

## الموجهات الإرشادية للمواقع الإلكترونية الاتحادية - 2016

### Federal Websites Guidelines- 2016



## قائمة الفئات – List of Categories

Page	Category	الفئة	الصفحة
5	Domain and Hosting	النطاق والاستضافة	5
7	Site Architecture and Design	معمارية وتصميم الموقع	7
15	User Experience and Usability	تجربة المستخدمين والاستخدامية	15
23	Content	المحتوى	23
30	Accessibility	سهولة الوصول	30
33	e-Participation ,Social Media and Open data	المشاركة الإلكترونية والإعلام الاجتماعي والبيانات المفتوحة	33
38	Security and Information Protection Guidelines	أمن وحماية المعلومات	38
41	Marketing	التسويق	41



## كيفية استخدام الدليل

### How to use Guideline

- This icon  represent that the FGE should provide document that support the criteria evaluation
- This icon  represent that the FGE should provide a picture of the proof that support the criteria evaluation
- This icon  represent the samples that will guide the FGE how to implement the criteria
- There is some ( Hints )along with some criteria that will guide the website admin, designer & moderator to understand how and why to implement it
- تمثل الأيقونة  انه على الجهة توفير ما يثبت من وثائق داعمة وتوثيقات لآليات العمل والسياسات
- تمثل الأيقونة  انه على الجهة توفير صورة تعكس تطبيق المعيار
- تمثل الأيقونة  النماذج التي تسهل على الجهة معرفة آليه تطبيق المعيار
- في بعض المعايير تم وضع (تلميحات) لتساعد مسؤولي المواقع على فهم وتطبيق الموجهات بالطريقة السليمة

## هذه الوثيقة This Document

This document presents a set of guidelines that can be applied to measure the quality of the government websites and their level of compliance with the best international practices including Web Content Accessibility Guidelines from W3C. These guidelines are derived primarily from the pertinent guidelines and manuals and compatible with the rules and regulations adopted in the government entities of the United Arab Emirates.

The document is subdivided into the following: Domain and Hosting, Site Architecture and Design, User Experience and Usability, Content, Accessibility, Security and Information Protection and Marketing.

تقدم هذه الوثيقة مجموعة من الموجهات التي يمكن تطبيقها لاختبار مدى جودة المواقع الإلكترونية الحكومية وكذلك مدى توافقها مع أفضل الممارسات العالمية مثل موجهات منظمة الويب العالمية ، وهي مشتقة بالأساس من الأدلة الإرشادية ذات الصلة، ومستوحاة من الخصوصيات والثوابت المعتمدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومتوافقة مع الأنظمة والتشريعات المعتمدة لدى الجهات الحكومية في الدولة.

وتتفرع هذه الموجهات لتشمل كلاً من النطاق والاستضافة، وتصميم المواقع، وتجربة المستخدمين والاستخدامية، والمحتوى، وسهولة الوصول، والمشاركة الإلكترونية والإعلام الاجتماعي، وأمن وحماية المعلومات، والتسويق.



## فئة النطاق والاستضافة

### Domain & Hosting

Domain and Hosting guidelines focus on considerations that need to be taken when registering domains for government websites, hosting conditions and locations and the measures to be taken when there is more than one domain etc.

تركز موجبات النطاق والاستضافة على الاعتبارات الواجب النظر إليها فيما يتعلق بأسماء النطاقات المستخدمة للمواقع الإلكترونية الحكومية، وشروط الاستضافة وأماكنها، والإجراءات المطلوبة عند وجود أكثر من اسم نطاق وما إلى ذلك.

Domain & Hosting guidelines – معايير النطاق والاستضافة			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	Has the entity registered the three domains: (.ae), (.gov.ae) and (.امارات) versions of the domain and renewed it ?  • <input type="checkbox"/>	هل سجلت الجهة نطاقات (.ae) و (.gov.ae) من عنوان موقعها الإلكتروني ويتم تجديدها ؟  • <input type="checkbox"/>	1
2	Has the entity registered their Arabic domain and make it active?  • <input type="checkbox"/>	هل قامت الجهة بتسجيل وتشغيل النطاق العربي (.امارات)؟  • <input type="checkbox"/>	2
3	Has the entity registered both the short and long versions of its domain name?  • <input type="checkbox"/> • <b>(Hint: Long domain name is the FGE long name i.e. telecommunication regulatorytuthority.gov.ae while the short name is the abbreviation of the name i.e tra.gov.ae)</b>	هل قامت الجهة الحكومية بتسجيل الأسماء الطويلة والقصيرة لعنوان الموقع؟  • <input type="checkbox"/> • <b>(تلميح: اسم النطاق الطويل يتضمن اسم الجهة كاملاً، أما القصير فيتضمن الاسم مختصراً)</b>	3
4	Does the entity use their domain in all official E-mail addresses?  • (i.e. name@entity.gov.ae)	هل تستخدم الجهة عنوان النطاق الخاص بها في مراسلاتها الرسمية بالبريد الإلكتروني؟  • (مثال name@entity.gov.ae)	4
5	Does the entity host the website inside UAE, otherwise NDA & SLA must be signed with the ISP  • <input type="checkbox"/> • (Provide such documents if available )	هل يتم استضافة الموقع الإلكتروني داخل دولة الإمارات العربية المتحدة؟ وإن كان مع مزود الخدمة أو شركات الاستضافة هل تم توقيع اتفاقية عدم إفصاح واتفاقية مستوى خدمة؟  • <input type="checkbox"/> • (يرجى إبراز وثائق الاتفاقيات المذكورة إن وجدت)	5
5	Do all registered English domains redirect to the primary .gov.ae domain?	هل يتم إعادة توجيه النطاقات الانجليزية غير الرئيسية إلى النطاق الرئيسي (.gov.ae)؟	6







فئة معمارية وتصميم الموقع

## Site Architecture & Design

There may be no right or wrong when it comes to the look and feel and the aesthetic aspect of a website. But when it comes to design and architecture, usability must be taken into account in order to serve both customers' expectations and organizations objectives.

These guidelines help achieving this.

عندما يتعلق الأمر بالشكل العام والناحية الجمالية للموقع، ربما لا يكون ثمة ما هو صحيح وما هو خطأ فالأمور نسبية. أما عندما يتعلق الأمر بالتصميم المتوافق مع مبادئ سهولة الاستخدام، فهناك قواعد يتعين الالتزام بها من أجل أن يحقق الموقع أهداف المؤسسة وحاجات المتعاملين. الموجّهات التالية تساعد في تحقيق هذين الهدفين.

Site Architecture and Design guidelines – معايير معمارية وتصميم الموقع			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	<p>Does the entity have a plan for when and how your website may need to be taken off-line?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li><b>Hint:</b> This plan shall show In emergencies and breakdowns, downtimes listed previously, requires a plan how to stop location, time, and messages that appear to users etc.</li> </ul>	<p>هل لدى الجهة الحكومية خطة واضحة لفصل الموقع مؤقتاً عن الشبكة المعلوماتية من حيث التوقيت والكيفية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li><b>تلميح:</b> في حالات الطوارئ، والأعطال، والتوقفات المدرجة مسبقاً، يتطلب الأمر خطة تتضمن كيفية إيقاف الموقع، والوقت المناسب، والرسائل التي تظهر للمستخدمين إلخ. يتعين إظهار هذه الخطة</li> </ul>	1
2	<p>Does entity maintain a message to be displayed to the website visitor when the site is off-line?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<p>هل تقوم الجهة بتوفير رسالة واضحة ليتم عرضها لزائر ومتصفح الموقع لإعلامه بفصل الموقع مؤقتاً؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	2
3	<p>Does the website design structure have the key sections mentioned in the Federal visual identity: Masthead , Navigation Options, announcement section ,Body and footer?</p>	<p>هل يلتزم تصميم الموقع الإلكتروني بالعناصر الأساسية في دليل الهوية المرئية الاتحادية: مثل عنوان الصفحة الإلكترونية وقائمة التصفح ومحتوى النص و التذييل العام؟</p>	3
4	<p>Does the website in English and Arabic include the Essential Links placed in a clear visible section for the website visitors?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hint: essential Links include: Home, Contact Us, Sitemap, Language(s), Help and Search/Advanced Search?</li> </ul>	<p>هل يحتوي الموقع باللغتين العربية والإنجليزية على الروابط الأساسية موضوعة بصورة واضحة ومرئية لزائر الصفحة؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> تشمل الروابط الرئيسة كلا من: الصفحة الرئيسية و صفحة "إتصل بنا" وخريطة الموقع، رابط اللغة أو اللغات، المساعدة، والبحث/ البحث المتقدم.</li> </ul>	4
5	<p>Does the website design comply with the Masthead standards for web design where Federal logo and entity logo used in</p>	<p>هل يلتزم تصميم الموقع الإلكتروني بالموجهات الأساسية لتصميم ترويسة الصفحة الإلكترونية حيث يتم استخدام شعار الدولة، وشعار الجهة بالكيفية نفسها في</p>	5




