

# الإطار المقترح لجودة الخدمات الرقمية

بالاعتماد على تقييم بعض الخدمات الرقمية الحالية



ازدهار البلدان كرامة الإنسان





# الإطار المقترح لجودة الخدمات الرقمية

بالاعتماد على تقييم بعض الخدمات الرقمية الحالية

---

طرابلس - دولة ليبيا

كانون الأول/ديسمبر 2023



©Looker\_Studio/stock.adobe.com

مصدر صورة الغلاف:

©Looker\_Studio/stock.adobe.com

# المحتويات

4	شكر وتقدير .....
5	أولاً- الإطار العام لجودة الخدمات الرقمية المقترح من الاسكوا .....
8	ثانياً- الخدمات الرقمية المنتقاة للتقييم .....
9	ثالثاً- جمع البيانات.....
9	رابعاً- تحليل البيانات .....
12	خامساً- تقييم جودة الخدمات الرقمية المنتقاة.....
13	سادساً- المقترحات .....
16	الملحق (1): أسئلة جمع البيانات وتوزع علامات التقييم وفق إطار جودة الخدمات الرقمية.....
20	الملحق (2): استمارة جمع البيانات من الجهات الوطنية.....
22	الملحق (3): تقييم الخدمات الرقمية المنتقاة .....
22	الهوامش .....

## شكر وتقدير

يوذ فريق العمل في الاسكوا أن يشكر السيد د. مصطفى أبو زريدة، الاستشاري الوطني، للجهد المبذول في إعداد مسودة التقرير، وأن يشكر السيد م. عبد الباسط سالم الباعور، رئيس الهيئة العامة للمعلومات (ليبيا)، والسيد د. عبد الرؤوف البيباص، مستشار التحوّل الرقمي في الهيئة، على التعاون والدعم المقدمين لإنجاز هذا التقرير.

قام د. نؤار العوّاء، المستشار الإقليمي للتكنولوجيا من أجل التنمية في الاسكوا، بالتنسيق والمراجعة والإشراف.



# أولاً- الإطار العام لجودة الخدمات الرقمية المقترح من الاسكوا

بعد الاطلاع على الأطر الدولية والإقليمية لتقييم الخدمات الرقمية، وعلى الأمثلة التطبيقية من المنطقة العربية وخارجها المذكورة أعلاه، يمكن اقتراح إطار يتضمن الركائز الأربعة التالية:

1 **الواجهة الأمامية للخدمة الرقمية**

2 **الواجهة الخلفية للخدمة الرقمية**

3 **الوظائف الرئيسية والثانوية للخدمة الرقمية**

4 **أداء الخدمة الرقمية واستخدامها**

الشكل 1: أبعاد التقييم المقترح لجودة الخدمات الرقمية



## المؤشرات الفرعية لإطار تقييم جودة الخدمات الرقمية المقترح

1

### الركيزة الأولى:

#### الواجهة الأمامية للخدمة الرقمية



النواحي الجمالية للخدمة المقدمة عبر الموقع أو البوابة الإلكترونية

النواحي الجمالية للخدمة المقدمة عبر التطبيقات النقالة

مدى الامتثال والتوافق مع المعايير المعتمدة للتصميم (الألوان - ترتيب الصفحات - ...)

توفّر الخدمة المقدمة عبر الموقع أو البوابة الإلكترونية بعدة لغات (اللغة العربية - الإنكليزية - ...)

توفّر الخدمة المقدمة عبر التطبيقات النقالة بعدة لغات (اللغة العربية - الإنكليزية - ...)

توفّر خصائص لذوي الإعاقة للخدمة المقدمة عبر الموقع أو البوابة الإلكترونية

توفّر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر التطبيقات النقالة

توفر معلومات على الموقع عن الخدمات المقدمة والوثائق المطلوبة والإجراءات المختلفة والمدة اللازمة للإنجاز والرسوم المطلوبة

توفر معلومات على التطبيق النقال عن الخدمات المقدمة والوثائق المطلوبة والإجراءات المختلفة والمدة اللازمة للإنجاز والرسوم المطلوبة

معلومات التواصل مع المؤسسة للخدمة المقدمة عبر الانترنت

معلومات التواصل مع المؤسسة للخدمة المقدمة عبر التطبيق النقال

تقديم التوضيحات عن الخدمة/السلعة (بشكل مرئي وواضح)

الخصوصية (سياسة معلنة)

توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين

توفر ميزات التخصيص في التطبيقات النقالة

2

### الركيزة الثانية:

#### الواجهة الخلفية للخدمة الرقمية



التوافق مع نظم التشغيل المختلفة

التوافق التقني مع الخدمات والمنصات الأخرى

إمكانية التطوير البرمجي (مصادر مفتوحة)



3

### الركيزة الثالثة:

#### الوظائف الرئيسية والثانوية للخدمة الرقمية

إمكانية استحضار بيانات المستخدم المقدّمة سابقاً

جمع إحصاءات الاستخدام (متاحة لمدير الموقع فقط)

توفر أرشيف بالمعاملات السابقة

مستوى تطوّر الخدمات عبر الموقع (معلومات - تفاعل - معاملات مع دفع - تكاملية)

مستوى تطوّر الخدمات عبر النقال (معلومات - تفاعل - معاملات مع دفع - تكاملية)

توفر النواحي الأمنية في الموقع (الشهادات والبروتوكول الآمن)

سرعة الاستجابة والفعالية في حل مشكلات الزبون

دقة المعلومات وصحتها وحدثتها

توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال والموقع

دعم الزبائن والتفاعل معهم (بريد الكتروني - تشات بوت - مندوب - ...)

