

الدليل الإرشادي لتصميم المحتوى الرقمي للبوابة الحكومية الموحدة

وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات - سلطنة عمان

4	كتابة محتوى المواقع الإلكترونية
5	1الصفحات الرئيسية
5	1.1الخطوات الهامة قبل كتابة الصفحة الرئيسية
5	1.2اختيار محتوى الصفحة الرئيسية
6	1.3اختيار اسم الخدمة
6	1.4إدراج المعلومات المهمة
6	1.5إنشاء عنوان (URL) الملائم لاسم الخدمة
6	1.6المحتوى غير المناسب في الصفحة الرئيسية
6	1.7سهولة الوصول إلى الصفحة الرئيسية
		7 الإرشادات
7	2.1الفئة المستهدفة
		Error! Bookmark not defined.
		2.2العنوان
		Error! Bookmark not defined.
		2.3الملخص
7	2.4صياغة العناوين
		3المستندات
		3.1لغة توصيف النص التشعبي (HTML) 8
9	3.2صيغ أخرى
9	3.3النماذج والمستندات القابلة للتعديل
		3.4الملفات بصيغة بي دي أف (PDFs) 9
9	3.5العناوين
9	3.6ملخص النص
		Error! Bookmark not defined.
		3.7النص الرئيسي
10	4مجموعة البيانات الإحصائية
10	4.1اختيار المحتوى
10	4.2صيغ مجموعة البيانات الإحصائية
10	5جمع وتنظيم المستندات
11	5.1ترتيب مجموعة المستندات
		6المقالات الإخبارية 11
11	6.1مواضيع البيانات والقصص الإخبارية
12	6.2القصص الإخبارية الخاصة بالجهات الأخرى
12	6.3المصادر الموثوقة للأخبار

12	المادة التوجيهية في القصص الأخبارية أو البيانات الصحفية
12	توفير محتوى أصيل وحصري
12	طول المقال
Error! Bookmark not defined.	العناوين
Error! Bookmark not defined.	الملخص
Error! Bookmark not defined.	المحتوى الرئيسي

7 صفحة المؤسسة 13

13	أساسيات كتابة وصياغة صفحات المؤسسات
13	نبذة عنا/ ما الذي نقوم به
14	المسؤوليات
14	الأولويات
14	من نحن
14	وزرائنا وإدارتنا
14	بيانات التواصل

8 الأفراد ومسؤولياتهم 14

14	أساسيات كتابة وصياغة المحتوى التعريفي بالأفراد ومسؤولياتهم
14	السيرة الذاتية
15	السير الذاتية للمسؤولين الإداريين
15	السير الذاتية للوزراء
15	كتابة محتوى رئيسي لوصف المسؤوليات

1 1 الدليل الإرشادي للمحتوى الرقمي للبوابة الحكومة الموحدة

تقدم وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات هذه الوثيقة، والتي تهدف إلى وضع معايير لتنظيم المحتوى الرقمي على البوابة الحكومية الموحدة. وتتماشى هذه الخطوة مع جهود الوزارة الرامية إلى تمكين التحول الرقمي في السلطنة، وضمان تقديم تجربة رقمية تركز على احتياجات المستخدمين.

توفر هذه الإرشادات خارطة طريق للمؤسسات الحكومية لإنشاء محتوى يُلبّي احتياجات المستخدمين، مع التركيز على:

- توفير تجربة مستخدم سلسلة.
- استخدام لغة واضحة وموجزة.
- ضمان سهولة الوصول إلى المحتوى.
- تحسين ظهور المحتوى في محركات البحث.

1.1 دليل استخدام هذه الإرشادات

قامت وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات بتطوير هذا الدليل بهدف تحديد أفضل الممارسات لإنشاء وإدارة المحتوى الرقمي على البوابة الحكومية الموحدة. وتحرص وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات على مراجعة وتحديث الدليل بشكل دوري لضمان مواكبتها لأحدث التطورات واحتياجات المستخدمين.

تدرك وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات أن معايير المحتوى تتغير باستمرار. لذا، تحرص وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات على مراجعة وتحديث هذا الدليل بشكل دوري لضمان مواكبته لأحدث التطورات واحتياجات المستخدمين.

1.2 1.1 لِمَنْ يوجّه هذا الدليل؟

يُقدّم دليل تصميم محتوى البوابة الحكومية الموحدة مجموعة من أفضل الممارسات لإنشاء وإدارة المحتوى الرقمي على البوابة. وتستهدف هذه الإرشادات بشكل خاص الفئات التالية:

- **كتاب المحتوى:** يشمل ذلك موظفي الجهات الحكومية المسؤولين عن تطوير وكتابة المحتوى لمواقع الويب والتطبيقات المحمولة على منصة البوابة الحكومية الموحدة. سيجد المحررون والكتاب المكلفون بصياغة محتوى واضح وغني بالمعلومات وسهل الاستخدام.
- **المحررون والمراجعون:** سيستفيد من الدليل الأفراد المسؤولون عن مراجعة واعتماد محتوى البوابة الحكومية الموحدة للتأكد من دقته ووضوحه والتزامه بالمعايير المعمول بها في هذه الوثيقة.
- **مطورو مواقع الويب والتطبيقات المحمولة:** بينما ينصب التركيز الأساسي على إنشاء المحتوى، يمكن لمطوري مواقع الويب والتطبيقات المحمولة الذين يقومون ببناء وإدارة منصة البوابة الحكومية الموحدة الاستفادة من هذا الدليل. إذ يتيح أمامهم فهم متطلبات المحتوى وأفضل الممارسات لتصميم وتطوير واجهات سهلة الاستخدام تُعرض المحتوى للمستخدمين بشكل فعال.

2 كتابة محتوى المواقع الإلكترونية

يُشكل المحتوى الإلكتروني أهمية بالغة في عالمنا الرقمي المتسارع، حيث بات منصة أساسية للتواصل والتفاعل ونشر المعلومات. ولتحقيق أقصى استفادة من المواقع الإلكترونية، لا بدّ من إتقان فنّ كتابة المحتوى الإلكتروني بما يتناسب مع خصائص العالم الرقميّ وسمات مستخدمي الإنترنت.

يختلف المحتوى الإلكتروني بشكلٍ كبيرٍ عن المحتوى المطبوع. ففي حين أن القارئ التقليديّ يميل إلى التعمّق في النصوص وتحليلها، يُفضل مستخدمو الإنترنت القراءة العابرة، حيث يقرأون ما نسبته 20% فقط من

المحتوى الموجود على الصفحة. لذلك فإن القدرة على إنتاج محتوى سهل القراءة ومتوافق مع مستخدمي الموقع الإلكتروني هو شرط أساسي لكتاب المحتوى.

3 صفحات بدء الخدمة

تُعدّ صفحة بدء الخدمة نافذة الدخول الأولى التي يراها المستخدمون قبل بدأ الخدمة.

3.1 الخطوات الهامة قبل كتابة صفحة بدء الخدمة

ينبغي عليك:

- دراسة المستخدمين لمعرفة مراحل وصولهم للخدمات.
- إجراء أبحاث المستخدمين لفهم وصف جمهورك المستهدف للمهمة أو الخدمات التي يبحثون عنها.
- التحقق من تناسق بنية المعلومات لصفحة بدء الخدمة مع بنية معلومات البوابة الحكومية الموحدة.
- التأكد من قدرة المستخدمين على التنقل بسهولة إلى صفحتك الرئيسية من الصفحات الفرعية في البوابة بكل سهولة.

وبمجرد البدء في كتابة الصيغة المبدئية للمحتوى، ينبغي عليك التأكد من مقدرة المستخدمين على فهم المحتوى من خلال اختبار المحتوى وضمان وصوله إلى كافة المستخدمين عبر إجراء المقابلات مع عينة من المستخدمين لخدمات موقعك الإلكتروني.

3.2 اختيار محتوى صفحة بدء الخدمة

ينبغي أن تحتوي صفحة بدء الخدمة على:

- اسم الخدمة: لمساعدة المستخدمين على فهم ماهية الخدمة المقدمة ومدى حاجتهم لها. واحرص على استخدام أفعال الأمر مثل "أدفع مخالفتك المرورية" أو "احصل على بطاقة مستثمر".
- قائمة بأهم المعلومات التي يحتاجها المستخدمون: مثل طبيعة الخدمات المقدمة، والنتيجة المتوقعة من طلب الخدمة، وتكلفتها.
- زر لدعوة المستخدم لاتخاذ إجراء معين: مثل "ابدأ الآن". واحرص على جعل الزر بارزاً وجاذباً بصرياً لحث المستخدم على اتخاذ الإجراء المطلوب.
- قائمة تضم وسائل أخرى للوصول إلى الخدمة، على سبيل المثال: عبر الهاتف أو الرسائل النصية.

واحرص على ضمان تقديم صفحة بدء الخدمة المساعدة الكافية للمستخدمين لاستخدام خدمات الموقع وإنجاز المهام بنجاح.

تتميز صفحة بدء الخدمة ذات المواصفات الجيدة بأنها:

- تقدم للمستخدمين لمحة عامة عن الخدمة ومدى ملاءمتها لاحتياجاتهم.
- تُلبّي توقعات المستخدمين: فعلى سبيل المثال، يستطيع المستخدم معرفة ما إذا كان هو الشخص المناسب للقيام بإجراء معين وما هي النتائج التي سيحصل عليها.
- تساعد المستخدمين على إنجاز مهامهم من خلال توجيههم في إدخال البيانات أو الوثائق اللازمة لإتمام المهمة.
- تتميز بسهولة الوصول إليها، وتتصدر نتائج محركات البحث لأنها تخاطب المستخدم بلغته.

تأكد من أن الصفحة تركز على توجيه المستخدمين لبدء الخدمة وإكمالها بنجاح. امنح الأولوية للوضوح وسهولة الاستخدام لتحسين تجربة المستخدم.

3.3 اختيار اسم الخدمة

يتسم اسم الخدمة الجيد بأنه:

- يحتوي على الكلمات التي يستخدمها ويفهمها المستخدم.
- يتم اختياره بناءً على الإحصائيات وبعد دراسة المستخدمين.
- يركز على وصف المهمة وليس التقنية المستخدمة.
- لا يحتاج إلى تغيير حينما تتغير السياسات أو التقنيات.
- يحتوي على أفعال وليس أسماء: على سبيل المثال: "احجز موعد طبي" وليس "موعد طبي"
- لا يحتوي على أسماء دوائر حكومية أو مؤسسات أخرى.
- لا يرتبط بعلامات تجارية أو لأغراض التسويق.