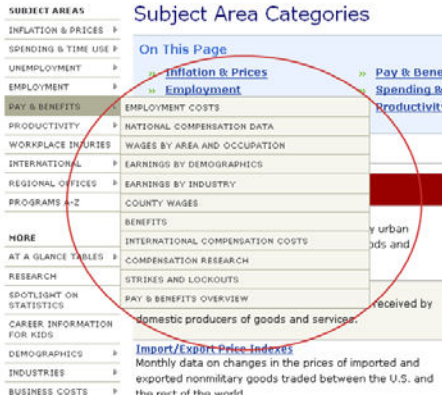
	consistent places across the website in line with Federal Visual identity 2015?	كل صفحة تماشيا مع دليل الهوية المرئية الاتحادية 2015؟	
6	Does the main menu of the website contain links to the following sections: Services, Open Data and eParticipation?	هل تضم قائمة التصفح الرئيسية للموقع روابط للصفحات التالية: الخدمات / الخدمات الإلكترونية والبيانات المفتوحة والمشاركة الإلكترونية؟	6
7	Does the global footer offer a visible link to the Essential Policies?	هل يحتوي التذييل العام للموقع على روابط مرئية للوثائق الأساسية للموقع؟	7
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint:</b> The essential Policies include: Accessibility, Copyright, Disclaimer, Terms and Conditions page, Citizen Charter and Privacy Policy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> تشمل الوثائق الأساسية: وثيقة "امكانية الوصول"، وثيقة "حقوق النسخ"، وثيقة "إخلاء المسؤولية"، وثيقة "الأحكام والشروط"، وثيقة "سياسة الخصوصية" ووثيقة "ميثاق المتعاملين"</li> </ul>	
8	Does the global footer of the website include a visible Browser Support statement?	هل يحتوي التذييل العام للموقع على رابط مرئي لبيان دعم المتصفح؟	8
9	Does the global footer of the website include a visible Screen Resolution statement?	هل يحتوي التذييل العام للموقع على بيان مرئي (أو رابط) لبيان مرئي) حول دقة الشاشة؟	9
10	Does the global footer of the website provide a shortcut of the entity main contact number details? (Direct Access Section)	هل يحتوي التذييل العام للموقع على اختصار لتفاصيل الاتصال الرئيسية بالجهة؟ (قسم الوصول المباشر)	10
11	Does the entity website offer the option to create a personal profile account allowing the saving of personal information to be used for future transactions?	هل يوفر الموقع الخيار للمتعاملين لإنشاء حساب شخصي على الموقع بما يسمح بحفظ بياناتهم لاستخدامها في معاملات أخرى؟	11

Site Architecture and Design guidelines – معايير معمارية وتصميم الموقع		
12	Is the entity website designed to ensure a maximum of 0-3 clicks to any target page or content including querying a transaction or obtaining any service?	هل يمكن الوصول إلى أية معلومة داخل الموقع بثلاث نقرات كحد اقصى بما في ذلك الاستعلام عن المعاملة أو الحصول على أي خدمة؟
13	Does the entity website have NO horizontal scrolling where text properly fitted to screen width?	هل تخلو صفحات الموقع الإلكتروني تماما من وجود شريط التمرير الأفقي حيث النص متناسق مع عرض الشاشة؟
14	Does the entity use a correct Favicon for the site?	هل يستخدم الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية رمز الموقع أو الأيقونة المفضلة والتي تعكس هوية المؤسسة بشكل صحيح؟
15	Does the "Contact Us" page offer the Essential Contact Information of the entity? <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint:</b> The Essential Contact Information include Phone and Fax numbers, email, P.O.Box, online form and electronic map (e.g. Google Maps) of the physical address of the entity's head office and other branches?</li> </ul>	هل يتوفر في صفحة "اتصل بنا" بيانات التواصل الرئيسية للجهة؟ <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> تشمل البيانات الرئيسية ما يلي: أرقام الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني وصندوق البريد و نموذج التواصل الإلكتروني، خريطة إلكترونية (مثل خرائط جوجل) للعنوان الفعلي للجهة وفروعها المختلفة في الدولة؟</li> </ul>
15	Does the contact Us page offer a simple description of the Latitude and longitude coordination of the entity location on the map? <p><b>Hint :</b> Latitude - Longitude: 25.286926, 55.350677 Lat:25°17'12.9336" Long: 55° 21' 2.4366"</p>	هل توفر صفحة أتصل ببناء وصف بسيط لإحداثيات خطوط الطول والعرض لموقعها الجغرافي على الخريطة؟ <p><b>تلميح:</b> Latitude - Longitude: 25.286926, 55.350677 Lat:25°17'12.9336" Long: 55° 21' 2.4366"</p>
17	Does the entity website include up-to-date Sitemap that offer links to all pages in an easy-to-use hierarchy?	هل يتضمن الموقع الإلكتروني "خريطة موقع" في صفحة خاصة توفر روابط لكافة صفحات الموقع في هيكلية سهلة الاستخدام؟

18	Does the entity website provide a Help or FAQ section? And does it cover all the sections/topics of the website?	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً للمساعدة أو للأسئلة الأكثر شيوعاً؟ وهل يغطي كافة أقسام أو مواضيع الموقع؟	18
19	Is the search utility clearly located in the site? Is it an effective and user-friendly?	هل يتضمن تصميم الموقع وجود خدمة البحث في مكان بارز وسهل التمييز في الموقع؟ وهل تتسم الخدمة بالسهولة والفاعلية؟	19
20	Does the entity have advanced search capability using Google-type search engines?  • <b>Hint:</b> Search engine on the site must provide advanced search option which allows filtering results based on advanced search criteria such as date or topic, Google provides this capability	هل توفر الجهة على موقعها الإلكتروني خاصية البحث المتقدم بإمكانيات محركات بحث قوقل؟  • <b>(تلميح:</b> محرك البحث على الموقع يجب أن يوفر خيار البحث المتقدم والذي يتيح إمكانية غربلة النتائج بناء على معايير بحث متقدمة مثل التاريخ أو الموضوع، توفر جوجل هذه الإمكانية	20
21	Does the website reflect the approved visual identity of the government entity including the use of white color as the background color of all content on the website?	هل يعكس الموقع الهوية المرئية المعتمدة للجهة الحكومية بما في ذلك استخدام اللون الأبيض كخلفية لمحتوى الموقع الإلكتروني؟	21
22	Does the website implement the responsive design principle?  • <b>Definition:</b> Responsive Web Design offers the website visitors optimal viewing and interaction experience (e.g. easy reading and navigation) across a wide range of devices including desktop computer monitors and mobile phones. • <b>Hint:</b> it is a Site adjustment method and widths automatically to fit the device used by the website user, whether a laptop or smart phone or Tablet i.e: <a href="http://government.ae/">http://government.ae/</a>	هل يتم تطبيق مبادئ التصميم التجاوبي على الموقع؟  • <b>تعريف:</b> يوفر التصميم التجاوبي تجربة مثلى تضمن على سبيل المثال سهولة القراءة والتصفح بغض النظر عن الجهاز المستخدم في تصفح الموقع مثل أجهزة الحاسوب المكتبية والأجهزة المتحركة. • <b>تلميح:</b> يقوم الموقع بتعديل طريقة ومقاسات العرض بصورة تلقائية لتناسب الجهاز الذي يستخدمه المستخدم في تصفح الموقع سواء كان لابتوب أو هاتف ذكي أو حاسب لوحي. مثال: <a href="http://government.ae/">http://government.ae</a>	22

