



دليل معايير الخدمات الحكومية

2023

معلومات الوثيقة

العنوان: دليل معايير الخدمات الحكومية

مرجع الوثيقة: د خ م - 20 - 002 - G

رقم الوثيقة: 2023/005

المسؤولية: شؤون التطوير الحكومي - إدارة تخطيط ومتابعة أداء الخدمات الحكومية

النسخة المنشورة: V 1.1

حالة الوثيقة: معتمد للنشر

ملخص الوثيقة

هذا هو دليل معايير الخدمات الحكومية الذي يوفر الإرشادات والطرق والنماذج لمعايير الخدمات الحكومية.

إشعار حقوق الطبع والنشر

حقوق الطبع والنشر محفوظة ©2023 من قبل ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي، حكومة قطر جميع الحقوق محفوظة لا يجوز إعادة نسخ أو استخدام هذه الوثيقة أو أي جزء منها بأي شكل من الأشكال خارج حدود الدولة بدون إذن كتابي صريح من ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي.

عبد العزيز بن ناصر آل خليفة رئيس ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي

نضع بين أيديكم دليل معايير الخدمات الحكومية الهادف لدعم جهود القطاع الحكومي لتقديم خدماته بكفاءة وفاعلية، وقد اعتمدنا في وضعنا للمعايير المدرجة هنا على أفضل الممارسات العالمية.

يكرّس الدليل جهود ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي للنهوض بالقطاع الحكومي، إذ أنه يُعدّ بمثابة خارطة طريق للجهات الحكومية المختلفة لضمان تقديم أفضل الخدمات الممكنة للمتعاملين ولرفع مستوى أدائها.

يعتبر هذا الدليل مرجع أساسي، إن الالتزام بالمعايير الواردة فيه والتعاون مع ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي لمواصلة جهود تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية، سوف ينعكس إيجاباً على الأداء الحكومي ويسهم في تحقيق التميّز الحكومي المنشود في دولة قطر.

1. السياق والأهداف
2. المعايير
 - ♦ معايير الخدمة
 - ♦ معايير تجربة الخدمات الحكومية
 - ♦ المعايير الفنية
3. إرشادات تطوير الخدمات الحكومية
4. موارد مفيدة لاستخدامها
5. المراجع

السياق والأهداف

A decorative graphic consisting of a thin horizontal line and a large, thin-lined circle. The circle is positioned on the right side of the slide, partially overlapping the text area. The horizontal line extends from the left edge of the slide towards the center, stopping just before the circle.

ما هي الخدمات الحكومية؟

٢,١ الخدمة الحكومية

تحدد الجهة الحكومية الأدوات التشريعية للخدمات المسؤولة عنها. ويكون من ضمن مسؤولياتها حصر الخدمات وتوفير معلوماتها وتقديمها عبر قنواتها المختلفة وبالتنسيق مع الجهات المعنية.

أمثلة على منتج الخدمة النهائي

رخصة تجارية - شهادة إتمام بناء - سند ملكية عقار - شكوى عمالية

٢,٢ الأنشطة التي لا تعتبر خدمة حكومية

الأنشطة التي لا تعتبر خدمة حكومية

الأنشطة التي لا تحقق منفعة يطلبها المتعاملين

إجراءات العمل داخل الجهة الحكومية

الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية لموظفيها

المعلومات العامة وبيانات الاتصال والبيانات المفتوحة

عمليات الدعم والمساندة المصاحبة لتقديم الخدمات

الخدمات التي يتم تقديمها بين الوحدات الإدارية في الجهة الحكومية الواحدة

أدوات البنية التحتية التقنية الداعمة لتقديم الخدمات

وضع ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي دليلًا لتعريف وتوثيق الخدمات الحكومية يُفصل تعريف الخدمة الحكومية.

للمزيد من المعلومات، يُمكنكم الرجوع إلى الدليل.

حكومة واحدة ذكية تستخدم الذكاء الاصطناعي مكرسة
لخدمة المتعاملين في كل خطوة من رحلة حياتهم

كما حدد الالتزامات التي تركز على المتعاملين بما يتماشى مع رؤيته وأهدافه، وأعد تصورات جديدة لرحلة المتعاملين عبر جميع نقاط الاتصال

وأعدنا تصورات جديدة لرحلة المتعاملين بما يتماشى مع الالتزامات المحددة



حددنا الالتزامات التي سوف تساعد في تحقيق رؤيتنا ...

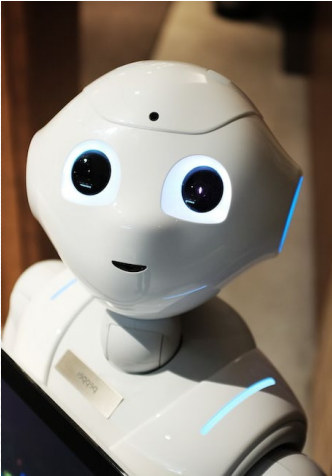
منصة واحدة عبر جميع نقاط الاتصال	
تطبيق سياسة المرة الواحدة على طلبات المعلومات من المتعاملين	
إتاحة جميع نقاط الاتصال على جميع القنوات	
نقاط الاتصال الضرورية فقط	
تقديم المشورة من أجل تجنب الرفض	

1- متطلبات المبادئ التوجيهية المتعلقة بالاكشاف وتحديد الطريق المناسب

المتطلبات

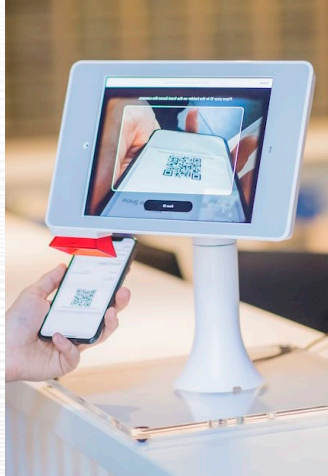
روبوت الدردشة الإلكترونية أو المساعد الافتراضي

من أجل دعم المتعاملين
خلال محاولاتهم لتحديد
الطريق المناسب، وضمان
توفير الدعم على مدار
الساعة طوال أيام الأسبوع



أكشاك الخدمة الذاتية

أو مكاتب المعلومات التي
تزود المتعاملين بالمساعدات
الشخصية والإرشاد



اللافتات

لافتات رقمية موحدة في
مجمعات الخدمات الحكومية
يجري تحديثها باستمرار
لضمان دقة المعلومات



تزويد موظفي الخدمات في الخطوط الأمامية بالتدريب والأدوات التقنية اللازمة

موظفون متخصصون في تحديد
الطريق المناسب والتنقل داخل
مراكز الخدمات يمكنهم
مساعدة المتعاملين في تحديد
مواقع الخدمات الحكومية
وتقديم الإرشادات حسب
الاقتضاء، تدعمهم الأدوات
التكنولوجية اللازمة للعثور على
المعلومات بسهولة



المواد الإرشادية والخدمات الاستشارية

خبراء في المواضيع المختلفة
يمكنهم الإجابة على أسئلة
المتعاملين وتقديم معلومات
متعمقة بشأن خدمات
حكومية معينة بصورة
متزامنة أو غير متزامنة



توافر المعلومات لكل خدمة

- ♦ الخدمات المقدمة
- ♦ موقع كل خدمة
- ♦ المتطلبات
- ♦ إجراءات تقديم الطلبات
- ♦ الوقت اللازم لإنجاز الخدمة
- ♦ الرسوم والدفع
- ♦ تتبع الخدمات

2- بدء العملية واستيفاء المتطلبات

المتطلبات



المبادئ التوجيهية

- ♦ عدم طلب المعلومات أكثر من مرة
- ♦ استخدام عبارات واضحة وموجزة يستخدمها المتعاملون بالفعل
- ♦ إضفاء الطابع الشخصي على خانات البيانات عبر مقدمي الخدمات المختلفين
- ♦ إضفاء الطابع الشخصي على التجارب وفقا للمتطلبات

نماذج كيفية حسب الاحتياجات وتتسم بالديناميكية
ينبغي أن تعرض النماذج الخانات ذات الصلة بالمستفيد فقط، مع ملء الخانات تلقائيا حيثما يكون ذلك ممكنا. وينبغي أيضا أن تتسم النماذج بالديناميكية، بمعنى أن بعض الخانات ينبغي أن تظهر أو تختفي بناء على المعلومات المقدمة من المتعامل.

مؤشرات التقدم

ينبغي أن يكون المتعاملون قادرين على معرفة مقدار ما أنجزوه في عملية تقديم الطلبات، وعدد الخطوات المتبقية، والوقت المقدر لإنجاز الخدمة المطلوبة.

الوقت المتبقي 5 دقائق



تحميل الوثائق ذات الصلة

رقم تحديد الهوية المعادل 747981532

الاسم

فهد حمد

اسم الزوجة

نورة سعد

الجنسية

قطري

تاريخ الطلب

17/3/2022

برجاء إدخال تاريخ صحيح

سأكون مرشدكم الشخصي أثناء قيامكم بملء النموذج الخاص بكم. يرجى المتابعة إلى الخطوات التالية، وسأبلغكم بالإجراءات المطلوبة في كل مرحلة

تحميل المستندات الإلكترونية

ينبغي أن يكون المتعاملين قادرين على تحميل نسخ إلكترونية من أي مستندات مطلوبة مباشرة من خلال البوابة الإلكترونية الخاصة بالخدمات الحكومية، بما يشمل الصيغ المختلفة للملفات. وينبغي تحويل المستندات تلقائيا إلى بيانات من خلال تكنولوجيا التعرف الضوئي على الحروف

تقديم الإرشادات الشخصية في ملء النماذج

ينبغي أن تكون النماذج مشفوعة بتعليمات واضحة وموجزة توضح كيفية ملء خاناتها. وينبغي أن يكون الوصول إلى هذه التعليمات سهلا، كما ينبغي تقديم الأمثلة والتوضيحات عند الاقتضاء، بالنظر إلى أن من شأن ذلك أن يساعد المتعاملين على ملء الاستمارات بصورة صحيحة

الإشعارات الفورية بالأخطاء

تحديد الأخطاء فور حدوثها وإشعار المتعامل بها على الفور، بدلا من الاضطرار إلى الانتظار إلى حين رفض الطلب من جانب النظام. وينبغي أن تكون الإشعارات واضحة وموجزة، ومشفوعة بتعليمات توضح كيفية تصحيح الأخطاء.

3- تتبع طلبات الخدمات

المتطلبات

تتبع التقدم المحرز في الوقت الحقيقي

ينبغي أن يكون المتعاملين قادرين على تتبع التقدم المحرز بشأن طلبات الخدمات التي قدموها في الوقت الحقيقي من خلال البوابة الإلكترونية للخدمات الحكومية.

روبوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي

ينبغي أن تتيح الخدمات الحكومية سمة روبوتات الدردشة القائمة على الذكاء الاصطناعي، التي يمكن أن توفر للمتعاملين إجابات فورية على استفساراتهم المتعلقة بطلبات الخدمات.

تتبع التقدم المحرز من خلال مراكز الاتصال

ينبغي أن توفر الخدمات الحكومية مراكز اتصال للمتعاملين الذين يفضلون التحدث مع ممثلي خدمة المتعاملين عبر الهاتف.

الرسائل النصية الآلية والإشعارات المرسلة بالبريد الإلكتروني

ينبغي أن ترسل الخدمات الحكومية إشعارات آلية للمتعاملين عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية لإبقائهم على علم بحالة طلبات الخدمات التي قدموها.

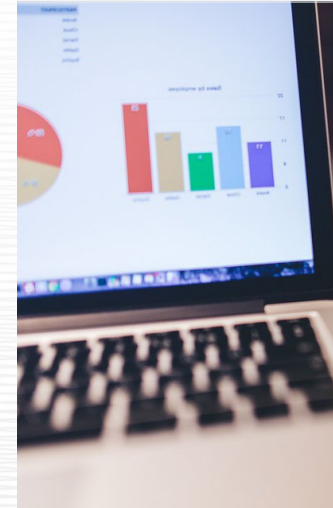
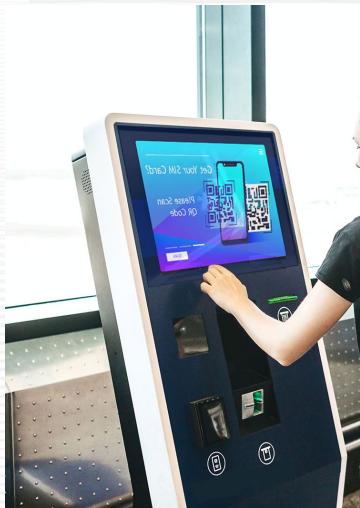
خيارات الخدمة الذاتية

ينبغي أن تتيح الخدمات الحكومية للمتعاملين خيار استخدام الخدمة الذاتية، الذي قد يتيح مثلاً تعديل طلب الخدمة أو إلغائه دون الحاجة إلى الاتصال بخدمة المتعاملين.

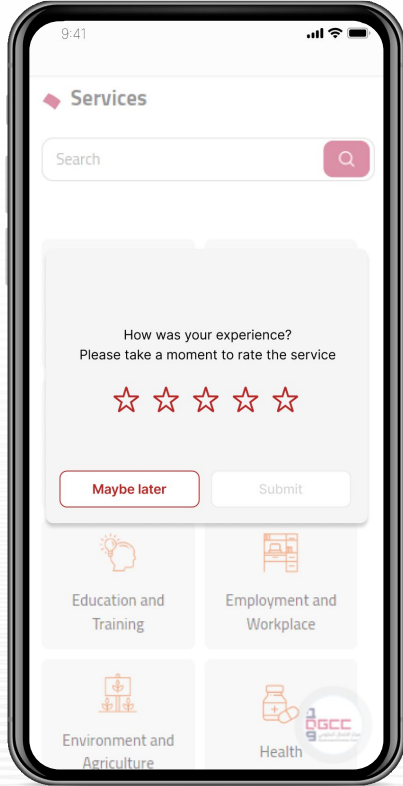


المبادئ التوجيهية

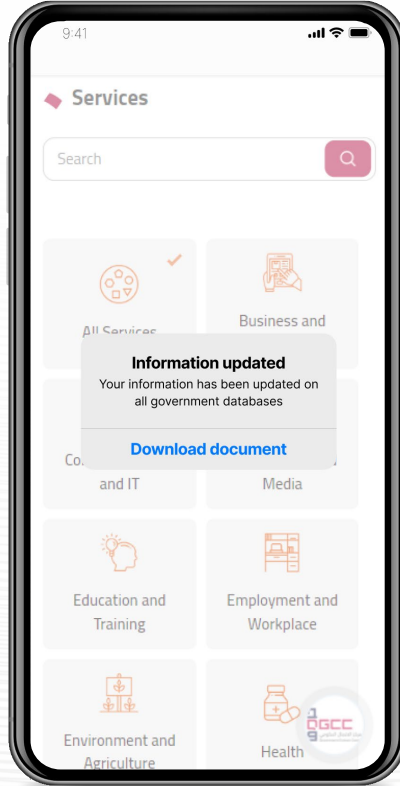
- ♦ يمكن العثور على المعلومات على نحو مستقل في أي مرحلة من مراحل الرحلة
- ♦ يمكن للمتعاملين الوصول إلى مقدمي الخدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع
- ♦ توافر قنوات مختلفة لتتبع طلبات الخدمات



4,5 الموافقة وتقديم الخدمات وإنجازها



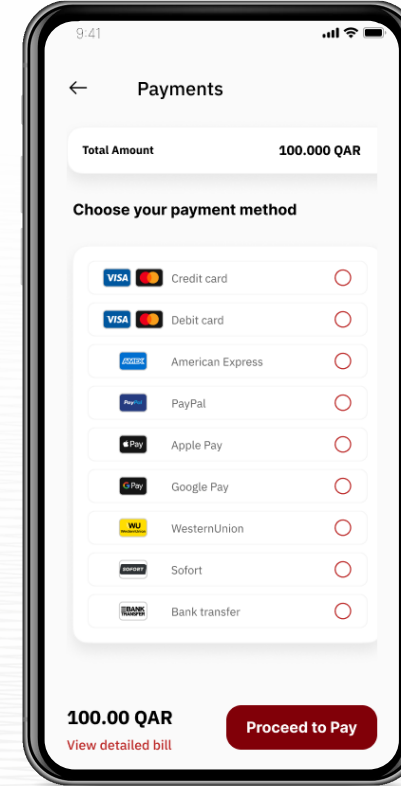
تقديم التعليقات عند إنجاز الخدمة



إطلاع جميع أصحاب المصلحة الحكوميين وغير الحكوميين المعنيين على المسائل المتعلقة بتقديم الخدمات



إنجاز الخدمات عبر الإنترنت وتقديمها دون الحاجة إلى زيارات شخصية



نظم دفع متكاملة توفر خيارات متعددة

المبادئ التوجيهية

- ♦ إجراءات معلنة بوضوح بشأن التعامل مع الاستثناءات والمدفوعات ورد المبالغ المالية والتسويات قبل السداد
- ♦ تفاعل واحد لإنجاز الخدمة
- ♦ تقديم جميع المتطلبات اللازمة لتقديم الخدمات في خطوة واحدة

وضع ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي معايير للجهات الحكومية للمواءمة مع الرؤية الاستراتيجية

المعايير هي مجموعة من الإرشادات التي تُقدّم مرجع للجودة والاتساق في تصميم الخدمات الحكومية وتطويرها وتشغيلها. تساعد تلك المعايير على ضمان تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية ووفقاً لأعلى المعايير، دون النظر إلى الجهة أو المؤسسة المسؤولة عن تقديم الخدمة. يُمكن أن تُغطّي المعايير مجموعة واسعة من المواضيع تشمل سهولة الوصول والأمن والقابلية للاستخدام والأداء وقابلية التشغيل المتبادل.

تعد المعايير مكوّن رئيسي من تطوير الخدمات الحكومية وتشغيلها، وهي تُساعد في ضمان اتساق الخدمات المقدّمة مع احتياجات المتعاملين وأمنها وسهولة الوصول إليها، حيث يُمكن للجهات من خلال اعتماد هذه المعايير والالتزام بها تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف وبناء الثقة بين المتعاملين والجهات المعنية.



