

ANNEX 5.7: customer journey Experience standard and quality standard

1- التكاملية والتوافقية (Integration and compatibility):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
1.1 توفير تجربة رقمية مريحة، شاملة، وسهلة الفهم والاستخدام لكافة فئات المستخدمين		
1.1.1	تصميم محوره المواطن (Citizen-Centered Design): يجب أن تلتزم الخدمات الرقمية بمبادئ تصميم تجربة المستخدم (UX) المرتكزة على احتياجات المواطن، وأن يتم تطوير واجهاتها وفقاً لدليل تصميم الخدمات الإلكترونية الحكومي (the national e-Service Design Kit) ومعايير رحلة المستخدم المعتمدة من قبل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة (MODEE) والواردة في هذه الوثيقة.	
1.1.2	تقديم الخدمة بشكل استباقي (Proactive Service Delivery): ينبغي أن يتم بدء تقديم الخدمات تلقائياً كلما أمكن ذلك، مثل حالات تجديد التراخيص، بحيث يُخطر المستخدم فقط عند الحاجة إلى اتخاذ إجراء محدد، كإتمام عملية الدفع.	
1.1.3	نماذج تقديم إرشادية (Guided Submissions): ينبغي اعتماد نماذج تقديم مبنية على خطوات متتابعة) نظام المساعد الإرشادي (Wizard - لتبسيط عملية تقديم الطلب وجعلها أكثر وضوحاً وسهولة للمستخدم.	
1.1.4	تحمل الأخطاء (Error Tolerance): يجب أن تتم معالجة الخدمة في الخلفية (Back-end)، بحيث لا يتأثر المستخدم بأي خلل ناتج عن الأنظمة المرتبطة. وفي حال حدوث خطأ، ينبغي أن تعيد الخدمة المحاولة تلقائياً حتى يتم تنفيذها بنجاح دون تدخل من المستخدم.	
1.2 تقديم الخدمات بطريقة رقمية ومبسطة (Streamlined and Digital-First Service Delivery)		
1.2.1	عملية من ثلاث خطوات (Three-Step Process): يجب تصميم كل خدمة بحيث يمكن للمستخدم إتمامها من وجهة نظره خلال ثلاث خطوات أو أقل ان امكن، لضمان البساطة والسرعة في إنجاز المعاملات الرقمية.	
1.2.2	الخدمات المرتبطة (Linked Services): يجب دمج الخدمات التي تعتمد على بعضها أو تتبع تسلسلاً منطقياً - مثل الإصدار، براءة الذمة، والدفع - ضمن سير عمل موحد ومتكامل لتسهيل تجربة المستخدم وتسريع إنجاز المعاملة.	
1.2.3	عدم طلب بيانات مكررة (No Redundant Data Requests): يجب ألا يطلب النظام من المستخدم إدخال معلومات متوفرة مسبقاً لدى الجهات الحكومية، مثل شهادات براءة الذمة أو أرقام القوشان. وبدلاً من ذلك، ينبغي استخدام بيانات مُعبأة مسبقاً أو قوائم ذكية تعتمد على البيانات الحكومية المتاحة.	
1.2.4	عملية رقمية متكاملة (End-to-End Digital Process): يجب أن يتم تنفيذ دورة الخدمة كاملة بشكل إلكتروني، بما في ذلك تقديم الطلب، المعالجات والموافقات، الإشعارات، وإصدار الوثائق، مع التأكد من توقيع جميع المخرجات توقيعاً رقمياً معتمداً.	
1.3 تمكين الأتمتة الذكية والذكاء الاصطناعي (Enablement of Smart Automation and AI)		
1.3.1	سير عمل مدعوم بالذكاء الاصطناعي (AI-Driven Workflows): يجب توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في التحقق المسبق من البيانات، والموافقة، والترجمة، ومعالجة الطلبات، بهدف تقليل الحاجة للتدخل البشري وتسريع إجراءات تقديم الخدمة.	

