



الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية

وثيقة معايير جودة الخدمات الإلكترونية

2 0 2 3 |

WWW.CIM.GOV.LY

طرابلس، شارع الزاوية

+218 21 361 9811/15

www.cim.gov.ly

info@cim.gov.ly



وثيقة معايير جودة الخدمات الإلكترونية

إعداد:

م. ريم أبو عجيبة حسن. م. نادية علي الأطيوش.

مراجعة لغوية:

طارق علي المصراطي.

إشراف:

مدير إدارة الاستشارات والتحول الرقمي. مدير الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية.

إخراج:

وحدة إعداد التقارير بمكتب المتابعة والتفتيش. إدارة التمكين الإلكتروني.



فهرس المحتويات

01	التعاريف
03	المقدمة
03	معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية
11	بعض المبادئ التوجيهية الدولية لجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية

التعاريف

المصطلح	التعريف
الخدمات الإلكترونية	هي تلك الخدمات الحكومية التي تقدم آلياً من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها
المعايير	مجموعة من المقاييس والقواعد والضوابط المنظمة للعمليات والمهام ذات العلاقة بتقديم الخدمات الإلكترونية، وعلى الجهات الحكومية الالتزام بها.
جودة الخدمات	قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستواها، وذلك بناءً على نتائج قياس مستوى هذه الخدمة.
مقدم الخدمة	جهة أو كيان مختص يقدم خدمات للأشخاص الطبيعيين والجهات الاعتبارية إلكترونياً في نطاق عملها، أو يؤدي نشاطاً تم تسجيله من أجله.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص داخل ليبيا وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أي من الخدمات المقدمة.

المصطلح	التعريف
المستخدم	شخص طبيعي أو كيان قانوني قدم طلباً للحصول على خدمة حكومية إلكترونياً وفقاً لاختصاص مقدم الخدمة.
الاستجابة	القدرة على إكمال المهام المطلوبة ضمن فترة زمنية محددة.
الخصوصية	ضمان حق المستخدم في الحفاظ على معلوماته الشخصية عند الاستفادة من الخدمة.
قناة التكامل الإلكتروني	بيئة أو وسيط أمن للتكامل الإلكتروني تضمن تبادل الوثائق والبيانات بين الجهات المشتركة في تقديم الخدمات، ويتم من خلالها إدارة سير تنفيذ الخدمات الإلكترونية في البيئات المشتركة والتي تستدعي تكاملاً تنفيذياً للخدمات

المقدمة

تشير معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية إلى مجموعة من المبادئ والإرشادات التي تضمن تقديم الخدمات الإلكترونية بكفاءة وفعالية عالية من قبل المؤسسات الحكومية، كما تركز هذه المعايير على تحسين تجربة المستخدم وإمكانية الوصول والموثوقية والشفافية، حيث يساعد تطبيق هذه المعايير على ضمان أن تكون الخدمات الإلكترونية الحكومية عالية الجودة وآمنة ويمكن الوصول إليها بسهولة، وقابلة للتحسين المستمر مما يؤدي إلى كسب رضى المستفيدين والمستخدمين.

معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية

ستتناول هذه الوثيقة معايير جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية بالتفصيل، كما تشير إلى بعض المبادئ التوجيهية الدولية التي تم الاستعانة بها عند إعداد هذه الوثيقة.

1. سهولة الاستخدام:

يجب أن تكون الخدمات الإلكترونية الحكومية سهلة الاستخدام وتتيح تجربة مستخدم سلسة ومريحة وذلك من خلال توفير معلومات واضحة ودقيقة وذات صلة للمستخدم مما يجعلها سهلة الفهم، كما يجب تجنب المصطلحات اللغوية المتخصصة والمعقدة وذلك بتطبيق التوصيات الآتية:

- تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال بوابة إلكترونية موحدة، والعمل على تصميم واجهات مستخدم بديهية وتصميم مبسّط.



