

المملكة الأردنية الهاشمية



وزارة الاقتصاد
الرقمي والريادة

معايير المواقع الإلكترونية الحكومية

سنة الاصدار: 2019

جدول المحتويات

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | الملخص التنفيذي | 8 |
| 2 | المقدمة | 9 |
| 2.1 | معايير المواقع الإلكترونية الحكومية النسخة 1.0 | 9 |
| 2.2 | كيفية استخدام الوثيقة | 10 |
| 2.3 | الاقتراحات والتحسينات | 10 |
| 3 | سهولة الوصول | 11 |
| 3.1 | تسمية النطاق وروابط المواقع الإلكترونية | 11 |
| 3.1.1 | بنية تسمية النطاق | 11 |
| 3.1.2 | أسماء نطاقات | 12 |
| 3.1.3 | بروتوكولات الوصول | 12 |
| 3.1.4 | رابط الصفحة | 12 |
| 3.2 | الهيئة مع محركات البحث وقابلية استكشاف الموقع | 13 |
| 3.3 | التوافق مع المتصفحات ودرجة وضوح الشاشة | 15 |
| 3.4 | تعدد اللغات وقابلية الوصول إلى اللغة | 15 |
| 3.5 | أدوات تسهيل الوصول | 17 |
| 3.6 | مواقع التواصل الاجتماعي | 18 |
| 3.7 | ملخص الموقع الغني (RSS) | 18 |
| 3.8 | أداء الموقع الإلكتروني | 19 |
| 4 | سهولة الاستخدام والتصميم | 21 |
| 4.1 | التصفح وخريطة الموقع | 21 |
| 4.1.1 | قوائم التصفح | 21 |
| 4.2.1 | القوائم الجانبية في الصفحات الداخلية | 24 |
| 4.2.2 | شريط علامات التتبع Breadcrumbs | 24 |
| 4.2.3 | التصفح بالتبويب Tab Navigation | 24 |
| 4.2.4 | العودة إلى الصفحة الرئيسية | 25 |
| 4.2.5 | خريطة الموقع | 25 |
| 4.2 | الصفحة الرئيسية | 26 |
| 4.3 | البحث | 28 |
| 4.4 | استخدام الأيقونات | 29 |

| | | |
|----|---|-------|
| 31 | الصور | 4.5 |
| 32 | النماذج | 4.6 |
| 34 | المؤثرات الحركية | 4.7 |
| 35 | تصميم الموقع | 4.8 |
| 36 | بنية ومحتوى الموقع | 5 |
| 36 | خريطة الموقع | 5.1 |
| 37 | صفحات الموقع | 5.2 |
| 38 | الصفحات المعلوماتية للموقع | 5.2.1 |
| 41 | صفحات القوائم | 5.2.2 |
| 42 | دليل الخدمات | 5.2.3 |
| 43 | دليل الفروع | 5.2.4 |
| 43 | الملفات القابلة للتنزيل | 5.3 |
| 44 | معلومات الاتصال | 5.4 |
| 45 | المعلومات الحكومية المشتركة | 5.5 |
| 45 | الأسئلة الأكثر تكراراً | 5.6 |
| 46 | سياسات الموقع الإلكتروني | 5.7 |
| 46 | سياسة الخصوصية | 5.7.1 |
| 47 | حقوق النشر | 5.7.2 |
| 48 | اشعار حقوق النشر | 5.7.3 |
| 48 | شروط الاستخدام | 5.7.4 |
| 49 | إخلاء المسؤولية | 5.7.5 |
| 50 | نظام إدارة المحتوى | 5.8 |
| 51 | تصميم متجاوب | 6 |
| 51 | التصميم للهاتف المحمول | 6.1 |
| 57 | المحتوى | 6.2 |
| 58 | أمن الموقع | 7 |
| 58 | مشروع أمان تطبيق الويب المفتوح OWASP Top 10 | 7.1 |
| 61 | بروتوكول نقل النص التشعبي الآمن HTTPS | 7.2 |
| 61 | تحديث البرمجيات | 7.3 |
| 62 | تقييد رفع الملفات | 7.4 |

| | | |
|----|----------------------------------|------|
| 62 | استخدام حروف التحقق | 7.5 |
| 63 | كلمات المرور | 7.6 |
| 63 | الفيروسات والبرمجيات الخبيثة | 7.7 |
| 64 | ضبط الإعدادات التلقائية | 7.8 |
| 64 | رسالة الخطأ | 7.9 |
| 64 | واجهة برمجة التطبيقات الامنة API | 7.10 |

قائمة الجداول

| | |
|----|--|
| 14 | جدول 1: انواع البيانات (Metatags) |
| 15 | جدول 2: الحد الأدنى من المتصفحات المقبولة |
| 17 | جدول 3: انواع الاحتياجات |
| 28 | جدول 4: عناصر الصفحة الرئيسية |
| 36 | جدول 5: الحد الأدنى من محتويات الموقع الإلكتروني الحكومي |
| 45 | جدول 6: المعلومات الحكومية المشتركة |
| 53 | جدول 7: قوائم الهاتف المحمول |
| 58 | جدول 8: امان الموقع |

جدول الرسوم التوضيحية

| | |
|----|--|
| 10 | رسم توضيحي 1: محاور معايير المواقع الالكترونية الحكومية |
| 12 | رسم توضيحي 2: بنية اسم النطاق |
| 17 | رسم توضيحي 3: أزرار تغيير حجم الخط في شريط قابلية الوصول |
| 22 | رسم توضيحي 4: تأثير الموقع في التسلسل - الموقع العربي |
| 22 | رسم توضيحي 5: تأثير الموقع في التسلسل - الموقع الانجليزي |
| 24 | رسم توضيحي 6: عناصر القائمة الثانوية |
| 24 | رسم توضيحي 7: القائمة الجانبية للصفحة |
| 25 | رسم توضيحي 8: التصفح بالتبويب - الموقع العربي |
| 29 | رسم توضيحي 9: أيقونات المعلومات - الخدمات التجارية |
| 29 | رسم توضيحي 10: أيقونات الإجراءات |
| 30 | رسم توضيحي 11: أنماط ايقونات |
| 37 | رسم توضيحي 12: خريطة الموقع – قالب النسخة العربية |
| 37 | رسم توضيحي 13: خريطة الموقع – قالب النسخة الإنجليزية |
| 39 | رسم توضيحي 14: صفحات المواقع المعلوماتية |
| 51 | رسم توضيحي 15: التصميم المتجاوب |
| 53 | رسم توضيحي 16: صفحات المواقع المستجيبة |
| 57 | رسم توضيحي 17: قاعدة Thumb-Zone Rule |

جدول الاختصارات

| التوضيح | الاختصار |
|---------------------------------------|-----------|
| Government Websites Standards | GWS |
| Uniform Resource Locators | URL |
| Domain Name System | DNS |
| Top-Level Domain | TLD |
| Second-Level Domain | SLD |
| Extensible Markup Language | XML |
| Search Engine Optimization | SEO |
| Hypertext Markup Language | HTML |
| Hypertext Transfer Protocol | HTTP |
| Time to First Byte | TTFB |
| Cascading Style Sheet | CSS |
| Portable Document Format | PDF |
| Scalable Vector Graphics | SVG |
| Portable Network Graphic | PNG |
| Card Verification Value | CVV |
| Short Message Service | SMS |
| Jordan Government Website Design Kit | GWDK |
| Information Architecture | IA |
| Frequently Asked Questions | FAQ |
| Content Management System | CMS |
| Open Web Application Security Project | OWASP |
| Hypertext Transfer Protocol Secure | HTTPS |
| Application Programming Interface | API |
| Structured Query Language | SQL |
| Internet Protocol | IP |
| Alternative Value | ALT Value |
| XML External Entities | XEE |
| JavaScript Object Notation | JSON |

الملخص التنفيذي

نظراً لتوجه الحكومة الأردنية لتقديم خدماتها من خلال القنوات الإلكترونية، فقد انشأت معظم الجهات الحكومية حضوراً متقدماً على شبكة الإنترنت.

ومع ذلك، فإن هذه المواقع تتبع معايير تقنية وتصاميم وهيكلة تصفح مختلفة. بمعنى أن كل موقع حكومي يعكس مظهراً، وانطباعاتاً، وحتى قدرات وظيفية مختلفة، مما يفرض على الزائر التأقلم مع كل موقع إلكتروني حكومي على حدة لينعكس سلباً على الأهداف المرجوة من المواقع الإلكترونية.

تهدف معايير المواقع الإلكترونية للحكومة الأردنية (GWS) إلى زيادة سهولة استخدام مواقع الحكومة الأردنية، والتركيز على المستخدم وبالأخص ذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى توحيد جودة المحتوى والخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.

تتناول معايير المواقع الإلكترونية الحكومية (GWS) المشكلات الشائعة المتعلقة بتصميم المواقع الإلكترونية والتنسيق والتصفح وكتابة المحتوى، والتي تواجهها الجهات الحكومية أثناء تطوير مواقعها الإلكترونية وإدارتها، وذلك من خلال (36) من المعايير المصنفة في (5) محاور، وهي:

- إمكانية الوصول (8 معايير)
- سهولة الاستخدام والتصميم (8 معايير)
- المحتوى وتصميم الموقع (8 معايير)
- التصميم المستجيب لمواقع الويب (معياران)
- أمن المواقع الإلكترونية (10 معايير)

يضمن الامتثال لهذه المعايير والمحاور درجة عالية من التطابق والتناسق في عرض محتوى المواقع الإلكترونية الحكومية مما يساهم في التميز الحكومي الإلكتروني. ولذلك من المهم جداً أن تمتثل جميع الجهات الحكومية لهذه المعايير التوجيهية.

المقدمة

نظراً للتحوّل الإلكتروني المتسارع في الأردن في السنوات الأخيرة، أصبحت الهواتف الذكية والمواقع الإلكترونية الأداة الأساسية لتقديم الخدمات والمعلومات للجمهور.

أصبح وضع المعايير الموحدة للمواقع الإلكترونية الحكومية ضرورياً لضمان سهولة الاستخدام وإيصال المعلومات إلى مختلف شرائح المستخدمين؛ الأصحاء منهم وذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى توحيد جودة المحتوى والخدمات المقدمة من الجهات الحكومية.

1.1 معايير المواقع الإلكترونية الحكومية النسخة 1.0

هذه الوثيقة تمثل الإصدار الأول من معايير المواقع الإلكترونية الحكومية (GWS).

وقد تم إعداد هذه المعايير والإرشادات من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة وشركة ايكو تكنولوجي.

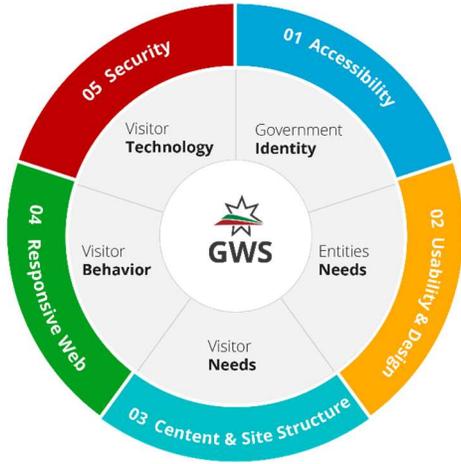


هذا الإصدار من وثيقة المعايير هو نتيجة لدراسات واسعة للمعايير والتوصيات العالمية الموثوقة، بالإضافة إلى دراسة آراء وملاحظات المستخدمين والمؤسسات، وجمع البيانات من خلال الاستبيانات، وتحليل سلوك المستخدمين من قبل شركة ايكو تكنولوجي، حيث كانت المدخلات الأساسية لإعداد هذه الوثيقة هي:

- هوية الأردن الحكومية.
- احتياجات الجهات الحكومية.
- احتياجات زائر الموقع.
- التقنية المستخدمة من قبل زوار الموقع لتصفح المواقع.
- سلوك وتوقعات زائر الموقع.

تتكون وثيقة معايير المواقع الإلكترونية من (34) معيار، موزعة تحت (5) محاور. والامتثال لهذه التعليمات لن يؤدي إلى تحسين جودة المواقع الإلكترونية فحسب، بل سيساعد أيضاً في جعلها سهلة الاستخدام والتركيز على المستخدم.

سهولة الوصول (8 معايير): الموقع الحكومي الإلكتروني يخدم شريحة واسعة من المستخدمين بقدرات ومؤهلات علمية مختلفة. ولذلك، وضعت معايير سهولة الوصول لجعل مواقع الحكومة الإلكترونية شاملة وسهلة الوصول من قبل أكبر عدد ممكن من الزوار.



رسم توضيحي 1: محاور معايير المواقع الإلكترونية الحكومية

سهولة الاستخدام والتصميم (8 معايير): يجب أن تعكس تصاميم المواقع الإلكترونية الحكومية رسالة موحدة إلى الزوار من خلال استخدام عناصر الهوية الحكومية من صور، وأيقونات، وألوان بأسلوب يضمن سهولة استخدام الموقع.

المحتوى وبنية الموقع (8 معايير): تعد بنية ومحتوى الموقع من العناصر الأساسية لضمان نجاح الموقع في تلبية احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم. إن تطبيق معايير البنية والمحتوى على الموقع الإلكتروني سيضمن تجربة تصفح سلسة وتدفع بيانات متقدم لزوار الموقع.

التصميم المتجاوب (معياران): يوفر التصميم المتجاوب للمواقع الإلكترونية تجربة أفضل للمستخدمين سواء عبر أجهزة الكمبيوتر المكتبية أو المحمولة، بالإضافة إلى الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية ذات الأحجام المختلفة. معايير تصميم المواقع المتجاوبة لا تقتصر على إظهار الموقع بشكل جيد على جميع الأجهزة فقط، بل تضمن تسهيل التصفح والتنقل في الموقع بغض النظر عن الجهاز الذي يستخدمه زائر الموقع.

أمن الموقع (10 معايير): لضمان أمن الموقع الإلكتروني، يجب تأمين نظام الموقع الإلكتروني أولاً، بالإضافة إلى البنية التحتية والاتصال. إن المعايير الواردة في هذا المحور هي الحد الأدنى الذي يجب توفره كمتطلب أمان لنظام الموقع الإلكتروني.

1.2 كيفية استخدام الوثيقة

يُتوقع من الجهات الحكومية قراءة هذه التعليمات والمعايير وفهمها وتنفيذها في جميع مبادراتهم المستندة إلى الويب. بمعنى آخر، يجب أن تمثل جميع المواقع الإلكترونية التي أنشأتها وتملكها الجهات الحكومية لهذه التعليمات.

يمكن أن يتوافق مستند المعايير هذا مع جميع المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهات الحكومية بغض النظر عما إذا كان الموقع الإلكتروني غني بالمعلومات أو كان لتقديم الخدمات الإلكترونية.

1.3 الاقتراحات والتحسينات

ترحب وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بالاقتراحات والملاحظات التي من شأنها تحسين نوعية ومحتوى هذه الوثيقة.

سهولة الوصول

سهولة الوصول (Accessibility) هي ممارسة تشمل ضمان عدم وجود ما يمنع التفاعل مع أو الوصول إلى الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت. عندما يكون الموقع مصمماً ومطوراً ومعدلاً بطريقة صحيحة، يصبح في متناول جميع زائري الموقع بلا استثناء الوصول إلى معلومات وخدمات الموقع.

1.4 تسمية النطاق وروابط المواقع الإلكترونية

| تسمية النطاق وروابط المواقع الإلكترونية | |
|---|-------------------------------------|
| معرف المعيار (ID): A.1.1 | |
| مرحلة التطوير | |
| التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> |
| التصميم والتطوير | <input type="checkbox"/> |
| النشر | <input type="checkbox"/> |
| التشغيل | <input type="checkbox"/> |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> |
| موقع خدماتي | <input checked="" type="checkbox"/> |

اسم النطاق هو سلسلة تعريف تمكن مستخدمي الإنترنت من الوصول إلى الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت. لتحقيق تسمية نطاق معتمدة، وعالية الجودة، وسهلة، يجب تطبيق قواعد نظام أسماء النطاقات أدناه:

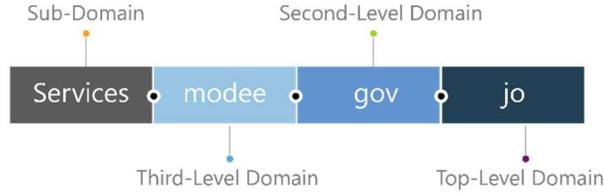
1.4.1 بنية تسمية النطاق

في نظام أسماء النطاقات يتكون اسم النطاق من عدة مستويات. يجب على اسم النطاق الحكومي أن يتضمن المستويات التالية:

- المستوى العلوي (TLD): ويمثل هذا المستوى اسم الدولة، مثال: ".jo".
- المستوى الثاني (SLD): ويمثل هذا المستوى نوع الموقع الإلكتروني، مثال: المواقع التجارية تستخدم المستوى ".com.jo" بينما تستخدم المواقع الحكومية المستوى ".gov.jo".
- المستوى الثالث: ويمثل هذا المستوى اسم الجهة، مثال: ".mode.gov.jo".
- النطاق الفرعي (Sub-Domain): ويمثل القسم الأول من اسم النطاق، حيث يعبر عن قسم أو مديرية أو وظيفة متعلقة بالجهة، مثال: ".hr.modee.gov.jo"، ".intranet.Modee.gov.jo"، ".eservices.modee.gov.jo".

الرسم التوضيحي التالي يوضح كيفية بناء اسم النطاق.

services.moddee.gov.jo



رسم توضيحي 2: بنية اسم النطاق

1.4.2 أسماء نطاقات

يتوجب على الجهات الحكومية توفير أسماء النطاقات التالية لمواقعها الإلكترونية:

- اسم النطاق القصير باللغة الإنجليزية: يجب على الجهة الحكومية امتلاك اسم نطاق قصير باللغة الإنجليزية يمثل اختصار اسم الجهة، مثال: "www.moddee.gov.jo".
- اسم النطاق الكامل باللغة الإنجليزية: يجب على الجهة الحكومية امتلاك اسم نطاق طويل باللغة الإنجليزية يمثل الاسم الكامل للجهة، مثال: "www.digitaleconomy.gov.jo".
- اسم النطاق باللغة العربية: يجب على الجهة الحكومية امتلاك اسم نطاق باللغة العربية مع وجود شرطة/وصلة (-) تفصل بين الكلمات، مثال: "الاقتصاد-الرقمي-و-الريادة. الأردن".

