

# الدليل الإرشادي لأسلوب كتابة المحتوى للبوابة الحكومية الموحدة

وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات - سلطنة عمان

## جدول المحتويات

8	1المحتوى المناسب للنشر في البوابة الحكومية الموحدة.....
8	1.1 ما الذي يجب نشره في البوابة الحكومية الموحدة؟.....
9	1.2 المحتوى غير المناسب للنشر في البوابة الحكومية الموحدة .....
10	2كيف يقرأ الناس على الإنترنت؟.....
10	2.1 استخدام الكلمات الشائعة
10	2.2 استخدام الكلمات القصيرة
11	2.3 مهارات القراءة.....
11	2.4 شرح المصطلحات غير الشائعة.....
12	2.5 كتابة الجمل القصيرة
12	2.6. كيف يقرأ المستخدمون صفحات الويب؟
13	3نصائح لكتابة محتوى رقمي جذاب.....
13	3.1 انشر فقط ما يحتاج المستخدم إلى معرفته
13	3.2 اكتب بلغة واضحة وسهلة
14	3.3 حافظ على التناسق:
14	4اعرف جمهورك المستهدف.
14	4.1 من هو جمهورك؟
15	4.2 احتياجات المستخدم
15	4.3 لماذا يجب أن تبدأ باحتياجات المستخدم؟
15	4.4 خطوات مهمة قبل الكتابة
16	4.5 كيفية الحصول على هذه المعلومات
16	4.6 اكتب لمجموعة واسعة من المستخدمين
16	4.7 متى يجب إجراء (أبحاث نوعية المستخدمين)؟
17	5احتياجات المستخدمين.....
18	5.1 معاينة قائمة احتياجات المستخدم
18	5.2 شارك احتياجات المستخدم الخاصة بك
18	6 ضوابط عامة لمحتوى البوابة الحكومية الرقمية

18	6.1 استخدام ضمير المخاطب المفرد
19	6.2 كُن موجزاً.....
19	6.3 استخدام صيغة المبني للمعلوم
20	6.4 متى تستطيع استخدام صيغة المبني للمجهول؟.....
20	6.5 استخدام ضمير المخاطب "أنت"
21	6.6 حالات استخدام ضمير الجمع
21	6.7 الأسماء والضمائر
21	6.8 الأعمار.....
22	6.9 التفاصيل البنكية
22	6.10 النص الغامق
23	6.11 استخدام كلمات قصيرة وبسيطة
23	6.12 الكلمات غير الضرورية
23	6.13 المصطلحات التقنية
23	6.14 التذكير والتأنيث
24	6.15 أسماء المحافظات والمناطق في سلطنة عُمان
24	6.16 المناصب.....
25	6.17 النفي المزدوج
26	6.18 استخدام الاستثناءات
26	6.19 الفقرات الطويلة والفقرات القصيرة
27	8.1 استخدام القوائم النقطية
27	8.2 الترقيم الهجائي
27	8.3 أدوات الربط....
27	8.4 أنواع الروابط
27	8.5 روابط العطف
27	8.6 روابط التابع والوصل
27	8.7 العدد والمعدود
27	8.8 علامات الترقيم
27	8.8.1 النقطة: (.)
28	8.8.2 الفاصلة (,)

28	8.8.3 علامة الاستفهام (?):
28	8.8.4 علامة التعجب (!):
29	8.9 الأرقام والفواصل:
29	8.10 الاقتباس.....
29	8.11 الأقواس.....
29	8.15 تأنيث أسماء المناصب القيادية
29	8.16 أسماء الأجهزة والتقنيات المعرّبة
30	8.17 العُملة.....
30	8.18 الشهور.....
31	8.19 وحدات القياس

## 9 عناوين وملخصات الصفحات

32	9.1 العناوين.....
32	9.1.1 اجعل عنوان صفحتك فريداً
32	9.1.2 تحقق من أن عنوانك منطقي:
32	9.1.3 اجعل عنوانك قصيراً
33	9.1.4 اجعل عنوانك واضح ووصفي
33	9.1.5 تجنب التكرار
33	9.1.6 استخدام الأفعال في العناوين
34	9.1.7 تجنب تضمين نوع التنسيق في عنوان الصفحة
34	9.1.8 تجنب إضافة التواريخ في العناوين ما لم يجعله فريداً.
34	9.1.9 لا تضيف اسم المؤسسة أو مقدم الخدمة إلا إذا كان العنوان فريداً.....
9.2	كتابة النبذة لصفحات الويب
35	9.2.1 استخدم لغة واضحة ومباشرة.....
35	9.2.2 استخدم أقل عدد ممكن من الكلمات من العنوان وتجنب تكرار الكلمات الرئيسية
36	9.2.3 استخدم صيغة المبني للمعلوم.....
36	1 عناوين وملخصات صفحات المواقع الالكترونية
36	ضع المعلومات الأكثر أهمية في أعلى الصفحة.....
36	9.3 طول الصفحة.....
36	9.4 كتابة النسخة الأساسية.....
37	10 تعزيز مكانية الوصول للبوابة الحكومية الرقمية.....
37	10.1 كتابة مستندات مُتاحة للجميع.....

المناسبة	الصيغة	اختر	10.2
	37.....	للمستندات	
	37.....	10.3 استخدم لغة سلسلة	
	38	10.4 اجعل شكل المستند مرتب وبسيط	
	39	10.5 متن المستند ((body	
	39	10.6 النماذج والمستندات المعقدة والتنسيقات المكتبية الأخرى	
	39	10.7 إتاحة الوصول إلى المستندات غير HTML	
	39	10.8 جداول البيانات	
	39	10.9 تحقق من إمكانية الوصول لمحتواك	
	40	10.10 ملفات بي دي اف	
	40	10.11 إنشاء مستند قابل للتحريك بتنسيق مفتوح	
	40	11 ضوابط استخدام الفيديو في بوابة الحكومة الموحدة	
	41	11.1 لماذا نستخدم الفيديو	
	41	11.2 متى تستخدم الفيديو	
	41	11.3 كيفية تنظيم الفيديو الخاص بك	
	41	11.4 كتابة عنوان وصفي للفيديو	
	41	11.5 اختر نظامًا أساسيًا لاستضافة الفيديو يدعم احتياجات الوصول	
	42	11.6 تجنب استخدام المحتوى المرئي لنقل المعلومات	
	42	11.7 إضافة النصوص على الفيديو	
	43	11.8 استخدم التسميات التوضيحية المغلقة	
	43	11.9 استخدم التسميات التوضيحية المفتوحة	
	Links).....	12 الروابط (43)	
	43	12.1 إدراج الروابط في المحتوى	
	44	12.2 إدراج الروابط ذات نفس السياق	
	44	12.3 كتابة نص الرابط	
	44	12.4 تجنب الروابط القصيرة	
	44	12.5 روابط الربط ((Hyper Link	
	45	12.6 ربط المستندات والمرفقات من المواقع الأخرى	
	45	12.7 تضمين رابط لصفحة بلغة أخرى	

46	12.8 سياسة إدراج الروابط الخارجية في البوابة الحكومية الموحدة
46	12.9 قواعد الارتباط بالمواقع الخارجية
46	12.10 آلية تضمين الروابط في المحتوى
46	13 ضوابط استخدام الصور
47	13.1 الصور المعلوماتية
48	13.2 الصور للتنسيقات الجمالية
48	13.3 الرسوم البيانية والرسوم البيانية والمعادلات العلمية
48	13.3.1 الصيغة
48	13.3.2 الألوان
48	13.3.3 الرسوم البيانية
49	13.3.4 الإنفوجرافيك (المخطط المعلوماتي)
49	13.3.5 المعادلات العلمية
49	14 الجداول
50	14.1 متى يجب استخدام الجداول
50	14.2 النظر في البدائل
50	14.3 كيفية جعل الجداول متاحة وسهلة الوصول
50	14.3.1 وضع عناوين لأعمدة الجداول
50	14.3.2 مساعدة المستخدم
51	14.3.3 جعل الجدول أسهل قراءة
51	14.3.4 وضع المعلومات الهامة أولاً
	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 14.3.5
51	15 ملائمة المحتوى لمتطلبات تحسين الظهور على محركات البحث ((SEO
51	15.1 أساليب تحسين محركات البحث:

# 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 يُلبى احتياجات المستخدمين، مع التركيز على:

- توفير تجربة مستخدم سلسة.
- 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 لمن 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.
- **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 للاستفادة من هذا الدليل. إذ يتيح أمامهم فهم متطلبات المحتوى وأفضل الممارسات لتصميم وتطوير واجهات سهلة الاستخدام تُعرض المحتوى للمستخدمين بشكل فعال.

## 2. المحتوى المناسب للنشر في البوابة الحكومية الموحدة

### 2.1.1 ما الذي يجب نشره في البوابة الحكومية الموحدة؟

يجب أن يتناسب المحتوى المنشور في البوابة الحكومية الموحدة مع احتياجات مستخدمي البوابة؛ ليتصف بالآتي:

- يساعد المستخدمين في إنجاز المعاملات الحكومية من خلال توفير التعليمات والموارد التي تساعدهم على إكمالها بسهولة وكفاءة.
  - يعزز فهم إجراءات ومبادرات الحكومة من خلال توفير شرح وافٍ لقرارات الحكومة ومبادراتها بطريقة واضحة.
  - يقدم للمستخدمين معلومات حول أحدث التطورات في القوانين والأنظمة الحكومية ذات الصلة.
  - يوفر معلومات واضحة حول كيفية الوصول إلى الخدمات والبرامج الحكومية المتاحة.
  - يوفر إجابات وافية على الأسئلة الشائعة التي يطرحها المستخدمون حول المعاملات الحكومية المختلفة.
- ولا ينبغي نشر أي محتوى خارج هذه القائمة على البوابة الحكومية الموحدة.

### 2.1.2 المحتوى غير المناسب للنشر في البوابة الحكومية الموحدة

هنا قائمة بمواضيع المحتوى غير المناسب للنشر في البوابة الحكومية الموحدة:

- الذي يتكرر أو يتداخل مع المحتوى الموجود سلفاً بشكل كبير.
- الذي يستهدف تحقيق ربح من الإعلانات التجارية.
- الذي يقدم خدمات حصرية لموظفي الخدمة المدنية، على سبيل المثال، خدمات الانترنت.
- الذي يحتوي على معلومات أو توصيات غير خاصة بالحكومة ويمكن أن تقدمها مؤسسات أو جمعيات خيرية أخرى.
- الذي يرتبط بالمؤسسات والشركات غير المملوكة للقطاع العام، على سبيل المثال، المؤسسات التجارية.

- الذي ينتهك قوانين الخصوصية أو يستعرض معلومات شخصية.
- الذي يدعو للتمييز العنصري أو يولد خطاب الكراهية أو العنف ضد أي فرد أو مجموعة.
- الذي أصبح قديماً أو لم يعد ذا صلة بأهداف الحكومة (على سبيل المثال: متطلبات الخدمات والسياسات التي كان معمولاً بها في الماضي ولم يعد معمولاً بها حالياً)

### 3. كيف يقرأ الناس على الإنترنت؟

يختلف استهلاك المحتوى الإلكتروني بشكل كبير عن القراءة التقليدية. ففي حين يتعمق القارئ التقليدي في النصوص وتحليلها، يميل مستخدمو الإنترنت إلى 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 الرقمي.

#### 3.1 استخدام الكلمات الشائعة

يتعرف الأطفال في سن 9 سنوات على حوالي 10,000 كلمة من الكلمات الأساسية والشائعة في اللغة، مثل "ابحث" و "أريد" التي يستخدمونها بشكل يومي. مع تقدمنا في العمر، تتغير طريقة تعاملنا مع اللغة، فنصبح قادرين على التعرف على الكلمات من خلال شكلها بدلاً من قراءتها حرفاً بحرف.