3.4 إدراج المعلومات المهمة

- يوفر زر "بدء الخدمة" معلومات مهمة للعديد من المستخدمين، حيث يعتمدون عليها في إكمال مهامهم بنجاح.
- يجب توفير هذه المعلومات بشكل مباشر أعلى للزر لتسهيل الوصول إليها. ومع ذلك، في بعض الأحيان، يحتوي الزر على معلومات أساسية قد لا يحتاج الجميع إليها، ويمكن تقديمها في الجزء السفلي من الصفحة.
- تسهم هذه الخطوة في ضمان وصول المستخدمين إلى المعلومات الضرورية دون الحاجة للتمرير لأسفل الصفحة، مما يسهل عليهم فهم الخدمة بشكل أكبر وأسرع.

3.5 إنشاء عنوان (URL) ملائم لاسم الخدمة

يمكنك إنشاء عنوان URL مخصص للترويج للخدمة في الحملات الإعلانية أو المواد المطبوعة التي قد تتم دون استخدام الإنترنت. اكتفِ بكتابة اسم الخدمة في عنوان URL بشكل مختصر يسهل تذكره، حتى يتمكن المستخدم من الوصول إلى صفحة الخدمة دون الحاجة إلى كتابة رابط طويل أو معقد.

لذلك ينبغي مطابقة عنوان URL مع اسم الخدمة، على سبيل المثال:

اسم الخدمة: (احجز موعداً مع طبيب)

مثال: <https://www.gup.gov.om/doctors-appointment>

3.6 المحتوى غير المناسب في صفحة بدء الخدمة

- تجنب ذكر جميع المعلومات المتعلقة بالخدمة في الصفحة الرئيسية لأنها قد تشتت انتباه المستخدم.
- تحقق من نوع المستخدمين واحتياجاتهم وتفضيلاتهم لكي تختار المعلومات المناسبة لهم، وذلك لتجنب ملئ صفحة بدء الخدمة بالتفاصيل التي قد لا تكون بالضرورة ملائمة لاحتياجات المستخدم.
- تجنب استخدام المصطلحات التقنية المعقدة التي قد تربك المستخدمين.
- اختر لغة واضحة وبسيطة لضمان فهم جميع المستخدمين.

3.7 سهولة الوصول إلى صفحة بدء الخدمة

لضمان وصول المحتوى إلى جميع المستخدمين، وخاصة المستخدمين من ذوي الإعاقة، ينبغي أن تكون صفحة بدء الخدمة وجيزة ومختصرة. كما ينبغي عليك:

- تجنب الاعتماد على اللون أو الإشارات المرئية فقط لإيصال المعلومات للمستخدم. فالمستخدمين من ذوي الإعاقة الذين يقرأون المحتوى باستخدام قارئ الشاشة لا يمكنهم التعرف على اللون.
- وضع الزر/العبرة التي تحت المستخدم على اتخاذ إجراء معين في مكان بارز بالقرب من أعلى الصفحة لتوفير وقت المستخدمين وتسهيل بدء الخدمة.
- مراعاة مقدار المعلومات التي يحتاجها المستخدمون لفهم الخدمة.
- حيث يجد الكثير من الأفراد صعوبة في الوصول إلى المعلومات الموجودة أسفل زر "بدء الخدمة". خاصة:
- الأشخاص الذين يقومون بتكبير محتوى الصفحة.
- الأشخاص الذين يستخدمون قارئ الشاشة ويتنقلون في الصفحة حسب العناوين والعناصر التفاعلية (مثل الأزرار).

4 الإرشادات

تهدف الإرشادات لتقديم خطوات واضحة للمستخدمين لتساعدهم في إنجاز مهمتهم كما هو موضح في المثال أدناه:

- كيف تقدم طلب الحصول على ترخيص تصدير؟
- ما هو الوقت المستغرق للحصول على الترخيص؟
- ما هي مسؤوليات جهة التصدير؟
- ما هي العقوبات والغرامات؟

لذلك، عند كتابة الإرشادات، ينبغي عليك التأكد من أنها:

- تلبى احتياجات المستخدم
 - تساعد المستخدم على إنجاز ما يريد
- على سبيل المثال: هل تريد تصدير أي من الكائنات المهدة بالانقراض؟ تحقق من شروط استخراج التصريح.

4.1 الفئة المستهدفة

تهدف الإرشادات إلى مخاطبة مجموعة من المستخدمين المختصين مثل المحاسبين أو العاملين في المجال الطبي. أما إذا كانت الفئة المستهدفة مختلفة مثل الآباء والأمهات، فينبغي تصميم خدمة ملائمة لاحتياجاتهم بدلا من ذلك.

4.2 عنوان الصفحة

ينبغي أن يعكس العنوان محتوى الصفحة والفعل الذي يدل عليه (على سبيل المثال: تسليم تقارير نفقات الموظفين). أما إذا كانت الصفحة تصف الخدمة ولكن يتم إنجازها عبر صفحة أخرى، فاستخدم صيغة المصدر، مثل: (تسليم تقارير نفقات الموظفين).

كما يمكن استخدام النقطتان (:) للفصل بين أجزاء العنوان، مثل: (استيراد البضائع: التراخيص والعقوبات والحظر).

وإذا كانت الإرشادات لا تحت المستخدم على اتخاذ إجراء وإنما توفر له بعض المعلومات، فلا بد من:

- استخدام المصطلحات الأكثر شيوعاً في محركات البحث في بداية الجملة.
- التأكد من شمولية العنوان وحتوائه على السياق الملائم (مثال: استخدام جملة " إرشادات لمزارعي النخيل" وليس "النخيل")

كما يفضل تغيير صياغة الإرشادات إذا كانت تحتوي على مفردات مكررة، بحيث تظهر المعلومات الأكثر أهمية في بداية العبرة، على سبيل المثال: (قطاع السيارات: لوائح الاستيراد والتصدير، أو قطاع الكيماويات: لوائح الاستيراد والتصدير).