1.4.3 بروتوكولات الوصول

- يتم الوصول لاسم النطاق بواسطة بروتوكول نقل النص التشعبي الآمن (https)، بحيث يتم تفعيله من خلال شهادة الأمان (Certificate)، مثال: "https://moddee.gov.jo".
- يجب أن يكون اسم النطاق قابلاً للوصول مع أو بدون كتابة "www"، مثال: يمكن الوصول للموقع من خلال "www.moddee.gov.jo" and "moddee.gov.jo".

1.4.4 رابط الصفحة

- يوصى بأن يعكس رابط الصفحة (URL) عنوان الصفحة بشكل واضح ومفهوم، مثال: "www.moddee.gov.jo/news".
- يجب أن يوضح رابط الصفحة المسار باللغة التي يتصفح فيها الزائر (العربية أو الإنجليزية)، بحيث تستبدل المسافة بين الكلمات باللغة العربية بالشرطة/الوصلة (-)، مثال: رابط الصفحة بالإنجليزية "www.moddee.gov.jo/pages/aboutus"،
- رابط الصفحة بالعربية "من نحن / www.moddee.gov.jo/pages/".

- لا مانع من أن تحتوي روابط الصفحات على امتدادات الملفات، مثال: "www.modee.gov.jo/pages/aboutus.html" و "www.modee.gov.jo/pages/aboutus.php"

صحيح
مسار واضح 

www.modee.gov.jo/page/aboutus

صحيح
مسار واضح مع صيغة الملف 

www.modee.gov.jo/page/aboutus.aspx

تجنب
مسار غير واضح 

www.modee.gov.jo/page/viewpage? ID=2

1.5 التهيئة مع محركات البحث وقابلية استكشاف الموقع

| التهيئة مع محركات البحث وقابلية استكشاف الموقع | | | |
|--|---|--------------------------------|---|
| معرفة المعيار (ID): A.1.2 | | | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> التصميم والتطوير | <input type="checkbox"/> النشر | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي | | |

التهيئة مع محركات البحث (Search Engine Optimization) وقابلية استكشاف الموقع يهدف إلى فهرسة الموقع ومحتواه على محركات البحث، بحيث يتضمن إجراءات تحسن ظهور وأداء الموقع في نتائج محركات البحث، ليشمل: الفهرسة (indexing)، والزحف (crawling)، المخطط (schema)، السرعة (page speed)، بنية الموقع (site structure)، بنية الرابط (URL structure). لتسهيل إيجاد الموقع من قبل محركات البحث:

- يجب التأكد من الروابط الداخلية للصفحات (Internal Linking)، بحيث تؤدي كل صفحة إلى المكان الصحيح من الموقع؛ وذلك لرفع مستوى العثور على معلومات الموقع من خلال محركات البحث.
- يجب توفير خريطة للموقع (XML Sitemap): والتي تقوم بتسهيل مهمة عناكب البحث (Search Engine Spiders) للوصول إلى صفحات الموقع الإلكتروني بسهولة وبشكل أسرع، كما وتزود خريطة الموقع الزوار بمخطط يعمل كدليل للتنقل في الموقع.
- توفير روابط تدعم محركات البحث (SEO-Friendly URLs) من خلال:

- الحفاظ على بنية روابط بسيطة، عن طريق تقليل عدد الكلمات (Parameters) في الرابط قدر الإمكان، وذلك لأن محركات البحث ترسل متصفحات/عناكب بحث ويمكن أن يتوقف بحثها في حال مواجهة أي معوق.
- يجب حذف أو تصحيح الروابط غير الفعالة: بعض محركات البحث لا تقوم بفهرسة المواقع إذا وصل عدد الروابط غير الفعالة فيها إلى عدد معين.
- يجب تجنب تغيير بنية الروابط أو أسماء الملفات بعد رفعها على الموقع الإلكتروني.
- يجب توفير بيانات (Metatags) مفهومة وفريدة وذات صلة، بيانات (Metatags) هي عبارة عن تعليمات بلغة ترميز النصوص التشعبية (HTML) تحتوي على معلومات عن صفحة الويب. توضع هذه التعليمات في نصوص البرمجة لتساعد محركات البحث في فهم محتوى الموقع. ينبغي إدراج الأكواد التالية:

| مثال | الوصف | Metatags |
|--|--|-------------------------------------|
| <Meta name = "description" content = "this should be the dynamic unique description of the web page">. | تعطي هذه العلامات وصفاً مختصراً لمحتويات الصفحة التي يتم عرضها، حيث ينبغي أن يكون الوصف دقيقاً والشرح مقتضياً قدر الإمكان. | العلامات الوصفية (Description Tags) |
| <title> your title here </title> | تصف هذه العلامات عنوان الموقع الإلكتروني. | علامات العناوين (Title Tags) |
| <Meta name = "Keywords" content = "FOLLOW, INDEX"> | وتتمثل هذه العلامات من مجموعة الكلمات التي من المرجح أن يستخدمها زائر الموقع أثناء البحث عن الموقع، وعادة ما يتم الفصل بينها بفواصل (,). | الكلمات المفتاحية (Keywords Tags) |

جدول 1: أنواع البيانات (Metatags)

- يجب أن يوفر الموقع قيم بديلة (ALT-Value) للعناصر الصورية المهمة بحيث تكون القيمة البديلة مختصرة ومعبرة.
- يجب أن يذكر "وصف صفحات الموقع" هدف الصفحة ومحتواها بشكل مختصر ومعبر.
- يجب أن تتبع عناوين الصفحات الإرشادات التالية:
 - يجب تجنب العناوين التي تبدأ بـ "a, an, the" حيث ينبغي استخدام الكلمات المفتاحية أولاً ليتم التعرف عليها من قبل محركات البحث عند تصنيف النتائج.
 - يجب وصف محتوى صفحة الويب بدقة عن طريق كلمات مفتاحية (Keywords) متعارف عليها.
 - يجب أن يكون عنوان الصفحة الإلكترونية واضحاً ومعبراً ومختصراً.
 - يجب أن يظهر عنوان الصفحة باللغة التي يستخدمها الزائر (عنوان عربي / إنجليزي)
- يجب ربط الموقع الإلكتروني مع حسابات التواصل الاجتماعي المعتمدة من قبل الجهة.
- يجب أن يكون محتوى الموقع لافتاً؛ لجذب المستخدم لزيارة الموقع مرة أخرى.
- يجب أن يحتوي الموقع الإلكتروني على استراتيجية قوية لبناء الروابط (URLs) من أجل تحقيق التالي:
 - ظهور أعلى لصفحات الموقع في نتائج البحث.

- نسبة زيارات أعلى من خلال الروابط المرفوعة على مواقع خارجية أخرى.
- تساعد الروابط على فهرسة الموقع في نتائج البحث بشكل أسرع.

1.6 التوافق مع المتصفحات ودرجة وضوح الشاشة

| التوافق مع المتصفحات ودرجة وضوح الشاشة | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): A.1.3 | |
| مرحلة التطوير | |
| <input checked="" type="checkbox"/> التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> التشغيل | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

يقصد بالتوافق مع المتصفحات هو إمكانية عرض الموقع بنفس الشكل والجودة بغض النظر عن نوع المتصفح المستخدم من قبل الزائر.

- يجب أن تكون الدقة المثالية لاستعراض الموقع متوافقة مع الدقة 1366 x 768.
- يجب أن يتوافق الموقع الإلكتروني مع الإصدارات التالية للمتصفحات كحد أدنى:

| الحد الأدنى | المتصفح |
|--------------|-------------------|
| 11.0 فما فوق | Internet Explorer |
| 40.0 فما فوق | Microsoft Edge |
| 60.0 فما فوق | Firefox |
| 11.0 فما فوق | Safari |
| 70.0 فما فوق | Google Chrome |
| 57.0 فما فوق | Opera |

جدول 2: الحد الأدنى من المتصفحات المقبولة

يجب أن تشير نهاية صفحات الموقع (تذييل الموقع) إلى المتصفحات التي يتوافق معها الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى الدقة المثالية لاستعراض الصفحة، مثال: "هذا الموقع يدعم الإصدارات التالية من المتصفحات 12.0 Google Chrome، 3.0+ Safari، 3.0+ Firefox، 11.0+ Internet Explorer"، "هذا الموقع يمكن تصفحه بالشكل المناسب من خلال شاشة 1366 x 768".

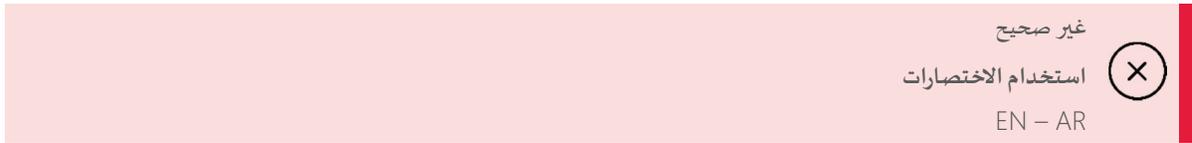
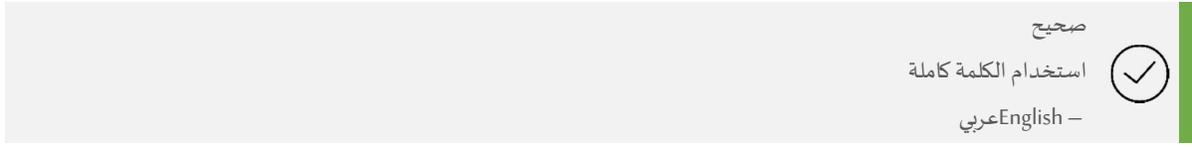


1.7 تعدد اللغات وقابلية الوصول إلى اللغة

| تعدد اللغات وقابلية الوصول إلى اللغة | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): A.1.4 | |
| مرحلة التطوير | |
| <input checked="" type="checkbox"/> التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> التشغيل | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

اللغتين العربية والإنجليزية هما اللغتين الأكثر استخداماً في الأردن، ولهذا السبب يجب على جميع المواقع الإلكترونية الحكومية أن توفر خيارات التصفح باللغتين كحد أدنى.

- ينبغي أن تكون الصفحة الرئيسية هي النسخة العربية للموقع، إلا في حال كان الموقع موجهاً لزوار من غير الناطقين باللغة العربية.
- يجب وضع رابط تغيير اللغة في رأسية الموقع الإلكتروني بشكل واضح وثابت (بحيث يظهر في نفس المكان عبر صفحات الموقع).
 - في الأعلى يساراً في النسخة العربية للموقع.
 - في الأعلى يميناً في النسخة الإنجليزية للموقع.
- يجب أن يكون رابط تغيير اللغة واضحاً وممثلاً بكلمة كاملة:
 - "English" لتصفح النسخة الإنجليزية من الموقع.
 - "عربي" لتصفح النسخة العربية من الموقع.



- عند اختيار لغة معينة من رابط تغيير اللغة، ينبغي إعادة توجيه زائر الموقع المحتوى المقابل من اللغة المطلوبة. في حال عدم توافر محتوى الصفحة باللغة المطلوبة، يجب ان يتلقى الزائر اشعاراً بذلك.
- بالنسبة للروابط الخارجية والملفات القابلة للتحميل، يفضل ان تكون متاحة بنفس اللغة المستخدمة من قبل الزائر، مثال: "إذا كان الزائر يتصفح الموقع باللغة الانجليزية فيجب ان تظهر جميع الملفات القابلة للتحميل باللغة الانجليزية".

1.8 أدوات تسهيل الوصول

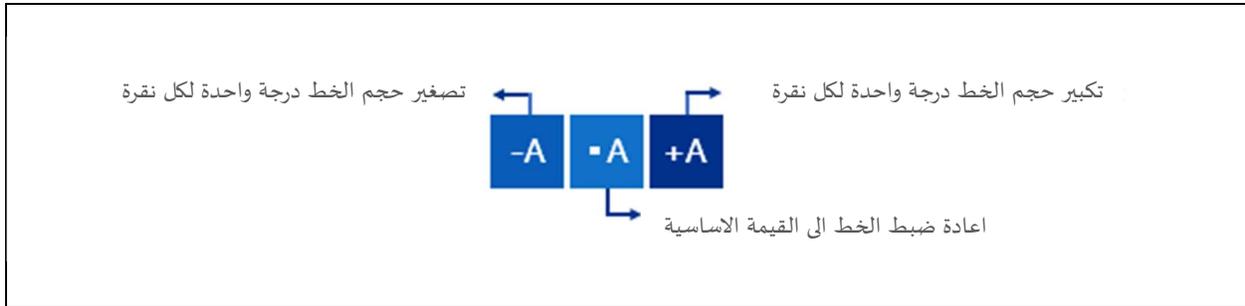
| أدوات تسهيل الوصول | |
|---|---|
| معرف المعيار (ID): A.1.5 | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر <input type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | |

يجب تصميم صفحات المواقع الإلكترونية الحكومية بما يضمن سهولة الاستخدام والوصول من قبل مختلف شرائح المستخدمين؛ الاضحاء منهم وذوو الاحتياجات الخاصة:

| الوصف | الاحتياج |
|---|---------------|
| العمى، أو ضعف الرؤية، أو فقدان حدة البصر. | احتياج بصري |
| الصمم التام، أو فقدان السمع بمستوى معين. | احتياج سمعي |
| ضعف كلامي أو لغوي أو صعوبات في التعلم | احتياج ادراكي |
| ضعف الحركة أو فقدان التحكم الحركي الدقيق. | احتياج بدني |

جدول 3: أنواع الاحتياجات

- يجب ان يوفر الموقع شريط أدوات تسهيل الوصول (Accessibility Bar) بشكل واضح وثابت في جميع صفحات الموقع.
- يجب ان يحتوي شريط أدوات تسهيل الوصول على التالي كحد أدنى:
 - التحكم بحجم الخط: يجب ان يوفر الموقع خيار تغيير حجم الخط بمقدار درجتين كحد اعلى بدون فقدان لمحتوى او وظائف الموقع الإلكتروني. حيث ان كل درجة تصغير او تكبير للخط تغير حجم الخط ما بين 1px - 2px



رسم توضيحي 3: أزرار تغيير حجم الخط في شريط قابلية الوصول

- مراعاة عمى الألوان، بحيث تعرض جميع عناصر الموقع الإلكتروني بما فيها خلفية الموقع باللونين الأسود والأبيض.

يفضل استخدام خاصية القراءة الصوتية "text-to-speech" التي توفر بديل صوتي لجميع النصوص في المحتوى.



○ العرض بالوضع الليلي: من خلال هذه الخاصية يتم عرض الموقع بإضاءة خافتة لجعل تجربة التصفح أسهل وأفضل في حالة التصفح بمكان قليل الإضاءة.

- يجب أن يوفر الموقع خاصية التصفح باستخدام لوحة المفاتيح، حيث يستطيع زائر الموقع الوصول إلى معظم عناصر ووظائف الموقع من خلال لوحة المفاتيح فقط.
- يجب تقليل حاجة الزائر إلى التحريك المستمر للأعلى من خلال توفير زر الوصول المباشر إلى أعلى الصفحة.

1.9 مواقع التواصل الاجتماعي

| مواقع التواصل الاجتماعي | |
|---|---|
| معرف المعيار (ID): A.1.6 | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر <input type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | |

إن دمج الموقع الإلكتروني مع مواقع التواصل الاجتماعي يعمل على تعزيز سهولة الوصول للموقع، حيث يتم هذا الدمج من خلال:

أزرار نقل الزائر إلى حسابات مواقع التواصل الاجتماعي

- تعتبر أزرار التواصل الاجتماعي من أهم الإضافات وأكثرها ضرورة.
- يجب أن يجد الزائر أزرار التواصل الاجتماعي في تذييل الموقع وصفحة "اتصل بنا".
- يجب ربط أزرار التواصل الاجتماعي مع حسابات الجهة المعتمدة.
- عند النقر على أحد أزرار التواصل الاجتماعي يجب أن تظهر صفحة الموقع من خلال تبويب جديد. "New Tab"

أزرار المشاركة

- وجدت أزرار المشاركة للسماح للزائر بمشاركة محتوى الموقع على حساباته الشخصية في مواقع التواصل الاجتماعي.
- وجود أزرار المشاركة في الموقع إجباري.
- يجب وضع أزرار المشاركة في رأسية كل صفحة، حيث توضع على أعلى يسار الصفحات الإنجليزية وأعلى يمين الصفحات العربية.
- يجب إضافة كلمة مشاركة أو "share" بجانب أزرار المشاركة لتجنب التشويش مع أزرار مواقع التواصل الاجتماعي.

1.10 ملخص الموقع الغني (RSS)

| ملخص الموقع الغني (RSS) | |
|----------------------------------|---|
| معرف المعيار (ID): A.1.7 | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر <input type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |

| | |
|---|---|
| موقع معلوماتي <input checked="" type="checkbox"/> | موقع خدماتي <input checked="" type="checkbox"/> |
|---|---|

ملخص الموقع الغني (RSS) وهي طريقة بسيطة ومعتمدة لتمكين البرمجيات والنظم المختلفة من استخدام المحتوى المنشور على الموقع:

- يجب أن تستخدم الأيقونة المتعارف عليها لل (RSS) 
- يجب أن توضع أيقونة الخلاصة الإخبارية (RSS) بمكان ثابت بجانب أزرار مواقع التواصل الاجتماعي في الصفحة الرئيسية، بحيث تكون قابلة للوصول من جميع صفحات الموقع.
- يجب على المواقع الإلكترونية الحكومية أن توفر خاصية الخلاصة الإخبارية (RSS) للأخبار كحد أدنى.

1.11 أداء الموقع الإلكتروني

| أداء الموقع الإلكتروني | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): A.1.8 | |
| مرحلة التطوير | |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل | <input checked="" type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

تعتبر سرعة تحميل الموقع الإلكتروني وجودة أدائه من أهم عناصر تحقيق سهولة الوصول، وتعتمد سرعة وأداء الموقع على عوامل متعددة تشمل بنية الموقع، وبيئة الاستضافة، والشبكة، والاتصال، وجهاز زائر الموقع، إلخ ...

تضع هذه الوثيقة الحد الأدنى من معايير ومتطلبات بنية الموقع للوصول إلى سرعة التحميل الموصى بها وهي 9 ثواني كحد أقصى بوجود بيئة استضافة واتصال مثالية.

