

جامعة الأميرة
نورة بنت عبد الرحمن



المعايير وإطار العمل لجودة الخدمات الرقمية

بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

(الإصدار 0.4 V)

معلومات الوثيقة:

اسم الوثيقة	المعايير وإطار العمل لجودة الخدمات الرقمية
معد الوثيقة	إدارة التطبيقات
معدة إلى	جامعة الأميرة نورة
تاريخ الإعداد	2022-05-13
نوع الوثيقة	مقيد - داخلي

مراجعات الوثيقة:

الاسم	اللقب	التاريخ	ملحوظات
معد الوثيقة	منيرة العديلي	2022-05-14	
رُوجعت بواسطة	مشاعل الهذال	2023-03-13	
رُوجعت بواسطة	خلود المطيري	2023-03-13	
رُوجعت بواسطة	سارة القرني ميمونة الثنيان	2024-03-21	
رُوجعت بواسطة	هدى الشهري خلود المطيري	2025-04-30	

اعتماد الوثيقة:

الاسم	الوظيفة	التوقيع	التاريخ
سلطانة الجاسر	مدير تقنية المعلومات والاتصالات		2025-04-30

إصدارات الوثيقة:

الإصدار	تاريخ الإصدار	معد الوثيقة	التغييرات بالوثيقة
0.1	2022-05-14	منيرة العديلي	
0.2	2023-03-13	مشاعل الهذال	
0.3	2024-03-21	سارة القرني ميمونة الثنيان	
0.4	2025-04-30	هدى الشهري خلود المطيري	

جدول المحتويات

المصطلحات ووصفها.....	4
مقدمة.....	6
1 الغرض من الوثيقة.....	7
2 مفهوم الخدمة الرقمية.....	8
3 معايير جودة الخدمات الرقمية.....	9
3.1 قابلية الاستخدام (Usability).....	10
3.2 جودة المعلومات (Information Quality).....	11
3.3 شمولية الخدمة الرقمية (Digital Inclusion).....	12
3.4 الأداء الموثوق (Reliability).....	13
3.5 الاستجابة (Responsiveness).....	14
3.6 طمأنينة المستفيد (Assurance).....	15
3,6 مؤشرات وآلية قياس المعايير وفق الإطار المحدد.....	16

المصطلحات ووصفها

#	المصطلح (Terminology)	الوصف (Definition)
1	جودة الخدمة الإلكترونية (Eservice Quality)	درجة تسهيل موقع الويب للخدمة المقدمة
2	الاستخدامية (Usability)	هي قابلية الخدمة للاستخدام بسهولة من أجل تحقيق هدف معين – وتعني أيضا طرق قياس سهولة الاستخدام ودراسة المبادئ الكامنة وراء مدى الكفاءة أو أناقة تلك الخدمات
3	سهولة الاستخدام (Ease of Use)	هي كل ما يرتبط بسلوك المستخدم تجاه الخدمة الإلكترونية بمعنى آخر تفاعل المستخدم مع الخدمة ومدى سهولة الاستخدام وكفاءة النظام
4	التناغم (Harmony)	هو شكل ومظهر الخدمة ومدى تفاعل المستخدم معه
5	جودة المعلومات (Information Quality)	يقصد بها مدى سهولة الخدمة من حيث توفر المعلومات الكاملة عنها بالإضافة لبساطتها وكما لها بحيث تكون متكاملة ومؤدية للغرض المطلوب منها بشكل كامل
6	البساطة (Simplicity)	هي مدى وضوح المطلوب من الخدمة والخطوات اللازمة للاستفادة منها
7	الاكتمال (Completeness)	يقصد به توضيح المطلوب عمله للاستفادة من الخدمة وسرد التفاصيل المتعلقة بها
8	المساعدة (Helpfulness)	وجود دليل ارشادي لكيفية استخدام الخدمة
9	الأداء الموثوق (Reliability)	يقصد به قدرة الخدمة على القيام بمهمتها المنوطة بها ضمن شروط عمل محددة خلال فترة زمنية معينة
10	الاستفادة (Usefulness)	هي إمكانية الاستفادة من الخدمة واتمامها بشكل سريع وبدون حاجة المستخدم لعمل زيارة لمكان تقديم الخدمة
11	جودة النظام ومتانته (System Stability/Quality)	وجوب خلو الخدمة من اية أخطاء
12	الاستجابة (Responsiveness)	هي قدرة الخدمة على إكمال المهام المنوطة بها ضمن فترة زمنية محددة
13	الاشعارات (Notifications)	متابعة تقديم الخدمة عن طريق ارسال اشعارات للمستخدم اثناء استخدام الخدمة
14	الأداء / الفاعلية (Performance/Effectiveness)	الحصول على أفضل أداء للخدمة من خلال الزمن اللازم لاتمامها وزمن الاستجابة للطلب
15	طمأنينة المتعامل (Assurance)	قدرة الخدمة على الحفاظ على سرية البيانات وتقديم أفضل خدمة للدخول وتذكر البيانات والتي تبعث الطمأنينة في نفوس المستخدمين