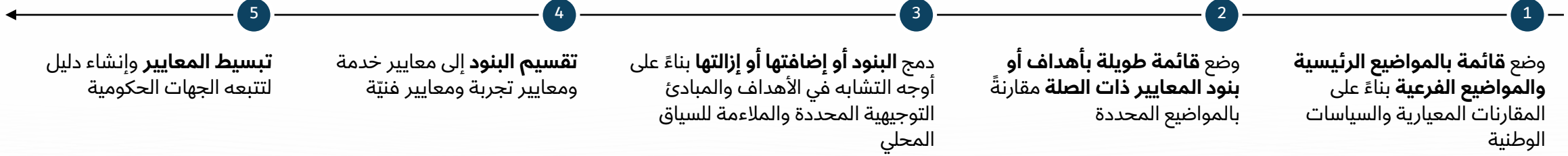
الجهات المستخدمة لهذا الدليل:

- ◆ يستهدف دليل معايير الخدمة الحكومية جميع الجهات الحكومية في قطر التي تُقدّم خدمات للمواطنين والشركات والمقيمين.
- ◆ سيُمثل هذا الدليل للجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات مباشرةً للمتعاملين و للجهات الحكومية الأخرى مصدرًا هامًا لتحسين جودة الخدمات وسهولة الوصول إليها

سوف يستخدم الدليل الإدارات الآتية:

- ◆ إدارات التخطيط والجودة والابتكار
- ◆ إدارات نظم المعلومات
- ◆ إدارات خدمات الجمهور
- ◆ إدارات المشتريات لضمان مواعمة الموردين مع المعايير الموضوعة

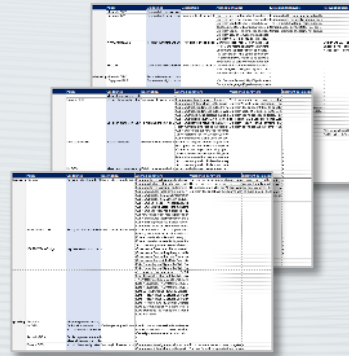
طريقة إعداد الدليل



دليل معايير الخدمات الحكومية



قائمة مختصرة بالبنود



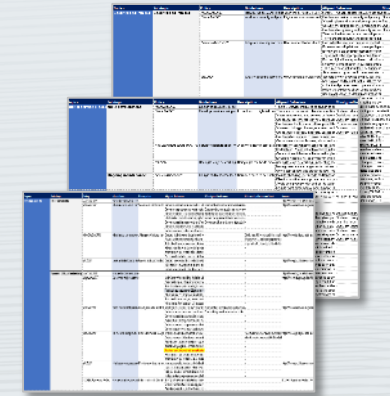
منطق التصنيف

تجميع أو دمج البنود بناءً على التشابه في الأهداف

إزالة البنود غير الملائمة لدولة قطر أو غير المتوافقة مع الإرشادات المحددة أو كليهما

إضافة بنود ملائمة للسياق المحلي ولكن غير موجودة في المقارنات المعيارية أو السياسات الوطنية أو كليهما

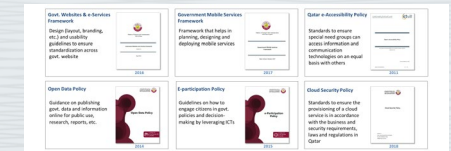
قائمة طويلة بالبنود



المعايير العالمية والمحلية



معايير الخدمات الحالية المستخدمة في دولة قطر



تضم المعايير مختلف المراجع والإرشادات والتوجيهات لتمكين تصميم خدمات رقمية متميزة وضمان تحقيق منافع وطنية ملموسة. تعتمد المعايير على الاستفادة من السياسات الوطنية والدولية القائمة لتطوير أفضل الممارسات الممكنة. كما أنّ المعايير تشمل سلوكيات واضحة وقابلة للقياس تُوجّه الجهات، وتقتراح المعايير نموذجين يُساعدان الفرق في تقييم سير العمل تماشيًا مع المبادئ التوجيهية المحددة:



نموذج التقييم الذاتي

تُمثّل المعايير مصدر تقييم ذاتي تدعمه أدوات السياسة القائمة يهدف إلى مساعدة الجهات الحكومية في تقييم امتثالها لأفضل الممارسات الدولية والقوانين والسياسات والمعايير الوطنية القائمة المرتبطة بالخدمات الرقمية.



نموذج ملائم

تُمثّل المعايير مصدر دعم يُقدّم التوجيهات والإرشادات بهدف مساعدة جهات القطاع الخاص على اعتماد أفضل الممارسات الدولية وأدوات السياسة الوطنية عند بناء الخدمات الرقمية وتشغيلها.

يُقدّم هذا القسم لمحة عامة حول الأنواع الثلاث للمعايير ذات الصلة بتصميم الخدمات الحكومية وتطويرها وتشغيلها. تشمل هذه المعايير معايير الخدمة ومعايير التجربة ومعايير فنيّة. يخدم كل نوع غرضًا محددًا لضمان تقديم الخدمات الحكومية وفقًا لمعايير عالية وبالتوافق مع احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم وبالامتثال لمعايير الخدمة الحكومية ذات الصلة.



المعايير الفنية

تُركّز المعايير الفنيّة على الأمن وحوكمة البيانات والخصوصية وغيرها من الجوانب الفنيّة للخدمات الحكومية.

تضمن هذه المعايير أنّ الخدمات الحكومية آمنة وموثوقة وممتثلة للقوانين واللوائح ذات الصلة. تُعرّف المعايير الفنيّة عادةً متطلبات تخزين البيانات ونقل البيانات والتصديق وضبط الوصول وغيرها من الجوانب الفنيّة للخدمات الحكومية.



معايير التجربة

تُركّز معايير التجربة على تقييم مدى تماشي الرحلة مع معايير سهولة الاستخدام المدرجة ضمن أفضل الممارسات. تُساعد هذه المعايير على ضمان سهولة استخدام المتعاملين للخدمات الحكومية، بغضّ النظر عن مهاراتهم الفنيّة أو خلفيتهم تُعرف معايير التجربة عادةً المتطلبات المتعلقة بواجهة المستخدم والتصفّح وتجربة المستخدم العامة.



معايير الخدمة

تُركّز معايير الخدمة على قياس مخرجات رحلة المتعامل، مثل مقاييس الوقت المستغرق والرضى والفعالية. تُقدّم هذه المعايير طريقة لتقييم جودة الخدمات الحكومية وضمان تلبية احتياجات المتعاملين. تُعرّف معايير الخدمة عادةً بالنظر لمقاييس محددة أو مؤشرات أداء رئيسية ينبغي للجهات تحقيقها لإثبات امتثالها.






معايير الخدمة



ما هي معايير الخدمة؟



تُركّز معايير الخدمة على قياس مخرجات رحلة المتعامل، مثل مقاييس الوقت المستغرق والرضى والفعالية. تُقدّم هذه المعايير طريقة لتقييم جودة الخدمات الحكومية وضمان تلبية احتياجات المتعاملين. تُعرّف معايير الخدمة عادةً بالنظر لمقاييس محددة ينبغي للجهات تحقيقها لإثبات امتثالها.

- 01 التركيز على المتعامل 
- 02 الشمولية 
- 03 الشفافية 
- 04 قابلية التشغيل المتبادل 
- 05 الأمن والخصوصية 

حُدِّدَت خمسة معايير خدمة رئيسية بناءً على أفضل الممارسات الدولية.

حددت معايير النجاح الخاصة بكل معيار خدمة

يُتَوَقَّع من الإدارات والجهات الحكومية وضع أهداف خاصة بها وقياس أداء جميع الخدمات باستخدام المعايير ومقاييس النجاح المحددة.

وصف المعيار

التركيز على المتعامل هو نهج تصميم الخدمات الحكومية بناء على احتياجات المتعامل. ويشمل ذلك إجراء أبحاث حول المتعاملين وجمع الملاحظات وتكرار ذلك باستمرار لضمان سلاسة الخدمات وسهولة الوصول إليها وتبليتها لاحتياجات الجمهور المستهدف. ومن الضروري أن تكون الخدمات الحكومية متمحورة حول المتعامل لأن ذلك يُساعد على زيادة فعالية الخدمات وكفاءتها ويُحسّن التجربة العامة للمتعاملين. عندما تكون الخدمات متمحورة حول المتعامل، تزيد احتمالية استخدام المتعاملين لها وثقتهم بها وتكون الحكومة مستعدة بصورة أفضل لتلبية احتياجاتهم.

معايير عالمية للاستفادة منها

- ♦ عملية التصميم المتمحورة حول الإنسان التي وضعها المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا
- ♦ معيار المنظمة الدولية للمعايير رقم 9241-210:2010 حول الهندسة البشرية للتفاعل بين الإنسان والأنظمة

مقاييس النجاح

- ♦ درجة رضا المتعامل
- ♦ الوقت اللازم لإنجاز الخدمة
- ♦ معدّل حل الشكاوى
- ♦ معدل إنجاز خدمات المتعاملين
- ♦ درجة جهد المتعامل

وصف المعيار

تتعلق الشمولية بالتأكد من سهولة وصول جميع المتعاملين إلى الخدمات الحكومية، بغض النظر عن قدراتهم. يشمل ذلك تصميم المواقع الإلكترونية والخدمات الرقمية ليسهل على ذوي الاحتياجات الخاصة استخدامها وتقديم الطلبات بطرق بديلة مثل النماذج المكبرة أو الصوت، وضمان سهولة الوصول إلى المقرات الرسمية لتقديم الخدمات. كما تعد الشمولية ضرورية لضمان وصول الجميع للخدمات الحكومية وعدم تجاهل أي متعامل. كما أنّ الشمولية متطلب قانوني في العديد من الدول للتأكد من إمكانية وصول الجميع إلى الخدمات الحكومية.

معايير عالمية للاستفادة منها

- ◆ إرشادات إتاحة محتوى الويب 2.1

مقاييس النجاح

- ◆ نسبة المتعاملين ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يُمكنهم الوصول إلى الخدمة واستخدامها
- ◆ عدد الشكاوى المتعلقة بالشمولية
- ◆ الوقت اللازم لإنجاز خدمة باستخدام التكنولوجيا المساعدة
- ◆ عدد اللغات التي تتوفر بها الخدمة
- ◆ درجة الإتاحة وفقاً لإرشادات إتاحة محتوى الويب

وصف المعيار

الشفافية عامل رئيسي في بناء الثقة بين الحكومة والمتعاملين. ينبغي أن تُقدّم الخدمات الحكومية معلومات واضحة وسهلة الفهم حول الغرض من الخدمة وطريقة عملها وما يُمكن للمتعاملين توقعه. يشمل ذلك استخدام اللغة الواضحة والبيانات المفتوحة وشفافية اتخاذ القرار.

الشفافية مهمة لأنها تُساعد على زيادة مستوى المساءلة وتقليل خطر الفساد. عندما يتمكن المتعاملون من الوصول إلى معلومات واضحة حول الخدمات الحكومية، فإنهم يكونون أكثر جاهزية لفهمها واستخدامها وهذا يزيد من احتمالية ثقتهم بالحكومة.

مقاييس النجاح

- ♦ عدد طلبات المعلومات المقدّمة من المتعاملين
- ♦ رضی المتعاملين عن توافر المعلومات
- ♦ مدة الاستجابة لطلبات المتعاملين على مستوى جميع القنوات

معايير عالمية للاستفادة منها

- ♦ طيف المشاركة العامة للمنظمة الدولية للمشاركة العامة

وصف المعيار

ينبغي أن تُصمَّم الخدمات الحكومية بحيث تعمل بسلاسة مع الخدمات والأنظمة الحكومية الأخرى. ومنها الخدمات والأنظمة الخاصة بالجهات الأخرى. يُساعد هذا على ضمان إمكانية وصول المتعاملين إلى الخدمات التي يحتاجونها بطريقة مبسطة وفعّالة ويُقلِّل من خطر الازدواجية أو الارتباك. تعد قابلية التشغيل المتبادل ضرورية لأنّها تساعد في تحسين التجربة العامة للمتعاملين وتضمن جاهزية الحكومة لتلبية احتياجاتهم. عندما تكون الخدمات قابلة للتشغيل المتبادل، تزيد احتمالية استخدام المتعاملين لها وثقتهم في الحكومة.

مقاييس النجاح

- ♦ عدد التعاملات المشتركة بين الجهات المنجزة
- ♦ الوقت اللازم لإنجاز معاملة مشتركة بين عدّة جهات
- ♦ عدد أخطاء النظام المرتبطة بمشاركة البيانات وتكاملها

معايير عالمية للاستفادة منها

- ♦ البنية الخدمية
- ♦ تنسيق تبادل البيانات المفتوحة
- ♦ الإطار الأوروبي للتشغيل البيني

وصف المعيار

تُعد حماية المعلومات الشخصية للمتعاملين من المسؤوليات الرئيسية للحكومة. ينبغي أن تُصمَّم الخدمات مع مراعاة الأمن والخصوصية، بما في ذلك تنفيذ تدابير لمنع الاحتيال والاختراق وضمان الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية. الأمن والخصوصية مهمين لأنهما يُساعدان على حماية حقوق المتعامل وحرياته ويُقللان من خطر سرقة الهوية والاحتيال وغيرها من أنواع الإساءة. عندما يثق المتعاملون بأن معلوماتهم الشخصية آمنة، تزيد احتمالية استخدامهم للخدمات الحكومية.

لا يقتصر دور الحكومة على التصدي للنشاط الإجرامي فحسب بل يمتد لضمان عدم وجود تحيز تقني تجاه فئات معينة.

مقاييس النجاح

- ◆ معدّل حدوث الحوادث الأمنية
- ◆ مدة الاستجابة للحوادث الأمنية
- ◆ معدّل ثقة المتعاملين
- ◆ اختبارات تحيز البرمجيات

معايير عالمية للاستفادة منها

- ◆ النظام الأوروبي العام لحماية البيانات
- ◆ معيار المنظمة الدولية للمعايير رقم 27001:2013 حول أنظمة إدارة أمن المعلومات (أيزو/آي إي سي 27001)

مجموعة أدوات التقييم الذاتي لمعايير الخدمة

يُرجى الإجابة عن الأسئلة التالية بـ "نعم" أو "لا" على مستوى المعايير أدناه. يُرجى توضيح إجاباتك كما هو موضح في المثال أدناه.

الدرجة	نبلغ عن النتائج التي توصلنا إليها	نضع أهداف للمعيار سنويًا	نقيس المعيار سنويًا	لدينا الأدوات اللازمة لقياس المعيار	
15	3	3	4	5	التركيز على المتعامل
3	نعم	لا	نعم	نعم	درجة رضا المتعامل
2	نعم	لا	لا	نعم	الوقت اللازم لإنجاز الخدمة
4	نعم	نعم	نعم	نعم	معدّل حل الشكاوى
3	لا	نعم	نعم	نعم	معدل إنجاز خدمات المتعاملين
3	لا	نعم	نعم	نعم	معدل الأخطاء بتقديم الخدمات للمتعاملين
الشمولية					نسبة المتعاملين ذوي الإعاقة الذين يُمكنهم الوصول إلى الخدمة واستخدامها
					عدد الشكاوى المتعلقة بسهولة الوصول
					الوقت اللازم لإنجاز خدمة باستخدام التكنولوجيا المساعدة
					عدد اللغات التي تتوفّر بها الخدمة

مجموعة أدوات التقييم الذاتي لمعايير الخدمة

يُرجى الإجابة عن الأسئلة التالية بـ "نعم" أو "لا" على مستوى المعايير أدناه. يُرجى توضيح إجاباتك كما هو موضح في المثال أدناه.

الدرجة	لدينا الأدوات اللازمة لقياس المعيار	نقيس المعيار سنويًا	نضع أهداف للمعيار سنويًا	نبخ عن النتائج التي توصلنا إليها
الشفافية				
عدد طلبات المعلومات المقدّمة من المتعاملين				
رضى المتعاملين عن توافر المعلومات				
مدة الاستجابة لطلبات المتعاملين على مستوى جميع القنوات				
قابلية التشغيل المتبادل				
عدد التعاملات المشتركة بين الجهات المنجزة				
الوقت اللازم لإنجاز معاملة مشتركة بين عدّة جهات				
عدد أخطاء النظام المرتبطة بمشاركة البيانات وتكاملها				
الأمن والخصوصية				
معدّل حدوث الحوادث الأمنية				
مدة الاستجابة للحوادث الأمنية				
معدّل ثقة المتعاملين				

معايير تجربة الخدمات الحكومية

قسّمت معايير الخدمات الحكومية إلى ستة مجالات رئيسية مع الإشارة إلى مستندات المعايير

01

سهولة التصفح

سهولة الإيجاد والوصول مع وجود قوائم تصفّح واضحة وسلسلة تُساعد المتعاملين على تحديد موقع المعلومة أو الخدمة التي يحتاجونها بسرعة

02

سلسلة التعامل والتتبّع

تقديم تجربة مستخدم سلسلة ومتسقة مع تتبّع وتحديثات فورية حول حالة المعاملات أو طلبات الخدمات.

03

تعبئة مبسطة للنموذج

استخدام نماذج بسيطة وسهلة الاستخدام وتقليل التعقيد وتسهيل استكمال الطلبات وتقديم المعلومات الضرورية على المتعاملين.

04

قنوات الدعم المفتوح والملاحظات

تقديم مجموعة من خيارات وقنوات دعم للمتعاملين للحصول على المساعدة أو تقديم الملاحظات، ممّا يضمن تلبية احتياجاتهم وسماع آرائهم.

05

واجهة مستخدم رقمية سلسلة

تقديم واجهة رقمية سهلة الاستخدام وسلسلة، ممّا يُسهّل على المتعاملين الوصول إلى الخدمات الحكومية وتصفحها عبر الإنترنت.

06

تقديم خدمات شاملة

خدمات شاملة ويسهل الوصول إليها تضمن وصول الأشخاص ذوي الإعاقة أو احتياجات الوصول الأخرى، مثل عوائق اللغة أو القيود الجغرافية، إلى الخدمات الحكومية واستخدامها.

المعايير

- ◆ برمجة البحث على مصطلحات المتعاملين وضمان سهولة العثور على المعلومات ذات الصلة
- ◆ إجراءات محدّدة بوضوح للتعامل مع الاستثناءات والمدفوعات واسترداد المبالغ والتسويات قبل السداد
- ◆ عرض قائمة بالخدمات المتعلقة بالمعاملات المتاحة وتقديم معلومات مفيدة حول كل خدمة
- ◆ عقد دورات تدريبية وورشات عملية حول الخدمات المعقدة تستهدف فئات محددة من المتعاملين من الأفراد أو الشركات
- ◆ السماح بخيارات الحفظ بصيغ متوافقة مثل PDF و HTML والمشاركة أو تسجيل الإعجاب على وسائل التواصل الاجتماعي
- ◆ تقديم مقاطع توضيحية/مساعدة عبر الإنترنت مع لقطات شاشة وتعليمات وقسم للمساعدة الذاتية مثل "الأسئلة الأكثر شيوعاً"
- ◆ استخدام وسائط متعددة (الصور والصوت والفيديو) بجودة مناسبة مع عناوين وأوصاف وتسميات مناسبة في الخدمات المعلوماتية
- ◆ ضمان وضوح المحتوى وملاءمته وتحديثه وسهولة فهمه
- ◆ استخدام التعليقات للمساعدة في التصفح وتقديم معانيات للمعلومات وراء الروابط.

المراجع

- ◆ الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية



المعايير

- ♦ تقديم مؤشر على حالة المعاملات ذات الخطوات المتعددة
- ♦ إجراءات محدّدة بوضوح للتعامل مع الاستثناءات والمدفوعات واسترداد المبالغ والتسويات قبل السداد
- ♦ تقديم تعهد للمتعامل عند استكمال المعاملة يتضمّن رمز والتاريخ والوقت وقائمة بالخدمات أو البنود
- ♦ إرسال إشعارات مؤتمتة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصيّة بالمراحل الرئيسية خلال تقديم الخدمات المطلوبة
- ♦ توفير خاصية تتبّع حالة الخدمات للمتعاملين ومعرفة الوقت المقدّر للاستكمال
- ♦ السماح للمتعاملين بالاستفسار حول حالة الخدمة إلكترونياً وبطرق أخرى ووصف خيارات التتبع المختلفة
- ♦ مراجعة الإجراءات بدقة لتقليل التكرارية في إدخال بيانات المتعاملين

المراجع

- ♦ الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية
- ♦ إرشادات واجهة المستخدم من إرشادات التجارة الإلكترونية لقطر

المعايير

- ◆ تصميم نماذج سلسلة يسهل تعبئتها تشمل خيار "الحفظ كمسودة" عندما يكون ذلك مناسباً
- ◆ إظهار إشعارات لمنع الأخطاء في إدخال البيانات (على سبيل المثال، التمييز باستخدام مصطلحات شائعة مع تبيين الخانات الإلزامية والاختيارية بوضوح وتضمين خيارات افتراضية ذكية وما إلى ذلك)
- ◆ تمييز خانات إدخال البيانات باتساق في جميع الصفحات، أي وضع نفس النص لبند البيانات نفسه إذا ظهر على صفحات مختلفة
- ◆ ضمان توافق خانات إدخال البيانات مع حجم النص المطلوب من المتعامل تقديمه (أي أن تكون مساحة الخانات كافية لتسمح للمتعاملين بالاطلاع على البيانات التي أدخلوها دون الحاجة إلى استخدام سهم التمرير)
- ◆ ضمان وجود توضيح بصري يميز بين خانات البيانات الإلزامية والاختيارية (مثل وضع علامة النجمة أو كلمة "إلزامي" بجانب عنوان الخانة)

المراجع

- ◆ الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية
- ◆ إرشادات واجهة المستخدم من إرشادات التجارة الإلكترونية لقطر

المعايير

- ♦ توفير بيئة مادية وعملية مبسطة للوصول إلى الخدمات غير الرقمية وتقليل الجهد اللازم من المتعامل
- ♦ تقديم المساعدة والدعم للمتعاملين الذين يواجهون مشاكل أو صعوبات مع الخدمة الإلكترونية
- ♦ إجراء تدريبات مستمرة لموظفي خدمة المتعاملين حول إرشادات تجربة المتعامل
- ♦ تقديم تفاصيل التواصل عبر الهاتف مع ساعات عمل للمساعدة الفورية
- ♦ توفير دردشة مباشرة مع موظفي الخدمة، خاصةً للخدمات التي تستهدف المتعاملين البعيدين مثل الأفراد الموجودين خارج الدولة والسياح والشركات وما إلى ذلك
- ♦ دمج جميع قنوات تقديم الملاحظات من خلال "شارك" لضمان تتبّع بيانات المتعاملين بوضوح في جميع القنوات
- ♦ تقديم بدائل للمتعاملين الذين يُفضّلون التعامل مع أشخاص بدلاً من قنوات رقمية

المراجع

- ♦ سياسة سهولة النفاذ الرقمي في قطر

واجهة مستخدم رقمية سلسلة

05

المعايير

- تصميم شاشات عرض بكثافة وبنية مثاليتين لضمان وجود عناوين واضحة وموجزة لجميع صفحات الويب.
- استخدام عناصر وتصميمات واجهة متسقة ومتوقعة تماشيًا مع آخر إرشادات ومواصفات التصميم الأصلي/المادي.
- تحسين عرض الخدمة على جميع الأجهزة المختلفة وضبط الترتيب والتصميم تبعًا لوسائل إدخال البيانات.
- تصميم مخططات تصفّح شاملة تسمح للمتفاعلين بالتعرّف على بنية الخدمة والتنقّل بسلاسة عبر الصفحات.
- ضمان اتساق روابط الخدمات وإبراز قابليتها للنقر ووصفها للصفحة المقصودة.
- تزويد المتفاعلين بوصول سريع وواضح وبسيط للسماة الرئيسية المختلفة للخدمة.
- استخدام رسومات ووسائط متعددة بفعالية لإيصال المعلومات بفعالية والالتزام بمبادئ الوصول ومبادئ القابلية للاستخدام في الأزرار والأيقونات.
- شمول وظائف التخصيص كجزء من واجهة المستخدم للخدمة للسماح بالتخصيص حسب الرغبة.
- تجنّب الواجهات المكثفة والتركيز على التصاميم البسيطة والمنظمة التي تُبرز جميع أهداف البحث المهمة بوضوح.
- استخدام ترتيب مناسب للصفحات حتّى لا يضطر المتعاملون للتمرير أفقيًا.

المراجع

- الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية
- إرشادات واجهة المستخدم من إرشادات التجارة الإلكترونية لقطر

المعايير

- ♦ اتباع سياسة سهولة النفاذ الرقمي وأفضل الممارسات الدولية.
- ♦ ضمان إمكانية الوصول إلى الخدمات إلكترونياً وبطرق أخرى.
- ♦ مراعاة الحواجز الثقافية/اللغوية والتكنولوجيا والمتعلقة بالإعاقة والوصول في تصميم الخدمات.
- ♦ تنفيذ عمليات التحقق الآلية من إمكانية الوصول للخدمات.
- ♦ إجراء أبحاث واختبارات لضمان إمكانية الوصول لجميع القدرات، بغض النظر عن طريقة/موقع الوصول.
- ♦ استخدام تصميمات الإنفوجرافيك لتوضيح البيانات والإحصائيات المعقدة.
- ♦ توفير الخدمات بجميع اللغات الرئيسية حسب المتعاملين المستهدفين.
- ♦ مراجعة الحاجة إلى إضافة لغات جديدة بناءً على المتعاملين المستهدفين من الخدمة الرقمية.

المراجع

- ♦ سياسة سهولة النفاذ الرقمي في قطر
- ♦ إرشادات الوصول لمحتوى ويب 2.1

التقييم الذاتي لمعايير التجربة

يُرجى مناقشة الأسئلة التالية داخليًا وتحديد درجة على مقياس من 0 إلى 4، بحيث 0 تعني ضعيف و4 تعني ممتاز.

سهولة التصفح

هل مصطلحات البحث المستخدمة في الخدمة متوافقة مع مصطلحات المتعامل؟

هل من السهل على المتعاملين إيجاد المعلومات ذات الصلة المتعلقة بالخدمة؟

هل الخدمات المتعلقة بالمعاملات المتاحة مدرجة وموصوفة بوضوح ليفهمها المتعاملون؟

هل جرى استهداف فئات معينة من المتعاملين من الأفراد أو الشركات في التدريب وورشات التدريب العملية المتعلقة بالخدمات المعقدة؟

هل يوجد خيارات لحفظ الخدمات ومشاركتها بصيغ متوافقة مثل PDF وHTML أو على منصات التواصل الاجتماعي؟

سلاسة التعامل والتتبع

هل يُزوّد المتعاملون بمؤشر اكتمال وتتبع المعاملات متعدد الخطوات؟

هل إجراءات التعامل مع الاستثناءات والمدفوعات واسترداد المبالغ والتسويات محدّدة بوضوح قبل السداد؟

هل تم تقديم تعهد للمتعامل عند استكمال المعاملة يتضمّن رمز والتاريخ والوقت وقائمة بالخدمات أو البنود؟

هل تم إرسال إشعارات مؤتمتة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصّية بالمراحل الرئيسية خلال تقديم الخدمات؟

هل تم توفير خاصية تتبّع لحالة الخدمات للمتعاملين ومعرفة الوقت المقدّر للاستكمال؟

تعبئة مبسطة للنموذج

هل النموذج مصممة بطريقة سلسلة بحيث يسهل تعبئتها؟

هل تظهر إشعارات لمنع حدوث أخطاء في إدخال البيانات وهل الخانات الإلزامية والاختيارية مُشار إليها بوضوح؟

هل عناوين خانات البيانات متسقة في جميع الصفحات؟

هل خانات البيانات متسقة مع حجم النص التي يحتاج المتعامل إلى تقديمه؟

هل يوجد توضيح بصري يميز بين خانات البيانات الإلزامية والاختيارية؟

التقييم الذاتي لمعايير التجربة

قنوات الدعم المفتوح والملاحظات	
هل المساعدة والدعم المقدمان للمتعاملين الذين يواجهون مشاكل أو صعوبات مع الخدمات الإلكترونية مناسبة من حيث الوقت والفاعلية؟	
هل يخضع موظفو خدمة المتعاملين للتدريب المنتظم حول إرشادات تجربة التعامل وهل يُقيّم أدائهم بحيادية؟	
هل تفاصيل التواصل عبر الهاتف متوفرة للمتعاملين لتلقي المساعدة الفورية خلال ساعات العمل المحددة وهل وقت الاستجابة لتلك الاستفسارات خاضع للمراقبة والتقييم؟	
هل خدمات الدردشة المباشرة متاحة للمتعاملين حتى يتواصلوا مع موظفي الخدمة وهل وقت الاستجابة لتلك الاستفسارات خاضع للمراقبة والتقييم؟	
هل جميع قنوات تقديم الملاحظات متكاملة من خلال "شارك"؟	
واجهة مستخدم رقمية سلسلة	
هل كثافة صفحات الويب وبنيتها مثالية مع وجود عناوين واضحة وموجزة؟	
هل عناصر وترتيبات الواجهة متسقة ومتوقعة تماشيًا مع إرشادات ومواصفات التصميم الأصلي/المادي؟	
هل عرض الخدمة محسن عبر جميع الأجهزة المختلفة من حيث ضبط الترتيب والتصميم تبعًا لوسائل إدخال البيانات؟	
هل مخطط التصفّح شامل بحيث يسمح للمتعاملين بالتعرّف على بنية الخدمة والتنقّل بسلاسة عبر الصفحات؟	
هل روابط الخدمات متسقة وقابلة للنقر وتصف الصفحة المقصودة؟	
تقديم خدمات شاملة	
هل تأكّدت الحكومة من اتباع سياسة سهولة النفاذ الرقمي في تصميم الخدمات وتنفيذها؟	
هل الخدمات الحكومية متاحة إلكترونيًا وبطرق أخرى دون وجود عوائق متعلقة بالوصول؟	
هل جرت مراعاة الحواجز الثقافية/اللغوية والتكنولوجيا والمتعلقة بالإعاقة والوصول خلال التصميم وهل جرى اتخاذ تدابير مناسبة لمعالجتها؟	
هل جرى تنفيذ عمليات التحقق الآلية من إمكانية الوصول للخدمات الحكومية وهل جرى حل أي مشاكل موجودة بسرعة؟	
هل أُجريت أبحاث واختبارات لضمان إمكانية الوصول لجميع القدرات، بغض النظر عن طريقة أو موقع الوصول وهل جرت معالجة أي من المشاكل المحددة؟	

بطاقة درجة التقييم الذاتي لمعايير التجربة

تضاف الدرجة في التقييم الذاتي في الشريحة الأخيرة للحصول على درجة من 0-100، بحيث 0 تعني ضعيف في جميع المجالات و100 تعني ممتاز في جميع المجالات

الموضوع	درجة السؤال الأول	درجة السؤال الثاني	درجة السؤال الثالث	درجة السؤال الرابع	درجة السؤال الخامس	الدرجة الإجمالية
سهولة التصفح	4-0	4-0	4-0	4-0	4-0	100-0
تعامل وتتبع سلسين						
تعبئة مبسطة للنموذج						
قنوات الدعم المفتوح والملاحظات						
واجهة مستخدم رقمية سلسلة						
تقديم خدمات شاملة						
الإجمالي						متوسط جميع الدرجات أعلاه

المعايير الفنيّة

A decorative graphic consisting of a thin horizontal line and a large, thin-lined circle. The circle is positioned on the right side of the frame, partially overlapping the horizontal line. The text 'المعايير الفنيّة' is centered above the horizontal line, to the left of the circle.

ما هي المعايير الفنية؟

تُركّز المعايير الفنية على الأمن وحوكمة البيانات والخصوصية وغيرها من الجوانب الفنية للخدمات الحكومية. تتضمن هذه المعايير أنّ الخدمات الحكومية آمنة وموثوقة وممتثلة للقوانين واللوائح ذات الصلة. تُعرّف المعايير الفنية عادةً متطلبات تخزين ونقل وتصديق البيانات وضبط الوصول إليها وغيرها من الجوانب الفنية للخدمات الحكومية. سنغطّي في هذا القسم المجالات الرئيسية الثلاثة

تبني السحابة (Cloud)



التكنولوجيا والأدوات



معايير حوكمة البيانات وخصوصيتها



01

اتخاذ قرارات مستنيرة

تُقدّم البيانات أساسًا لصنع القرارات المستنيرة ممّا يسمح للجهات الحكومية بصنع قرارات مبنية على الأدلة تكون احتمالية تحقيقها لأهدافها أعلى.

02

عمليات فعّالة

تُقلّل إدارة البيانات التكاليف المرتبطة بعدم الفعالية ومعالجة البيانات يدويًا وتُسهّل الأتمتة، ممّا يجعل العمليات أكثر سلاسة وتُقلّل خطر وقوع الأخطاء.

03

تحسين تقديم الخدمات

تُمكن مشاركة البيانات الجهات الحكومية من التعاون وتنسيق الخدمات وتقديم البيانات بصورة محسّنة وأكثر فعالية للعامة.

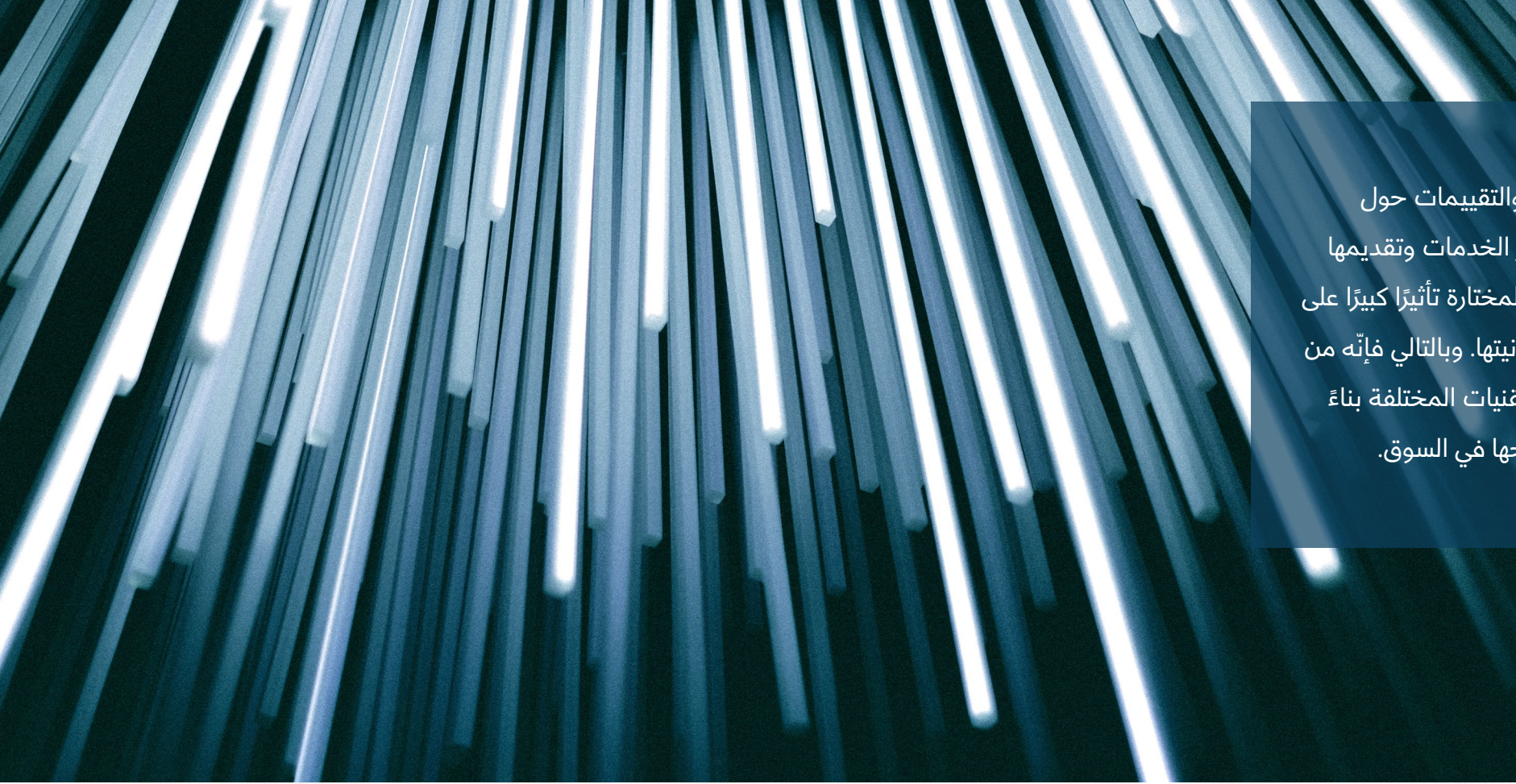
1. جمع البيانات مرة واحدة لمنع الازدواجية.
2. تقييم المخاطر الشخصية وسلامة بيانات المستخدمين قبل جمعها.
3. الحصول على البيانات بعد الحصول على موافقة المستخدم.
4. جمع البيانات الوصفية (metadata) وحصرها لاستكشاف المعلومات والبيانات وإعادة استخدامها.
5. إعطاء الأولوية لإدارة البيانات ذات القيمة التجارية.
6. إدارة البيانات قبل جمعها أو استخدامها أو الإفصاح عنها أو الاحتفاظ بها أو التصرف بها أو نشرها.
7. تحديد تصنيف البيانات.



1. إزالة الحواجز التي تُعيق مشاركة البيانات ونشر البيانات على بوابات حكومية مفتوحة.
2. إبرام اتفاقيات مشاركة بيانات تُغطّي أمن وحفظ واستخدام البيانات.
3. تحديد مستويات الوصول إلى البيانات والتصريح.
4. حماية البيانات خلال فترة الاحتفاظ بها.
5. تقييم جودة البيانات وتحسينها بانتظام باستخدام معايير الدقة والاكتمال والمناسبة من حيث الوقت وقابلية القراءة آلياً وعدم الازدواجية وعدم الخضوع لحقوق الملكية الفكرية.
6. أتمتة حصر البيانات والتحقّق منها.
7. تبني نهج تعاوني للتحقق من جودة البيانات وسلامتها.
8. التحقق من قواعد جودة البيانات ووضع عملية لتحديد البيانات ومعالجتها.
9. ضمان قدرة المتعاملين على تصحيح معلوماتهم الشخصية.

1. تحديد معايير وصيغ البيانات الشائعة التي تُمكن الأنظمة المختلفة من تبادل البيانات بسلاسة
2. وضع إطار واضح لحوكمة البيانات يُحدّد طريقة مشاركة الجهات المختلفة للبيانات والوصول إليها واستخدامها
3. صياغة اتفاقيات مشاركة بيانات تُعطي أمن البيانات والاحتفاظ بها واستخدامها
4. تقديم أدوات للتحقق من البيانات وتنظيفها لضمان جودة البيانات ودقتها
5. تطوير قواميس بيانات وبيانات وصفية تُوفّر وصفًا مفصلاً للبيانات واستخدامها
6. تنفيذ واجهات برمجة التطبيقات (APIs) وغيرها من آليات التكامل التي تُيسّر عملية مشاركة البيانات والتشغيل البيئي بين الأنظمة
7. تبني منصات وأطر تكامل البيانات الشائعة التي يُمكن للجهات المختلفة مشاركتها وإعادة استخدامها
8. تطوير أدوات لتخطيط البيانات وتحويلها لمساعدة مختلف الأنظمة على ترجمة البيانات واستخدامها من مصادر مختلفة
9. إجراء عمليات تحقق وتقييم منتظمة للجودة لضمان دقة البيانات واكتمالها
10. تقديم التدريب والدعم الفني لمساعدة الجهات المختلفة على دمج البيانات واستخدامها من مصادر مختلفة
11. تعزيز تبني معايير وبرتوكولات البيانات المفتوحة لتيسير مشاركة البيانات وإعادة استخدامها في الجهات المختلفة
12. تمكين التبادل الآلي للبيانات بين الأنظمة لتقليل الإدخال اليدوي للبيانات وازدواجية الجهود
13. التعاون بفاعلية مع الجهات الأخرى لتحديد فرص مشاركة البيانات والتشغيل البيئي
14. استخدام خصائص المتابعة وإعداد التقارير المؤتمتة في "Sharek"

1. جعل جميع البيانات والمعلومات غير الحساسة مفتوحة للعالم الخارجي لمشاركتها وإعادة استخدامها بموجب رخصة مفتوحة.
2. توثيق الطريقة التي يُمكن للآخرين من خلالها استخدام واجهات برمجة التطبيقات أو البيانات المفتوحة أو المعلومات الخاصة بخدمتك.
3. المساهمة في المشاريع العامة التي تقتض منها.
4. استخدام جميع حلول المصادر المفتوحة عند البحث عن منتج أو خدمة أو حل جديد.
5. كتابة الكود على المصادر المفتوحة منذ البداية ونشره في مستودع مفتوح مع عدم شمول أي معلومات حساسة.
6. مشاركة العمل وصنع القرارات والأدلة والمرئيات ودعوة الآخرين لتقديم نقد بناء.
7. تقديم ملاحظات الدورية لفئات المتعاملين حول الدروس المستفادة من مساهمتها.
8. ضمان أنّ العقود المرتبطة بالعمل تسمح بمشاركة أدوات الملكية الفكرية مثل الوثائق والمرئيات والكود والرسومات أو التصوّرات.



تُشجّع الفرق على إجراء الأبحاث والاختبارات والتقييمات حول مجموعة التقنيات التي ستُستخدم في تطوير الخدمات وتقديمها بناءً على معايير متعددة. ستؤثر التكنولوجيا المختارة تأثيرًا كبيرًا على استدامة الخدمة الرقمية وأدائها وأمنها وميزانيتها. وبالتالي فإنه من المهم تحقيق فهم راسخ بخيارات/جوانب التقنيات المختلفة بناءً على متطلبات الخدمة الإلكترونية ووقت طرحها في السوق.

اختيار التكنولوجيا المناسبة

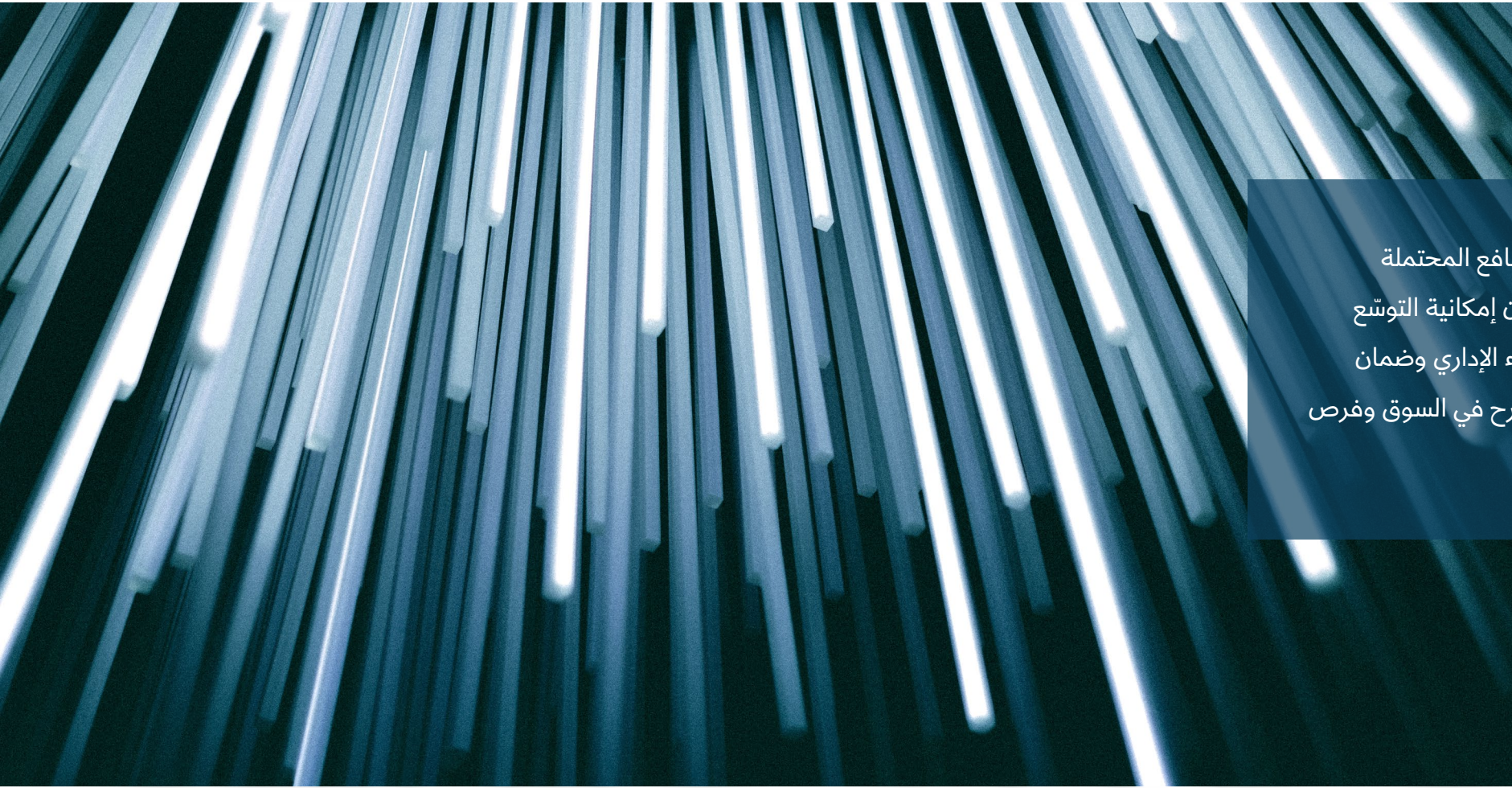
1. إجراء أبحاث وتحليلات لتحديد مجموعة التقنيات اللازمة لبناء الخدمة واستضافتها وتشغيلها وقياسها.
2. حصر متطلبات الخدمة وترتيبها حسب الأولوية، بما في ذلك التعقيد والأداء المتوقع وسهولة الاختبار والاحتياجات الأمنية.
3. تقييم التقنيات المتوائمة مع متطلبات الخدمة وتعظيم مرونتها لتقليل تكلفة التعديلات في المستقبل.
4. إجراء تقييمات شاملة لمجموعات التقنيات المحتملة التي ستُستخدم في تطوير الخدمات.

ضمان الإلمام بالتكنولوجيا والأدوات

1. تأسيس عملية للبقاء على اطلاع بآخر التوجهات والتطورات في مجال التكنولوجيا .
2. وضع جدول منتظم لمراجعة مجموعات التقنيات القائمة وتقييمها لضمان الفعالية والاستدامة.
3. المشاركة في المؤتمرات وورش العمل وجلسات التدريب المتعلقة بالتكنولوجيا للبقاء على اطلاع بآخر التطورات الجديدة.
4. توفير موارد لأعضاء الفريق للتعرف على التقنيات الجديدة وتجربتها لإبقاء معرفتهم محدّثة.
5. إجراء اختبارات وتقييمات منتظمة حول فعالية مجموعة التقنيات واستدامتها، بما في ذلك اختبارات الحمولة واختبارات الأمن.
6. تطوير قاعدة معرفية أو مستودع معرفي بالمعلومات والموارد الفنية ذات الصلة يُمكن لأعضاء الفريق الوصول إليه بسهولة.
7. مراجعة مجموعة تقنيات الخدمة وتحديثها باستمرار لضمان الفعالية والاستدامة والامن.

ضمان المتانة والمرونة

1. تطوير عملية لتحديد القدرات المتطلبات الحرجة للخدمة التي ينبغي حمايتها من الأحداث والحالات السلبية.
2. إجراء تقييمات خطر منتظمة لتحديد التهديدات والثغرات المحتملة في القدرات الحرجة للخدمة.
3. تطوير خطط احترازية وتنفيذها للحد من المخاطر المحددة وحماية القدرات الحرجة للخدمة.
4. إجراء اختبارات وتقييمات منتظمة لمتانة الخدمة ومرونتها تشمل اختبارات الاختراق واختبارات التعافي من الكوارث واختبارات استمرارية الأعمال.
5. ضمان أن بنية الخدمة مصممة بمراعاة تدارك الأخطاء والازدواج في العمل للحماية من نقاط العطل المفردة.
6. وضع خطة احتياطية وخطة تعافي لضمان التمكن من استرداد البيانات والأنظمة الحرجة في حال وقوع كارثة أو خسارة للبيانات.



تُقدّم الحوسبة السحابية نطاق واسع من المنافع المحتملة لمقدمي/مشغلي الخدمات الرقمية تدرج من إمكانية التوسّع والمرونة والأداء عالي المستوى لتقليل العبء الإداري وضمان فعالية التكلفة والمرونة والوقت الأقصر للطرح في السوق وفرص الابتكار.

1. إجراء تقييم للوضع الراهن لتحديد الجاهزية التنظيمية والمخاطر والفرص والتكاليف المرتبطة بتبني الحوسبة السحابية قبل تبني حلول سحابية.
2. وضع استراتيجية لتبني أدوات الحوسبة السحابية تُراعي العمليات التجارية والأشخاص والحوكمة والأمن ومتطلبات الخدمة والعمليات اليومية لتيسير تنفيذ الخدمة وتقليل المخاطر المرتبطة بها.
3. وضع خطط وسياسات وعمليات وهيكل حوكمة مناسب لإدارة الاستضافة السحابية والحد من المخاطر.
4. تطوير مصفوفة صلاحيات واضحة تُغطي جوانب المساءلة والتزامات لكل من منظمتنا (أي مقدّم الخدمة الرقمية) ومقدّم الخدمة السحابية.
5. ضمان التخطيط المناسب للميزانية بالمواءمة مع نموذج أعمال الخدمات السحابية.
6. تبني المعرفة والفهم بالحوسبة السحابية كجزء من الكفاءات في الفريق.
7. تلقّي تدريبات منتظمة حول الخدمة السحابية لتطوير المهارات والبقاء على اطلاع بآخر الممارسات الفضلى العالمية.
8. استخدام السحابة لنمذجة الخدمات الرقمية وتجربتها وتقديمها واختبارها بسرعة.

1. الامتثال لسياسة تأمين الحوسبة السحابية في دولة قطر.
2. معرفة المكان التي تكمن فيه بيانات الخدمة في أي وقت والتحلي بالقدرة/الضمان لإيجادها والوصول إليها في أي وقت.
3. فهم جميع التشريعات والمتطلبات التنظيمية في دولة قطر واحترامها والالتزام بها، بما في ذلك دون حصر سياسة تأمين المعلومات الوطنية وقانون الاتصالات رقم 34 لعام 2006 وقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية.
4. تحمل مسؤولية أمن المعلومات حتى عند وجودها في عهدة مقدّم خدمات سحابية.
5. ضمان امتثال سياسة خصوصية البيانات لدى مقدّم الخدمات السحابية للقوانين السارية في دولة قطر.
6. مراعاة قابلية البيانات للنقل في حالة تعطل مقدّم الخدمات السحابية وصياغة عقود قانونية/اتفاقيات مستوى خدمة مع مقدّم الخدمات السحابية تصف الرقابة الأمنية والامتثال لإجراءات إدارة التغيير والاستجابة للحوادث كما هو محدد في ITIL وخصوصية البيانات والقابلية للنقل والإتاحة والأرشفة والنسخ الاحتياطي والاسترداد وخطة التعافي من الكوارث والإبلاغ عن أي اختراق مؤكّد دون أي تأخير غير مبرّر وسبل الإصلاح المالية في حال تعطل الأعمال وحذف/إزالة أي أثر للبيانات/معلومات عند انتهاء الاتفاقية والامتثال لضوابط إتلاف البيانات وتطهيرها في سياسة تأمين المعلومات الوطنية والتقيد بمنتج واحد.

التقييم الذاتي للمعايير الفنية (1/2)

يُرجى مناقشة الأسئلة التالية داخليًا وتحديد درجة على مقياس من 0 إلى 4، بحيث 0 تعني ضعيف و4 تعني ممتاز.

جمع البيانات ومشاركتها

هل تجمع الجهة البيانات مرة واحدة فقط لتجنب الازدواجية؟

هل تُقيّم الجهة المخاطر الشخصية وسلامة بيانات المتعاملين قبل جمعها؟

هل تلتزم الجهة على الحصول على البيانات بعد الحصول على موافقة المستفيد المتعاملين فقط؟

هل تُعطي الجهة الأولوية لإدارة البيانات ذات القيمة التجارية؟

هل تُحدّد الجهة تصنيف البيانات؟

هل تعمل الجهة على إزالة الحواجز التي تُعيق مشاركة البيانات ونشر البيانات على بوابات حكومية مفتوحة؟

هل تُبرم الجهة اتفاقيات مشاركة بيانات تُغطي أمن البيانات والاحتفاظ بها واستخدامها؟

هل تُحدّد الجهة مستويات الوصول إلى البيانات والتصريح؟

هل تعمل الجهة على تقييم جودة البيانات وتحسينها بانتظام باستخدام معايير الدقة والاكتمال والمناسبة من حيث الوقت والقابلية للقراءة من قبل الآلة وعدم الازدواجية وعدم الخضوع لحقوق الملكية الفكرية؟

هل تضمن الجهة قدرة المتعاملين على تصحيح معلوماتهم الشخصية؟

التشغيل البيئي والانفتاح

هل تُحدّد الجهة معايير وصيغ البيانات الشائعة التي تُمكن الأنظمة المختلفة من تبادل البيانات بسلاسة؟

هل وضعت الجهة إطار واضح لحوكمة البيانات يُحدّد طريقة مشاركة الجهات المختلفة للبيانات والوصول إليها واستخدامها؟

هل تُقدّم الجهة أدوات للتحقق من البيانات وتنظيفها لضمان جودة البيانات ودقتها؟

هل طوّرت الجهة أدوات لتخطيط البيانات وتحويلها لمساعدة مختلف الأنظمة على ترجمة البيانات واستخدامها من مصادر مختلفة؟

هل تتعاون الجهة بفاعلية مع الجهات الأخرى لتحديد فرص مشاركة البيانات والتشغيل البيئي؟

هل تجعل الجهة جميع البيانات والمعلومات غير الحساسة مفتوحة للعالم الخارجي لمشاركتها وإعادة استخدامها بموجب رخصة مفتوحة؟

هل توثق الجهة الطريقة التي يُمكن للآخرين من خلالها استخدام واجهات برمجة التطبيقات أو البيانات المفتوحة أو المعلومات الخاصة بخدمتها؟

هل تُساهم الجهة في المشاريع العامة التي تقتض منها؟

هل تُراعي الجهة جميع حلول المصادر المفتوحة عند البحث عن منتج أو خدمة أو حل جديد؟

هل تُشارك الجهة العمل وصنع القرارات والأدلة والمريثيات وتدعو الآخرين لتقديم نقد بناء؟

التقييم الذاتي للمعايير الفنية (2/2)

يُرجى مناقشة الأسئلة التالية داخليًا وتحديد درجة على مقياس من 0 إلى 4، بحيث 0 تعني ضعيف و4 تعني ممتاز (تتمة)

