والعامة التي تتعاون معها الجهة لتقديم خدماتها أو منتجاتها أو تطوير مبادراتها، لتعزيز الشراكة والتعاون بين القطاعات المختلفة.
- إضافة علامة التحميل أثناء عملية تصفح أو تنزيل الصفحات ذات السعة الكبيرة وذلك للتوضيح للمستخدم، أثناء استمرار عملية التصفح.

5. سهولة الوصول (Accessibility):

يختلف زوار المنصات الحكومية في أنواع أجهزتهم، وبرامجهم المنصبة عليها، وقدراتهم الجسدية والعقلية، وغير ذلك من الاختلافات، لذلك فمن المهم جداً أن يتم تصميم هذه

المنصات بحيث لا تتأثر بكل ذلك، وتكون سهلة الوصول إليها وتعامل الجميع معها، بما فيهم ضعاف السمع والبصر والمعاقين.

للوصل إلى هذا الهدف يجب الالتزام بما يلي:

- يوفر الموقع أو المنصة خاصية النص البديل للمحتوي غير النصي، كالصور والأزرار والأيقونات والفيديوهات، وذلك لشرحها بشكل واضح وجعلها مقروءة عن طريق قارئ النصوص.
- توفير نسخة نصية من الملفات المسموعة والمرئية لتكون متاحة لضعاف السمع والبصر.
- توحيد المسافات بين السطور، والتباعد بين الفقرات، والمسافات البادئة لتمييز الفقرات الفرعية، مما يجعلها واضحة ومفهومة بشكل جيد.
- تغيير شكل الروابط عند مرور الفأرة عليها، وعند زيارتها.
- توفير ميزة تكبير حجم الخط في صفحات الموقع أو المنصة.
- توفير قدر كاف من التمايز بين الخلفية وما يوجد عليها من نصوص وأشكال، بحيث تكون واضحة لضعاف البصر.
- توفير إمكانية الوصول لكل الوظائف عن طريق النقر بالفأرة، بالإضافة إلى اختصارات لوحة المفاتيح.

6. المشاركة الرقمية (Digital Participation):

تسعى المؤسسات الناجحة بمختلف أنواعها إلى أخذ رأي زوار منصتها والمستفيدين من خدماتها فيما تقدمه، وإشراكهم في كل الخطط المستقبلية، كونهم من أصحاب المصلحة وشريكا حقيقيا في كل أعمالها.

للوصل إلى ذلك يجب على الجهات مراعاة التالي:

- تخصيص صفحة على المواقع أو المنصة للمشاركة الرقمية، وإيصال آراء الجمهور بكل حرية.
- توفير تفاصيل كافية عن كافة أنشطة الجهة على الموقع أو المنصة.
- إعلان عن سياسة المشاركة الرقمية للجهة على الموقع أو المنصة.
- وضع خطة سنوية للمشاركة الرقمية وتحديثها بشكل دوري.

- وجود منسق للمشاركة الرقمية بالجهة، يتولى تنفيذ خطة المشاركة الرقمية والمبادرات ذات الصلة، ويسعى لثقافة المشاركة، وفق آليات عمل واضحة ومنضبطة، ومتابعة كل ما ينشر على صفحات الموقع أو المنصة الخاصة بالجهة وغيرها من منصات التواصل الاجتماعي والمهني.
- نشر ملخصات وتحليلات استطلاعات الرأي والاستبيانات التي تقوم بها الجهة.
- عرض كل الخدمات والسياسات للجمهور، مع وجود آلية لأخذ آرائهم حولها.
- تمكين الزوار من المشاركة والتعليق دون إلزامهم بترك أسمائهم أو ما يدل على شخصياتهم.
- توفير مدونة رقمية، تنشر من خلالها مقالات الجهة لتوضح فلسفتها وسياساتها وتوجهاتها، بما لا يقل عن عشر مقالات سنويا.

7. البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء (Open Data & KPIs):

إن إتاحة بعض البيانات الحكومية ومؤشرات الأداء للجميع وفق تصنيف البيانات الحكومية من شأنه أن يعزز الشفافية، ويزيد من ثقة المواطن في الجهات الحكومية التي تنتج كميات ضخمة من البيانات والمعلومات خلال تعاملاتها اليومية، كما أن إعادة استخدام هذه البيانات يعزز من تطوير الأعمال والخدمات بشكل مبتكر، ويمنحها الموثوقية والجودة.