23	<p>Are the elements of each page in the websites visually aligned (either vertically or horizontally)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint:</b> Website visitors prefer consistent alignments for items such as text blocks, rows, columns, checkboxes, data entry fields, etc. Use consistent alignments across all webpages</li> </ul>	<p>هل تم تصميم كافة صفحات الموقع بحيث تكون مكونات الصفحة محاذاة لبعضها إما أفقياً أو عمودياً؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> يفضل زوار الموقع أن تكون مكونات الصفحة مثل خانات النصوص، القوائم، الاستمارات الإلكترونية وغيرها متحاذاة سواء عمودياً أو أفقياً.</li> </ul>	23
24	<p>Does the website use a fluid layout that automatically adjusts the page size to monitor resolution settings that are 1024x768 pixels or higher?</p>	<p>هل يوظف تصميم الموقع التخطيط الانسيابي بحيث يتم تلقائياً تعديل مقاس الصفحة لتلائم إعدادات الشاشات ذات الدقة (1024x768 بيكسل) أو أعلى؟</p>	24
25	<p>Are the website pages clear from the "Scroll Stoppers"?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint:</b> Ensure that the location of headings and other page elements does not create the illusion that users have reached the top or bottom of a page when they have not</li> </ul>	<p>هل تم تصميم صفحات الموقع بحيث تخلو من معيقات التمرير العمودي؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> قد تحتوي الصفحة على عنوان أو خط أفقي في منتصف الصفحة ولكنه يوهم القارئ أنه وصل بداية أو نهاية الصفحة عند تحميلها، يجب تجنب ذلك</li> </ul>	25
26	<p>Do all website pages have appropriate page lengths?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint:</b> Page length must fit its purpose, as pages with heavy content such as articles can be long, while the pages that contain links to other sites can be short.</li> </ul>	<p>هل تتسم كافة صفحات الموقع بطول مناسب؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> يجب أن يناسب طول الصفحة الغرض منها، فمثلاً يمكن أن تكون الصفحات المخصصة للمحتوى الغزير مثل المقالات طويلة، في حين تكون الصفحات التي تحوي قائمة بروابط إلى مواقع أخرى قصيرة.</li> </ul>	26
27	<p>Is the entity's website clear from pages that have no navigational options such as the Home link?</p>	<p>هل يخلو الموقع الإلكتروني للجهة من صفحات خالية من خيارات التصفح مثل رابط للعودة للصفحة الرئيسية؟</p>	27
28	<p>Does the website design clearly differentiate navigation elements (e.g. menus and links) from one another and group them in a consistent and easy to find place on each page?</p>	<p>هل يراعي تصميم الموقع سهولة التمييز بين عناصر التصفح المختلفة (مثل القوائم والروابط) وتجميعها ووضعها في مجموعات ملائمة وفي نفس المواقع في كل الصفحات من أجل تسهيل العثور عليها؟</p>	28

29	Does the website offer "List of Contents" on long pages with links that take users to the corresponding content farther down the page?	هل يوفر الموقع في الصفحات الطويلة "قائمة المحتويات" مع روابط تقود المستخدم مباشرة للمحتوى المقصود في الصفحة؟	29
30	Does the website use 'sequential' menus" and 'simultaneous' menus appropriately when needed?  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint:</b>The ' sequential ' menus are suitable for simple forward-moving tasks while the 'simultaneous' menus are used for tasks that would otherwise require numerous uses of the back button.</li> </ul>	هل يراعي تصميم الموقع استخدام القوائم المتسلسلة والقوائم المتزامنة بشكل ملائم عند الضرورة؟  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> تساعد القوائم المتسلسلة في التصفح بشكل بسيط وفق خطوات متسلسلة إلى الأمام، فيما تفيد القوائم المتزامنة في خطوات التصفح التي تتضمن استخدام زر العودة.</li> </ul>	30
<p>نموذج 1</p>  <p>نموذج 2</p>			

Subject Areas		مقران
		
31	<p>Are the critical data across the website highlight appropriately (e.g. using different color)?</p>	<p>هل يتم التأكيد بصرياً (باستخدام لون كتابة مختلف على سبيل المثال) على المعلومات الهامة في مختلف صفحات الموقع للتنبيه عليها؟</p>
		31



## تجربة المستخدمين والاستخدامية

### User Experience & Usability

Websites should be easy to navigate, have minimal load time, and provide visitors with useful resources and information. With this, we must guarantee an easy, predictable and pleasant experience. We must first define the users' needs and expectations, then validate the websites we have developed to check if we have met those needs and expectations.

The following guidelines will help improving the user experience.



الموقع الجيد هو موقع ذو ملاحه سهله، ويمكن تنزيله بأقل وقت ممكن، ويخزرمعلومات والموارد التي يحتاج إليها المستخدم، ويجب أن يتم كل شيء في بيئة سهله وقابله للتوقع ومفعمة بالرضا. وفي كل هذه الأمور يتعين الرجوع إلى المستخدم؛ في البداية لمعرفة احتياجاته وتوقعاته، ومن ثم لاختبار ما إذا كان الموقع الذي طورناه متوافقاً مع تلك التوقعات والاحتياجات أم لا.

فيما يلي قائمة بموجهات يمكن أن تساعد في تحسين تجربة المستخدمين للموقع الإلكتروني.

User Experience and Usability guidelines — معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية



#	Guidelines	الموجهات	#
1	Are page headings and headlines differentiated by font size or boldness?	هل تتمايز الترويسات والعناوين من حيث لون أو ثخانة الخط المستخدم في الصفحة؟	1
2	Does the body of the website include breadcrumb trails?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على مسار تتبع الصفحات؟	2
3	Are the page structures and the location of all standard items consistent throughout the website?	هل روعي الانسجام والتساقق بين مكونات هياكل الصفحات، وأماكن كافة المواد والمكونات داخل الموقع ككل؟	3
4	Is the website browser-independent and cross-browser compatible?	هل الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية متوافق مع متصفحات الويب المختلفة ويعمل باستقلالية عنها؟	4
5	Does the entity site include all necessary meta-tags on the homepage and all secondary internal pages? At least the following 5 meta tags should be maintained: Description, Title, Keywords, Robots, Revisit-after	هل يتضمن الموقع الإلكتروني في الصفحة الرئيسية وصفحات المستوى الثاني للجهة الحكومية استخدام البيانات التعريفية (meta tags) الخمسة التالية على الأقل: العلامات الوصفية، علامات العناوين والكلمات المفتاحية والروبوتات وإعادة الزيارة لاحقاً؟	5
6	Are all page titles (Title tag) in the website representative of the actual content of the page?	هل تعكس كافة عناوين الصفحات (عنوان الوسم - Title tag) في الموقع المحتوى الفعلي للصفحات؟	6
7	Are the title tags concise and easily understood?	هل تتسم عناوين الصفحات (page titles) بالإيجاز ويمكن فهمها بسهولة؟	7
8	Are all links in the website highlighted, and do they correctly match appropriate destination page headings?	هل يتم إبراز كافة الروابط في الموقع الإلكتروني؟ وهل تتطابق هذه الروابط مع عناوين الصفحات المقصودة؟	8









User Experience and Usability guidelines — معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية		
9	Is the back button functional in all website pages and does it lead to the proper back page or level?	هل يتمكن المستخدم في كل مستوى أو صفحة من العودة إلى المستوى السابق عند الضغط على زر العودة (Back)؟
10	Does the website have a clickable Homepage button across all pages?  • <b>Hint:</b> the FGE logo is not enough	هل يضم الموقع زر "الصفحة الرئيسية" في مكان بارز من الموقع بحيث يتمكن المستخدم من العودة إلى البداية من أي صفحة؟  • <b>تلميح:</b> شعار الجهة لا يكفي لذلك الغرض
11	Has the government entity conducted analysis to identify which components are most used in order to highlight on the homepage?  •  • <b>Hint:</b> the document can be survey, or a compilation of interventions through social media or related statistics	هل أجرت الجهة الحكومية تحليلاً لمعرفة المكونات الأكثر استخداماً لدى شرائح المتعاملين من أجل وضعها على الصفحة الرئيسية؟  •  • <b>تلميح:</b> الوثيقة يمكن أن تكون استطلاع رأي، أو تجميع لمداخلات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو إحصائيات ذات صلة
12	Are the most important functions (such as search and announcements) displayed in a prominent location on the homepage?	هل جرى إبراز كل الخيارات المهمة على الصفحة الرئيسية من دون أن يضطر المستخدم للنقر وصولاً للمستوى الثاني للاستفادة من تلك الخيارات مثل "محرك البحث، أهم الإعلانات إلخ"؟
13	Are images, graphics and icons used in the website self-explanatory and expressive of the correspondent articles/content?	هل الصور والأشكال والأيقونات المستخدمة في الموقع معبرة بشكل واضح عن جوهر المقالات والمواضيع؟
14	Are homepage/landing page consider the principle of brevity for text to ensure the minimum?	هل روعي مبدأ الإيجاز بالنسبة للنصوص على الصفحة الأولى بما يضمن أن تكون في حدودها الدنيا؟
15	Does the entity site contain NO broken links or empty/under construction pages?	هل يخلو الموقع الإلكتروني تماماً من أي روابط لا تعمل أو صفحات فارغة أو قيد الإنشاء؟

