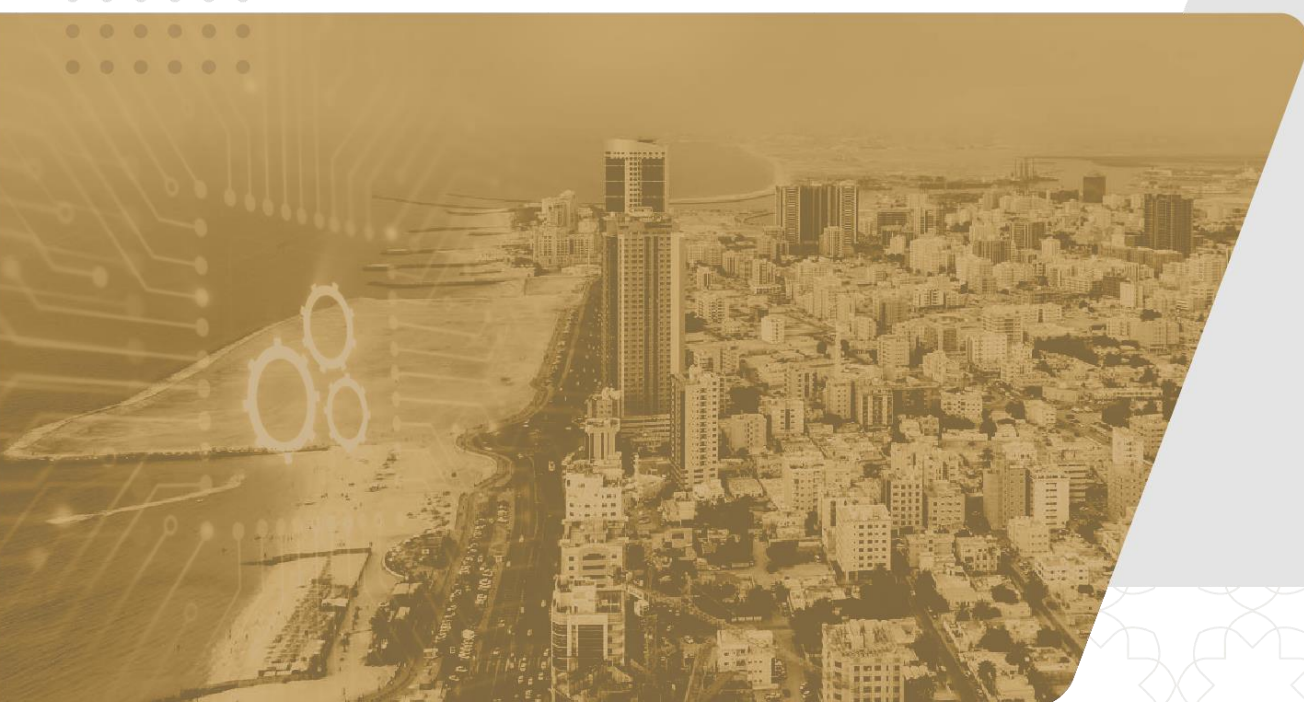


دليل

جودة التطبيقات والمواقع والأنظمة



جميع الحقوق محفوظة © مركز الإحصاء

حكومة عجمان - الإمارات العربية المتحدة @ 2025

يمنع نسخ أو استعمال أي جزء من هذا الكتاب من قبل أي شخص أو شركة أو جهة بأية وسيلة تصويرية أو إلكترونية أو ميكانيكية بما في ذلك التسجيل الفوتوغرافي والتسجيل على أقراص مقروءة أو بأية وسيلة نشر أخرى بما فيها حفظ المعلومات و استرجاعها دون الحصول على موافقة مسبقة صادرة من مركز عجمان للإحصاء، حكومة عجمان، دولة الإمارات العربية المتحدة.

في حالة الاقتباس يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي:

مركز الإحصاء – حكومة عجمان

دليل جودة التطبيقات و المواقع و الأنظمة

الإصدار الأول - يوليو 2025

للتواصل وطلب البيانات الإحصائية يرجى التواصل:

مركز عجمان للإحصاء

البريد الإلكتروني: info.scc@ajman.ae

رقم الهاتف: +971 6 701 6770

الموقع الإلكتروني: scc.ajman.ae

ص.ب: 6556، عجمان - دولة الإمارات العربية المتحدة

@sccajman

التعريف بمركز عجمان للإحصاء

تم إنشاء "مركز عجمان للإحصاء" استناداً للمرسوم الأميري رقم (8) لسنة 2022. ويعتبر المركز هو الجهة المختصة محلياً في إمارة عجمان والمصدر الرئيس والمرجع الوحيد فيها في الشؤون الإحصائية المنصوص عليها في هذا المرسوم. يهدف المركز إلى تحقيق الغايات التالية:

1. تنظيم وتطوير العمل الإحصائي بما يحقق مصالح الدولة والإمارة.
2. بناء نظام إحصائي محلي متكامل.
3. دعم منظومة اتخاذ القرار في الحكومة ببيانات ومعلومات دقيقة وحديثة.

الرؤية



بالمعرفة نعزز مستقبل عجمان.

الرسالة



الارتقاء بالعمل الإحصائي من خلال تطبيق أفضل الممارسات بإتباع المنهجيات العلمية الإحصائية والمعايير الموصى بها دولياً لتلبي احتياجات مستخدمي البيانات ومتخذي القرار في الإمارة.

القيم



الجودة / الحيادية / الاحترافية / الموثوقية / الإبداع والابتكار / السرية / الشفافية

دليل

جودة التطبيقات والمواقع والأنظمة

المحتويات

6	المقدمة
7	الفصل الأول
7	المنهجية
7	1.1 أهداف الدليل:
7	2.1 أهمية الدليل:
7	3.1 مستخدمي الدليل:
7	4.1 نطاق التطبيق:
8	5.1 مفاهيم أساسية
9	الفصل الثاني
9	أهمية وتصنيفات جودة التطبيقات والأنظمة والمواقع
9	1.2 أهمية جودة التطبيقات والمواقع والأنظمة:
10	2.2 تصنيف أنواع الجودة بالنسبة للمواقع الإلكترونية:
11	3.2 تصنيف أنواع الجودة الخاصة بالأنظمة:
13	الفصل الثالث
13	تقييم التطبيقات والمواقع والأنظمة
13	1.3 أنواع التقييم:
13	ويتم التقييم بحسب نماذج التقييم الذاتي والتقييم النهائي في المرفقات
13	2.3 مسؤوليات فريق التقييم:
14	4.3 آليات التقييم:
15	6.3 مؤشرات الاداء لتقييم جودة التطبيقات والمواقع وطريقة احتسابها:
16	7.3 مداخل وأساليب معايير تقييم التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة:
18	1.9.3 مراحل التقييم
18	تنقسم خطة العمل لتقييم قنوات تقديم الخدمة إلى أربع مراحل
21	تطبيق جودة التطبيقات والمواقع والأنظمة
21	1.4 آلية تطبيق جودة التطبيقات والمواقع في مركز عجمان للإحصاء:
23	الخاتمة
24	المراجع
24	المراجع العربية:
25	المراجع الأجنبية:
26	النماذج
26	نموذج رقم (1) معايير و تقييم جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة في مركز عجمان للإحصاء
41	نموذج رقم (2) التقييم الذاتي و النهائي لجودة التطبيقات في مركز عجمان للإحصاء
42	نموذج رقم (3) التقييم الذاتي و النهائي لجودة المواقع الإلكترونية في مركز عجمان للإحصاء
43	نموذج رقم (4) التقييم الذاتي و النهائي لجودة الأنظمة في مركز عجمان للإحصاء

المقدمة

مع التطورات التكنولوجية المعاصرة، وتعدد التطبيقات والمواقع الإلكترونية التي تقدم الكثير من الخدمات والترفيه للمستخدم، حيث أن تنوع وانتشار التطبيقات التي تعمل على تلبية احتياجات الأفراد وتأمين الترويج الفعال لخدمات المؤسسات والشركات وتسهيل تقديمها إلى المستخدمين، جعل مفهوم تقييم جودة هذه المواقع والتطبيقات أمر مهم بالنسبة لهذه المؤسسات.

مفهوم جودة التطبيقات شاع استخدامه كثيراً في الآونة الأخيرة، خاصة بالنسبة للشركات أو المؤسسات التي تسعى لشراء بعض التطبيقات التي تعمل على تطوير خدماتها وتأمين احتياجاتها، حيث أن تقييم التطبيقات وجودة المواقع الإلكترونية تستفيد منه المؤسسات أيضاً في معرفة مدى رضا العملاء عن خدماتها ومنتجاتها.

ولكون عملية التقييم هذه مهمة جداً ضمن عمل المؤسسات والشركات التي تعتمد على التطبيقات أو المواقع الإلكترونية في تسير أعمالها والترويج لخدماتها، تقع مهمة التقييم على مجموعة من الأشخاص، في البداية أصحاب الشركة والعاملين بها والذين يتم اعتبارهم أصحاب القرار في هذه العملية، ثم يأتي المستفيدون من هذه الخدمة كون التطبيق أو الموقع الإلكتروني مصمم بهدف تلبية احتياجاتهم، وكذلك الخبراء في مجال التكنولوجيا والمعلومات، كونهم على علم ودراية أكبر بطريق تصميم وعمل البرنامج بشكل تقني.

في هذا الدليل سيتم التعرف على أمن المعلومات في التطبيقات والمواقع الإلكترونية ، وما مدى جودة هذه الإجراءات المتبعة.

الفصل الأول

المنهجية

1.1 أهداف الدليل:

- رفع مستوى جودة التطبيقات و الأنظمة والمواقع وتحسين الخدمات.
- التعرف على معايير جودة التطبيقات و معايير تقييم الجودة.
- تحديد المعايير الداخلية و الخارجية المعتمدة من قبل ISO المنظمة الدولية للتوحيد القياسي.
- التعرف على مفاهيم جودة التطبيقات و المواقع الالكترونية و الانظمة.

2.1 أهمية الدليل:

- يوفر الدليل رؤية واضحة عن مؤشرات تقييم جودة التطبيقات و المواقع الإلكترونية والأنظمة.
- يساهم الدليل في تطوير الخدمات باستخدام أفضل الموارد التكنولوجية المتاحة.
- المراقبة المستمرة لأداء جودة التطبيقات والأنظمة والمواقع لتحديد نقاط القوة و الضعف في عمليات التقييم بهدف استخدام التحسين والتطوير المستمر على الأنظمة .
- تعزيز سمعة المؤسسة، كسب رضا العملاء، الكشف المبكر عن المشكلات التقنية، وتقليل التكاليف مع تحسين الأداء.

3.1 مستخدم الدليل:

يستخدم الدليل الموظفين العاملين في مركز عجمان للإحصاء .

4.1 نطاق التطبيق:

- يتم تطبيق دليل جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية و الأنظمة على كافة الموظفين.
- المهتمين بقسم نظم المعلومات .