4.3 صياغة العناوين

ينبغي أن تكون العناوين تفاعلية وتحت المستخدم على اتخاذ إجراء معين (مثال: "تقديم طلب الحصول على الترخيص" وليس "الحصول على الترخيص").

تجنب استخدام الآتي:

- المصطلحات الفنية في عناوين أقسام الصفحة إلا إذا كان استخدامها ضرورياً. مع مراعاة توضيح معانيها للمستخدم
- كتابة "المقدمة" باعتبارها أول قسم: لا يحتاج المستخدمين لقراءة المقدمة وإنما للحصول على المعلومات الأكثر أهمية بالنسبة لهم
- طرح الأسئلة في عناوين الأقسام
- طرح الأسئلة الشائعة: يمكن الاستغناء عنها إذا كان المحتوى دقيق ومختصر ومنظم
- استخدام الضمير "نحن" في العناوين، لأنه يربك المستخدمين في فهم لمن يعود الضمير "نحن" في العناوين

4.4 نبذة العنوان

وضّح في الملخص الهدف من الإرشادات، والفئة التي تستهدفها، وكيف ستساعد المستخدم على القيام بأمر ما أو فهمه.

مثال:

العنوان: كيف تصبح مورداً للمنتجات العضوية؟
 النبذة: تعرف على المنتجات العضوية المسموح باستيرادها إلى سلطنة عُمان وآلية تسجيل الموردين وطريقة الحصول على تراخيص الاستيراد.

5 المستندات

إذا كنت ترغب في نشر أي مستند عبر الصفحة، فينبغي أن يكون موجزاً وواضحاً لكي يساعد المستخدم على إيجاد المستند الذي يلي احتياجاته بأقصى سرعة ممكنة.

فالمستخدمين بحاجة لمعرفة ما إذا كان ينبغي لهم فتح المستند وقراءته، وما إذا كان يقدم لهم المعلومات التي يحتاجون إليها أم لا.

عند كتابة المستند، ينبغي الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- البحث وتحسين الظهور على محركات البحث (عن طريق تضمين الكلمات المفتاحية والعبارات الشائعة التي يستخدمها المستخدمون عند البحث)
- توفير معلومات واضحة ودقيقة وموجزة حول ماهية المستند المنشور حتى يتمكن المستخدمون من معرفة ما إذا كان يحتوي على معلومات تلي توقعاتهم واحتياجاتهم.
- السياق (تنشر الحكومة في الغالب العديد من المستندات التي قد تبدو ظاهرياً بأنها متشابهة. على سبيل المثال: تجديد البطاقة الشخصية، استخراج البطاقة الشخصية لأول مرة - فكيف ستساعد المستخدم في الوصول إلى المستند الملائم؟)

كما ينبغي تجنب:

- كتابة ملخص عن المستند (لأنك بذلك ستعيد تكرار المعلومات الواردة في المستند).
- كتابة معلومات عامة عن الموضوع الذي يتناوله المستند.

5.1 لغة توصيف النص التشعبي (HTML))

ينبغي عليك نشر المستندات باستخدام صيغة HTML قدر الإمكان كونها الصيغة الأنسب عند التصفح باستخدام الأجهزة المحمولة والأكثر توافقاً مع وسائل التقنية المساعدة. وذلك لعدة أسباب منها:

- يتناسب النص تلقائياً مع عرض الصفحة عندما يقوم المستخدم بتكبيرها (يظل المستخدم قادراً على القراءة دون الحاجة إلى التمرير الأفقي لعرض المحتوى بأكمله).
- استخدام رموز التنسيق (Markdown) لضمان أن العناصر التي يشار إليها بالعلامات الملائمة لمستخدمي خاصة قارئ الشاشة.
- إمكانية تغيير المستخدمين للألوان المستخدمة في البوابة الحكومية الموحدة.

إذا كان المستند الخاص بك مصممًا للقراءة فقط دون السماح بتحريره أو التفاعل معه (محتوى ثابت) فانشره باستخدام صيغة HTML. كما يمكنك استخدام هذه الصيغة للمستندات التي يتم تحديثها بصورة مستمرة، ويُفضل أن يتم الاحتفاظ بمنشور واحد في صيغة HTML بدلاً من الاحتفاظ بنسخ عديدة بصيغ مختلفة.

5.2 صيغ أخرى

إذا لم يكن باستطاعتك النشر باستخدام صيغة HTML، فيمكنك استخدام صيغ أخرى مفتوحة.

قم بتضمين عنوان بريد إلكتروني في النسخة الأساسية لتمكين المستخدمين من طلب المستند بصيغة مختلفة. قد يلجأ المستخدمون لاختيار صيغ أخرى للمستندات، مثل الصيغ الصوتية أو برايل، حتى مع توفير المستندات في صيغة سهلة الوصول.

أما إذا كنت بحاجة إلى نشر مستند بصيغة PDF أو صيغ أخرى غير HTML، فيجب عليك نشر المستند بصيغة يستطيع المستخدمون، بما في ذلك الأشخاص من ذوي الإعاقة استخدامها والوصول إليها بسهولة.