لتؤدي البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء دورها، يجب الالتزام بالتالي:

- تخصيص صفحة للبيانات المفتوحة على المنصات الإلكترونية للجهات الحكومية توفر فيها البيانات للجمهور وفق تصنيفها.
- التأكد من تغطية البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء لمجالات العمل الرئيسية للجهة.
- تنشر البيانات المفتوحة بصيغة مختلفة مثل (PDF, XML, CSV) وغيرها من الصيغ الرقمية أخرى، ولا يشترط في الحصول عليها التسجيل بالموقع أو الإفصاح عن شخصية المستخدمين منها.
- تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على رخصة البيانات المفتوحة التي تمنح المستخدمين ترخيصا واضحا ومفصلا لاستخدام البيانات.
- تنشر الإحصائيات ومؤشرات الأداء للجهة على صفحة البيانات المفتوحة.

- يتم توفير آلية لتقييم البيانات المفتوحة التي تم نشرها من الجهة، وإتاحة هذه الخدمة للمستخدمين.
- إمكانية تقديم طلبات توفير بيانات مفتوحة ومؤشرات أداء من الجهة لم تنشر من قبل.
- تحديث البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء بشكل دوري، وألا تقتصر على معلومات قديمة من سنوات سابقة.

8. أمن وحماية المعلومات والدعم الفني (Security & Information Protection & Support):

من المسؤوليات المباشرة لكل الجهات الحكومية القيام بالإجراءات اللازمة لضمان أمن منصاتها الإلكترونية على الانترنت والحفاظ على ما فيها من معلومات، والتأكد من عمل الخدمات المتاحة عليها بشكل صحيح وسلس.

الالتزام بالتالي يساعد الجهة على القيام بذلك:

- وجود خطة احتياطية عند تعرض الموقع أو المنصة الإلكترونية لأي طارئ تقني أو أمني.
- الحصول على التراخيص الأمنية والشهادات اللازمة لتأمين الموقع أو المنصة الإلكترونية.
- قيام الجهة بشكل دوري بتقييم نقاط الضعف وإجراء اختبارات كشف الثغرات على منصتها ومواقعها الإلكترونية.
- تطبيق آليات التشفير والحماية لتبادل البيانات والمعلومات، مثل استخدام بروتوكولات (SSL,SSH,...) والجدار الناري وغيرها.
- الالتزام بتطبيق قواعد دليل أمن وسلامة المعلومات والنشرات الصادرة عن الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات (NISSA).

9. الإشهار والترويج (Publicity & Promotion):

لضمان الترويج للمنصات والمواقع الحكومية، وتعريف الجمهور بها وما تحتويه من معلومات وخدمات، يجب على مختلف الجهات التعريف بمنصاتها ومواقعها الإلكترونية، ويتم ذلك بالالتزام بالنقاط التالية:

- تعريف الجمهور باسم نطاق الجهة وعنوان منصات وموقعها على شبكة الإنترنت بمختلف الطرق الممكنة كالإعلانات الإذاعية والملصقات وقنوات التواصل الاجتماعي وغير ذلك.
- تعزيز ظهور المنصة والموقع الحكومي في محركات البحث وظهوره في نتائج البحث الأولى، من خلال الالتزام بمعايير تحسين محركات البحث عند بناء المنصة والموقع.
- توفير خدمة الاشتراك في القوائم البريدية وظهورها بشكل واضح على المنصة والموقع ليتمكن الزوار من الاشتراك ومتابعة آخر الأخبار والنشاطات للجهة.
- توفير تطبيق للهواتف النقالة بأنواعها المختلفة للوصول للخدمات التي توفرها المنصة والمواقع وتطويره بشكل دوري، على أن يتم إدراج رابط التطبيق في الموقع.
- وجود ركن إعلامي على المنصة يهتم بنشر المواد الإعلامية والبيانات الصحفية، ويعرض آخر المناشط والأحداث الخاصة بالجهة.
- الإشهار في دليل المواقع والمنصات الإلكترونية الحكومية