التكنولوجيا

- هل تُجري الجهة أبحاث وتحليلات لتحديد مجموعة التقنيات اللازمة لبناء الخدمة واستضافتها وتشغيلها وقياسها؟
- هل تحصر الجهة متطلبات الخدمة وتُرتبها حسب الأولوية، بما في ذلك التعقيد والأداء المتوقع وسهولة الاختبار والاحتياجات الأمنية؟
- هل تُقيّم الجهة التقنيات المتوائمة مع متطلبات الخدمة وتُعظم مرونتها لتقليل تكلفة التعديلات في المستقبل؟
- هل تُجري الجهة تقييمات شاملة لمجموعات التقنيات المحتملة التي ستُستخدم في تطوير الخدمة؟
- هل تضمن الجهة الإلمام بالتكنولوجيا والأدوات؟
- هل طوّرت الجهة عملية لتحديد القدرات المتطلبات الحرجة للخدمة التي ينبغي حمايتها من الأحداث والحالات السلبية؟
- هل تُجري الجهة تقييمات خطر منتظمة لتحديد التهديدات والثغرات المحتملة في القدرات الحرجة للخدمة؟
- هل تُطوّر الجهة وتنفذ خطط احترازية للحد من المخاطر المحددة وحماية القدرات الحرجة؟
- هل تُجري الجهة اختبارات وتقييمات منتظمة لمتانة الخدمة ومرونتها تشمل اختبارات الاختراق واختبارات التعافي من الكوارث واختبارات استمرارية الأعمال؟
- هل تضع الجهة خطة احتياطية وخطة تعافي لضمان التمكن من استرداد البيانات والأنظمة الحرجة في حال وقوع كارثة أو خسارة في البيانات؟

تبني الحوسبة السحابية وأمنها

- هل حدّدتم أهداف الأعمال التي سيُساعد تبني الحوسبة السحابية على تحقيقها؟
- هل قيّمتم بنية تكنولوجيا المعلومات الحالية لديكم لتحديد ما إذا كان بإمكانها دعم التحول إلى السحابة؟
- هل قيّمتم المخاطر المحتملة المرتبطة بتبني الحوسبة السحابية وطوّرتم خطة للحد من تلك المخاطر؟
- هل حدّدتم أنسب نموذج لتفعيل السحابة (عام أو خاص أو هجين) لمنظمتكم؟
- هل وضعتم خطة لتدريب الموظفين على التكنولوجيا السحابية وطريقة تأثيرها على مسؤولياتهم الوظيفية؟
- هل حددتهم أنواع البيانات الحساسة التي ستُخزّن على السحابة والمتطلبات الأمنية لتلك البيانات؟
- هل نفّذتم المصادقة متعددة العوامل لضمان عدم وصول سوى المستخدمين المصرّح لهم إلى الموارد السحابية؟
- هل وضعتم خطة لتشفير البيانات عند نقلها وفي مرحلة الخمول للحماية من الوصول غير المصرّح به؟
- هل أجريتم تقييمات للثغرات واختبارات اختراق لتحديد أوجه الضعف الأمنية المحتملة في بيئتكم السحابية ومعالجتها؟
- هل وضعتم إجراءات للاستجابة للحوادث والتعافي من الكوارث في حال وقوع اختراق أمني أو خسارة للبيانات في السحابة؟

بطاقة علامات التقييم الذاتي للمعايير التكنولوجية

تضاف الدرجة في التقييم الذاتي في الشريحة الأخيرة للحصول على درجة من 0-100، بحيث 0 تعني ضعيف في جميع المجالات و100 تعني ممتاز في جميع المجالات

الموضوع	درجة السؤال 1	درجة السؤال 2	درجة السؤال 3	درجة السؤال 4	درجة السؤال 5	درجة السؤال 6	درجة السؤال 7	درجة السؤال 8	درجة السؤال 9	درجة السؤال 10	الدرجة الإجمالية (جمع جميع الأعمدة)
جمع البيانات ومشاركتها											
التشغيل البيئي والانفتاح											
التكنولوجيا											
تبني الحوسبة السحابية وأمنها											
المجموع											

إرشادات تطوير الخدمات الحكومية

يجري تطوير الخدمات وفقاً لأفضل المعايير من خلال منهجية مرنة (Agile)

يُشدّد التطوير المرن للخدمات الحكومية على التكرار السريع وملاحظات المتعاملين لتحسين الخدمات باستمرار والعمل نحو تحقيق أهداف طويلة الأمد مع التحلي بالمرونة والتكيف على مدار الطريق واحتضان التقنيات ونهج العمل الحديثة. ينبغي أن تُركّز العمليات على تحقيق القيمة من خلال برمجيات العمل بدلاً من التوثيق المفرط. يُعطي نهج تصميم الخدمة هذا الأولوية لوضع الأشخاص أولاً وتصميم الخدمات التي تُلبّي احتياجاتهم باستخدام أساليب مرنة لعرض الخدمات بسرعة على المتعاملين وتقليل خطر حصول الأخطاء. يتمثل التركيز في رصد طريقة تعامل المتعاملين مع الخدمة والتكرار المستمر بناءً على البيانات المجمّعة.

يوجد خمس خطوات في عملية تطوير الخدمات



1

تشكيل الفريق



2

البحث
والاكتشاف



3

النمذجة
والاختبار



4

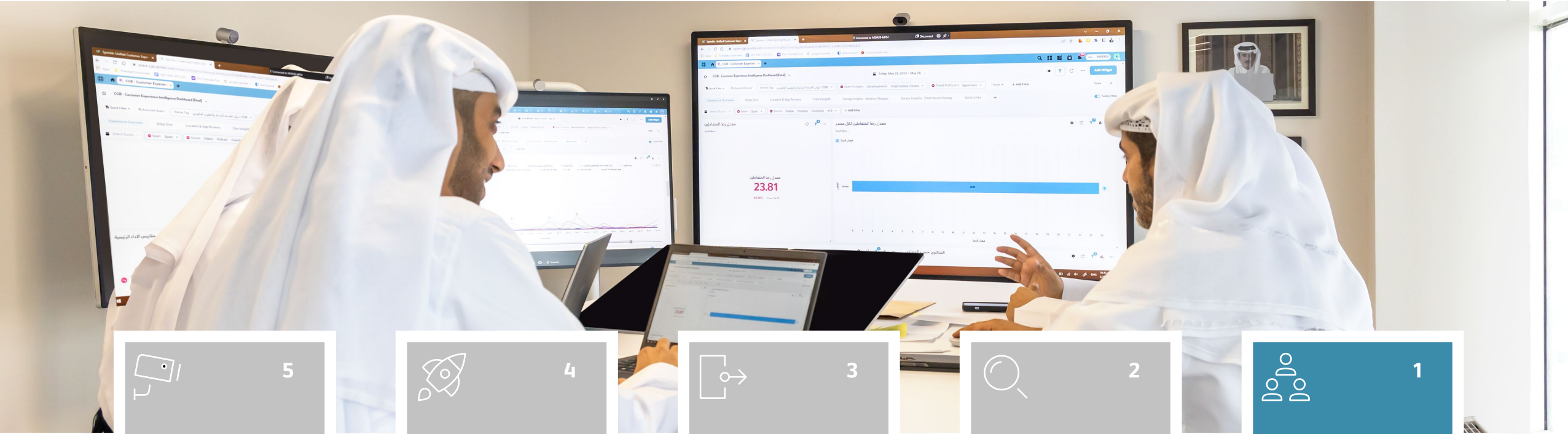
الإطلاق
والبدء



5

المتابعة
والمحافظة

يوجد خمس خطوات في عملية تطوير الخدمات



5

المتابعة
والمحافظة



4

الإطلاق
والبدء



3

النمذجة
والاختبار



2

البحث
والاكتشاف



1

تشكيل الفريق

الفريق - من الأشخاص التي ينبغي إشراكهم؟

مدير المنتج

يفهم المنتج والمتعاملين من الخدمة واحتياجاتهم. تتعاون عن كثب لوضع الأهداف وترتيب أولويات الخصائص التي يُمكنها حل المشاكل التي يواجهها المتعاملون في الحصول على الخدمة.

المهندس التقني

يتولّى القيادة التكنولوجية والتصميم المعماري. نعمل عن كثب لفهم الفرص والقيود المرتبطة بالخدمة من منظور تقني.

مدير واجهة المستخدم/تجربة المستخدم

يُحدّد أفضل طريقة للسماح للمتعاملين بالتفاعل مع الخدمات من حيث التدفق العام للخطوات وعلى مستوى عنصر التصميم الفردي. نتعاون لمساعدة التصميم بناءً على المشكلة التي نحاول حلّها على مستوى المنتج والخدمة.

مدير ضمان الجودة

يضمن تلبية المنتج لمعايير ومتطلبات الجودة الضرورية. يعمل بكثب مع فريق التطوير لتحديد عمليات الجودة وخطط الاختبار وأطر الاختبار المؤتمتة وتنفيذها.

الجهات المعنية

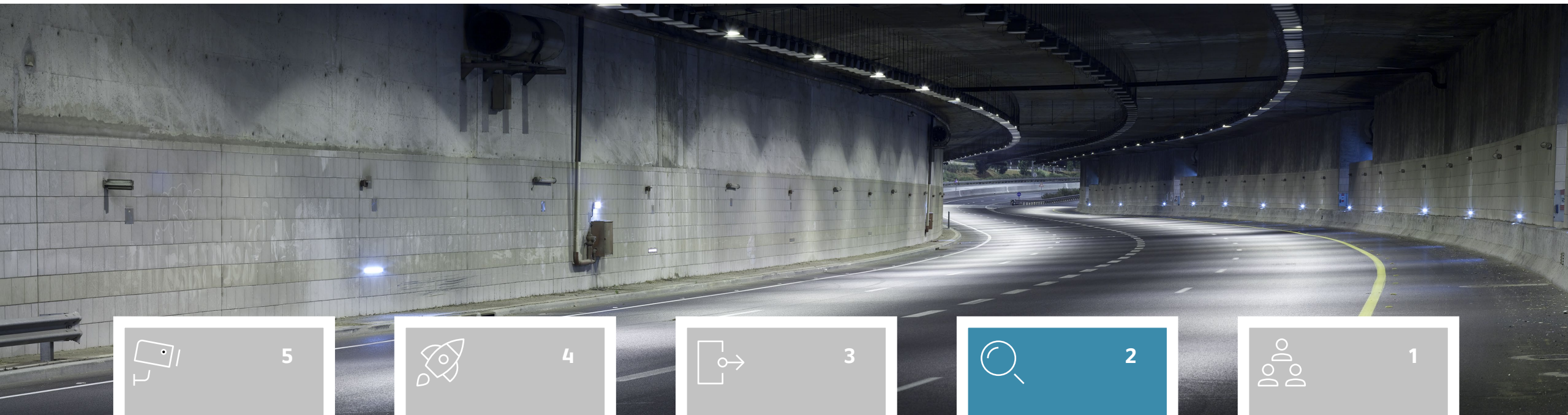
نعمل عن كثب مع الخبراء المتخصصين والجهات المعنية بالأعمال لإبقائهم على اطلاع كجزء من العملية.



تهيئة البيئة المناسبة للفريق

01. الثقافة	<ul style="list-style-type: none"> تقديم التدريب للأدارة العليا على مستوى المنظمة لتنفيذ المنهجيات المرنة. توظيف مدرّبين متخصصين في المنهجيات المرنة للمساعدة في عملية التدريب. تحديد المنهجية المرنة بوضوح وتنفيذها في كامل المنظمة.
02. العمليات والأساليب	<ul style="list-style-type: none"> تقييم الحدود بين الأعمال وتكنولوجيا المعلومات وتعديلها لئُناسب متطلبات المشروع والتخطيط. تنفيذ Lean Portfolio Management وتحديد مسارات القيمة ووضع قطارات إطلاق مرنة (Agile Release Trains). مراجعة نماذج التوظيف ومجموعة الموارد للمواءمة مع تعقيد كل مشروع.
03. الكفاءة	<ul style="list-style-type: none"> وضع خطة لنقل القوى العاملة الحالية لأدوار جديدة، ما قد يتطلب صقل المهارات أو التوظيف أو إعادة تخصيص الموظفين. زيادة نسبة العاملين التشغيليين إلى المشرفين. تقييم التوازن بين الموارد الداخلية والخارجية لكل مشروع. تنقيح نموذج إدارة الأداء للمواءمة مع المنهجيات المرنة، بما في ذلك وضع الأهداف والحوافز التي تُعطي الأولوية لملاحظات المستفيدين.
04. بيئة العمل	<ul style="list-style-type: none"> ضمان قُرب كامل أعضاء الفريق المرن من بعضهم البعض. تصميم بيئة العمل بحيث تدعم المنهجيات المرنة، ومنها لوحات المهام التي تكون ظاهرة لجميع أعضاء الفريق ومكان مفتوح للاجتماعات السريعة.
05. اختيار الموردين	<ul style="list-style-type: none"> تعديل أساليب اختيار الموردين لاستيعاب الممارسات المرنة التي لا تتطلب مخرجات محدّدة بالكامل. توسيع لائحة الموردين لتشمل الموردين ذوي المهارات الضرورية، مثل المدربين والمنهجيات وتصميم المتعاملين.
06. البنية والأدوات	<ul style="list-style-type: none"> تطوير وتنفيذ بنية يُمكنها دعم الإنتاج المستمر. تقديم سبر عمل مرن وأدوات تعاون لتحسين الإنتاجية. تنفيذ أدوات التطوير مثل إدارة الكود المصدري وأنظمة الاختبار والبناء وأتمتة الإصدار. توسيع واجهات برمجة التطبيقات APIs لتعزيز البساطة والمرونة.
07. التوجيه والتتبع	<ul style="list-style-type: none"> تعديل عمليات وضع الميزانيات وإعداد التقارير للسماح بتخصيص أكثر دينامية للموارد. تحديد مؤشرات أداء رئيسية يُمكن قياسها وتحقيقها وتنفيذ لوحات الأداء التوجيهية. توثيق الدروس المستفادة وتسجيلها بعد كل مشروع مرن.
08. إعادة تصميم نظام الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> تحليل متطلبات الموارد البشرية وترتيبها حسب الأولوية لتنفيذ استراتيجية الأعمال. إعادة تصميم نظام الموارد البشرية في أربعة مجالات، وهي إدارة الأداء، والتعلّم والتطوير، واستقطاب الكفاءات، والتعويض والمزايا، من أجل تمكين تحقيق منظمة مرنة.

يوجد خمس خطوات في عملية تطوير الخدمات



5

المتابعة
والمحافظة



4

الإطلاق
والبدء



3

النمذجة
والاختبار



2

البحث
والاكتشاف



1

تشكيل الفريق

- ♦ ما هي الرؤية المشتركة لمشروعنا؟
- ♦ ما هي أهداف الفريق ومخرجاته ومقاييسه؟
- ♦ ما الدور الذي سيؤدي كل عضو في الفريق في تحقيق المخرجات التي نريدها؟
- ♦ ما هو نطاق اكتشافنا؟

الأسئلة

- ♦ ورش عمل الرؤية والرسالة/الرسائل والأهداف
- ♦ ورشة بدء العمل لمقابلة الجهات المعنية وصنّاع القرار والمؤثرين

الأساليب

- ♦ الرؤية
- ♦ مشهد المشروع
- ♦ سجل المخاطر

المخرجات

الأسئلة

- ♦ كيف تعمل الخدمة في إطار الرحلة الأوسع وعلى مستوى الحدود التنظيمية؟ كيف تُقدّم الخدمة تجربة متحدة في مختلف القنوات؟
- ♦ ما هي الجهات المعنية وما تأثيرها واعتمادياتها وأدوارها في المشروع؟ ما هي أفضل طريقة للتعاون مع الجهات المعنية من أجل إشراكها في المشروع؟

الأساليب

- ♦ البدء في بناء العلاقات مع الفرق المسؤولة عن الأجزاء الأخرى من الرحلة عندما يكون ذلك منطقيًا. يُمكن لرحلة الخدمة مساعدتكم على تحديد العوائق.
- ♦ مراجعات واتصالات منتظمة مع الجهات المعنية تؤدي إلى استعراض إنجازات الفريق
- ♦ ورشة عمل تخطيط الجهات المعنية

المخرجات

- ♦ رحلة الخدمة
- ♦ سيناريوهات الخدمة
- ♦ خريطة الجهات المعنية
- ♦ هيكل الفريق

الأسئلة

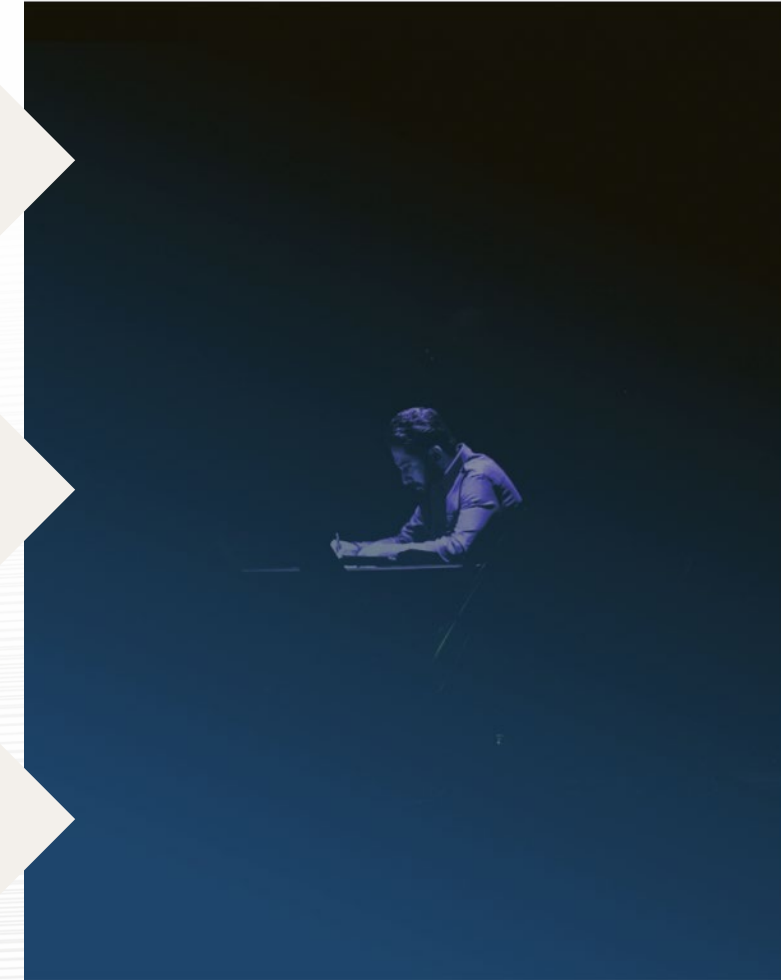
- ♦ كيف يُمكننا اكتشاف تحديات المتعاملين وتجاربهم؟
- ♦ كيف يُمكننا مساعدة الجهات المعنية والفريق الأوسع على فهم تحديات المتعاملين حول الخدمة (بما في ذلك مقدّمي الخدمة والشركاء الداخليين/الخارجيين)؟