5.3 النماذج والمستندات القابلة للتعديل

إذا كان المستخدمون بحاجة إلى توفير معلومة ما أو تعديل أحد المرفقات - تعبئة نموذج أو استمارة على سبيل المثال - فينبغي عليك فعل ما يلي:

- كتابة النموذج في صيغة مايكروسوفت وورد أو أكسل أو باوربوينت.
- تحويله إلى مستند بصيغة مفتوحة.
- نشر المستند بالصيغة المفتوحة.

كما يفضل نشر النموذج بصيغة أخرى إضافية على الأقل - من الصيغ المذكورة أعلاه - أيًا كان نوعها، مع ضرورة جعلها سهلة الاستخدام قدر الإمكان.

5.4 المستندات بصيغة بي دي أف (PDF)

تجنب نشر المستندات بصيغة PDF على البوابة الحكومية الموحدة إلا إذا تم تصميم المستند ليكون مادة مطبوعة تُقرأ على الورق، مثل المواد الدعائية أو المنشورات الأخرى. إن صيغة PDF ليست سهلة الاستخدام بخلاف HTML والصيغ الأخرى المفتوحة، فمثلًا لا يستطيع فيها المستخدم تغيير لون خلفية النص حسب رغبته.

5.5 العناوين

ليس من الضروري أن تكون العناوين مطابقة لعنوان المستند المنشور، حيث ينبغي أن تكون العناوين قصيرة ومألوفة للمستخدم ومن السهل العثور عليها عند البحث

كما يفضل وضع الكلمات المفتاحية في بداية العنوان كما هو موضح في المثال الآتي:

مثال لعنوان جيد: "الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال: تقييم الأثر"

مثال لعنوان سيئ: "أثر الذكاء الاصطناعي على الأنشطة التجارية"

ويمكنك ذكر عنوان التقرير المنشور مثلًا - أو غيره من المستندات - في الملخص أو ضمن متن المستند إذا كنت تعتقد بأن المستخدم سيقوم بالبحث عن ذلك العنوان.

5.6 نبذة المستند

الملخص هو الوصف القصير الذي يظهر أسفل عنوان المستند في الصفحة الرئيسية، ويتألف الملخص من 160 كلمة كحد أقصى، وينتهي بوضع نقطة في نهاية الفقرة.

5.7 متن المستند

يتضمن النص الرئيسي وصفاً يوضح ماهية المستند بلغة بسيطة وحيادية، بحيث يتعرف المستخدم من خلاله ما إذا كان هو المستند الملائم له أم لا. كما يحتوي النص على شرح لموضوع المستند والغرض منه.

يمكنك أيضاً ربط النص الرئيسي بمستندات أخرى ذات صلة، ولكن في حالة وجود أكثر من مستند، ينبغي جمعها جميعاً في مجموعة واحدة.

مثال لصياغة جيدة: "تصف هذه التقارير تأثير المقترحات التي وضعتها الحكومة لتقليل حجم الأموال التي يتم إنفاقها على المساعدة القانونية. يتمثل الهدف من هذه الإصلاحات هو التأكد من أن المساعدة القانونية لا تزال متاحة لدعم وتمثيل الحالات ذات المبررات الواضحة."

6 مجموعة البيانات الإحصائية

نوضح أدناه كيفية نشر مجموعة البيانات الإحصائية:

6.1 اختيار المحتوى

ينبغي وصف الموضوع الذي تتناوله الإحصائيات والغرض منها، (مثال: أسعار فاكهة الموز).

كما ينبغي توفير السياق الملائم للموضوع إذا كانت عناوين الإحصائيات متشابهة، (مثال: أسعار فاكهة الموز، يونيو 2011 - يوليو 2012).

وينبغي تقديم شرح موجز لموضوع المنشور كما هو موضح في المثال أدناه: توضح هذه النسخة من النشرة متوسط أسعار الجملة لفاكهة الموز حسب بلد المنشأ، وتحدد الأسعار عن طريق احتساب المعدلات الوطنية لأسعار الموز المعتادة في أسواق الجملة في مسقط. كما يتم تحديث جميع هذه البيانات بشكل أسبوعي.

وينبغي ذكر ما إذا أجريت أية تغييرات على طريقة إعداد هذه الإحصائيات أو تصنيفها منذ صدور آخر نشرة لها كما في المثال التالي:

يرجى ملاحظة أنه بالنسبة إلى التحديثين التاليين، سيتم نشر مجموعة بيانات الأسعار يوم الثلاثاء المصادف لتاريخ 3 و10 أكتوبر 2023، وبعدها سيعاود نشر الإحصائيات بنفس الطريقة الاعتيادية كل يوم اثنين.

كما ينبغي تجنب جعل عنوان مجموعة البيانات الإحصائية مطابقاً للعنوان الرئيسي إلا إذا كان سيساعد المستخدمين في البحث عن هذه البيانات.

بالإضافة إلى ذلك، تجنب كتابة أي ملخص عن موضوع المستند المنشور.

6.2 صيغ مجموعة البيانات الإحصائية

ينبغي إرفاق مجموعة البيانات الإحصائية بصيغة csv أو بصيغ مفتوحة (مثل ods و odt) وتجنب الصيغ الأخرى مثل (الإكسل أو الورد).

7 جمع وتنظيم المستندات

يمكنك جمع وتنظيم جميع المستندات التي تتناول موضوعًا واحدًا في صفحة واحدة عندما:

- تستهدف فئة محددة من المستخدمين
- تتمحور حول موضوع معين

كما يمكن استخدام هذه المجموعة من المستندات لنشر:

- مجموعة من النماذج
- منشورات مختلفة في نفس السلسلة
- أنواع مختلفة من المستندات لكنها مرتبطة بنفس المهمة أو الحدث ويمكنك إضافة أي مستند في أكثر من مجموعة.