توفر إمكانية التسليم (في حالة الخدمات ذات الطابع التجاري)

إمكانية إلغاء الطلب والتعويض (في حالة الخدمات ذات الطابع التجاري)

توفر محرك البحث



4

### الركيزة الرابعة:

#### أداء الخدمة الرقمية واستخدامها

سهولة استخدام الخدمة المتاحة على الموقع أو عبر التطبيق النقال وسرعة تحميل الصفحات ذات الصلة بالخدمة

متاحية الخدمة على الموقع (أو التطبيق النقال)

إمكانية تقديم الخدمة بالتنقل بين القنوات (الموقع - التطبيق النقال)

نسبة المعاملات المنجزة للخدمة عبر التطبيق النقال

نسبة المعاملات المنجزة للخدمة على الموقع

عدد الشكاوى على الخدمة عبر الموقع

عدد الشكاوى على الخدمة عبر التطبيق

تغير أداء الخدمة بحسب الوقت والمكان (فترات الذروة - المواسم السنوية - ...)



## ثانياً- الخدمات الرقمية المنتقاة للتقييم

جرى انتقاء عدد من الخدمات الرقمية في ليبيا، وفق الإطار المقترح من الاسكوا لجودة الخدمات الحكومية<sup>1</sup>، وفق المعايير التالية:

1. تغطية الخدمات لقطاعات مختلفة؛
2. تنوع قنوات تقديم الخدمات؛
3. تعدد مستويات تقديم الخدمات؛
4. تفاوت حجم استخدام الخدمات.

وبعد المناقشة بين فريقَي عمل الاسكوا والهيئة العامة للمعلومات، تم اعتماد الخدمات الرقمية التالية:

رقم الخدمة	اسم الخدمة	الجهة
1	حجز الاسمنت	الشركة الأهلية للإسمنت
2	تحصين	وزارة الصحة
3	استخراج جواز سفر وبطاقة شخصية	منصة اجراءات (الهيئة العامة للمعلومات)
4	مصارف	مصرف الوحدة
5	مصارف	مصرف الجمهورية
6	تسجيل الطلبة الجدد بجامعة مصراتة	جامعة مصراتة
7	منحة الزوجة والبنات فوق 18	وزارة الشؤون الاجتماعية
8	منحة الأبناء	وزارة الشؤون الاجتماعية
9	نموذج تحديث بيانات الأعضاء المنتسبين بغرفة التجارة والصناعة والزراعة - طرابلس	غرفة التجارة والصناعة والزراعة - طرابلس
10	صندوق التأمين الصحي العام	رئاسة الوزراء
11	تسجيل مراكز التدريب لديوان المحاسبة	ديوان المحاسبة
12	تقديم بلاغ لرئاسة لديوان المحاسبة	ديوان المحاسبة
13	طلب العلاج	وزارة الصحة الليبية
14	إفادة تطعيم كورونا	وزارة الصحة الليبية
15	معلومات عن مصحة	وزارة الصحة الليبية
16	إذن مزاولة مؤسسة	وزارة الصحة الليبية
17	طلب تسجيل شركة طبية	وزارة الصحة الليبية
18	بحث عن الخدمة الطبية	وزارة الصحة الليبية
19	موقع التسجيل لجامعة سبها	جامعة سبها
20	خدمات الحالة الجنائية	وزارة الداخلية

## ثالثاً- جمع البيانات

تمت عملية جمع البيانات من خلال إعداد استمارة محدّدة تتضمن أسئلة عن الركائز الأربع الرئيسية وهي:

1 **الركيزة الأولى:** الواجهة الأمامية للخدمة الرقمية؛

2 **الركيزة الثانية:** الواجهة الخلفية للخدمة الرقمية؛

3 **الركيزة الثالثة:** الوظائف الرئيسية والثانوية للخدمة الرقمية؛

4 **الركيزة الرابعة:** أداء الخدمة الرقمية واستخدامها.

يمكن الاطلاع على النموذج المعتمد لتقييم جودة الخدمة، وعلى الاستمارة المعتمدة لجمع البيانات مع توزيع علامات التقييم في الملحقين (1) و(2)، وعلى تقييم البيانات التي تم جمعها في الملحق (3).

## رابعاً- تحليل البيانات

جرى تحليل البيانات التي تم جمعها وفق ما يلي:

1 **الركيزة الأولى:** 25% من الدرجة الكلية وهذه الركيزة تتمحور حول الواجهة الأمامية للخدمة الرقمية.

2 **الركيزة الثانية:** 25% من الدرجة الكلية وهذه الركيزة تتمحور حول الواجهة الخلفية للخدمة الرقمية.

3 **الركيزة الثالثة:** 25% من الدرجة الكلية وهذه الركيزة تتمحور حول الوظائف الرئيسية والثانوية للخدمة الرقمية.

4 **الركيزة الرابعة:** 25% من الدرجة الكلية وهذه الركيزة تتمحور حول أداء الخدمة الرقمية واستخدامها.

ولتقييم هذه الركائز في الخدمات الرقمية المنتقاة، جرى اعتماد المنهجية التالية:

1. اعتماد العلامة الخاصة بكل مؤشر من 0 إلى 5، بحيث تشير الدرجة 0 إلى أن المؤشر غير محقق، والدرجة 5 إلى أن أنه محقق بصورة كاملة، ويبين الملحق 1 طريقة احتساب قيمة المؤشر<sup>2 3</sup>؛
2. حساب قيمة كل ركيزة على حدة، بحيث تكون قيمتها من 0 إلى 5، وتحسب بمجموع قيم المؤشرات الفرعية للركيزة مقسومة على عدد هذه المؤشرات؛

$$P = \frac{\sum_{k=1}^{k=n} I_k}{n}$$

P: قيمة الركيزة  
n: عدد المؤشرات الفرعية للركيزة  
I<sub>k</sub>: المؤشر رقم k

3. حساب قيمة دليل الخدمة، حيث يُسند إلى كل ركيزة معامل تثقيل محدد، وتُضرب قيمة كل ركيزة بمعامل التثقيل، ثم يجري حساب مجموع قيم الركائز المثقلة مقسوماً على مجموع معاملات التثقيل. ويجري استنظام القيمة الناتجة بقسمة الناتج على العدد 5 (القيمة العظمى لكل ركيزة)، بحيث تصبح قيمة دليل الخدمة X محصورة بالمجال 0-1؛

$$X = \frac{\sum_{k=1}^{k=4} W_k P_k}{5 * \sum_{k=1}^{k=4} W_k}$$

X: قيمة دليل الخدمة،  
P<sub>k</sub>: الركيزة k،  
W<sub>k</sub>: معامل التثقيل للركيزة k