الأساليب

- ♦ العمل بالتعاون مع فرق أبحاث المتعاملين لدعم الأبحاث المتعلقة بالمتعاملين
- ♦ ورش عمل إنشاء الشخصيات التعاونية
- ♦ ورشة عمل تخطيط التجارب

المخرجات

- ♦ خريطة التجارب
- ♦ فئات المتعاملين
- ♦ الشخصيات





الأسئلة

- ♦ كيف يمكننا التعرّف على المساحة الكاملة للمشكلة؟
- ♦ ما هي مساحة المشكلة التي توّد الجهة استكشافها وما سبب وجودها؟
- ♦ ما هي مساحة المشكلة التي يوّد المتعاملين حلّها وهل هناك حالة من عدم الترابط؟
- ♦ ما هو المشهد الحالي حول مساحة المشكلة؟
- ♦ ما هي نقاط التواصل للمرحلة الأمامية والخلفية للخدمة؟
- ♦ ما هي الجهات المنخرطة في مساحة المشكلة؟
- ♦ فيما يتعلّق بجميع ما هو أعلاه، ما هي النقاط المعرّقة؟

الأساليب

- ♦ ورشة عمل بيان المشكلة
- ♦ جمع الأعمال المنجزة سابقاً لتمكين الفريق من تكوين فهم أفضل حول مساحة المشكلة
- ♦ مقابلات وحوارات مع الخبراء المتخصصين الداخليين والخارجيين
- ♦ ورشة عمل تخطيط الرحلات
- ♦ مراجعة مقاييس أداء المنتج أو الخدمة
- ♦ جلسات جماعية لتخطيط الخدمة القائمة
- ♦ مراجعة مشهد الخدمة وتحديد مساحات المشاكل ومناقشة الأفكار
- ♦ تصوّر الخدمة ومشاركة النتائج مع الفريق

المخرجات

- ♦ مراجعة رحلة المتعاملين
- ♦ عرض المشكلة
- ♦ سيناريوهات الخدمة

يوجد خمس خطوات في عملية تطوير الخدمات



5

المتابعة
والمحافظة



4

الإطلاق
والبدء



3

النمذجة
والاختبار



2

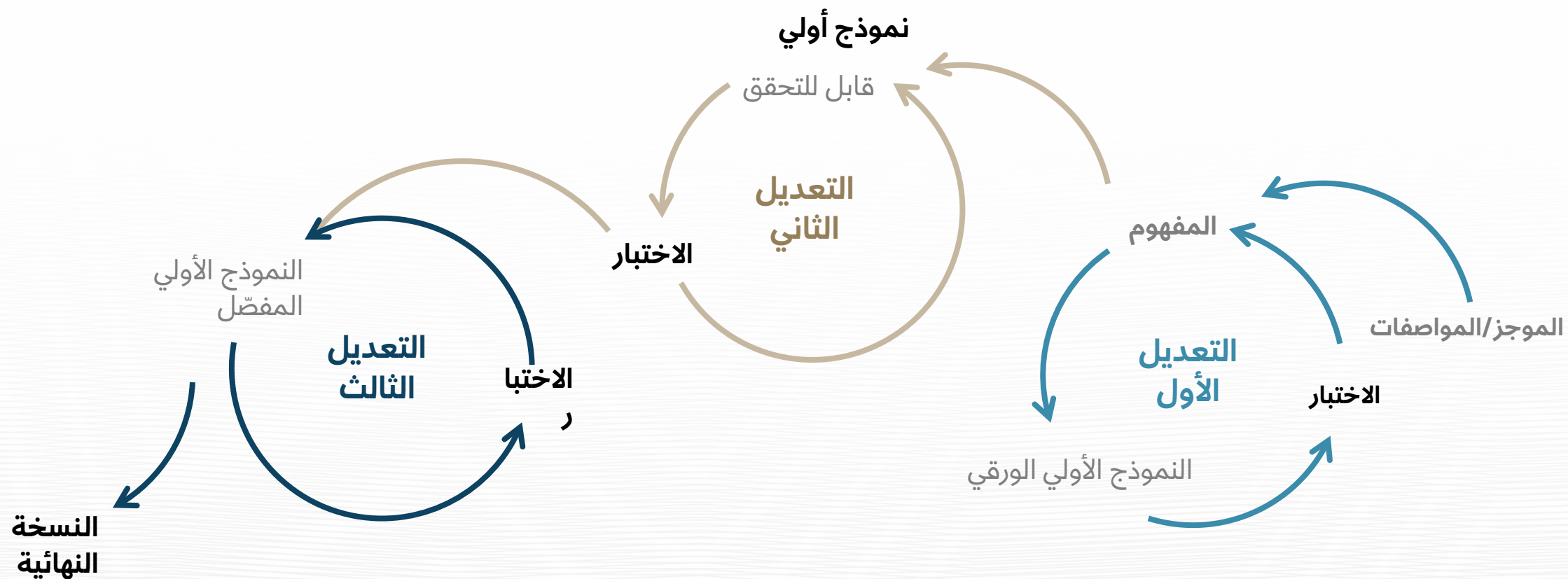
البحث
والاكتشاف



1

تشكيل الفريق

عملية إعداد النماذج الأولية



تحديد نطاق النموذج الأولي

01

تحديد غرض النموذج الأولي

تحديد الغرض المحدد للنموذج الأولي. هل سيستخدم في اختبار تجربة المتعامل أو الوظائف أو أداء البرنامج؟

02

تحديد نوع النموذج الأولي

تحديد نوع النموذج الأولي (أو منتج الحد الأدنى Minimum viable product) الذي سيستخدم لاختبار الافتراضات الرئيسية. هل سيكون نموذج رقمي أو نموذج عيني أو مزيجًا من الاثنين؟

03

تحديد السمات

تحديد السمات التي سيجري شمولها في النموذج الأولي. ينبغي أن تكون هذه السمات أساسية للمنتج وتشمل الافتراضات الرئيسية الخاضعة للاختبار.

04

تحديد رحلة المتعاملين

تحديد رحلة المتعاملين التي سيُركّز عليها النموذج الأولي. سيساعد ذلك على ضمان تصميم النموذج الأولي لاختبار رحلة المتعاملين وأخذ الملاحظات لتحسين المنتج.

05

وضع معايير النجاح

تحديد معايير نجاح النموذج الأولي. ما هي النتائج المحددة التي ينبغي للنموذج الأولي تحقيقها حتى يُعدّ ناجحًا؟ قد يشمل ذلك مقاييس سلوك المتعاملين أو الملاحظات أو الأداء.

01

تحديد
معايير الاختبار

تحديد معايير اختبار النموذج الأولي، مثل مقاييس سلوك المتعاملين أو الملاحظات أو الأداء.

02

اختبار النموذج الأولي داخليًا

أو مع فئة موثوقة ومحدودة من المتعاملين لجمع الملاحظات الأولية (اختبار ألفا)

03

اختبار النموذج الأولي مع المتعاملين

اختبار النموذج الأولي مع المتعاملين الفعليين وجمع الملاحظات (اختبار بيتا) ورصد سلوكياتهم وطرح أسئلة مفتوحة عليهم لاستنباط أفكارهم وآرائهم.

04

تحليل الملاحظات

تحليل الملاحظات المستلمة من المتعاملين وتحديد مجالات التحسين. البحث عن الأنماط والمواضيع المتكررة في الملاحظات.

05

التعديل والتنقيح

استخدام الملاحظات لتكرار وتحسين التصميم وتنقيح النموذج الأولي. إجراء تغييرات بناءً على الملاحظات وإعادة الاختبار مع المتعاملين. تكرار هذه العملية حتى يُلبّي النموذج الأولي النتيجة المنشودة.

06

التحقّق من الفرضية

التحقّق من الافتراضات ات بعد الانتهاء من تطوير النموذج الأولي. تحديد ما إذا كانت صحيحة أو خاطئة بناءً على البيانات والملاحظات المرصودة.

يوجد خمس خطوات في عملية تطوير الخدمات



1

تشكيل الفريق



2

البحث
والاكتشاف



3

النمذجة
والاختبار



4

الإطلاق
والبدء



5

المتابعة
والمحافظة

تجهيز جميع الجهات المعنية

1. تقديم وثائق واضحة وموجزة تُحدّد العمليات والإجراءات المحدّثة، بما في ذلك أي تغييرات أُجريت.
2. تقديم التدريب والدعم لمساعدة الجهات المعنية على الفهم التغييرات والتكيّف مع العمليات المحدّثة.
3. توضيح مزايا المنتج المحدّث والعمليات المحدّثة للجهات المعنية للحصول على تأييدهم ودعمهم.
4. تحديد أيّ عقبات أو تحديات محتملة قد تنشأ خلال عملية الانتقال وتطوير خطط لمعالجتها.
5. وضع توقعات وأطر زمنية واضحة للانتقال إلى العمليات المحدّثة ومحاسبة الجهات المعنية على الالتزام بها.
6. تشجيع التواصل المفتوح وجمع الملاحظات لتحديد المجالات التي قد تتطلب المزيد من الدعم أو التوضيح.
7. متابعة التقدّم المحرز وتقديم دعم وموارد مستمرة لضمان تبني العمليات المحدّثة بنجاح.

التواصل مع الجمهور



01

تحديد الجمهور المستهدف الذي سيستفيد من خدماتكم

02

شرح مزايا الإطلاق أو التحديث والسبب الذي يجعل التغيير أفضل للمتعامل بوضوح

03

تقديم تعليمات خطوة بخطوة حول كيفية استخدام المنتج المحدّث

04

تقديم تدريب أو دعم لمساعدة المتعاملين على التكيف مع التغييرات الجديدة

05

استخدام لغة واضحة ومختصرة وتجنّب المصطلحات الفنية أو المصطلحات المربكة

06

توجيه إشعارات مسبقة للمتعاملين بالتغيير وتقديم إطار زمني للتنفيذ

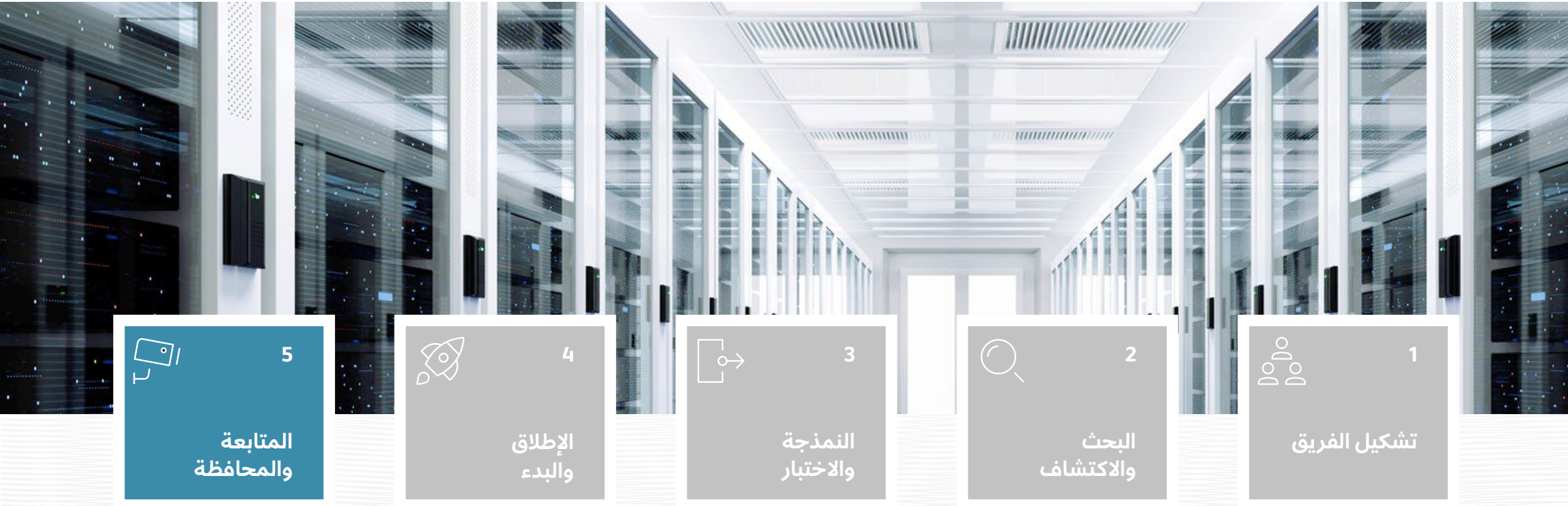
07

دعوة المتعاملين لتقديم ملاحظاتهم ومعالجة أي شواغل أو أسئلة قد تكون لديهم

08

تقديم تواصل ودعم مستمرين مع انتقال المتعاملين إلى المنتج المحدّث

يوجد خمس خطوات في عملية تطوير الخدمات



جمع ملاحظات المتعاملين ومتابعة الخدمة عن كُتب

01

الربط مع "شارك"

استخدام "شارك" لتتبع الاستخدام والأداء وكشف عن أي مشاكل قد تطرأ خلال عملية الإطلاق. قد يشمل ذلك أدوات مثل المنصات التحليلية وبرمجيات تتبّع المشاكل ونماذج ملاحظات المتعاملين.

03

جمع الملاحظات من المتعاملين

جمع الملاحظات من المتعاملين طوال عملية الإطلاق لتحديد أي مشاكل أو مجالات تحسين. قد يشمل ذلك المسوحات ونماذج ملاحظات المتعاملين أو غيرها من أساليب جمع الملاحظات.

02

متابعة الاستخدام والأداء

متابعة مقاييس الاستخدام والأداء لتحديد أي مشاكل أو مجالات تحسين خلال عملية الإطلاق. قد يشمل ذلك مقاييس مثل مشاركة المتعاملين والحفاظ عليهم ومعدلات التحوّل إلى منتجات أخرى. (engagement, retention and conversion rates)

04

تحليل الملاحظات وبيانات الأداء

تحليل الملاحظات وبيانات الأداء المجمعة خلال عملية الإطلاق لتحديد أي توجهات أو مشاكل قد تتطلب التدخّل.



جمع ملاحظات المتعاملين ومتابعة الخدمة عن كثب



- تحديد مقاييس الأداء التي ينبغي اختبارها قبل البدء بجلسات الاختبار
- تطوير حالات الاختبار لتقييم سلامة جوانب محدّدة و/أو فاعلية الخدمة
- تطبيق الاختبار المؤتمت باستخدام الأدوات والتقنيات المناسبة لتحديد أعطال الخدمة على أساس منتظم
- ضمان تمثيل المشاركين في الاختبار لجمهور الخدمة
- استقطاب ملاحظات المشاركين في الاختبار عند تصميم/تحديث تجربة المتعامل لتحديد أثر التغييرات في سهولة الاستخدام وتحديد الإصلاحات الحرجة
- إجراء اختبار أداء كمّي بمجرد الانتهاء من خصائص التصفّح والمحتوى الأساسي والعرض لضمان تلبية الأهداف المتعلقة بسهولة الاستخدام (مثل قياس الأوقات والمسارات الخاطئة وعدم القدرة على إيجاد المحتوى وما إلى ذلك)
- استخدام الإرشادات المعرفية لحل المشاكل الواضحة قبل إجراء اختبارات الأداء

01

يتطلب الحفاظ على الخدمات الحكومية اهتمامًا مستمرًا لضمان تلبية احتياجات المتغيرة للمتفاعلين والبيئة الرقمية سريعة التطور.

02

ينبغي أن تُصمم الخدمات بحيث تضمن الاستدامة مع إجراء مراجعات منتظمة لتحسين سهولة الاستخدام وضمان بقائها محدّثة وأمنة.

03

تسمح الأساليب المرنة بإجراء اختبارات مبكرة للمتفاعلين وتحسين مستمر لإبقاء الخدمات ملائمة وتلبية احتياجات المتفاعلين.

04

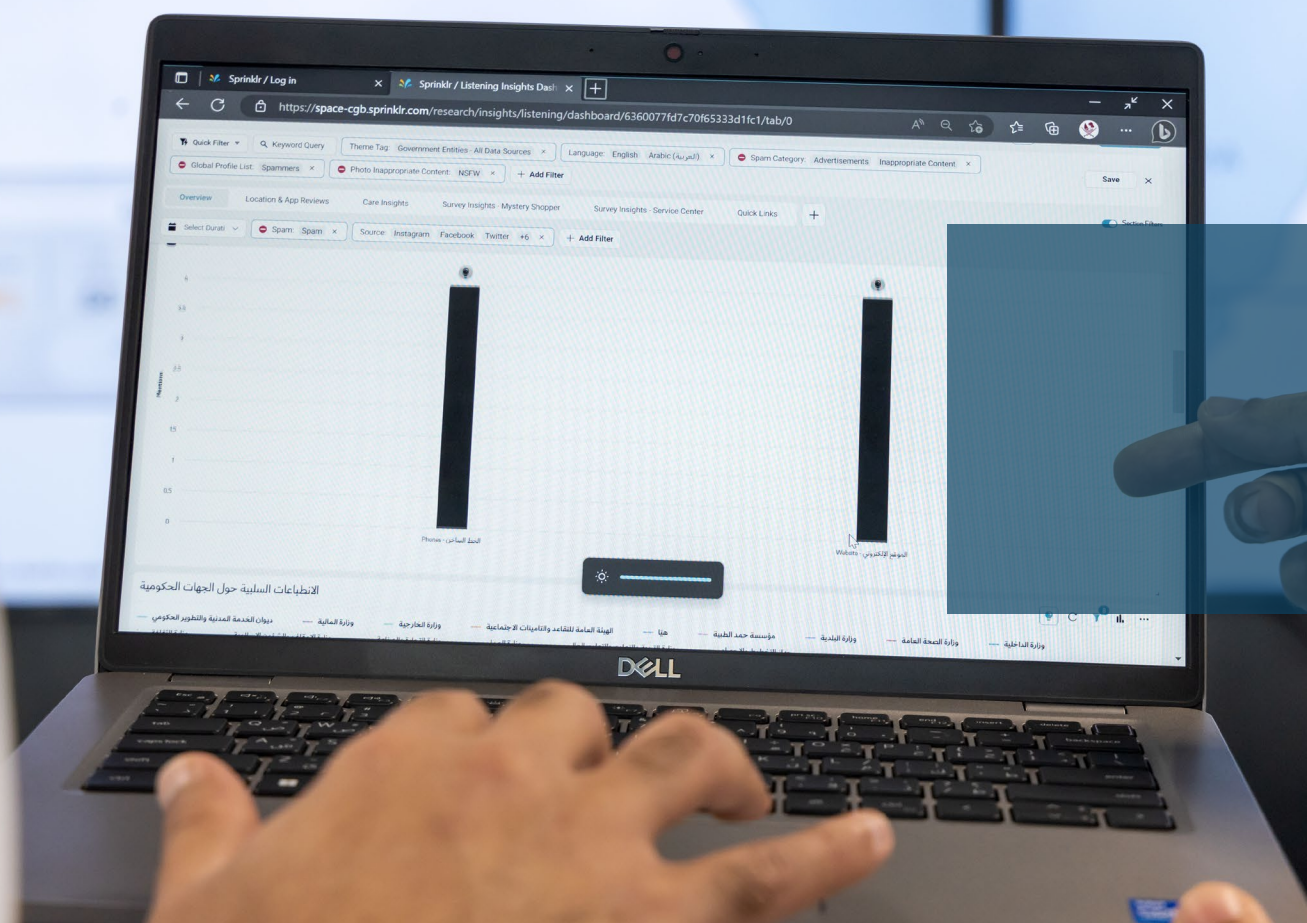
الصيانة الأساسية، مثل إصلاح الأخطاء والتصحيحات الأمنية، مهمة، ولكن التحسين الحقيقي يعني معالجة المشاكل الكامنة وتطوير الخدمة بحيث تبقى مواكبة للتقنيات والسياسة الحكومية.