لهذا؛ يجب أن يتناسب مستوى اللغة المستخدمة في البوابة الحكومية الموحدة مع خلفية القراء في سن التاسعة. فمن خلال استخدام لغة بسيطة وواضحة في المحتوى، يمكننا ضمان سهولة فهمه من قبل جميع المستخدمين، بغض النظر عن خلفيتهم المعرفية أو مهاراتهم اللغوية.

#### 3.2 استخدام كلمات قصيرة

عند استخدام كلمة طويلة (تتألف من 8 أو 9 أحرف)، يرجح أن يتجاهل المستخدمون الكلمات الأقصر التي تأتي بعدها (والتي تتألف من 3 أو 4 أو 5 أحرف). لذا، إذا استعملت كلمات أطول وأكثر تعقيداً، فقد يتجاهل القراء المزيد من المحتوى. احرص على البساطة.

مثال :

الجدول ا: استخدام الكلمات القصيرة

تجنب	استخدم
"الإجراءات القياسية المصنفة التي تم	لا تستخدم معايير نفايات الزيت الجديدة

تنفيذها مؤخرًا على نفايات الزيت لا ينبغي تطبيقها قبل 1 يناير 2015".	قبل تاريخ 1 يناير 2015".
---	--------------------------

### 3.3. مهارات القراءة

يبدأ تعلّم القراءة لدى الأطفال بتعرفهم على الكلمات الشائعة التي يستخدمونها بكثرة، ممّا يمكّنهم من قراءتها بسرعة. ومع تقدمهم في العمر، يبدؤون بتطوير مهارات جديدة تتيح لهم التعرف على شكل الكلمات، ممّا يساهم في تسريع عملية القراءة.

أمّا البالغون، فيمتلكون مهارات قراءة متقدّمة، حيث لا يقرأون كل كلمة بشكل منفصل، بل يقفزون بين الكلمات، خاصةً عند القراءة عبر الإنترنت. كما أنّهم يتوقعون الكلمات التالية ويكملونها تلقائيًا، ممّا يُمكن دماغهم من تجاهل ما يصل إلى 30% من النصّ دون التأثير على فهمهم له.

ولذلك، ننصح بكتابة المحتوى على البوابة الحكومية الموحدة بمستوى قراءة مناسب للأطفال بعمر 9 سنوات، لضمان سهولة فهمه واستيعابه.

### 3.4. شرح المصطلحات غير الشائعة

تجنب استخدام الكلمات أو المصطلحات التي قد لا تكون مألوفة لدى المستخدم أو قد لا يفهمها. فإذا اضطررت لاستخدام مصطلح غير مألوف، فقم بشرحه بشكل كامل عند استخدامه في المرة الأولى.

مثال :

الجدول ٣: المصطلحات غير الشائعة

تجنب	استخدم
يمكنك التحقق هويتك باستخدام نظام التصديق الإلكتروني.	سجل وأكد هويتك.

يُنصح بتقديم المعلومات للمستخدم بطريقة واضحة ومباشرة، مع تجنب المصطلحات المعقدة التي قد تُعيق فهمه.

### 3.5. كتابة جمل قصيرة

يواجه الأشخاص الذين يعانون من صعوبات التعلم تحديًا في قراءة النصوص بشكل سلس، فهم يقرأون كلمة تلو الأخرى بدلاً من فهم الجملة ككل. كما أنهم يواجهون صعوبة في فهم المعلومات في الجمل الطويلة، واستيعاب المضمون الوارد فيها.

لذا يجب مراعاة احتياجات المستخدمين الذين يعانون من صعوبات في التعلم عند الكتابة، وذلك عن طريق استخدام جمل واضحة وقصيرة لا تزيد عن 5 إلى 8 كلمات. كما أن استخدام الكلمات الشائعة يجعل من السهل على كل المستخدمين فهم الجمل التي تتكون من حوالي 25 كلمة.

مثال :

الجدول ٤: الجمل القصيرة

تجنب	استخدم
في حال كانت لديك أي أسئلة أو كنت بحاجة إلى أي معلومات إضافية، فلا تتردد في الاتصال بأحد أعضاء فريق خدمة العملاء لدينا والذي سيكون سعيداً بمساعدتك.	للاستفسار، اتصل بخدمة العملاء.

### 3.6. كيف يقرأ المستخدمون صفحات الويب؟

يختلف سلوك القراءة على الإنترنت بشكل كبير عن القراءة على الورق. ففي بيئة الإنترنت، لا يقرأ المستخدمون كل المكتوب كلمة كلمة، وإنما يميلون إلى اتباع سلوكيات قراءة محددة تهدف إلى استخلاص المعلومات بسرعة وفعالية.

فيما يلي بعض النقاط الرئيسية حول كيفية قراءة المستخدمين لصفحات الويب:

- يقرأون حوالي 20-28% فقط من محتوى الصفحة، إذ لا يركزون على كل كلمة على الصفحة، بل على العناوين والمعلومات الرئيسية التي يحتاجونها لتحقيق هدفهم.
- يتبعون نمط "F" المعكوس عند القراءة؛ حيث يميلون إلى إجراء مسح سريع لمحتوى الصفحة، مع التركيز على المعلومات الموجودة في الجزء العلوي من الصفحة (الخط الأفقي) وعلى طول الجانب الأيمن من الصفحة (الخط العمودي).
- يقرأون بشكل انتقائي بناءً على احتياجاتهم واهتماماتهم، ويتجاهلون المعلومات غير ذات الصلة.

### 3.7. انشر فقط ما يحتاج المستخدم إلى معرفته

لا تنشر كل ما لديك، بل قدّم فقط المعلومات الضرورية التي تساعد المستخدم على إكمال مهمته بنجاح. لذا:

- ابدأ بالتفكير في احتياجات المستخدم: ماذا يريد المستخدم؟ ما الذي يبحث عنه؟
- اكتب نصًا واضحًا يحقق الهدف: ركز على المعلومات المهمة وتجنب التفاصيل غير الضرورية.
- قدم معلومات كافية: قدم كل المعلومات التي تلبى احتياج المستخدم ليحقق هدفه.
- حرّر محتوى الويب بعناية: تأكد من خلوه من الأخطاء النحوية والإملائية.

### 3.8. اكتب بلغة واضحة وسهلة

المحتوى الرقمي الجيد هو الذي يسهل قراءته وفهمه، لذا استخدم:

- جملاً قصيرة: تجنب الجمل الطويلة والمعقدة، وقسمها إلى وحدات أصغر وأسهل في القراءة.
- عناوين فرعية: قسم المحتوى إلى أقسام واضحة باستخدام عناوين فرعية ونقاط رئيسية.
- مفردات سهلة: تجنب المصطلحات الفنية التخصصية أو اللغة المعقدة التي قد لا يفهمها جمهورك المستهدف.

الغرض الرئيسي من البوابة الحكومية الموحدة هو توفير المعلومات - ليس هناك أي عذر لوضع الكتابة المعقدة غير الضرورية عائقاً أمام فهم الناس.

مثال: الجدول ٤: اكتب بلغة واضحة وسهلة

تجنب -	استخدم
في مركز الأنشطة:	في مركز الأنشطة يمكنك:
يمكنك السباحة	السباحة
يمكنك اللعب	اللعب
يمكنك الجري	الجري

### 3.9. حافظ على التناسق:

تجنب إرباك القارئ، لذا استخدم نفس المصطلحات في جميع مستنداتك عند الإشارة إلى نفس المفهوم. فمثلاً: إذا قدمت برنامجاً باسم "المبادرة الخضراء"، فالتزم بهذا الاسم. لا تستخدم "المشروع البيئي" أو "برنامج الاستدامة" لاحقاً. حافظ على نفس الأسلوب والقواعد النحوية. استخدم نفس التنسيق للعناوين الفرعية والنقاط الرئيسية.

## 4. اعرف جمهورك المستهدف

يصبح محتواك أكثر فعالية إذا عرفت بوضوح لمن تكتب.

ولفهم جمهورك، عليك أن تعرف:

- سلوكياتهم واهتماماتهم ومخاوفهم - حتى تكتب محتوى يجذب انتباههم ويجب على أسئلتهم.
- مفرداتهم - حتى تستخدم نفس المفردات والعبارات التي يبحثون عنها.

وإذا كان لديك جمهور متنوع، اجعل كتابتك سهلة قدر الإمكان ليفهمها كافة المستخدمين.

### 4.1. من هم جمهورك؟

أنت تكتب لـ:

- الأفراد الذين يعيشون في سلطنة عُمان - سواءً المواطنين أو الوافدين.
- المواطنين العمانيين المقيمين في الخارج.
- الأفراد الذين يعيشون في الخارج ويرغبون في السفر إلى سلطنة عمان أو بدء أعمال تجارية فيها.

لذلك عندما تكتب، يجب أن تأخذ في الاعتبار:

- احتياجات جمهورك المتنوعة، يجب عليك مخاطبتهم بطريقة يستطيع معظمهم فهمها بسهولة.
- الكلمات التي تجعل محتواك سهل الفهم، سواء كنت تكتب لجمهور متخصص أو لجمهور عام. فإن كنت تستهدف جمهورًا متخصصًا، احرص على أن يبقى محتواك مفهومًا لعموم المستخدمين من غير المتخصصين .
- استخدام الوسائط الرقمية التي تناسب جمهورك وتضمن وصول المحتوى إليهم بشكل فعال ومفيد. على سبيل المثال، ينبغي مراعاة النفاذ الرقمي للأشخاص من ذوي الإعاقة الذين قد يفضلون الحصول على المعلومات عبر مقطع فيديو. لذلك، استخدم أداة ذكاء اصطناعي تحول النص المكتوب إلى مقطع فيديو بلغة الإشارة. يمكنك الحصول على أداة من هذا النوع عبر البحث في محركات البحث أو طلبها من مزود للخدمة.

### 4.2. احتياجات المستخدم

عادة ما يستخدم الأفراد والشركات الخدمات الحكومية بهدف البحث عن حلول تلي

احتياجاتهم الفورية والضرورية. تُعرف هذه الاحتياجات بـ "احتياجات المستخدم" وهي تشمل مجموعة متنوعة من الخدمات والمعاملات التي يحتاج المستخدمون إلى إنجازها، مثل:

- استخراج وثائق رسمية مثل شهادات الميلاد والزواج.
- تقديم طلبات للحصول على تأشيرات سفر أو تصاريح عمل.
- تقديم الإقرارات الضريبية ودفع الضرائب.
- تسجيل المركبات وتجديد رخص القيادة.
- تقديم الشكاوى أو الاستفسارات حول الخدمات الحكومية.

لذا يجب أن يركز تصميم المحتوى (أو الخدمة الحكومية) على تلبية هذه الاحتياجات وتسهيل الوصول إليها بكفاءة وسرعة وسهولة.

### 4.3 لماذا يجب أن تبدأ باحتياجات المستخدم؟

- يجب أن تكون احتياجات المستخدم هي أساس تصميم الخدمات بهدف:
- زيادة الفاعلية في الاستجابة لاحتياجات المستخدمين وتحقيق أهدافهم.
- خفض الوقت والإنفاق على حل المشكلات وتسريع الإجراءات.

### 4.4 خطوات مهمة قبل الكتابة

قبل أن تبدأ بكتابة المحتوى، يجب عليك معرفة:

- من هم المستخدمون؟ وما الذي يحاولون القيام به؟
- كيف يقومون بذلك حالياً؟ ما هي الطرق التي يستخدمونها لتحقيق أهدافهم؟
- ما هي المشاكل أو الإحباطات التي يواجهونها في سبيل ذلك؟
- ماذا يحتاج المستخدمون من خدمتك لتحقيق هدفهم بشكل أفضل وأسرع؟ وما الذي يتوقعونه؟

### 4.5 كيفية الحصول على هذه المعلومات

يمكنك التعرف على المستخدمين واحتياجاتهم من خلال:

- تحليل البيانات: استخدم التحليلات وتقارير الاستطلاعات وبيانات مركز الاتصال وأبحاث المستخدمين السابقة لفهم سلوك المستخدمين واحتياجاتهم.
- إجراء المقابلات والمراقبة: قم بإجراء مقابلات مع المستخدمين الفعليين أو المحتملين لفهم احتياجاتهم بشكل أعمق، وراقب سلوك المستخدمين أثناء استخدامهم للخدمات.
- التواصل مع الجهات ذات الصلة: تحدث مع الأشخاص داخل وخارج مؤسستك من الذين يتعاملون مع المستخدمين بشكل مباشر لتستفيد من خبراتهم وملاحظاتهم، مثل مسؤولي مراكز الاتصال والعاملين في المؤسسات الخدمية.