4. في حالة كانت معاملات التثقيل (الأوزان) متساوية بين الركائز، تعطى كل ركيزة الوزن 1، ويصبح مجموع الأوزان 4؛

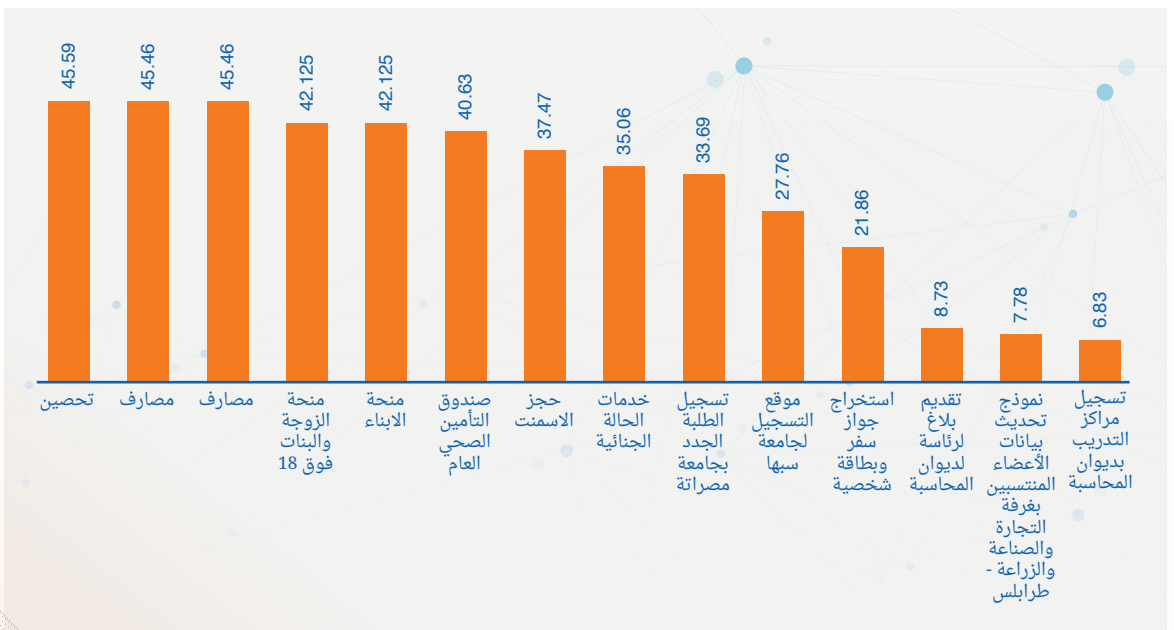
$$X = \left( \sum_{k=1}^{k=4} \frac{P_k}{20} \right)$$

جرى تطبيق ما سبق على الخدمات المنتقاة التالية:

1. خدمة حجز الاسمنت
2. خدمة الاستعلام للتقديم على البطاقة الشخصية وجواز السفر
3. خدمة تحصين
4. خدمة مصرف الوحدة
5. خدمة مصرف الجمهورية
6. تسجيل الطلبة الجدد بجامعة مصراتة
7. منحة الزوجة والبنات فوق 18
8. منحة الأبناء
9. نموذج تحديث بيانات الأعضاء المنتسبين بغرفة التجارة والصناعة والزراعة - طرابلس
10. صندوق التأمين الصحي العام
11. تسجيل مراكز التدريب بديوان المحاسبة
12. تقديم بلاغ لرئاسة لديوان المحاسبة
13. موقع التسجيل لجامعة سبها
14. خدمات الحالة الجنائية

تم الحصول على النتائج المبينة في الملحق (3). ويلاحظ تفاوت الدرجات للركائز الأربعة، إذ حصلت خدمة تحصين المقدمة من وزارة الصحة كأفضل خدمة بنسبة 46% من مجموع الركائز الكلي، تليها خدمة مصرفي الجمهورية والوحدة بنسبة 4.45%

الشكل 2





©tippapatt/stock.adobe.com

## خامساً- تقييم جودة الخدمات الرقمية المنتقاة

بعد تقييم الخدمات الرقمية المنتقاة، يمكن ملاحظة ما يلي:

1. أخذت جميع الخدمات تقييماً أقل من 50%، وهذا يعني أن من الضروري إيلاء جودة الخدمات الرقمية المزيد من الاهتمام من قبل الجهات المالكة للخدمة والجهات المطورة لها؛
2. عند تحليل الركيزة الأولى، وهي المتعلقة بالواجهة الأمامية، بلغت قيمة المتوسط 7% وهي أدنى من القيمة الوسطى لبقية الركائز. يشير ذلك إلى ضرورة إيلاء الأهمية المناسبة لتطوير الواجهات الأمامية للخدمات، وهذا ما يؤدي بدوره إلى تعزيز تجربة المستخدم. ومن الملاحظ في هذه الركيزة ما يلي:
  - قيمة تقييم النواحي الجمالية للخدمة المقدمة عبر التطبيقات النقالّة منخفضة (المتوسط 1.2 من 5)؛
  - عدم توفر الخدمة المقدّمة عبر التطبيقات النقالّة بأكثر من لغة (المتوسط 0.6 من 5)؛
  - عدم توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر الانترنت أو التطبيقات النقالّة (المتوسط 0.7 و 0.1 على الترتيب من 5)؛
  - عدم توفر معلومات عن الخدمة عبر التطبيقات النقالّة (وثائق - إجراءات -رسوم) (المتوسط 0.6 من 5)؛
  - عدم توفر معلومات للتواصل مع المؤسسة عبر التطبيقات النقالّة (المتوسط 0.6 من 5)؛
  - عدم توفر سياسة معلنة للخصوصية (المتوسط 0.5 من 5)؛
  - عدم توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب وفي التطبيقات النقالّة في كل الخدمات (تتوفر في خدمة واحدة فقط وبشكل جزئي)؛
  - عدم اتباع منهجية التصميم المتجاوب في بعض الخدمات (حصلت على التقييم 0 لهذا المؤشر).