التقييم الذاتي لتطوير المنتجات المرنة (Agile) - هل أتبع نهجًا مرنا؟

لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم اختبار الخدمة بأكملها في بيئة تُحاكي البيئة الحقيقية؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم الربط مع "شارك" لجمع الملاحظات وبيانات الأداء المتعلقة بالخدمة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم جمع المقاييس خلال عملية تطوير الخدمة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم معاينة العمليات وتكييفها وأتمتتها لضمان سرعة التطوير؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تحديد الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة حتى تكون الخدمة الجديدة/المحدثة ذات قيمة بالنسبة للمتعاملين؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تخصيص الوقت لتحديد الأسباب الجذرية للمشاكل؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل هناك إمكانية الوصول إلى الموارد للنمذجة السريعة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم احتضان المهارات والنهج والأدوات الرقمية الجديدة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم التفاعل مع الجهات المعنية وفهم قيمة العمل التصميمي؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم استخدام نهج تصميم خدمات عند الحاجة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم إخبار الجهات المعنية بحكاية التصميم؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم اكتشاف احتياجات المتعاملين ومتطلباتهم؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم اكتشاف منظور الأعمال؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تحديد مشكلة/فرصة الخدمة من خلال استنباط المعنى من معلومات المتعاملين والأعمال؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تطوير فهم جماعي للمشكلة/الفرصة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم التعاون مع الجهات المعنية لوضع أفكار لحلول محتملة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم المشاركة في تصميم حل ناجع مع الجهات المعنية؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تطوير نماذج أولية واختبارها لإنشاء حل منخفض المخاطر وجاهز للتنفيذ؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم دمج احتياجات المتعاملين المتغيرة في التفكير التصميمي؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يمكنكم وصف عملية تحديد المرئيات المستمرة من أبحاث المتعاملين وترتيبها حسب الأولوية؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يمكنكم وصف أمثلة على قصص المتعاملين التي تنتقل بسرعة من البحث إلى النشر والتفعيل؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يمكنكم وصف أمثلة حول نشر البرمجيات بتكرار مع عدم تعطيل المتعاملين؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يمكنكم وصف أمثلة على تحليل أبحاث المتعاملين واستخدامها لتحسين الخدمة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم استخدام نهج تصميم متكرر في اختبارات سهولة الاستخدام؟

موارد مفيدة لاستخدامها

التقييم الذاتي لمعايير الخدمة



مجموعة أدوات التقييم الذاتي لمعايير الخدمة

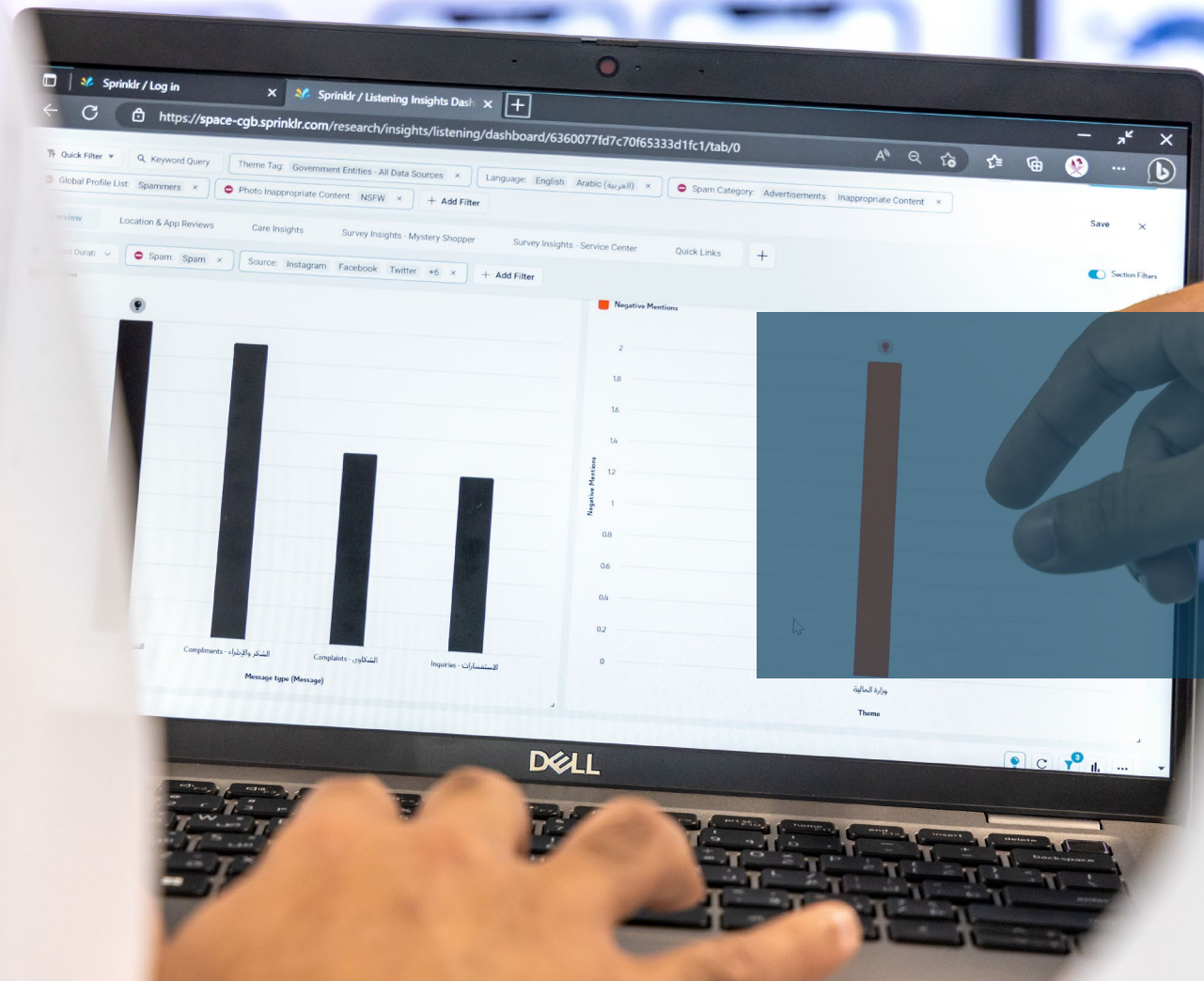
يُرجى الإجابة عن الأسئلة التالية بـ "نعم" أو "لا" على مستوى المعايير أدناه. يُرجى توضيح إجاباتك كما هو موضح في المثال أدناه.

الدرجة	لدينا الأدوات اللازمة لقياس المعيار	نقيس المعيار سنوياً	نضع أهداف للمعيار سنوياً	نبذل عن النتائج التي توصلنا إليها
التركيز على المتعامل	5	4	3	3
درجة رضا المتعامل	نعم	نعم	لا	نعم
الوقت اللازم لإنجاز الخدمة	نعم	لا	لا	نعم
معدل حل الشكاوى	نعم	نعم	نعم	نعم
معدل إنجاز خدمات المتعاملين	نعم	نعم	نعم	لا
معدل الأخطاء بتقديم الخدمات للمتعاملين	نعم	نعم	نعم	لا
الشمولية				
نسبة المتعاملين ذوي الإعاقة الذين يُمكنهم الوصول إلى الخدمة واستخدامها				
عدد الشكاوى المتعلقة بسهولة الوصول				
الوقت اللازم لإنجاز خدمة باستخدام التكنولوجيا المساعدة				
عدد اللغات التي تتوفر بها الخدمة				

مجموعة أدوات التقييم الذاتي لمعايير الخدمة

يُرجى الإجابة عن الأسئلة التالية بـ "نعم" أو "لا" على مستوى المعايير أدناه. يُرجى توضيح إجاباتك كما هو موضح في المثال أدناه.

الدرجة	نبلغ عن النتائج التي توصلنا إليها	نضع أهداف للمعيار سنويًا	نقيس المعيار سنويًا	لدينا الأدوات اللازمة لقياس المعيار
الشفافية				
عدد طلبات المعلومات المقدّمة من المتعاملين				
رضى المتعاملين عن توافر المعلومات				
مدة الاستجابة لطلبات المتعاملين على مستوى جميع القنوات				
قابلية التشغيل المتبادل				
عدد التعاملات المشتركة بين الجهات المنجزة				
الوقت اللازم لإنجاز معاملة مشتركة بين عدّة جهات				
عدد أخطاء النظام المرتبطة بمشاركة البيانات وتكاملها				
الأمن والخصوصية				
معدّل حدوث الحوادث الأمنية				
مدة الاستجابة للحوادث الأمنية				
معدّل ثقة المتعاملين				



التقييم الذاتي لمعايير التجربة

التقييم الذاتي لمعايير التجربة

يُرجى مناقشة الأسئلة التالية داخليًا وتحديد درجة على مقياس من 0 إلى 4، بحيث 0 تعني ضعيف و4 تعني ممتاز.

سهولة التصفح

هل مصطلحات البحث المستخدمة في الخدمة متوافقة مع مصطلحات المتعامل؟

هل من السهل على المتعاملين إيجاد المعلومات ذات الصلة المتعلقة بالخدمة؟

هل الخدمات المتعلقة بالمعاملات المتاحة مدرجة وموصوفة بوضوح ليفهمها المتعاملون؟

هل جرى استهداف فئات معينة من المتعاملين من الأفراد أو الشركات في التدريب وورشات التدريب العملية المتعلقة بالخدمات المعقدة؟

هل يوجد خيارات لحفظ الخدمات ومشاركتها بصيغ متوافقة مثل PDF وHTML أو على منصات التواصل الاجتماعي؟

سلاسة التعامل والتتبع

هل يُزوّد المتعاملون بمؤشر اكتمال وتتبع المعاملات متعدد الخطوات؟

هل إجراءات التعامل مع الاستثناءات والمدفوعات واسترداد المبالغ والتسويات محدّدة بوضوح قبل السداد؟

هل تم تقديم تعهد للمتعامل عند استكمال المعاملة يتضمّن رمز والتاريخ والوقت وقائمة بالخدمات أو البنود؟

هل تم إرسال إشعارات مؤتمتة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصّية بالمراحل الرئيسية خلال تقديم الخدمات؟

هل تم توفير خاصية تتبّع لحالة الخدمات للمتعاملين ومعرفة الوقت المقدّر للاستكمال؟

تعبئة مبسطة للنموذج

هل النماذج مصممة بطريقة سلسلة بحيث يسهل تعبئتها؟

هل تظهر إشعارات لمنع حدوث أخطاء في إدخال البيانات وهل الخانات الإلزامية والاختيارية مُشار إليها بوضوح؟

هل عناوين خانات البيانات متسقة في جميع الصفحات؟

هل خانات البيانات متسقة مع حجم النص التي يحتاج المتعامل إلى تقديمه؟

هل يوجد توضيح بصري يميز بين خانات البيانات الإلزامية والاختيارية؟

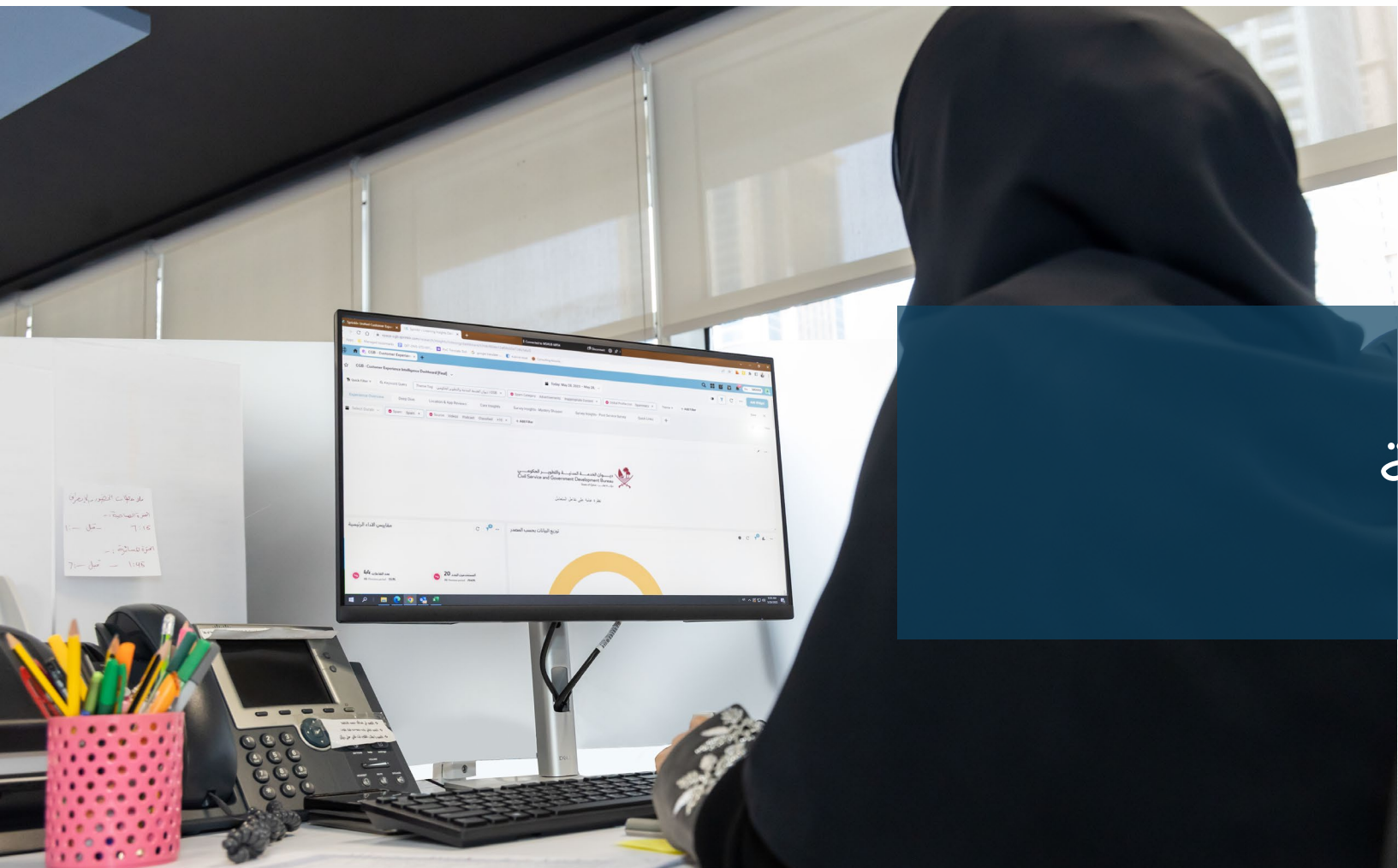
التقييم الذاتي لمعايير التجربة

قنوات الدعم المفتوح والملاحظات	
هل المساعدة والدعم المقدمان للمتعاملين الذين يواجهون مشاكل أو صعوبات مع الخدمات الإلكترونية مناسبة من حيث الوقت والفاعلية؟	
هل يخضع موظفو خدمة المتعاملين للتدريب المنتظم حول إرشادات تجربة التعامل وهل يُقيّم أداؤهم بحيادية؟	
هل تفاصيل التواصل عبر الهاتف متوفرة للمتعاملين لتلقي المساعدة الفورية خلال ساعات العمل المحددة وهل وقت الاستجابة لتلك الاستفسارات خاضع للمراقبة والتقييم؟	
هل خدمات الدردشة المباشرة متاحة للمتعاملين حتى يتواصلوا مع موظفي الخدمة وهل وقت الاستجابة لتلك الاستفسارات خاضع للمراقبة والتقييم؟	
هل جميع قنوات تقديم الملاحظات متكاملة من خلال "شارك"؟	
واجهة مستخدم رقمية سلسلة	
هل كثافة صفحات الويب وبنيتها مثالية مع وجود عناوين واضحة وموجزة؟	
هل عناصر وترتيبات الواجهة متسقة ومتوقعة تماشيًا مع إرشادات ومواصفات التصميم الأصلي/المادي؟	
هل عرض الخدمة محسن عبر جميع الأجهزة المختلفة من حيث ضبط الترتيب والتصميم تبعًا لوسائل إدخال البيانات؟	
هل مخطط التصفّح شامل بحيث يسمح للمتعاملين بالتعرّف على بنية الخدمة والتنقّل بسلاسة عبر الصفحات؟	
هل روابط الخدمات متسقة وقابلة للنقر وتصف الصفحة المقصودة؟	
تقديم خدمات شاملة	
هل تأكّدت الحكومة من اتباع سياسة سهولة النفاذ الرقمي في تصميم الخدمات وتنفيذها؟	
هل الخدمات الحكومية متاحة إلكترونيًا وبطرق أخرى دون وجود عوائق متعلقة بالوصول؟	
هل جرت مراعاة الحواجز الثقافية/اللغوية والتكنولوجيا والمتعلقة بالإعاقة والوصول خلال التصميم وهل جرى اتخاذ تدابير مناسبة لمعالجتها؟	
هل جرى تنفيذ عمليات التحقق الآلية من إمكانية الوصول للخدمات الحكومية وهل جرى حل أي مشاكل موجودة بسرعة؟	
هل أُجريت أبحاث واختبارات لضمان إمكانية الوصول لجميع القدرات، بغض النظر عن طريقة أو موقع الوصول وهل جرت معالجة أي من المشاكل المحددة؟	

بطاقة درجة التقييم الذاتي لمعايير التجربة

تضاف الدرجة في التقييم الذاتي في الشريحة الأخيرة للحصول على درجة من 0-100، بحيث 0 تعني ضعيف في جميع المجالات و100 تعني ممتاز في جميع المجالات

الموضوع	درجة السؤال الأول	درجة السؤال الثاني	درجة السؤال الثالث	درجة السؤال الرابع	درجة السؤال الخامس	الدرجة الإجمالية
سهولة التصفح	4-0	4-0	4-0	4-0	4-0	100-0
تعامل وتتبع سلسين						
تعبئة مبسطة للنموذج						
قنوات الدعم المفتوح والملاحظات						
واجهة مستخدم رقمية سلسلة						
تقديم خدمات شاملة						
الإجمالي						متوسط جميع الدرجات أعلاه



التقييم الذاتي لمعايير الفتيّة

التقييم الذاتي للمعايير الفنية (1/2)

يُرجى مناقشة الأسئلة التالية داخليًا وتحديد درجة على مقياس من 0 إلى 4، بحيث 0 تعني ضعيف و4 تعني ممتاز.