- التعامل مع الملاحظات أو الاقتراحات التي يقدمها المستخدمون، وحاول التحقق منها من خلال إجراء البحوث والتحقق من صحتها.

#### 4.6. اكتب لمجموعة واسعة من المستخدمين

عند الكتابة لمنصة تخدم المستخدمين من مختلف الخلفيات المعرفية، يجب عليك فهم احتياجاتهم العامة، وليس فقط بشريحة معينة من المستخدمين.

ويجب أن تأخذ في الاعتبار أيضاً احتياجات مقدمي الخدمة أو الذين يقدمون الدعم للمستخدمين الآخرين، مثل مسؤولي مراكز الاتصال والمحامين وموظفي خدمة العملاء والعاملين في مجال الأعمال الخدمية.

عند البحث، ركّز على المستخدمين الذين يواجهون صعوبة في استخدام الخدمات الحالية أو الحصول على النتيجة المرجوة منها. سوف يساعدك هذا في تقديم خدمة يمكن لعدد أكبر من المستخدمين الاستفادة منها.

#### 4.7. متى يجب إجراء (أبحاث المستخدمين)؟

أجر بحثاً عن المستخدمين:

- قبل بدء مشروع جديد
- عند الرغبة في تحسين محتوى موجود

### 5. احتياجات المستخدمين

بمجرد فهمك لاحتياجات المستخدمين، يجب عليك توثيقها وإضافتها إلى وصف المستخدمين الخاص بك وفقاً للتنسيق التالي:

أحتاج إلى... [ماذا يريد المستخدم أن يفعل؟]

لكي... [لماذا يريد المستخدم القيام بذلك؟]

الجدول ٤: احتياجات المستخدمين

تجنب	استخدم
أنا [مقيم في عمان]	أنا [مقيم في عمان]
أحتاج إلى [الحصول على فيزا إقامة لعائلتي]	أحتاج إلى [إحضار عائلتي للعيش معي في عمان]

عند كتابة احتياجات المستخدمين، تقمص دور المستخدم واكتب هذه الاحتياجات من منظوره هو، وباستخدام الكلمات المألوفة لديه. ركز على ما هو أكثر أهمية بالنسبة لمستخدميك حتى لا تقوم بإنشاء قائمة طويلة لا داعي لها.

### 5.1. اختبار احتياجات المستخدم

تتسم احتياجات المستخدم الجيدة بأنها:

- تبدو وكأنها شيء قد يقوله مستخدم فعلي.
- تكون مستندة على أبحاث المستخدمين، وليس على الافتراضات.
- تركز على مشكلة المستخدم بدلاً من اقتراح الحلول الممكنة

أثناء قيامك بعملية التطوير، استخدم ما تعلمته للتحقق باستمرار من صحة احتياجات المستخدم وتحسين خدماتك تبعاً لها.

### 5.2. شارك احتياجات المستخدمين

بمجرد أن تتعرف على المستخدمين واحتياجاتهم، يجب عليك مشاركة ما تعرفه مع أي شخص يستخدم خدمتك، بما في ذلك الزملاء، وأصحاب المصلحة، والمستخدمين، والجمهور.

اعرض ما عرفته بطريقة يسهل على الآخرين فهمها ومشاركتها. على سبيل المثال، استخدم:

- رسم مرئي يظهر كيفية تفاعل المستخدمين مع الخدمات الحالية أو المستقبلية واحتياجاتهم في كل مرحلة (التسجيل والتقديم والمقابلة وما إلى ذلك).
- شخصية المستخدمين أو تصنيف الشخصيات التي تصف مجموعات المستخدمين ذوي السلوكيات والاحتياجات المتماثلة (مثال: الآباء الجدد، الشركات الصغيرة، إلخ).

كلما شاركت بياناتك أكثر، زاد فهم الآخرين لمستخدميك وما يحتاجون إليه من خدمتك. وسيقومون أيضاً بطرح الأسئلة والتعرف على الثغرات المحتملة والتعليق على ما تفعله - وكل ذلك سيساعدك على تصميم محتوى أفضل.

## 6. إرشادات عامة لتصميم محتوى البوابة الحكومية الموحدة

دليل أسلوب كتابة المحتوى هو مجموعة من الإرشادات والقواعد التي تساعد الكتاب

ومصممي المحتوى على توحيد أسلوبهم في الكتابة للبوابة الحكومية الموحدة، بما في ذلك كيفية تقديم المحتوى بأسلوب جذاب وميسر والالتزام بالقواعد اللغوية والتنسيق المناسب. كما يساعد هذا الدليل في تجنب اللغة المعقدة والجمل الطويلة، ويعمل على إيجاد تواصل سلس وبسيط مع المستخدمين.

### 6.1 استخدام ضمير المخاطب المفرد

عند مخاطبة المستخدمين، استخدم ضمير المخاطب المفرد "أنت" بدلاً من استخدام صيغة المصدر أو ضمائر الجمع "نحن" أو "أنتم" لحث المستخدمين على اتخاذ إجراء معين.

مثال:

الجدول ٦: ضمير المخاطب المفرد

تجنب	استخدم
"بدل فاقد" أو "استبدال" شهادة الميلاد.	احصل على شهادة ميلاد بدل المفقودة أو التالفة.
تتطلب هذه الخدمة من العاملين في القطاع الصحي الخاص الحصول على شهادة خبرة عن السنوات التي قضاها في العمل في المؤسسات الصحية الخاصة لتقديمها للجهات الأخرى.	يمكنك الحصول على شهادة خبرة إذا كنت قد عملت في مؤسسة صحية خاصة لاستخدامها عند التقدم للعمل في المؤسسات الحكومية.

### 6.2 كن موجزاً

لإنشاء محتوى واضح وموجز وذو صلة، اتبع الآتي :

- ركز على موضوع واحد وقدم معلومات دقيقة وذات صلة.
- قدم معلومات كافية لفهم الموضوع دون الإفراط في التفاصيل.
- استخدم لغة بسيطة وسهلة الفهم، وتجنب الجمل الطويلة والمعقدة.
- تجنب استخدام اللغة العاطفية، وقدم معلومات محايدة.

### 6.3 استخدام صيغة المبني للمعلوم

تعدّ صيغة المبني للمعلوم أداةً فعّالةً في كتابة المحتوى للبوابة الحكومية الموحدة، لأنها تحقيق الوضوح والدقة، وتحدد المسؤوليات، وتسهل الفهم على المستخدمين. ولعل أسهل طريقة لتجنب صيغة المبني للمجهول هي مخاطبة المستخدم بـ "أنت"

مثال:

الجدول ٧: صيغة المبني للمعلوم

صيغة المبني للمعلوم	صيغة المبني للمجهول
يجب عليك تقديم طلبك قبل الموعد المحدد.	يتم تقديم الطلب قبل الموعد المحدد.
لا يعتبر الطلب كاملاً ما لم توضع المعلومات كاملة.	بعد ملء الخانات كاملة، سوف نعتبر طلبك جاهزاً.
رفعت وزارة التربية والتعليم اقتراحاتها	تم رفع الاقتراحات

#### 6.4. متى تستطيع استخدام صيغة المبني للمجهول؟

تستخدم صيغة المبني في بعض الأحيان عندما لا يكون من المهم معرفة من قام بالفعل، بل التركيز على الفعل نفسه ونتائجه. كما، ويستخدم في النصوص القانونية، حيث تُضفي عليها صفة رسمية ودقة أكثر.

مثال:

الجدول ٨: صيغة المبني للمجهول

تجنب	استخدم
يجب على الشركة دفع تعويضات للموظف عن إصابته في العمل.	يتم دفع تعويضات للموظف عن إصابته في العمل من قبل الشركة.

#### 6.5. حالات استخدام ضمير الجمع

عند الكتابة عن المؤسسة الحكومية أو القسم المعني بتقديم الخدمات، استخدم الضمير "نحن" إلى جانب الاسم الكامل للمؤسسة أو الإدارة أو القسم. يُشدد ذلك على الهوية المؤسسية ويسهم في تعزيز الثقة بالخدمات المقدمة.

الجدول ٩: ضمير الجمع

تجنب	استخدم
يعمل قسم الموارد بشرية في المؤسسة على رفع مستوى رضا	نسعى في قسم الموارد البشرية إلى رفع مستوى رضا الموظفين عبر توفير

الموظفين عبر توفير بيئة عمل محفزة لهم.	بيئة عمل محفزة لهم.
--	---------------------

## 6.6 الأعمار

يُعدّ الوضوح والدقة في نقل المعلومات المتعلقة بالعمر أمرًا بالغ الأهمية لتجنب الإرباك. لذلك، استخدم الصيغ التالية:

### 1. كتابة العدد قبل العمر:

- اكتب العدد متبوعًا بكلمة "عام" أو "سنة".
- مثال: يبلغ من العمر 25 عامًا / 25 سنة.

### 2. استخدام الصيغ النحوية المناسبة:

- استخدم صيغة المذكر أو المؤنث حسب جنس الشخص.
- مثال: عمره 10 سنوات (للمذكر)، عمرها 10 سنوات (للمؤنث).

### 3. الإشارة إلى الفترة الزمنية الصحيحة:

- استخدم الأشهر أو السنوات عند الكتابة عن أعمار الأطفال.
- مثال: عمره 3 أشهر / عمره سنتان.

تجنب استخدام عبارات مثل "أكبر من 50 عامًا" أو "أصغر من 18 عامًا". واحرص على توضيح الفئة العمرية بدقة: "الذين يبلغون من العمر 50 عامًا أو أكبر" و"الذين يبلغون من العمر 17 عامًا أو أصغر".

## 6.7 التفاصيل البنكية

عند كتابة تفاصيل الحسابات البنكية:

- لا تستخدم جدولاً - بل استخدم قائمة الرموز النقطية (bullet points).
- استخدم المسافات بدلاً من الشرطة في رموز الفرز، مثال: 60 70 80 (وليس 60-70-80).
- تجنب استخدام المسافات في أرقام الحسابات إلا إذا كانت طويلة جدًا (مثل رقم الحساب البنكي الدولي).

مثال: قم بتحويل الرسوم إلى الحساب التالي خلال 5 أيام عمل من إرسال النموذج الخاص بك عبر البريد الإلكتروني:

رمز الفرز: 50 26 80

رقم الحساب: 10014069

اسم الحساب: بلدية مسقط

## 6.8. سمك الخط

يتيح سمك الخط التركيز على كلمات ومواضع معينة في النص، ويشترط ألا يزيد على ثلاث درجات في المنصات الرقمية.

وقد تتطلب بعض العناصر زيادة السمك درجتين إضافيين، لكن احرص على ألا تتعدى 5 درجات كحد أقصى.

استخدم خطوط ذات سمك كبير (عريضة وبلون أسود) للعناوين الرئيسية وعناوين الفقرات للفت انتباه المستخدم. وتستخدم الخطوط بسُمك محايد (رفيع وعادي) للنص الأساسي والنصوص الطويلة.

تأكد من أن هناك تباين كافٍ بين النص والخلفية لجعل النصوص أكثر وضوحًا لمستخدمي قارئات الشاشة حتى تضمن وصول المحتوى لكافة المستخدمين.