16	Does the website included a progress/Loading bar for website navigation  • <b>Hint:</b> User should be informed all the time what is going on the site during navigation & quires	هل يحتوي الموقع على شريط تقدم/تحميل الصفحات خلال تصفح الموقع؟  • <b>تلميح:</b> ينبغي إبلاغ المستخدم طوال الوقت بما يجري في الموقع خلال التنقل وتصفح الموقع	16
17	Are links available to download media plug-in's for the various technologies used on the site? (Flash, Java or Adobe readers and players)	هل يوفر الموقع الإلكتروني رابط لتحميل البرامج اللازمة لتشغيل أو تصفح المواد المختلفة المنشورة على الموقع (فلاش أو جافا أو قارئ أدوبي)؟	17
18	Does the site have a meaningful and helpful 404 error page that works from any depth in the site with an error reporting feature and?	هل يعرض الموقع الإلكتروني رسالة واضحة ذات معنى عند حدوث خطأ ما من أي صفحة من صفحات الموقع (404) مع وجود خاصية للتبليغ عن تلك الأخطاء؟	18
19	Are markup and CSS style-sheets used efficiently in the entity's website?	هل يتم استخدام لغة توصيف النص والطرز المترابطة في تصميم وتنسيق الموقع الإلكتروني؟	19
20	Are all images on the entity's website optimized? (no larger than 150 KB an image)	هل يتم عرض الصور على الموقع ضمن الحجم الملائم بحيث لا يزيد حجم أي صورة عن 150 كيلو بايت؟	20
21	Dose the website implement lazy loading whenever heavy content provided. ?  • <b>Hint:</b> As scrolling content loads	هل يتم تطبيق آلية التحميل البطيء على الموقع في حالة المحتوى الثقيل؟  • <b>تلميح:</b> يتم تحميل المحتوى عند التمرير	21
22	Does the website use images rationally? (only when they are critical to the success of a Web site)	هل يستخدم الموقع الصور باقتصاد وترشيد، بحيث يكون لكل صورة مبرر منطقي لوجودها في الموقع؟	22

User Experience and Usability guidelines — معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية			
23	<p>Does the website avoid clutter?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint</b> : Excess and crowded component and items on a page lead to a degradation of performance when trying to find certain information</li> </ul>	<p>هل روعي في تصميم الموقع البعد عن الاكتظاظ في الأشكال والنصوص والألوان والرموز؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح</b>: الاكتظاظ والمكونات الزائدة عن الحاجة تنفر المستخدمين</li> </ul>	23
24	<p>Does the website provide sufficient clue to clearly indicates to users that an items is clickable?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint</b>: These indications must be consistent across the site</li> </ul>	<p>هل يوفر الموقع إشارات كافية للدلالة بوضوح على أن المكون قابل للنقر؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح</b>: يتعين اتباع نسق موحد للمكونات القابلة للنقر، وأن تكون الإشارات واضحة</li> </ul>	24
25	<p>Does the website indicate to users when a link will move them to a different location on the same page or to a new page on a different Web site?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint</b>: The user has the right to be informed that he is about to leave the site to an external site</li> <li><b>i.e.</b>: Add an alert that he about leaving the page</li> </ul>	<p>هل يوفر الموقع معلومات حول ما إذا كان الرابط خارجياً قبل أن يقوم المستخدم بالنقر عليه؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح</b>: المستخدم له الحق في ان يكون على علم بأنه على وشك مغادرة الموقع وترك الصفحة المتواجد فيها</li> <li><b>مثال</b>: إضافة تنبيه بأنه على وشك ترك الصفحة</li> </ul>	25
26	<p>Does the site enable enough contrast between the dark text and the light (or white) background for easy reading and discrimination?</p>	<p>هل يراعي الموقع قدرأ كافياً من التباين بين النصوص الغامقة والخلفية الفاتحة (أو البيضاء) والخلفيات لسهولة التمييز والقراءة؟</p>	26

User Experience and Usability guidelines — معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية			
27	If images or graphic used as background of the text are images been modified enough for easier reading?	27	في حال استخدام الصور أو الجرافيك كخلفية للنصوص، هل عولجت الصور والأشكال بما يخلق تمايزاً كافياً لتسهيل القراءة؟
28	Are texts of the website using at least a 12-point font (e.g., typeface) on all Web pages?  • <b>Hint:</b> size of the screen should be considered	28	هل روعي حجم الخط بأن لا يقل عن 12 في كل أنحاء الموقع؟  • <b>تلميح:</b> يجب مراعاة حجم الشاشة
29	In case of application forms, does the website distinguish required and optional data entry fields?	29	في حال وجود خانات ونماذج، هل يميز الموقع بين الخانات الإلزامية وتلك الاختيارية؟
30	Do forms anticipate typical user errors & suggest corrections?	30	في حال وجود خانات ونماذج، هل يمتلك الموقع خاصية توقع الأخطاء الشائعة واقتراح التصويبات؟
31	Do the results of user searches provide the precise information being sought, and in a format, that matches users' expectations?	31	هل نتائج البحث في الموقع دقيقة وبنسق متوافق مع توقعات المستخدمين؟
32	Is a search option provided on each page?	32	هل تتوفر خاصية البحث في كل صفحة من الموقع؟
33	Are the website's search engine constructed to respond to users' terminology?  •  • <b>Hint:</b> show proof that FGE analyzed to learn what is the more vocabulary and phrases used by customers who have searched services and information related to the FGE core business)	33	هل تم تصميم خدمة البحث لتتمحور حول المفردات والعبارات التي يستخدمها متعاملو الجهة الحكومية في بحثهم عن المعلومات؟  •  • <b>تلميح:</b> يتعين إظهار ما يثبت أن الجهة أجرت تحليلاً لمعرفة أكثر المفردات والعبارات استخداماً من قبل متعاملي الجهة لدى بحثهم عن الخدمات والمعلومات المرتبطة بجوهر عمل الجهة

User Experience and Usability guidelines – معايير تجربة المستخدمين والاستخدامية		
34	Does the website notify users when multiple search options exist?	34
		في حال وجود أكثر من نوع خدمة بحث على الموقع، هل يجد المستخدم معلومات عن الفرق بين تلك الخدمات ومخرجاتها؟
35	Does the search utility include specific hints to improve search performance?	35
		هل يتوفر محرك البحث على خدمة التلميحات لمساعدة الباحث في الحصول على النتائج؟
36	Have the usability team solicit usability testing participants' comments either during or after the performance of tasks?  <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li><b>Hint:</b> That is, each page is designed, and then subjecting them to realistic test with users, and then processing the notes and errors, and retested until a better level of usability and then applied on the site)</li> </ul>	36
		هل اعتمدت آليات واضحة وموثقة للحصول على تعليقات المستخدمين وانطباعاتهم خلال أو بعد تنفيذ مهمات تصميم الموقع وتطويره؟  <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li><b>تلميح:</b> بمعنى أن كل صفحة يتم تصميمها، ثم إخضاعها للاختبار الواقعي مع المستخدمين، ومن ثم معالجة الملاحظات والأخطاء، وإعادة اختبارها حتى تستقر على أفضل مستوى من سهولة الاستخدام ومن ثم تطبيقها على الموقع</li> </ul>
37	Does the entity have a comprehensive plan to monitor user experience and to measure usability (google analytics, keyword analytics, surveys, focus groups etc)?  <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li><b>Hint:</b> Must provide documents showing the results of each stage of the research and analysis to find out the attitudes and experiences of users on the site to provide appropriate content for them in terms of services and information</li> </ul>	37
		هل اعتمدت الجهة آلية متعددة المسارات لرصد تجربة المستخدمين وقياس الاستخدامية (تحليل غوغل، ومفردات البحث، والاستطلاعات، ومجموعات التركيز وغيرها) قبل وأثناء وبعد تطوير صفحات الموقع؟  <ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li><b>تلميح:</b> يتعين توفير وثائق تبين نتائج كل مرحلة من مراحل البحث والتحليل لمعرفة أنماط سلوك المستخدمين وتجاربهم على الموقع من أجل توفير محتوى ملائم لهم من حيث الخدمات والمعلومات</li> </ul>
38	<ul style="list-style-type: none"> <li>Does the entity have a plan to enhance the usage and adoption of services on its website?</li> <li></li> </ul>	38
		هل لدى الجهة الحكومية خطة لزيادة استخدام وتبني الخدمات المتوفرة على الموقع؟  <ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Example of documents: eService deployment plan, eService marketing plan,</li> <li>• <b>Hint:</b> Plan must include the compilation of the impressions and opinions of users about FGE services, information and overall experience when using the site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أمثلة على الوثائق: خطة تطوير ونشر الخدمات الإلكترونية، خطة التسويق للخدمات الإلكترونية.</li> <li>• <b>تلميح:</b> يجب أن تتضمن الخطة تجميع انطباعات المستخدمين وآرائهم حول الخدمات والمعلومات وتجربتهم عموماً عند استخدام الموقع</li> </ul>	
39	Does the website make it possible for visitors to rate the content and submit suggestions for new content?	هل يتيح الموقع للزوار فرصة تقييم المحتوى وكذلك اقتراح محتوى جديد؟	39
40	Does the website show when the page was last updated?	هل يوفر الموقع معلومة عن آخر تحديث للنصوص والمعلومات الواردة فيه؟	40



## المحتوى Content

Content is the most important part of a Web site. If the content does not provide the information needed by users, the Web site will provide little value no matter how easy it is to use the site.