5.1 مفاهيم أساسية¹

فيما يلي المفاهيم الأساسية التي تم استخدامها:

- **الجودة :** تحسين الأداء بما يتوافق مع توقعات المنتج أو الخدمة لتلبية المهام المطلوبة. يُقال مثلاً: "جودة هذا المنتج تلبي احتياجات العميل من حيث الأداء، التركيب، الشكل، والاستخدام (الغرض المصمم له)، وغيرها من الجوانب.
- **جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية:** تُعرّف بأنها عملية تقييم النظام الذي يستند إليه التطبيق أو الموقع، لقياس مدى قابليته للاستخدام وفعالية الأداء للمستخدم. تشمل هذه العملية عدة وظائف مثل اختبار الوظائف، فترة تجريبية لجمع الملاحظات، وتطوير التطبيق لتحسينه وتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل. يُعتبر تنفيذ هذه العملية مسؤولية مطوري البرامج أو مقيي المؤسسة الخارجيين.
- **الذكاء الاصطناعي:** فرع من فروع علم الحاسوب يتعلق بمحاكاة السلوك الذكي في أجهزة الحاسوب.
- **التطبيقات الإلكترونية :** التطبيقات الإلكترونية أو كما يُطلق عليها الأليكيشن عبارة عن برامج تم تصميمها للعمل على أجهزة الهواتف الذكية واللوحية، حيث توفر مجموعة متنوعة من الخدمات والمزايا المفيدة للمستخدمين، والتي يمكن استخدامها في أي وقت ومن أي مكان.
- **الموقع الإلكتروني :** مجموعة من الصفحات الإلكترونية الموجودة عبر شبكة الويب العالمية، والتي تشترك جميعها باسم مجال واحد، فهناك فرق ما بين الموقع الإلكتروني والصفحة الإلكترونية؛ حيث إن الموقع الإلكتروني يتكوّن من مجموعة من الصفحات الإلكترونية والتي قد يصل عددها إلى ملايين الصفحات في بعض المواقع.
- **أفضل الممارسات:** الممارسة الأفضل هي الأسلوب أو الطريقة أو العملية أو النشاط أو الحافز أو المكافأة التي يُقدّر أنها ستكون أكثر فعالية في تحقيق نتيجة معينة من أي أسلوب أو طريقة أو عملية أو غير ذلك، عند تطبيقها على حالة أو ظرف من الظروف.
- **أمن المعلومات:** وهي عملية حماية المعلومات في أي شكل من الأشكال كانت؛ سواء شفوية أو مكتوبة أو معالجة أو إلكترونية. وغيرها، من مخاطر الوصول إليها أو استخدامها أو الكشف عنها أو تعطيلها أو تعديلها أو تدميرها غير المصرّح به؛ بهدف ضمان استمرارية الأعمال والتقليل من المخاطر التجارية إلى الحد الأدنى وتعظيم العوائد على الاستثمارات وفرص الأعمال التجارية.

¹ مفهوم الجودة: أعمالها وأهدافها وطرق إدارتها وكل ما تريد معرفته عنها، 2024، موقع بكة

دليل الذكاء الاصطناعي، مكتب وزير الدولة للذكاء الاصطناعي

فوائد التطبيقات الإلكترونية، موقع ميديا هايس

ما هي المواقع الإلكترونية، موقع موضوع

الفصل الثاني

أهمية وتصنيفات جودة التطبيقات والأنظمة والمواقع

تعتبر جودة التطبيقات والأنظمة والمواقع أحد العناصر الأساسية التي تضمن تجربة مستخدم سلسة وفعّالة، وتتطلب ضمان جودة اهتماماً شاملاً بعدد من المعايير التقنية والتنظيمية، يشمل ذلك ضمان الأداء السريع، الاستجابة الفعّالة، الأمان العالي، والواجهة البسيطة التي تضمن سهولة الاستخدام.

تحقق جودة التطبيقات والمواقع والأنظمة من خلال عدة مراحل رئيسية، تبدأ بتحديد متطلبات المستخدمين، مروراً بتصميم البرمجيات، ثم اختبار التطبيق أو النظام في بيئات مختلفة للتأكد من خلوه من الأخطاء، وصولاً إلى صيانة مستمرة بعد الإطلاق، كما أن جودة الأداء تشمل أيضاً ضمان أن التطبيقات قادرة على التعامل مع الضغط المرتفع، وكذلك توفر دعم فني مستمر للمستخدمين.

من خلال ضمان الجودة، يمكن تحسين التفاعل بين المستخدم والتكنولوجيا، وبالتالي تعزيز تجربة المستخدم وضمان الاستمرارية في عمل النظام بكفاءة عالية.

1.2 أهمية جودة التطبيقات والمواقع والأنظمة:

تلعب جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة دوراً محورياً في تحسين الخدمات المقدمة وتلبية احتياجات العملاء. وتختلف الممارسات المتبعة لتحقيق الجودة بناءً على طبيعة الخدمة المقدمة وتوقعات العملاء منها، مما يجعل ضمان الجودة عاملاً حاسماً لتحقيق رضا المستخدمين واستدامة الأداء. ولتحقيق الجودة الشاملة، يجب التأكد من جودة كل خطوة يتم تنفيذها ضمن الخدمة. فيما يتعلق بالتطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة.

الهدف الرئيسي والأساسي من وضع مفهوم الجودة ومعاييرها ضمن مجال التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة، هو تقييم مستوى أداء هذه المواقع والتطبيقات والأنظمة، وما درجة تلبيتها لاحتياجات المستخدمين، حيث أن أهمية هذا المفهوم تنبع من الاستفادة منه في تحديد طبيعة المواقع هذه والتطبيقات وتصنيفها وفق الخدمات التي تقدمها للمستهلكين، وأيضاً يمكن من خلال تطبيق معايير الجودة الخاصة بهذه التطبيقات والمواقع والأنظمة، أن يتم تقييم المحتوى المعروض عليها، وما هو هدف الرسالة التي يقدمها الموقع أو التطبيق المحدد.

كذلك تأتي أهمية تطبيق مفهوم الجودة في مجال التطبيقات والمواقع الإلكترونية من كونه يسمح بالتأكد من مصدر المعلومات المتداولة عبر المواقع، وضمان درجة الأمان والموثوقية داخل بيئة عمل التطبيقات

فيما يتعلق ببيانات المستخدمين. إضافة إلى ذلك، يعكس مدى رضا العميل عن الخدمات المقدمة عبر هذه التطبيقات وميزاتها. بناءً على ذلك، يمكن القول إن الجودة ومعاييرها هي أحد أهم العوامل التي تؤثر على مستقبل الشركات المصممة لهذه المواقع أو التطبيقات، وبالتالي تحديد مدى نجاح هذه الخدمات المقدمة (الدين، 2021)

2.2 تصنيف أنواع الجودة بالنسبة للمواقع الإلكترونية:

- **جودة المحتوى:** هذا الأمر يتعلق بقدرة مصممي الموقع الإلكتروني على تصميمه بطريقة ملائمة للهدف المطلوب منه، وكذلك دقة المعلومات التي يتم تداولها عليه وأن تكون ملائمة في طريقة عرضها للمستخدم، بالإضافة لضرورة تحديث المحتوى بشكل دوري وبطريقة مواكبة للتطورات الجارية من حوله.
- **جودة خدمات الموقع:** هذا الأمر يعتمد على مدى موثوقية الموقع الإلكتروني بالنسبة لمعلومات وبيانات المستخدم، وكيفية أدائه في عرض المحتوى المطلوب من المستخدم، وما مدى سرعة استجابته لأوامر المستخدمين.
- **الجودة التقنية:** هذا الأمر يتم تقييمه من قبل خبراء الجودة بالاعتماد على المعايير الخاصة بجودة البرامج المحددة من قبل ISO، بالإضافة إلى الأساليب المتبعة من قبل الموقع والتي تتعلق بكيفية الاستخدام والأساليب التي تم تطويرها بالاعتماد على تطورات التفاعل بين المستخدم والحاسوب، حيث أن هذا البند يتضمن جودة البحث وسرعة التحميل والروابط الغير فعالة وغيرها من الأمور التقنية التي تؤثر بشكل كبير على استخدام المستهلك لهذه المواقع.
- **الجودة الداخلية:** الخصائص التي تكون البنية الداخلية للموقع الإلكتروني، هذا الأمر يتم التحكم به من خلال الكود المبرمج للموقع، وبالتالي يجب على المصمم متابعة آراء المستخدمين بشكل دوري من أجل إجراء التحسينات على التصميم الداخلي للموقع بالطريقة التي تُرضي العميل.
- **الجودة الخارجية:** المظهر الخارجي للموقع والذي يكون واضح بالنسبة للمستخدم، مثلاً الألوان المستخدمة، طريقة عرض المحتوى وخيارات الضبط، وغيرها من التفاصيل الظاهرية والتي تهتم المستخدم.
- **جودة الاستخدام:** هذا الأمر يتم تقييمه من قبل المستخدم بشكل خاص، من خلال الصعوبات أو المعوقات التي واجهته أثناء استخدامه للموقع الإلكتروني ضمن بيئة أو سياق محدد، كذلك هذا المعيار يقوم بتحديد مدى قدرة المستخدمين على تحقيق أهدافهم من قبل الموقع وتلبية احتياجاتهم.
- **القيمة الإستعمالية:** الغاية الرئيسية من المعلومات التي تقدمها المواقع والأنظمة هو الاستخدام، فإفادة من هذه المعلومات إذا لم تكن على قدر من الاستجابة الجزئية أو الكلية لحاجات المستخدم أو المستفيد منها، وبالتالي الخطوة الأولى عند تصميم أي موقع هو الاهتمام بجمهور المستخدمين.

- **الدقة:** هذا الأمر مهم جداً بالنسبة للقارئ، فالدقة في المعلومات المطروحة توفر الكثير من الوقت والجهد لدى المستخدم، وبالتالي رفع جودة الموقع أو النظام المقدم لهذه المعلومات.
- **التحديث:** في عصر التطور والسرعة الذي نشهده، تتغير وتتطور المعلومات من وقت لآخر، هذا الأمر يجعل المواقع تقع في مشكلة التقادم أو تعطل المعلومات المعروضة عبر الزمن، وبالتالي لا بد من عملية التحديث المستمرة لها واستبدالها بالمعلومات الحديثة والجديدة، هذا الأمر يتم بالتغطية المستمرة والمباشرة للأحداث من حولنا.
- **المصداقية:** لكون المعلومات والأخبار التي يتم تداولها عبر الانترنت لا تخضع لأي ضوابط، فأى شخص منا يمكنه النشر في أي موضوع، هذا الأمر يولد مشكلة ثقة لدى المستخدمين من ناحية هذه المعلومات المقدمة، وبالتالي يجب على مصمم الموقع أو صاحبه توضيح مصادر المعلومات الموجودة على موقعه، مما يزيد من درجة الثقة لدى القارئ.

3.2 تصنيف أنواع الجودة الخاصة بالانظمة:

- **الجودة الوظيفية:** تشير إلى قدرة النظام على تلبية الأهداف التشغيلية المحددة له، حيث تتضمن أداء المهام بدقة وسرعة، توافق العمليات مع احتياجات المستخدمين، ومرونة في التكيف مع التغييرات دون التأثير على الأداء الأساسي، مما يعزز فاعلية النظام وقيمه.
- **الجودة التقنية:** تعتمد على توافق النظام مع المعايير الدولية، مثل ISO ، وتشمل هيكل الكود المنظمة، التوافق مع مختلف المنصات، واتباع أفضل ممارسات التصميم، مما يضمن سهولة الصيانة والتكامل مع الأنظمة الأخرى.
- **جودة الأمان:** تُركز على حماية البيانات من المخاطر من خلال التشفير، التحكم في صلاحيات الوصول، واكتشاف ومعالجة الثغرات الأمنية، مما يعزز ثقة المستخدمين في النظام ويحميهم من التهديدات الإلكترونية.
- **جودة التحديث:** تعني قدرة النظام على التكيف مع التطورات من خلال التحديث المستمر وإضافة ميزات جديدة، مع ضمان التوافق مع البرمجيات والأجهزة الحديثة وتحسين الأداء بمرور الوقت، مما يحافظ على كفاءة النظام واستدامته.

4.2 تصنيف أنواع الجودة الخاصة بالتطبيقات:

- **الملموسية:** وهي تشتمل على الجوانب الملموسة في الخدمات التي تقدمها التطبيقات المختلفة سواء على الهواتف الذكية المحمولة أو على أجهزة الحاسوب الذكية، مثل التقنيات المستخدمة في التطبيق والتسهيلات الموجودة في بنيته الداخلية وما هي احتياجات التطبيق لتقديم الخدمات المطلوبة منه للمستخدمين.