- يجب ألا يتجاوز حجم صفحات الويب 5 ميغابايت.
- يجب تقليل طلبات بروتوكول نقل النص التشعبي (HTTP)، بالإضافة إلى إزالة جميع عمليات إعادة التوجيه غير الضرورية وإصلاح جميع الروابط غير الفعالة.
- يجب ألا تتجاوز سرعة الاستجابة (TTFB) 800 مللي ثانية، حيث يعتمد قياس سرعة الاستجابة على سرعة طلب الصفحة (HTTP Request Time) وسرعة الإجراء (Process Request Time) وسرعة وصول أول بايت من الصفحة المطلوبة إلى المستخدم (Response Time).
- يجب تقليل حجم صور الموقع الإلكتروني، بحيث لا يتجاوز حجم الصور الكبيرة 150 كيلو بايت، ولا يتجاوز حجم الصور الصغيرة 40 كيلو بايت.
- يجب تصغير ودمج ملفات الويب من خلال لغة ترميز النص (HTML)، وصفحات الأنماط الانسيابية (CSS) والجافا سكريبت (JavaScript) والخطوط (Fonts).
- استخدام التحميل غير المتزامن (Asynchronous Loading) كلما كان ذلك ممكناً، حيث يقوم التحميل غير المتزامن بإظهار العناصر بشكل متدرج بحيث تظهر العناصر الأسرع حتى يتم تحميل الملفات التي تحتاج وقت أكثر.
- استخدم (Defer JavaScript) عندما يكون ذلك ممكناً، هذا يعني إيقاف تحميل جافا سكريبت حتى يتم تحميل عناصر الصفحات الأخرى.

- تفعيل التخزين المؤقت للمتصفح Browser Caching عندما يكون ذلك ممكناً.
- استضافة مقاطع الفيديو على روابط خارجية مثل YouTube بدلاً من الموقع.

سهولة الاستخدام والتصميم

سهولة الاستخدام (Usability) تختص بمساعدة زائر الموقع على تحقيق أهدافه المرجوة من استخدام الموقع بفعالية وكفاءة ورضا.

1.12 التصفح وخريطة الموقع

| التصفح وخريطة الموقع | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): U.1.2 | |
| مرحلة التطوير | |
| التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input type="checkbox"/> النشر |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي | |

التصفح هو عملية التنقل من صفحة ويب إلى أخرى. توفر هذه العملية آلية الوصول إلى الأقسام والمعلومات الواردة في الموقع الإلكتروني، لذلك فإن التصميم الصحيح للتصفح يساعد الزائرين على فهم بيئة المعلومات التي يوفرها الموقع.

تعطى سهولة التصفح في الموقع الإلكتروني الأولوية القصوى لتحقيق سهولة الاستخدام. فيما يلي أفضل ممارسات التصفح التي تعمل على تحسين تجربة الزائر بشكل كبير:

- يجب أن يتم تصميم التصفح بناءً على احتياجات الزائر.
- يجب أن يكون التصفح بسيطاً ومتوقعاً وخالياً من استخدام أدوات التنقل المعقدة.
- يجب أن يحقق الموقع مبدأ "النقرات الثلاثة" الذي ينص على ضرورة وصول الزائر إلى ما يحتاج إليه من الموقع الإلكتروني خلال ثلاث نقرات كحد أقصى.
- يجب أن يكون التصفح في الموقع الإلكتروني بسيطاً ويحتوي على العناصر اللازمة لتوجيه الزائر.
- يجب أن تحتوي جميع صفحات الموقع الإلكتروني على قوائم التصفح (Navigation Menus).
- يجب أن تعرض قوائم التصفح المحتوى بطريقة هادفة وغير مهمة للزائر.
- يجب أن تشمل عناصر قوائم التصفح (Navigation Menus) جميع أقسام الموقع والمعلومات الواردة فيه.
- يجب أن تحتوي قوائم التصفح على تأثيرات انتقالية (Transitional Effects)، حيث تظهر هذه التأثيرات عند وضع مؤشر الفأرة على عنصر معين مما يجعله يزلق أو يغير لونه أو يتحرك.
- يمنع استخدام الفلاش في قوائم التصفح.

1.12.1 قوائم التصفح

تعد قوائم التصفح من الأدوات المعتمدة والأساسية للوصول إلى صفحات ومعلومات الموقع الإلكتروني.

القائمة الرئيسية (Main Menu): هي القائمة التي تشمل جميع صفحات الموقع الرئيسية والتي تستهدف أغلب جمهور الموقع. يمكن وضع القائمة الرئيسية بشكل أفقي أو رأسي، ومن الأفضل اعتماد القائمة الرئيسية الأفقية.

- يجب أن توجه روابط عناصر القائمة الزائر إلى صفحات الموقع ضمن سلوك ثابت.

يجب تجنب إضافة روابط لعناوين خارجية في القائمة الرئيسية.



- يجب أن تحتوي القائمة الرئيسية على تسعة عناصر كحد أقصى، ويفضل أن يكون عدد العناصر أقل من ذلك.
- تأثير الموقع في التسلسل (Serial Position Effect): يكون تركيز الزائر أعلى على عناصر البداية والنهاية في القائمة، لذلك يتم وضع العناصر الأكثر أهمية في بداية ونهاية القائمة، أما منتصف القائمة، فتحتوي على العناصر الأقل أهمية.

80 % 60 % 40 % 30 % 50 % 70 % 90 %

رسم توضيحي 4: تأثير الموقع في التسلسل - الموقع العربي

90 % 70 % 50 % 30 % 40 % 60 % 80 %

رسم توضيحي 5: تأثير الموقع في التسلسل - الموقع الانجليزي

- يجب أن توضع المعلومات الخاصة بالجهة صاحبة الموقع في بداية القائمة ومعلومات الاتصال في نهاية القائمة.
- يجب أن تكون عناوين عناصر القائمة قصيرة ومألوفة.

صحيح

عناوين قصيرة.

عن الوزارة



غير صحيح

عناوين طويلة.

عن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة



- في النسخة الإنجليزية من الموقع، يجب أن تبدأ كل كلمة بالعنوان بحرف كبير (Capital Letter) مثال: "about us" يجب أن تكون "About Us".
- يفضل تجنب القوائم الفرعية الدرجة الثالثة؛ حيث تعتبر من الإضافات المنفرة لزائر الموقع.

- يجب اعتماد عناوين مفهومة ومألوفة للصفحات مثل " الرئيسية"، " عن الوزارة"، " اتصل بنا"، إلخ. ولا ينصح بالمبالغة في العناوين.

صحيح
عناوين مألوفة.
الصفحة الرئيسية، الأخبار، اتصل بنا.



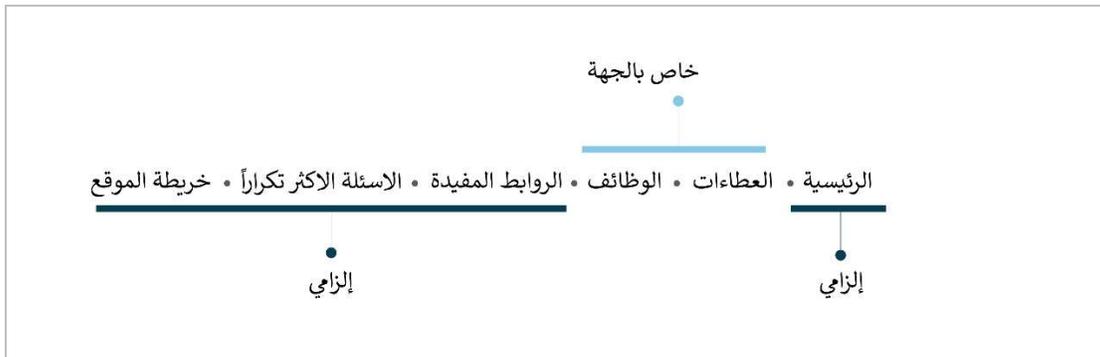
غير صحيح
عناوين مبالغ فيها وغير مألوفة.
الصفحة الأصلية، الوزارة في الصحافة، الاتصال.



- في القائمة الرئيسية، يجب أن تظهر العناصر الفرعية عند النقر على العنصر الرئيسي، مع تجنب إظهارها بمجرد تمرير مؤشر الفأرة.

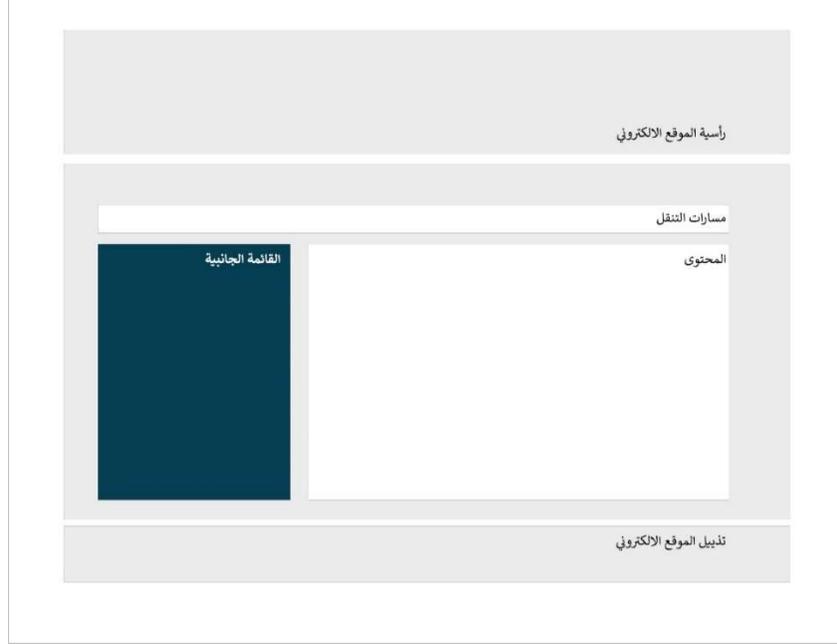
القائمة الثانوية (Secondary Menu): هي قائمة تحتوي على روابط منفردة تنقل الزائر إلى صفحات الموقع المذكورة مباشرة. تهدف القائمة الثانوية إلى توفير الروابط التي يحتاجها جمهور الموقع الثانوي مثل الموردين والباحثين عن عمل وموظفي الجهة.

- يجب أن تحتوي القائمة الثانوية على سبعة عناصر كحد أقصى، ومن الأفضل أن يكون عدد العناصر أقل من ذلك.
 - في النسخة الإنجليزية من الموقع، يجب أن تبدأ كل كلمة بالعناوين بحرف كبير (Capital Letter) مثال: "tenders" يجب أن تكون "Tenders".
 - يجب أن تكون عناوين عناصر القائمة قصيرة ومألوفة.
 - يجب أن تحتوي القائمة الثانوية على علامات تفصل العناصر عن بعضها مثال: النقطة (.)، أو الشرطة/الوصلة (-).
 - يجب أن تشمل قائمة المواقع الحكومية الثانوية على:
 - معلومات متعلقة بالموقع.
 - معلومات تستهدف جمهور الموقع الثانوي.
- يجب أن تحتوي القائمة الثانوية على الروابط التالية كحد أدنى:



4.2.1 القوائم الجانبية في الصفحات الداخلية

القائمة الجانبية (Side Menus) هي قائمة تصفح تتغير من صفحة إلى أخرى. هدفها الرئيسي عرض صفحات مشابهة لما يتصفحه الزائر. مثال: إذا كان زائر الموقع يتصفح "عن الوزارة"، يجب أن تحتوي القائمة الجانبية على "الهيكل التنظيمي"، "الوزير"، إلخ.



رسم توضيحي 7 : القائمة الجانبية للصفحة

- القائمة الجانبية للصفحة تعتبر إضافة غير إلزامية.
- يجب أن تكون القائمة الجانبية للصفحة عامودية، على اليسار في النسخة العربية، وعلى اليمين في النسخة الإنجليزية.

4.2.2 شريط علامات التتبع Breadcrumbs

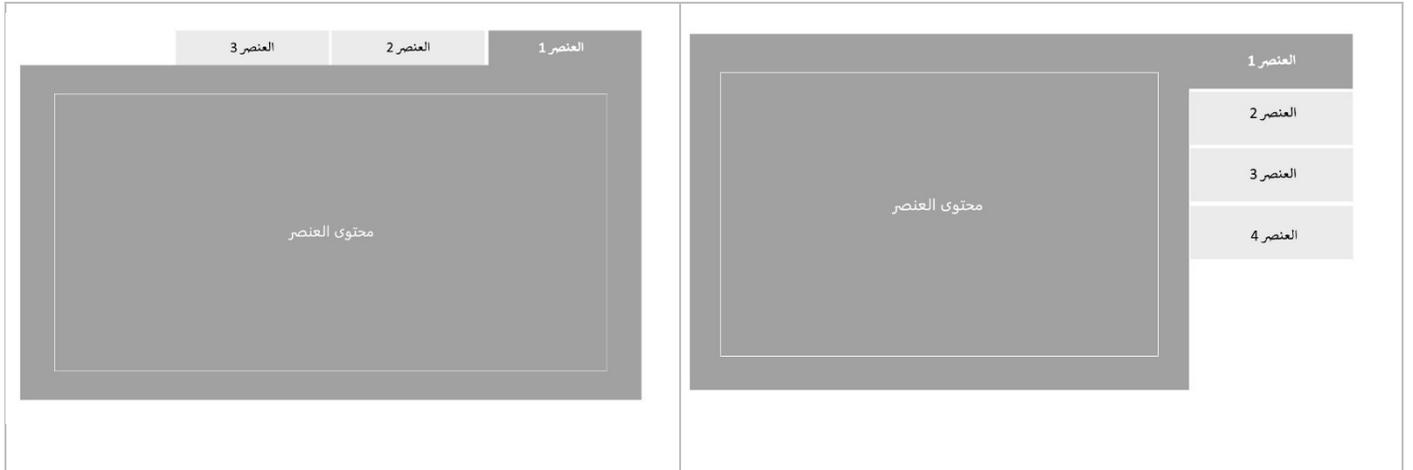
تهدف علامات التتبع (Breadcrumbs) إلى مساعدة الزوار في تتبع مواقعهم داخل الموقع الإلكتروني.

- يجب أن تصل علامات التتبع إلى خمسة مستويات كحد أقصى، بحيث تعكس التسلسل الحقيقي للموقع، وليس المسار الذي اختاره الزائر.
- يجب أن تبدأ علامات التتبع (Breadcrumbs) برابط الصفحة الرئيسية.

4.2.3 التصفح بالتبويب Tab Navigation

التصفح بالتبويب (Tab Navigation) يوفر روابط التصفح في موقع الويب علامات تبويب (Tabs) مثل علامات التبويب المستخدمة في الملفات لتقسيم المحتويات. يمكن استخدام التبويب في الصفحة الرئيسية والصفحات الداخلية.

يعد التصفح بالتبويب أداة مفيدة لتصنيف المحتوى. مثال: يمكن استخدامه في الصفحة الرئيسية لتصنيف قسم الخدمات.



رسم توضيحي 8 : التصفح بالتنويب - الموقع العربي

- يمكن أن تكون علامات التنويب أفقية أو عامودية.
- يجب ترتيب علامات التنويب الأفقية من اليسار إلى اليمين بالنسخة الإنجليزية، ومن اليمين إلى اليسار بالنسخة العربية.
- يجب ألا يتجاوز عدد علامات التنويب خمس علامات.
- يجب أن تكون عناوين علامات التنويب قصيرة ومألوفة.

4.2.4 العودة إلى الصفحة الرئيسية

الصفحة الرئيسية مهمة جداً للزائرين؛ لذلك، يجب أن يحتوي الموقع على خاصية العودة للصفحة الرئيسية بنقرة واحدة (One-Click Link).

- يجب ربط شعار الموقع بالصفحة الرئيسية.
- يجب أن تحتوي القائمة الثانوية على رابط للصفحة الرئيسية.
- يجب أن تبدأ علامات التتبع برابط للصفحة الرئيسية.

4.2.5 خريطة الموقع

خريطة الموقع (Sitemap) تمثل توزيع المحتوى على الموقع لمساعدة كل من الزوار ومحركات البحث للوصول للمحتوى. لخريطة الموقع أهمية كبيرة ليحقق نظام التصفح سهولة الاستخدام.

- يجب أن يوجد رابط خريطة الموقع في مكان ثابت في الموقع الإلكتروني.
- يجب أن تحتوي القائمة الثانوية على رابط خريطة الموقع، حيث تعتبر خريطة الموقع عنصرًا إلزاميًا في القائمة الثانوية.
- يجب أن توضح خريطة الموقع الصفحات بترتيب متسلسل واضح؛ لإعطاء نظرة عامة واضحة عن الموقع.
- يجب تحديث خريطة الموقع باستمرار.

| الصفحة الرئيسية | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| معرف المعيار (ID): U.2.2 | | |
| مرحلة التطوير | التخطيط | التصميم والتطوير |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| التشغيل | | |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | موقع معلوماتي | موقع خدماتي |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

الصفحة الرئيسية (Homepage) هي الصفحة المقصودة أولاً في الموقع، حيث تعطي الزائر الانطباع الأول والأهم عن الموقع. يجب أن يتم إنشاء وتصميم الصفحة الرئيسية للموقع بشكل دقيق.

- يجب أن تعكس الصفحة الرئيسية هوية الجهة بوضوح.
- يجب أن يتم تصميم وتنظيم عناصر الصفحة الرئيسية بناءً على احتياجات المستخدمين.
- يتم ترتيب أقسام الصفحة الرئيسية بشكل عمودي، وفقاً لأولوية المعلومات. مثال: يجب أن تكون الخدمات هي القسم الأول الذي يظهر بعد شريط المقدمة (Introduction Slider).
- يمكن تقسيم كل قسم أفقياً، بحيث تكون أجزاء كل قسم ذات صلة ببعضها البعض. مثال: الأخبار، وتصفح موقع الويب والوسائط الاجتماعية يمكن وضعها في نفس القسم.
- يجب تجنب المبالغة بالتصاميم غير الضرورية.

يفضل إجراء تغييرات على محتوى الصفحة الرئيسية مرة واحدة في الأسبوع على الأقل.



- يجب أن تكون نسبة التباين (Contrast Ratio) بين الألوان الأمامية والخلفية لا تقل عن 1:4.5 للنص العادي و1:3 للنص الكبير.
- يجب ألا تقل نسبة التباين عن 1:3 للرسومات ومكونات واجهة المستخدم (User-Interface)، مثال حدود حقول الإدخال في النموذج.