	<p>(Chatbots and Virtual Assistants) روبوتات الدردشة والمساعدات الافتراضية: يجب توفير روبوتات دردشة ذكية ومساعدات افتراضية مدعومة بالذكاء الاصطناعي، لتقديم الدعم الفوري للمستخدمين من خلال الإجابة على استفساراتهم، وتوجيههم خلال استخدام الخدمة، والمساعدة في حل المشكلات.</p>	1.3.2
	<p>(Data-Triggered Services) خدمات قائمة على البيانات: ينبغي استخدام البيانات المتوفرة في الأنظمة الخلفية، مثل تاريخ انتهاء الهوية أو الأحداث الحياتية المهمة، لتفعيل الخدمات ذات الصلة تلقائيًا دون الحاجة إلى تقديم طلب من المستخدم.</p>	1.3.3
1.4 ضمان خصوصية البيانات والأمن السيبراني: (Ensuring Data Privacy and Cybersecurity)		
	<p>(Consent and Audit Trails) الموافقة وسجلات التدقيق: يجب الحصول على موافقة صريحة من المستخدم قبل استخدام بياناته لأي غرض، كما يجب الاحتفاظ بسجلات تدقيق كاملة وغير قابلة للتعديل توثق جميع العمليات التي تتم على البيانات لضمان الشفافية والمساءلة.</p>	1.4.3
1.5 المراقبة المستمرة والرؤى والتحسين: (Continuous Monitoring, Insights, and Improvement)		
	<p>(Smart Alerts) التنبيهات الذكية: يجب تفعيل أنظمة مراقبة لحظية تقوم بإصدار تنبيهات تلقائية في حال حدوث أي تأخير أو توقف أو خلل تقني في الخدمة.</p>	1.5.1
	<p>(Performance Dashboards) لوحات مؤشرات الأداء: يجب توفير لوحات عرض حية لعرض مؤشرات الأداء الرئيسية، بحيث تكون متاحة لأصحاب العلاقة وصناع القرار لمتابعة كفاءة التشغيل واتخاذ الإجراءات المناسبة عند الحاجة.</p>	1.5.2
	<p>(User Feedback Integration) دمج ملاحظات المستخدم: ينبغي تضمين أدوات لقياس رضا المستخدم وتلقي الملاحظات والشكاوى ضمن رحلة تقديم الخدمة نفسها، لضمان التحسين المستمر بناءً على تجربة المستخدم الفعلية.</p>	1.5.3
1.6 تعزيز التكامل والتشغيل البيئي: (Promoting Interoperability and Integration)		
	<p>(APIs and Data Exchange) واجهات البرمجة وتبادل البيانات: يجب أن تتكامل الخدمات بسلاسة مع الأنظمة الوطنية مثل دائرة الأحوال المدنية، ووزارة المالية، ودائرة الأراضي، عبر واجهات برمجية (APIs) تضمن نقل البيانات بشكل آمن وفوري.</p>	1.6.1
	<p>(Unified Government Data) استخدام البيانات الحكومية الموحدة: لتجنب تكرار جمع البيانات، يجب أن تعتمد الخدمات على البيانات الموثقة والمتوفرة من مصادر وطنية معتمدة، دون مطالبة المستخدم بإدخالها من جديد.</p>	1.6.2
	<p>(Mandatory Digital Signatures) التوقيعات الرقمية الإلزامية: يجب استخدام التوقيع الرقمي المعتمد ضمن البنية التحتية للمفتاح العام (PKI) الوطني في جميع المعاملات الرقمية الرسمية لضمان الموثوقية والحماية القانونية.</p>	1.6.3
2.1 شمولية برامج تصفح الانترنت (Browser Compatibility) مثل:		
	المنصة الإلكترونية تعمل بكفاءة على برنامج تصفح الانترنت المدعوم "Google Chrome"	2.1.1
	المنصة الإلكترونية تعمل بكفاءة على برنامج تصفح الانترنت المدعوم "Mozilla Firefox"	2.1.2
	المنصة الإلكترونية تعمل بكفاءة على برنامج تصفح الانترنت المدعوم " Microsoft Edge "	2.1.3
	المنصة الإلكترونية تعمل بكفاءة على برنامج تصفح الانترنت المدعوم "SAFARI"	2.1.4
2.2 خاصية الاستجابة و الاستخدامات المتعددة (Responsiveness and Capability Cross-Platform): إمكانية استخدام واستعراض الخدمات الإلكترونية عن طريق كافة الوسائط الالكترونية		