3. عند تحليل الركيزة الثانية، والمتعلقة بالواجهة الخلفية، كان التقييم منخفضاً نسبياً (القيمة المتوسطة هي 12%)، وهذا يدل على ضرورة الاهتمام بالواجهة الخلفية مع إمكانية الاعتماد على المصادر المفتوحة، والتقنيات المتقدمة في التطوير والتكامل.

4. عند تحليل الركيزة الثالثة، والمتعلقة بالوظائف الرئيسية والثانوية، يمكن ملاحظة أن القيمة الوسطى منخفضة نسبياً (11%)، وهي تشير إلى ضرورة التركيز على توفير الوظائف المهمة وخاصة المتعلقة بالأرشفة والتحليل الإحصائي في المنصات المقدّمة للخدمة، وتجدر الإشارة في هذه الركيزة إلى ما يلي:

○ انخفاض مستوى تطور الخدمات عبر النقال (المتوسط 0.9 من 5)؛

○ انخفاض سرعة الاستجابة والفعالية في حل مشكلات الزبون (المتوسط 1.6 من 5)؛

○ ضعف توفر وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال والموقع (المتوسط 1.4 من 5)؛

○ ضعف دعم الزبائن والتفاعل معهم (المتوسط 1.6 من 5)؛

○ عدم توفر ميزة محرّك البحث في كافة الخدمات التي تم تقييمها (ما عدا خدمة واحدة).

5. عند تحليل الركيزة الرابعة، والمتعلقة بالأداء والاستخدام، يُلاحظ أن تقييمها منخفض أيضاً (المتوسط 8%)، وهذا يدل على ضرورة بذل المزيد من الجهود لضمان اهتمام الأفراد بالخدمة الإلكترونية. ومن الملاحظ في هذه الركيزة ما يلي:

○ عدم توفر إمكانية التنقل السلس بين قنوات تقديم الخدمة (المتوسط 0.4 من 5)؛

○ انخفاض نسبة المعلومات المنجزة عبر التطبيقات النقالة (المتوسط 1 من 5)؛

○ ضعف نسبي في تلقي الشكاوى والردود عليها، وخاصة في الردود التي تطلب عنصراً بشرياً، والذي قد يعود إلى قلة الكوادر البشرية، أو قلة التعاون مع مراكز اتصالات Call Center، وهذا يبرز بصورة غير مباشرة عدم رضا المستخدمين عن الخدمات عبر الموقع والتطبيقات النقالة (المتوسط 0.9 من 5 و 0.7 من 5 على التوالي).

## سادساً- المقترحات

### ألف - المقترحات الموجّهة إلى مطوّري الخدمات الرقمية

لتعزيز جودة الخدمات الرقمية، يمكن وضع المقترحات العملية التالية:

#### 1 الواجهة الأمامية

○ الاهتمام بتصميم الصفحات وإعطاء جانب جمالي لها وذلك بوضع تصميم لها واستخدام الألوان المناسبة عند تصميم صفحات الخدمة؛

○ استخدام أزرار التحكم في التنقل بين الصفحات؛

○ إدراج لغات إضافية مثل اللغة الانجليزية والأمازيغية؛

○ إمكانية تخصيص التحكم في خصائص الصفحات بما يتناسب مع متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة؛

- تقديم شرح وافٍ على الخدمات المقدّمة والمستندات المطلوبة لتقديم على الخدمة؛
- إتاحة التواصل بشكل سريع مع الجهة المقدّمة للخدمة وتنوع قنوات التواصل مثل (رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، اتصل بنا، المحادثة «شات»);
- إيضاح سياسة الخصوصية للمستخدم بشكل علني في الموقع؛
- توفير ميزات التخصيص في صفحات الخدمة لإتاحة تغيير الألوان والشكل بما يتناسب مع المستخدم؛
- التركيز على اتباع منهجية التصميم المتجاوب في تقديم الخدمة لتسهيل النفاذ إليها من مختلف الأجهزة.

## 2 الواجهة الخلفية

- التأكيد على توفير الخدمة على أنظمة تشغيل مختلفة؛
- استخدام تقنيات تدعم التكامل مع الخدمات والمنصات الأخرى المستخدمة.

## 3 الوظائف الرئيسية والثانوية للخدمة الرقمية

- التشجيع على توفير خدمات متطورة عبر التطبيقات النقالة لجذب المستخدمين وتلبية متطلباتهم؛
- توفير أرشيف بالمعاملات السابقة وتتبع تاريخ النشاطات للمستخدم؛
- تعزيز تطوير الخدمات المقدّمة عبر التطبيقات النقالة؛
- العمل على استخدام تقنيات تتيح التفاعل بين المستخدم والموقع؛
- استخدام خطط للطوارئ في حال توقف الخدمة من المخدّم الرئيسي أو في حالة فقدان السيطرة على الموقع؛
- الاهتمام في تقديم الخدمة المطلوبة والتفاعل المباشر مع المستخدم؛
- إتاحة الفرصة لتقييم الخدمة الإلكترونية من قبل الجمهور واستطلاع الآراء وذلك بدعم الزبائن والتفاعل معهم (بريد الكتروني - روبوتات المحادثة chatbots - مندوب - ...);
- توفير خدمات التوصيل في حالة الخدمات ذات الطابع التجاري؛
- توفير إمكانية إلغاء الطلب من قبل المستفيد؛
- إتاحة أدوات مناسبة لتقديم الدعم للأفراد أثناء تقديمهم طلبات الخدمات رقمياً (مثل مراكز الاتصال، أرقام الهواتف المجانية، البريد الإلكتروني للاستعلام، روبوتات المحادثة chatbots...);
- توفير محرك بحث في مواقع تقديم الخدمات؛