## 6.9. استخدام كلمات قصيرة وبسيطة

يعتبر اختيار الكلمات المناسبة أمرًا حيويًا لضمان فهم الرسالة بسهولة ودقة. احرص عند الكتابة للبوابة الحكومية الموحدة على استخدام:

- الكلمات البسيطة وتجنب اللغة المعقدة.
- الجمل القصيرة والمباشرة وتجنب الجمل الطويلة.

## 6.10. الكلمات غير الضرورية

يزيد الاستخدام المفرط للكلمات والجمل المعقدة من صعوبة فهم المحتوى، ويجعله أقل فعالية في الوصول إلى الجمهور المستهدف. من الأمثلة على الكلمات والتراكيب التي يجب تجنبها:

- **التراكيب المعقدة والجمل الطويلة.**

مثال:

تجنب	استخدم
بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج في الدراسات التحليلية المتعمقة التي	يجب تنفيذ التوصيات المستخلصة من الدراسات.

	أجراها فريق البحث المختص، يتعين علينا تنفيذ التوصيات التي تم التوصل إليها.
--	--

• الكلمات الزائدة التي لا تضيف قيمة فعالة للمحتوى.

مثال:

تجنب	استخدم
سوف نقوم بتنفيذ الإجراءات التي تم تحديدها وفقاً لما هو مطلوب في الوثائق التي قمنا بمراجعتها.	سننفذ الإجراءات المطلوبة

• التكرار الزائد للكلمات والأفكار.

مثال:

تجنب	استخدم
نحن بحاجة إلى تحسين الأداء والكفاءة في الأداء، ويجب أن نركز على تحسين الأداء الوظيفي بشكل خاص	نحن بحاجة إلى تحسين الأداء، بالأخص الوظيفي.

• المصطلحات التخصصية واللغة المعقدة التي قد لا يفهمها الجمهور العام.

مثال:

تجنب	استخدم
يتعين على الموظفين فهم معايير الأداء التخصصية لضمان تنفيذ الإجراءات وفقاً للمعايير الفنية المحددة.	يجب على الموظفين فهم معايير الأداء لضمان تنفيذ الإجراءات بشكل صحيح

6.11 المصطلحات التخصصية

يمكنك استخدام المصطلحات المرتبطة بمجال أو تخصص معين عند الحاجة إليها، ولكن احرص على توضيح معناها في المرة الأولى التي تذكرها فيها. هذه المصطلحات ليست شائعة لذا من المهم أن تشرحها حتى يفهما الجميع.

تذكر: الهدف من الكتابة هو إيصال المعنى، وليس إظهار المستوى الثقافي.

## 6.12. التذكير والتأنيث

في البوابة الحكومية الموحدة، هناك أهمية كبيرة لاتباع ضوابط التأنيث والتذكير لضمان استخدام اللغة بشكل صحيح، ولتحقيق التوازن والإنصاف بين الجنسين. هذه الضوابط تشمل:

عند توجيه التعليمات أو الإعلانات التي تشمل كلا الجنسين، يُفضل استخدام الصياغة التي تشمل الصيغتين أو استخدام لغة محايدة. مثال: "يُطلب من الجميع التسجيل"، أو "على المتقدم الالتزام بالشروط."

## 6.13. أسماء المحافظات والمناطق في سلطنة عُمان

الجدول ١٠: المحافظات والمناطق في سلطنة عُمان

المحافظة	الولايات
مسقط	مسقط (مركز المحافظة) ومطرح والعامرات وبوشر والسيب وقريات.
ظفار	صلالة (مركز المحافظة) وطاقة ومرباط ورخيوت وثمريت وضلكوت والمزيونة ومقشن وسدح و(شليم وجزر الحلايبات).
شمال الشرقية	إبراء (مركز المحافظة) والمضيبي وبديه والقابل ووادي بني خالد ودماء الطائيين.
جنوب الشرقية	صور (مركز المحافظة) وجعلان بني بوحسن وجعلان بني بوعلي ومصيرة و(الكامل والوافي).
مسندم	خصب (مركز المحافظة) ودبا وبخا ومدحاء.
الداخلية	نزوى (مركز المحافظة) وبهلا ومنح والحمراء وأدم وإزكي وسماثل وبدبد.
الظاهرة	عبري (مركز المحافظة) وينقل وضنك.
شمال الباطنة	صحار (مركز المحافظة) وشناص ولوى وصحم والخابورة والسويق.
جنوب الباطنة	الرستاق (مركز المحافظة) والعوابي ونخل ووادي المعاول وبركاء والمصنعة.

الوسطى	هيما (مركز المحافظة) ومحوت والدقم والجازر.
البريمي	البريمي (مركز المحافظة) ومحضة والسنية.

#### 6.14. المناصب

عند التطرق لأسماء الوزراء، وكبار المسؤولين وغيرهم في المناصب القيادية، لابد من كتابة الاسم الثلاثي يتبعه المسمى الوظيفي الرسمي.

بعضهم يحمل مسميات وفقاً للقانون الوظيفي المتعلق بالمنصب، بينما يتم تعيين البعض الآخر عبر مرسوم سلطاني، خاصة أولئك الذين يتمتعون بمناصب رفيعة في الحكومة مثل الوزراء، والوكلاء، والمستشارين، والسفراء، وأعضاء مجلس عُمان، وأعضاء مجلس الشورى.

#### 6.15. النفي

استخدام صيغة النفي يزيد من التعقيد ويصعب على القارئ فهم المعنى المقصود بشكل مباشر وسريع. في بعض الأحيان، يلغى استخدام صيغة النفي معنى الجملة بأكملها، مما يجعل الفهم أكثر صعوبة للقارئ. لذلك، يُنصح بتجنب استخدام صيغة النفي تماماً، وعدم تكرارها في نفس الجملة.

مثال:

الجدول ا: النفي

تجنب	استخدم
لم نحصل على أية استجابة بعد من المؤسسة	لم نتلق رداً من المؤسسة بعد
إن لم يكن لديك موافقة صريحة من جهة العمل، لن تستطيع الحصول على قرض.	احصل على موافقة جهة العمل قبل التقدم للقرض.

#### 6.16. استخدام الاستثناءات

تجنب بدء جملتك بعبارة "باستثناء" لأن ذلك يجبر القارئ على إعادة القراءة لكي يفهم. لتكن بداية جملتك هي الفكرة الأساسية ثم أورد الاستثناءات والشروط المتصلة لاحقاً.

على سبيل المثال، بدلاً من قول "باستثناء المستخدمين الذين لم يكملوا عملية التسجيل، تم إصدار الوثائق بنجاح للجميع"، يمكن كتابتها بشكل أكثر سلاسة كالتالي: "تم إصدار الوثائق بنجاح، باستثناء المستخدمين الذين لم يكملوا عملية التسجيل".

اجعل الفقرات قصيرة بحيث تتراوح بين 3 إلى 8 جمل، ولا تتجاوز 150 كلمة لكل فقرة. الفقرات القصيرة تسهم في تسهيل فهم النص وتوفير مساحة بصرية تحسن جاذبية المحتوى.

مثال:

الجدول ١٢: الفقرات الطويلة والقصيرة

تجنب	استخدم
تعتبر سلطنة عمان من أكثر البلدان العربية تنوعاً من الناحية الجغرافية، إذ تمتاز بوجود طبيعة جغرافية مختلفة التضاريس في جميع محافظاتها، وتتنوع بين الشواطئ الرملية والجروف الصخرية والسهول الخصبة التي تحدها سلاسل جبلية ممتدة تحتضن عددا كبيرا من الأدوية والعيون المائية، إضافة إلى الواحات والصحاري الرملية الواسعة التي تغطي معظم المساحات التي تتوسط خارطة السلطنة، وهناك السهول الخضراء الموسمية التي تغطي محافظة ظفار جنوب البلاد في موسم الخريف، ويظهر هذا التنوع الجغرافي تباين ملامح البيئة العمانية وخصائصها الجغرافية، عوضاً عن تنوع المناخ بين محافظات السلطنة.	تعتبر جغرافية سلطنة عمان من أكثر البلدان العربية تنوعاً. فهي تمتاز بالتضاريس المتنوعة من شواطئ وجروف صخرية وسهول خصبة تحدها سلاسل جبلية ممتدة، تحتضن عدداً من الأدوية والعيون. يضاف إليها الواحات والصحاري الواسعة التي تغطي معظم المساحات وسط الخارطة. وهناك أيضاً السهول الخضراء الموسمية التي تغطي محافظة ظفار جنوباً في موسم الخريف. كل هذا التنوع الجغرافي يظهر تباين البيئة العمانية وخصائصها الجغرافية.

## 6.18. القوائم النقطية

تعتبر القوائم النقطية وسيلة فعّالة لتنظيم المعلومات وتقديمها بشكل منظم وواضح في اللغة العربية. وتساعد على تبسيط المعلومات وتجنب الإطناب، مما يجعلها مفيدة للقراء الذين يفضلون المعلومات المختصرة والمباشرة. يجب أن تكون القوائم النقطية موضوعة بشكل جيد ومنظمة لتحقيق الفائدة القصوى للمستخدم.

## 6.19. الترقيم الهجائي

هناك نهجان للترقيم بالحروف العربية، الأول يستند إلى الترتيب الهجائي، والثاني يعتمد على الترتيب الأبجدي التقليدي، وهو الذي ينبغي اتباعه في البوابة الحكومية الموحدة:  
أ ب ج د ه و ز ح ط ي ك ل م ن س ع ف ص ق ر ش ت ث خ ذ ض ظ غ.

## 6.20. علامات الترقيم

تُساعد علامات الترقيم في كتابة محتوى واضح يسهل على كافة المستخدمين فهمه بما في ذلك مستخدمي قارئات الشاشة، كما تقلل من احتمالات سوء الفهم والتباس المعنى.

### 6.20.1. النقطة (.):

- أحرص على استخدام النقطة في الحالات التالية
- لإنهاء الجملة التامة.
  - في نهاية الفقرات.
  - في القوائم المنقطة.
  - بعد اختصارات الكلمات.
  - بعد العناوين الفرعية.
  - في النصوص التي تحتوي على أرقام التسلسل.

### 6.20.2. الفاصلة (,):

- استخدم الفاصلة في
- فصل العناصر المتجانسة في الجملة.
  - فصل الفقرات القصيرة في النص.

### 6.20.3. النقطتان (:):

- استخدم النقطتان في:
- إدخال شرح أو توضيح بعد المقدمة.
  - إدراج قائمة من العناصر.

### 6.20.4. علامة الاستفهام (?):

- استخدم النقطتان في:
- نهاية الجملة الاستفهامية.
  - قبل الكلمات الاستفهامية مثل ما ومن وأين.

### 6.20.5 . علامة التعجب (!):

استخدم علامة التعجب في:

- نهاية الجملة التعجبية.
- للتعبير عن مشاعر الانفعال مثل الفرح أو الحزن أو الغضب.

### 6.20.6 . علامة الاقتباس ( " " ):

استخدم علامة الاقتباس في:

- اقتباس الكلمات أو الجمل من مصدر آخر.
- لتحديد الاقتباسات المباشرة أو غير المباشرة.

### 6.20.7 . الشرطة (-):

استخدم علامة الشرطة في:

- فصل الكلمات المركبة.
- كتابة الأرقام المركبة.

### 6.20.8 . التنصيص:

استخدم علامة التنصيص " في اللغة العربية في عدة سياقات، بما في ذلك:

- عند نقل كلمات أو عبارات مباشرة من مصدر آخر، سواء كانت من كتاب، مقال، خطاب، أو محادثة.
- عند توضيح اللفظ الذي يتم التأكيد عليه، أو التأكيد على استخدام كلمة بمعنى محدد.
- عند توضيح معنى كلمة أو عبارة.
- عند تضمين عنوان الكتاب أو المقال أو المصدر الذي تم استخدامه في النص.