وتجنب إنشاء مجموعة ل:

- المستندات التي لا يحتاجها المستخدمون أو لا يتوقعون الحصول عليها ضمن نفس المجموعة
- مستند واحد فقط

7.1 ترتيب مجموعة المستندات

لمساعدة المستخدمين على إيجاد محتوى معين ضمن مجموعة المستندات التي أنشأتها، يمكنك القيام بالآتي:

- تغيير العناوين الافتراضية لكي تصف المحتوى الذي تتناوله مجموعة المستندات بشكل أوضح (مثال: التقارير السنوية من 2019 إلى 2020).
- إضافة مقدمة لا تزيد عن سطر واحد تحت العنوان (مثال: تقدم هذه التقارير حسب للنشاط التجاري والخدمات لكل سنة بما في ذلك التقارير المالية).

8 المقالات الإخبارية

ينبغي عليك التأكد من أن المقالات الإخبارية تتصف بالآتي:

- تقدم للمستخدمين المعلومات التي يعتمدون عليها في اتخاذ أي إجراء (على سبيل المثال: فتح باب الاشتراك في نظام المنح الحكومية للتطبيقات).
- توفر المعلومات التي يتوقع المستخدمون الحصول عليها مباشرة من الجهة المقدمة للخدمة وليس من خلال الوسائل الإعلامية (على سبيل المثال: المعلومات حول كيفية تأثير تغيير الخدمات العامة عليهم باعتبارهم موظفين في القطاع العام).
- تحتوي على المعلومات التي يحتاجها المستخدمون ولا يمكنهم الحصول عليها من مصادر أخرى.
- تتصف بالصحة والمصداقية.
- تكون قائمة بذاتها - أي من الممكن حذفها من الموقع دون أن تؤثر على أي شيء آخر.

لا تنشر القصص الإخبارية إذا كانت:

- تتعلق برصد آراء الجهة المعنية (حيث ينبغي أن يكون خبراً صحفياً).
- تكرر لخبر صحفي سابق.
- تكرر قصة إخبارية لجهة أخرى.
- صفحة ذات محتوى لأهداف عامة.
- هدفها الترويج لمحتوى آخر منشور مسبقاً (مثال: الإحصائيات).

8.1 مواضيع البيانات والقصص الإخبارية

لا يقرأ معظم المستخدمين القصص الإخبارية، ونصيب بعض المنشورات الإخبارية من الزيارات قليل لا يتجاوز 2% من إجمالي عدد زيارات الموقع، والقليل منها فقط يزيد عن الثلث. لذلك اختر بعناية ما تريد نشره وفكر فيما يحتاج المستخدمون إلى معرفته بدلاً مما ترغب المؤسسة في نشره للمستخدم.

8.2 القصص الإخبارية الخاصة بالجهات الأخرى

التزم باختصاصك ونطاق عملك حينما يتعلق الأمر بنشر المحتوى الإخباري لتجنب المحتوى المكرر. أما إذا كانت هناك أكثر من جهة واحدة مهتمة بموضوع رئيسي، فينبغي عليك النظر في إمكانية إنتاج قصة إخبارية مشتركة بين الجهتين لأنها قد تترك أثراً أكبر لدى القارئ. ولكن إذا كانت الجهتان تغطيان المحتوى من عدة زوايا أو تخاطبان جماهير مختلفة، فلا بأس بإصدار قصص إخبارية منفصلة.

8.3 المصادر الموثوقة للأخبار

في واقع الحال، الحكومة هي مصدر رئيسي للأخبار، وليست مزوداً لها كما تفعل المؤسسات الإعلامية. يعد المحتوى الذي يشرح موقف الحكومة بشأن مسألة سياسية أكثر ملاءمة لأن يكون بياناً صحفياً وليس قصة إخبارية.

8.4 المادة التوجيهية في القصص الإخبارية أو البيانات الصحفية

- قد يؤدي نشرك لمادة توجيهية في القصص الإخبارية أو البيانات الصحفية إلى تشتيت انتباه المستخدم لأنها:
- قد تتعارض مع التوجيهات الموجودة من الأساس على البوابة الحكومية الموحدة.
 - ذات صلاحية منتهية وقد يؤدي ذلك إلى قيام المستخدمين باتخاذ إجراء خاطئ بشأن شيء ما.

ينبغي عليك استخدام القصص الإخبارية للإعلان عن التغييرات والأخذ في عين الاعتبار تحديث الإرشادات والمستندات التي يتعامل معها المستخدمون بشكل مباشر.

8.5 توفير محتوى إخباري أصيل وحصري

لا تقم بنشر أي محتوى إخباري غرضه فقط توفير رابط لمحتوى آخر في البوابة الحكومية الموحدة، لأن ذلك قد يشتت المستخدم ويؤدي إلى تعقيد نتائج البحث بدون إضافة أية فائدة للمستخدمين.

8.6 طول المقال

لا يوجد حد أدنى لطول القصة الإخبارية، ولكن الفائدة منها تصبح موضع شك عندما يقل عدد كلماتها عن 150 كلمة. وبشكل عام، يجب ألا تزيد المقالات الإخبارية عن 750 كلمة.