## 4 أداء الخدمة الرقمية واستخدامها

- توفير خريطة للموقع لتسهيل على المستخدمين؛
- توفير إمكانية التنقل السلس بين قنوات تقديم الخدمة؛
- توفير مقاطع فيديو توضيحية لتقديم الخدمة عبر الموقع؛
- توفير الأدوات اللازمة لإحصاء عدد الخدمات المنجزة عبر الموقع وكذلك التطبيق؛
- وضع آليات فعالة لتلقي الشكاوى عبر الموقع والتطبيق؛
- الأخذ بعين الاعتبار ساعات الذروة عند استخدام الموقع أو التطبيق.

## باء - مقترحات للهيئة العامة للمعلومات

- اقتراح اعتماد إطار جودة الخدمات الرقمية كمقياس لتقييم جودة الخدمة الرقمية، وتحفيز الجهات الوطنية على التنافس لتحقيق النتائج الأفضل من حيث مدى الامتثال للبنود الواردة في ركائزه الأربعة.
- تضمين الشروط المرجعية لتطوير الخدمات الرقمية وفق البنود التالية:

### 1 الواجهة الأمامية

وضع معايير لتصميم المواقع الخدمية وشروط واضحة للجهات المزودة للخدمة وفق الملاحظات الواردة أعلاه.

### 2 الواجهة الخلفية

وضع شروط تتبنى المعايير الحديثة في برمجة المواقع والتطبيقات على الأجهزة النقالة.

### 3 الوظائف الرئيسية والثانوية للخدمة الرقمية

التأكيد على توفير وسائل التواصل مع المستخدمين في المواقع والتطبيقات التي تقدّم خدمات للمستخدمين. وضع شروط الأرشفة والنسخ الاحتياطية.

### 4 أداء الخدمة الرقمية واستخدامها

التأكيد على توفير الخدمة عبر التطبيقات النقالة.



©immimagery/stock.adobe.com



## الملحق (1):

# أسئلة جمع البيانات وتوزع علامات التقييم وفق إطار جودة الخدمات الرقمية

1



توزيع علامات التقييم	الأسئلة الموجهة لمزود الخدمة	الركيزة الأولى: الواجهة الأمامية للخدمة الرقمية
<ul style="list-style-type: none"> <li>وجود تصميم <b>3</b></li> <li>تنوع الألوان <b>1</b></li> <li>الهوية البصرية <b>1</b></li> </ul>		النواحي الجمالية للخدمة المقدمة عبر الموقع أو البوابة الإلكترونية
<ul style="list-style-type: none"> <li>وجود تصميم <b>3</b></li> <li>تنوع الألوان <b>1</b></li> <li>الهوية البصرية <b>1</b></li> </ul>		النواحي الجمالية للخدمة المقدمة عبر التطبيقات النقالة
<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام الكلي بكامل الصفحات <b>5</b></li> <li>الالتزام الجزئي <b>4-1</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إتاحة الرجوع للصفحة السابقة (نعم/ لا)</li> <li>اعتماد الألوان والتصميم لجميع الصفحات؟ (نعم/ لا)</li> </ul>	مدى الامتثال والتوافق مع المعايير المعتمدة للتصميم (الألوان - ترتيب الصفحات - ...)
<ul style="list-style-type: none"> <li>توفر بلغتين <b>5</b></li> <li>توفر بلغة واحدة <b>3</b></li> <li>عدم توفر الموقع <b>0</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اللغات المتاحة في الموقع:</li> <li>العربية</li> <li>الانجليزية</li> <li>الأمازيغية</li> <li>أخرى.....</li> </ul>	توفر الخدمة المقدمة عبر الموقع أو البوابة الإلكترونية بعدة لغات (اللغة العربية - الإنكليزية - ...)
<ul style="list-style-type: none"> <li>توفر بلغتين <b>5</b></li> <li>توفر بلغة واحدة <b>3</b></li> <li>عدم توفر التطبيق <b>0</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اللغات المتاحة في التطبيق النقال (إن وجدت هذه الخدمة):</li> <li>العربية</li> <li>الانجليزية</li> <li>الأمازيغية</li> <li>أخرى.....</li> </ul>	توفر الخدمة المقدمة عبر التطبيقات النقالة بعدة لغات (اللغة العربية - الإنكليزية - ...)
<ul style="list-style-type: none"> <li>لكل خاصية علامة واحدة</li> <li>5 خصائص أو أكثر <b>5</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يراعى عند التصميم ملاءمة الموقع لتغيير خصائص العرض بناءً على رغبة المستخدم كوجود إعاقة أو احتياج خاص؟</li> <li>ذكر هذه الخصائص.</li> </ul>	توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة للخدمة المقدمة عبر الموقع أو البوابة الإلكترونية
<ul style="list-style-type: none"> <li>لكل خاصية علامة واحدة</li> <li>5 خصائص أو أكثر <b>5</b></li> </ul>		توفر خصائص للأشخاص ذوي الإعاقة عبر التطبيقات النقالة
<ul style="list-style-type: none"> <li>الموقع <b>1</b></li> <li>الخدمات <b>1</b></li> <li>الإجراءات <b>1</b></li> <li>المدة <b>1</b></li> <li>الرسوم <b>1</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>هل يتوفر على الموقع المستندات المطلوبة لإكمال التقديم للحصول على الخدمة بشكل واضح؟</li> </ul>	توفر معلومات على الموقع عن الخدمات المقدمة والوثائق المطلوبة والإجراءات المختلفة والمدة اللازمة للإنجاز والرسوم المطلوبة
<ul style="list-style-type: none"> <li>التطبيق <b>1</b></li> <li>الخدمات <b>1</b></li> <li>الإجراءات <b>1</b></li> <li>المدة <b>1</b></li> <li>الرسوم <b>1</b></li> </ul>		توفر معلومات على التطبيق النقال عن الخدمات المقدمة والوثائق المطلوبة والإجراءات المختلفة والمدة اللازمة للإنجاز والرسوم المطلوبة