- **الإعتمادية:** وهي تمثل قدرة التطبيق على تقديم الخدمة التي يحتاجها المستهلك خلال الوقت المناسب له، وضمن توقعاته، وبالتالي فإن هذا المعيار يعبر عن مدى قدرة التطبيق على تلبية احتياجات المستخدم ووفائه له.
- **الاستجابة:** هنا لا يقتصر هذا المفهوم فقط على استجابة التطبيق لأوامر المستخدم، بل كذلك استجابة الشركة المصممة لهذا التطبيق لجميع شكاوي المستخدمين وملاحظاتهم، و مساعدتهم في تجاوز أي صعوبة يمكن مواجهتها أثناء استخدام التطبيق.
- **الأمان:** هذه الخطوة مهمة جداً في مجال الجودة بشكل عام وخاصة فيما يتعلق بالتطبيقات المستخدمة من قبل الأفراد والمؤسسات، كون أغلبية هذه التطبيقات تتطلب إدخال مجموعة من المعلومات والبيانات الشخصية من قبل المستخدم، لذلك من المهم أن لا يشكل التطبيق خطر أو تهديد على هذه المعلومات وبالتالي ضمان أمان المستخدم وبياناته، ويتم ذلك من خلال تصميم البرنامج بطريقة تواجه مخاطر الاختراق أو الاستخدام الغير صحيح للبيانات المدخلة له (إسماعيل والعزيز، 2017).

الفصل الثالث

تقييم التطبيقات والمواقع والأنظمة

تعد معايير تقييم التطبيقات والمواقع والأنظمة أساسية لضمان جودة وكفاءة المنتجات الرقمية، حيث تساهم في قياس مدى تحقيق هذه المنتجات لاحتياجات المستخدمين وأهدافهم. من خلال هذه المعايير، يتم التأكد من توافق التطبيقات والمواقع والأنظمة مع المعايير التقنية والجودة المحددة، بالإضافة إلى ضمان تلبية متطلبات الأداء والوظائف بشكل يتماشى مع التوقعات.

1.3 أنواع التقييم:

إن عمليات ضبط الجودة للتطبيقات والمواقع والأنظمة، تمر بعدة مراحل من ضمنها مرحلة التقييم والتي تشتمل على مدخلين رئيسيين وتشمل المرفقات نماذج التقييم الذاتي والنهائي، هما:

- **1.1.3 التقييم الذاتي:** أو كما يسمى التقييم من وجهة نظر مطورين البرنامج والموقع ومصمميها، وهنا يتم الاهتمام بالأمور الفنية والميزات التي يمكن أن تحسن من الأداء التقني للموقع أو التطبيق، مثل قابلية الصيانة والأمان والوظائف الأخرى التي تتضمنها الخدمة
- **2.1.3 التقييم النهائي:** وهو ما يتم من قبل المستخدم النهائي لهذا الموقع أو التطبيق، وهنا يهتم التقييم على جودة المحتوى بالنسبة للموقع، والتصميم وسهولة استخدام التطبيق وميزاته، وخيارات الخدمة التي يقدمها، وبالتالي يتم التركيز على مختلف العوامل التي تضمن تلبية احتياجات هذا المستخدم (بركات، 2023).

ويتم التقييم بحسب نماذج التقييم الذاتي والتقييم النهائي في المرفقات.

2.3 مسؤوليات فريق التقييم:

يقوم مجموعة من المختصين المسؤولين عن قياس وتحليل جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية لضمان كفاءتها وملاءمتها لاحتياجات المستخدمين، معتمدة على أساليب مهنية وأدوات تقنية دقيقة، حيث تقع على عاتق هذا الفريق المهام التالية:

- فحص التطبيق أو الموقع، وهو ما يعرف بعملية التقييم المهني، حيث أن هذه المهمة تتم بمساعدة خبراء ومختصين في هذا المجال، حيث يتم الاعتماد على عوامل محددة لهذا الفحص من أهمها أسلوب التقييم الإرشادي.
- الاختبار، يتم مراقبة تفاعل المستخدمين مع هذا التطبيق أو الموقع، حيث أن غالبية التطبيقات الحديثة تعطي فرصة الاستخدام التجريبي للعملاء من أجل معرفة أداء التطبيق وهل يوجد مشاكل تواجه المستخدم.

- متابعة مؤشرات ومقاييس الجودة لمختلف الجوانب سواء بالنسبة للموقع أو التطبيق، حيث يتم الاعتماد على المعلومات الإحصائية هنا لمتابعة نجاح هذا التطبيق أو المواقع وما هي الحالات الخطيرة التي واجهته وكيف تم التعامل معها وهل أثر هذا الأمر على جودة الخدمة ومتابعتها (بركات، 2023).

3.3 أساليب تقييم جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة

تتنوع الأساليب المستخدمة في تقييم جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة وفقًا لعدة معايير وأهداف، يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

- أساليب الفحص: (Inspection-Based Methods) تعتمد على الخبراء والمتخصصين لتقييم التطبيقات والمواقع بناءً على معايير محددة، دون إشراك المستخدم النهائي. يتم التركيز على الهيكلية والجوانب التقنية باستخدام أسلوب التقييم الإرشادي. (Heuristic Evaluation)
- أساليب الاختبار: (Test-Based Methods) تعتمد على مشاركة المستخدمين النهائيين لجمع معلومات حول كيفية تفاعلهم مع الموقع أو التطبيق. تساعد هذه الأساليب في تحديد المشكلات التي قد تواجه المستخدمين أثناء استخدام واجهة المستخدم. الاستبيانات هي أحد أكثر الأدوات استخدامًا في هذه الفئة.
- أساليب الأدوات الآلية: (Automated Tool-Based Methods) تركز على تحليل السمات الداخلية للتطبيقات والمواقع، مثل عدد وحجم صفحات HTML، وأحجام الصور، والروابط المعطلة. هذه الأساليب تعتمد على أدوات تقنية لتقييم الأداء والجودة.

4.3 آليات التقييم:

يمكن تصنيف آليات تقييم التطبيقات والمواقع والأنظمة عبر تصنيفين وهما:

أ) آليات التقييم:

- المدخل الآلي AUTOMATED – ويركز على عوامل الجودة الداخلية للموقع، مثل: وقت التحميل، والروابط المعطلة. ويتسم هذا المدخل بالدقة والموضوعية، وعدم التأثير بالإعتبارات الشخصية.
- مدخل المستخدم User – ويهتم بمستوى رضا المستخدمين عن الموقع ومحتوياته، ويعتمد على صحف الاستبيان وقوائم المراجعة.

ب) التقييم وفقاً للمستفيدين :

وفقاً لهذا المعيار، يمكن التمييز بين المدخلين للتقييم:

- التقييم من وجهة نظر المطورين Developers – ويركز على العوامل الفنية، التي يمكن أن تزيد من الكفاءة الفنية للمواقع، مثل: الدعم، وقابلية الصيانة، والأمان، والوظائف.
- التقييم من وجهة نظر المستخدم النهائي End user – ويركز على جودة تصميم الموقع، والمحتوى، وقابلية الاستخدام، والمصادقية، ومدى تلبية الموقع لإحتياجات المستخدم النهائي.

6.3 مؤشرات الاداء لتقييم جودة التطبيقات والمواقع وطريقة احتسابها :

تُعدُّ مؤشرات الأداء (KPIs) أدوات أساسية في تقييم جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة، حيث تُسهم في ضمان جودة الخدمات المقدمة. يمكن تصنيف هذه المؤشرات إلى نوعين رئيسيين:

1. المؤشرات الكمية:

تشمل العوامل القابلة للقياس العددي والإحصائي، مثل:

- ملاءمة المحتوى: مدى توافق المحتوى مع معايير الجودة المحددة مسبقاً.
- توافق المحتوى مع احتياجات المستخدمين: مدى تلبية المحتوى لأهداف وتوقعات المستخدمين.
- مستوى الأمان والحماية: قدرة الموقع أو التطبيق على حماية المعلومات والبيانات الشخصية للمستخدمين.
- عدد مرات التحميل والاستخدام: معدل تنزيل التطبيقات واستخدامها خلال فترات زمنية محددة.

2. المؤشرات النوعية:

تعتمد على أدوات المسح والتقييم لتحديد مدى تحقيق الأهداف والإنجازات المتعلقة بالمنتج أو الخدمة، مع التركيز على:

- تلبية احتياجات المستخدمين: مدى قدرة التطبيق أو الموقع على تلبية متطلبات المستخدمين.
- تحقيق الأهداف المحددة: مدى نجاح التطبيق أو الموقع في تحقيق الأهداف التي وضعتها الجهة المطورة.

يمكن للمركز الاستعانة بمؤشرات الأداء الخاصة بمنظومة التميز التالية أو بعضها حسب طبيعة العمل حيث تقاس سنوياً كما موضح بالجدول (6.3) كالتالي :-

جدول رقم (6.3)

مؤشرات القياس الخاصة بمعايير جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة

#	مؤشرات الأداء	آلية الاحتمساب المقترحة	مستهدف	متحقق
1	نسبة التزام المواقع الإلكترونية لمركز عجمان للإحصاء بمعايير جودة المواقع الإلكترونية.	عدد المواقع الإلكترونية في المركز الملتزمة بمعايير الجودة/ إجمالي المواقع الإلكترونية لدى مركز عجمان للإحصاء		
2	نسبة أتمتة العمليات والإجراءات والمعاملات الداخلية.	عدد المعاملات والعمليات والإجراءات المنجزة إلكترونياً/ إجمالي المعاملات والعمليات والإجراءات		
3	نسبة استخدام الأنظمة الذكية الحكومية في نظام الأداء للمركز.	عدد الانظمة الذكية المستخدمة في المركز / إجمالي الانظمة المستخدمة في المركز		
4	نسبة الملاحظات المتعلقة بالخدمات الذكية.	عدد الملاحظات المتعلقة بالخدمات الذكية/ إجمالي الملاحظات المستلمة في مركز عجمان للإحصاء		
5	نسبة الالتزام بمعايير جودة التطبيقات التكنولوجية الذكية.	عدد معايير جودة التطبيقات التكنولوجية الذكية التي تم الالتزام بها/ إجمالي معايير جودة التطبيقات التكنولوجية الذكية		
6	عدد الاختراقات الأمنية	عدد الاختراقات الأمنية		
7	نسبة رضى المتعاملين عن قنوات تقديم الخدمة الإلكترونية.	نتائج استبيان الرضا عن الخدمات الرقمية والموقع الإلكتروني		
8	نسبة رضى المتعاملين عن الخدمات الذكية.	من نتائج الاستبيان		
9	نسبة رضى المتعاملين والمعنيين عن قنوات التواصل التي يوفرها مركز عجمان للإحصاء.	من نتائج الاستبيان		

المصدر : دليل برنامج عجمان للتميز

7.3 مداخل وأساليب معايير تقييم التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة:

تتكون محاور تقييم التطبيقات و المواقع الإلكترونية والأنظمة من تسع محاور رئيسة، هي: التواجد على شبكة الإنترنت ، وسهولة الوصول ، والتوافق ، والتصميم ، والجودة ، وتكامل الخدمة ، والتكنولوجيا الناشئة ، والأمن الرقمي ، والإختراقات الأمنية، وينبثق من كل محور من محاور التقييم معايير تقييم التقويم مجموعة من المؤشرات المستخدمة في معايير جودة التطبيقات و الموقع الإلكتروني والأنظمة وصولاً إلى جودة مثاليه، و يمكن استخدام الجدول كمرجع ودليل لمرحلة التقييم ، ويتم التقييم حسب نموذج التقييم رقم (1) في المرفقات.

8.3 مستويات النضوج

يقوم المقيّم بتحديد مستوى نضوج الجهة المعنية في المعايير التي تنطبق عليها وعلى القناة/ القنوات المراد تقييمها والمرتبطة بالمحاور لمنظومة التقييم سبع نجوم يتم تحديد مستوى النضوج لكل معيار كالتالي:

درجة	مستويات النضوج
%35.0	المرحلة الابتدائية
%60.0	مرحلة التطور
%80.0	مرحلة النضوج
%100	مرحلة الريادة

9.3 حساب نتيجة التقييم

لحساب النتيجة الإجمالية لتقييم جودة التطبيقات والمواقع والأنظمة، يتم تطبيق المعادلة بناءً على عدة عناصر، ويتم جمع النتائج لكل المعايير الموزعة للحصول على النتيجة النهائية. وبعد ذلك يتم حساب النتيجة بناءً على مستوى النضوج (ابتدائي، تطور، نضوج، ريادة).