يعد المحتوى أهم جزء في الموقع الإلكتروني على الإطلاق. وعندما يكون المحتوى عاجزاً عن تقديم المعلومات التي يطلبها المستخدمون ويأتون إلى الموقع من أجلها، فإن الموقع يفقد الكثير من قيمته بغض النظر عن سهولة استخدامه.

This section helps web content specialists working on government websites in the UAE improve their work to provide consistent, easy to understand and appealing content.

إن مهمة هذا القسم هي مساعدة العاملين في المحتوى الخاص بالمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية على تحسين عملهم، وتقديم محتوى متناغم وسهل الفهم وجذاب لمختلف شرائح المستخدمين.

مرجع: [الدليل الإرشادي لمواصفات المحتوى الإلكتروني للجهات](#)

[الحكومية](#)





Content Guidelines – معايير المحتوى			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	<p>Has the government entity made sure the team members working on the web content development are aware of the Web Guidelines Document developed by the TRA?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>Hint:</b> Announcements can be made via e-mail or intranet or by any other documented</li> <li>• Examples for Documents: copies of internal emails or minutes of meetings</li> </ul>	<p>هل تم تعميم دليل المحتوى الإلكتروني الصادر عن هيئة تنظيم الاتصالات على جميع العاملين في إدارة محتوى الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• </li> <li>• <b>تلميح:</b> يمكن ان يتم التعميم عن طريق البريد الإلكتروني أو الشبكة الداخلية (الإنترانت) أو بأي وسيلة موثقة أخرى</li> <li>• أمثلة على الوثائق: نسخة من الرسائل الإلكترونية لتعميم الدليل أو محاضر اجتماعات لشرح الدليل.</li> </ul>	1
2	<p>Does the entity implement a fully documented content management workflow?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• </li> </ul>	<p>هل تعتمد الجهة آلية موثقة لسير العمل في نظام إدارة المحتوى؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• </li> </ul>	2
3	<p>Is the Arabic page the main landing page of the website?</p>	<p>هل الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني هي النسخة العربية؟</p>	3
4	<p>When toggling between the Arabic and English sites, does it go to the same content and not to the home page?</p>	<p>عند التبديل بين الصفحات العربية والإنجليزية هل الصفحة تبقى على نفس المحتوى ولا ينتقل إلى الصفحة الرئيسية؟</p>	4
5	<p>Are the Arabic and English language versions of the website properly segmented (i.e. no English in the Arabic version and vice versa)?</p>	<p>هل يتحقق الفصل التام بين نسختي الموقع العربية والإنجليزية (أي لا توجد لغة إنجليزية في النسخة العربية والعكس بالعكس)؟</p>	5
6	<p>Is the content language free of mistakes such as grammar, spelling mistakes etc...?</p>	<p>هل اللغة المستخدمة في الموقع سليمة (خالية من الأخطاء النحوية والإملائية، دقيقة المعلومات وتراعي الاستخدام الصحيح لعلامات الترقيم.. إلخ)</p>	6



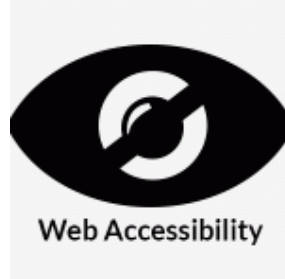
7	Is the content formatting consistent across the website pages? (Font size, type etc.)	هل يراعى الانسجام والتناغم في تنسيق المحتوى عبر مختلف أنحاء الموقع الإلكتروني (أحجام العناوين الرئيسية والفرعية ونوع الخط ..إلخ)؟	7
8	Does the website offer the essential information about the entity such as vision, mission etc...?	هل يوفر الموقع معلومات تعريفية أساسية بالجهة الحكومية مثل الرؤية والرسالة والقيم .. إلخ؟	8
9	Does the entity offer a calendar or listing of upcoming events and participation activities with detailed information?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على تقويم أو قائمة متكاملة بالفعاليات والأنشطة المستقبلية التي تشارك فيها الجهة الحكومية؟	9
10	Does the entity publish the results or summary of public participation feedback and polls?	هل يوفر الموقع ملخصات أو تحليلات لنتائج مشاركات المتعاملين في استطلاعات الرأي أو الاستبيانات وغيرها؟	10
11	Is the website content usable? E.g.: written in simple language, short paragraphs, good use of main and sub headings etc...	هل يراعى الموقع استخدامية المحتوى، من حيث الفقرات الصغيرة والقوائم النقطية واللغة السهلة المباشرة والعناوين الرئيسية والفرعية والتركيز على المعلومة المهمة؟	11
12	Is the expected response time clearly stated for all sections that involves communication between the visitor and the entity? e.g. in the Contact Us section.	هل يتم الإعلان بشكل واضح عن الوقت اللازم للرد على المتعاملين في كافة أقسام المواقع التي تتعامل مع الجمهور على سبيل المثال في قسم "اتصل بنا" أو "قسم الملاحظات"؟	12
13	Does the entity have a banner or link to the official federal government portal www.government.ae accessible from every page?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على رابط للبوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات "حكومة.امارات" على كافة الصفحات؟	13

Content Guidelines – معايير المحتوى			
14	Does the entity have a banner or link to www.mygov.ae?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على رابط لبوابة الاقتراحات والملاحظات لحكومة دولة الإمارات؟ www.mygov.ae	14
15	Does the website present links to the entity's social media pages?	هل يضم الموقع روابط لصفحات الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي؟	15
16	Does the entity website have a careers or job opportunities section with a channel to submit resumes?	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً بالتوظيف والشواغر الوظيفية، بحيث يكون سهل الوصول، ويتضمن معلومات عن الشواغر (إن وجدت) وقناة اتصال لإرسال السير الذاتية؟	16
17	Does the site contain content in the form of useful audio files or video, either on site or as links on external websites like YouTube?	هل يتضمن الموقع محتوى على شكل ملفات صوتية أو ملفات فيديو مفيدة، سواء في الموقع ذاته أو كروابط على مواقع خارجية مثل يوتيوب؟	17
18	Does the website offer a comprehensive description of the entity services in a Service Card style?	هل يوفر الموقع معلومات وافية عن الخدمات من خلال منهجية "بطاقة الخدمة"؟	18
19	Does the website have an Archive section for laws, policies, documents, events, etc. that is accessible from all pages?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على قسم للأرشيف الخاص بالقوانين والسياسات والوثائق الخ، يمكن الوصول إليه من كافة صفحات الموقع؟	19