	الاستجابة على الكمبيوتر/اللاب توب: ● توافق وظهور الأقسام والحقول والأزرار بشكل كامل ومرتب واستخدامها بسهولة، للاتجاهين العمودي والأفقي. ظهورها على جميع أنواع وأحجام الأجهزة المدعومة.	2.2.1
	الاستجابة على الأجهزة اللوحية ● توافق وظهور الأقسام والحقول والأزرار بشكل كامل ومرتب واستخدامها بسهولة، للاتجاهين العمودي والأفقي. ● ظهورها على أنواع وأحجام الأجهزة المدعومة المختلفة.	2.2.2
	الاستجابة على أجهزة الموبايل ● توافق وظهور الأقسام والحقول والأزرار بشكل كامل ومرتب واستخدامها بسهولة، للاتجاهين العمودي والأفقي. ● ظهورها على أنواع وأحجام الأجهزة المدعومة المختلفة.	2.2.3
3-2 ربط و تكامل الأنظمة (System Integration)		
	المنصة 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):	2.3.1
	التكامل مع الأحوال المدنية (CSPD)	2.3.1.1
	التكامل مع بوابة الدفع الإلكتروني اي فواتيركم (payments Gateway)	2.3.1.2
	التكامل مع (CRM)	2.3.1.3
2.4 الوقت اللازم للتحميل (Load Time)		
	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 وبرامج متخصصة باختبار سرعة التحميل.	2.4.1
2.5 تحليلات غوغل (Google Analytics):		
	ربط المنصة مع تحليلات غوغل Google Analytics	

2- الخصائص والمميزات (Features):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
2.1 متعددة اللغة (Bi-Lingual)		
2.1.1	المنصة الإلكترونية متوفرة باللغة العربية بشكل صحيح من حيث الصياغة و الوظائف و ضمان توحيد نوع الخط.	
2.1.2	المنصة الإلكترونية متوفرة باللغة الإنجليزية بشكل صحيح من حيث الصياغة و الوظائف و ضمان توحيد نوع الخط (اذا لم يكن خيار اللغة الإنجليزية موجوداً بنطاق عمل المشروع، يجب أن لا يكون الخيار متوفراً على أي من الشاشات الخاصة بالخدمة).	
2.2	محرك البحث (Search Engine) المنصة الإلكترونية تحتوي على محرك بحث يمكنه البحث والتحقق من الكلمات الرئيسية و الخيارات المتعددة عند الحاجة إلى ذلك، توفر المنصة على محركات البحث العالمية مثل: Google	
2.3 التقييم ورصد آراء المستخدمين (Rating and feedback forms)		

المنصة الإلكترونية توفر خيار التقييم للمستخدم لقياس مدى رضى مستخدم الخدمة (بخدمتكم لأنه واجبنا) حتى يتمكن مستخدم المنصة من إضافة ملاحظات وأسئلة.	2.3.1
وضع رقم مركز الاتصال الوطني في حال ورود أي استفسارات أو شكاوي 5008080-06 بالربط مع هذه الوظيفة على موقع الحكومة الإلكترونية.	2.3.2
2.4 الربط مع حسابات مواقع التواصل الاجتماعي	
يتم تزويد روابط فعالة لكافة قنوات التواصل الاجتماعي لل (المؤسسة الحكومية أو الحكومة الإلكترونية) 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 المنصة على التنقل بسهولة	

3- المصادقة والتحقق (Validation, Verification):

الرقم	المعيار	تطبيق المعايير
3.1	فحص الوظائف (Functionalities) كافة وظائف المنصة 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 المستخدم للمنصة.	