للتحقق من نسبة التباين يمكن زيارة <https://webaim.org/resources/contrastchecker/>



- يبين الجدول التالي الحد الأدنى الذي يجب أن تحتويه الصفحة الرئيسية من عناصر، ويمكن لكل جهة إضافة عناصر أخرى استناداً إلى أعمالها وزوارها المستهدفين.

| القسم | الأجزاء | الأهمية |
|----------------|---|---------|
| الرأس (Header) | شعار الجهة (Logo): يجب أن يوضع في الركن الأيمن العلوي من النسخة العربية وفي الركن الأيسر العلوي من النسخة الإنجليزية، حيث يجب أن يكون الشعار واضحاً ومقروءاً وغير منقط (Not Pixelated). | الزامي |

| | | |
|-------------------------------|--|------------------|
| الزامي | أدوات تسهيل الوصول (Accessibility Tools) | |
| الزامي | القائمة الرئيسية (Main Menu) | |
| الزامي | القائمة الثانوية (Secondary Menu) | |
| اختياري | شريط المقدمة (Introduction Slider/Storyboard): يتم استخدام شريط المقدمة لإضافة طابع تصميمي وإبراز المعلومات. مثال: خدمة جديدة مقدمة من الجهة، معلومات مهمة، إلخ. يجب أن يحتوي شريط المقدمة على رسومات وعناوين مثيرة للاهتمام وملفتة للنظر. يجب تجنب وضع معلومات عامة عن الوحدة، مثل الرسالة الترحيبية، الرؤية والرسالة في شريط المقدمة. | المحتوى (Body) |
| اختياري | لافتات اتخاذ إجراء (Go to Action Banners). مثال: خدمة، اتصل بنا، إلخ. | |
| اختياري | الشريط الدوار (Highlight-Ticker) يستخدم لتسليط الضوء على خبر أو محتوى أو إعلان مهم عن طريق إظهاره بشكل دوري. يجب أن يشتمل الشريط الدوار على إعلانات أو معلومات مهمة. مثال: إعلانات المناقصات، إعلانات العطلات الوطنية، الوظائف الشاغرة، الموقع الجديد والأخبار المهمة. يكون اتجاه حركة النص من اليسار إلى اليمين في النسخة العربية ومن اليمين إلى اليسار في النسخة الإنجليزية. يوفر الشريط إمكانية التحكم بحركة النص، حيث يستطيع الزائر تقديم وارجاع النص. يجب أن تتوقف حركة النص عند وضع مؤشر الفأرة. | |
| | يجب تجنب الشريط الدوار في حال عدم وجود إعلانات أو معلومات مهمة للنشر | |
| الزامي للجهات التي تقدم خدمات | الخدمات: يجب على الجهة إظهار خدماتها بوضوح على الصفحة الرئيسية للموقع بناءً على احتياجات الزائر. يجب تصنيف الخدمات من ناحية الزائر مثل المستثمرين والمواطنين، وتجنب التصنيف من ناحية الجهة مثل مكان تقديم الخدمة. يفضل إضافة قسم "الخدمات الأكثر طلباً". من الأفضل أن يكون لكل خدمة موجزاً مخصصاً. | |
| اختياري | معلومات متعلقة بطبيعة العمل: يجب على الوحدة إظهار المعلومات المتعلقة بطبيعة عملها في الصفحة الرئيسية للموقع. مثال: يجب أن تبرز المواقع المالية أسعار العملات. | |
| الزامي | أخبار الوحدة: يجب على الجهة تسليط الضوء على أخبارها في قسم الأخبار الموجود في الصفحة الرئيسية مع ذكر التفاصيل التالية: عنوان الخبر تاريخ الخبر صورة إن وجدت | |
| اختياري | التصفح في الموقع: يفضل وجود قسم "التصفح في الموقع" على الصفحة الرئيسية لتسهيل الوصول إلى الصفحات المهمة. | |
| الزامي | يجب أن يذكر تذييل الموقع إصدارات المتصفحات ودقة الشاشة الأمثل لعرض الموقع. بالإضافة إلى تطبيقات قراءة الملفات المرفوعة على الموقع، مثال: قارئ PDF. | التذييل (Footer) |
| الزامي | سياسات الموقع الإلكتروني: سياسة الخصوصية. شروط الاستخدام. | |

| | |
|--------|--|
| | إخلاء المسؤولية. حقوق النشر. اشعار حقوق النشر. |
| الزامي | معلومات الاتصال بالفرع الرئيسي: أرقام الهاتف. ساعات العمل. الموقع. الفاكس. الوصول للموقع. |
| الزامي | الروابط الحكومية المشتركة |
| الزامي | تاريخ آخر تحديث على الموقع |
| الزامي | أزرار وسائل التواصل الاجتماعي |

جدول 4: عناصر الصفحة الرئيسية

1.14 البحث

| البحث | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): U.2.3 | |
| مرحلة التطوير | |
| التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input type="checkbox"/> التشغيل |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input type="checkbox"/> النشر |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي | |

يجب أن توفر جميع المواقع الحكومية وظيفة البحث في المحتوى، ويعتبر توفير وظيفة بحث لا تعمل من أهم العيوب الحرجة. يجب أن تتبع وظيفة البحث الإرشادات أدناه:

مربع البحث (Search Box):

- يجب أن يحتوي الموقع على مربع بحث سهل الوصول في رأسية الموقع.
- يجب أن يكون مربع البحث موجوداً في مكان ثابت ومرئي على جميع صفحات الموقع الإلكتروني.
- يمكن عرض وظيفة البحث من خلال شريط بحث أو أيقونة تظهر شريط البحث عند النقر عليها.
- تبدأ عملية البحث بعد النقر على زر البحث أو الضغط على زر الإدخال (Enter) من لوحة المفاتيح. يجب أن يكون كلا الخيارين متاحين.
- يجب إهمال الأحرف العربية الخاصة (Special Characters) التي لا تؤثر على معنى الكلمة. مثال: كتابة "العربي" و"عربي" تجلب نفس النتائج.
- يجب أن يكون البحث باللغة الإنجليزية غير حساس لحالة الأحرف (Case Insensitive).

نتائج البحث (Search Results):

- يجب أن تظهر نتائج البحث في صفحة جديدة.
- يجب أن تحتوي صفحة نتائج البحث على عناوين وملخصات الصفحات التي تحتوي على ما يبحث عنه الزائر.

- يجب ذكر العدد الإجمالي لنتائج البحث.
- يجب أن تحتوي صفحة نتائج البحث على متصفح (Pager) بحيث لا تتجاوز عدد النتائج في كل صفحة 15 نتيجة.

1.15 استخدام الأيقونات

| استخدام الأيقونات | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): U.2.4 | |
| مرحلة التطوير | |
| التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input type="checkbox"/> النشر |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي | |

تعمل الأيقونات (Icons) كأداة مساعدة بصرية مهمة وظيفتها الأساسية أن توفر لغة متعارف عليها. الأيقونات هي الطريقة المثالية لدعم المحتوى المكتوب وتصميم الموقع من خلال توجيه المستخدمين إلى المحتوى المهم. عند استخدامها بشكل صحيح، يمكن للأيقونات زيادة معدل التنقل خلال الموقع (conversion rates) ووقت البقاء في الصفحة.

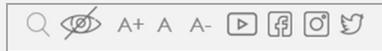
أيقونات دعم المحتوى (Support Icons): تهدف هذه الأيقونات إلى دعم محتوى موقع الويب بطريقة بصرية، بحيث لا تحل محل النص. وهي تستخدم لـ:

- لفت الانتباه إلى خدمات أو قوائم أو إضافات معينة.
- تحسين تجربة المستخدم في الصفحات الممتلئة بالنصوص: إن استخدام الأيقونات لتمثيل كل فقرة من النص يعمل على زيادة اهتمام الزائر البصري، والتقليل من حدة الحروف والكلمات المكتوبة ويعطي فكرة عن المحتوى، مما يتيح للمستخدمين تفحص الصفحة وفرز المعلومات الأهم.
- عرض كمية كبيرة من المحتوى: تعتبر الأيقونات طريقة تفاعلية وفريدة لتجميع العناصر المتعددة. مثال: تصنيف الخدمات.
- الدعوة إلى اتخاذ إجراء (call to action): تلفت الأيقونات والأسهم الزائر إلى أزرار اتخاذ إجراء.

| | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| استفسار عن الأسماء التجارية | إحصائيات العلامات التجارية | استفسار البطاقة المستوردة |
| بالاسم التجاري | إحصائيات العلامات التجارية | استفسار البطاقة المستوردة |

رسم توضيحي 9: أيقونات المعلومات - الخدمات التجارية

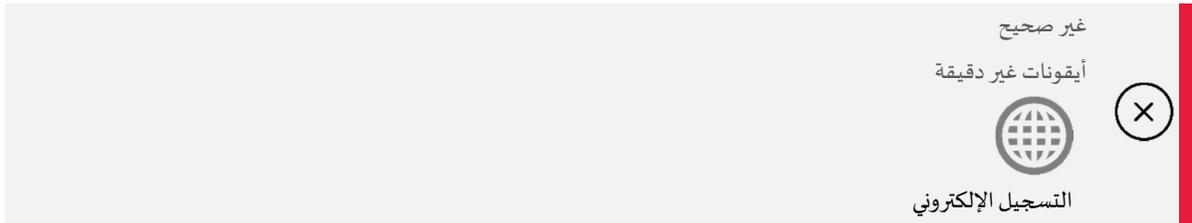
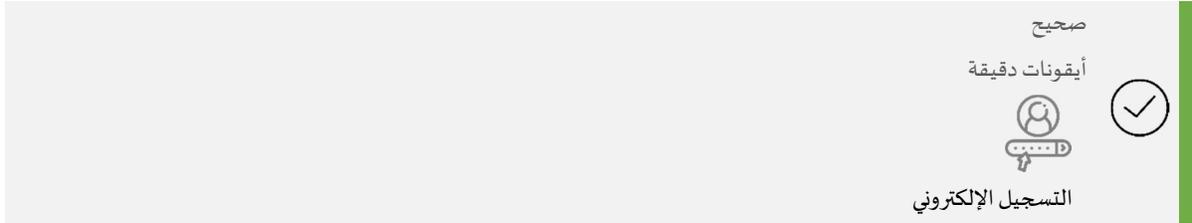
أيقونات اتخاذ الإجراء (Action Icons): هذه الأيقونات متعارف عليها في جميع أنحاء العالم، حيث أنها تسهل على المستخدمين تنفيذ المهام. تمثل الأيقونة نفسها المحتوى، مما يلغي الحاجة إلى دعم الأيقونة بأي نص، ويؤدي النقر عليها إلى تنفيذ الإجراء الذي اختاره الزائر.



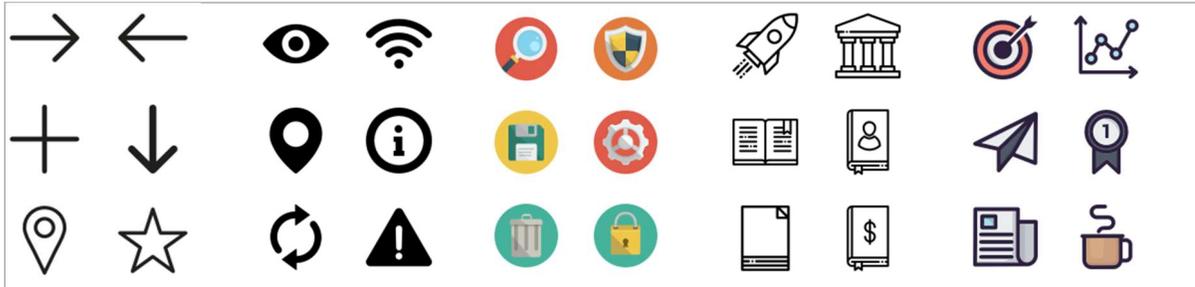
رسم توضيحي 10: أيقونات الإجراءات

- يجب أن تمثل الأيقونات المحتوى بدقة؛ موضحة لوظيفة أو معلومة للمستخدم.
- يجب أن يضاف نص مرئي لوصف أيقونات المعلومات.

- يجب أن يظهر "تلميح" (Tooltips) عند وضع مؤشر الفأرة على أيقونة اتخاذ إجراء، بحيث يشير التلميح إلى وظيفة الرمز. مثال: عندما يكون مؤشر الفأرة فوق أيقونة YouTube، يجب أن تظهر التسمية بكلمة "YouTube".
- يجب تجنب استخدام الأيقونات غير الدقيقة، حيث يمكن أن يؤدي التضارب بين وظيفة ومعنى الأيقونة إلى إرباك المستخدم.

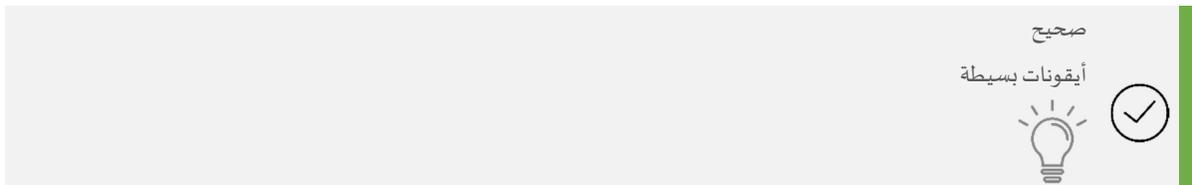


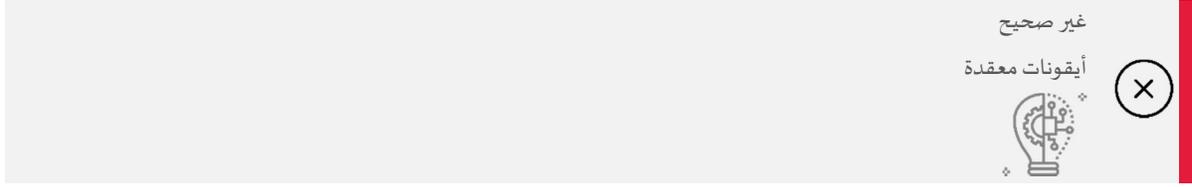
- يجب أن تتبع الرموز نمطاً ثابتاً. مثال: توضح الصورة أدناه 5 مجموعات من أنماط الأيقونات.



رسم توضيحي 11: أنماط أيقونات

- يجب تجنب الاستخدام المفرط للأيقونات، فهي رموز للدعم ولا ينبغي استخدامها لتمثيل كل معلومة على الموقع. من الأفضل تلخيص المعلومات في فقرات موجزة، ودعمها بصور واقعية.
- يجب تجنب المبالغة في تصميم الأيقونات، يجب أن تكون الرموز بسيطة.





- يفضل إضافة تأثير بسيط عند وضع مؤشر الفأرة على الأيقونة، مع تجنب التأثيرات الحركية القوية مثل اهتزاز الأيقونة أو عكسها.
- استخدام الصيغة المناسبة للأيقونات (Icons Format):
 - Scalable Vector Graphics (SVG), Portable Network Graphic (PNG)
 - يفضل اعتماد Font Awesome، للمزيد من المعلومات يمكن زيارة: www.fontawesome.com

1.16 الصور

| الصور | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): U.2.5 | |
| مرحلة التطوير | |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

تعمل إضافة الصور على شرح محتوى الموقع الإلكتروني، مما يسمح لزوار الموقع بتصور المحتوى. كما تمنح الصور الزائر تجربة ممتعة أثناء تصفح الموقع. يمكن تصنيف الصور بناءً على هدف الصورة على النحو التالي:

- **صور التصميم:** حيث يتم استخدام الصور هنا لتعزيز تصميم الموقع بحيث لا تؤثر إزالة صور التصميم من الموقع على وظيفته أو تقلل من فهم زائر الموقع لمحتواه. مثال: صور خلفية الموقع، وصور رأسيات الصفحات، الخ.
- **صور المحتوى:** الصور هنا هي المحتوى أو جزء منه. مثال: صور الأخبار، ومعرض الصور، والإعلان، إلخ ... حيث لا يمكن إزالة هذه الصور من موقع الويب. يمكن أن تكون صور المحتوى صور فوتوغرافية أو رسوم بيانية أو رسوم متحركة أو صور تنسيق تبادل الرسومات (GIF) أو عناصر مرئية أخرى.

- القيم البديلة (ALT Values): يجب استخدام العلامة البديلة (alt-tag); الغرض منها إعطاء وصف للصورة عندما لا يتم تحميلها بشكل جيد. بالإضافة إلى دعم ظهور الصورة في نتائج محركات البحث.
- العلامة البديلة في لغة ترميز النصوص التشعبية (HTML) تكون مثل: ``
- يجب أن تكون جميع الصور المستخدمة على الموقع الإلكتروني سواء للتصميم أو المحتوى إما محمية بحقوق الطبع والنشر للجهة نفسها أو للاستخدام المجاني.

- يجب ضغط جميع ملفات الصور لتقليل استهلاك الذاكرة (Memory Usage) وتسريع وقت تحميل الصفحة (Page Loading Time) بحيث:
 - يتم تقليل حجم الصور التي تمتد على عرض الصفحة إلى 300 كيلو بايت كحد أقصى.
 - يتم تقليل حجم الصور الموجودة في المحتوى إلى 40 كيلو بايت كحد أقصى.
- تجنب رفع الصور بدقة منخفضة، أو الصور منقطة (Pixelated).
- تجنب مد الصور أو كمشها. يجب عرض جميع الصور باستخدام أبعادها الأصلية.

1.17 النماذج

| النماذج | |
|--------------------------|-------------------------------------|
| معرف المعيار (ID): U.2.6 | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> |
| التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> |
| التصميم والتطوير | <input checked="" type="checkbox"/> |
| النشر | <input type="checkbox"/> |
| التشغيل | <input type="checkbox"/> |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> |
| موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> |
| موقع خدماتي | <input checked="" type="checkbox"/> |

النموذج (Web Form) هو وسيلة تسمح للزوار بالاتصال وتقديم المعلومات أو الاستفادة من الخدمات المتاحة عبر الموقع. ومن المهم أن تكون النماذج بسيطة وسهلة الاستخدام. فيما يلي إرشادات إنشاء النماذج:

مقدمة النموذج:

- يجب أن تحتوي صفحة النموذج على عنوان جيد ووصف موجز حول الغرض من تعبئة النموذج.
- من الأفضل ذكر معدل الوقت اللازم لتعبئة النموذج.
- يجب ذكر المتطلبات المسبقة سواء تحميل ملفات أو معاملات قبل البدء في تعبئة النموذج.

النماذج والحقول:

- يجب الحفاظ على بساطة النموذج، بحيث يطلب من الزائر إدخال المعلومات المهمة واللازمة فقط.
- يجب أن يسمح النموذج للزائر بالتنقل بين الحقول بواسطة لوحة المفاتيح (Keyboard-Friendly).
- يجب الالتزام بالتسلسل الصحيح لكل من ترتيب الحقول وخيارات الإدخال. مثال: عند الطلب من الزائر إدخال معلومات عن البطاقة الائتمانية، يجب مراعاة الترتيب التالي: رقم البطاقة أولاً، ثم تاريخ الصلاحية، وأخيراً رمز الحماية.
- يجب تمييز الحقول الإجبارية بطريقة واضحة، رمز النجمة (*) هو الأكثر استخداماً لتمييز الحقول الإجبارية.
- يجب التقليل من الحقول الإجبارية.