في بعض الأحيان، يمكن استخدام الاقتباسات للتأكيد على كلمة أو عبارة معينة أو للتحقيق من معناها، خاصة عند استخدام المصطلحات أو العبارات الفنية أو المتخصصة.

### 6.20.9 . الأقواس:

#### القوسان: ( )

استخدم علامة القوسين في وسط النص لتضم معانٍ توضيحية أو اعتراضية، أو لإشارة إلى مراجع في النص. يمكن استخدام القوسين في عدة سياقات:

- لتوضيح جزء من النص أو تفسيره، كما في الأمثلة: الشعبي (بفتح الشين) أحد التابعين الذين لازموا الخليفة علي بن أبي طالب طويلاً.
- للتعبير عن جملة اعتراضية، كما في: عيسى (عليه السلام)، أو أبو بكر الصديق (رضي الله عنه).

- للإشارة إلى مراجع أو مواقع أخرى في النص، مثل: (انظر فصل الحقائق).
- في التوثيق، على سبيل المثال: (صيني ١٤١، ص (١١٧)).
- يُستخدم القوسان في ترقيم النقاط المتسلسلة أو ترقيم الحواشي، على سبيل المثال: يستخدم القوسان لأغراض ثلاثة: (1) للجمل الاعتراضية، (2) للتوثيق، (3) للترقيم.
- للتعبير عن المعادلات الرياضية والأرقام المتسلسلة.

## القوسان المعقوفان: [ ]

استخدم الأقواس المعقوفة لإضافة معلومات على نص محدد، أو لتعبير عن جملة اعتراضية، أو لتحديد عنوان الفقرة المضافة إلى المتن، وتُستعمل أيضاً في المعادلات الرياضية.

## الأقواس المزخرفة: {}

تُستخدم هذه الأقواس في تنصيب الآيات القرآنية وبعض العمليات الحسابية.

### 6.21. تأنيث الأسماء المناصب القيادية

في البوابة الحكومية الموحدة، من المهم مراعاة ضوابط تأنيث أسماء المناصب القيادية لضمان العدالة اللغوية وتعزيز الشمولية بين الجنسين. ومع زيادة مشاركة النساء في هذه الوظائف، أصبح من الشائع والمقبول أن يُؤنث أسماء المناصب القيادية. على سبيل المثال، يُستخدم الآن مصطلحات مثل "مديرة، مشرفة، رئيسة، وزيرة، عضوة"، وغيرها.

فيما يخص بتأنيث القبائل: الأصل في اللغة تأنيث اسم القبيلة مع الأنثى "حليمة السعدية، خديجة بنت خويلد القرشية". وفي النظام العُماني، يتم تأنيث القبيلة عند ذكر أسماء الإناث

### 6.22. أسماء الأجهزة والتقنيات المعرّبة

تنص قاعدة التعريب على عدم ترجمة أسماء الشركات والصحف والمجلات والنشرات وبرامج الكمبيوتر الأجنبية، بل يتم نقلها كاملة بالحروف العربية مع ترجمة الكلمة الموضحة لهوية أو طبيعة المُسمّى، مثل "شركة"، "مجلة"، "نشرة"، "برنامج"، وهكذا.

عندما يحتوي اسم الشركة الأجنبية على كلمة "Company" كجزء من الاسم الرسمي، فيجب كتابتها بالحروف العربية "شركة" العربية. الأمر نفسه ينطبق على كلمة "Limited" والأحرف "LLC"، حيث يجب ترجمتها إلى "المحدودة" طالما كانت جزءاً من الاسم الرسمي للشركة.

أما أسماء الجمعيات والروابط والاتحادات المهنية، فعادةً ما تُترجم إلى العربية لأنها عادةً تكون مرتبطة بالمجتمع المحلي والقضايا المحلية.

وبالنسبة إلى الكلمات الإنجليزية التي تُكتب بالحروف اللاتينية، فيُراعى استخدام الهجاء البريطاني لها.

مثال: شركة آبل، شركة جوجل، صحيفة واشنطن بوست، صحيفة ذا غارديان، برنامج فيسبوك ماسنجر، برنامج واتساب، شركة مايكروسوفت، شركة سامسونج الإلكترونيات، برنامج أدوبي فوتوشوب

### 6.23. العملة

يمكن اختصار العُملة الرسمية لسلطنة عُمان - وهي الريال العُماني - على النحو الآتي "ر.ع" وفي حالة عدم الاختصار، يكتب "ريال عُماني" كاملة.

### 6.24. الشهور

تختلف أسماء الشهور الميلادية عن أسماء الشهور العربية، ويتم استخدام الصيغتين على حسب السياق:

#### • أسماء الشهور الميلادية

يناير/ فبراير/ مارس/ أبريل/ مايو/ يونيو/ يوليو/ أغسطس/ سبتمبر/ أكتوبر/ نوفمبر/ ديسمبر

#### • أسماء الشهور الهجرية

محرم/ صفر/ ربيع الأول/ ربيع الآخر/ جمادى الأولى/ جمادى الآخرة/ رجب/ شعبان/ رمضان/ شوال/ ذو القعدة/ ذو الحجة

عند كتابة تاريخ هجري يتضمّن شهري ذو القعدة أو ذو الحجة، فإن لفظة «ذو» تعامل معاملة المجرور بحرف الجر «من» محذوف ومُقَدَّر. ويفضل كتابة التاريخ كله على سطر واحد، ويمكن في هذا الصدد استخدام المسافة غير الفاصلة.

مثال: ٢٠ ذي القعدة ١٤٤٨هـ.

### 6.25. وحدات القياس

غالبًا يُستخدم النظام المتري، ويستخدم النظام البريطاني في بعض الأحيان، ويمكن اختصار بعض الوحدات، أما البوصة والقدم والميل والغالون فتُكتب كما هي دون اختصار.

الوحدة	الاختصار
كيلومتر	كلم
متر	م
سنتيمتر	سم
مليمتر	ملم
هيكترولتر	هكل
لتر	ل
ديسيلتر	دسل
سنتيلتر	سل
مليلتر	مل
طن	طن
كيلوغرام	كلغم
رطل	رطل
غرام	غ
ديسغرام	دسغ
سنتيغرام	سغ
مليغرام	ملغ
بوصة	بوصة
قدم	قدم
ميل	ميل
غالون	غالون

## 7. عناوين ونبذات الصفحات

### 7.1. كتابة العناوين (Titles) لصفحات الويب

تبدأ رحلة المستخدمين في البوابة الحكومية الموحدة من محركات البحث، لهذا احرص على استخدام مفردات جمهورك لكي يتمكنوا من العثور على صفحتك عند البحث عبر الإنترنت.

إذا واجه المستخدمون صعوبة في الوصول إلى محتوى صفحتك أو فهمه، فلن يتمكن من التفاعل معه أو الاستفادة منه.

#### 7.1.1. اجعل عنوان صفحتك فريداً

احرص على جعل عناوين الصفحات فريدة وواضحة وتعكس مضمون الصفحة بدقة حتى يسهل على المستخدمين البحث عنها وتحديد إن كانت هي التي يبحثون عنها.

تكرار عناوين الصفحات قد يؤدي إلى إرباك المستخدمين، خاصةً عند فتح عدة صفحات في آن واحد، حيث يصعب عليهم تمييز المحتوى. هذا الأمر يمثل تحديًا إضافيًا للأشخاص ذوي الإعاقات البصرية، الذين يعتمدون على قارئات الشاشة، وكذلك لذوي الإعاقات المعرفية، الذين قد يواجهون صعوبة في التركيز والتذكر. كما يزيد من تعقيد تجربة التنقل للأشخاص ذوي الإعاقات الحركية.

قبل اعتماد عنوان الصفحة، تأكد من عدم وجود عناوين مشابهة على البوابة الحكومية الموحدة. يمكنك استخدام محرك بحث جوجل للتحقق من ذلك.

### 7.1.2. استخدم فعل الأمر

استخدام فعل الأمر في عناوين الخدمات في البوابة الحكومية الموحدة يعتبر أداة فعالة لتوجيه المستخدمين وإرشادهم بسرعة إلى الإجراءات التي يمكنهم اتخاذها. يعتمد هذا الأسلوب على البساطة والوضوح، حيث يعبر العنوان بشكل مباشر عن الفعل المطلوب من المستخدم، مما يسهل عليهم تحديد الخطوة التالية.

على سبيل المثال، عناوين مثل "قدّم طلبك" أو "استعرض معاملاتك" تساعد المستخدمين على فهم المهمة المطلوبة منهم دون الحاجة إلى قراءة مزيد من التفاصيل. هذه العناوين تسهم في تحسين تجربة المستخدم من خلال تقليل الجهد الذهني والوقت المطلوب لاتخاذ القرار، وتوجيههم مباشرة نحو الإجراءات التي يرغبون في تنفيذها.

إضافة إلى ذلك، يساهم استخدام فعل الأمر في تعزيز شعور المستخدمين بالتحكم والفاعلية أثناء استخدام البوابة، حيث يشعرون بأنهم قادرين على اتخاذ خطوات واضحة ومحددة لتحقيق أهدافهم. هذا النهج يعكس أيضاً الطابع التفاعلي للخدمات الإلكترونية، مما يعزز من كفاءة التعاملات الحكومية الرقمية.

هنا بعض الأمثلة على استخدام فعل الأمر في عناوين الخدمات على البوابة الحكومية الموحدة:

- "قدّم طلبك" - للتقديم على خدمة معينة أو استمارة إلكترونية.
- "حدّث بياناتك" - لتحديث المعلومات الشخصية أو المهنية.
- "استفسر عن معاملاتك" - للاستعلام عن حالة معاملة أو طلب.
- "احجز موعدًا" - لحجز موعد للخدمات التي تتطلب حضورًا شخصيًا.
- "ادفع رسومك" - لسداد الرسوم المطلوبة لخدمة معينة.
- "حمّل مستنداتك" - لرفع المستندات المطلوبة لاستكمال طلب معين.

"تابع طلبك" - لمتابعة تقدم طلب سبق تقديمه.  
"اعتمد الوثائق" - للمصادقة على وثائق أو مستندات رسمية.  
"قدم شكوى" - لتقديم شكوى أو ملاحظة تتعلق بخدمة معينة.  
"جدد رخصتك" - لتجديد رخصة أو تصريح إلكتروني.

### 7.1.3. تحقق من أن عنوانك منطقي

يجب أن يكون العنوان واضحًا ومباشرًا بحيث يفهمه المستخدم من دون الحاجة إلى قراءة معلومات إضافية.

**مثال:** العنوان "اللوائح" لا يعطي الكثير من المعلومات، لكن "اللوائح المتعلقة بالنفائات البيئية" توضح المقصود بشكل أكبر.

استخدم لغة بسيطة وواضحة يسهل فهمها على الجميع، وتجنب استخدام المصطلحات التخصصية غير المألوفة.

فكر فيما يبحث عنه المستخدم عندما يقرأ عنوان صفحتك. يجب أن يجيب على أسئلته الأساسية مثل: "ما هذه الصفحة؟" و"ماذا سأجد هنا؟" و"كيف استفيد من هذه الصفحة؟".

ابحث عن المصطلحات التي يبحث بها المستخدمون عن محتواك باستخدام أدوات البحث مثل Google Keywords Planner للعثور على الكلمات الرئيسية. قد يكون الاسم الرسمي أو المعمول به في المؤسسة أو غير معروف أو غير شائع بين الجمهور، لذا:

- تحقق من عمليات البحث التي يقوم بها المستخدمون على البوابة الحكومية الموحدة لأي محتوى ذي صلة. هذا سيساعدك في معرفة ما الذي يبحثون عنه ولا يستطيعون إيجاداه بسهولة.
- بمجرد معرفة الكلمات الرئيسية الأكثر شيوعًا، يمكنك التركيز عليها في العنوان، والنبذة، والمقدمة، والعناوين الفرعية.