إذا لم ينطبق أحد المعايير على القناة بسبب وضع استثنائي أو خصوصية في نموذج التقييم، يتم تعديل الحساب بتقسيم الوزن النسبي حيث يُعاد توزيع وزنه النسبي على المعايير الأخرى التابعة لنفس المحور.

ويتم تقسيم الوزن بناءً على حساب المقيّم و النتيجة الإجمالية لتقييم قناة تقديم الخدمة وفق المعادلة التالية:

$$Score = \sum_{i=1}^N \sum_{j=1}^9 W_i M_i Q_i k_j$$

حيث أن :

k_i : وزن المحور

N : عدد المعايير (الأسئلة)

W_i : وزن (السؤال)

M_i : نتيجة مرحلة النضوج للمعيار

Q_i : جودة الأدلة

1.9.3 مراحل التقييم

تنقسم خطة العمل لتقييم قنوات تقديم الخدمة إلى أربع مراحل:

المرحلة الأولى : التحضير

يتم طلب مجموعة من الوثائق من قناة تقديم الخدمة، ويجب تسليمها قبل ثلاثة أسابيع من تاريخ بداية التقييم المحدد، كما يتعين على فريق المسؤول عن التقييم لتصنيف الخدمات إرسال جدول الوثائق المطلوبة إلى الجهة المعنية قبل إجراء عملية التقييم بوقت مناسب ليتسنى لها تجهيزها، ومن شأن هذه الوثائق، إن توفرت خلال المرحلة الأولى وقام فريق البرنامج بتقييمها، أن تقلل من حجم العمل المطلوب إنجازه خلال المرحلة الثانية .

على قناة تقديم الخدمة في هذه المرحلة:

- تحميل جميع الوثائق المطلوبة من قبل فريق برنامج نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات.
- تحديد الوثائق غير المطابقة لطبيعة عمل القنوات الرقمية أو غير المتوفرة.

المرحلة الثانية : التقييم

يقوم فريق التقييم بزيارة المركز وقسم تقنية المعلومات، وتعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في التقييم، حيث يتم خلالها إجراء مقابلات مع الموظفين في الإدارة باختيار عينة عشوائية من قبل المقيمين.

وخلال الزيارة، يتوجب على مدير القسم القيام بالتالي:

- استقبال فريق التقييم.
- التعريف بفريق القيادة وموظفي الإدارة.
- تقديم شرح حول كيفية عمل المركز.
- والقيام بجولة في المركز و تدوين كافة الملاحظات التي يقدمها المقيمون.

تقييم الخصائص، أما بالنسبة للمواقع الإلكترونية والتطبيقات الذكية، يقوم فريق التقييم بإجراء فحص كامل للقناة المحددة بما تحتويه من نماذج وخصائص وخيارات للمتفاعلين، ويقوم بمتابعة جميع مراحل الحصول على الخدمة المعنية من خلال التقديم الفعلي على الخدمة أو بالتعاون مع متفاعلين حقيقيين.

يقوم فريق التقييم بالعمل على زيارة ميدانية للجهة المعنية.

المرحلة الثالثة : التواصل ومراجعة الوثائق

قد يتوجب في بعض الحالات توفير بعض الوثائق التي لم تطلب في المرحلة الأولى، قد تختلف هذه الوثائق بحسب اختلاف القناة، وسيتم العمل بالتعاون مع إدارة المركز في هذا الخصوص.

المرحلة الرابعة : تنتهي عملية التقييم بحساب مجموع تقييم قناة تقديم الخدمة وإعطائها تصنيفاً بالنجوم بالاستناد إلى العمل المنجز خلال المراحل الثلاثة الأولى من هذه العملية التي تتم مرة كل سنتين.

المرحلة الرابعة : جودة الأدلة

يجب على الجهة المعنية تقديم أدلة تثبت تحقيقها لمستوى النضوج المشار إليه في هذا الدليل. ويمكن للدليل أن يكون عبارة عن مستند أو أجوبة على معايير التقييم أو ملاحظة عينية من طرف المقيم أو المتسوق السري أو مزيج من هذه العناصر .

وتندرج جودة الأدلة المقدمة من قبل الجهة، بالإضافة إلى الوثائق ودرجة توثيقها، ضمن واحدة من الفئات الأربعة التالية:

درجة	جودة الأدلة
%0	لا توجد أدلة لم يتم تقديم أدلة أو أن الأدلة المقدمة لا يمكن الاعتماد عليها نهائياً؛ مثلاً، عند تقييم مدى الدعم الالتزام المقدمين خلال الاجتماعات المتكررة، لم يتم تقديم أي دليل على عقد أي اجتماع.
%40	هناك بعض الأدلة توجد بعض الأدلة ولكنها لا تفي بكافة المتطلبات؛ مثلاً، عند تقييم مدى الدعم الالتزام خلال الاجتماعات المتكررة، تم تقديم بعض الأدلة على انعقاد الاجتماعات ولكن لا توجد أدلة تثبت الهدف من الاجتماع أو نتائجه.
%80	أدلة جيدة تم تقديم أدلة يعتد بها وموثقة إلى حد كبير؛ مثلاً، عند تقييم مدى الدعم الالتزام خلال الاجتماعات المتكررة، تم تقديم أدلة تبين أن هناك اجتماعات عقدت وتم توثيق محاضر الاجتماعات بشكل كامل ورسمي
%100	أدلة متميزة تم تقديم أدلة ممتازة وكاملة؛ مثلاً، عند تقييم مدى الدعم الالتزام خلال الاجتماعات المتكررة، تم تقديم أدلة تبين أن هناك اجتماعات عقدت وتم توثيق محاضر الاجتماعات بشكل كامل ورسمي، كما تم تحديد مواضيع المتابعة أو المواضيع العالقة وتحديد المسؤوليات المرتبطة بكل منها.

● تصنيف النجوم

يتم تحديد تصنيف النجوم لكل قناة من قنوات تقديم الخدمة حسب النتيجة الإجمالية للتقييم الخاص بها.

عدد النجوم	النتيجة الإجمالية
غير مصنف	0-30%
2 نجوم	31-50%
3 نجوم	51-70%
4 نجوم	71-80%
5 نجوم	81-90%
6 نجوم	91-96%
شروط الحصول على تصنيف السبعة نجوم	■ النتيجة الإجمالية أكثر من 96% ■ ابتكار وتطبيق أفضل الممارسات المستقبلية ضمن المحاور الثمانية ■ نسبة سعادة المتعاملين عن قناة تقديم الخدمة أكثر من 96% - التميز في تكلفة الخدمة بالمقارنة مع نفس قنوات تقديم الخدمة في الجهات الأخرى

الفصل الرابع

تطبيق جودة التطبيقات والمواقع والأنظمة

مع التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال البرمجيات والأنظمة، أصبح تطبيق معايير الجودة أكثر تطوراً وفعالية، خاصة في مراكز مثل مركز عجمان للإحصاء. مع اعتماد التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، يمكن تحسين عمليات ضمان الجودة بشكل كبير. إذ تسهم هذه التقنيات في تعزيز دقة وكفاءة البيانات من خلال أتمتة العمليات بشكل دقيق، مما يزيد من القدرة على إجراء التحليلات المعقدة ومراقبة الأداء في الوقت الفعلي. هذه الأساليب الحديثة تساعد في تقديم نتائج موثوقة وتحقيق الأهداف المرجوة بفعالية أعلى مقارنة بالطرق التقليدية.

1.4 آلية تطبيق جودة التطبيقات والمواقع في مركز عجمان للإحصاء:

1. تحليل الوضع الحالي للموقع الإلكتروني

- تقييم أداء الموقع: استخدم أدوات مثل Google Analytics و Google Lighthouse لتحديد سرعة تحميل الصفحات، مدى استجابة الموقع، وتحليل سلوك المستخدمين.
- إجراء تحليل تجربة المستخدم (UX): تحديد نقاط القوة والضعف في الموقع، مثل سهولة التنقل، وضوح المعلومات، ومعدل التفاعل مع الخدمات المقدمة.

2. تحديد معايير الجودة للموقع الإلكتروني

- الفعالية والكفاءة: ضمان أن الموقع يوفر خدماته بأعلى فعالية وكفاءة من خلال تصميم محسن وتحسين سرعة التحميل.
- الأمان: تطبيق أحدث البروتوكولات مثل HTTPS و TLS لحماية البيانات الشخصية وحماية الموقع من الهجمات السيبرانية.
- قابلية الاستخدام: تحسين تصميم واجهة المستخدم لتكون أكثر بساطة وسهولة في التفاعل مع المعلومات والخدمات.

3. تطبيق التحسينات المستمرة على الموقع الإلكتروني

- التحديثات الدورية: ضمان أن محتوى الموقع دائماً محدث ويتوافق مع احتياجات المستخدمين وأحدث المعايير.
- إعادة تصميم وتحسين الأداء: تحسين التصميم ليكون متجاوباً مع جميع الأجهزة (موقع متوافق مع الهواتف المحمولة، والأجهزة اللوحية، والحواسيب المكتبية).

- إجراء اختبارات الأداء بشكل دوري: يمكن استخدام تقنيات مثل Selenium لإختبار التفاعل مع الموقع بشكل آلي والتأكد من أن جميع وظائفه تعمل كما هو متوقع.

4. دمج الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتحسين جودة الخدمة

- تحليل سلوك المستخدمين باستخدام الذكاء الاصطناعي: استخدام تقنيات التعلم الآلي لتحليل البيانات الناتجة عن تفاعل المستخدمين مع الموقع وتقديم توصيات مخصصة لتحسين الخدمة.
- إدخال روبوتات الدردشة الذكية (Chatbots) لتوفير إجابات فورية للمستخدمين على استفساراتهم، مما يعزز من التفاعل ويزيد من رضا العملاء.

5. مراقبة الأمان وحمايته

- إجراءات الأمان السيبراني المتقدمة: تطبيق تقنيات متقدمة للكشف عن الأنشطة المشبوهة باستخدام أنظمة مثل SIEM (Security Information and Event Management) لضمان حماية البيانات الحساسة.
- اختبار اختراق دوري: تنفيذ اختبارات لإكتشاف الثغرات الأمنية بشكل دوري والتأكد من أن الموقع محمي ضد الهجمات السيبرانية.

6. الاستفادة من تقنيات التكامل والتواصل مع الأنظمة الأخرى

- تكامل مع الأنظمة الحكومية الأخرى: استخدام APIs (واجهات برمجة التطبيقات) لربط الموقع الإلكتروني مع الأنظمة الحكومية لتبادل البيانات بشكل سلس وتحسين الكفاءة.
- إطلاق تطبيقات مدمجة: تطوير تطبيقات ذكية ترتبط مباشرة مع الموقع الإلكتروني لتوفير خدمات مشابهة لمستخدمي الهواتف الذكية، مما يزيد من الوصول إلى خدمات المركز.

7. قياس رضا المستخدمين وتحسين الخدمات بناءً على الملاحظات

- استطلاعات الرأي والتحليل التفاعلي: استخدام الاستبيانات على الموقع الإلكتروني لجمع ملاحظات المستخدمين حول الخدمات التي يقدمها المركز، واستخدام هذه البيانات لتحسين الأداء.

8. زيادة التواصل مع المجتمع والمستفيدين

- إطلاق حملات توعية: استخدام الموقع الإلكتروني كأداة لنشر الوعي حول خدمات المركز، من خلال نشر الأخبار، التقارير الإحصائية، والأحداث الخاصة بالمركز.

الخاتمة

اعتماداً على ما سبق، يمكن ملاحظة أهمية مفهوم الجودة ومعايير تطبيقها في مختلف مجالات الحياة وخاصة في المجالات الخدمية، في ظل تعدد وتنوع مصادر الخدمات المقدمة للأفراد، وأبرزها تنوع المواقع والأنظمة وتعدد التطبيقات التي تلبي احتياجات الفرد.

وفي ظل التطورات التكنولوجية المخيفة المعاصرة اليوم، أصبح أمن المعلومات والبيانات المدخلة لهذه المواقع والتطبيقات، في خطر، لذلك اعتبر الخبراء والمختصين أن أمن وحماية بيانات ومعلومات المستخدمين هو من أبرز عوامل تقييم جودة المنتج أو الخدمة المقدمة، بالإضافة لوجود معايير أخرى تعرفنا عليها ضمن هذا البحث.

المراجع

المراجع العربية:

- الموقع الرسمي SCRIBD. (2019). تقييم المواقع الالكترونية وخدمات وموارد الانترنت. الإمارات العربية المتحدة. تم الدخول على الموقع بتاريخ 2024/7/9 المتوفر على الرابط:
<https://www.scribd.com/document/>
- الموقع الرسمي لمنصة المجلة العلمية الجزائرية، (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة. تم الدخول على الموقع بتاريخ 2024/7/9 المتوفر على الرابط:
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/32096>
- الموقع الرسمي للمجلة الدولية للسياسات العامة في مصر. (2023). تقييم جودة المواقع الالكترونية للجامعات الحكومية المصرية. تم الدخول على الموقع بتاريخ 2024/7/9 المتوفر على الرابط:
https://ijppe.journals.ekb.eg/article_296581.html
- موقع بوابة الرؤى الجامعية (2011). إدارة الجودة الكاملة. تم الدخول على الموقع بتاريخ 2024/7/9 المتوفر على الرابط:
https://ia801700.us.archive.org/8/items/economy_0004/economy3939-.pdf
- شبكة المعلومات العربية التربوية. (2018). دور مؤسسات التعليم العالي في تعزيز ثقافة أمن المعلومات في المجتمع. تم الدخول على الموقع بتاريخ 2024/7/9 المتوفر على الرابط:
https://kfnl.gov.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/DocLib/24_2/302_372.pdf
- المكتبة المفتوحة. (2023). المعايير القياسية لتقييم المواقع الالكترونية. تم الدخول على الموقع بتاريخ 2024/7/9 المتوفر على الرابط:
<https://drive.google.com/file/d/1sBKb5nEOqfEu-ja0uVoefUEKAbk2YvEe/view?pli=>
- الموقع الرسمي cert.gov.iq. (2019). وثيقة سياسات ومعايير أمن المعلومات والبيانات. تم الدخول على الموقع بتاريخ 2025/7/2 المتوفر على الرابط:
<https://cert.gov.iq/pdf/2.pdf>
- وزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، (2022)، نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات ، الطبعة الثانية، دولة الإمارات العربية المتحدة، المتوفر على الرابط:
<https://www.egsep.ae/storage/post/GIDVXdFSyJpUic3GYZDL6xreBqvEcAoyrttdYXtd.pdf>

- الموقع الرسمي لشركة P2 لخدمات التحول الرقمي. معايير تصميم المواقع الإلكترونية، تم الدخول على الموقع بتاريخ 3/7/2025 المتوفر على الرابط:

<https://2p.ae/ar/%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D9%8A%D8%B1-%D8%AA%D8%B5%D9%85%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D9%82%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9/>

المراجع الأجنبية:

- *Systems and Software Engineering - Systems and Software Quality Requirements and Evaluation ISO/IEC 25010:2011* 7/9/2024 10.00 Available at the link

<https://www.compliancecalendar.in/iso-iec-25010-2011#:~:text=It%20outlines%20models%20that%20define%20characteristics%20and%20sub-characteristics,to%20ensure%20their%20software%20meets%20rigorous%20quality%20requirements.>

- Quality Management Systems: A Guide to QMS, QAD, Accessed on 3/7/2025, Available at the link

<https://www.qad.com/blog/2025/03/beginners-guide-to-quality-management-systems>

- Measuring service quality: Practical examples of methods, YourCX, Accessed on 3/7/2025, Available at the link

<https://yourcx.io/en/blog/2024/02/measuring-service-quality-practical-examples-of-methods/>

المرفقات

نموذج رقم (1) معايير وتقييم جودة التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة في مركز عجمان للإحصاء

المحور الاول: التواجد على شبكة الإنترنت(على مستوى المركز) الوزن (10%)				
م	الأسئلة	الوزن للسؤال	مستويات النضج	الدرجة
1.1	ما مدى سهولة فهم وتذكر معنى نطاق الموقع الإلكتروني للجهة؟	5%	المرحلة الابتدائية : يصعب تذكر معنى نطاق الموقع الإلكتروني والوصول إليه، حيث أنه لا يُشير إلى الجهة المعنية ولا يستخدم أي اختصار لمسمّاها	35%
			مرحلة التطور : يسهل تذكر معنى نطاق الموقع الإلكتروني والوصول إليه، ولكنه لا يُشير إلى الجهة المعنية ولا يستخدم أي اختصار لمسمّاها	60%
			مرحلة النضوج : يسهل تذكر معنى نطاق الموقع الإلكتروني والوصول إليه، حيث يشير إلى الجهة المعنية أو يستخدم اختصاراً لمسمّاها	80%
			مرحلة الريادة : يسهل تذكر معنى نطاق الموقع الإلكتروني والوصول إليه، حيث يشير إلى الجهة المعنية أو يستخدم اختصاراً لمسمّاها، كما ترتفع إمكانية الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال معنى نطاق مختلف سواء عمداً أو عن طريق الصدفة، كالمسمى الكامل للجهة المعنية.	100%
2.1	ما مدى سهولة إيجاد الموقع الإلكتروني من خلال محركات البحث (مثل جوجل، وياهو، وبينغ)؟	5%	المرحلة الابتدائية : يصعب الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال أي محرك بحث، وتختلف نتائج البحث بحسب اختلاف نسخة محرك البحث	35%
			مرحلة التطور : يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال بعض محركات البحث، ولكن تختلف نتائج البحث بحسب اختلاف نسخة محرك البحث	60%
			مرحلة النضوج : يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال بعض محركات البحث مع وجود تناسق في نتائج البحث عبر النسخ المختلفة لمحرك البحث	80%
			مرحلة الريادة : يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال جميع محركات البحث مع وجود تناسق في نتائج البحث عبر النسخ المختلفة لمحرك البحث. يظهر الموقع كأول خيار في صفحة النتائج على محرك البحث بفضل خاصية تحسين محركات البحث (SEO)، حيث تستخدم أساليب إضافية لتحسين ترتيب الموقع.	100%
المحور الثاني: سهولة الوصول(على مستوى المركز) الوزن (10%)				
1.2	ما مدى سهولة إيجاد التطبيق الذكي على متجر التطبيقات؟	4%	مرحلة الابتدائية : يصعب إيجاد التطبيق على كافة متاجر التطبيقات، ويظهر البحث نتائجاً مختلفة باختلاف متجر التطبيقات.	35%
			مرحلة التطور : يسهل إيجاد التطبيق على بعض متاجر التطبيقات، ولكن البحث يظهر نتائجاً مختلفة باختلاف متجر التطبيقات.	60%
			مرحلة النضوج : يسهل إيجاد التطبيق على بعض متاجر التطبيقات، و يظهر البحث النتائج نفسها على كافة متاجر التطبيقات.	80%

100%	مرحلة الريادة : يسهل إيجاد التطبيق على كافة متاجر التطبيقات. يظهر البحث النتائج نفسها على كافة متاجر التطبيقات، كما يظهر التطبيق كخيار أول على صفحة نتائج البحث			
35%	مرحلة الابتدائية : التطبيق الذي غير متوافق مع الإصدارات الأخيرة لأنظمة تشغيل الهواتف الذكية ("آي أو إس" و/أو "أندرويد"	3%	2.2	ما مدى توافق التطبيق الذي مع أنظمة التشغيل المختلفة؟
60%	مرحلة التطور : التطبيق الذي متوافق مع الإصدارات الأخيرة لأنظمة تشغيل الهواتف الذكية ("آي أو إس" و/أو "أندرويد"، ولا يمكن تشغيله على إصدارات قديمة			
80%	مرحلة النضوج : التطبيق الذي متوافق مع الإصدارات الأخيرة لأنظمة تشغيل الهواتف الذكية ("آي أو إس" و/أو "أندرويد"، ويمكن تشغيله على إصدارات قديمة.			
100%	مرحلة الريادة : التطبيق الذي متوافق مع كافة أنظمة تشغيل الهواتف الذكية ("آي أو إس" و/أو "أندرويد"، ويمكن تشغيله على إصدارات قديمة			
35%	مرحلة الابتدائية : يتوفر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذي/ المركز الذي التابع للجهة باللغة الرسمية للدولة فقط.	3%	3.2	هل يتوفر الذكاء الاصطناعي في محتوى الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذي/ المركز الذي بأكثر من لغة ؟
60%	مرحلة التطور : يتوفر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذي/ المركز الذي التابع للجهة باللغة الرسمية للدولة وبلغة أو لغتين إضافيتين.			
80%	مرحلة النضوج : يتوفر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذي/ المركز الذي التابع للجهة باللغة الرسمية وبنلثات أو أربع لغات أخرى في جميع الأوقات.			
100%	مرحلة الريادة : يتوفر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذي/ المركز الذي التابع للجهة باللغات الرسمية وغير الرسمية للدولة، وباللغات الرسمية المعتمدة في الأمم المتحدة (العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية). يتوفر كذلك خيار الترجمة التلقائي الذي يترجم المحتوى العام إلى أي لغة أخرى			
المحور الثالث: التوافق(على مستوى الخدمات) الوزن (10%)				
35%	مرحلة الابتدائية : الموقع متوافق مع نوع واحد من المتُصفحات ذات نسخة إصدار محددة (مثل جوجل كروم، وسفاري، وإنترنت إكسبلورر، وفايرفوكس)، ويحتاج إلى إضافات خاصة وتخصيصات محددة ليعمل.	4%	1.3	ما مدى توافق الموقع الإلكتروني مع متصفحات الإنترنت المختلفة؟
60%	مرحلة التطور : الموقع متوافق مع بعض المتُصفحات ذات نسخ إصدار محددة (مثل جوجل كروم، وسفاري، وإنترنت إكسبلورر، وفايرفوكس)، ولا يحتاج إلى إضافات خاصة وتخصيصات محددة ليعمل.			
80%	مرحلة النضوج : الموقع متوافق مع معظم المتُصفحات (مثل جوجل كروم، وسفاري، وإنترنت إكسبلورر، وفايرفوكس)، ولا يحتاج الى نسخ ذات إصدارات محددة أو إضافات خاصة وتخصيصات محددة ليعمل.			
100%	مرحلة الريادة : الموقع متوافق مع كافة المتُصفحات (مثل جوجل كروم، وسفاري، وإنترنت إكسبلورر، وفايرفوكس)، ولا يحتاج إلى نسخ ذات إصدارات محددة أو إضافات خاصة وتخصيصات محددة ليعمل).			

