

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة رئاسة مجلس الوزراء  
المركز القومي للمعلومات  
الإدارة الفنية  
قسم الجودة والتطوير  
وحدة المعايير

## معايير ومؤشرات تقييم المواقع الحكومية على الإنترنت

1. الإلتزام بالغالب ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	علم السودان
2	شعار الدولة
3	شعار الجهة و يظهر في كل صفحة من صفحات الموقع

2. الإلتصال بالموقع: توافر وسائل إتصال بالموقع للتعامل مع الجمهور ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	بريد الكتروني
2	إستمارة
3	رقم هاتف
4	رسائل الهاتف النقال

3. تعدد اللغات والثقافات: توفر التصفح بأكثر من لغة ومراعاته إختلاف الثقافات. ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	توفر التصفح بأكثر من لغة.
2	براعي الموقع إختلاف ثقافة الزبائن بغض النظر عن الدولة التي ينتمي لها.

4. الروابط: عمل الروابط والوصلات بشكل صحيح ووجود روابط المساعدة في كل صفحة، بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح. ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	روابط لجهات ذات الصلة بالموقع
2	روابط للجهات التابعة إدارياً
3	يوجد روابط مساعدة في كل صفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى الصفحة الرئيسية من خلال أي صفحة أخرى في الموقع.
4	عند تصفح صفحات طويلة يوجد روابط مساعدة في الصفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى أعلى الصفحة.
5	عند استخدام رابط من الموقع الأصلي إلى موقع خارجي يستطيع المستخدم الرجوع إلى الموقع الأصلي.
6	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح.
7	يتغير لون الروابط التي تم استخدامها.

5. عدد لحصر الزوار. ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة.

6. الأمان والخصوصية: الحفاظ على سيادة الدولة، الحصول على ثقة المستخدمين من خلال أمان العمليات والخدمات المقدمة، إضافة إلى الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم. ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	الحفاظ على سيادة الدولة.
2	الحفاظ على أمان العمليات والخدمات التي يقدمها.
3	الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم.

7. النشر: مدى صلة المادة المنشورة بالجهة من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات. ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	معلومات عن أهداف الجهة .
2	معلومات عن نشأة الجهة.
3	معلومات عن الهيكل التنظيمي للجهة.
4	وثائق خاصة بالجهة مع توضيح نوع ملفاتها على الرابط الخاص بها. وأن تكون صغيرة الحجم أو مضغوطة.
5	القوانين والتشريعات (واللوائح) المرتبطة بالجهة.
6	وجود شريط للأخبار عن الأنشطة المختلفة للجهة.
7	وجود أرشيف شامل للأنشطة السابقة.
8	الإلتزام بإعلانات الجهة الرسمية
9	يوجد معلومات عن حقوق الطبع للموقع.

8.الدقة: دقة المعلومات. ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	دقة المعلومات على الموقع.
2	لا يوجد أخطاء فواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع.
3	مصادر المعلومات على الموقع موثقة.
4	عرض المعلومات بموضوعية دون أي تحيز.

9.التحديث: حداثة المعلومات على الموقع ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	المعلومات على الموقع حديثة.
2	عدد مرات التحديث خلال فترة زمنية محددة.
3	وضوح وقت آخر تحديث للمستخدم.

10.السهولة: سهولة استخدام الموقع، وإيجاد المعلومات، والتصفح فيه. ويمكن قياس هذا المعيار باستخدام المؤشرات الآتية:

الرقم	المؤشرات
1	قصر وقت تحميل الموقع.
2	إستعراض المحتوى على أشهر المتصفحات مثال للمتصفحات Internet Explorer (IE) - Netscape - Firefox – Opera
3	خريطة للموقع / فهرس
4	سهولة البحث داخل الموقع ( بسيط ، متقدم ).
5	تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع .

11.الخدمات: يحتوي الموقع معلومات عن الخدمات التي تقدمها الجهة مع الشرح لإجراءاتها.

الرقم	المؤشرات
1	الخدمات التي تقدمها الجهة.
2	شرح إجراءات كل خدمة.
3	تحديد تاريخ بداية ونهاية الخدمات المؤقتة .

12.التعامل مع الجمهور: توافر أدوات إتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة. وجود برنامج مساعدة لمساعدة المستخدمين.

1.	الرد الفوري على الإستفسارات.
2.	تصميم نموذج إلكتروني للتعليقات ولإستطلاع آراء الزوار.
3.	برامج مساعدة ورسائل خطأ لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة