

customer journey Experience standard and quality standard

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
1.1 شمولية برامج تصفح الانترنت (Browser Compatibility) مثل:		
1.1.1	الخدمة الإلكترونية تعمل بكفاءة على برنامج تصفح الانترنت المدعوم "Google Chrome"	
1.1.2	الخدمة الإلكترونية تعمل بكفاءة على برنامج تصفح الانترنت المدعوم "Mozilla Firefox"	
1.1.3	الخدمة الإلكترونية تعمل بكفاءة على برنامج تصفح الانترنت المدعوم " Microsoft Edge"	
1.1.4	الخدمة الإلكترونية تعمل بكفاءة على برنامج تصفح الانترنت المدعوم "SAFARI"	
1.2 خاصية الاستجابة و الاستخدامات المتعددة (Responsiveness and Capability Cross-Platform) : إمكانية استخدام واستعراض الخدمات الإلكترونية عن طريق كافة الوسائط الالكترونية		
1.2.1	الاستجابة على الكمبيوتر/اللاب توب: ● توافق وظهور الأقسام والحقول والأزرار بشكل كامل ومرتب واستخدامها بسهولة، للاتجاهين العمودي والأفقي. ظهورها على جميع أنواع و أحجام الأجهزة المدعومة.	
1.2.2	الاستجابة على الأجهزة اللوحية ● توافق وظهور الأقسام والحقول والأزرار بشكل كامل ومرتب واستخدامها بسهولة، للاتجاهين العمودي والأفقي. ● ظهورها على أنواع و أحجام الأجهزة المدعومة المختلفة.	
1.2.3	الاستجابة على أجهزة الموبايل ● توافق وظهور الأقسام والحقول والأزرار بشكل كامل ومرتب واستخدامها بسهولة، للاتجاهين العمودي والأفقي. ● ظهورها على أنواع و أحجام الأجهزة المدعومة المختلفة.	
1.3 ربط و تكامل الأنظمة (System Integration)		
1.3.1	الخدمة الإلكترونية مبروطة مع جميع الأنظمة ذات العلاقة الضرورية لعمل الخدمة أو لتسهيل استخدام الخدمة مثل (CRM, Billing, payments Gateway, CSPD) ويتعين على مزود الخدمة الاحتفاظ بسجل حول كافة الإجراءات التي تتم عبر هذه الأنظمة (يتم تحديد بند خاص لكل تكامل مع جهة معينة حسب نطاق عمل كل خدمة. مثال البنود أدناه):	
1.3.1.1	التكامل مع الأحوال المدنية (CSPD)	
1.3.1.2	التكامل مع بوابة الدفع الالكتروني اي فواتيركم (payments Gateway)	
1.3.1.3	التكامل مع (CRM)	
1.4 تطبيقات الهاتف النقال (Mobile App) :تأكيد تكامل وربط الخدمة على تطبيق سند		
1.4.1	قابلية الاستخدام بسهولة ووضوح على نظام التشغيل: Android	
1.4.2	قابلية الاستخدام بسهولة ووضوح على نظام التشغيل : IOS	
1.5 الوقت اللازم للتحميل (Load Time)		
1.5.1	وقت التحميل الخاص بالصفحات ووقت التنقل بين الصفحة الرئيسية مع الصفحات المرتبطة بها يجب ان يكون خلال 7 ثواني كحد أقصى من خلال الويب و من 4-5 ثواني من الموبايل والاجهزة اللوحية، مع التأكد من استخدام تطبيقات و برامج متخصصة باختبار سرعة التحميل.	

1.6 تحليلات غوغل (Google Analytics):

ربط الخدمة الالكترونية مع تحليلات غوغل Google Analytics

2- الخصائص و المميزات (Features):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
2.1 متعددة اللغة (Bi-Lingual)		
2.1.1	الخدمة الإلكترونية متوفرة باللغة العربية بشكل صحيح من حيث الصياغة و الوظائف و ضمان توحيد نوع الخط.	
2.1.2	الخدمة الإلكترونية متوفرة باللغة الإنجليزية بشكل صحيح من حيث الصياغة و الوظائف و ضمان توحيد نوع الخط (اذا لم يكن خيار اللغة الانجليزية موجوداً بنطاق عمل المشروع، يجب أن لا يكون الخيار متوفراً على أي من الشاشات الخاصة بالخدمة).	
2.2	محرك البحث (Search Engine) الخدمات الالكترونية تحتوي على محرك بحث يمكنه البحث والتحقق من الكلمات الرئيسية و الخيارات المتعددة عند الحاجة إلى ذلك، توفر الخدمة على محركات البحث العالمية مثل: Google	
2.3 التقييم ورصد آراء المستخدمين (Rating and feedback forms)		
2.3.1	الخدمة الإلكترونية توفر خيار التقييم للمستخدم لقياس مدى رضى مستخدم الخدمة (بخدمتكم لأنه واجبنا) حتى يتمكن مستخدم الخدمة من إضافة ملاحظات و أسئلة.	
2.3.2	وضع رقم مركز الاتصال الوطني في حال ورود أي استفسارات أو شكاوي 06-5008080 بالربط مع هذه الوظيفة على موقع الحكومة الإلكترونية.	
2.4 الربط مع حسابات مواقع التواصل الاجتماعي		
يتم تزويد روابط فعالة لكافة قنوات التواصل الاجتماعي لل (المؤسسة الحكومية أو الحكومة الالكترونية) بالربط مع هذه الوظيفة على موقع الحكومة الإلكترونية		
2.5 رسالة التأكيد اللحظي على الشاشة (On-Screen Message Confirmation)		
يتم عرض رسالة توضح إما إتمام العملية أو عدمه على الشاشة لكل إجراء يقوم به مستخدم الخدمة لتبليغ المستخدم نتيجة الإجراء الذي قام به و الخطوات القادمة المطلوبة من المستخدم		
2.6 الصفحة الرئيسية (Home Page)		
سهولة التنقل بين الصفحات من خلال زر "رجوع" و زر "التالي" وتوفر أيقونة الصفحة الرئيسية على كافة الصفحات حتى تساعد مستخدم الخدمة على التنقل بسهولة		