Content Guidelines – معايير المحتوى			
20	Is the text aligned R2L for Arabic and L2R for English (not centered)	هل تمت محاذاة النص في الصفحات " من اليمين لليسار" للعربية و " من اليسار لليمين" للإنجليزية؟ (الابتعاد عن توسيط النصوص)	20
21	Are ambiguous words defined and abbreviations given expansions?	هل تم تعريف الكلمات غير المفهومة، وشرح الاختصارات الواردة في المحتوى؟	21
22	Is the English/Arabic translation of high quality	هل ترجمة المحتوى الإنجليزي للعربية والعربي للإنجليزية تعبر عن الموضوع بجودة عالية في كلتا اللغتين؟	22
23	Is the content on the website genuine? (no copy/paste without attributing the source)	هل المحتوى المنشور على موقع الجهة هو محتوى أصيل وحقيقي؟ (لا يوجد نسخ/لصق من دون ذكر المصدر)	23
24	Does the website use meaningful link labels?	هل يستخدم الموقع أسماء روابط ذات معنى واضح وكاف لمعرفة مضمون المحتوى تحت الرابط؟	24
25	Are the link texts consistent with the titles or headings on the destination (i.e., target) page?  • <b>Hint:</b> For example: when the name of the link is the "Content guideline", the page banner that connected to a link must be with the same name, i.e. "content guideline" and so on)	هل يتطابق اسم الرابط مع عنوان/ترويسة الصفحة المستهدفة من النقر على الرابط؟  • <b>تلميح:</b> على سبيل المثال: عندما يكون اسم الرابط هو "الدليل الإرشادي للمحتوى"، يجب أن تكون ترويسة الصفحة التي يوصل إليها الرابط بالاسم نفسه، أي "الدليل الإرشادي للمحتوى" وهكذا)	25
26	Does the "About Us" page give enough information about the Government entity; leadership, address, core business, vision and mission, mandate, objectives etc?	هل توفر صفحة "من نحن" معلومات كافية عن الجهة الحكومية؛ القيادة العليا، العنوان، المهمات الرئيسية والتفويض، الأهداف إلخ؟	26
27	Can the user, from the first quick glance, predict what the website is about?  • <b>Hint:</b> from the logo and the welcome intro	هل يستطيع الزائر من النظرة الأولى التقاط أهم المعلومات عن الجهة؟  • <b>تلميح:</b> من خلال عبارة الترحيب والشعار الواضح إلخ	27

28	Do the webpages have summaries instead of introductions?	هل تضم صفحات المحتوى مواجيز عوضاً عن المقدمات الخطابية؟	28
29	Do content pages use front loaded headlines?	هل تبدأ صفحات المحتوى برؤسيات غنية بالمعلومات والكلمات المفتاحية منذ بدايتها؟	29
30	Are headlines in the website of 4-10 words long?	هل الرؤسيات المستخدمة في الموقع تتراوح في طولها بين 4 – 10 كلمات؟	30
31	Are all headlines and headings formatted R2L in Arabic and L2R in English? (Not centered at all)	هل كل العناوين والرؤسيات منسقة من اليمين لليساار ولا توجد أي منها في المنتصف مطلقاً؟	31
32	Does the website have a glossary for terms and abbreviations used within the content to make it clear and understandable?	هل يضم الموقع مسرداً للمصطلحات المستخدمة في المحتوى لمساعدة المستخدمين على فهمها؟	32
33	Does the entity have a style-guide to assist content writers in their daily work?  • 	هل لدى فريق المحتوى وثيقة "دليل أسلوب الكتابة" لتحديد الألقاب والأسماء والأنماط المستحبة إلخ فيما يتعلق بنصوص المحتوى؟   •	33
34	Do the content team from time to time check for broken links (either manually or using a software)?  •  • <b>Hint:</b> The document might be a plan, or a record of previous sessions where test safety links on site)	هل لدى القائمين على الموقع آلية منتظمة وموثقة للكشف عن الروابط المعطلة وإصلاحها؟ (يدوياً أو من خلال خدمة إلكترونية)   • • <b>تلميح:</b> ممكن أن يكون الدليل عبارة عن خطة داخلية، أو سجل للمرات السابقة التي جرى فيها اختبار سلامة الروابط في الموقع	34

Content Guidelines – معايير المحتوى			
35	<p>Does the website display a series of related items in a vertical list rather than as continuous text?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint:</b> FGE can use digital sequential points list, bulleted list of points that do not necessarily involve pursuing</li> </ul>	<p>هل يعرض الموقع القوائم المتسلسلة في قوائم عمودية بدلاً من النص المستمر؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> يمكن استخدام القائمة الرقمية للنقاط المتتابعة، والقائمة النقطية للنقاط التي لا تنطوي بالضرورة على تتابع</li> </ul>	35
36	<p>Does the website introduce each list by providing an introductory heading</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Hint:</b> word or phrase at the top of each list?</li> </ul>	<p>هل يوفر الموقع مقدمة موجزة للقوائم</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>تلميح:</b> (كلمة أو عبارة توضيحية)؟</li> </ul>	36
37	<p>Does entity allocate page that highlights its initiatives with regards innovation and reading years?</p>	<p>هل قامت الجهة بتخصيص صفحة لعرض مبادراتها المخصصة لعام القراءة والابتكار؟</p>	37



## سهولة الوصول Accessibility

A website is fundamentally designed to work for all people, whatever their hardware, software, language, culture, location, or physical or mental ability. When the Web meets this goal, it is accessible to people with a diverse range of hearing, movement, sight, and cognitive ability. Where WCAG0.2 [AAA level](#) is the desired levels that should reached

To determine if FGE web content meets accessibility guidelines [Web Accessibility Evaluation Tools](#) can be used

Source: [World Wide Web Consortium \(W3C\) Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#)

من المفترض أن يكون أي موقع مصمماً ليلانم احتياجات مختلف شرائح الجمهور بصرف النظر عن أجهزتهم، وبرامجهم، ولغاتهم، وثقافتهم، وأماكن تواجدهم، وقدراتهم الجسدية والعقلية. والموقع الذي يحقق هذه الغاية يعدّ موقعاً سهل الوصول ومتاحاً للجميع بمن فيهم ضعاف السمع والبصر والمعاقين حركياً ومعرفياً. حيث أن [المستوى الثالث](#) من معايير منظمة الويب العالمية لسهولة الوصول هو المستوى الذي ينبغي تلبيةه

للتأكد ما إذا كان المحتوى على الموقع الإلكتروني للجهة يفى بالمبادئ التوجيهية لإمكانية الوصول بالإمكان الاستعانة [بأدوات تقييم إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت](#)

[المصدر منظمة الويب العالمية معايير سهولة الوصول](#)

والدليل الإرشادي لقواعد سهولة الوصول للمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

Accessibility Guidelines – معايير سهولة الوصول

#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the website include alternative texts (Alt-Text) for any and all non-text content such as images, buttons, infographics, icons, multimedia etc , that clearly describe it and make it screen readable by text to speech tool ?	هل يوفر الموقع خاصية النص البديل لكل وأي محتوى غير نصي موجود في الموقع، كالصور، والأزرار، والصور المركبة، وأسهم الاتجاهات والأيقونات والوسائط المتعددة وغيرها لشرحها بشكل واضح، ولقراءتها عن طريق قارئ النصوص؟	1
2	Do all audi and video files have descriptive captions to assist those with hearing and visual problems?	هل تتوفر الملفات السمعية والمرئية على شكل نصوص تشرح المحتوى لضعاف السمع والبصر؟	2
3	Are audio and video files presented with no (or little) loud sound backgrounds?	هل تخلو الملفات الصوتية (والفيديو) من الخلفيات الصوتية الصاخبة؟ (لمنع التشويش)	3
4	Is line spacing at least 1.5 within paragraphs, and the space between paragraphs spacing at least 3?	هل توجد مسافات كافية بين السطور على الأقل 1.5 للمسافة بين السطور، ومسافة التباعد بين الفقرات على الأقل مساوية ل 3 ؟	4
5	links format/shape should change when approached by cursor?  • <b>Hint:</b> Perhaps changing a line appears under the text, or change the font size etc.	شكل الروابط يجب أن يتغير عند ملامستها بالموشر؟  • <b>تلميح:</b> ربما يكون التغير عبارة عن خط يظهر تحت النص، أو تغير في حجم الخط إلخ	5
6	Does the Entity website provide AAA accessibility feature that is working efficiently?  • <b>Hint:</b> as a text option or, if an image is used, alt text should be provided	هل يوفر الموقع الإلكتروني ميزة فعالة لتكبير حجم الخط بالمستويات الثلاث (AAA) ، وهل هذه الخاصية تعمل بشكل فعال ومفيد؟  • <b>تلميح :</b> على شكل نص، أو في حال كانت صورة، يجب أن يكون هنالك نص بديل للخاصية	6
7	Do that foreground and background color combinations provide sufficient contrast when viewed by someone having color deficits or when viewed on a black and white screen?	هل ثمة قدر كاف من تمايز التركيبات اللونية الخلفية والأمامية، بما يمكن ضعاف البصر من تمييز الأشكال والنصوص او عند عرضها على شاشة باللونين الأبيض والأسود؟	7

8	Does the website have a software to read texts and alternative text for visually impaired people?	هل يوفر الموقع إمكانية قراءة النصوص والنصوص البديلة بالصوت للأشخاص ضعاف البصر؟	8
9	Is all functionality available from a keyboard?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hint:</b> All functionality that is available by mouse is also available by keyboard</li> <li>• <b>i.e.</b> back, scroll etc</li> </ul>	هل كل الوظائف المعتادة متوفرة عبر لوحة المفاتيح؟  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>تلميح:</b> إتاحة جميع الوظائف المتوفرة في الفأرة عن طريق لوحة المفاتيح</li> <li>• <b>مثال:</b> مثل التدوير، والعودة إلخ</li> </ul>	9







## المشاركة الالكترونية والإعلام الاجتماعي والبيانات المفتوحة e-Participation , Social Media & Open Data

The good management of the entity's presence on social media enables the entity to achieve a group of vital roles such as: improving UX, increasing customer satisfaction, enriching content, bettering information and vitalizing eParticipation which is one of the most important elements of the online presence.