<ul style="list-style-type: none"> <li>• هاتف، بريد إلكتروني <b>3</b></li> <li>• خاصة "اتصل بنا" <b>1</b></li> <li>• إرسال بريد عبر الموقع <b>1</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إمكانية التواصل مع الجهة الحكومية المزودة للخدمة في الموقع</li> <li>• هاتف</li> <li>• بريد إلكتروني</li> <li>• اتصل بنا</li> <li>• بواسطة التواصل عبر الموقع</li> </ul>	<p><b>معلومات التواصل مع المؤسسة للخدمة المقدمة عبر الانترنت</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• هاتف، بريد إلكتروني <b>3</b></li> <li>• خاصة "اتصل بنا" <b>1</b></li> <li>• إرسال بريد عبر التطبيق <b>1</b></li> </ul>		<p><b>معلومات التواصل مع المؤسسة للخدمة المقدمة عبر التطبيق النقال</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• كل معلومة <b>1</b></li> <li>• 5 خصائص أو أكثر <b>5</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفر اكثر من طريقة لتوضيح الخدمة للمستخدم بشكل مرئي وبشكل سهل.</li> <li>• ذكر الطرق</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>	<p><b>تقديم التوضيحات عن الخدمة/السلعة (بشكل مرئي وواضح)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعطى العلامة <b>5</b> في حالة الحد الأدنى من المعلومات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• يتم اخذ النظر في خصوصية المستخدم. هل يتم مشاركة بيانات المستخدم مع جهات اخرى؟</li> <li>• عرضها على صفحات التواصل الاجتماعي مثل (ارقام الهواتف، العمر، ارقام وطنية....)</li> </ul>	<p><b>الخصوصية (سياسة معلنة)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• على مستوى الشكل <b>3</b></li> <li>• على مستوى الألوان <b>2</b></li> </ul>		<p><b>توفر ميزات التخصيص في صفحات الوب المتاحة للمستخدمين</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• على مستوى الشكل <b>3</b></li> <li>• على مستوى الألوان <b>2</b></li> </ul>		<p><b>توفر ميزات التخصيص في التطبيقات النقالة</b></p>

2

توزيع علامات التقييم	الأسئلة الموجهة لمزود الخدمة	الركيزة الثانية: الواجهة الخلفية للخدمة الرقمية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• نظام تشغيل واحد <b>3</b></li> <li>• نظاما تشغيل <b>5</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنظمة التشغيل التي تتوافق معها تطبيقات الواجهة الخلفية BackEnd</li> </ul>	<p><b>التوافق مع نظم التشغيل المختلفة</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقانات متقدمة <b>5</b> (Webservices, Microservices)</li> <li>• تقانات أخرى <b>3</b></li> <li>• نفاذ مباشر <b>1</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• هل تدعم تطبيقات الواجهة الخلفية تقنيات التكامل مع الخدمات ومنصات الخدمات الأخرى</li> <li>• كيف؟</li> </ul>	<p><b>التوافق التقني مع الخدمات والمنصات الأخرى</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• استخدام كامل للمصادر المفتوحة <b>5</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي قواعد البيانات المستخدمة؟</li> <li>• ماهي الأدوات المستخدمة للتطوير البرمجي؟</li> <li>• ما هي الأدوات المستخدمة في تحقيق التكامل مع التطبيقات الأخرى؟</li> </ul>	<p><b>إمكانية التطوير البرمجي (مصادر مفتوحة)</b></p>



توزيع علامات التقييم	الأسئلة الموجهة لمزود الخدمة	الركيزة الثالثة: الوظائف الرئيسية والثانوية للخدمة الرقمية
• 0 أو 5	• هل يمكن استعراض بيانات المستخدمين المقدمة سابقاً؟	إمكانية استحضار بيانات المستخدم المقدمة سابقاً
• إحصائية واحدة 3 • أكثر من إحصائية 5	• ما هي الإحصائيات التي يمكن إجراؤها على بيانات المستخدمين؟ • هل تدعم التطبيقات إجراء تحليل للبيانات الإحصائية؟ كيف؟	جمع إحصاءات الاستخدام (متاحة لمدير الموقع فقط)
• 0 أو 5	• هل هناك أرشفة للمعاملات السابقة؟	توفر أرشيف بالمعاملات السابقة
• معلومات 2 • تفاعل 1 • معاملات مع دفع 1 • تكاملية 1		مستوى تطوّر الخدمات عبر الموقع (معلومات - تفاعل - معاملات مع دفع - تكاملية)
• معلومات 2 • تفاعل 1 • معاملات مع دفع 1 • تكاملية 1		مستوى تطوّر الخدمات عبر النقال (معلومات - تفاعل - معاملات مع دفع - تكاملية)
• لكل إجابة نعم: 1	• هل يدعم الموقع (الحامل للخدمة) شهادات المصادقة SSL؟ • هل هناك خطة لحالات الطوارئ لاستمرار العمل، أو استعادته؟ • هل هناك تخصيص لاستخدام كلمات مرور طويلة ومعقدة لحسابات المدراء؟ وهل هناك حد أقصى لعمر كلمات المرور؟ • هل يعالج التطبيق أنواع الهجوم المختلفة مثل SQL Injection؟ • هل تتوفر في تطبيقات الخدمة تدقيق لأحداث دخول الحسابات، وتدقيق في سجل أحداث النظام؟	توفر النواحي الأمنية في الموقع (الشهادات والبروتوكول الآمن)
• الرد 2 • الرد السريع (توافر call center أو مختصين) 5	• كيف يتم التواصل والرد على المستخدم؟	سرعة الاستجابة والفعالية في حل مشكلات الزبون
• 5 في حالة التحديث		دقة المعلومات وصحتها وحدثتها
• عبر الموقع أو النقال 3 • عبر الموقع والنقال 5		توفير وسيلة لآراء المستخدم عبر النقال والموقع
• أي وسيلة تفاعل 1		دعم الزبائن والتفاعل معهم (بريد إلكتروني - تشات بوت - مندوب - ...)
• 0 أو 5	• هل تتوفر خدمة التوصيل للخدمة؟	توفر إمكانية التسليم (في حالة الخدمات ذات الطابع التجاري)
• 0 أو 5	• هل يمكن للمستخدم إلغاء المعاملة عندما يرغب في ذلك؟	إمكانية إلغاء الطلب والتعويض (في حالة الخدمات ذات الطابع التجاري)
• 0 غير متوفر • 5 متوفر	• هل متوفر خدمة البحث في الموقع؟	توفر محرك البحث