جمع البيانات ومشاركتها

هل تجمع الجهة البيانات مرة واحدة فقط لتجنب الازدواجية؟

هل تُقيم الجهة المخاطر الشخصية وسلامة بيانات المتعاملين قبل جمعها؟

هل تلتزم الجهة على الحصول على البيانات بعد الحصول على موافقة المستفيد المتعاملين فقط؟

هل تُعطي الجهة الأولوية لإدارة البيانات ذات القيمة التجارية؟

هل تُحدّد الجهة تصنيف البيانات؟

هل تعمل الجهة على إزالة الحواجز التي تُعيق مشاركة البيانات ونشر البيانات على بوابات حكومية مفتوحة؟

هل تُبرم الجهة اتفاقيات مشاركة بيانات تُغطي أمن البيانات والاحتفاظ بها واستخدامها؟

هل تُحدّد الجهة مستويات الوصول إلى البيانات والتصريح؟

هل تعمل الجهة على تقييم جودة البيانات وتحسينها بانتظام باستخدام معايير الدقة والاكتمال والمناسبة من حيث الوقت والقابلية للقراءة من قبل الآلة وعدم الازدواجية وعدم الخضوع لحقوق الملكية الفكرية؟

هل تضمن الجهة قدرة المتعاملين على تصحيح معلوماتهم الشخصية؟

التشغيل البيئي والانفتاح

هل تُحدّد الجهة معايير وصيغ البيانات الشائعة التي تُمكن الأنظمة المختلفة من تبادل البيانات بسلاسة؟

هل وضعت الجهة إطار واضح لحوكمة البيانات يُحدّد طريقة مشاركة الجهات المختلفة للبيانات والوصول إليها واستخدامها؟

هل تُقدّم الجهة أدوات للتحقق من البيانات وتنظيفها لضمان جودة البيانات ودقتها؟

هل طوّرت الجهة أدوات لتخطيط البيانات وتحويلها لمساعدة مختلف الأنظمة على ترجمة البيانات واستخدامها من مصادر مختلفة؟

هل تتعاون الجهة بفاعلية مع الجهات الأخرى لتحديد فرص مشاركة البيانات والتشغيل البيئي؟

هل تجعل الجهة جميع البيانات والمعلومات غير الحساسة مفتوحة للعالم الخارجي لمشاركتها وإعادة استخدامها بموجب رخصة مفتوحة؟

هل توثّق الجهة الطريقة التي يُمكن للآخرين من خلالها استخدام واجهات برمجة التطبيقات أو البيانات المفتوحة أو المعلومات الخاصة بخدماتها؟

هل تُساهم الجهة في المشاريع العامة التي تقتض منها؟

هل تُراعي الجهة جميع حلول المصادر المفتوحة عند البحث عن منتج أو خدمة أو حل جديد؟

هل تُشارك الجهة العمل وصنع القرارات والأدلة والمرئيات وتدعو الآخرين لتقديم نقد بناء؟

التقييم الذاتي للمعايير الفنية (2/2)

يُرجى مناقشة الأسئلة التالية داخليًا وتحديد درجة على مقياس من 0 إلى 4، بحيث 0 تعني ضعيف و4 تعني ممتاز (تتمة)

التكنولوجيا

- هل تُجري الجهة أبحاث وتحليلات لتحديد مجموعة التقنيات اللازمة لبناء الخدمة واستضافتها وتشغيلها وقياسها؟
- هل تحصر الجهة متطلبات الخدمة وتُرتبها حسب الأولوية، بما في ذلك التعقيد والأداء المتوقع وسهولة الاختبار والاحتياجات الأمنية؟
- هل تُقيم الجهة التقنيات المتوائمة مع متطلبات الخدمة وتُعظم مرونتها لتقليل تكلفة التعديلات في المستقبل؟
- هل تُجري الجهة تقييمات شاملة لمجموعات التقنيات المحتملة التي ستُستخدم في تطوير الخدمة؟
- هل تضمن الجهة الإلمام بالتكنولوجيا والأدوات؟
- هل طوّرت الجهة عملية لتحديد القدرات المتطلبات الحرجة للخدمة التي ينبغي حمايتها من الأحداث والحالات السلبية؟
- هل تُجري الجهة تقييمات خطر منتظمة لتحديد التهديدات والثغرات المحتملة في القدرات الحرجة للخدمة؟
- هل تُطور الجهة وتنفذ خطط احترازية للحد من المخاطر المحددة وحماية القدرات الحرجة؟
- هل تُجري الجهة اختبارات وتقييمات منتظمة لمتانة الخدمة ومرونتها تشمل اختبارات الاختراق واختبارات التعافي من الكوارث واختبارات استمرارية الأعمال؟
- هل تضع الجهة خطة احتياطية وخطة تعافي لضمان التمكن من استرداد البيانات والأنظمة الحرجة في حال وقوع كارثة أو خسارة في البيانات؟

تبني الحوسبة السحابية وأمنها

- هل حدّدتم أهداف الأعمال التي سيُساعد تبني الحوسبة السحابية على تحقيقها؟
- هل قيّمتم بنية تكنولوجيا المعلومات الحالية لديكم لتحديد ما إذا كان بإمكانها دعم التحول إلى السحابة؟
- هل قيّمتم المخاطر المحتملة المرتبطة بتبني الحوسبة السحابية وطوّرتم خطة للحد من تلك المخاطر؟
- هل حدّدتم أنسب نموذج لتفعيل السحابة (عام أو خاص أو هجين) لمنظمتكم؟
- هل وضعتم خطة لتدريب الموظفين على التكنولوجيا السحابية وطريقة تأثيرها على مسؤولياتهم الوظيفية؟
- هل حددتهم أنواع البيانات الحساسة التي ستُخزّن على السحابة والمتطلبات الأمنية لتلك البيانات؟
- هل نفّذتم المصادقة متعددة العوامل لضمان عدم وصول سوى المستفيدين المصرّح لهم إلى الموارد السحابية؟
- هل وضعتم خطة لتشفير البيانات عند نقلها وفي مرحلة الخمول للحماية من الوصول غير المصرّح به؟
- هل أجريتم تقييمات للثغرات واختبارات اختراق لتحديد أوجه الضعف الأمنية المحتملة في بيئتكم السحابية ومعالجتها؟
- هل وضعتم إجراءات للاستجابة للحوادث والتعافي من الكوارث في حال وقوع اختراق أمني أو خسارة للبيانات في السحابة؟

بطاقة علامات التقييم الذاتي للمعايير التكنولوجية

تضاف الدرجة في التقييم الذاتي في الشريحة الأخيرة للحصول على درجة من 0-100، بحيث 0 تعني ضعيف في جميع المجالات و100 تعني ممتاز في جميع المجالات

الموضوع	درجة السؤال 1	درجة السؤال 2	درجة السؤال 3	درجة السؤال 4	درجة السؤال 5	درجة السؤال 6	درجة السؤال 7	درجة السؤال 8	درجة السؤال 9	درجة السؤال 10	الدرجة الإجمالية (جمع جميع الأعمدة)
جمع البيانات ومشاركتها											
التشغيل البيني والانفتاح											
التكنولوجيا											
تبني الحوسبة السحابية وأمنها											
المجموع											



التقييم الذاتي لمعايير الخدمات

التقييم الذاتي لتطوير المنتجات المرنة (Agile) - هل أتبع نهجًا مرناً؟

لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم اختبار الخدمة بأكملها في بيئة تُحاكي البيئة الحقيقية؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم الربط مع "شارك" لجمع الملاحظات وبيانات الأداء المتعلقة بالخدمة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم جمع المقاييس خلال عملية تطوير الخدمة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم معاينة العمليات وتكييفها وأتمتتها لضمان سرعة التطوير؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تحديد الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة حتى تكون الخدمة الجديدة/المحدثة ذات قيمة بالنسبة للمتعاملين؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تخصيص الوقت لتحديد الأسباب الجذرية للمشاكل؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل هناك إمكانية الوصول إلى الموارد للنمذجة السريعة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم احتضان المهارات والنهج والأدوات الرقمية الجديدة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم التفاعل مع الجهات المعنية وفهم قيمة العمل التصميمي؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم استخدام نهج تصميم خدمات عند الحاجة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم إخبار الجهات المعنية بحكاية التصميم؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم اكتشاف احتياجات المتعاملين ومتطلباتهم؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم اكتشاف منظور الأعمال؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تحديد مشكلة/فرصة الخدمة من خلال استنباط المعنى من معلومات المتعاملين والأعمال؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تطوير فهم جماعي للمشكلة/الفرصة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم التعاون مع الجهات المعنية لوضع أفكار لحلول محتملة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم المشاركة في تصميم حل ناجع مع الجهات المعنية؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم تطوير نماذج أولية واختبارها لإنشاء حل منخفض المخاطر وجاهز للتنفيذ؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم دمج احتياجات المتعاملين المتغيرة في التفكير التصميمي؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يمكنكم وصف عملية تحديد المرئيات المستمرة من أبحاث المتعاملين وترتيبها حسب الأولوية؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يمكنكم وصف أمثلة على قصص المتعاملين التي تنتقل بسرعة من البحث إلى النشر والتفعيل؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يمكنكم وصف أمثلة حول نشر البرمجيات بتكرار مع عدم تعطيل المتعاملين؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يمكنكم وصف أمثلة على تحليل أبحاث المتعاملين واستخدامها لتحسين الخدمة؟
لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	هل يتم استخدام نهج تصميم متكرر في اختبارات سهولة الاستخدام؟



المراجع

1. سياسة تأمين المعلومات الوطنية - وزارة المواصلات والاتصالات - الإصدار الثاني (2015)
2. إطار عام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية - وزارة المواصلات والاتصالات - الإصدار الثاني (2016)
3. قانون حماية البيانات الشخصية - قانون رقم (13) لسنة 2016
4. قانون مكافحة الجرائم السيبرانية - قانون رقم (14) لسنة 2014
5. قانون حماية البنية التحتية للمعلومات الهامة - قرار رئيس هيئة تنظيم الاتصالات رقم (11) لسنة 2022
6. سياسة البيانات المفتوحة - وزارة المواصلات والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - (2014)
7. سياسة تأمين الحوسبة السحابية - وزارة المواصلات والاتصالات - الإصدار الأول (2018)
8. المعيار الأمني لأنظمة الرقابة الصناعية الوطنية - وزارة المواصلات والاتصالات - الإصدار 3.1 (أكتوبر 2019)
9. معايير بنية تكنولوجيا المعلومات لمنصات قطر الذكية - تسمو - الإصدار الأول (2020)
10. معايير بيانات قطر الذكية - تسمو - الإصدار الأول (2020)
11. معايير أمن معلومات قطر الذكية - تسمو - الإصدار الأول (2020)
12. سياسة سهولة النفاذ الرقمي ومالية الويب لقطر - المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2011)
13. قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية - قانون رقم (16) لسنة 2010
14. إرشادات التجارة الإلكترونية لقطر - وزارة المواصلات والاتصالات - (2018 - 2019)
15. الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية - وزارة المواصلات والاتصالات - الإصدار 2.0.1 (2016)
16. لائحة المحافظ الإلكترونية - مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية - قانون رقم (13) لسنة 2012
17. سياسة أمن تسمو - سياسة أمن منصة تسمو، 2020، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
18. سياسة الأثر الاجتماعي لتسمو - سياسة الأثر الاجتماعي لتسمو، 2020، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
19. سياسة ضمان التوافقية في "تسمو" - سياسة ضمان التوافقية في "تسمو"، 2020، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

المراجع الدولية

[سجل هيئة أرقام الإنترنت المخصصة]
هيئة أرقام الإنترنت المخصصة

[أيزو 8000]

أيزو 8000 جودة البيانات 2011، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو/أي إي سي 1-11179]

أيزو/أي إي سي 1-11179 سجلات البيانات الوصفية الجزء الأول: إطار العمل 2015، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو/أي إي سي 2-11179]

أيزو/أي إي سي 2-11179 سجلات البيانات الوصفية الجزء الثاني: التصنيف 2019، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو/أي إي سي 3-11179]

أيزو/أي إي سي 3-11179 سجلات البيانات الوصفية الجزء الثالث: نموذج التسجيل والسمات الأساسية 2013، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو/أي إي سي 4-11179]

أيزو/أي إي سي 4-11179 سجلات البيانات الوصفية الجزء الرابع: صياغة تعريفات البيانات 2004، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو/أي إي سي 5-11179]

أيزو/أي إي سي 5-11179 سجلات البيانات الوصفية الجزء الخامس: مبادئ التسمية 2015، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو/أي إي سي 6-11179]

أيزو/أي إي سي 6-11179 سجلات البيانات الوصفية الجزء السادس: التسجيل 2005، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو/أي إي سي 7-11179]

أيزو/أي إي سي 7-11179 سجلات البيانات الوصفية الجزء السابع: النموذج الأساسي لتسجيل مجموعات البيانات 2019، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو 15000-5]

أيزو 15000-5 لغة التوصيف الموسعة للأعمال الإلكترونية الجزء الخامس: مواصفات المكونات الأساسية 2014، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو 1-20802]

أيزو 1-20802 بروتوكول البيانات المفتوحة الجزء الأول: الأساس 2016، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو 2-20802]

أيزو 2-20802 بروتوكول البيانات المفتوحة الجزء الثاني: صيغة جسون للبيانات المفتوحة، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

[أيزو 29161]

أيزو 29161 تكنولوجيا المعلومات وبنية البيانات والتعريف الفريد لإنترنت الأشياء، المنظمة الدولية للمعايير (أيزو)

المراجع الدولية

[JSON]

ترميز الكائنات باستعمال جافا سكريبت (جسون)، 1999، JSON-Org

[سياسة إدارة البيانات]

سياسة إدارة البيانات، 2015، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر

[سياسة البيانات المفتوحة]

سياسة البيانات المفتوحة، 2014، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر

[OData-ABNF]

قواعد بناء صيغة باكوس نور المضافة للبيانات المفتوحة النسخة 4.01، اللجنة الفنية للبيانات المفتوحة التابعة لمنظمة OASIS

[البيانات المفتوحة - لغة تعريف السمات المشتركة]

البيانات المفتوحة النسخة 4.0 الجزء الثالث: لغة تعريف المخططات المشتركة، اللجنة الفنية للبيانات المفتوحة التابعة لمنظمة OASIS

[OData-Protocol]

البيانات المفتوحة النسخة 4.0 الجزء الأول: بروتوكول، اللجنة الفنية للبيانات المفتوحة التابعة لمنظمة OASIS

[البيانات المفتوحة - عنوان موقع الويب]

البيانات المفتوحة النسخة 4.0 الجزء الثاني: أعراف عناوين مواقع الويب، اللجنة الفنية للبيانات المفتوحة التابعة لمنظمة OASIS

[PAS 180]

مفردات المدن الذكية PAS 180، 2014، المعهد البريطاني للمعايير

[PAS 182]

نموذج مفهوم المدن الذكية PAS 182، 2014، المعهد البريطاني للمعايير

[RFC2617]

التحقق من بروتوكول نقل النص الفائق: التحقق الأساسي وباستخدام متصفحات الإنترنت، 1999، مجموعة مهندسي الإنترنت

[RFC3986]

معرف الموارد الموحد: النحو المعمّم، 2005، مجموعة مهندسي الإنترنت

RFC7159:

ترميز الكائنات باستعمال جافا سكريبت (جسون) صيغة تبادل البيانات، 2014، مجموعة مهندسي الإنترنت

[W3C JSON-LD 1.0]

W3C JSON-LD 1.0، تسلسل مبني على جسون للبيانات المرتبطة، 2020، رابطة الشبكة العالمية

[W3C JSON-LD 1.1]

W3C JSON-LD 1.0، خوارزميات المعالجة وواجهة برمجة التطبيقات، 2020، رابطة الشبكة العالمية

[W3C LD-DCAT]

مفردات كتالوج بيانات البيانات المرتبطة لرابطة الشبكة العالمية، مفردات كتالوج البيانات، 2020، رابطة الشبكة العالمية

[W3C-RDF Concepts]

W3C-RDF Concepts RDF 1.1 المفاهيم والنحو المجرد، 2014، رابطة الشبكة العالمية

[W3C Web Annotated Protocol]

رابطة الشبكة العالمية W3C، 2017، Web Annotated Protocol، Web Annotated Protocol

[XML-Schema-2]

W3C XML لغة تحديد المخططات 1.1 (XSD) الجزء الثاني: أنواع البيانات، 2004، رابطة الشبكة العالمية

[XML]

لغة التوصيف الموسعة، 2006، رابطة الشبكة العالمية

لأي استفسارات الرجاء التواصل من خلال:

- البريد الإلكتروني: pmgs@cgb.gov.qa
- الخط الساخن: 16008