35%	مرحلة الابتدائية: لا يتوافق تصميم صفحات الموقع الإلكتروني مع أجهزة الحاسوب اللوحية الإلكترونية والذكية، ولا يتم تصميمها وضبط حجمها لتتوافق مع حجم شاشة عرض الجهاز.	3%	هل يتم تصميم صفحات الموقع الإلكتروني لتتكيف مع أجهزة الحاسوب اللوحية الإلكترونية والذكية؟	2.3
60%	مرحلة التطور: يتوافق تصميم صفحات الموقع الإلكتروني مع بعض أجهزة الحاسوب اللوحية الإلكترونية والذكية، ويتم تصميم وضبط حجم بعض هذه الصفحات لتتوافق مع شاشة عرض الجهاز.			
80%	مرحلة النضوج: يتوافق تصميم صفحات الموقع الإلكتروني مع معظم أجهزة الحاسوب اللوحية الإلكترونية والذكية الأكثر استخداماً، ويتم تصميم وضبط حجم بعض هذه الصفحات لتتوافق مع شاشة عرض الجهاز.			
100%	مرحلة الريادة: يتوافق تصميم صفحات الموقع الإلكتروني مع معظم أجهزة الحاسوب اللوحية الإلكترونية والذكية الأكثر استخداماً، ويتم تصميم وضبط حجم جميع الصفحات لتتوافق مع شاشة عرض الجهاز.			
35%	مرحلة الابتدائية: لا يتم إطلاق إصدارات جديدة من التطبيق الذكي.	3%	ما مدى تكرار إطلاق إصدارات جديدة من التطبيق الذكي؟	3.3
60%	مرحلة التطور: نادراً ما يتم إطلاق إصدارات جديدة من التطبيق الذكي، وتتوفر تحديثات لمعالجة عيوبه فقط لدى إطلاق إصدارات جديدة.			
80%	مرحلة النضوج: يتم إطلاق إصدارات جديدة من التطبيق الذكي بشكل دوري، وتتوفر تحديثات لمعالجة عيوبه بشكل دوري. تستهدف التحديثات المشاكل التي تظهر ويتم معالجتها بسرعة، مما يُظهر التجاوب السريع مع ملاحظات وآراء المتعاملين.			
100%	مرحلة الريادة: يتم إطلاق إصدارات جديدة من التطبيق الذكي وتتوفر تحديثات لمعالجة عيوبه بشكل دوري وعند الحاجة. تستهدف التحديثات المشاكل التي تظهر ويتم معالجتها بسرعة، مما يُظهر التجاوب السريع مع ملاحظات وآراء المتعاملين. لا يتوجب على المتعاملين تحديث التطبيق حتى يتمكنوا من استخدام الخدمات.			
المحور الرابع: التصميم (على مستوى الخدمات) الوزن (10%)				
35%	مرحلة الابتدائية: الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي معقد وغير واضح، ولا يترك انطباعاً إيجابياً أو يعكس الغاية منه من النظرة الأولى.	2%	ما هو الانطباع الأولي الذي تتركه صفحة الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي؟	1.4
60%	مرحلة التطور: الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي غير معقد، ولكنه لا يعكس الغاية منه أو يبرز الخدمات المقدمة بوضوح.			
80%	مرحلة النضوج: الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي بسيط ويترك انطباعاً إيجابياً، كما أنه يعكس الغاية منه، لكنه لا يبرز الخدمات المقدمة بوضوح.			
100%	مرحلة الريادة: الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي بسيط جداً وواضح ويترك انطباعاً إيجابياً، كما أنه يعكس الغاية منه من النظرة الأولى ويبرز الخدمات المقدمة بوضوح.			

35%	• المرحلة الابتدائية : لا يعكس التصميم التميز والبساطة، ولا يشمل أيًا من العناصر التالية: - تصميم واجهة المستخدم باستخدام الألوان والخطوط - تصميم الرموز والأيقونات - استخدام صور عالية الجودة	2%	هل يعكس تصميم الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي التميز والبساطة؟	2.4
60%	• مرحلة التطور : لا يعكس التصميم البساطة ولكن يشمل بعض العناصر التالية: - تصميم واجهة المستخدم باستخدام الألوان والخطوط - تصميم الرموز والأيقونات - استخدام صور عالية الجودة - استخدام فيديوهات ومؤثرات بصرية عالية الجودة			
80%	• مرحلة النضوج : يعكس التصميم البساطة ولكنه تصميم عادي، ويشمل بعض العناصر التالية: - تصميم واجهة المستخدم باستخدام الألوان والخطوط - تصميم الرموز والأيقونات - استخدام صور عالية الجودة - استخدام فيديوهات ومؤثرات بصرية عالية الجودة - استخدام بعض التوجهات الجديدة في التصميم، كالرسوم البيانية			
100%	• مرحلة الريادة: يعكس التصميم البساطة والتميز وفيه إبداع في جميع العناصر التالية: - تصميم واجهة المستخدم باستخدام الألوان والخطوط - تصميم الرموز والأيقونات - استخدام صور عالية الجودة - استخدام فيديوهات ومؤثرات بصرية عالية الجودة - استخدام بعض التوجهات الجديدة في التصميم، كالرسوم البيانية			

35%	• المرحلة الابتدائية :تضم الصفحة 30 % من العناصر الرئيسة التالية: - شعار الجهة - رابط الصفحة الرئيسية - محرك بحث خاص بالموقع - صفحة معلومات عن الجهة - الخدمات - معلومات الاتصال - خاصية البحث المتقدم - عناوين قنوات التواصل الاجتماعي - رابط تغيير اللغة - سياسة الموقع - حقوق النشر - خاصية تحديد الموقع بدقة - خاصية الدردشة للمساعدة المباشرة - رابط للبيانات المفتوحة - رابط للمشاركة الإلكترونية - رابط لميثاق المتعاملين			
60%	• مرحلة التطور : تضم الصفحة 50 % من العناصر الرئيسة التالية: - شعار الجهة - رابط الصفحة الرئيسية - محرك بحث خاص بالموقع - صفحة معلومات عن الجهة - الخدمات - معلومات الاتصال - خاصية البحث المتقدم - عناوين قنوات التواصل الاجتماعي - رابط تغيير اللغة - سياسة الموقع - حقوق النشر - خاصية تحديد الموقع بدقة - خاصية الدردشة للمساعدة المباشرة - رابط للبيانات المفتوحة - رابط للمشاركة الإلكترونية - رابط لميثاق المتعاملين	1%	هل تضم الصفحة الرئيسية للجهة على الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذي/ العناصر الرئيسة التالية؟	3.4

80%	• مرحلة النضوج : تضم الصفحة 80 % من العناصر الرئيسية التالية: - شعار الجهة - رابط الصفحة الرئيسية - محرك بحث خاص بالموقع - صفحة معلومات عن الجهة - الخدمات - معلومات الاتصال - خاصية البحث المتقدم - عناوين قنوات التواصل الاجتماعي - رابط تغيير اللغة - سياسة الموقع - حقوق النشر - خاصية تحديد الموقع بدقة - خاصية الدردشة للمساعدة المباشرة - رابط للبيانات المفتوحة - رابط للمشاركة الإلكترونية - رابط لميثاق المتعاملين			
100%	• مرحلة الريادة : تعتبر الصفحة الرئيسية الأفضل في فئتها لأنها تلفت اهتمام المستخدم، وتضم أكثر من 95 % من العناصر الرئيسية التالية، ويمكن تحديد موقع كل من هذه العناصر بسهولة: - شعار الجهة - رابط الصفحة الرئيسية - محرك بحث خاص بالموقع - صفحة معلومات عن الجهة - الخدمات - معلومات الاتصال - خاصية البحث المتقدم - عناوين قنوات التواصل الاجتماعي - رابط تغيير اللغة - سياسة الموقع - حقوق النشر - خاصية تحديد الموقع بدقة - خاصية الدردشة للمساعدة المباشرة - رابط للبيانات المفتوحة - رابط للمشاركة الإلكترونية - رابط لميثاق المتعاملين			
35%	• المرحلة الابتدائية : لا يتوفر خيار البحث عن المعلومات عبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي.	2%	ما مدى سهولة البحث عن المعلومات عبر الموقع	4.4

60%	• مرحلة التطور : تتوفر خاصية البحث عبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي، ولكنها غير بارزة وموجودة فقط على الصفحة الرئيسية يساهم تصميم هيكلية المعلومات بالوصول إلى المعلومة ولكن بصعوبة تتوفر خاصية بحث أساسية ، لا تتوفر خاصية البحث بكلمة أساسية أو كلمة جزئية		الإلكتروني/ التطبيق الذكي المركز الذكي؟	
80%	• مرحلة النضوج : تتوفر خاصية البحث عبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي، وهي موجودة في مكان بارز يساهم تصميم هيكلية المعلومات بالوصول إلى المعلومة بسهولة يتوفر مربع البحث في كل صفحة ما يتيح البحث عبر الموقع بأكمله - تتوفر خاصية البحث بكلمة أساسية - يتوفر قسم محدث للأسئلة الأكثر شيوعاً - تتوفر إمكانيات محرك البحث جوجل - تتوفر إمكانيات إجراء بحث أساسي وبحث متقدم - تعتبر نتائج البحث ذات صلة - يتم الحصول على المعلومات خلال 3 نقرات كحد أقصى			
100%	• مرحلة الريادة : تعتبر عملية تحديد موقع المعلومات المطلوبة عبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي بسيطة وسهلة: - تتوفر خاصية البحث عبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي، وهي موجودة في مكان بارز - يساهم تصميم هيكلية المعلومات بالوصول للمعلومة بسهولة - يتوفر مربع البحث في كل صفحة ما يتيح البحث عبر الموقع بأكمله - تتوفر خاصية البحث بكلمة أساسية - يتوفر قسم محدث للأسئلة الأكثر شيوعاً - تتوفر إمكانيات محرك البحث جوجل - تتوفر إمكانيات إجراء بحث أساسي وبحث متقدم - يمكن البحث في النصوص بجميع أنواعها - تتوفر نتائج بحث مصنفة حسب نوعها، ملاءمتها، شيوعها، أو ترتيبها الزمني - تعتبر نتائج البحث دقيقة - يتم الحصول على المعلومة خلال نقرتين كحد أقصى			
35%	• المرحلة الابتدائية: لا تبذل الجهة أي مجهود لتشجيع استخدام البيانات المفتوحة.			
60%	• مرحلة التطور : توفر الجهة معلومات حول كيفية الوصول إلى البيانات المفتوحة واستخدامها بفعالية.			
80%	• مرحلة النضوج : توفر الجهة معلومات حول كيفية الوصول إلى البيانات المفتوحة واستخدامها بفعالية، وتقوم بتنظيم مسابقات ومنافسات، كمسابقات الهاكاثون، لإلهام وتشجيع الابتكار عبر استخدام البيانات المفتوحة.	1%	هل تشجع الجهة استخدام البيانات المفتوحة الخاصة بها؟	5.4
100%	• مرحلة الريادة : تشجع الجهة بنشاط استخدام البيانات المفتوحة الخاصة بها، وتوفر معلومات حول كيفية الوصول إليها واستخدامها بفعالية. تقوم الجهة			

	أيضاً بتنظيم مسابقات ومنافسات، كمسابقات الهاكاثون، لإلهام وتشجيع الابتكار عبر استخدام البيانات المفتوحة			
35%	المرحلة الابتدائية : يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة تُنشر مجموعات بيانات محددة خاصة بالجهة على الموقع الإلكتروني تُنشر مجموعات البيانات، ولكنها غير كاملة وتحتاج إلى التحديث	2%	ما مدى فعالية تنظيم البيانات المفتوحة الخاصة بالجهة على شبكة الإنترنت؟	6.4
60%	مرحلة التطور : يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة تُنشر معظم مجموعات البيانات الخاصة بالجهة على الموقع الإلكتروني إنّ مجموعات البيانات المنشورة كاملة ومُحدّثة			
80%	مرحلة النضوج : يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة تُنشر كل مجموعات البيانات الخاصة بالجهة على الموقع الإلكتروني إنّ مجموعات البيانات المنشورة كاملة ومُحدّثة يتم توفير البيانات المفتوحة وفقاً لفئات المتعاملين تتوفر تعليمات حول إعادة استخدام البيانات المفتوحة والاستفادة منها يحظى المتعاملون بفرصة اقتراح مجموعات جديدة من البيانات المفتوحة ليتم نشرها على الموقع الإلكتروني			
100%	• مرحلة الريادة : إن البيانات المفتوحة الشاملة محددة بشكل جيد، بما في ذلك نوعها ومن أين تم الحصول عليها، ويمكن تحديد موقعها بسهولة وتحميلها لإجراء التحليلات واستطلاع رؤى فريدة. وإن الجهة: لديها قدرات داخلية في علوم البيانات - توفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة - تُنشر كل مجموعات البيانات الخاصة بها على الموقع الإلكتروني - تحرص على أن تكون مجموعات البيانات المنشورة كاملة ومُحدّثة - تنظم البيانات المفتوحة وفقاً لفئات المتعاملين - توفر تعليمات حول إعادة استخدام البيانات المفتوحة والاستفادة منها - توفر الفرصة للمتعاملين لاقتراح مجموعة جديدة من البيانات المفتوحة ليتم نشرها على الموقع الإلكتروني - توفر واجهة برمجة تطبيقات (API) - توفر منصة لإجراء التحليلات حول البيانات المنشورة - تجمع المعلومات حول مجالات استخدام البيانات			
المحور الخامس: الجودة(على مستوى الخدمات) الوزن (20%)				
35%	المرحلة الابتدائية: يأخذ الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي وقتاً طويلاً للتحميل يستغرق تحميل الصفحات وقتاً طويلاً، وعادةً ما يتعطل الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي	3%	ما الوقت الذي يلزم لتحميل (تشغيل) الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي ؟	1.5
60%	مرحلة التطور : الوقت اللازم لتحميل الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي كافٍ، إلا أنه يبدو بطيئاً جداً يمكن تحميل معظم الصفحات بسلاسة، ولكن لا يمكن إتمام الخدمات بسلاسة وفعالية			
80%	مرحلة النضوج : يمنح الوقت اللازم لتحميل الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي المستخدم شعوراً بأن الاستجابة فورية يمكن تحميل معظم الصفحات			