الفصل الثاني: نماذج تقييم المنصات الإلكترونية الحكومية

تم إعداد هذا النموذج التقييمي لتقييم مستوى جاهزية وامتثال المنصات الإلكترونية بمختلف الجهات الحكومية، ويتم ذلك بوضع التقييم المناسب لكل معيار، ليكون ذلك مؤشراً لمقدار امتثال المنصات أو الموقع الموجود فعلياً لكل بعد من الأبعاد التسعة التي شملها الدليل، ثم يتم تجميع الدرجات المتحصل عليها في كل الأبعاد للحصول على مقدار الامتثال الكلي للمنصة أو الموقع، كما يمكن استخدامه كمرجع يتم تصميم المنصات والمواقع الجديدة على أساسها.

1. نموذج تقييم النطاق والاستضافة (Domain and Hosting):

لا	نعم	المعيار	م.م	البعد
		الحصول على اسم نطاق ينتهي بـ (.gov.ly).	01	النطاق والاستضافة
		اسم النطاق يعبر عن الجهة بشكل واضح.	02	
		الاستضافة داخل الحدود الجغرافية للدولة الليبية.	03	
		مجموع النقاط		

2. معمارية وتصميم الموقع والمنصة (The site & Platform Architecture and Design):

لا	نعم	المعيار	ر.م	البعد
		شعار الدولة وشعار الجهة واضح.	01	معمارية وتصميم المنصة
		سهولة الوصول للقوائم الرئيسية.	02	
		تحتوي المنصة أو الموقع على الصفحة الرئيسية.	03	
		تحتوي المنصة أو الموقع على اتصل بنا.		
		تحتوي المنصة أو الموقع على خريطة الموقع.		
		تحتوي المنصة أو الموقع على المساعدة.		
		تحتوي كل صفحة عنوانا يوضح محتواها.	04	
		توفر أكثر من لغة.	05	
		تحتوي على روابط لصفحات الخدمات الإلكترونية.	06	
		تحتوي صفحة (اتصل بنا) على أرقام الهواتف.	07	
		تحتوي صفحة (اتصل بنا) على البريد الإلكتروني.		
		تحتوي صفحة (اتصل بنا) على صندوق البريد.		
		تحتوي صفحة (اتصل بنا) على خريطة الموقع.		
		تحتوي صفحة (اتصل بنا) على نموذج للتواصل الإلكتروني.	08	
		تحتوي صفحة على (خريطة الموقع) محدثة بالروابط.		
		البحث في كامل الموقع أو المنصة.	09	
		يتناسب الموقع أو المنصة مع كل الأجهزة (المكتبية، اللوحية، المحمولة، الهاتف).	10	
		تحتوي على (Sticky Menu) في الصفحات الطويلة.	11	
مجموع النقاط				

3. نموذج تقييم تجربة المستخدمين وسهولة الاستخدام (User Experience and Usability):

لا	نعم	المعيار	ر.م	البعد
		وجود مسار تتبع للصفحات.	01	تجربة المستخدمين وسهولة الاستخدام
		التناسق موحد في جميع الصفحات.	02	
		التوافق مع معايير تصميم الويب، والمتصفحات.	03	
		عناوين الصفحات موجزة ومفهومة.	04	
		إضافة بيانات تعريفية (Meta Data) لكل صفحة.	05	
		إجراء استبيان وتحليله لمعرفة المكونات والخدمات الأكثر طلباً من المستخدمين.	06	
		الصفحة الرئيسية تحتوي على جميع الخيارات التي يكثر طلبها من المستخدمين.	07	
		تناسق الأشكال والصور والأيقونات المستخدمة مع المحتوى وتعبير عنه.	08	
		لا وجود لصفحات فارغة أو قيد الإنشاء أو روابط لا تعمل.	09	
		تناسق جميع الخطوط والألوان والصور والجداول والأزرار وغيرها، مع التوزيع الجيد لها وإزالة أي ازدحام غير ضروري.	10	
		حجم الخط لا يقل عن (16) في كل الصفحات.	11	
		توضيح الخانات الإلزامية والاختيارية في نماذج الإدخال، وتوضيح نوع الرموز.	12	
		ظهور تاريخ آخر تعديل على محتوى الصفحة.	13	
مجموع النقاط				

4. نموذج تقييم المحتوى وموثوقية البيانات (Content and Reliability of Data):