- يجب توفير تلميحات لتعبئة الحقول التي من الممكن أن تكون غير واضحة، مثال: في نموذج بطاقة الائتمان يجب تزويد الزائر بمكان تواجد رمز التحقق من البطاقة "CVV".
- يجب توفير قيم افتراضية أينما كان الأمر ممكناً، قد تكون هذه القيم هي آخر قيمة تم اختيارها من قبل الزائر أو في بعض الحالات القيمة الأكثر اختياريًا من قبل الزوار. مثال: تاريخ اليوم لبعض حقول إدخال التاريخ.
- ينبغي توفير القيم معرفة مسبقاً حيثما أمكن، وذلك لتقليل الإدخال اليدوي للبيانات. مثال: القائمة المنسدلة (Drop-Down List) وأزرار الراديو (Radio Buttons).
- في حالة طلب بيانات رقمية، ينبغي ذكر النوع أو الوحدة بوضوح. مثال: دينار أردني، متر، الخ.
- إذا كان مطلوباً من زائر الموقع إدخال رقم الهاتف أو رقم جواز السفر أو بطاقة الهوية أو معلومات بطاقة الائتمان يجب إعطاء بنية الإدخال مع أمثلة. مثال: رقم الهاتف 07XXXXXXXX.
- عندما يكون هناك حاجة إلى بنية محددة، ينبغي ذكرها داخل الحقل أو بجواره مع مثال. مثال، DD-MM-YY أو DD/MM/YYYY، يمكن إضافة رزنامة.
- يجب أن تذكر الحقول التي تتطلب مرفقات ما يلي:
 - الحد الأقصى المقبول لحجم المرفق.
 - البنية (Format) المقبولة للمرفقات.

تقديم الطلب:

- لا يمكن تقديم أي نموذج قبل أن يجتاز اختبار حروف التحقق (Captcha).
- يجب أن تكون أزرار التقديم والإلغاء واضحة.

صحيح

أزرار متابعة الإجراء واضحة، في حين أن أزرار الإلغاء ملحوظة ولكن ليست بارزة.

تسجيل إلغاء

غير صحيح

أزرار إلغاء بألوان بارزة.

تسجيل إلغاء

في النماذج العربية يكون زر المتابعة على اليمين والإلغاء على اليسار، أما في النماذج الإنجليزية يكون زر المتابعة على اليسار والإلغاء على اليمين.



Sign up

Cancel

الغاء

تسجيل

- عند تقديم النموذج، يجب إرسال رسالة تأكيد لזائر الموقع، لإبلاغه بأن النموذج قد تم تقديمه بنجاح، وبناءً على طبيعة النموذج، يمكن استخدام الرسائل والوظائف أدناه:
 - الرقم المرجعي للمتابعة إذا لزم الأمر.
 - إرسال بريد إلكتروني و/أو رسالة قصيرة مع التفاصيل.
 - إشعار بشأن المدة الزمنية اللازمة لإتمام الطلب.
 - توفير خيار لطباعة شاشة تأكيد الاستلام لاستخدامها كمرجع.
- من الأفضل إعادة توجيه الزائر إلى الصفحة الرئيسية بعد تقديم النموذج.

1.18 المؤثرات الحركية

| المؤثرات الحركية Animations | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): U.2.7 | |
| مرحلة التطوير | |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

المؤثرات الحركية (Animations) هي إضافة إلى تصميم ومحتوى الموقع الإلكتروني، فيما يلي إرشادات استخدام المؤثرات الحركية:

- يمنع استخدام الفلاش، تستخدم لغة جافا سكريبت (JavaScript) وصفحات الأنماط الانسيابية (CSS) لإضافة عناصر متحركة دون زيادة حجم التحميل.
- يجب أن تكون المؤثرات الحركية بسيطة، المؤثرات المعقدة تزيد حجم التحميل على الموقع وتشتت الزائر.
- ينبغي تجنب تحريك عدة عناصر في وقت واحد، المؤثرات الحركية المتعددة تشتت الزائر.
- يجب أن تكون المؤثرات الحركية ذات مغزى ومعنى واضح، مع تجنب المؤثرات الحركية العشوائية.
- يجب أن تتحرك كافة العناصر المتحركة باتجاه موحد وثابت. ينبغي تجنب تحريك العناصر باتجاهات عشوائية.
- يجب أن تكون مدة وسرعة المؤثرات الحركية كافية لملاحظة التغيرات بوقت قصير.
- يجب أن يكون اتجاه المؤثرات الحركية وفقاً لاتجاه قراءة الزائر. مثال: يجب أن تكون حركة مؤشر الأخبار باللغة العربية من اليسار إلى اليمين، وباللغة الإنجليزية من اليمين إلى اليسار.
- يجب تقليل استخدام المؤثرات الحركية حتى لا تزعج أو تشتت انتباه الزائر.

1.19 تصميم الموقع

| تصميم الموقع | |
|--------------------------|---|
| معرف المعيار (ID): U.2.8 | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر <input type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

يجب أن يكون الموقع الإلكتروني مصمماً ومبنياً بشكل مناسب ليقدم انطباعاً جيداً للزائر. ويجب أن يعكس بوضوح هوية الوحدة التي يمثلها.

يجب اتباع مجموعة تصاميم المواقع الإلكترونية للحكومة الأردنية (GWDK)، حيث تحتوي على قوالب وعناصر تصميمية جاهزة للاستخدام.

لتحميل مجموعة تصاميم المواقع الإلكترونية للحكومة الأردنية (GWDK)، قم بزيارة www.modee.gov.jo



بنية ومحتوى الموقع

1.20 خريطة الموقع

| خريطة الموقع | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): U.3.1 | |
| مرحلة التطوير | |
| <input checked="" type="checkbox"/> التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> النشر | <input type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

يعد بناء خريطة الموقع (Sitemap) بشكل منظم وواضح سبباً أساسياً لنجاح الموقع الإلكتروني، حيث أن فهم احتياجات الزوار عامل مهم في إنشاء موقع إلكتروني يلبي احتياجاتهم ويقدم الخدمة بأسرع وقت وأقل جهد.

فيما يلي الأسئلة النموذجية التي تساعد في جعل الموقع مبني بطريقة مناسبة لاحتياجات زواره:

- من هم زوار الموقع المستهدفين؟
- هل يلبي الموقع احتياجاتهم؟
- كيف تريد أن يتصرف الزائر خلال زيارته للموقع، أو بعد مغادرته؟

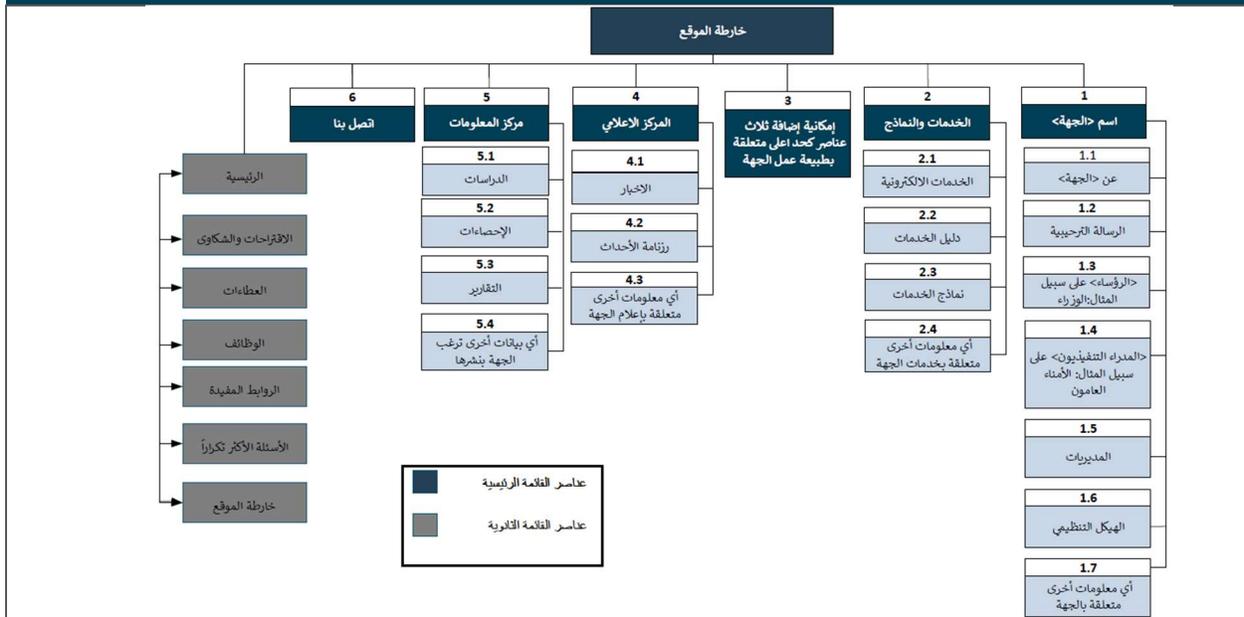
يجب أن يحتوي الموقع الحكومي على المحتويات التالية كحد أدنى "إذا كانت هذه المحتويات متوفرة":

| اسم الصفحة - عربي | اسم الصفحة - إنجليزي |
|---------------------|------------------------|
| عن <الجهة> | About Us |
| الكلمة الترحيبية | Welcome Message |
| الهيكل التنظيمي | Organization Structure |
| المديريات | Directorates |
| الوزراء | Ministers |
| الأمناء العامون | General Secretaries |
| دليل الخدمات | Service Guide |
| الخدمات الإلكترونية | e-Services |
| دليل النماذج | Forms Guide |
| الأخبار | Entity News |
| التقارير السنوية | Annual Reports |
| اتصل بنا | Contact Us |
| روابط مفيدة | Useful Links |
| أسئلة متكررة | FAQ |
| خريطة الموقع | Sitemap |

جدول 5: الحد الأدنى من محتويات الموقع الإلكتروني الحكومي

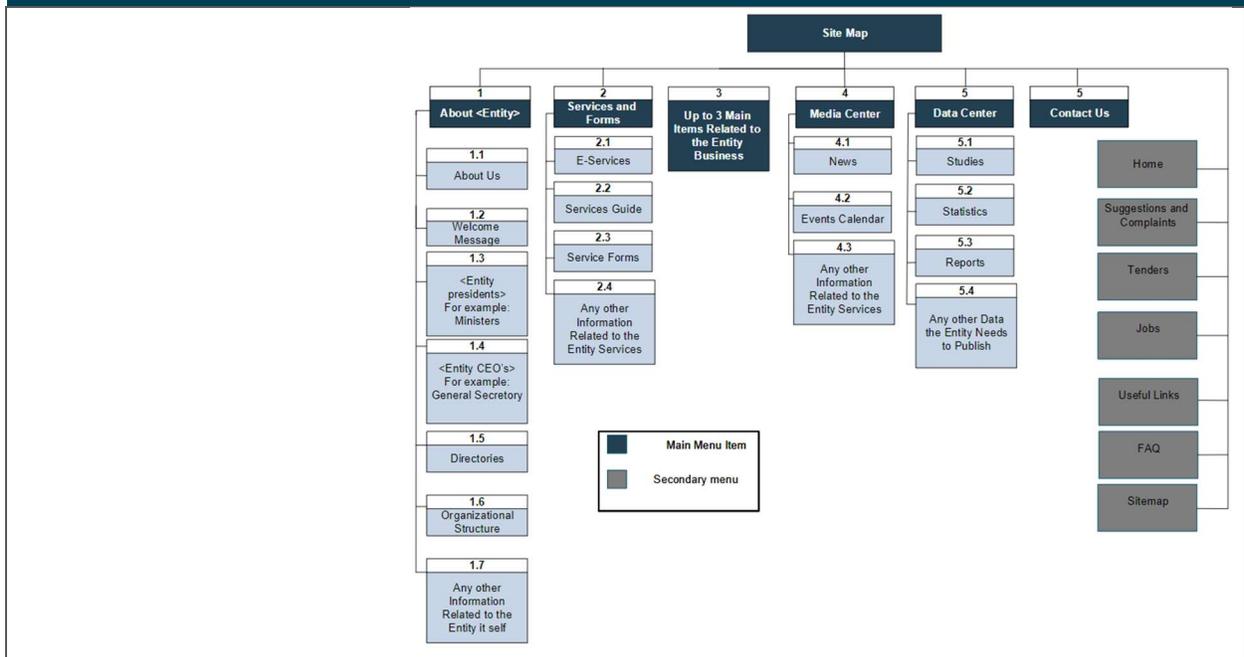
ادناه يمكنك الاطلاع على قالب خريطة الموقع:

خريطة الموقع - قالب النسخة العربية



رسم توضيحي 12 : خريطة الموقع - قالب النسخة العربية

خريطة الموقع - قالب النسخة الإنجليزية



رسم توضيحي 13 : خريطة الموقع - قالب النسخة الإنجليزية

1.21 صفحات الموقع

| صفحات الموقع | | |
|---|---|--------------------------------|
| معرف المعيار (ID): U.3.2 | | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> التصميم والتطوير | <input type="checkbox"/> النشر |
| <input checked="" type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> التشغيل | |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي | |

إن الطريقة التي يتم بها تصنيف محتوى الموقع وتقديمه للزوار أمر أساسي في تعزيز تجربة المستخدمين، نظراً لأن كل موقع يجب أن يكون محتواه مصنفاً ومحددأ ويعكس طبيعة عمل وخدمات الجهة من وجهة نظر الزائر، حيث يجب أن يكون هناك تباين واضح بين أنواع المحتوى الإلكتروني:

- المحتوى الخاص بالأفراد.
- المحتوى الخاص بالشركات.
- المحتوى الخاص بالقطاع العام.

1.21.1 الصفحات المعلوماتية للموقع

إن قراءة المحتوى من الشاشة يختلف تماماً عن قراءة المستندات الورقية. عادة ما يقوم القراء بقراءة مسحية لمحتوى الموقع الإلكتروني، حيث أن قراءة المحتوى الإلكتروني ليست كقراءة الكتب. لذلك، يجب أن يكون المحتوى مكتوباً بإيجاز ودقة، بالإضافة إلى كتابة جمل قصيرة وعناوين واضحة تحتوي على معلومات موزعة في مختلف أقسام الشاشة.

79% من زوار الموقع يقومون دائماً بقراءة مسحية لأي صفحة جديدة تظهر امامهم.

16% يقرأون كلمة بكلمة.

القراءة من شاشات الكمبيوتر أبطأ بنسبة 25% من القراءة الورقية.

يجب ألا يتعدى المحتوى الإلكتروني 50% من عدد الكلمات الخاصة بالمحتوى الورقي لنفس الموضوع.

ويجب أن تتكون الصفحة المعلوماتية (Informative Page) من عنوان الصفحة والعناوين الرئيسية والرؤساء والمحتوى. على النحو التالي:

| | |
|--------------|--------------------------------------|
| عنوان الصفحة | عن الوزارة |
| عنوان | وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات |

| | |
|-------|--|
| رأسية | نشأة ومسؤوليات الوزارة |
| محتوى | تولت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ومنذ إنشائها في نيسان عام 2002، مسؤولية وضع السياسات والتشريعات الخاصة بقطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد في المملكة الأردنية الهاشمية وذلك وفقاً للمهام والمسؤوليات المحددة ضمن قانون الاتصالات رقم 13 لسنة 1995 وتعديلاته وقانون الخدمات البريدية رقم 34 لسنة 2007. |
| رأسية | تمكين بيئة الاستثمار في قطاع المعلومات |
| محتوى | عملت الوزارة مع الجهات المعنية على مراجعة التشريعات الخاصة بتسهيل تأسيس الشركات ومنح قطاع تكنولوجيا المعلومات اعفاءات من الضرائب والجمارك ومتابعة جميع التحديات التي تواجه قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وريادي الأعمال في هذا القطاع. |
| رأسية | برنامج الحكومة الإلكترونية |
| محتوى | برنامج الحكومة الإلكترونية وهو برنامج وطني تم اطلاقه بتوجيهات من قبل صاحب الجلالة الملك عبد الله الثاني، يهدف إلى المساهمة في تحسين أداء الحكومة التقليدي في مجال تقديم الخدمات وزيادة كفاءتها ودقتها واختصار الوقت لأداء الأعمال ورفع مستوى رضى المواطنين والمتعاملين مع الحكومة وخلق التكامل بين الإدارات الحكومية. |

رسم توضيحي 14 : صفحات المواقع المعلوماتية

عنوان الصفحة: عنوان الصفحة هو ما يصف محتوى صفحة الويب للزوار.

- يجب أن تصف عناوين الصفحات محتوى صفحة الويب بشكل صحيح وبكلمات شاملة وموجزة. مثال: من نحن، اتصل بنا، الهيكل التنظيمي، الخ.
- يجب أن يحتوي عنوان التثبيت على عنوان الصفحة بحيث يتبع الصيغة "عنوان الصفحة - اسم الموقع". مثال، من نحن - وزارة التحول الرقمي وريادة الأعمال".

غير صحيح

قص عناوين الصفحات، على سبيل المثال عن الوزا...



العنوان: العنوان عبارة عن جملة ذات معنى تصف المحتوى الإجمالي للصفحة.

- يجب أن تتضمن كل صفحة عنوان واحد فقط.
- يجب أن يكون العنوان عبارة قصيرة لا تتجاوز 10 كلمات.

الرأسية: الرأسية هي جملة ذات معنى واضح تصف جزء محدد من فقرات الصفحة.

- يجب إضافة الرأسية في المحتوى لتصف الجزء التالي من المحتوى.
- في اللغة الإنجليزية، يجب أن تحمل الرأسيات تصميم وشكل العنوان، حيث يتم تكبير الحرف الأول من كل كلمة باستثناء الاقتراحات التنسيقية (and, but, or, nor, for, etc.) وحروف الجر من أربعة أحرف أو أقل (with, to, at, and so on).

المحتوى: يصف هذا الجزء الهدف الرئيسي للنص بالتفصيل.

- من الأفضل أن تبدأ بملخص حتى لو كان مجرد جملة قصيرة.
- يجب وضع المعلومات الهامة والأكثر صلة بالموضوع أولاً.
- لا يجب أن يكون المحتوى مكتظاً، حيث أثبتت الدراسات أن الاكتظاظ والمكونات الزائدة عن الحاجة تنفر الزوار.
- يجب أن تكون المسافة بين أسطر الفقرة الواحدة 1.5 بيكسل إلى 3 بيكسل حسب نوع الخط المستخدم.
- يجب أن يكون التباعد بين الفقرات المختلفة 3 بيكسل إلى 5 بيكسل حسب نوع الخط المستخدم.
- يجب أن تكون محاذاة النص من "اليسار إلى اليمين" للمحتوى الإنجليزي ومن اليمين إلى اليسار للمحتوى العربي.
- يجب تجنب ضبط النص "Justify".