	بسلاسة يمكن إتمام معظم الخدمات إلكترونياً، عدا تلك التي تتطلب مهاماً معقدة			
100%	• مرحلة الريادة: يمنح الوقت اللازم لتحميل الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي المستخدم شعوراً بأن الاستجابة فورية :- - يمكن تحميل معظم الصفحات بسلاسة - يمكن إتمام جميع الخدمات إلكترونياً، عدا تلك التي تتطلب مهاماً معقدة - يمكن التنقل بين الصفحات بسرعة وسهولة - لدى إعادة تحميله، يتذكر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي الصفحة الأخيرة التي كان يتصفحها المستخدم، ويمنحه خيار العودة إلى تلك الصفحة			
35%	• المرحلة الابتدائية: يعتبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي مُهماً، إذ يتضمن الكثير من الروابط التي لا تعمل ولا يتم تحديثها أو أرشفتها بشكل دوري؛ وتكون المعلومات غير دقيقة وغير واضحة وغير مكتملة وفي غير موضعها.			
60%	• مرحلة التطور : لا يعتبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي عالي الجودة، حيث يتضمن العديد من الروابط التي لا تعمل، ولكن يتم تحديثها بشكل سنوي أو نصف سنوي. كما يتوفر أرشيف لهذه الروابط ولكنه غير محدث؛ وتكون بعض المعلومات غير دقيقة وغير واضحة وغير مكتملة وفي غير موضعها.			
80%	• مرحلة النضوج : يعتبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي عالي الجودة، حيث تعمل جميع الروابط بكفاءة بفضل التحديثات المتكررة. ويتم تحديث الأرشيف، كما تعتبر معظم المعلومات دقيقة وواضحة ومكتملة وذات صلة.	3%	ما مدى جودة الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي وما هي وتيرة عملية تحديث المعلومات؟	2.5
100%	• مرحلة الريادة : يعتبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي الأفضل في فئته ضمن القطاع، حيث تعمل جميع الروابط بكفاءة بفضل التحديثات الفورية والمناسبة. ويتم تحديث الأرشيف، كما تعتبر معظم المعلومات دقيقة وواضحة ومكتملة وذات صلة. كذلك، يعرض الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي معلومات مباشرة متعلقة بالفاعليات أو بحسب الحاجة			
35%	• المرحلة الابتدائية : يوجد العديد من الأخطاء الإملائية والنحوية في محتوى الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي واختلافاً في نص المحتوى المترجم إلى لغات أخرى.			
60%	• مرحلة التطور : يوجد بعض الأخطاء الإملائية والنحوية في محتوى الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي واختلافاً في نص المحتوى المترجم إلى لغات أخرى.	3%	هل هناك أخطاء إملائية ونحوية في الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز ؟	3.5
80%	• مرحلة النضوج : يوجد عدد قليل من الأخطاء الإملائية والنحوية في محتوى الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي، كما أن نص المحتوى المترجم إلى لغات أخرى مطابق للمحتوى الأصلي.			

100%	مرحلة الريادة : لا توجد أخطاء إملائية ونحوية في محتوى الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ واجهة التواصل في المركز الذكي، كما أن نص المحتوى المترجم إلى لغات أخرى مطابق للمحتوى الأصلي.			
35%	المرحلة الابتدائية : يعرض الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي إعلانات، لكنها غير مرتبطة بمحتوى الجهة، كما أنها غير متوافقة مع هويتها المؤسسية.	3%	4.5	هل تساهم الإعلانات الموجودة على الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي بالترويج لمحتواه؟
60%	مرحلة التطور : يعرض الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي إعلانات مرتبطة بمحتوى الجهة، ولكنها غير متوافقة مع هويتها المؤسسية.			
80%	مرحلة النضوج : يعرض الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي إعلانات مرتبطة بمحتوى الجهة ومتوافقة مع هويتها المؤسسية.			
100%	مرحلة الريادة : يعرض الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي إعلانات مخصصة مرتبطة بمحتوى الجهة ومتوافقة مع هويتها المؤسسية. ويكون عرض الإعلانات بطرق إبداعية وجذابة.			
35%	المرحلة الابتدائية: لا يوفر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي إمكانية تقييم الخدمة وإرسال ملاحظات المتعامل عند إتمامها.	3%	5.5	هل يمكن تقييم الخدمة وإرسال ملاحظات المتعامل مباشرة عند إتمامها عبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي
60%	مرحلة التطور : يوفر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي إمكانية تقييم الخدمة وإرسال ملاحظات المتعامل مباشرة عند إتمامها.			
80%	مرحلة النضوج : يوفر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي إمكانية تقييم الخدمة وإرسال ملاحظات المتعامل مباشرة عند إتمامها. تُتخذ كذلك إجراءات تصحيحية خلال 24 ساعة ويبلغ المتعامل خلال ساعات العمل الرسمية.			
100%	مرحلة الريادة : يوفر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي إمكانية تقييم الخدمة وإرسال ملاحظات المتعامل مباشرة عند إتمامها. تُتخذ كذلك الإجراءات التصحيحية فوراً ويبلغ المتعامل خلال الوقت المفضل لديه ، يتم الارتقاء بمستوى الخدمة مع مرور الوقت بناءً على ملاحظات المتعامل وطلباته.			
35%	المرحلة الابتدائية : لا يتوفر أي نموذج/ نظام لتسجيل الملاحظات	2%	6.5	هل تتوفر نماذج لتسجيل الملاحظات حول الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/
60%	مرحلة التطور : يتوفر نموذج/ نظام لتسجيل الملاحظات ببعض الصيغ، كالرسائل والإشعارات ورسائل الشكر، إلا أنه طويل ومعقد ويتطلب تسجيلاً إجبارياً للمستخدم. وتتوفر ميزة الرد التلقائي			
80%	مرحلة النضوج : يتوفر نموذج/ نظام لتسجيل الملاحظات ببعض الصيغ، كالرسائل والإشعارات ورسائل الشكر، إلا أنه طويل ومعقد، لكنه لا يتطلب تسجيلاً إجبارياً للمستخدم. وتتوفر ميزة الرد التلقائي، كما يتم إعطاء رقم مرجعي للمتابعة.			
100%	مرحلة الريادة : يتوفر نموذج/ نظام لتسجيل الملاحظات ببعض الصيغ، كالرسائل والإشعارات ورسائل الشكر، وهو مدمج مباشرة بنظام إدارة علاقات المتعاملين. تكون هذه الصيغ سهلة الملاء ولا تتطلب تسجيلاً إجبارياً للمستخدم. ويتم تمكين الرد التلقائي من خلال التكنولوجيا الرقمية، كأنظمة الدردشة الآلية.			

35%	• المرحلة الابتدائية : يمكن إتمام بضع خطوات فقط من خلال الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي: - تقديم طلب الحصول على الخدمة بشكل آمن - إرفاق المستندات المطلوبة رقمياً - تحديد مصادقة دخول المستخدم، من خلال نظام الدخول الوطني الموحد أو بطاقة الهوية الوطنية مثلاً - متابعة سير إجراء العملية رقمياً			
60%	• مرحلة التطور : يمكن إتمام بعض الخطوات المرتبطة بالخدمة من خلال الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي: - تقديم طلب الحصول على الخدمة بشكل آمن - إرفاق المستندات المطلوبة رقمياً - تحديد مصادقة دخول المستخدم، من خلال نظام الدخول الوطني الموحد أو بطاقة الهوية الوطنية مثلاً - متابعة سير إجراء العملية رقمياً - إجراء عملية دفع رسوم الخدمة رقمياً			
80%	• مرحلة النضوج : يمكن إتمام معظم الخطوات المرتبطة بالخدمة من خلال الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي: - تقديم طلب الحصول على الخدمة بشكل آمن - إرفاق المستندات المطلوبة رقمياً - تحديد مصادقة دخول المستخدم، من خلال نظام الدخول الوطني الموحد أو بطاقة الهوية الوطنية مثلاً - متابعة سير إجراء العملية رقمياً - إجراء عملية دفع رسوم الخدمة رقمياً - الحصول على الخدمة كاملة بشكل رقمي	3%	هل يمكن إتمام جميع الخطوات الخاصة بالخدمة بشكل آمن من خلال الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي ؟	7.5
100%	• مرحلة الريادة : يمكن تقديم الخدمات بطريقة بسيطة وسلسة من خلال الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي/ المركز الذكي، وهذا يتضمن: - تقديم طلب الحصول على الخدمة بشكل آمن - إرفاق المستندات المطلوبة رقمياً - تحديد مصادقة دخول المستخدم، من خلال نظام الدخول الوطني الموحد أو بطاقة الهوية الوطنية مثلاً - متابعة سير إجراء العملية رقمياً - إجراء عملية دفع رسوم الخدمة رقمياً - الحصول على الخدمة كاملة بشكل رقمي - في حال تطلبت خدمات مختلفة نفس الإجراءات، يمكن للمتعاملين استخدام نفس الإجراءات للتقدم - للحصول على خدمة أخرى في نفس الوقت			

المحور السادس: تكامل الخدمة(على مستوى المركز) الوزن (10%)				
35%	· المرحلة الابتدائية : توجد أنظمة تكنولوجية متعددة لدى المركز، ولكن لا إمكانية لتكاملها أو تفاعلها مع بعضها.	5%	هل توفر البنية التحتية التكنولوجية العامة لدى الجهة إمكانية تكامل الأنظمة لخلق منصات مشتركة ضمن الجهة مثل مكتبة ITIL ؟	1.6
60%	· مرحلة التطور : توجد أنظمة تكنولوجية متعددة، واثنان منها على الأقل مرتبطتان يدوياً، أي يتم إدخال المعلومات بينها بطريقة يدوية.			
80%	· مرحلة النضوج : توجد أنظمة تكنولوجية متعددة، واثنان منها على الأقل مرتبطتان ويتم تبادل المعلومات بينها تلقائياً.			
100%	· مرحلة الريادة : كل الأنظمة التكنولوجية متكاملة، ما يُسهّل تبادل البيانات والتحليلات، والمعلومات ذات الصلة، والموارد ضمنها، لدى الجهة أيضاً سياسة واسعة النطاق للتكامل الداخلي تغطي عدة جوانب من تكامل الأنظمة، كإسم مستخدم وكلمة مرور واحدة يمكن استخدامها عبر الأنظمة، بالإضافة إلى تحديد مجموعة كاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية			
35%	· المرحلة الابتدائية : لا يجري أي تبادل للمعلومات مع أي جهة خارجية أخرى	5%	هل هناك إمكانية لتحقيق التكامل بين البنية التحتية التكنولوجية لدى الجهة والجهات الخارجية الأخرى المعنية لخلق منصات مشتركة عبر الجهات؟	2.6
60%	· مرحلة التطور : يتم تبادل المعلومات مع الجهات الخارجية الأخرى، ولكن لا يمكن لهذه الأخيرة أن تدخل أية تعديلات عليها يمكن للجهات الأخرى الاطلاع على المعلومات في قاعدة البيانات، ولكنها لا تستطيع أن تغيرها أو تعدل عليها			
80%	· مرحلة النضوج : يتم تبادل المعلومات مع الجهات الخارجية الأخرى، مع وجود إمكانية إدخال هذه الأخيرة تعديلات على هذه المعلومات. يمكن للجهات الأخرى أن تطلع على المعلومات في قاعدة البيانات، وتغيرها أو تعدل عليها.			
100%	· مرحلة الريادة : هناك تكامل بين الجهة والجهات الأخرى الشريكة، بحيث تتوفر إمكانية تقديم طلبات للحصول على الخدمات ذات الصلة. هناك كذلك أداة مشتركة لإدارة العمليات بين هذه الجهات هدفها تنسيق إجراءات الخدمة ومتابعتها، ولدى الجهة سياسة واسعة النطاق للتكامل الخارجي تغطي عدة جوانب من تكامل الأنظمة، كإسم مستخدم وكلمة مرور واحدة يمكن استخدامها عبر الأنظمة، بالإضافة إلى تحديد مجموعة كاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية			
المحور السابع: التكنولوجيا الناشئة (على مستوى المركز) الوزن (10%)				
35%	· المرحلة الابتدائية : لا يحصل الموظفون على التدريب على التكنولوجيا الناشئة.	5%	هل يحصل الموظفون على التدريب على التكنولوجيا الناشئة ذات الصلة؟ قد تشمل أمثلة طرق التدريب على رسائل إلكترونية تضم معلومات ذات صلة وطرقاً للتعلم التجريبي.	1.7
60%	· مرحلة التطور : بدأ الموظفون بالحصول على تدريب متقطع على التكنولوجيا الناشئة ذات الصلة، وذلك في حال طلبهم لهذا النوع من التدريب وإثباتهم حاجتهم له.			
80%	· مرحلة النضوج: يحصل الموظفون على التدريب على التكنولوجيا الناشئة ذات الصلة التي قد تكون مفيدة لهم في عملهم.			
100%	· مرحلة الريادة : يحصل الموظفون على التدريب على عدة أنواع من التكنولوجيا الناشئة بهدف تمكينهم من فهم هذه التكنولوجيا وكيفية استخدامها بكفاءة			