- اسم الخدمة الإلكترونية يجب أن يكون مفهوماً ومعبراً بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة.
- توافر الخدمة الإلكترونية باللغتين (العربية - الإنجليزية) على مستوى جميع مراحل تقديم الخدمة الإلكترونية.
- وجود شروط وأحكام الاستخدام مع وجود كافة الخطوات عن عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الإلكترونية.
- تبسيط الإجراءات الحكومية، وتوفير نماذج سهلة الاستخدام مرفقة بتعليمات واضحة تسهل تعبئة النماذج.
- توفير أداة بحث جيدة لمساعدة المستخدمين في العثور على المعلومات بسهولة.
- يفضل استخدام أقل عدد ممكن من الفيديوهات والصور، وأن يكون حجمها صغيراً، بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة، بالإضافة إلى استخدام النصوص المصاحبة لها لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها.
- تصميم خطة تصفح فعالة وتنظيم واضح للمحتوى.
- سهولة التصفح والانتقال بين جميع مراحل تقديم الخدمة.
- توفير تصميم متناسق وسريع الاستجابة ويتكيف مع مختلف الأجهزة والشاشات بأحجامها المختلفة.
- يجب أن يكون حجم النص قابلاً للتعديل، وكذلك خيارات العرض المرئي.
- في حالة وجود ملفات مرفقة مطلوبة للخدمة يجب تحديد نوع الملف المرفق.
- عدم اضطرار المستخدم لتحميل برامج خاصة على حاسوبه للتمكن من الوصول إلى الخدمة أو استخدامها.





2. إمكانية الوصول:

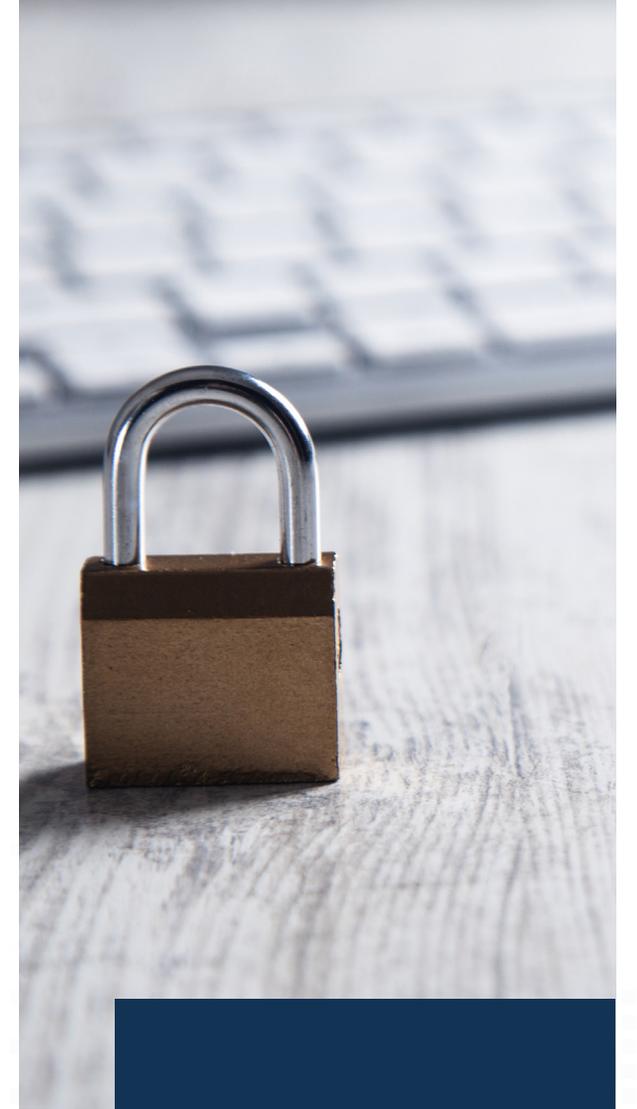
يجب أن تكون الخدمة الإلكترونية الحكومية متاحة وفي متناول جميع المستخدمين، بغض النظر عن قدراتهم الجسدية، حيث يمكن مساعدة المستخدم للوصول للمعلومة المطلوبة بسرعة، كما يتضمن ذلك توفير أدوات بديلة مثل قارئات الشاشة للمستخدمين ضعاف البصر والتعليقات التوضيحية لمقاطع الفيديو وخيارات التنقل باستخدام لوحة المفاتيح لمن يعانون من إعاقات حركية وذلك بتطبيق التوصيات الآتية:

- احتواء الموقع على فهرس لجميع صفحاته.
- وجود خريطة للموقع على الموقع الإلكتروني للجهة مقدمة الخدمة ووصلات في كل صفحة لسهولة التصفح.
- اتباع معايير إرشادات الوصول للخدمة على سبيل المثال (WCAG 2.1) للأشخاص ذوي الإعاقة.
- توفير نص بديل للصور وإدراج تعليقات لمقاطع الفيديو وتوفير أوصاف صوتية للوسائط المتعددة.
- تفعيل إمكانية الوصول باستعمال لوحة المفاتيح للتنقل عبر الخدمة دون الاعتماد على الفأرة.
- يجب ان يكون تصميم شاشات الخدمة متوافق مع قارئات الشاشة والتقنيات المساعدة الأخرى.
- البحث عن حلول مبتكرة لأي مشكلة تواجه المستخدمين في الوصول إلى الخدمة وتوفير إجابات شافية لتساؤلاتهم حول مختلف المسائل.

3. الأمن والخصوصية:

يجب أن تكون الخدمات الإلكترونية الحكومية آمنة ومحمية، وتحمي خصوصية المستخدمين وبياناتهم الشخصية وجميع معاملاتهم الإلكترونية، لأجل ذلك يجب تنفيذ تدابير أمنية قوية، مثل التشفير والترخيص وبروتوكولات تخزين البيانات وعمليات تدقيق الأمان المنتظمة، حيث يتحقق الأمن والخصوصية بتطبيق التوصيات الآتية:

- يجب أن تكون الخدمات الإلكترونية الحكومية متوافقة مع المعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات.
- التأكد من تأمين نقل البيانات وتخزينها باستخدام تقنيات التشفير.
- اتباع إجراءات التحقق من الهوية للحماية من الوصول غير المصرح به.
- الامتثال للوائح حماية البيانات ذات الصلة وقوانين الخصوصية الصادرة عن الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات (NISSA).
- التأكد من وجود سياسات خصوصية شفافة توضح كيفية جمع بيانات المستخدم واستخدامها ومدة الاحتفاظ بها.
- إجراء عمليات تدقيق أمني منتظمة لمستوى الأمن والسلامة لأنظمة تقديم الخدمات الإلكترونية وتقييم نقاط الضعف وتحديث وإصلاح الأخطاء الإلكترونية المحتملة.
- تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات الحساسة وذلك عن طريق الحماية الكافية للأنظمة والبيانات.





4. الشفافية والمساءلة:

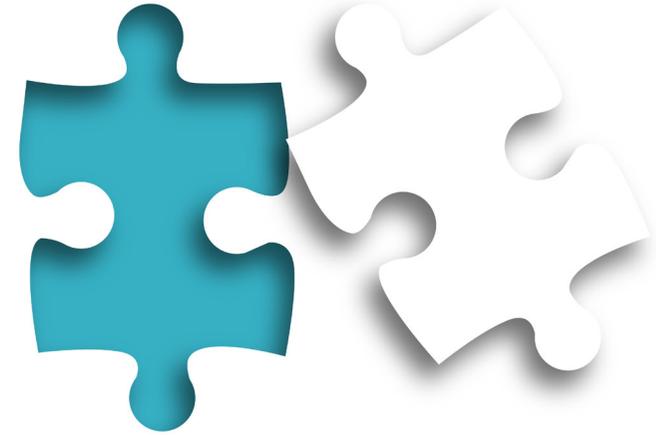
الخدمات الإلكترونية الحكومية يجب أن تكون شفافة تسهل للمستخدمين الوصول إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه الخدمات، حيث من المهم توفير قنوات للمستخدمين من أجل الحصول على المعلومات الكاملة حول الخدمات الإلكترونية والسياسات والقوانين التي تنظمها وذلك بتطبيق التوصيات الآتية:

- توفير معلومات واضحة يسهل الوصول إليها والاستفادة منها حول الخدمات الحكومية والإجراءات والسياسات المنظمة والداعمة لها.
- إعلام المستخدمين بقواعد الاستخدام من حيث الشروط والأحكام واتفاقيات مستوى الخدمة المبرمة مع مقدم الخدمة.
- إعلام المستخدمين بكل التحديثات والتنبيه عن التغييرات أو الانقطاعات في تقديم الخدمة في الوقت المناسب وتوفير الحلول البديلة لها.
- حسن التعامل مع المعلومات الشخصية للمواطنين وحمايتها والاسترشاد بما يصدر عن الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات (NISSA).
- توفير آليات سهلة للمستخدمين للتفاعل والتواصل بانتظام كالإبلاغ عن المشاكل الفنية أو تقديم الملاحظات والاقتراحات والشكاوى والاستفسارات.