من خلال الإدارة الجيدة لحضور المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن لها أن تحقق مجموعة من الأهداف الحيوية، من أهمها تحسين تجربة المستخدمين، وزيادة رضا المتعاملين، وإثراء المحتوى، وتحسين دقة المعلومات على المواقع، وإضفاء حيوية على المشاركة الإلكترونية التي تعد عنصراً مهماً من عناصر الحضور الإلكتروني.

e-Participation and Social Media Guidelines – معايير المشاركة الإلكترونية والإعلام الاجتماعي			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	<p>Does the entity have a corporate social media usage policy document distributed internally and aligned with the "e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• </li> <li>• <b>Hint:</b> Policy streaming might be through training workshops, awareness-raising lectures and other means of spreading knowledge in the work environment</li> </ul>	<p>هل تتوفر لدى الجهة وثيقة سياسة مؤسسية للمشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي معممة داخليا على مستوى الجهة ومتوائمة مع الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية وأدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• </li> <li>• <b>تلميح:</b> تعميم السياسة عن طريق الورش التدريبية، المحاضرات التوعوية وغيرها من الوسائل الخاصة بنشر المعرفة في بيئة العمل</li> </ul>	1
2	<p>Is there a dedicated "e-Participation" page on the entity's website that enable audience to Participate and collaborate with the entity, and contains details about its e-Participation activities?</p>	<p>هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للمشاركة الإلكترونية تمكن الجمهور من المشاركة وكذلك توفر تفاصيل عن كافة أنشطتها في مجال المشاركة الإلكترونية؟</p>	2
3	<p>Does the e-Participation page offer the "e-Participation Policy\Charter" for the website visitors as per the "e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?"</p>	<p>هل توفر الجهة في صفحة المشاركة الإلكترونية "ميثاق/سياسة المشاركة الإلكترونية" كما هو مفصل في الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟</p>	3
4	<p>Does the e-Participation page offer the "Moderation Policy" for the website visitors as per the "e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?"</p>	<p>هل توفر الجهة في صفحة المشاركة الإلكترونية "سياسة الإشراف" كما هو مفصل في الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي للجهات الاتحادية؟</p>	4

e-Participation and Social Media Guidelines – معايير المشاركة الإلكترونية والإعلام الاجتماعي			
5	Does the entity use social media tools and e-participation tools such as (Facebook, Twitter, YouTube, google+, forum, blogs, etc..) to communicate and interact with the public?	هل تتواصل الجهة الحكومية مع الجمهور عبر موقع أو أداة واحدة على الأقل من مواقع وأدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية (مثل فيسبوك وتويتر و يوتيوب و المنتديات والمدونات وغيرها)؟	5
6	Is the entity follow in the formulation and designing of these accounts the "e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?	هل تلتزم الجهة في صياغتها وتصميمها للمعلومات الأساسية لهذه الحسابات أو الصفحات بالموجهات المذكورة في "الدليل العملي لاستخدام أهم أدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية"؟	6
6	Does the entity publish information on these accounts in compliance with the "e-Participation and Social Media Guidelines for Federal Entities?	هل يتواءم ما تنشره الجهة على هذه الحسابات أو الصفحات بالموجهات المذكورة في "الدليل العملي لاستخدام أهم أدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية"؟	6
7	Have there been any e-Consultation practice regarding any of the entity's services or policies in the past 6 months?  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Definition:</b> e-Consultation, it is phase 2 of e-Participation based on the basis of two-way dialogue between the government entity and its audience of users</li> <li><b>Hint:</b> Main practices in this phase (General Consultancy, surveys, polls, ext.)</li> </ul>	هل تنفذ الجهة ممارسة تحت بند (الاستشارة الإلكترونية) فيما يخص أي من خدمات او سياسات الجهة مرة على الأقل كل ستة أشهر؟  <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف: الاستشارات الإلكترونية هي المرحلة الثانية من مراحل التشارك الاجتماعي حيث تقوم على أساس حوار في اتجاهين بين الجهة الحكومية وجمهورها من المستخدمين.</li> <li>تلميح: أهم الممارسات (الاستشارات العامة، استطلاعات الرأي، الاستبيانات وغيرها</li> </ul>	7
8	Have there been any e-Decision Making practice regarding any of the entity's services or policies in the past 12 months?  <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Definition:</b> e-Decision Making is the most advanced stage of the e-Participation model where the</li> </ul>	هل تنفذ الجهة ممارسة تحت بند (اتخاذ القرار الإلكتروني) فيما يخص أي من خدمات او سياسات الجهة مرة على الأقل سنوياً؟  <ul style="list-style-type: none"> <li>تعريف: اتخاذ القرار الإلكتروني هي المرحلة الأكثر تقدماً في نموذج التشارك الاجتماعي</li> </ul>	8

	<p>entity give their audience the opportunity to directly contribute in the decision making about services or policies</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hint:</b> Main practices is to use Tools to discuss ideas and suggestions and vote on them</li> </ul>	<p>حيث يتم منح الجمهور والمستخدمين إمكانية المساهمة بشكل مباشر في اتخاذ قرار حول خدمة أو سياسة ما.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>تلميح:</b> اهم الممارسات تكون باستخدام أدوات مناقشة الأفكار والاقتراحات والتصويت عليها</li> </ul>	
9	Is there a channel on the entity website where the visitors can directly communicate with the minister or director general or other important contact?	هل توفر صفحة المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة قناة للتواصل مع الوزير أو المدير العام؟	9
10	Does the entity allow anonymous public participation without forcing the participant to register first (e.g. contact us form and other contact forms)?	هل تتيح الجهة للجمهور الوصول لصفحة المشاركة الإلكترونية والمشاركة والتعليق دون الحاجة للتسجيل؟	10
11	Does the government indicate that the outcome of e-participation resulted in a new policy regulation/service or its decision-making process?	هل تؤكد الجهة على صفحة المشاركة الإلكترونية أنه قد تم إطلاق خدمة أو سياسة جديدة كنتيجة لإحدى ممارسات المشاركة الإلكترونية التي نظمها الجهة؟	11
12	Is there a dedicated "Open Data" page on the entity's website for sharing these data with the public?	هل تخصص الجهة على موقعها الإلكتروني صفحة للبيانات المفتوحة توفر فيها هذه البيانات للجمهور؟	12
13	Does the published data cover the core domain of the entity? (e.g. healthcare, education)	هل تغطي البيانات المنشورة مجال العمل الرئيسي للجهة (مثل الصحة، التعليم، السياحة..)?	13
14	Does the entity publish the raw data in open machine-readable format with no access restriction (e.g. the need to register)?	هل يتم نشر البيانات الخام بصيغة مفتوحة تصلح للمعالجة الآلية (مثل صيغ ملفات CSV أو ملفات xml) وبدون عوائق تمنع كل المستخدمين من الوصول إليها (مثل ضرورة إنشاء حساب)؟	14
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hint:</b> UAE federal Entities Open Data specifications guideline 2016</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>تلميح:</b> الدليل الإرشادي لمواصفات البيانات المفتوحة للجهات الحكومية في دولة الامارات 2016</li> </ul>	

15	Does the Open Data page offer a clear data access and usage policy for the public to enable them use the data?	هل تحتوي صفحة البيانات المفتوحة على سياسة البيانات المفتوحة التي تمنح المستخدمين ترخيصاً واضحاً ومفصلاً باستخدام البيانات؟	15
16	Does the government entity publish the report on citizen usage of online services on both open data page and service card in Open data format?	هل يتم نشر إحصاءات استخدام الخدمات الإلكترونية على صفحة البيانات المفتوحة وبطاقة الخدمة في صيغ البيانات المفتوحة؟	16
17	Does the entity offer usage information on their website such as number of users using their services etc. (provided in an open data format such as spreadsheets, CSV, or xml files)?	هل يوفر الموقع بيانات عن المستخدمين مثل (عدد مستخدمي الخدمات والزوار.. إلخ) مقدمة بصورة بيانات مفتوحة مثل (جداول البيانات أو CSV أو ملفات xml)	17



## أمن وحماية المعلومات Security & Information protection

Government entities have to ensure the security of the website and the protectin of its information. The followign Guidelines offer the essential practices in this matter.