3- المصادقة والتحقق (Validation, Verification):

الرقم	المعيار	تطبيق المعايير
3.1	فحص الوظائف (Functionalities) كافة وظائف الخدمة تم فحصها بشكل كامل وتعمل بنجاح (بناء على نتائج فحص الجودة).	
3.2	فحص الروابط (Links- URLs) كافة الروابط تعمل و يتم تحميلها بنجاح.	
3.3	مجموعة تجربة المستخدم: (من ضمن مدخلات وزارة الريادة والاقتصاد الرقمي للتأكد من صحته وإرسال دليل) تم عقد جلسة لتجربة المستخدم (10-20 شخص من مختلف الفئات) لتقييم تقبل مستخدم الخدمة للخدمة.	

4- دليل المستخدم (User Manual):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
4.1	<ul style="list-style-type: none"> • توفير دليل مستخدم واضح وبدون اخطاء املائية يتضمن خطوات استخدام الخدمة، ويجب أن يتضمن الدليل الكتابي على صور عملية تشرح كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية لمساعدة المستخدم أثناء استخدامه للخدمة • توفير فيديوهات تعليمية مع شرح صوتي أو كتابة توضيحية توضح بشكل كامل خطوات الاستخدام للخدمات 	

5- معلومات مستخدم الخدمة (Customer Information):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
5.1	فحص امكانية الدخول اسم المستخدم/ كلمة المرور الخدمة الإلكترونية تطبق الدخول الموحد من بوابة الحكومة الإلكترونية باستخدام الرقم الوطني/ كلمة المرور (IDM sign in)	

6- هندسة/ هيكلية المعلومات (Information Architecture):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
6.1	الخط واللون (Fonts & color Schemes) محتوى الخدمة الإلكترونية موحد من ناحية الخط (النوع) والألوان مع محتوى الموقع الإلكتروني للمؤسسة او موقع بوابة الحكومة الإلكترونية ضمن معايير المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية للتمكن من اعطاء تناسق الشكل والمظهر لكافة خدمات الإلكترونية.	

	الملكية (Ownership) الخدمة الإلكترونية تظهر بوضوح ملكية المؤسسة الخاصة بها ، و أنها جزء من خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال إضافة الشعارات المشتركة و ذلك على مستوى كافة الخدمات.	6.2
	هيكلية الصفحات (Information Structure) ترتيب المعلومات (روابط، القوائم المنسدلة، القوائم) بطريقة تمكن مستخدم الخدمة الوصول للمعلومات المطلوبة من خلال 5 نقرات كحد أقصى.	6.3
	التلميحات و رسائل الخطأ (Tooltips and Error messages) ظهور التلميحات و رسائل الخطأ بالوقت الصحيح و بصيغة تمكن مستخدم الخدمة من معرفة ما هو مطلوب فوراً .	6.4
	الصور و البانرز (Images and Banners) استخدام صور وشعارات و بانرز ذات درجة وضوح عالية في أي خدمة إلكترونية.	6.5

7- سهولة الاستخدام (Usability-UX/UI) :

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
7.1	كفاءة الاستخدام: سهولة استخدام الخدمة بدون وجود معيقات لإتمام الخدمة.	
7.2	التصميم العام للخدمة واضح و مفهوم للمستخدم و يسهل تعلم استخدامها و التجول فيها و مناسب للمستخدم المستهدف.	
7.3	تواجد الوظائف الأساسية في أماكن متوقعة و سهل الوصول إليها، مع توضيحات كافية بخصوص الخدمة أو الوظيفة.	
7.4	وضوح تسمية المصطلحات المستخدمة في الخدمة بما يتناسب مع وظائفها.	