لا	نعم	المعيار	ر-م	البعد
		استحداث آلية واضحة وموثقة لإدارة المحتوى المنصة أو الموقع.	01	المحتوى وموثوقية البيانات
		اللغة العربية هي اللغة الرئيسية ويمكن إضافة أي لغات أخرى.	02	
		فصل المحتوى الخاص بكل لغة، يستثني (المصطلحات، التقارير الدولية لا ترجمة لها).	03	
		التحميل الجزئي للصفحات ذات المحتوى الكثيف عند التمرير عليها.	04	
		توجد قائمة بالأحداث والنشاطات المستقبلية التي تقيمها الجهة أو تشارك فيها.	05	
		يوجد إعلان عن سياسة التفاعل مع الزوار والمستخدمين مع تحديد وقت للرد على الأسئلة والاستفسارات.	06	
		وجود قسما خاصا بالتوظيف.	07	
		وجود قسم لعرض أهم المبادرات والنشاطات المجتمعة التي تقيمها أو تشارك فيها الجهة.	08	
		توفر معلومات وافية وشروحات مفيدة عن جميع الخدمات التي تقدمها الجهة.	09	
		تحتوي على قسما خاصا بالسياسات والقوانين والتشريعات المنظمة للجهة، والمنشورات الصادرة عنها.	10	
		توضيح محتوى الكلمات الغير مفهومة والمختصرات .	11	
		المحتوى المنشور أصيلا .	12	
		هل ذكر المصادر عند الاقتباس أو النقل.	13	
		يتم الإعلان عن الشراكات مع الجهات الخاصة و العامة التي تتعاون معها الجهات .		
مجموع النقاط				

5. نموذج تقييم سهولة الوصول (Accessibility):

لا	نعم	المعيار	ر.س	البعد
		يتوفر النص البديل للمحتوي غير النصي، كالصور والأزرار والأيقونات والفيديوهات لجعلها مقروءة عن طريق قارئ النصوص.	01	سهولة الوصول
		تتوفر نسخة نصية من الملفات المسموعة والمرئية لضعاف السمع والبصر.	02	
		تنسيق الفقرات الفرعية واضح بشكل جيد.	03	
		تغير شكل الروابط عند مرور الفأرة عليها، وعند زيارتها.	04	
		توفير ميزة تكبير حجم الخط في صفحات المنصة.	05	
		يوجد تمايز بين الخلفية وما يوجد عليها من نصوص وأشكال لضعاف البصر.	06	
		إمكانية الوصول لكل الوظائف عن طريق النقر بالفأرة، مع اختصارات لوحة المفاتيح.	07	
		السعي لتوفير قراءة النصوص بالصوت للأشخاص ضعاف البصر والسمع.	08	
		مجموع النقاط		

6. نموذج تقييم المشاركة الرقمية (Digital Participation):

لا	نعم	المعيار	ر.م	البعد
		توجد صفحة على المنصة للمشاركة الرقمية، وإيصال آراء الجمهور بكل حرية.	01	المشاركة الرقمية
		تتوفر تفاصيل كافية عن كافة أنشطة الجهة على المنصة.	02	
		توجد سياسة المشاركة الرقمية للجهة على صفحتها.	03	
		استحداث خطة سنوية للمشاركة الرقمية تحدث بشكل دوري.	04	
		وجود منسق للمشاركات الرقمية بالجهة وفق آليات عمل واضحة ومنضبطة.	05	
		متابعة المنسق لكل ما ينشر في الصفحات.	06	
		نشر ملخصات وتحليلات استطلاعات الرأي والاستبيانات التي تقوم بها الجهة.	07	
		عرض كل الخدمات والسياسات للجمهور، مع وجود آلية لأخذ آرائهم حولها.	08	
		تمكين الزوار من المشاركة والتعليق دون إلزامهم بترك بياناتهم الشخصية.	09	
		توفير مدونة رقمية، تنشر الجهة من خلالها مقالات توضح فلسفتها وسياساتها وتوجهاتها، بما لا يقل عن عشر مقالات سنويا.	10	
				مجموع النقاط

7. نموذج تقييم البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء (Open Data & KPIs):