## الركيزة الرابعة: أداء الخدمة الرقمية واستخدامها

توزيع علامات التقييم	الأسئلة الموجهة لمزود الخدمة	سهولة استخدام الخدمة المتاحة على الموقع أو عبر التطبيق. النقال وسرعة تحميل الصفحات ذات الصلة بالخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أي توافر لأي معلومات عن استخدام الخدمة (وليس عن الخدمة نفسها) تعطى العلامة <b>5</b></li> <li>• مثل: خريطة الموقع Site map، أو الأسئلة الأكثر تواتراً FAQ، أو توافر معلومات أو فيديوهات عن استخدامها</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• التخزين في أكثر من موقع فيزيائي <b>5</b></li> <li>• استخدام العناقيد أو السحابة <b>4</b></li> <li>• نسخ احتياطية <b>3</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سؤال</li> </ul>	متاحة الخدمة على الموقع (أو التطبيق النقال)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• في حالة توفر إمكانية <b>5</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سؤال</li> </ul>	إمكانية تقديم الخدمة بالتنقل بين القنوات (الموقع - التطبيق النقال)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% <b>0</b></li> <li>• أقل من 20% <b>1</b></li> <li>• بين 20% و40% <b>2</b></li> <li>• بين 40% و60% <b>3</b></li> <li>• بين 60% و80% <b>4</b></li> <li>• أكثر من 80% <b>5</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي نسبة المعاملات المنجزة إلكترونياً عبر التطبيق النقال من مختلف الخدمات المقدمة؟</li> </ul>	نسبة المعاملات المنجزة للخدمة عبر التطبيق النقال
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0% <b>0</b></li> <li>• أقل من 20% <b>1</b></li> <li>• بين 20% و40% <b>2</b></li> <li>• بين 40% و60% <b>3</b></li> <li>• بين 60% و80% <b>4</b></li> <li>• أكثر من 80% <b>5</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي نسبة المعاملات المنجزة إلكترونياً عبر الموقع من مختلف الخدمات المقدمة؟</li> </ul>	نسبة المعاملات المنجزة للخدمة على الموقع
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود شكاوى <b>2</b></li> <li>• الاستجابة لجميع الشكاوى <b>3</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي عدد الشكاوى على الخدمة عبر الموقع؟</li> <li>• ما هي عدد الشكاوى التي تمت الاستجابة لها عبر الموقع؟</li> </ul>	عدد الشكاوى على الخدمة عبر الموقع
<ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود شكاوى <b>2</b></li> <li>• الاستجابة لجميع الشكاوى <b>3</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي عدد الشكاوى على الخدمة عبر التطبيق؟</li> <li>• ما هي عدد الشكاوى التي تمت الاستجابة لها عبر التطبيق؟</li> </ul>	عدد الشكاوى على الخدمة عبر التطبيق
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عدم التغير بحسب الوقت <b>3</b></li> <li>• عدم التغير بحسب المكان <b>2</b></li> </ul>		تغير أداء الخدمة بحسب الوقت والمكان (فترات الذروة - المواسم السنوية - ...)

## الملحق (2):

### استمارة جمع البيانات من الجهات الوطنية

تم توزيع الأسئلة التالية على الجهات المستهدفة من التقييم وهي على النحو التالي:

#### 1 الركيزة الأولى:

تم تقييم الركيزة الأولى من قبل المقيم بعد الاطلاع على الخدمات كما هو موضح في الملحق رقم (1).

#### 2 الركيزة الثانية:

##### السؤال الأول:

ما هي نظم التشغيل التي تدعم النظام والموقع الخاص بهذه الخدمة؟

##### السؤال الثاني:

هل يوجد ربط بين الخدمة المقدمة من موقعكم مع خدمات أخرى؟ مثل استجواب بيانات مستخدم من موقع الرقم الوطني. عند إدخال الرقم الوطني للمستخدم يتم استجواب بياناته من ذلك الموقع.

##### السؤال الثالث:

ما هي البرمجيات المستخدمة في انشاء وتصميم النظام؟  
هل تم التعاقد مع جهة خارجية لإنشاء النظام أم بواسطة فريق من المؤسسة؟  
هل تم استخدام برمجيات مفتوحة المصدر في تصميم وبرمجة الموقع؟

#### 3 الركيزة الثالثة:

##### السؤال الأول:

هل يوفر الموقع إمكانية الحصول على احصائية من بيانات المستخدمين في فترات زمنية معينة؟  
مثلاً: تقرير بتفاصيل المستخدمين للنظام خلال الشهر الأخير.