#	المصطلح (Terminology)	الوصف (Definition)
16	الخصوصية (Privacy)	ضمان حق المستخدم في الحفاظ على معلوماته الشخصية، وحياته الخاصة عند الاستفادة من الخدمة
17	الأمن (Security)	وجود سياسة أمان في الخدمة وتقديمها والاستفادة منها
18	فحص الثغرات (Vulnerability Test)	اجراء اختبار فحص الثغرات للموقع الالكتروني
19	شمولية الخدمة الرقمية (Digital Inclusion)	هي ضمان الوصول للخدمات الرقمية من مختلف فئات المجتمع من خلال تصميم وتطوير منتجات وخدمة رقمية تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من استخدامها والاستفادة منها باستقلالية عالية

جدول 1: المصطلحات ووصفها

مقدمة

انطلاقاً من الرؤية الطموحة للمملكة العربية السعودية 2030 فقد قامت جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بأتمتة معظم إجراءاتها ومعاملاتها وخدماتها لتصبح رقمية وبالإضافة إلى التطور الكبير في مجال تقديم الخدمة بشكل إلكتروني في المملكة مما خلق وعي وقناعة لدى كافة المسؤولين بأهمية جودة الخدمات الرقمية وأثرها على رضا المستفيدين وتحقيق الاستمرار والتطور.

لقد أصبحت جودة الخدمات الرقمية تقاس بوسائل متنوعة وبمعايير محددة يتم من خلالها معرفة مؤشر الأداء والوقوف على درجة رضا المستفيدين على اختلاف أنواعهم سواء منسوبي الجامعة، أو الطالبات، أو أفراد الهيئة التعليمية، أو المستفيدين الخارجيين.

وفي إطار حرص جامعة الأميرة نورة على تقديم خدماتها الرقمية على أفضل صورة وطبقاً لأفضل الممارسات وفي إطار تنظيم وتوحيد الإجراءات الفنية والتقنية المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية للجامعة جاءت هذه الوثيقة لتمثل منهجية معيارية موحدة وواضحة ودليل للمتطلبات الفنية والإجرائية اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية في الجامعة على أفضل صورة وأكمل وجه.

1 الغرض من الوثيقة

وضع إطار عمل ومعايير محددة للالتزام بها عند تقديم أي خدمة رقمية من خدمات الجامعة للمستخدمين من خدماتها الرقمية على اختلاف أنواعهم سواء منسوبي الجامعة، أو الطالبات، أو أفراد الهيئة التعليمية، أو المستخدمين الخارجيين.

2 مفهوم الخدمة الرقمية

تعتبر الخدمة الرقمية شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام المستفيد خدمة نفسه بنفسه، فبدل من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الإلكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الآلي من خلال وسيط "شبكة إلكترونية"، لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مركزا على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات المستفيد.

التعريف الإجرائي: يمكن تعريفها بأنها الخدمة التي يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي عن طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة "الأنترنت" بهدف تسهيل وتسريع الخدمات ويمكن تقسيمها الى أربع اقسام رئيسة هي:

1 - الخدمات المعلوماتية

2 - الخدمات الاستعلامية

3 - الخدمات التفاعلية

4 - الخدمات التكاملية

3 معايير جودة الخدمات الرقمية

سوف تتناول الوثيقة مجموعة من المعايير الخاصة بتجويد الخدمة الرقمية المقدمة من جامعة الأميرة نورة حيث تم إعدادها بعد الاطلاع على نماذج دولية واقليمية خاصة بمعايير جودة الخدمات الرقمية، حيث تم تحديد المعايير الرئيسية ووضع المتطلبات والمحددات الخاصة بكل معيار، بما يضمن الوصول الى معاملة رقمية ذات جودة عالية تنال رضا وثقة جميع المستفيدين من خدمات الجامعة وبما يحقق ويساهم في الوصول الى الجودة الشاملة في تقديم الخدمات الرقمية.