### 7.1.4. اجعل عنوانك قصيرًا

يجب أن يتكون العنوان 65 حرفًا أو أقل (بما في ذلك المسافات). يمكنك تجاوز هذا الحد إذا كان ذلك ضروريًا لجعل العنوان أكثر وضوحًا أو تميزًا، لكن تجنب الاعتقاد على ذلك والإكثار منه للأسباب التالية:

- عند كتابة عنوان يزيد على 65 حرفًا؛ يقطع محرك البحث جوجل الجزء الزائد منه تلقائيًا، مما يؤثر على وضوح العنوان في نتائج البحث.
- يواجه العديد من المستخدمين صعوبة في فهم العناوين الطويلة.

### 7.1.5. اجعل عنوانك واضحًا ووصفيًا

يجب أن يقدم العنوان سياقًا كاملاً بحيث يسهل على المستخدمين معرفة ما إذا كانوا قد وجدوا ما يبحثون عنه. قدم للمستخدم تلميحًا واضحًا حول الموضوع ومحتواه.

اعط المستخدم فكرة واضحة عن الموضوع وما سيقدمه له.

الجدول ١٣: العناوين الواضحة والوصفية

تجنب	استخدم
النفائيات الخطرة - عملية جديدة	كيفية التخلص من النفائيات الخطرة في منطقتك

### 7.1.6. تجنب التكرار

تجنب تكرار العبارات في العنوان؛ لأن ذلك يأخذ مساحة قيمة يمكن استغلالها لتقديم مزيد من المعلومات عن الصفحة.

الجدول ١٧: المحتوى المكرر

تجنب	استخدم
توظيف وتعزيز وتطوير التقنيات الحديثة	استخدام التقنيات الحديثة

### 7.1.7. تجنب تضمين التنسيق أو نوع الخدمة

لا تضمن نوع الخدمة في عنوانك مثل "خدمة رقمية" فذلك يستهلك مساحة العنوان التي يجب استغلالها في تقديم معلومات مهمة للمستخدم.

الجدول: نوع الخدمة

تجنب	استخدم
استبدال شهادة ميلادك إلكترونيًا	استبدال شهادة ميلادك
بيانات المدارس في عُمان	عدد المدارس الخاصة التي تدرّس اللغة الإنجليزية في عُمان.

## 7.1.8. تجنب إضافة التاريخ ما لم يجعل العنوان فريداً

تجنب وضع التواريخ في العناوين إلا إذا كان جزءاً من سلسلة تحمل نفس العنوان. على سبيل المثال، قائمة التقارير السنوية:

العنوان: التقرير السنوي 2020

العنوان: التقرير السنوي 2019

العنوان: التقرير السنوي 2018

من المفيد تضمين النطاق الزمني إذا قمت بنشر إصدارات متعددة من نفس المعلومات لفترات زمنية مختلفة.

## 7.1.9. تجنب إضافة اسم المؤسسة ما لم يجعل العنوان فريداً

تجنب ذكر اسم المؤسسة في العنوان إلا في حال كان المحتوى يتعلق بمؤسسة أو قسم معين، مثل التقارير السنوية أو معلومات الشركة.

على سبيل المثال: التقارير السنوية لشرطة عمان السلطانية

“التقارير السنوية” لا بد أن تكون صادرة عن مؤسسة أو إدارة محددة، لذا ينبغي إضافة اسم المؤسسة إلى العنوان لتمييزه.

## 7.2. كتابة النبذة لصفحات الويب

تعتبر النبذة (meta description) - إلى جانب العنوان - أول ما يراه المستخدمون في صفحة نتائج البحث، وهي تلعب دوراً هاماً في جذب انتباه المستخدمين وإخبارهم بمحتوى الصفحة.

احرص أن تكون النبذة قصيرة بما يكفي ليتم عرضها بالكامل في نتائج البحث، حيث يفضل أن تتكون من 160 حرفاً أو أقل. أما إذا كان نبذتك أطول من ذلك، فتأكد من تضمين الفكرة الرئيسية للصفحة في أول 160 حرفاً.

علامات الترقيم الصحيحة، مثل النقاط والفواصل، تساعد في تقسيم المعلومات وتسهيل فهمها، خاصة للأشخاص الذين يستخدمون قارئات الشاشة. تأكد من استخدام علامات الترقيم بشكل صحيح في النبذة لضمان وصول الرسالة بوضوح لجميع المستخدمين.

## 7.2.1. استخدام لغة واضحة ومباشرة:

استخدم اللغة البسيطة وتجنب اللغة المعقدة أو المصطلحات التخصصية التي قد لا يفهمها عامة المستخدمين.

الجدول ١٨ : استخدام لغة واضحة

تجنب	استخدم
تنفيذ نهج الحكومة المعزز لدعم الميزانية: ملاحظة فنية	كيف تسعى الحكومة إلى دعم الميزانية بشكل فعال.

## 7.2.2. تجنب التكرار

لا تكرر نوع المحتوى في النبذة على سبيل المثال "هذه الإرشادات تتعلق ب..." أو "مجموعة بيانات ل..."

واستخدم أقل عدد ممكن من الكلمات المستخدمة في العنوان وتجنب تكرار الكلمات الرئيسية. بدلاً من ذلك، استخدم كلمات رئيسية أخرى من التي يستخدمها الناس عند البحث.

## 7.2.3. استخدم صيغة المبني للمعلوم

استخدم صيغة الفعل الأمر بدل الأسماء، على سبيل المثال: استخرج جواز سفر جديد أو جد جوازك أو استبدله أو تعرف على رسوم الخدمة.

## 8. ضوابط كتابة محتوى الصفحات

تأكد من أن المعلومات الأساسية والمهمة يمكن العثور عليها في القسم العلوي من الصفحة.

### 8.1. طول الصفحة:

- لا يوجد حد معين لطول الصفحة في البوابة الحكومية الموحدة لكن ينبغي مراعاة الآتي:
- يقرأ الأفراد ما نسبته 20 إلى 28% من محتوى الصفحة.
- يزداد العبء على الدماغ لفهم المحتوى مع كل 100 كلمة أخرى تضاف إلى الصفحة.

وهذا يعني أنه كلما كان المحتوى مباشراً ويجيب على تساؤل المستخدم منذ البداية، كلما زادت فرصة وصول المستخدمين للصفحة.

وتذكر أن الهدف هو كتابة محتوى جيد. فحتى لو كتبت فقرة واحدة فقط، لكنها مليئة

المصطلحات التخصصية والمعلومات لا تهم المستخدم (ولكنك ترغب في كتابتها).  
فستعتبر الفقرة طويلة جدًا.

## 8.2. كتابة متن الصفحة

احرص على أن يكون نصك الأساسي مباشرًا وواضحًا قدر الإمكان. تذكر أنك ستتنافس مع عوامل خارجية لجذب انتباه المستخدمين، مثل مزاجهم وظروفهم المحيطة. قد يتصفح البعض الإنترنت عبر هواتفهم المحمولة في مقهى مزدحم، أو أثناء إنجاز مهامهم عبر الإنترنت، أو في وسط حدث عائلي، وغيرها من الظروف. إذا كنت ترغب في لفت انتباههم، فلا تضيع وقتهم. تجنب الحشو أو المحتوى غير الضروري، مع الحفاظ على شمولية الموضوع.

ركز على تقديم قيمة للمستخدم مع مراعاة احتياجاته ورغباته، لذا:

- استخدم النهج "الهرم المقلوب" بوضع المعلومات الأهم في الأعلى ثم التدرج نحو التفاصيل الأقل أهمية.
- قسم النص إلى فقرات بعناوين فرعية وصفية، لكن ينبغي أن يظل المحتوى مفهومًا بدون العناوين الفرعية.
- يجب ألا تحتوي الفقرة الواحدة على أكثر من 5 جمل.
- تأكد من أن الكلمات المفتاحية ذات صلة بمحتوى الصفحة، مما يزيد من فرص ظهورها في نتائج البحث.

## 8.3. العناوين

استخدم مستويات العناوين - أي العناوين الفرعية - لتقسيم المحتوى وتنظيمه في بنية سلسلة يسهل التنقل فيها. العنوان الرئيسي للصفحة هو مستوى H1 (العنوان 1)، لذا ابدأ دائمًا من مستوى (العنوان 2) H2 .

لا تتخطى مستويات العناوين عند الانتقال من مستوى أعلى إلى مستوى أدنى، مثل الانتقال من (العنوان 2) إلى (العنوان 4). حيث إن مستخدمي قارئات الشاشة يعتمدون على مستويات العناوين للتنقل في الصفحة، وبالتالي قد يربكهم اختفاء مستويات معينة.

ولا تستخدم النص الغامق كبديل للعناوين الفرعية، لأن قارئات الشاشة لا تتعرف على الخط الغامق.

لست بحاجة دومًا إلى كتابة نص بين العناوين، إذ أن فقدانه لا يؤثر على إمكانية نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المحتوى، ولكن في بعض الأحيان تكون إضافة النص بين العناوين مفيدة لتوضيح السياق.

على سبيل المثال: يتوقع المستخدمون الانتقال من مستوى (العنوان 1) وهو عادةً عنوان الصفحة الرئيسي إلى مستوى (العنوان ٢) دون قراءة أي نص توضيحي بالضرورة. ومع ذلك، يُفضل إدراج نص توضيحي بين مستوى (العنوان 2) و(العنوان 3)، خاصةً عندما يكون هذا النص واضحًا ويضيف قيمة.

عند إنشاء صفحة تحتوي على رابط لخدمة ما، من الضروري أن تضع زر بدء الخدمة تحت عنوان يعكس المهمة المرتبطة بهذا الزر بوضوح. على سبيل المثال، إذا كان الزر مخصصًا لبدء خدمة "سجل عبر الإنترنت"، يجب أن يكون العنوان الذي يسبقه مباشرةً شيئاً مثل "التسجيل الإلكتروني".

ولست بالضرورة بحاجة إلى كتابة محتوى بين العنوان وزر بدء الخدمة.

تأكد من أن العناوين الفرعية تتضمن في بدايتها الكلمات الرئيسية المهمة التي يستخدمها المستخدمون في البحث عن الموضوع ولتكن بصيغة الأمر. مثال: تعرّف على تكلفة تجديد التأشيرة.

### تجنب استخدام ما يلي في العناوين:

- الأسئلة: يصعب وضع المعلومات الأهم في مقدمتها، والمستخدمون يبحثون عن إجابات مباشرة، وليس عن أسئلة.
- المصطلحات التخصصية: ما لم تكن قد شرحتها مسبقًا.
- قسم "المقدمة" كأول قسم في الصفحة: المستخدمون لا يرغبون في مقدمة، بل يحتاجون إلى الحصول على المعلومات المهمة فورًا.

### 8.4. لا تستخدم الأسئلة الشائعة

تجنب إضافة قسم الأسئلة الشائعة في البوابة الحكومية الموحدة. لأنك إذا قمت بكتابة المحتوى بناءً على احتياجات المستخدمين منذ البداية، فلن تحتاج إلى قسم للأسئلة الشائعة.

لا يُفضل إضافة قسم الأسئلة الشائعة للأسباب التالية:

- يكرر المحتوى الموجود بالفعل على البوابة.
- لا يمكن استخدام الكلمات الرئيسية في بداية جمل الأسئلة، مما يجعل من الصعب العثور على المعلومات بسرعة.
- قد لا تكون هذه الأسئلة شائعة بالفعل بين المستخدمين، وإنما معلومات يرى مصمم المحتوى ضرورة تضمينها في القسم.

- قد تدل على أن المحتوى موجود في موضع أو صفحة لا يتوقعها المستخدمون، مما يجعل من الصعب العثور على المعلومات في سياقها الصحيح.
- يساهم في زيادة النصوص المكررة في صفحة الويب وهو ما يؤثر سلبًا على ترتيب الموقع في نتائج البحث.