4- دليل المستخدم (User Manual):

الرقم	المعيار	تطبيق المعايير
4.1	<ul style="list-style-type: none"> • توفير دليل مستخدم واضح وبدون اخطاء املائية يتضمن خطوات استخدام المنصة، ويجب أن يتضمن الدليل الكتابي على صور عملية تشرح كيفية استخدام المنصة الإلكترونية لمساعدة المستخدم أثناء استخدامه للمنصة. • توفير فيديو تعليمي يوضح خطوات الاستخدام (مع وصف للخطوات كتابة او شرح صوتي). 	

5- معلومات مستخدم المنصة (Customer Information):

الرقم	المعيار	تطبيق المعايير
5.1	فحص امكانية الدخول اسم المستخدم/ كلمة المرور المنصة 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 المعايير
6.1	الخط والالوان (Fonts & color Schemes) محتوى المنصة 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 مكونات المنصة الإلكترونية.	

	الملكية (Ownership) المنصة الإلكترونية تظهر بوضوح ملكية المؤسسة الخاصة بها ، و أنها جزء من 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 المستخدم من 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 المستخدم من معرفة ما هو مطلوب فوراً .	6.4
	الصور و البانرز (Images and Banners) استخدام صور وشعارات و بانرز ذات درجة وضوح عالية في كافة المنصة الإلكترونية.	6.5

7- سهولة الاستخدام (Usability-UX/UI):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
7.1	كفاءة الاستخدام: سهولة استخدام المنصة بدون وجود معيقات لإتمام الخدمة.	
7.2	التصميم العام للمنصة 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 المنصة بما يتناسب مع وظائفها.	

8- مميزات ذوي الاحتياجات الخاصة (WCAG 2.1 AA standards):

على المناقص الربط مع الأدوات التالية، علماً بأنه يقع على عاتق الوزارة توفير هذه الأدوات وتوفير طريقة الربط اللازمة والذي يتم من خلال (Script):

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
8.1	خاصية أدوات سهولة الوصول (Accessibility Tool)	
8.2	خاصية قارئ الشاشة (Text-to-Speech)	

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

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
9.1	<p>الرسائل النصية (SMS)</p> <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	<p>البريد الإلكتروني ((Emails</p> <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 ● وجود شعار الجهة الرسمية الحكومية وأن 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 المستخدم 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

	الربط مع الدخول الموحد (سند) (للأردنيين /المقيمين)	11.1
	ربط دخول موظفين للbackend system بال Active directory	11.2
	يجب استرجاع جميع الوثائق المطلوبة من خلال الربط و في حال وجود وثائق بحاجة لإرفاق يجب تزويدنا بها لأخذ الموافقة عليها	11.3
	الربط مع التوقيع الرقمي في حال وجد وثائق او مخرجات تحتاج الى توقيع	11.4
	مخرجات الخدمة يجب ان تحتوي على QR CODE MODEE	11.5
	في حال وجود خاصية للاستعلام عن بيانات المستخدمين (كالمواطنين) يجب استخدام عاملين (2 Factors) على الأقل لإظهار النتائج التي يتم الاستعلام عنها	11.6
	استضافة المنصة على Government Private Cloud	11.7

12- متطلبات بدء فحص القبول

الرقم	المعيار	تطبيق المعيار
12.1	<p>اضافة إقرار بصحة البيانات وبالصيغة التالية:</p> <p><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.</p> <p>" 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.</p> <p>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.</p>	
12.2	الموافقة على تصميم ومحتوى والصيغة القانونية للمخرج (الشهادة، الرخصة..) من المؤسسة باللغتين العربية والانجليزية	
12.3	الفحص مع المؤسسة وأخذ الموافقة على شاشات المنصة	
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	

	توفير حالات فحص مطابقة مع وثيقة متطلبات النظام مع البيانات الخاصة بها	12.6
	توفير رابط الفحص على البيئة التجريبية وعدم إجراء أي تعديل أثناء عملية الفحص	12.7
	توفير قائمة web\ x form والتأكيد أنها تعمل بالطريقة الصحيحة (في حال الحاجة اليها) (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)	12.8