يجب تجنب استخدام النص المائل و/أو الذي تحته خط.

- يجب تقديم المعلومات على أنها من طرف ثالث. مثال: بدلاً من "سنقوم بإدارة العملية"، "وزارة الاقتصاد الرقمي سوف تدير العملية".
- استخدام الصور والأيقونات لتبسيط تعقيدات النص.
- يجب ربط ونقل المعلومات التفصيلية باستخدام الروابط التشعبية (Hyperlinks) إلى صفحات ثانوية وذلك لتبسيط مظهر المحتوى في الصفحة.
- يجب أن يكون المحتوى خالياً من الأخطاء الإملائية والنحوية.
- يجب أن يتبع المحتوى وتنسيق الصفحة نمطاً محدداً.
- ويجب أن يكون ضبط صيغة عرض التاريخ المستخدم في الموقع كما يلي: يوم/شهر/سنة.
- يجب أن يكون المحتوى واضحاً ودقيقاً ومحدثاً باستمرار.
- يجب أن يكون محتوى الموقع منظماً ومنطقياً ومتوقعاً.
- يجب أن يكون المحتوى قابلاً للطباعة (Printer-Friendly)، بحيث يستطيع الزائر طباعة المحتوى بشكل صحيح ومنسق مع إظهار أرقام الصفحات.

يجب أن يكون الزوار قادرين على تقييم أي محتوى في الموقع باستخدام نظام التقييم بالنجوم.



إذا كان المحتوى يحتوي على روابط خارجية، فيجب فتحها في تبويب جديدة New Tab.



1.21.2 صفحات القوائم

صفحات القوائم (List Pages) هي الصفحات التي توفر تجميعاً ذي معنى للبيانات والمعلومات، حيث قد تكون البيانات ملفات قابلة للتنزيل و/أو عناوين URL و/أو صفحات معلوماتية، مثال: الأخبار، الخدمات، التقارير السنوية.

البحث والفلتر:

- يجب إضافة خيار البحث إذا تجاوز عدد عناصر القائمة 20 عنصر.
- يمكن أن يكون البحث حسب الاسم والتاريخ والنوع ... الخ.
- البحث باللغة العربية يجب أن يهمل الحركات والهمزة والأحرف العربية الخاصة.
- يجب أن يكون البحث باللغة الإنجليزية غير حساس لحالة الأحرف (كبيرة أو صغيرة).
- يجب أن يكون البحث في قائمة العناصر حسب الاسم و/أو التاريخ ... الخ استناداً إلى محتوى القائمة.
- إذا كانت بنية البيانات تتطلب إضافة تصنيفات إلى عناصر القائمة، فيجب إضافتها وفقاً لوجهة نظر الزائر.
- إذا كانت بنية البيانات تتطلب إضافة تصنيفات فرعية إلى التصنيفات الرئيسية لعناصر القائمة، يجب أن تكون القيمة الأولية "عرض الكل".

قائمة العناصر:

- يجب أن تكون عناوين عناصر القوائم واضحة.
- يجب ألا يتجاوز عنوان العنصر 70 حرفاً.
- يجب أن تكون العناصر قابلة للنقر إذا احتوت على روابط.
- لا يجب أن تكون العناوين مختصرة أو مقصودة؛ أي يجب إظهار العنوان المكتوب بأكمله.
- ومن الأفضل أن يكون هناك موجز مفيد تحت عنوان القائمة.
- يجب أن تكون العناصر التي تحتوي على تفاصيل متبوعة بـ (عرض أو اقرأ المزيد).
- إذا كان العنصر ملفاً قابل للتنزيل، يجب ذكر صيغة المستند وحجمه.

- يجب فرز عناصر القائمة وفقاً لترتيب محدد استناداً إلى محتواها. مثال: الأولوية، التاريخ، الأبجدية، الخ.

1.21.3 دليل الخدمات

خدمات الجهة الحكومية هي واحدة من أهم العناصر الرئيسية في الموقع بالنسبة للزوار. ويكمن الهدف من دليل الخدمات في توفير مرجع بيانات لجميع الخدمات التي تقدمها الجهة.

التصنيف: يجب تصنيف الخدمات وفقاً لوجهة نظر الزائر.

البحث:

- يجب إضافة وظيفة البحث إذا تجاوز عدد الخدمات 10 عناصر.
 - يجب إضافة البحث بالاسم.
 - البحث باللغة العربية يجب أن يهمل الحركات والهمزة والأحرف العربية الخاصة.
 - يجب أن يكون البحث باللغة الإنجليزية غير حساس لحالة الأحرف (كبيرة أو صغيرة).
 - يجب أن يكون البحث في قائمة العناصر حسب الاسم والتاريخ ... الخ استناداً إلى محتوى القائمة.
 - إذا كانت بنية البيانات تتطلب إضافة تصنيفات إلى عناصر القائمة، فيجب إضافتها وفقاً لوجهة نظر الزائر. مثال: تصنيف من حيث أنواع الزوار، لا تصنف من حيث موقع الخدمة.
 - إذا كانت بنية البيانات تتطلب إضافة تصنيفات فرعية إلى التصنيفات الرئيسية لعناصر القائمة، يجب أن تكون القيمة الأولية "عرض الكل".
- بطاقة الخدمة:** يجب أن تحتوي بطاقة الخدمة على المعلومات التالية (كحد أدنى):

- الاسم: يجب أن يكون اسم الخدمة واضحاً.
- الوصف: وصف موجز عن الخدمة، ليستطيع الزائر معرفة الخدمة المطلوبة من خلال قراءة هذا الموجز.
- المتطلبات: المستندات التي يحتاج زائر الموقع إلى توفيرها من أجل الحصول على الخدمة. مثال: وثائق الهوية، وأوراق الملكية، وما إلى ذلك.
- الإجراءات: قائمة الخطوات التي تشرح عملية سير الخدمة، ووصف متسلسل وواضح للخطوات.
- النماذج المطلوبة: إذا كانت الخدمة تتطلب تقديم نموذج، يجب أن يتوفر رابط الوصول إلى النموذج وتنزيله كملف PDF.
- وقت إنجاز الخدمة: يبين متوسط الوقت المتوقع لإكمال الخدمة.
- الرسوم: المبلغ المطلوب للحصول على الخدمة يجب أن يكون محدداً، بالإضافة إلى أي رسوم إضافية في حال وجود شروط معينة.
- المراكز: عناوين المواقع التي تقدم الخدمة.
- خيار الخدمة الإلكترونية: إذا كانت الخدمة متوفرة إلكترونياً، يجب أن تعرض الصفحة خيار "التقديم الإلكتروني".

1.21.4 دليل الفروع

وبالنسبة للجهات الحكومية التي لها فروع، يجب على كل جهة أن تقدم للزوار معلومات متكاملة عن فروعها؛ مثل الموقع ومعلومات الاتصال. يجب أن تكون هناك عدة معلومات عن الفروع متاحة على الموقع الإلكتروني لتلبية احتياجات العملاء.

التصنيف والبحث:

- توفير خاصية البحث حسب اسم الفرع إذا كان ذلك قابلاً للتطبيق.
- إضافة التصنيفات وفقاً لمواقع الفروع.

النتائج:

- يجب أن تعرض نتائج البحث اسم كل فرع والمدينة ومنطقة تقديم الخدمة.
- النقر على أحد نتائج البحث يجب أن يقود الزائر إلى صفحة بطاقة الفرع التي تعرض:
 - اسم الفرع.
 - موقع الفرع: وصف الموقع مع عنوان URL للخريطة.
 - الخدمات التي يقدمها الفرع.
 - معلومات الاتصال.
 - ساعات العمل.
 - منطقة الخدمة التي يغطيها الفرع.

1.22 الملفات القابلة للتنزيل

| الملفات القابلة للتنزيل | |
|---|---|
| معرف المعيار (ID): U.3.3 | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | |

يجب على مواقع الجهات الحكومية أن توفر روابط تنزيل للملفات من أجل توفير المعلومات الكاملة للزوار وتلبية احتياجاتهم.

- يجب أن يكون اسم الملف مفهوماً وواضحاً.
- يجب ذكر صيغة الملف. مثال: PFD، Word، Excel.
- يجب ذكر حجم الملف، حيث يجب تحسين الملفات لتكون بالحد الأدنى (أقل حجم ممكن).
- يجب ألا يحتوي عنوان URL للملف القابل للتنزيل على مسافات، وبدلاً من ذلك استخدام الشرطة السفلية للفصل بين الكلمات " _".

- يجب أن تكون عبارة "تنزيل" أو "تحميل" واضحة وأن توضع في المكان المناسب.
- من الأفضل تجنب استخدام الملفات التي تتطلب شراء البرمجيات. مثال: Word MS ، Excel MS ، PowerPoint MS.
- يجب أن تكون روابط تطبيقات قراءة الملفات (Files Reader) متوفرة في تذييل الموقع.

1.23 معلومات الاتصال

| معلومات الاتصال | |
|---|---|
| معرف المعيار (ID): U.3.4 | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input checked="" type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |

يجب أن يوفر الموقع تفاصيل اتصال كاملة للجهة الحكومية؛ في حال كان الزائر يريد الاتصال بالجهة. ويجب أن تتوفر عدة أنواع من تفاصيل الاتصال على الموقع لتلبية احتياجات الزائر وتوقعاته.

معلومات الاتصال بالجهة:

- أرقام الهاتف، يجب أن تكون على هذا النمط 00962-XXXXXXX-X
- أرقام الفاكس، يجب أن تكون على هذا النمط 00962-XXXXXXX-X
- عنوان صندوق البريد
- البريد الإلكتروني
- وصف الموقع

خريطة الموقع

- يجب تحديد الموقع بشكل جيد على خرائط Google.

استخدم خرائط Google، ولا تستخدم صور الموقع.



نموذج اتصل بنا

- يجب أن يتضمن نموذج اتصل بنا الحقول التالية كحد أدنى:
 - النوع (اختياري)، يجب أن تكون قائمة منسدلة تحتوي على كافة أنواع عمل الجهة. مثال، اقتراح، شكوى، طلب معلومات، الخ.
 - الموضوع
 - الاسم
 - رقم الهاتف
 - البريد الإلكتروني
 - التفاصيل
- يجب عرض رسالة تأكيد الإرسال عند تقديم النموذج.

أرقام مراكز الاتصال الوطنية: يجب ذكر أرقام مراكز الاتصال الوطنية في صفحة اتصل بنا.

دليل الفروع: يجب ربط صفحة دليل الفروع بصفحة اتصل بنا.

ساعات العمل: يجب ذكر ساعات العمل في صفحة اتصل بنا.

قناة التواصل الاجتماعي: يجب ربط قنوات التواصل الاجتماعي في صفحة اتصل بنا.

1.24 المعلومات الحكومية المشتركة

| المعلومات الحكومية المشتركة | |
|---|---|
| معرف المعيار (U.3.5: (ID) | |
| مرحلة التطوير | |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> النشر | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

المعلومات الحكومية المشتركة هي عبارة عن محتويات يجب أن تتوفر في جميع مواقع الجهات الحكومية. عندما يتم إصدار هذه الوثيقة يجب أن تكون المعلومات أدناه متوفرة في جميع المواقع الحكومية:

| المعلومات | الوصف |
|-----------------------------|---|
| موقع رسالة عمان | وضع شعار رسالة عمان على تذييل الموقع إعادة توجيه المستخدمين إلى www.ammanmessage.com |
| الخطة الوطنية لحقوق الإنسان | الحصول على وثيقة PDF للخطة من تذييل الموقع |
| حق الحصول على المعلومات | يجب وضع النموذج في الموقع الإلكتروني |
| مدونة السلوك الوظيفي | إمكانية الوصول إلى مستند PDF من تذييل الموقع |
| بوابة الحكومة الإلكترونية | وضع الشعار على تذييل الموقع إعادة توجيه المستخدمين إلى https://jordan.gov.jo |
| حكومي بخدماتي | وضع الشعار على تذييل الموقع إعادة توجيه المستخدمين إلى https://jordan.gov.jo/wps/portal/Home/CMU?lang=ar |
| بخدمتكم | |

جدول 6: المعلومات الحكومية المشتركة

1.25 الأسئلة الأكثر تكراراً

| | |
|--------------------------|---|
| 5.6 | الأسئلة الأكثر تكراراً |
| معرف المعيار (ID): U.3.6 | |
| مرحلة التطوير | |
| التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير <input type="checkbox"/> النشر <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

"الأسئلة الأكثر تكراراً" وهي صفحة في الموقع تحتوي على قائمة من الأسئلة وإجاباتها قد تم طرحها من قبل الزوار فيما يتعلق بموضوع معين بشكل متكرر.

- يجب أن يكون رابط الأسئلة الأكثر تكراراً متوفر في موقع ثابت ضمن القائمة الثانوية.
- يجب أن يكون السؤال واضحاً ويفضل استخدام أسئلة قصيرة.
- يمكن إدراج الأسئلة الأكثر تكراراً على الموقع في تصنيفات. مثال: أسئلة التحول الرقمي، وزيادة الأعمال.
- إمكانية إتاحة الخيار للزائر بطرح سؤال جديد في حالة عدم وجود سؤاله ضمن القائمة الحالية.

1.26 سياسات الموقع الإلكتروني

| | |
|--------------------------|--|
| سياسات الموقع الإلكتروني | |
| معرف المعيار (ID): U.3.7 | |
| مرحلة التطوير | |
| التخطيط | <input type="checkbox"/> التصميم والتطوير <input type="checkbox"/> النشر <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | |
| موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

يجب على الجهات الحكومية وضع معلومات سياساتها على الموقع الإلكتروني في قسم تذييل الموقع وعلى كل صفحاته.

1.26.1 سياسة الخصوصية

- يجب وضع سياسة الخصوصية في تذييل الموقع.
- وفيما يلي قالب سياسة الخصوصية باللغتين العربية والإنجليزية.

| |
|---|
| سياسة الخصوصية – القالب العربي |
| <p>سياسة الخصوصية</p> <p>لا تقوم "اسم الجهة" والموقع الإلكتروني الخاص بها بجمع معلومات شخصية عن زوار الموقع الإلكتروني إلا إذا اختار زائر الموقع مشاركة هذه المعلومات. إن معلومات التصفح على سبيل المثال ولا الحصر مثل أوقات الزيارة وزيارة الصفحات وبلد الزيارة لا تعتبر معلومات شخصية ويحق لـ "اسم الجهة" استخدام هذه المعلومات لغايات تقييم استخدام الموقع وتحسينها. وباستخدام هذا الموقع الإلكتروني، فإنك توافق على شروط سياسة الخصوصية هذه.</p> <p>يتم التعامل مع جميع البيانات المزودة للموقع بخصوصية تامة، ولا يتم مشاركتها إلا للأفراد والجهات المصرح لهم فقط لغايات تقديم الخدمات وإجراء الإحصائيات والدراسات والمسوحات، ولن يتم مشاطرة و/أو بيع و/أو نقل هذه المعلومات إلى أي طرف ثالث بدون موافقة زوار الموقع المسبقة.</p> <p>يحتوي هذا الموقع على روابط لمواقع خارجية، وعليه فإن "اسم الجهة" تخلي مسؤوليتها عن ممارسات خصوصية خارجة عن موقعها الإلكتروني.</p> |

تحتفظ "اسم الجهة" بحق إجراء أي تغيير على سياسة الخصوصية دون تقديم أي اشعار مسبق، وباستمرار استخدام الزائر للموقع الإلكتروني، فإنه زائر قد قبل ووافق على هذه التغييرات وما يترتب عليها.
تكون قوانين المملكة الأردنية الهاشمية وحدها هي القوانين واجبة التطبيق في كل ما يتعلق بالنزاعات التي تنشأ من جراء استخدام هذا الموقع الإلكتروني، كما تختص محاكم المملكة الأردنية الهاشمية حصرياً بالنظر في تلك النزاعات والبت فيها.

سياسة الخصوصية – قالب اللغة الإنجليزية

Privacy Policy

"Entity Name" and its website shall doesn't collect personal information about the visitors of the website unless the visitor selects to share this information.

Browser information, including but not limited to visit duration, page visits, and country of visit are not considered personal information. "Entity Name" may use this information for the purpose of evaluating and improving the use of the website. By using this website, you agree to the terms of this Privacy Policy.

All data provided to the website shall be strictly confidential and shall only be shared by authorized individuals and entities for the purpose of providing services, and conducting statistics, studies and surveys. This information shall not be shared, sold and/or transmitted to any third party without the prior consent of the visitors of the website.

This website contains links to external websites and therefore "Entity Name" disclaims responsibility for privacy practices outside its website. "Entity Name" reserves the right to make any changes to the Privacy Policy without giving any prior notice. As the visitor continues to use the website, he/she has accepted and agreed to these changes and their consequences.

Only the laws of the Hashemite Kingdom of Jordan shall be applicable in all matters relating to disputes arising from the use of this website. The courts of the Hashemite Kingdom of Jordan shall have exclusive jurisdiction to investigate and decide on such disputes.

1.26.2 حقوق النشر

• يجب وضع حقوق النشر في تذييل الموقع.

• وفيما يلي قالب حقوق النشر باللغتين العربية والإنجليزية

حقوق النشر – القالب العربي

حقوق النسخ والنشر

تعتبر جميع محتويات الموقع الإلكتروني على سبيل المثال لا الحصر (النصوص والرسومات والصور والملفات والروابط وملفات الصوت ملكاً لـ (اسم الجهة) ومحمية بموجب قانون حماية حق المؤلف في الأردن رقم 22 لعام 1992 وتعديلاته وبموجب الاتفاقيات الدولية.

يسمح (اسم الجهة) للغير القيام بما يلي:-

تنزيل و/أو الإطلاع و/أو الطباعة لأي معلومات منشورة للاستخدام الشخصي أو للاستخدام داخل المؤسسة ولأغراض غير تجارية.

وضع روابط على موقعهم تُوشر على أماكن وجود المعلومات على الموقع.

إعادة نشر أجزاء بسيطة من المعلومات شرط أن يتم النشر دون التعديل وبالشكل الأصلي له مع ضرورة الإشارة بشكل واضح إلى مصدر هذه المعلومات "اسم الجهة".
في حالة وجود حاجة للاستخدام لغير الغايات الموضحة أعلاه، يرجى مخاطبة "الجهة" من خلال العنوان الوارد أدناه، مع مراعاة ضرورة تحديد المعلومات المطلوبة وتوضيح الهدف من الاستخدام.