8.7 عنوان المقال

ما هي القصة؟ اسرد القصة في بضع كلمات مع مراعاة الآتي:

- العناوين: 65 حرفاً كحد أقصى.
- استخدام النقطتين (:): وليس الشرطة (-) للفصل بين أجزاء العنوان، لأن جوجل لا يتعرف على الشرطة.

على سبيل المثال، لا توضح هذه الجملة "الوزير يزور المصنع" أية قصة إخبارية، ومن الأفضل صياغتها كالتالي "يوضح الوزير لعمال المصنع تعديلات قانون مكان العمل" حيث تعطي هذه الجملة القارئ فكرة بسيطة عن موضوع القصة.

تجنب العناوين التشويقية والمغرية أو تلك التي تستخدم أساليب التورية أو التلاعب بالألفاظ، لأنها قد تجعل المهمة صعبة على الأشخاص الذين يبحثون عن قصتك. لذلك استخدم الكلمات السائدة والشائعة لأن ذلك سيعزز من ظهور قصتك في الصفحات الأولى لمحركات البحث.

وتجنب أيضاً كتابة محتوى العناوين بشكل مشابهة للمواد المطبوعة مثل المجلات أو الصحف، حيث يجب مراعاة طول العنوان في المواقع الإلكترونية يختلف عن الخبر المطبوع.

8.8 ملخص القصة

في الملخص، تطرق إلى الموضوع الرئيسي للقصة الإخبارية وتوسع في شرح ما ذكر في العنوان بما لا يتجاوز 160 حرفًا. يشمل المسافات بين الكلمات؛ إذ يبحث المستخدم دائماً في جوجل عن ملخص قصير وموجز للصفحة قبل فتحها. فالملخص هو الجملة الأولى في القصة الإخبارية، وينبغي أن يكون منطقيًا للقارئ ومتربطًا مع أحداث القصة العامة. كما يجب إنهاء فقرة الملخص بوضع نقطة في آخر جملة.

8.9 متن القصة

لا تقم بتكرار الملخص أثناء كتابتك للمحتوى الرئيسي للقصة، بل اسرد القصة بعناصرها المختلفة في جملة أو جملتين، مثل الأشخاص والموضوع والزمان والمكان والمغزى. وتجنب تضمين أكثر من 3 اقتباسات متتالية فيها.

قسّم القصص الإخبارية الطويلة بعناوين فرعية، ولكن تذكر أنها إضافة للقصة وليست جزءاً منها. بمعنى أنه يجب أن يظل النص منطقيًا للقارئ إن حُذفت منه العناوين الفرعية.

ولكتابة محتوى رئيسي جيد، ينبغي مراعاة الآتي:

- يجب أن تكون الفقرة الأولى مكتملة لفقرة الملخص وليست مجرد تكرار لما ورد فيه من معلومات.
- استخدم أسلوب "الهرم المقلوب" بحيث تكون المعلومات الأكثر أهمية في الأعلى وتندرج إلى الأقل أهمية.
- يجب أن تحتوي كل فقرة على 5 جمل كحد أقصى.
- التأكيد من أن المحتوى الرئيسي يحتوي على كلمات مفتاحية لتعزيز ظهور المحتوى في نتائج البحث.
- استخدام الفيديوهات والصور.

9 صفحة المؤسسة

استخدم صفحة المؤسسة لتقديم نبذة عامة عن عمل المؤسسة ومسؤولياتها وأولوياتها.

على سبيل المثال: وزارة التربية والتعليم مسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية والتعليم للأطفال التي تتضمن التعليم في مرحلة رياض الأطفال والمدارس والسياسات المرتبطة بالمراحل الدراسية المتقدمة.

9.1 أساسيات كتابة وصياغة صفحات المؤسسات

أثناء كتابة محتوى صفحات المؤسسات، يجب اتباع الإرشادات الخاصة بالبوابة الحكومية الموحدة. كما ينبغي استخدام عناوين محددة وبنية محددة للمحتوى في هذه الصفحات.

9.2 نبذة عنا/ ما الذي نقوم به

ابدأ المحتوى بالضمير "نحن/ نسعى في وزارة التربية والتعليم" - من السهل معرفة لمن يعود هذا الضمير في هذه الصفحة.

قدم النبذة في نص لا يزيد عدد كلماته عن 30 كلمة لإعطاء القارئ لمحة عامة عن عمل قسم المؤسسة وقد تحتاج في تسليط الضوء على المجالات التي لا يتوقع المستخدمون أنها ضمن نطاق عمل المؤسسة واختصاصها.

على سبيل المثال:

نسعى في وزارة الصحة إلى تقديم مبادرات لتعزيز الصحة العامة وإمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية. ابتداءً من برامج الوقاية من الأمراض، ووصولاً إلى برامج التوعية المجتمعية.

9.3 المسؤوليات

ابدأ بعبارة "تتولى". تليها قائمة قصيرة تضم 7 عناصر كحد أقصى توضح مسؤوليات القسم المعني. ينبغي عليك كتابة هذه العناصر بصيغة "المبني للمعلوم" وإبقائها مختصرة واضحة، إذ يمكن ذكر المزيد من التفاصيل في المحتوى المتعلق بسياسات المؤسسة.

9.4 الأولويات

ابدأ كالتالي: "سنتولى مسؤولية/ من عام 2023 إلى عام 2024 ...". وتأكد من تحديث هذه المعلومات والسنوات بين فترة وأخرى. كما ينبغي ألا تزيد قائمة الأولويات عن 7 عناصر كحد أقصى.