35%	• المرحلة الابتدائية : لقد شهدت الجهة أثراً ضئيلاً بسبب محدودية استخدام التكنولوجيا الناشئة.			
60%	• مرحلة التطور : مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة، شهدت الجهة زيادة ملموسة في واحدة من الفئات التالية: - المتعاملون المتفاعلون - حركة تصفح الموقع الإلكتروني - الوعي - تخفيض التكلفة - الكفاءة التشغيلية - الشفافية - العائدات - العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات			
80%	• مرحلة النضوج : مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة، شهدت الجهة زيادة ملموسة في اثنتين من الفئات التالية: - المتعاملون المتفاعلون - حركة تصفح الموقع الإلكتروني - الوعي - تخفيض التكلفة - الكفاءة التشغيلية - الشفافية - العائدات - العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات	5%	ما مدى فعالية الاستخدام الحالي للتكنولوجيا الناشئة؟	2.7
100%	• مرحلة الريادة: مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة، شهدت الجهة زيادات ملموسة في أكثر من ثلاثٍ من الفئات التالية: - المتعاملون المتفاعلون - حركة تصفح الموقع الإلكتروني - الوعي - تخفيض التكلفة - الكفاءة التشغيلية - الشفافية - العائدات - العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات			
المحور الثامن: الأمن الرقمي (على مستوى الخدمات) الوزن (10%)				
35%	• المرحلة الابتدائية : لا تقوم الجهة بتنفيذ اختبار تقييم الأمن الإلكتروني.		كم مرة تقوم الجهة بتقييم أمنها الإلكتروني؟	1.8
60%	• مرحلة التطور : تقوم الجهة بتنفيذ اختبار تقييم الأمن الإلكتروني بطريقة عشوائية.	4%		

80%	مرحلة النضوج : تقوم الجهة بتنفيذ اختبار تقييم الأمن الإلكتروني سنوياً، وبعد كل عملية تحديث رئيسية.			
100%	مرحلة الريادة : تقوم الجهة بتنفيذ اختبار تقييم الأمن الإلكتروني كل ثلاثة أشهر، وبعد كل عملية تحديث، وتتخذ الإجراءات اللازمة حسب النتائج.			
35%	المرحلة الابتدائية : لا تتواصل الجهة باستمرار مع موظفيها حول أهمية خصوصية وأمن البيانات.			
60%	مرحلة التطور : تعرض الجهة رسائل تذكير بصرية حول أهمية خصوصية وأمن البيانات في أماكن بارزة ليتمكن الموظفون من رؤيتها، كما أن بعض الموظفين على علمها.			
80%	مرحلة النضوج : تتناول الجهة أهمية خصوصية وأمن البيانات في بعض جوانب دورة حياة الموظف، كالتعيين، والتدريب، والتطوير المستمر، كما أن معظم الموظفين على علمها.	3%	هل قامت الجهة ببناء ثقافة تعزز أهمية خصوصية وأمن البيانات؟	2.8
100%	مرحلة الريادة : يتم تناول أهمية خصوصية وأمن البيانات في جميع جوانب دورة حياة الموظف، كالتعيين، والتدريب، والتطوير المستمر، كما أن جميع الموظفين تقريباً على علمها.			
35%	المرحلة الابتدائية : لا يتم استخدام بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة (TLS) في قنوات الوصول إلى الخدمة.			
60%	مرحلة التطور : يُستخدم بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة (TLS) متطور و خاص بالجهة في قنوات الوصول إلى الخدمة.	3%	هل يتم استخدام بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة (TLS)؟ (إن وجد)	3.8
80%	مرحلة النضوج : يُطبق بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة (TLS) عالمي في بعض الخدمات المقدمة من قبل الجهة والتي تحتاج إلى حماية (تشفير).			
100%	مرحلة الريادة : يُطبق بروتوكول طبقة المنافذ الآمنة (TLS) عالمي على جميع الخدمات المقدمة من قبل الجهة تقريباً والتي تحتاج إلى حماية (تشفير).			
المحور التاسع: الاختراقات الأمنية(على مستوى المركز) الوزن (10%)				
35%	المرحلة الابتدائية : هناك إجراءات محدودة للاختراقات الأمنية.			
60%	- مرحلة التطور : توجد إجراءات خاصة بالاختراقات الأمنية ولكن لا يتم تطبيقها بصورة دائمة. وتفتقر الإجراءات إلى بعض الخطوات التالية: - تحديد وتنفيذ الخطوات اللازمة لاحتواء الاختراق - تحديد وتنفيذ الخطوات اللازمة للتعافي من الأضرار الناجمة - تقييم مدى خطورة الاختراق - إبلاغ جميع الأطراف المعنيين الذين من المحتمل أن يكونوا قد تأثروا بالاختراق - التحقيق في أسباب الاختراق - تحديد الخطوات الوقائية الواجب اتخاذها لمنع تكرار حدوث الاختراق - المتابعة الآنية لتفاعلات المستخدمين الخطرة بهدف تحديد أي هجمات "ددوس" محتملة	6%	هل توجد إجراءات أمنية خاصة من أجل التعامل الفعال مع اختراقات البيانات؟	1.9

80%	• مرحلة النضوج : توجد إجراءات خاصة بالاختراقات الأمنية ويتم تطبيقها بصورة دائمة. وتشتمل الإجراءات على معظم الخطوات التالية: - تحديد وتنفيذ الخطوات اللازمة لاحتواء الاختراق - تحديد وتنفيذ الخطوات اللازمة للتعافي من الأضرار الناجمة - تقييم مدى خطورة الاختراق - إبلاغ جميع الأطراف المعنيين الذين من المحتمل أن يكونوا قد تأثروا بالاختراق - التحقيق في أسباب الاختراق - تحديد الخطوات الوقائية الواجب اتخاذها لمنع تكرار حدوث الاختراق - المتابعة الآتية لتفاعلات المستخدمين الخطرة بهدف تحديد أي هجمات "ددوس" * محتملة			
100%	• مرحلة الريادة: توجد إجراءات خاصة بالاختراقات الأمنية ويتم تطبيقها بصورة دائمة. وتشتمل الإجراءات على جميع الخطوات التالية تقريباً: - تحديد وتنفيذ الخطوات اللازمة لاحتواء الاختراق - تحديد وتنفيذ الخطوات اللازمة للتعافي من الأضرار الناجمة - تقييم مدى خطورة الاختراق إبلاغ جميع الأطراف المعنيين الذين من المحتمل أن يكونوا قد تأثروا بالاختراق التحقيق في أسباب الاختراق - تحديد الخطوات الوقائية الواجب اتخاذها لمنع تكرار حدوث الاختراق المتابعة الآتية لتفاعلات المستخدمين - الخطرة بهدف تحديد أي هجمات "ددوس" * محتملة - * ددوس: هجمات الحرمان من الخدمات أو هجوم حجب الخدم			
35%	• المرحلة الابتدائية : لا يحصل الموظفون على تدريب حول كيفية تقليل الاختراقات الأمنية.			
60%	• مرحلة التطور : يحصل الموظفون على تدريب حول كيفية تقليل الاختراقات الأمنية في حال طلبوا ذلك بصورة محددة وأثبتوا حاجتهم إليه.			
80%	• مرحلة النضوج : يحصل الموظفون على تدريب حول كيفية تقليل الاختراقات الأمنية في حال ارتأى فريق قيادة الجهة الحاجة إلى تزويدهم بفهم أعمق حول آثار الاختراقات الأمنية.	4%	هل يحصل الموظفون على تدريب حول كيفية تقليل الاختراقات الأمنية بصورة استباقية؟	2.9
100%	• مرحلة الريادة : يحصل الموظفون على تدريب دوري حول كيفية تقليل الاختراقات الأمنية في حال ارتأى فريق قيادة الجهة قيمة في تمكين الموظفين من فهم الاختراقات الأمنية وكيفية الوقاية منها.			

المصدر : منظومة التقييم سبع نجوم

نموذج رقم (2) التقييم الذاتي والنهائي لجودة التطبيقات في مركز عجمان للإحصاء

ملخص التحليل	البيانات بالتقييم الذاتي والنهائي	
.1 .2 .3 ...	أبرز نقاط القوة	تقييم الذاتي لجودة التطبيقات
.1 .2 .3 .4 .5 ...	فرص التحسين	
.1 .2 .3 ...	أولويات التحسين (هنا إدراج فقط فرص التحسين أعلاه ذات الأولوية العالية)	
.1 .2 .3 ...	أبرز نقاط القوة	التقييم النهائي لجودة التطبيقات
.1 .2 .3 .4 .5 ...	فرص التحسين	
.1 .2 .3 ...	أولويات التحسين (هنا إدراج فقط فرص التحسين أعلاه ذات الأولوية العالية)	

نموذج رقم (3) التقييم الذاتي والنهائي لجودة المواقع الالكترونية في مركز عجمان للإحصاء

ملخص التحليل	البيانات بالتقييم الذاتي والنهائي	
.1 .2 .3 ...	أبرز نقاط القوة	تقييم الذاتي لجودة المواقع الالكترونية
.1 .2 .3 .4 .5 ...	فرص التحسين	
.1 .2 .3 ...	أولويات التحسين (هنا إدراج فقط فرص التحسين أعلاه ذات الأولوية العالية)	
.1 .2 .3 ...	أبرز نقاط القوة	التقييم النهائي لجودة المواقع الالكترونية
.1 .2 .3 .4 .5 ...	فرص التحسين	
.1 .2 .3 ...	أولويات التحسين (هنا إدراج فقط فرص التحسين أعلاه ذات الأولوية العالية)	

نموذج رقم (4) التقييم الذاتي والنهائي لجودة الأنظمة في مركز عجمان للإحصاء

ملخص التحليل	البيانات بالتقييم الذاتي والنهائي	
.1 .2 .3 ...	أبرز نقاط القوة	تقييم الذاتي لجودة الأنظمة
.1 .2 .3 .4 .5 ...	فرص التحسين	
.1 .2 .3 ...	أولويات التحسين (هنا إدراج فقط فرص التحسين أعلاه ذات الأولوية العالية)	
.1 .2 .3 ...	أبرز نقاط القوة	التقييم النهائي لجودة الأنظمة
.1 .2 .3 .4 .5 ...	فرص التحسين	
.1 .2 .3 ...	أولويات التحسين (هنا إدراج فقط فرص التحسين أعلاه ذات الأولوية العالية)	