## 9. النفاذ الرقمي لذوي الإعاقة في البوابة الحكومية الموحدة

يهدف مفهوم النفاذ الرقمي إلى ضمان إمكانية وصول جميع المستخدمين إلى المحتوى والخدمات عبر الإنترنت واستخدامها بسهولة وفعالية، بغض النظر عن قدراتهم أو حواسهم. ويشمل ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السن، والمستخدمين ذوي المعرفة الرقمية المحدودة، وغيرهم.

### 9.1. كتابة مستندات متاحة للجميع

يجب أن يكون محتوى البوابة الحكومية الموحدة متاحًا للجميع، لذا من الضروري استخدام صيغة سهلة الفهم ومتاحة للجميع. لذلك، تجنب استخدام المستندات قدر الإمكان لأنها قد تستبعد الأشخاص ذوي الإعاقة، واستبدالها بملفات الفيديو أو الصوت لنقل المعلومات. إذا كان لا بد من استخدام المستندات، فتأكد من تضمين ملف فيديو أو صوتي معها، واتبع الخطوات التالية:

### 9.2. اختر الصيغة المناسبة للمستندات

انشر مستنداتك بتنسيق HTML كلما أمكن ذلك، لدعم أكبر عدد ممكن من المستخدمين. يسمح تنسيق HTML باستخدام إعدادات المتصفح المخصصة، مما يسهل الوصول إلى المحتوى بشكل أفضل.

وعلى العكس، قد تكون التنسيقات الأخرى مثل PDF:

- صعبة الوصول إلى المحتوى.
- لا تتوافق بشكل جيد مع التقنيات المساعدة مثل برامج قراءة الشاشة.

لتعزيز النفاذ الرقمي، فكر في تقديم المحتوى بطرق متنوعة. قد يفضل بعض المستخدمين الحصول على المعلومات عبر مقطع فيديو بدلاً من النص العادي. كما، وينصح بتوظيف أدوات الذكاء الاصطناعي التي تحول النص المكتوب إلى مقطع فيديو بلغة الإشارة. يمكنك الحصول على أداة من هذا النوع عبر البحث في محركات البحث أو طلبها من مزود للخدمة.

تجعل اللغة البسيطة محتواك مفهوماً أكثر للأشخاص الذين يواجهون صعوبات في التعلم أو لديهم إعاقات إدراكية.

تشير الأبحاث إلى أن معظم المستخدمين، حتى المتخصصين، يفضلون استخدام اللغة السهلة؛ مما يساعدهم على فهم المعلومات بشكل أفضل وأسرع.

عند استخدام مصطلحات تخصصية أو اختصارات للمرة الأولى، يُفضل توضيح ما ترمز إليه لضمان وضوحها وسهولة فهمها للمستخدم.

#### 9.4 . اجعل شكل المستند مرتباً وبسيطاً

- اكتب عناوياً مفهوماً يوضح محتوى المستند.
- احرص على كتابة جمل وفقرات قصيرة، لا تتجاوز 25 كلمة لكل جملة.
- استخدم خطاً من دون زخرفة مثل Arial أو Helveticag، واجعل حجمه لا يقل عن 12 نقطة، وتجنب تنسيق الخط المائل.
- تجنب تسطير النص إلا عند كتابة الروابط، وتأكد من أن نص الرابط وصفي ويدل بوضوح على محتوى الصفحة يقود إليها. كما يجب أن يكون نص الرابط مفهوماً بمفرده، حتى لو قرأه المستخدم خارج سياقه. وذلك لأن بعض مستخدمي قارئات الشاشة يقومون باستخراج كافة الروابط الموجودة على الصفحة لكي يستطيعوا التنقل بينها بسلاسة للعثور على ما يحتاجون بسرعة.
- اضبط محاذاة النص حسب اللغة المستخدمة (يميناً في اللغة العربية، ويساراً للغة الإنجليزية).
- استخدم الجداول فقط لعرض البيانات، واجعلها بسيطة وخالية من التعقيد مثل تقسيم الخلايا أو دمجها.
- تجنب الاعتماد على الألوان أو الأشكال فقط لإيصال المعلومة، وحرص على أن تكون التعليمات واضحة لجميع المستخدمين بغض النظر عن قدراتهم البصرية. عبارة مثل "اضغط على الزر الأخضر" تفترض أن المستخدم يمكنه رؤية اللون، بينما قد يكون هناك مستخدمون يعانون من ضعف البصر أو عمى الألوان أو غير مبصرين كلياً.

لكن عند استخدام الصور أو المخططات، يجب التأكد من أن المحتوى متاح للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. يمكن تحقيق ذلك من خلال أحد الإجراءات:

- تأكد من نقل نفس المعلومات الواردة في الصورة أو المخطط في صيغة نص مكتوب، حتى يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة البصرية من الوصول إليها. إذ يجب أن تكون الصور بمثابة إضافة للمستخدمين المبصرين وليست هي المحتوى الاساسي. مثال: إذا أدرجت مخططاً يوضح نسبة النجاح لمشروع معين، اكتب وصف نصياً يشرح ذلك بدقة.
- عندما تدرج صورةً أو مخططاً، قم بتوفير نص بديل يصف محتوى الصورة بشكل موجز ودقيق. يمكن أن يكون هذا النص موجوداً كتوضيح تضعه مع الصورة أو كملاحظة مرفقة بها.

تجنب استخدام الصور التي تحتوي على نص، لأن النص في الصورة لا يمكن تغييره ولا يكون قابلاً للقراءة بواسطة قارئات الشاشة.

كما يُفضل تجنب استخدام الحواشي إذا كان بإمكانك تقديم التفسيرات بشكل مدمج في النص الرئيسي.

## 9.5 تنظيم شكل المستند

تنظيم المحتوى في المستند يجعله سهل التصفح بحيث يمكن للمستخدمين التنقل بين الأقسام المختلفة بسلاسة، والعثور على المعلومات التي يحتاجونها بسرعة وفعالية. لفعل ذلك، اتبع الخطوات التالية:

- قسم المحتوى إلى فقرات أو قوائم باستخدام الرموز النقطية والأرقام.
- استخدم عناوين فرعية وصفية وذات مغزى لتقسيم المحتوى إلى أقسام واضحة.
- اتبع تسلسلاً هرمياً للعناوين، بحيث تبدأ العنوان الرئيسي (العنوان 1) ثم تتدرج إلى العناوين الفرعية (العنوان 2) ثم (العنوان 3) إلخ. وتجنب تخطي مستويات العناوين، مثل الانتقال من (العنوان 2) إلى (العنوان 4).

## 9.6 الاستمارات والمستندات المعقدة

استخدم استمارات بتنسيق HTML كلما كان ذلك ممكناً بدلاً من استخدام المرفقات التي يمكن أن يكون التنقل فيها صعباً مثل مستندات PDF أو ملفات Word.

إذا لم يكن بإمكانك استخدام تنسيق HTML وكان لابد من إرفاق مستند، فأرفقه النماذج بتنسيق OpenDocument (.odt) لأنه مفتوح المصدر ويدعم معايير النفاذ الرقمي.

أما بالنسبة للتطبيقات المكتبية الأخرى مثل جداول البيانات والعرض تقديمية، فينبغي اتباع

إرشادات موقع (مشروع المستندات المكتبية الرقمية المتاحة) لضمان أن تكون سهلة الوصول لكافة المستخدمين بمن فيهم الأشخاص ذوي الإعاقة.

## 9.7 إتاحة الوصول إلى المستندات بتنسيقات غير HTML

تعتبر مستندات HTML أكثر سهولة للوصول مقارنة بمستندات Word أو PDF. ولكن إذا كان لابد من نشر مستند بتنسيق غير HTML، فقم بتضمين ملف فيديو أو ملف صوتي إلى جانب المستند، واحرص على الآتي:

- استخدم مستويات العناوين المختلفة بدلاً من الاعتماد على تنسيق النص غامق.
- نظم محتوى الصفحة بمستويات العناوين المختلفة ولا تتخطى أحدها.
- استخدم رؤوس الجداول لتنظيم البيانات.
- اكتب نصوص الروابط بوضوح بحيث يعرف المستخدم إلى أين يقود الرابط.
- تأكد من إجراء فحص إمكانية الوصول للمستند قبل نشره.

يفضّل عدم استخدام:

- الروابط التي تتكون من كلمات قصيرة مثل "انقر هنا" ليست واضحة بما يكفي.
- الصور الزخرفية، بما في ذلك الصور المستخدمة لأغراض التصميم مثل الخطوط الأفقية.

## 9.8 جداول البيانات

عند إنشاء جدول بيانات، تأكد من جعله سهل الوصول لأكبر عدد ممكن من المستخدمين إليك بعض الإرشادات:

- استخدم الصف الأول كصف رأسي يحتوي على أسماء جميع الأعمدة.
- تجنب تجميد الصفوف والأعمدة لأن ذلك يقيد التنقل ويقلل مساحة العرض، خاصة لمن يتصفحون بمستوى تكبير عالٍ أو يستخدمون أجهزة ذات دقة منخفضة أو شاشات صغيرة.
- إذا كان جدول البيانات للقراءة فقط، فلن يتمكن المستخدمون من تعديل إعدادات الصفوف والأعمدة المجمدة لتخصيصها بما يناسب احتياجاتهم.
- تجنب الأعمدة والصفوف الفارغة. إذا كنت بحاجة إلى مساحة بيضاء إضافية، قم بضبط تباعد الأسطر وارتفاع الصفوف وعرض الأعمدة بدلاً من إدراج صفوف فارغة.
- تجنب دمج الخلايا - كل خلية ينبغي أن تحتوي على قيمة معينة.
- تجنب استخدام اللون وحده لإيصال المعلومات، مثل اللون الأحمر لتحديد القيم أو الخلايا المهمة. استخدم التسميات النصية بدلاً من ذلك.
- استخدم صف رأسي واحد فقط، وإذا كانت هناك حاجة لتصنيف البيانات في فئات إضافية، فقم بإنشاء أعمدة جديدة أو استخدم علامات تبويب منفصلة لكل فئة.

## 9.9 . تحقق من النفاذ الرقمي لمحتواك

للتحقق من إمكانية الوصول إلى المستند قبل نشره على البوابة الحكومية الموحدة، يمكنك استخدام مدقق إمكانية الوصول المتوفر في معظم البرامج.

إن كنت غير متأكد من كيفية التحقق من إمكانية الوصول في برنامج معين، ابحث عن "كيفية إجراء التحقق من إمكانية الوصول" متبوعاً بـ "[اسم البرنامج]" في محرك البحث، وسوف تجد الإرشادات المحددة لذلك البرنامج.

## 9.10 . ملفات PDF

يُفضل تجنب نشر المستندات بتنسيق PDF قدر الإمكان. وبدلاً من ذلك يمكنك اتباع أحد الخيارات التالية:

- تحويل ملفات PDF إلى HTML.
  - تحويل ملفات PDF إلى تنسيق يمكن الوصول إليه، والتحقق من أنه متوافق مع معايير النفاذ الرقمي.
  - استخدم تنسيق مفتوح إذا كان الملف PDF يتطلب التحديث والتعديل.
- يمكن فتح المستندات التي تم إنشاؤها بصيغ مفتوحة باستخدام برامج مجانية أو مدفوعة.

إيجابيات استخدام الصيغ المفتوحة هي:

- إمكانية قراءتها واستخدامها من قبل عدد أكبر من المستخدمين.
- تسهيل مشاركة الملفات بسهولة أكبر.
- تسهيل التعامل مع الحكومة وتوفير الوقت والتكلفة.

## 9.11 . إنشاء مستند قابل للتعديل بصيغة مفتوحة

لإنشاء استمارة أو مستند يحتاج إلى التعديل، يُنصح بنشره بصيغة ODT OpenDocument (Text). إليك الخطوات التي يمكنك اتباعها:

- إذا كنت تمتلك حق استخدام برامج مدفوعة مثل Microsoft Office، استخدمها لإنشاء المستند الأصلي.
- بعد إنشاء المستند، حوله إلى صيغة (.odt) OpenDocument). يمكنك القيام بذلك عبر حفظ المستند كملف ODT من خلال برنامج Microsoft Office أو باستخدام أدوات تحويل متوفرة عبر الإنترنت.