5. التكامل والتشغيل البيئي للخدمات:

يجب أن تكون الخدمات الإلكترونية الحكومية قادرة على الاتصال ومشاركة البيانات بسلاسة مع الأنظمة والتطبيقات الأساسية الأخرى، ويتم ذلك بتطبيق التوصيات الآتية:

- استعمال وسيلة حكومية مشتركة للتكامل والتشغيل البيئي كقناة التكامل الإلكتروني لتوفير التوافق بين الأنظمة الفنية المختلفة المستعملة في تقديم الخدمات الإلكترونية.
- تبني معايير لتبادل البيانات تكون واضحة ومتفق عليها لتسهيل عمليات تبادل المعلومات عبر المنصات المختلفة لتقديم الخدمات الإلكترونية.
- العمل على التكامل مع أنظمة الهوية الحكومية لتبسيط عملية المصادقة على بيانات المستخدم.
- العمل على التكامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني المعتمدة من الدولة لتبسيط عمليات دفع رسوم الخدمات بالتعاون مع مصرف ليبيا المركزي والأنظمة التابعة له.





6. الأداء والموثوقية:

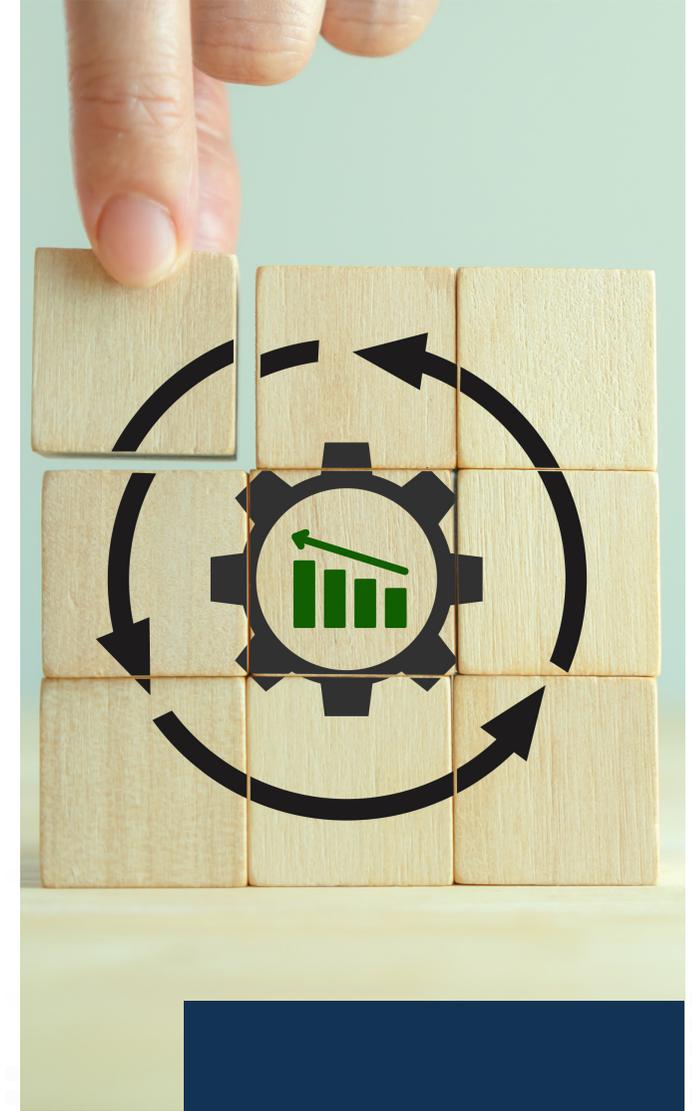
يجب أن تكون الخدمات الحكومية متاحة وفعالة عندما يتم طلبها من قبل المستخدم، مع السرعة في الإجراء، والدقة في الإنجاز، والمحافظة على مواعيد الاستلام والتسليم، وكيفية إيصال الخدمة، وحل المشاكل الفنية عند حدوثها، وذلك لضمان صحة المعلومات والبيانات التي تقدمها الخدمة، ويجب أيضاً مراعاة تحسين الأداء لتوفير أوقات استجابة سريعة، ويتم ذلك بتطبيق التوصيات الآتية:

- استخدام التقنيات الحديثة والمبتكرة وتصميم النظام بشكل يضمن التحمل العالي للأحمال الكبيرة.
- الحفاظ على الأنظمة الداعمة لتقديم الخدمات الإلكترونية متوفرة وقابلة للعمل لأطول وقت ممكن عن طريق التقليل إلى الحد الأدنى من انقطاعات الخدمة.
- يجب أن تتصف الأنظمة الداعمة لتقديم الخدمات الإلكترونية بسرعة الاستجابة وسرعة التحميل.
- يجب أن تتصف الأنظمة الداعمة لتقديم الخدمات الإلكترونية بقابلية التوسع للتعامل مع طلب المستخدم المتزايد خلال أوقات الذروة.
- إجراء الصيانة والتحديث الدوري للأنظمة والتطبيقات، وإصلاح الأخطاء لضمان الأداء الأمثل.
- تبني خطط التعافي من الكوارث لتقليل انقطاع الخدمة في الظروف الاستثنائية.

7. التحسين المستمر:

يجب أن يسعى مقدمو الخدمات الإلكترونية إلى تحسين الخدمات المقدمة وتطويرها ومراعاة احتياجات المستخدمين وتفضيلاتهم عند تصميم الخدمات، يتضمن ذلك إجراء بحث للمستخدم واختبار قابلية الاستخدام لفهم كيفية تفاعل المستخدم مع الخدمات، وتكييف التصميم وفقاً لذلك، يجب أن يكون الهدف هو جعل الخدمات بديهية وسهلة التنقل وممتعة بصرياً وذلك بتطبيق التوصيات الآتية:

- إخضاع الأنظمة الداعمة لتقديم الخدمات الإلكترونية للتقييم المنتظم، وتحسين الخدمات الإلكترونية الحكومية بناءً على آراء المستخدمين.
- إجراء اختبار قابلية الاستخدام لتحديد المجالات الممكنة التحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية.
- السعي الحثيث للحصول على مدخلات من المواطنين وأصحاب المصلحة ومشاركتها مع مطوري الخدمة.
- التحسين المتكرر لميزات ووظائف الخدمات الإلكترونية وتطوير التصميم بناءً على احتياجات المستخدم.
- توفير وسائل تواصل فعالة للمستخدمين لطرح الاستفسارات وتقديم الدعم الفني، وتشمل هذه الوسائل البريد الإلكتروني، وأرقام الاتصال المجانية، ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالخدمة.



بعض المبادئ التوجيهية الدولية لجودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، والتي تم الاستعانة بها عند إعداد هذه الوثيقة:

1. ISO 9001:2015 يوفر هذا المعيار إرشادات لأنظمة إدارة الجودة، ويُستخدم على نطاق واسع من قبل المؤسسات العالمية لإثبات قدرتها على تقديم المنتجات والخدمات باستمرار والتي تلي متطلبات العملاء بما يتوافق مع السياسات التنظيمية.
2. ISO/IEC 20000-1:2018 يحدد هذا المعيار متطلبات نظام إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، وهو أمر ضروري لتقديم خدمات إلكترونية عالية الجودة.
3. ISO/IEC 27001:2013 يوفر هذا المعيار إرشادات لأنظمة إدارة أمن المعلومات، والتي تعتبر بالغة الأهمية لحماية سرية ونزاهة وتوافر الخدمات الإلكترونية.
4. إرشادات الوصول إلى محتوى الويب (WCAG 2.1) توفر هذه الإرشادات معايير لجعل محتوى

الويب في تناول الأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقات البصرية والسمعية والجسدية والكلامية والمعرفية والعصبية.

5. ميثاق البيانات المفتوحة OpenDataCharter - تهدف هذه المبادرة الدولية إلى تعزيز توافر واستخدام البيانات المفتوحة من قبل الحكومات، الأمر الذي يمكن أن يعزز الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة.

6. معيار الخدمة الرقمية Digital Service Standard (DSS) - تستخدم حكومة المملكة المتحدة هذا المعيار للتأكد من أن الخدمات الرقمية تتمحور حول المستخدم، وشاملة، ويمكن الوصول إليها، وآمنة، وموثوقة.





الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية الإدارة العامة للخدمات الإلكترونية

وثيقة معايير جودة الخدمات الإلكترونية

طرابلس، شارع الزاوية www.cim.gov.ly

+218 21 361 9811/15 info@cim.gov.ly