من الضروري أن تقوم الجهة الحكومية بالإجراءات اللازمة من أجل ضمان أمن الموقع الإلكتروني وما يتضمنه من معلومات. الموجبات التالية توفر المساعدة الأساسية للجهات للقيام بهذه المهمة

Security and Information Protection Guidelines – معايير أمن وحماية المعلومات			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	Does the entity have a backup /or redundancy plan for its website?  • <input type="checkbox"/>	هل لدى الجهة الحكومية خطة احتياطية أو خطة طوارئ لموقعها الإلكتروني؟  • <input type="checkbox"/>	1
2	Does the Entity have a Patch Management policy?  • <input type="checkbox"/>	هل لدى الجهة الحكومية سياسة لإدارة التحديثات الأمنية للبرمجيات؟  • <input type="checkbox"/>	2
3	Does the Entity regularly Conduct Penetration Testing and Vulnerability Assessment for the Website? (such as: Trustae)  • <b>Hint:</b> conducting test through Trustae for aeCERT registered entities	هل تقوم الجهة الحكومية بصفة دورية بتقييم نقاط الضعف وإجراء اختبار كشف الثغرات الأمنية على موقعها الإلكتروني (مثل: Trustae)؟  • <b>تلميح:</b> اجراء الفحص الدوري من خلال نظام ثقة للجهات المسجلة مع الفريق الوطني لطوارئ الحاسب الآلي	3
4	Does the Entity have a Log management Policy?  • <input type="checkbox"/>	هل لدى الجهة سياسة واضحة لإدارة سجلات الموقع الإلكتروني؟  • <input type="checkbox"/>	4
5	Does the Entity have a Policy / Process for Information Classification?  • <input type="checkbox"/>	هل لدى الجهة الحكومية سياسة أو إجراء لتصنيف درجة سرية المعلومات؟  • <input type="checkbox"/>	5
6	Does the Entity have a Policy / Process for Reviewing the Published Information in the website?  • <input type="checkbox"/>	هل لدى الجهة الحكومية سياسة أو إجراء لمراجعة تصنيف سرية المعلومات المنشورة على موقعها الإلكتروني؟  • <input type="checkbox"/>	6

7	Does the Entity Implement appropriate Controls when dealing with Third Parties such as NDA?  • <input type="checkbox"/>	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق الضوابط الأمنية اللازمة عند التعامل مع الجهات الخارجية "مثل: إتفاقية سرية المعلومات"؟  <input type="checkbox"/> •	7
8	Does the Entity have a Policy / Process for Incident Response for the Website?  • <input type="checkbox"/>	هل لدى الجهة الحكومية سياسة أو إجراء للاستجابة للحوادث الأمنية خاصة بموقعها الإلكتروني؟  <input type="checkbox"/> •	8
9	Does the Entity Implement Malware Control.  • <input type="checkbox"/>	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق ضوابط أمنية للحد من البرمجيات الخبيثة "  <input type="checkbox"/> •	9
10	Does the Entity Implement Multi-factor Authentication for Login to the Website?  • <input type="checkbox"/>	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق نظام دخول للموقع يعتمد على عوامل أمنية متعددة للتحقق؟  <input type="checkbox"/> •	10
11	Does the Entity Implement Protection Mechanism for Exchanging Sensitive and Personal Information such as secure channel protocols: SSL, TLS, SSH, SFTP ...etc.?  • <input type="checkbox"/>	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق آلية حماية لتبادل المعلومات الحساسة "مثل استخدام بروتوكولات SSL, TLS, SSH, SFTP وغيرها".?  <input type="checkbox"/> •	11
12	Does the Entity Implement Protection Mechanism for Accessing and Storing Sensitive and Personal Information such as encryption.?  • <input type="checkbox"/>	هل تقوم الجهة الحكومية بتطبيق آلية حماية للوصول الى وتخزين المعلومات الحساسة "مثل: استخدام التشفير".?  <input type="checkbox"/> •	12









MARKETING

## التسويق Marketing

The effective marketing of the entity's website is essential to ensure reaching the target audience and their usage of its information and services and to promote its e-presence . The following Guidelines offer the entities a set of essential practices and tools to market its website

إن التسويق الفعال للموقع الإلكتروني للجهة أمر هام لضمان معرفة الجمهور والفئات المستهدفة بالموقع وما يوفره من معلومات وخدمات ولتعزيز الحضور الإلكتروني . الموجبات التالية تضمن استخدام الجهة الحكومية لأدوات وممارسات أساسية تساعد على تسويق موقعها الإلكتروني.

Marketing Guidelines – معايير التسويق			
#	Guidelines	الموجهات	#
1	Has the entity developed a comprehensive updated marketing and communications plan for the website?  • 	هل لدى الجهة الحكومية خطة واضحة ومحدثة لتسويق الموقع الإلكتروني؟  • 	1
2	Does the entity promote its registered Arabic domain name (أسم الجهة. امارات) as one of the electronic communication channel to enhance the Arabic presence and identity on the web?  • <b>Hint:</b> awareness can be by e-banners, social media announcement and any other tool	هل تقوم الجهة بالإعلان عن وتعريف الجمهور باسم النطاق العربي الخاص بالجهة (اسم الجهة. امارات) ، كأحد قنوات التواصل الإلكتروني لتعزيز الحضور والهوية العربية على الشبكة العنكبوتية؟  • <b>تلميح:</b> بإمكان الجهة على سبيل المثال لا الحصر استخدام الملصقات الالكترونية وقنوات التواصل الاجتماعي وغيرها من الأدوات والطرق للتعريف	2
3	Does the entity use SEO (Search engine optimization) process to get more traffic and grabbing a top spot in most used search engine?	هل تم تطبيق ممارسة تهيئة محركات البحث لبنية الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية ليكون واضح و يظهر في مقدمة نقاط البحث على محركات البحث الرئيسية ؟	3
4	Can the website be found easily using any search engine by using the most important keywords?	هل يمكن العثور على الموقع بسهولة عبر محركات البحث باستخدام الكلمات والعبارات المفتاحية؟	4
5	Does entity has newsletter/ mailing subscription service?	هل يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على خدمة الاشتراك في قوائم المراسلة أو الرسائل الإخبارية ؟	5
6	Does the entity offer an option to sign up for RSS feed subscription	هل توفر الجهة في موقعها الإلكتروني خاصية الإشتراك في ال (RSS) ؟	6
6	Does the entity use data analytics tools to measure the website performance?  • 	هل تستخدم الجهة الحكومية ادوات تحليلية لقياس أداء الموقع الإلكتروني؟  • 	7

8	Does the entity website offer a rich media section where press kits and entity assets can be downloaded? (media packs, logos, etc.)	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على ركن إعلامي يمكن من خلاله تنزيل الملفات الصحفية والمواد الإعلامية المحدثة الأخرى (الشعارات والصور والبيانات الصحفية .. الخ)؟	8
9	Does the entity promote the website's content via its social media channels?  <ul style="list-style-type: none"> <li>• </li> <li>• <b>Hint:</b> twitter tweets, Facebook post or any others</li> </ul>	هل يتم الإعلان عن وتوجيه الجمهور لأهم محتويات وخدمات الموقع الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية؟  <ul style="list-style-type: none"> <li>• </li> <li>• <b>تلميح:</b> نماذج من تغريدات تويتر أو منشورات الفيس بوك .. وغيرها</li> </ul>	9



للاستفسار التواصل مع :

**For Inquiries contact**

Manal Khamis Al Afad

منال خميس العفاد

Federal Website Evaluation Team Leader

رئيس فريق تقييم مواقع الحكومة الاتحادية

Email: [manal.alafad@tra.gov.ae](mailto:manal.alafad@tra.gov.ae)

البريد الإلكتروني: [manal.alafad@tra.gov.ae](mailto:manal.alafad@tra.gov.ae)

Direct Phone: 04-2300139

هاتف مباشر: 04-2300139