"عنوان الجهة"

All contents of the website, including but not limited to texts, graphics, images, files, links, and audio files are the property of (Entity Name) and are protected by the Copyright Protection Law of Jordan No. 22 of 1992 and its Amendments, and by international agreements.

(Entity name) allows third parties to:

1. Download, access, and/or print any information published for personal or in-house use and for non-commercial purposes.
2. Place links on their website indicating the location of the information on the website.
3. Republish minor parts of the information, provided that the publication is done without modification and in the original form, with the need to clearly indicate the source of this information "Entity Name".

If there is a need for use other than the above objectives, please address the "Entity" through the address below, considering the need to specify the required information and clarify the purpose of use.

"Entity Address

1.26.3 اشعار حقوق النشر

- يجب ذكر اشعار حقوق النشر في تذييل الموقع.
- فيما يلي قالب اشعار حقوق النشر باللغتين العربية والإنجليزية.

اشعار حقوق النشر – القالب العربي

جميع الحقوق محفوظة © > السنة الحالية>. <اسم الجهة>

بيان حقوق النشر – قالب اللغة الإنجليزية

<All Rights Reserved © < Current year >. <Entity Name

1.26.4 شروط الاستخدام

- يجب وضع شروط الاستخدام في تذييل الموقع.
- وفيما يلي قالب شروط الاستخدام باللغتين العربية والإنجليزية.

شروط الاستخدام – القالب العربي

شروط الاستخدام

تنطبق قواعد استخدام الموقع الإلكتروني على جميع الزوار. ويحق لـ "الجهة" إيقاف و/أو منع و/أو إنهاء استخدام الموقع عن أحد المستخدمين في حال حدوث انتهاك من قبله لتلك القواعد، أو في حال توفرت أسباب تدعو للاعتقاد بأن أحد المستخدمين قد انتهك وخالف شروط وقواعد الاستخدام. ويُحظر على زوار الموقع انتهاك أو محاولة انتهاك الإجراءات والقواعد المعمول بها لحماية الموقع، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر الأعمال التالية:

- الوصول إلى البيانات التي لا يقصد تقديمها لهذا المستخدم، أو الدخول على خادم أو حساب لا يصرح للمستخدم بالدخول إليه.
- محاولة إجراء اختبار أو مسح أو فحص لإمكانية إصابة نقاط الضعف في نظام أو شبكة البوابة، أو انتهاك سلامة الإجراءات أو توثيقها دون تصريح رسمي منها.
- محاولة التدخل في الخدمة المقدمة لأي مستخدم، أو مستضيف، أو شبكة، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، عن طريق وضع فيروس على الموقع، أو زيادة الحمل عليه، أو إرسال رسائل دعائية إليه، أو إغراقه بالرسائل الإلكترونية، أو محاولة تعطيله.

إن مخالفة قواعد الاستخدام وانتهاك النظام أو الشبكة، يعرض المخالف للمسؤولية المدنية والجنائية. وسيتم مباشرة التحقيق في الحالات التي قد تنطوي على مثل هذه المخالفات والانتهاكات وملاحقة المتسبب فيها قضائياً.

إن "الجهة" غير مسؤولة عن أي تأخير أو ترددي في جودة الخدمة أو سوء أداء أو انقطاع في الخدمة لأي سبب كان، ويسقط المستخدم أي مطالبة له ضد "الجهة" بهذا الخصوص.

شروط الاستخدام – قالب اللغة الإنجليزية

Terms of Use

The Terms of Use of the website shall apply to all visitors. The "Entity" reserves the right to suspend, prevent, and/or terminate the use of the website by any user in the case of any violation of these terms, or in case there are good reasons to believe that a user has violated the Terms and Conditions. Visitors to the website shall not violate or attempt to violate the applicable procedures and regulations for protecting the website, which includes, but are not limited to:

- Accessing data not intended for the user or logging into a server or an account which the user is not authorized to access.
- Attempting to test, scan or probe the vulnerability of the system or network or to breach security or authentication measures without proper authorization.
- Attempting to interfere with the services provided to any user, host or network, including but not limited to submitting a virus to the website, overloading, "flooding", "mail-bombing" or "crashing" the website.

Violation of these Terms of Use and breaching the system or network may result in civil or criminal liability. Occurrences of such violations and breaches shall be investigated, and users who are involved in such violations may be legally prosecuted.

The "Entity" shall not be responsible for any delay, poor quality of service, or poor performance or interruption of the service for any reason, and the user shall drop any claim against the "Entity" in this regard.

1.26.5 إخلاء المسؤولية

- يجب وضع إخلاء المسؤولية في تذييل الموقع.
- وفيما يلي قالب إخلاء المسؤولية باللغتين العربية والإنجليزية.

إخلاء المسؤولية – قالب العربي

إخلاء المسؤولية

على الرغم من قيام "الجهة" ببذل الجهد اللازم لمراعاة دقة المعلومات المنشورة وسرعة تحديثها على الموقع الإلكتروني، إلا أنه لا يضمن ولا يتحمل أي مساءلة قانونية تعتمد على دقة و/أو شمولية و/أو شكل المعلومات المنشورة ولا يتحمل أي تبعات لأي خسائر ناتجة عن الاعتماد على هذه المعلومات. بالرغم من أن "الجهة" ببذل الجهد اللازم لاستمرار عمل موقعه على شبكة الانترنت، إلا أنه قد يحصل في بعض الأحيان انقطاع و/أو بطئ لخدمات الموقع لأسباب خارجة عن إرادة "الجهة"، وفي هذه الحالة فإن "الجهة" لا يتحمل أي مساءلة قانونية و/أو خسائر ناتجة عن ذلك. إن الروابط الموجودة على الموقع والتي تنقل المستخدم إلى مواقع أخرى غير مشمولة بهذه السياسة ولا يتحمل "الجهة" أي مسؤولية قانونية ناتجة عن الانتقال إلى هذه المواقع.

إخلاء المسؤولية – قالب اللغة الإنجليزية

Disclaimer

Although the entity makes the necessary efforts to take into account the accuracy of the published information and the speed of updating it on the website, it shall not guarantee, shall not assume any legal liability based on the accuracy, comprehensiveness, and/or form of the published information, and shall not bear any consequences for any losses resulting from the dependency on this information.

Although the "Entity" makes the necessary effort to maintain the operation of its website, there may be occasional interruptions and/or slowness of the services of the website for reasons beyond the control of the "Entity", in this case, the "Entity" shall not assume any legal liabilities and/or consequential losses.

Links on the website that redirect users to other sites are not included in this Policy, and the "Entity" shall not assume any legal liability resulting from the redirection to these websites.

1.27 نظام إدارة المحتوى

يجب على كل جهة حكومية أن تدعم موقعها الإلكتروني بنظام لإدارة المحتوى وذلك بهدف إدارة الموقع ومستخدميه ومحتواه الإلكتروني.

- يجب أن يكون نظام إدارة المحتوى سهل الاستخدام، ليتمكن المستخدمون غير التقنيين من القيام بمهامهم الإدارية على النظام.
- القدرة على إنشاء عدد غير محدود من المستخدمين والمجموعات.
- يجب أن يدعم نظام إدارة المحتوى إنشاء حسابات للمستخدم وتحديد صلاحياتهم، من حيث الصفحات التي يمكنه التحكم فيها والإجراءات التي يمكنه القيام بها على كل صفحة.
- يجب أن يدعم نظام إدارة المحتوى تدفق العمل بين المستخدمين (Workflow).
- يجب أن يدعم نظام إدارة المحتوى إصدارات متعددة من المحتوى.
- القدرة على جدولة المحتوى "تحديد موعد إظهار أو إخفاء المحتوى على الموقع".
- يجب أن يحتوي على سجل يحفظ الإجراءات التي يقوم بها مدراء النظام على النظام.
- يجب أن يحتوي نظام إدارة المحتوى على جزئية تحسين محركات البحث (SEO).
- يجب أن يدعم نظام إدارة المحتوى المواقع متعددة اللغات.
- يجب أن يدعم نظام إدارة المحتوى الجزئية الأساسية مثل الأخبار والأحداث، وما إلى ذلك.

تصميم متجاوب

لمواكبة تطور الأجهزة الذكية واختلاف أحجام الشاشات ودقتها، يجب على جميع الجهات الحكومية اتباع تصميم متجاوب (Responsive Design) عند تصميم مواقعها الإلكترونية. يتم تصميم الموقع المتجاوب باستخدام لغة ترميز النصوص التشعبية (HTML) وصفحات الأنماط الانسيابية (CSS) التي توفر خاصية تغيير الحجم والاختفاء والتقليص والتكبير تلقائياً ليتمكن الموقع من عرض نفسه بصورة مناسبة على جميع الأجهزة (أجهزة الحاسوب المكتبية والأجهزة اللوحية والهواتف بأنواعها).



رسم توضيحي 15: التصميم المتجاوب

تستخدم المواقع المستجيبة النظام الشبكي (Fluid Grids System) الذي يعمل على تغيير اعتماد أحجام عناصر الصفحة على النقط (Pixels) لتصبح تعتمد على النسبة من حجم الشاشة. مثال، إذا كان هناك ثلاثة أعمدة في الصفحة، فالفكرة ليست بحجم كل عمود، وإنما نسبة حجم كل عمود بالنسبة للأعمدة الأخرى. يجب أن يأخذ العمود 1 نصف الصفحة 50%، والعمود 2 يأخذ 30%، والعمود 3 يجب أن يأخذ 20%.

يتم إنشاء التصميم المتجاوب باستخدام Bootstrap، CSS W3، CSS Materialize، Pure CSS Materialize، الخ.



1.28 التصميم للهواتف المحمول

التصميم للهواتف المحمول

| | | | |
|-------------------------|------------------|-------------|---------|
| مرحلة التطوير | التصميم والتطوير | النشر | التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | موقع معلوماتي | موقع خدماتي | |

صفحات الموقع: عند بناء تصميم متجاوب، يجب أن يعتمد التصميم على طبيعة المحتوى بحيث تظهر مكونات الصفحة حسب الأولوية.

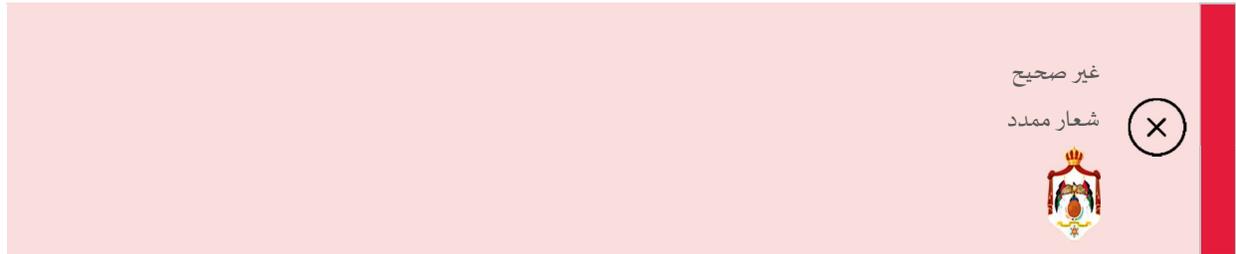
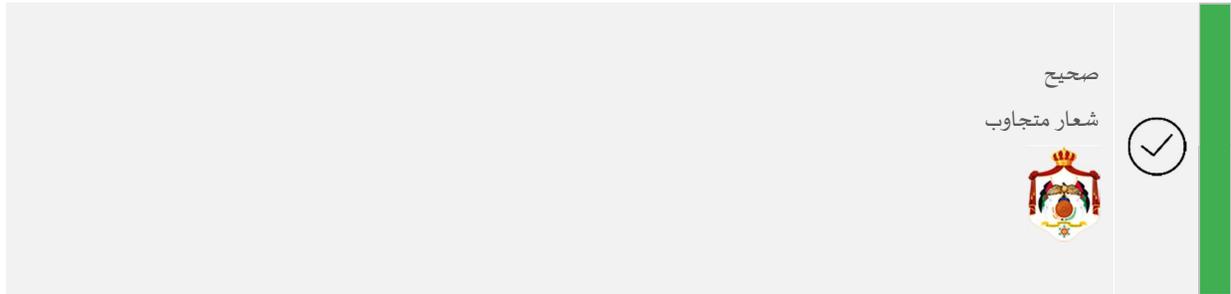
| شاشة عرض ضيقة | شاشة عرض واسعة | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| <p>العنوان</p> <ul style="list-style-type: none"> النص النص النص | <p>الاسم</p> <p>العمر</p> <p>الهاتف</p> | | | | | | |
| <p>الاسم</p> <p>العمر</p> <p>الهاتف</p> | <p>السؤال</p> <ul style="list-style-type: none"> الإجابة الإجابة الإجابة | | | | | | |
| <p>السؤال</p> <ul style="list-style-type: none"> الإجابة الإجابة الإجابة | <p>العنوان</p> | | | | | | |
| <p>😊</p> <p>▶</p> | <p>لماذا</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| <p>العنوان</p> <p>😊</p> <p>😊</p> <p>😊</p> | | | | | | | |

| لماذا |
|-------|
| |
| |

رسم توضيحي 16: صفحات المواقع المستجيبة

الشعار:

- يجب استخدام إطارات تصميم متجاوبة (Responsive Frameworks) وأحجام متغيرة عند تصميم الشعار، حتى يكون الشعار قادراً على تغيير حجمه تلقائياً ليتناسب مع أي مساحة متاحة من غير تغيير الأبعاد الأصلية.



- من الأفضل أن يوضع الشعار في منتصف رأس الموقع (Header Center) عند عرضه باستخدام الهاتف المحمول.

القائمة:

- يتم الوصول إلى زر تغيير اللغة من رأس الموقع المتجاوب وليس من قائمته.
- في تصميم موقع الهاتف المحمول، يجب تغيير القوائم لتصبح قوائم (Hamburger) المعتمدة في تطبيقات الهواتف المحمولة على النحو التالي:

| اسم القائمة | القائمة في الهاتف المحمول |
|------------------|---|
| القائمة الرئيسية |  |
| القائمة الثانوية |  |

جدول 7: قوائم الهاتف المحمول

- يمكن إزالة القائمة الثانوية ونقل كافة عناصرها إلى قائمة Hamburger الرئيسية.

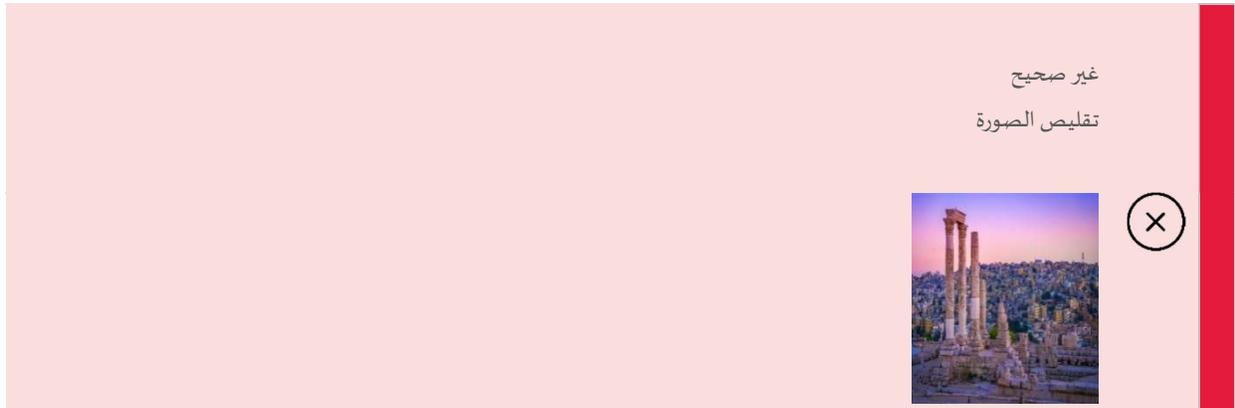
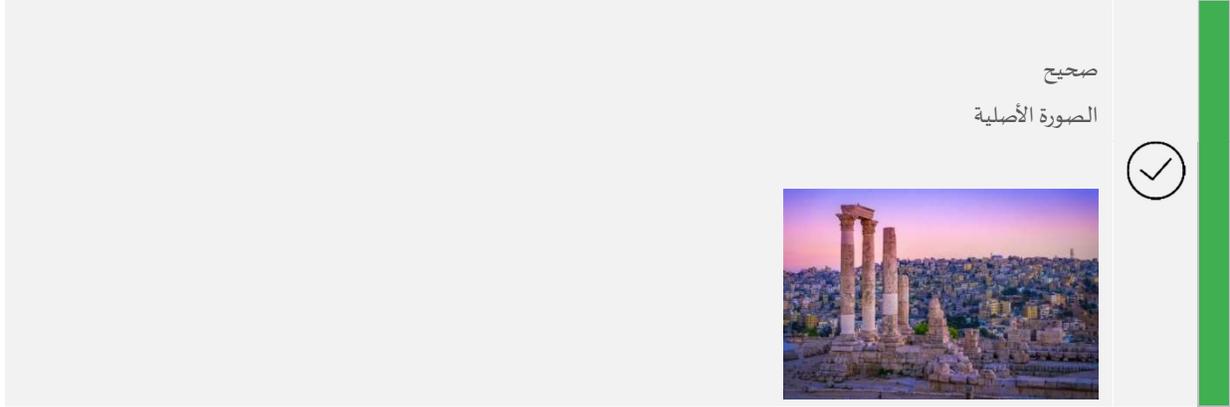
- باللغة العربية والإنجليزية، يتم وضع القائمة الرئيسية على يمين رأس موقع الهاتف المحمول، ووضع القائمة الثانوية على يساره.
- يجب أن تظهر القوائم في الموقع نفسه على كافة صفحات الموقع.

البحث

- يجب أن يظهر شريط البحث في مكان واضح على رأس الموقع المتجاوب وليس في أحد قوائمه.
- يجب أن يظهر شريط البحث على كافة الصفحات في موقع ثابت.

الصور

- يجب إزالة الصور غير الضرورية التي قد تصرف انتباه زائر الموقع.
- لا يجب أن تتمدد الصور أو تتقلص. يجب عرض جميع الصور بنفس أبعادها الأصلية.



- يمكن إزالة الصور المستخدمة لتعزيز تصميم الموقع أو تغيير حجمها أو قصها.

صحيح
الصورة الأصلية



صحيح
تغيير الحجم



صحيح
قص الصورة



- يجب تغيير حجم صور المحتوى أو استبدالها بصورة أخرى مناسبة لعرض الموقع على الهاتف المحمول. يمنع قص الصور.