معايير جودة الخدمات الرقمية الرئيسية:

- قابلية الاستخدام (Usability)

- جودة المعلومات (Information Quality)

- شمولية الخدمة الرقمية (Digital Inclusion)

- الأداء الموثوق (Reliability)

- الاستجابة (Responsiveness)

- طمأنينة المتعامل (Assurance)

3.1 قابلية الاستخدام (Usability)

هذه المعايير لقياس مدى سهولة استخدام الخدمة الرقمية ومدى قبولها لدى المستخدمين وذلك من خلال اتباعها لبعض الإجراءات والشروط.

أ - سهولة الاستخدام (Ease of Use)

- توافر دليل رقمي للخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني للجامعة، للوصول إلى الخدمة الرقمية بسهولة
- سهولة إيجاد الخدمة الرقمية باستخدام خيار البحث
- سهولة الوصول إلى الخدمة الرقمية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجامعة (3 نقرات كحد أقصى)
- توافر أكثر من قناة رقمية لتقديم الخدمة (الموقع الإلكتروني للجامعة – تطبيق الأجهزة الذكية ...إلخ)
- عدم استخدام الإعلانات والشاشات/ النوافذ المنبثقة خلال عملية تقديم الخدمة
- سهولة التصفح والتنقل بين الخطوات/الشاشات في كافة مراحل عملية تقديم الخدمة الرقمية
- إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة

ب – التناغم (Harmony)

- وجود ترويسة في موقع ثابت من الصفحة في كافة مراحل عملية تقديم الخدمة الإلكترونية
- استخدام ثابت لشعار الجامعة الرسمي والهوية البصرية للجامعة
- استخدام ثابت لتذييل الصفحة في كافة مراحل تقديم الخدمة
- وجود واضح لشروط وأحكام الاستخدام
- وجود واضح للمعلومات المتعلقة بآخر تحديث للموقع الإلكتروني
- موقع ثابت لخدمة البحث متوفر في جميع الصفحات الى جانب حضور واضح للبحث في الصفحة الرئيسية

3.2 جودة المعلومات (Information Quality)

يجب أن تتحلّى المعلومات الواردة عبر مختلف مراحل الخدمة بالدقة والموثوقية والسهولة وأن تكون واضحة المعنى.

المعايير التالية توضح الأمر:

أ - البساطة (Simplicity)

- اسم الخدمة الرقمية يجب أن يكون مفهوماً ومعبّراً بشكل مباشر عن طبيعة الخدمة
- توضيح كافة الخطوات مع التفاصيل خلال عملية تنفيذ وتقديم الخدمة الرقمية
- توفير وصف واضح (للوئائى والخطوات و.. إلخ) اللازمة لإتمام الخدمة الرقمية
- رسائل الخطأ الصادرة عن الخادم (السيرفر) يجب أن تكون واضحة وموجزة وسهلة الفهم
- في رسائل الخطأ يجب ذكر مصدر الخطأ المحدد وسببه وطريقة معالجة البيانات غير الكاملة

ب - الاكتمال (Completeness)

- إذا كان هناك ضرورة لتسجيل المستخدم قبل استخدام الخدمة الرقمية، يجب توضيح إجراءات التسجيل لها
- عند حاجة المستخدم لتنزيل أو رفع (ملف، أو وثيقة أو استمارة إلخ)، يجب الإشارة بوضوح إلى نوع الملف واسمه

ج - المساعدة (Helpfulness)

- توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية تصفح الموقع الإلكتروني للمستخدم
- توفر أدوات المساعدة لعرض كيفية استخدام الخدمة الإلكترونية
- توفر دليل استخدام الخدمة في موقع ثابت وواضح
- في حال اكتمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة

3.3 شمولية الخدمة الرقمية (Digital Inclusion)

تهدف الشمولية الرقمية إلى ضمان وصول جميع أفراد المجتمع، بمختلف فئاتهم واحتياجاتهم، إلى هذه الخدمات بطريقة عادلة وسهلة. المعايير التالية تقيس مدى شمولية الخدمة الرقمية المقدمة للمستخدمين:

أ - تعدد اللغات (Multilingual Support)

- توفر الخدمة بلغات متعددة لتلبية احتياجات المستخدمين من خلفيات لغوية مختلفة.
- دعم اللغة العربية كلغة أساسية، إلى جانب لغات أخرى مثل الإنجليزية.