8- مميزات ذوي الاحتياجات الخاصة:

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
8.1	خاصية تكبير وتصغير الخط	
8.2	خاصية قارئ الشاشة	
8.3	خاصية التحكم بتفاوت الوان و لمعان الشاشة و صفاء اللون	
8.4	خاصية تباعد المسافات بين الكلمات	

9- التواصل مع متلقي الخدمة (SMS & Emails):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
9.1	الرسائل النصية (SMS)	<ul style="list-style-type: none"> • صياغة النص صحيحة لغوية باللغة المناسبة ومعبرة واحترافية. • مرسل الرسالة تبعيته واضحة للجهة الرسمية الحكومية المعنية • النص يحتوي على المعلومات الهامة لمتابعة الطلب (مثلاً رقم الطلب، او حالته، او روابط محددة للدخول لها...الخ حسب طبيعة الخدمة). • في حال كانت تحتوي على رمز تفعيل يجب توضيح مدة صلاحيته والاحتفاظ بها حسب الحاجة
9.2	البريد الإلكتروني ((Emails	<ul style="list-style-type: none"> • صياغة النص صحيحة لغوية باللغة المناسبة ومعبرة واحترافية. • مرسل الرسالة تبعيته واضحة للجهة الرسمية الحكومية المعنية • النص يحتوي على المعلومات الهامة لمتابعة الطلب (مثلاً رقم الطلب، او حالته، او روابط محددة للدخول لها...الخ حسب طبيعة الخدمة). • في حال كانت تحتوي على رمز تفعيل يجب توضيح مدة صلاحيته و الاحتفاظ بها حسب الحاجة • وجود شعار الجهة الرسمية الحكومية و أن البريد الإلكتروني تابع للخدمات الإلكترونية. • جملة ترحيبية بمتلقي الخدمة، مع مراعاة جنسه (مثلاً: السيد/ة). • إتجاه النص سليم وفقاً للغة المناسبة. • عدم استخدام ألوان تحذيرية كالأحمر • عدم استخدام أنواع خطوط غير متداولة أو غير واضحة، • عدم استخدام التأثيرات إلا عند الحاجة فقط (مثلاً الخط Bold). • وجود معلومات التواصل ليستخدما متلقي الخدمة في حال كان لديه استفسار او واجه مشكلة.

10- قنوات الدفع

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
10	الربط مع الدفع الإلكتروني	

11- التكامل والربط

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
11.1	الربط مع الدخول الموحد (سند) (للأردنيين المقيمين)	

	في حال وجود تسجيل للشركات والمؤسسات الى النظام يجب ادخال المعلومات التالية لاسترجاع بيانات المنشأة: 1- الرقم الوطني للمنشأة 2- تاريخ انشاء المنشأة	11.2
	ربط دخول موظفين للـ backend system بالـ Active directory	11.3
	يجب استرجاع جميع الوثائق المطلوبة من خلال الربط و في حال وجود وثائق بحاجة لرفاق يجب تزويدنا بها لأخذ الموافقة عليها	11.4
	الربط مع التوقيع الرقمي في حال وجد وثائق او مخرجات تحتاج الى توقيع	11.5
	مخرجات الخدمة يجي ان تحتوي على QR CODE MODEE	11.6

12- متطلبات بدء فحص القبول

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
12.1	يجب اضافة بطاقة خدمة وأن تظهر بعد اختيار الخدمة وقبل تقديم الطلب، يجب ان تحتوي بطاقة الخدمة على ما يلي:1- شروط تقديم الخدمة 2.الوثائق المطلوبة 3.الرسوم ان وجدت 4. الزمن المعياري لتقديم الخدمة	
12.2	اضافة إقرار بصحة البيانات وبالصيغة التالية: <input type="checkbox"/> أتعهد بصحة البيانات المدخلة ووافق على استرجاع بياناتي الشخصية والاطلاع عليها ومعالجتها من قبل الجهات والأطراف المعنية ذات العلاقة، وذلك لغايات التقديم والحصول على الخدمة. " I confirm that the data entered is accurate, and I agree to have my personal data retrieved, viewed, and processed by the relevant authorities and parties concerned for the purposes of applying for and obtaining the service.	
12.3	ملاحظة: تم اضافة الإقرار في الشاشة التي توضح تعليمات استخدام الخدمة بحيث يتم إضافة checkbox تتضمن هذه الصيغة وبعد الموافقة من قبل المستخدم يتمكن من الدخول للخدمات ويكون متطلب إجباري. الموافقة على تصميم ومحتوى والصيغة القانونية للمخرج (الشهادة، الرخصة..). من المؤسسة باللغتين العربية والانجليزية	

	الفحص مع المؤسسة وأخذ الموافقة على شاشات الخدمة	12.4
	ان يتم السماح بإرفاق ملفات بالصيغ التالية فقط: - امتداد PDF - امتدادات images	12.5
	توفير وثيقة متطلبات النظام (SRS,BRD) نهائية وموافق عليها	12.6
	توفير حالات فحص مطابقة مع وثيقة متطلبات النظام مع البيانات الخاصة بها	12.7
	توفير رابط الفحص على البيئة التجريبية وعدم إجراء أي تعديل أثناء عملية الفحص	12.8
	توفير قائمة web\ x form والتأكد أنها تعمل بالطريقة الصحيحة (ملاحظة : ال Web\X Form هي الشاشات المبنية لإدخال موافقات أو طلب معلومات من الجهات التي لا يتوفر ربط مباشر معها أو لا تتوفر المعلومة المطلوبة في الربط الموجود)	12.9