9.5 من نحن

اكتب في بضعة أسطر عن الإدارة العليا وعدد الموظفين.

9.6 الوزراء ولإدارات

ينبغي أن تكون صور الوزراء وسيرهم الذاتية محدثة. كما يجب أن تتضمن الصفحة الخاصة بالمؤسسة صوراً لجميع الأعضاء الإداريين فيها.

9.7 بيانات التواصل

أضف قناة التواصل المخصصة لتلقي الاستفسارات العامة، أما التفاصيل وقنوات التواصل فهي اختيارية حسب ما تراه المؤسسة مناسباً.

10 المسؤولون ومسؤولياتهم

قم بإنشاء ملفات تعريف خاصة بـ:

- الوزراء
- كبار المسؤولين في المؤسسة
- الإدارة العليا في المؤسسة
- كبار المسؤولين ذوي الأدوار القيادية (مثل منصب كبير العلماء وكبير الأطباء وغيرهم من القادة العسكريين والسفراء والمفوضين الرسميين)
- المتحدثون الرسميون للوزارات
- المكرمون- أعضاء مجلس الشورى العماني
- المكرمون أعضاء مجلس الدولة

ولا تقم بإنشاء ملفات تعريف لأي شخص آخر خارج هذه القائمة.

10.1 أساسيات كتابة وصياغة المحتوى التعريفي بالأفراد ومسؤولياتهم

يجب اتباع إرشادات المحتوى التعريفي بالأفراد ومسؤولياتهم بما يتناسب مع الدليل الإرشادي لتصميم المحتوى الرقمي للبوابة الحكومية الموحدة.

10.2 السيرة الذاتية

اجعلها مختصرة ووجيزة على أن تضم فقرتين قصيرتين (تتكون الواحدة منها من جملة واحدة أو جملتين) أو جملة رئيسية واحدة تحتوي على 5 عناصر فرعية أو أقل. وإذا كانت السيرة الذاتية تتضمن حياة مهنية طويلة، فما عليك سوى ذكر أبرز النقاط الهامة.

يجب أن تحتوي الفقرة الأولى على:

- الاسم الكامل (بدون الألقاب المهنية لأنها ستظهر مباشرة في الأعلى).
- المسمى الوظيفي الحالي وتاريخ التعيين.

أما في الفقرة الثانية، فيجب فيها ذكر بعض المعلومات عن الفرد، بإحدى الطريقتين:

- الإشارة إلى 5 أدوار هامة تولاهها الفرد على شكل نقاط، مع وضع أحدثها في الأعلى (وفي حالة كانت مسيرته مهنية طويلة، أكتفي بذكر أهم الأدوار الرئيسية).
- ذكر معلومة عامة حول طبيعة الأدوار التي تولاهها المسؤول.

عند ذكر اسم المسؤول لأول مرة، قم بالإشارة إليه باسمه الكامل، وبعدها اکتفي بذكر الاسم الأول في بقية النص. فعلى سبيل المثال اكتب الاسم " معالي المهندس سعيد بن حمود المعولي وزير النقل والاتصالات وتقنية المعلومات " عند ذكره لأول مرة، وثم اکتفِ بالإشارة إليه بـ"معاليه/ معالي المهندس سعيد المعولي" في بقية النص.

تجنب ذكر أية معلومات شخصية حول حياة الأفراد الخاصة مثل حالتهم الاجتماعية والمعلومات المتعلقة بأطفالهم وهواياتهم وما إلى ذلك. وتجنب وضع عناوين رئيسية وفرعية.

10.3 السير الذاتية للمسؤولين الإداريين

استخدم ثلاث جمل كحد أقصى لشرح الأدوار التي يقوم بها المدير و5 نقاط أخرى حول أهم انجازاته المهنية.

10.4 السير الذاتية للوزراء

احرص على أن:

- تكتب جمل موجزة وقصيرة: نصف صفحة كافية لكتابة السيرة الذاتية.
- تبدأ بـ "تم تعيين (اسم الشخص) (المسمى أو المنصب)، مثال: عُيّن سالم بن ناصر العوفي وزيراً للطاقة والمعادن.
- تذكر نبذة مختصرة عن خبرته المهنية.

عند كتابة:

- **الخبرة المهنية:** اجعلها في بضع جمل تذكر خلالها أبرز الأدوار السياسية حسب الترتيب الزمني، وإذا كانت الجمل طويلة، جزئها على شكل نقاط مع إضافة جملة افتتاحية.
- **المسيرة المهنية غير السياسية:** إذا لم تكن هناك أية إسهامات خارج نطاق السياسة، فاكتفي بذكر الأدوار السياسية.
- **الحياة الشخصية:** لا داعي لذكر التفاصيل الشخصية كأسماء الأبناء، ويمكنك حذف هذا الجزء من السيرة الذاتية إذا لم تكن بحاجة إليه.

10.5 كتابة محتوى رئيسي لوصف المسؤوليات

قدم وصفاً موجزاً للمسؤوليات بحيث لا يزيد عن 5 نقاط، ولا تستخدم عناوين رئيسية أو عناوين فرعية.

ويجب أن تتأكد من تحديد المسؤوليات بدقة. على سبيل المثال، تجنب كتابة:

يتولى الوزير مسؤولية:

- المخدرات
- الكحول

بل استبدالها بالجملة التالية:

يتولى الوزير مسؤولية:

- الحد من تعاطي المخدرات
- التقليل من استهلاك المشروبات الكحولية