ب - إمكانية الوصول لذوي الإعاقة (Accessibility for Persons with Disabilities)

- دعم تقنيات قراءة الشاشة للمكفوفين وضعاف البصر.
- توفير بدائل بصرية وسمعية للمحتوى (مثل: النصوص البديلة للصور، والترجمة الفورية بلغة الإشارة).
- إمكانية التحكم في حجم النص وتباين الألوان لتسهيل القراءة.

ت - الامتثال للمعايير الدولية (Compliance with International Accessibility Standards)

- توافق التصميم والخدمات مع المعايير الدولية.
- إجراء اختبارات قابلية الوصول بانتظام لضمان التحسين المستمر.
- اعتماد أدوات تقييم الوصول الرقمي في مراحل التصميم والتطوير.

ث - الاستقلالية في الاستخدام (User Independence)

- تمكين المستخدمين من إتمام العمليات الرقمية دون الحاجة لمساعدة خارجية.
- توفير واجهات استخدام مبسطة وسهلة الفهم والتفاعل.

ج - توفير الدعم التقني (Technical & Human Support)

- وجود قنوات دعم مخصصة لمساعدة المستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة.
- إتاحة المساعدة بلغة مفهومة وسهلة، مع تدريب فرق الدعم على التعامل مع مختلف فئات المستخدمين.

3.4 الأداء الموثوق (Reliability)

تقيس هذه المعايير مدى ثبات الخدمة وحصولها على ثقة المستخدمين من حيث الأداء والمتانة

أ - جودة النظام ومتانته (System Stability/Quality)

- خدمة رقمية خالية من الأخطاء بعد تقديم الطلب
- خلال عملية إجراء الخدمة الرقمية تكون أخطاء إنهاء الاتصال نادرة الحدوث
- خلال عملية إجراء الخدمة الرقمية، يجب أن تكون الروابط المعطوية نادرة الحدوث
- عدم وجود رسائل خطأ 404 خلال عملية توفير الخدمة الرقمية
- عدم وجود رسائل خطأ 500 خلال عملية توفير الخدمة الرقمية
- عدم وجود رسائل خطأ 505 خلال عملية توفير الخدمة الرقمية

3.5 الاستجابة (Responsiveness)

يجب أن تتمتع الخدمة باستجابة عالية في خدمة مستخدمي الجامعة، وهذه الاستجابة يمكن تقييمها من خلال ثلاثة أبعاد، تشمل سرعة إجراء الخدمة، والتجاوب مع مخاوف المستخدمين، والتوقع بالتغيرات التي تطرأ على حاجة المستخدمين. فيما يلي بعض المعايير الأساسية للاستجابة:

أ - الاشعارات / حالة الخدمة (Notification / Status)

- إشعار المستخدم بتأكيد التسجيل عبر رسالة نصية قصيرة أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى
- القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الرقمية في شتى مستويات اعتمادها (الاستعلام الإلكتروني، الاتصال المباشر من خلال الرقم الموحد)
- في حال إرسال بريد إلكتروني إلى المستخدم، فيجب أن يحتوي هذا البريد على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات

ب - الأداء / الفاعلية (Performance/Effectiveness)

- زمن التحميل مناسب لكافة صفحات الخدمة الرقمية
- زمن معالجة مناسب مع إظهار الوضع الخاص بمعالجة كافة بيانات الخدمة الرقمية
- أقل فترة انتظار بين نقرة الفأرة والصفحة التالية في الخدمة الرقمية

3.6 طمأنينة المستفيد (Assurance)

يقصد بطمأنينة المستفيد توافر مجموعة من الضمانات التي من شأنها طمأننة مستفيدي الخدمة والمحافظة على خصوصيتهم وضمان أمن وسلامة بياناتهم

أ - الخصوصية (Privacy)

- بمقدور المستخدم في أي وقت حذف أو حفظ اسم المستخدم/كلمة المرور باستخدام خيار تذكيري
- عدم السماح لمستخدم الخدمة الرقمية لتغيير اسم المستخدم من طرفه
- توفير عملية سهلة إلى إعادة تعيين كلمة المرور
- إعادة التثبيت من هوية المستخدم قبل تغيير كلمة المرور وبعده
- إمكانية استرجاع كلمة المرور من قبل مستخدم الخدمة الرقمية
- خيار التذكير بكلمة المرور (حفظها)
- توافر خيار الخروج (تسجيل الخروج)