##### السؤال الثاني:

ما هي الاحصائيات التي يمكن إجراؤها على بيانات المستخدمين؟

##### السؤال الثالث:

هل تدعم التطبيقات إجراء تحليل للبيانات الاحصائية؟

##### السؤال الرابع:

هل هناك أرشفة للمعاملات السابقة؟

##### السؤال الخامس:

هل يدعم الموقع (المستضيف للخدمة) شهادات المصادقة SSL؟

##### السؤال السادس:

هل هناك خطة لحالات الطوارئ لاستمرار العمل، أو استعادته؟

##### السؤال السابع:

هل هناك تخصيص لاستخدام كلمات مرور طويلة ومعقدة لحسابات المدراء؟

#### السؤال الثامن:

هل هناك حد أقصى لعمر كلمات المرور؟

#### السؤال التاسع:

هل يعالج التطبيق أنواع الهجوم المختلفة مثل SQL Injection؟

#### السؤال العاشر:

هل تتوفر في تطبيقات الخدمة تدقيق لأحداث دخول الحسابات، وتدقيق في سجل أحداث النظام؟

#### السؤال الحادي عشر:

كيف يتم التواصل والرد على المستخدم؟

#### السؤال الثاني عشر:

هل تتوفر خدمة توصيل للخدمة للمستخدم؟

#### السؤال الثالث عشر:

هل يمكن للمستخدم إلغاء المعاملة عندما يرغب في ذلك؟

#### السؤال الرابع عشر:

هل تتوفر خدمة البحث في الموقع؟

## 4 الركيزة الرابعة:

#### السؤال الأول:

هل يتم استخدام أكثر من موقع لاستضافة الخدمة؟

#### السؤال الثاني:

هل يمكن إتمام المعاملة من خلال أكثر من قناة لتقديم الخدمة؟ مثلاً: تكون بداية المعاملة من الموقع واستكمالها عن طريق تطبيق النقل؟

#### السؤال الثالث:

ما هي نسبة المعاملات المنجزة إلكترونياً عبر تطبيق النقل من مختلف الخدمات المقدمة؟

#### السؤال الرابع:

ما هي نسبة المعاملات المنجزة إلكترونياً عبر الموقع من مختلف الخدمات المقدمة؟

#### السؤال الخامس:

ما هو عدد الشكاوى على الخدمة عبر الموقع؟

#### السؤال السادس:

ما هو عدد الشكاوى التي تمت الاستجابة لها عبر الموقع؟

#### السؤال السابع:

ما هو عدد الشكاوى على الخدمة عبر تطبيق النقل؟

#### السؤال الثامن:

ما هو عدد الشكاوى التي تمت الاستجابة لها عبر تطبيق النقل؟

#### السؤال التاسع:

هل يتم الأخذ بعين الاعتبار ساعات الذروة في تقديم الخدمات؟

## الملحق (3): تقييم الخدمات الرقمية المنتقاة

كشف بدرجات تقييم الخدمات حسب الركائز الأربع

رقم الخدمة	اسم الخدمة	الجهة	الركيزة الاولى 25%	الركيزة الثانية 25%	الركيزة الثالثة 25%	الركيزة الرابعة 25%	الإجمالي 100%
1	حجز الاسمنت	الشركة الاهلية للإسمنت	4.00	17.5	14.09	9.375	37.47
2	تحصين	وزارة الصحة	9.33	15	18.64	13.125	45.59
3	استخراج جواز سفر وبطاقة شخصية	منصة اجراءات (الهيئة العامة للمعلومات)	7.00	7.5	6.36	5	21.86
4	مصارف	مصرف الوحدة	11.33	10	20.00	20.625	45.46
5	مصارف	مصرف الجمهورية	11.33	10.00	20.00	20.625	45.46
6	تسجيل الطلبة الجدد بجامعة مصراتة	جامعة مصراتة	7.00	12.50	11.82	11.875	33.69
7	منحة الزوجة والبنات فوق 18	وزارة الشؤون الاجتماعية	8	22.5	10	8.125	42.125
8	منحة الأبناء	وزارة الشؤون الاجتماعية	8	22.5	10	8.125	42.125
9	نموذج تحديث بيانات الأعضاء المنتسبين بغرفة التجارة والصناعة والزراعة - طرابلس	غرفة التجارة والصناعة والزراعة - طرابلس	5.67	0.00	1.36	3.75	7.78
10	صندوق التأمين الصحي العام	رئاسة الوزراء	4.33	20.00	14.55	1.75	40.63
11	تسجيل مراكز التدريب بديوان المحاسبة	ديوان المحاسبة	6.33	0.00	0.00	2.5	6.83
12	تقديم بلاغ لرئاسة لديوان المحاسبة	ديوان المحاسبة	6.67	0.00	1.82	1.25	8.73
13	موقع التسجيل لجامعة سبها	جامعة سبها	3.33	15.00	8.18	1.875	3.71
14	خدمات الحالة الجنائية	وزارة الداخلية	6.33	15.00	12.73	5	35.06

## الهوامش

- الإطار المقترح لجودة الخدمات الإلكترونية، الإسكوا، 2023\*
- A Yousif (2015), e-service quality: a multi-dimension perspectives, Intel Journal of Economics, Commerce and management, Vol III, Issue 11, Nov 2015, <http://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2015/11/31157.pdf>
- AlBalushi (2021), E-Services Quality: A Perspective of Service Providers and Service Users, InTechOpen – 2021, <https://www.intechopen.com/chapters/75955>\*
- تجدد الملاحظة أنه لم يتسنّ لفريق العمل تقييم الركيزة الثانية (الواجهة الخلفية) للخدمات التالية بسبب عدم جاهزيتها: طلب العلاج، إفادة تطعيم كورونا، معلومات عن مصحة، إذن مزاولة مؤسسة، طلب تسجيل شركة طبية، بحث عن الخدمة الطبية. لذا، لم يتم تطبيق إطار التقييم عليها!