صحيح
الصورة الأصلية





صحيح
تغيير الحجم



غير صحيح
قص الصورة





رسم توضيحي 17 : قاعدة Thumb-Zone Rule

1.29 المحتوى

| المحتوى | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): R.4.2 | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |

تكمّن أهمية المواقع المستجيبة في قابلية الانتقال من أعمدة متعددة لشاشات العرض الكبير إلى عمود واحد لشاشات العرض الصغيرة، ولكن التصميم المتجاوب لا يقتصر على الانتقال بين الأعمدة، بل يتطلب أنماط محتوى مختلفة.

- يجب إزالة علامات التتبع (Breadcrumb) من جميع الصفحات.
- يجب أن يركز الموقع على المحتوى ولا يصرف انتباه الزائر بالقوائم الجانبية للصفحة واللافتات والإعلانات. لذلك يتم إزالة القوائم الجانبية للصفحات واللافتات والإعلانات.
- يجب زيادة المساحات لتسهيل قراءة النص.

أمن الموقع

لحماية وضمان أمن الموقع الإلكتروني على شبكة الانترنت، يجب تأمين الموقع نفسه والبنية التحتية وبنية الاتصال. هذه الوثيقة تقدم الحد الأدنى من الاحتياجات الأمنية للموقع الإلكتروني من ناحية حماية وضمان أمن الموقع نفسه فقط.

لحماية الجهة الحكومية وزائر الموقع يتم إضافة تطبيقات أمنية جيدة للموقع الإلكتروني على النحو التالي:

|  زائر الموقع |  الجهة الحكومية |
|---|---|
| <p>سرقة بيانات الزائر مثل بيانات الحساب، معلومات الدفع، حيث يقوم مجرمو الإنترنت بالبحث عن بيانات الزوار أو العملاء المخزنة على الموقع الإلكتروني.</p> <p>الحماية من (Phishing Schemes) والتي تتم من خلال إنشاء صفحات مشابهة للموقع الأصلي الهدف منها خداع المستخدم لتزويد معلومات حساسة.</p> <p>الحماية من ثغرات (Session hijacking): يمكن للهجمات الإلكترونية الاستيلاء على جلسة المستخدم وإجباره على اتخاذ إجراءات غير مرغوب فيها على الموقع.</p> <p>الحماية من عمليات إعادة التوجيه الخبيثة والتي تقوم بإعادة توجيه الزوار من الموقع الذي ينوون زيارته إلى موقع ويب خبيث.</p> <p>الفهرسة غير المرغوب فيها في محركات البحث والتي تضيف روابط وصفحات وتعليقات غير مألوفة لإرباك الزوار وتوجيههم إلى مواقع ضارة.</p> | <p>الحماية من هجمات (DDoS) التي يمكن أن تبطل أو تعطل الموقع بالكامل.</p> <p>الحماية من البرمجيات الخبيثة (Malware) التي تستخدم لسرقة البيانات الحساسة، وتوزيع الرسائل غير المرغوب فيها، والسماح (Cybercriminals) بالدخول وارتكاب الجرائم الإلكترونية على الموقع الإلكتروني.</p> <p>حماية الموقع من القائمة السوداء، حيث أن محركات البحث تقوم بإزالة الموقع الإلكتروني من نتائج البحث بسبب البرمجيات الخبيثة.</p> <p>الحماية من استغلال ضعف الموقع الإلكتروني الأمني للوصول إلى الموقع والبيانات المخزنة عليه مثل الإضافات البرمجية المساعدة القديمة (Outdated Plugins).</p> <p>الحماية من هجوم التشويه والذي يستبدل محتوى الموقع الإلكتروني بمحتوى ضار.</p> |

جدول 8: امان الموقع

بالاعتماد على المعايير الأمنية لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، يجب أن تخضع جميع المواقع الإلكترونية لفحص الضعف الأمني سنوياً ومعالجة النتائج لضمان أمن الموقع الإلكتروني. يجب أن تتأكد الكيانات الحكومية من الامتثال لجميع الإرشادات الأمنية المستقبلية التي قد تصدرها وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

1.30 مشروع أمن تطبيق الويب المفتوح OWASP Top 10

| مشروع أمن تطبيق الويب المفتوح | | |
|---|---|--|
| معرف المعيار (ID): W.5.1 | مرحلة التطوير | |
| <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل | <input checked="" type="checkbox"/> النشر | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | | |

يجب حماية الموقع وتأمينه على الأقل ضد قائمة العشرة الأوائل من اواسب "OWASP Top 10" وهو تقرير تم وضعه ويتم تحديثه بانتظام من خبراء أمن البرمجيات من جميع أنحاء العالم لتحديد المخاطر العشرة الأكثر خطورة المتعلقة بأمن التطبيقات على شبكة الإنترنت. وفقاً لتقرير OWASP Top 10 2017، فيما يلي المخاطر الأمنية الرئيسية التي يجب حماية الموقع الإلكتروني منها:

منظمة (OWASP) هي منظمة غير ربحية تركز على تحسين أمن البرمجيات. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.owasp.org>

إلقاء نظرة تقنية ومعمقة على OWASP 10 وكيفية منع الثغرات الأمنية، قم بزيارة:

https://www.owasp.org/images/7/72/OWASP_Top_10-2017_%28en%29.pdf.pdf



1. **الحقن (Injection):** تظهر هجمات الحقن عندما يتم إرسال بيانات غير موثوقة لـ (Code Interpreter) كجزء من بيانات مدخلة في نموذج أو بيانات أخرى مدخلة في الموقع. مثال: يمكن للمهاجم إدخال أمر قاعدة بيانات برمجي (SQL code) في نموذج يتطلب اسم المستخدم كنص عادي. إذا لم يتم تأمين حقل النموذج بشكل صحيح، سيتم تنفيذ الأوامر البرمجية على قاعدة البيانات SQL. يُعرف هذا باسم حقن SQL.

يمكن منع هجمات الحقن عن طريق التحقق من البيانات المدخلة من قبل المستخدم.



2. **ضعف التحقق من الهوية (Broken Authentication):** تمنح الثغرات الأمنية في أنظمة تسجيل الدخول المهاجمين إمكانية الوصول إلى حسابات المستخدمين وحتى اختراق النظام بأكمله إذا ما تم الوصول إلى حساب المسؤول (Admin).
3. **كشف البيانات الحساسة (Sensitive Data Exposure):** يجب على الموقع حماية البيانات الحساسة مثل كلمات المرور والبيانات المالية. إحدى الطرق الشائعة لسرقة البيانات الحساسة هي استخدام هجوم (man-in-the-middle attack).

البيانات الحساسة تتضمن:

- بيانات المستخدم الخاصة.
- قنوات الاتصال التي تربط الموقع بالتطبيقات الخارجية أو واجهات برمجة التطبيق (APIs).
- بيانات اعتماد المستخدم (اسم المستخدم/كلمة المرور).



لا بد من تشفير كافة البيانات الحساسة، بالإضافة إلى إيقاف التخزين المؤقت لأي معلومة حساسة.

4. ثغرات XEE: هي اختصار للعبارة XML External Entity وهي عبارة عن هجوم يستهدف إدخال البيانات عن طريق XML.



يتم منع هجمات XEE من خلال استخدام نوع أبسط من البيانات في الموقع، مثل JSON

5. Broken Access Control: تسمح ثغرات للمهاجمين بتجاوز الصلاحيات وتنفيذ المهام كما لو كانوا مستخدمين متقدمين مثل المسؤولين (Administrator).

6. الإعدادات الأمنية الخاطئة (Security Misconfiguration): ضعف الإجراءات الأمنية هي مشكلة الضعف الأمني الأكثر شيوعاً في القائمة، وغالباً ما تكون نتيجة لاستخدام الإجراءات الأمنية الافتراضية أو عرض رسائل الأخطاء مطوّلة بشكل مفرط.

7. البرمجة عبر الموقع (Cross-Site Scripting): يكمن الضعف عندما يسمح الموقع للمستخدمين بإضافة نصوص برمجية مخصصة (Custom Codes) إلى مسار ال URL أو إلى موقع سيتم تصفحه من قبل مستخدمين آخرين، حيث يتم استغلال هذه المشكلة لتشغيل نصوص جافا سكريبت خبيثة Malicious JavaScript على المتصفح الخاص بالضحية.

8. (Insecure Deserialization): يستهدف هذا التهديد العديد من تطبيقات الويب التي تقوم بشكل متكرر بإنشاء وفك تسلسل البيانات.

9. استخدام عناصر معروفة الضعف: يظهر هذا التهديد عند استخدام عناصر مثل مكتبات وإطارات عمل من مطورين غير موثوق بهم أو عند إهمال تحديث عناصر الموقع المستخدمة.



يجب تحديث عناصر الموقع دورياً

10. عجز التسجيل والمراقبة: توصي OWASP بأن يحتوي الموقع الإلكتروني على خاصية تسجيل ومراقبة فعالة، بالإضافة إلى خطط الاستجابة للحوادث لضمان التوعية بالهجمات.

متوسط وقت اكتشاف الاختراق حوالي 200 يوم بعد حدوثه.



1.31 بروتوكول نقل النص التشعبي الامن HTTPS

| بروتوكول نقل النص التشعبي الامن | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| معرف المعيار (ID): WS.5.2 | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> |
| التخطيط | <input type="checkbox"/> |
| التصميم والتطوير | <input type="checkbox"/> |
| النشر | <input checked="" type="checkbox"/> |
| التشغيل | <input type="checkbox"/> |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> |
| موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> |
| موقع خدماتي | <input checked="" type="checkbox"/> |

- يجب أن يتم الوصول إلى جميع مواقع الحكومة بواسطة بروتوكول نقل النص التشعبي الامن (HTTPS) للتأكد من أن زوار الموقع يتفاعلون مع الخادم الصحيح وليس هناك ما يمكن أن يغير أو يعترض المحتوى الذي يشاهدونه.
- يجب تجديد شهادة HTTPS كل عام.

سيؤدي بروتوكول HTTPS إلى تحسين تقييم الظهور في نتائج البحث. تكافئ جوجل المواقع التي تستخدم HTTPS.



1.32 تحديث البرمجيات

| تحديث البرمجيات | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| معرف المعيار (ID): WS.5.3 | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> |
| التخطيط | <input type="checkbox"/> |
| التصميم والتطوير | <input type="checkbox"/> |
| النشر | <input type="checkbox"/> |
| التشغيل | <input checked="" type="checkbox"/> |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> |
| موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> |
| موقع خدماتي | <input checked="" type="checkbox"/> |

- عدم تحديث برمجيات الموقع (Software)، وأمانه (Security)، ولغة البرمجة النصية (Scripting) تضمن استفادة المخترقين والبرامج الخبيثة من الموقع.
- يجب تحديث نظام إدارة محتوى الموقع دائماً، بما في ذلك جميع الإضافات البرمجية المساعدة (Plugin) والعناصر الخارجية:
- يجب تثبيت تحديثات الاستضافة وتحسيناتها حال صدورهما.

1.33 تقييد رفع الملفات

| تقييد رفع الملفات | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): WS.5.4 | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |

يعتبر السماح لزائر الموقع برفع الملفات على الموقع من المخاطر التي تهدد أمن الموقع وحمايته، حيث يمكن أن يحتوي الملف على لغة برمجة نصية تستغل الثغرات الأمنية على الموقع عند تنفيذها على الخادم.

يجب تقييد الملفات التي يتم رفعها من قبل الزوار من ناحية الصيغة (Extension)، كما يجب حظر الملفات القابلة للتشغيل (Executable Files).

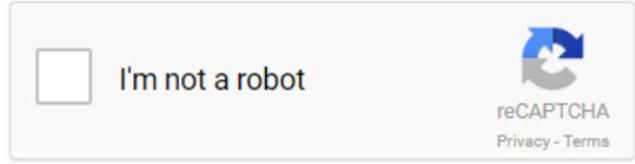
- يجب تحديد الأنواع المقبولة من صيغ الملفات وحظر أنواع الملفات الأخرى.
 - يوصى بتخزين الملفات التي يتم رفعها من قبل زوار الموقع في مجلدات وقواعد بيانات منفصلة.
 - يجب حظر ملفات الصيغ المزدوجة.
- حيثما أمكن، يجب استخدام برامج مكافحة البرمجيات الخبيثة (Antimalware) مثل برنامج Sandboxing لتفحص معاملات رفع الملفات.

1.34 استخدام حروف التحقق

| استخدام حروف التحقق | |
|---|--|
| معرف المعيار (ID): WS.5.5 | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> النشر |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input type="checkbox"/> التشغيل |

CAPTCHA هو برنامج يحمي المواقع من برامج الحاسوب عن طريق إنشاء الاختبارات التي يمكن للبشر اجتيازها فقط. مثال، يمكن للبشر قراءة نص مشوّه، ولكن لا يمكن لبرامج الكمبيوتر الحالية ذلك.

- يجب أن تحتوي جميع نماذج الموقع على CAPTCHA، حيث يجب أن تكون نتيجة CAPTCHA ناجحة قبل تقديم الطلب.
- بسبب برامج الحاسوب المتطورة ولجعل تقديم النموذج أسهل لزائر الموقع، يفضل استخدام reCAPTCHA v2 من جوجل.



لمزيد من المعلومات حول كيفية استخدام reCAPTCHA، قم بزيارة
<https://developers.google.com/recaptcha/>



1.35 كلمات المرور

| كلمات المرور | |
|---------------------------|---|
| معرف المعيار (ID): WS.5.6 | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> التخطيط <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> النشر <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

من المهم للغاية استخدام كلمات مرور قوية لبنية الاستضافة والمسؤول الموقع، كما ولا بد من وضع تعليمات إنشاء كلمة المرور لزائر الموقع لحماية حساباتهم.

- يجب فرض تعليمات إنشاء كلمات المرور بحيث تكون كلمات المرور قوية، ومن المستحسن اتباع الممارسات أدناه:
 - اعتماد قاعدة 4 8 (8 4 Rule) التي تساعد على بناء كلمات مرور قوية، حيث (8 = 8) أحرف كحد أدنى للطول (4 = 1 حالة حرف صغير + 1 حالة حرف كبير + 1 رقم + 1 حرف مميز).
 - استخدام كلمات مرور لا يقل طولها عن 8 أحرف، حيث تعتبر كلمات المرور المكونة من 10 أحرف أو أكثر هي الأفضل.
 - تجنب كلمة المرور التي تحتوي معلومات الشخصية.
 - استخدام كلمات مرور مختلفة لحسابات مختلفة.
 - تجنب الكلمات المتعارف عليها.
- يجب تخزين كلمات المرور كقيم مشفرة.
- يجب إغلاق الحساب بعد ثلاث عمليات تسجيل دخول فاشلة.

1.36 الفيروسات والبرمجيات الخبيثة

الفيروسات والبرمجيات الخبيثة

| | | |
|---|---|---|
| معرف المعيار (ID): WS.5.7 | | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input checked="" type="checkbox"/> النشر | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل | |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

- يجب حماية الموقع وبيئة الاستضافة بشكل جيد من الفيروسات والبرمجيات الخبيثة (Viruses and Malware).

1.37 ضبط الإعدادات التلقائية

| | | |
|---|---|---|
| ضبط الإعدادات التلقائية | | |
| معرف المعيار (ID): WS.5.8 | | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> التخطيط | <input type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input checked="" type="checkbox"/> النشر | <input type="checkbox"/> التشغيل | |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

- يجب تغيير الإعدادات (Settings) والحسابات (Accounts) وعمليات التشغيل (Configuration) التلقائية لكل من بيئة الاستضافة ونظام إدارة المحتوى.

1.38 رسالة الخطأ

| | | |
|---|---|--|
| رسالة الخطأ | | |
| معرف المعيار (ID): WS.5.9 | | |
| مرحلة التطوير | <input type="checkbox"/> التخطيط | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير |
| <input checked="" type="checkbox"/> النشر | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل | |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي |

- في حالة حدوث عطل أو خطأ أثناء تصفح الزائر للموقع، يجب أن تعرض رسائل الخطأ (Error Message) معلومات قليلة حول الخطأ.
- عدم مشاركة تفاصيل الخطأ مع زوار الموقع.

1.39 واجهة برمجة التطبيقات الامنة API

واجهة برمجة التطبيقات الامنة

| | | | |
|---|--|---|---|
| معرف المعيار (ID): WS.5.10 | | | |
| مرحلة التطوير | <input checked="" type="checkbox"/> التصميم والتطوير | <input checked="" type="checkbox"/> النشر | <input checked="" type="checkbox"/> التشغيل |
| تصنيف الموقع الإلكتروني | <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> موقع معلوماتي | <input checked="" type="checkbox"/> موقع خدماتي | | |

واجهة برمجة التطبيقات (Secure APIs) تُستخدم للوصول إلى بيانات وميزات التطبيقات أو الخدمات أو أنظمة التشغيل الأخرى.

- يجب أن تكون واجهات برمجة التطبيقات بروتوكول نقل نص تشعبي آمن HTTPS لتفادي وقوعها في هجوم الوسيط (man-in-the-middle attack).
- يمنع تخزين كلمات المرور كنص عادي، بالإضافة إلى لزوم تجزئتها؛ مع تجنب التشفير المتماثل (Symmetric Encryption).
- استخدام OAuth، ويوصى باستخدام OAuth2 الذي يمكن التطبيقات الخارجية من الحصول على وصول محدود إلى الخدمة.
- يجب أن يكون ملفات الـ Token وقت انتهاء صلاحية، لتقليل تأثير الاختراق.
- بناءً على عمل API، يجب أن يكون للـ API حد لعدد المرات التي يُسمح فيها بالاتصال بالـ API.
- يجب التحقق من صحة البيانات المدخلة لتجنب ثغرات حقن قاعدة البيانات (SQL Injection).
- يجب أن تكون المعرفات (IDs) مهمة وفريدة من نوعها على مستوى العالم لمنع أي هجوم. مثال: بدلاً من استخدام المعرف "1002" و "1003" استخدم "r5t844fsg6fssf2vfirb9".
- تعد فلتر بروتوكول الانترنت (IP Filtration) ضرورية عند الإمكان، حيث يمكن الوصول إلى عنوان الـ IP الخاص بواجهة برمجة التطبيقات (API) لبعض عناوين IP.
- إضافة زمن الطلب لتمكين الخادم من مقارنة الوقت الحالي بوقت الطلب، بحيث يقبل الطلب فقط إذا كان ضمن إطار زمني معقول.
- يجب ألا يحتوي عنوان الـ URL على معلومات مثل اسم المستخدم، كلمة المرور، ملفات الـ Token للجلسة (Session Tokens)، مفاتيح واجهة برمجة التطبيقات (API Keys).