ب - الأمن (Security)

- عملية محددة بوضوح لاستعادة كلمة المرور وإعادة ضبطها
- توافر قناة إلكترونية آمنة لإرسال كلمة المرور
- توضيح القواعد الخاصة باختيار كلمة مرور قوية
- وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة أمن الخدمة الرقمية
- وصف طريقة تنفيذ بيان أو سياسة الخصوصية بهدف منع الدخول أو الاستخدام غير المصرح به
- استخدام التشفير الآمن عند تقديم المعلومات والبيانات الشخصية في سياق الحصول على الخدمة الرقمية
- تشفير البيانات عند تمرير وثائق ومعلومات المستخدمين
- وجود آلية تسمح بالتحقق عند خادم الويب
- يقوم النظام بتدمير الرموز الخاصة بكل عملية فور الخروج منها أو فور انقضائها
- عمل فحص للثغرات (Vulnerability Test) لبوابة الخدمة

3,6 مؤشرات وآلية قياس المعايير وفق الإطار المحدد

المعيار	المؤشر	السؤال	أداة القياس	الخيارات	المستهدف
قابلية المستخدم	سهولة الوصول إلى الخدمة الرقمية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجامعة (3 نقرات كحد أقصى)	مدى سهولة الوصول إلى الخدمة الرقمية من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للجامعة	تقرير	نعم - لا	100%
	سهولة التصفح والتنقل بين الخطوات/الشاشات في كافة مراحل عملية تقديم الخدمة الرقمية	مدى سهولة التصفح والتنقل بين الخطوات/الشاشات في كافة مراحل عملية تقديم الخدمة الرقمية	استبانة	1-2-3-4-5	95%
	إبراز الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	مدى وضوح الحقول الإلزامية في صفحات الخدمة والنماذج الهامة	استبانة	1-2-3-4-5	95%
	توفر الأسئلة الأكثر شيوعاً في الخدمة	هل تتوفر الأسئلة الأكثر شيوعاً في الخدمة	استبانة	نعم-لا	
جودة المعلومات	توفر دليل استخدام الخدمة	هل يتوفر دليل استخدام الخدمة	استبانة	نعم - لا	100%
	في حال اكتمال الخدمة، يتلقى المستخدم رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة	هل تلقت رسالة واضحة ومفهومة ومفيدة عند اكتمال الخدمة	استبانة	نعم - لا	100%
الأداء الموثوق	خدمة إلكترونية خالية من الأخطاء		تقرير		95%
	وجود الروابط المعطوبة خلال عملية إجراء الخدمة الرقمية		تقرير		95%

المعيار	المؤشر	السؤال	أداة القياس	الخيارات	المستهدف
الاستجابة	في حال إرسال بريد إلكتروني إلى المستفيد، فيجب أن يحتوي هذا البريد على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	هل تلقيت بريد إلكتروني يحتوي على رقم مرجعي للمزيد من التوضيح والاستفسارات	استبانة	نعم - لا	95%
	القدرة على الاستفسار عن وضع الخدمة الرقمية في شتى مستويات اعتمادها (الاستعلام الإلكتروني أو، الاتصال المباشر من خلال الرقم الموحد)	هل يمكنك الاستفسار عن وضع الخدمة الرقمية في شتى مستويات اعتمادها (الاستعلام الإلكتروني أو، الاتصال المباشر من خلال الرقم الموحد)	استبانة	نعم - لا	100%
	الزمن المستغرق لإنهاء إجراءات طلب الخدمة		تقرير		95%
طمأنينة المستفيد	إمكانية استرجاع كلمة المرور من قبل مستخدم الخدمة الرقمية بسهولة	مدى سهولة استرجاع كلمة المرور في حال نسيانها	استبانة	1-2-3-4-5	95%
	فحص الثغرات	هل يحتوي التقرير على ثغرات من الدرجة الحرجة	تقرير	لا يوجد ثغرات حرجة	100%
شمولية الخدمة الرقمية	مدى رضا المستخدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة عن سهولة استخدام الخدمة	هل كان من السهل عليك استخدام الخدمة ؟	استبانة	نعم - لا	85%
	عدد التقارير أو الشكاوى التي تتعلق بصعوبة الوصول الرقمي		تقرير	عدد الشكاوى شهرياً	3-0



جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن
Princess Nourah Bint Abdulrahman University