لا	نعم	المعيار	ر.م	البعد
		تخصيص صفحة للبيانات المفتوحة على المنصات الإلكترونية للجهات الحكومية توفر فيها البيانات للجمهور.	01	البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء
		توجد تغطية للبيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء لمجالات العمل الرئيسية للجهة.	02	
		تنشر البيانات المفتوحة بصيغة مختلفة مثل (PDF, XML, CSV)، ولا يشترط في الحصول عليها التسجيل بالموقع أو الإفصاح عن شخصية المستخدمين منها.	03	
		تمنح صفحة البيانات المفتوحة المستخدمين ترخيصاً واضحاً ومفصلاً لاستخدام البيانات.	04	
		تنشر الإحصائيات ومؤشرات الأداء للجهة على صفحة البيانات المفتوحة.	05	
		يتم توفير آلية لتقييم البيانات المفتوحة التي تم نشرها، وإتاحتها للمستخدمين.	06	
		يتم توفير البيانات المفتوحة أو مؤشرات الأداء إلى الجمهور التي لم تنشر من قبل.	07	
		يتم تحديث البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء بشكل دوري.	08	
		مجموع النقاط		

8. أمن وحماية المعلومات والدعم الفني (Security & Information Protection & Support):

لا	نعم	المعيار	ر. م	البعد
		توجد خطة احتياطية عند تعرض المنصة الإلكترونية لأي طارئ تقني أو أمني.	01	أمن وحماية المعلومات
		يتم الحصول على التراخيص الأمنية والشهادات اللازمة لتأمين.	02	
		قيام الجهة بشكل دوري بتقييم نقاط الضعف وإجراء اختبارات كشف الثغرات الأمنية.	03	
		يتم تطبيق آليات التشفير والحماية لتبادل البيانات والمعلومات، مثل استخدام بروتوكولات SSH,SSL وغيرها.	04	
		الالتزام بتطبيق قواعد دليل أمن وسلامة المعلومات والنشرات الصادرة عن الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات (NISSA).	05	
		مجموع النقاط		

9. نموذج تقييم الإشهار والترويج (Publicity & Promotion):

لا	نعم	المعيار	ر.م	البعد
		يمكن للجمهور التعرف على نطاق الجهة وعنوانها على الشبكة العنكبوتية .	01	الإشهار والترويج
		تعزيز ظهور المنصة الحكومية في محركات البحث وظهورها في نتائج البحث الأولى، من خلال الالتزام بمعايير تحسين محركات البحث عند بناء المنصة.	02	
		توفير خدمة الاشتراك في القوائم البريدية وظهورها بشكل واضح على المنصة ليتمكن الزوار من الاشتراك ومتابعة آخر الأخبار والنشاطات للجهة.	03	
		توفير تطبيق للهواتف النقالة بأنواعها المختلفة للوصول للخدمات التي توفرها المنصة والمواقع وتطويره بشكل دوري، على أن يتم إدراج رابط التطبيق في الموقع.	04	
		وجود ركن إعلامي على المنصة يهتم بنشر المواد الإعلامية والبيانات الصحفية، ويعرض آخر المناشط والأحداث الخاصة بالجهة.	05	
		الإشهار في دليل المواقع والمنصات الإلكترونية الحكومية.	06	
مجموع النقاط				

10. نموذج التقييم الكلي للمواقع والمنصات الحكومية الإلكترونية.

مجموع النقاط	المعيار	ر. م	البعد
	نموذج تقييم النطاق والاستضافة (Domain and Hosting):	01	نموذج التقييم الكلي للمواقع والمنصات الحكومية الإلكترونية
	نموذج تقييم معمارية وتصميم الموقع والمنصة (Platform Architecture and Design):	02	
	نموذج تقييم تجربة المستخدمين وسهولة الاستخدام (User Experience and Usability):	03	
	نموذج تقييم المحتوى وموثوقية البيانات (Content and Reliability of Data):	04	
	نموذج تقييم سهولة الوصول (Accessibility):	05	
	نموذج تقييم المشاركة الرقمية (Digital Participation):	06	
	نموذج تقييم البيانات المفتوحة ومؤشرات الأداء (Open Data & KPIs):	07	
	نموذج تقييم أمن وحماية المعلومات (Security & Information Protection):	08	
	نموذج الإشهار والترويج (Publicity & Promotion):	09	
	إجمالي النقاط		