ومع ذلك، ينبغي أخذ بعض القيود في الاعتبار عند إنشاء الاستمارات بتنسيق ODT. فقد لا

تتمكن من إضافة رسومات أو خطوات معقدة ضمن الاستمارة. وإذا كانت الاستمارة معقدة، يمكنك إنشاؤها كخدمة عبر الإنترنت مما يسمح للمستخدمين بتعبئتها إلكترونياً دون الحاجة إلى برامج معينة.

## 10. ضوابط استخدام الفيديو في بوابة الحكومية الموحدة

يجب أن تدرس بعناية متى تستخدم الفيديو وأن تضمن إمكانية الوصول إليه.

### 10.1. لماذا نستخدم الفيديو

يجب أن تكون البوابة الحكومية الموحدة متاحة للجميع، لذا من الضروري استخدام صيغ سهلة فهمها على الجميع. يواجه العديد من المستخدمين صعوبة في فهم المعلومات المقدمة إليهم في نص مكتوب، ويفضلون بدلاً من ذلك تلقي المعلومة عبر ملف فيديو أو مقطع صوتي.

### 10.2. متى تستخدم الفيديو

يمكنك تضمين مقطع فيديو بجانب المحتوى المكتوب عندما يكون هناك حاجة لتوضيح المعلومات للمستخدمين الذين:

- يُفضّلون الفيديو.
- لا يمكنهم الوصول إلى المعلومات من خلال النص المكتوب.

يمكنك إنشاء مقطع فيديو جديد، أو استخدام أداة ذكاء اصطناعي لتحويل النص العادي إلى فيديو بلغة الإشارة. يمكنك البحث عن مترجم إشارة مدعوم بالذكاء الاصطناعي واختيار مزود الخدمة المناسب.

### 10.3. كيفية تنظيم الفيديو

يجب أن يحوي مقطع الفيديو نفس المعلومات التي يتضمنها النص الأصلي (أو معلومات مشابهة) ويجب أن يقدمها بنفس الترتيب. ويُفضل تقسيم الفيديو إلى مقاطع قصيرة بحيث:

- تكون سريعة التحميل.
- تتبع نفس ترتيب النص الأصلي (بحيث يجب كل فيديو على أحد احتياجات المستخدم).

### 10.4. كتابة عنوان وصفي للفيديو

اكتب عنواناً وصفيًا لملف الفيديو لكي:

- يكون من السهل العثور عليه عند البحث.
- يساعد المستخدم على توقع ما إذا كان الفيديو سيجيب على سؤاله قبل النقر على زر التشغيل.

### 10.5. اختر منصة استضافة تدعم احتياجات الوصول

يجب أن يدعم نظام استضافة الفيديو الذي تختاره، مثل YouTube، تشغيل مقاطع الفيديو على مختلف أبعاد الشاشات وفي جميع المتصفحات المدعومة.

ويجب أن يتيح مشغل الفيديو للمستخدمين إمكانية تشغيل الفيديو باستخدام لوحة المفاتيح فقط، وأن يتضمن وصفاً للعناصر الموجودة في مشغل الفيديو، مثل "تشغيل الفيديو".

عندما يكون متاحاً، يجب أن يتيح للمستخدم أيضاً:

- إضافة التسميات التوضيحية المغلقة (closed caption) و/أو الترجمة (subtitle) على المقطع.
- خيار تشغيل وإيقاف تشغيل التسميات التوضيحية المغلقة والترجمة المخفية.
- استخدام التسميات التوضيحية المغلقة والترجمة المخفية بلغات متعددة.
- التبديل إلى مقاطع الفيديو بلغة الإشارة.

### 10.6. تجنب استخدام المحتوى المرئي فقط لنقل المعلومات

قد يواجه بعض المستخدمين صعوبة في مشاهدة مقاطع الفيديو التي تنشرها، لذا يُنصح بتجنب الاعتماد على العناصر المرئية وحدها لنقل المعلومات.

كما قد لا يتمكن بعض المستخدمين من سماع الفيديو فيعتمدون بدلاً من ذلك على التسميات التوضيحية المغلقة والترجمة المخفية. لَكُمْ قد يجدون صعوبة في فهم تلقي المعلومات بسبب حاجتهم إلى تقسيم انتباههم بين قراءة نص التسميات التوضيحية والترجمة وبين مشاهدة المحتوى المرئي على الشاشة.

لذلك، احرص على نقل المعلومات عن طريق الكلام إلى جانب التسميات التوضيحية المغلقة والترجمة المخفية المكتوبة (إن أمكن) لضمان وصول المحتوى للجميع.

### 10.7. إضافة النصوص إلى جانب الفيديو

احرص على توفير نسخة نصية لكل المحتوى الصوتي أو المرئي في مقطع الفيديو، يمكن تحقيق ذلك من خلال:

- النصوص الحرفية (نسخة تتضمن كل كلمة تُقال في المقطع).

- النصوص البسيطة (نسخة تحتوي على معظم الكلمات المهمة في المقطع).

وتعتبر النسخة النصية مهم للأسباب التالية:

- يسهم في تحسين ظهور نتائج الصفحة على محركات البحث (ويساعد المستخدمين في العثور على الفيديو).
- يُعتبر خيارًا جيدًا عندما لا يكون بإمكانك الوصول إلى ملف الفيديو، مثلًا في حالة بطء تحميل الفيديو.
- يُساعد المستخدمين ممن لا يمكنهم السماع أو الذين يعانون من صعوبة في السمع.
- يُساعد المستخدمين الذين يجدون صعوبة في الاستماع إلى ملف الفيديو أو الصوت في بيئة صاخبة.
- يُمكن ترجمته للناطقين بلغات أخرى.
- يُمكن البحث فيه للوصول بسرعة إلى المعلومات المطلوبة.

يمكنك الاستعانة بخدمات تحويل الكلام إلى نصوص لإنشاء نسخة نصية من ملف الفيديو أو الصوت. كل ما عليك هو البحث عن "إنشاء نسخة نصية" للعثور على المزود المناسب.

## 10.8. استخدم التسميات التوضيحية المغلقة

تشير التسميات التوضيحية إلى النصوص المضافة إلى مقاطع الفيديو عندنا يفعل المستخدم هذه الميزة. وهي تحول الكلام المنطوق (الحوارات والمؤثرات الصوتية والأوصاف الموسيقية وكلمات الأغاني) إلى نص مكتوب يظهر ضمن المقطع.

تعتبر التسميات التوضيحية مهمة جدًا للصم وضعاف السمع لأنها تساعدهم على قراءة محتوى الفيديو الذي لا يستطيعون سماعه. وتوصف بأنها "مغلقة" لأنها قابلة للتشغيل والإيقاف أثناء مشاهدة الفيديو لمن هو بحاجة إليها.

وتذكر أنه ليس كل منصات استضافة الفيديو توفر ميزة التسميات التوضيحية المغلقة، لذا يُفضّل اختيار منصة تدعم هذه الميزة كلما أمكن ذلك.

## 10.9. استخدام التعليقات التوضيحية المفتوحة

تشير التسميات التوضيحية المفتوحة إلى النصوص المضمنة في الفيديو بشكل دائم، والتي لا يملك المستخدم خيار تشغيلها أو إيقافها.

أضف التسميات التوضيحية المفتوحة في مقاطع الفيديو إذا نشرتها على منصة لا تدعم ميزة التسميات التوضيحية المغلقة.

## 11. الروابط (Links)

تعرف على كيفية كتابة روابط وصفية، وكيفية جعلها سهلة الوصول، ومتى يمكنك استخدام روابط القفز.

### 11.1 إدراج الروابط في المحتوى

تجنب تكرار المحتوى، وبالتالي في حال وجودها في مكان آخر على البوابة الحكومية الموحدة أو إن كان من الأفضل توفيرها عبر مؤسسة أخرى غير حكومية، يُفضل إدراج الرابط للصفحة التي تضم هذا المحتوى بدلاً من تكراره.

### 11.2 تضمين الروابط في المحتوى

تأكد من إدراج الروابط في موقعها المناسب في السياق، وتجنب وضع جميع الروابط معاً في أسفل الصفحة.

يمكن توجيه المستخدمين إلى المحتوى المتعلق باهتماماتهم من خلال تضمين الروابط في المحتوى، دون الحاجة إلى كتابة قوائم غير مصنفة من الروابط المتعددة تحت عنوان "لمعرفة المزيد" أو "اقرأ هنا".

### 11.3 كتابة نص الرابط

عند كتابة الروابط، اجعلها وصفية بحيث تحتوي على الكلمات الأكثر صلة في بداية الجملة.

تجنب كتابة عبارات عامة مثل "انقر هنا" أو "للمزيد من المعلومات" لأنها لا تخبر المستخدم إلى أين تقوده. كما أنها لا تناسب مستخدمي برامج قراءة الشاشة، ويعتمدون على قائمة الروابط للتنقل في الصفحة.

على سبيل المثال:

تجنب	استخدم
إحصائيات التعليم	عدد المدارس في عمان التي تدرس اللغة الإنجليزية.

إذا كان الرابط يقود المستخدم إلى صفحة تطلب منه اتخاذ إجراء معين، فابدأ الرابط بفعل الأمر، على سبيل المثال "أرسل الإقرار الضريبي".

أما إذا كان الرابط يقود المستخدم لصفحة تقدم له معلومات ولا تطلب منه اتخاذ إجراء، فأخبره ما هي المعلومات التي تقدمها له الصفحة، على سبيل المثال "تعرف على تكلفة تجديد جواز

عند كتابة نص الرابط، تحقق من الروابط الأخرى الموجودة في الصفحة لتجنب استخدام نفس النص لأكثر من رابط. وإذا كان لابد من وجود أكثر من رابط يقود إلى نفس الوجهة، فاجعل نصوص الروابط متشابهة، لكن غير متطابقة.

كما يُفضل تقليل عدد الروابط وتوزيعها بشكل متساوٍ في الصفحة، للتسهيل على المستخدمين الذين يقومون بفحص المحتوى بشكل سريع.

#### 11.4. تجنب الروابط القصيرة

ينبغي تجنب استخدام الروابط القصيرة جدًا التي تتألف من كلمة واحدة يمكن أن تسبب الروابط القصيرة جدًا مشكلات للمستخدمين الذين يعانون من صعوبة في الحركة أو التحكم الدقيق. فإن كان الرابط يتألف من كلمة واحدة، فيجب ألا تقل عن 3 مقاطع لفظية على الأقل. إضافة المزيد من الكلمات في نص الرابط يجعله أكثر وضوحًا وسهولة في الاستخدام.

على سبيل المثال:

تجنب	استخدم
تحميل	حمل التقرير السنوي

#### 11.5. روابط القفز ((Anchor Link

تستخدم روابط القفز لتوجيه المستخدمين إلى:

- قسم آخر في نفس الصفحة
- قسم في صفحة مختلفة

تجنب استخدام روابط القفز في المحتوى لأنها قد تسبب ارتباكًا لبعض المستخدمين، خاصة الذين لديهم في العودة إلى الصفحة السابقة. على سبيل المثال، قد يواجه مستخدمو مكبرات الشاشة وأولئك الذين يعانون من ضعف في الوظائف الحركية صعوبة في رؤية ما قد فاتتهم أو إدراك أنهم تجاوزوا جزءًا من المحتوى

يُفضل تجنب استخدام روابط القفز في المحتوى الموجود في نفس الصفحة، ما لم يتم استخدام فهرس في أعلى الصفحة. بدلاً من ذلك، ينبغي إعادة ترتيب بنية المحتوى لتسهيل التنقل عبره.

يمكن أن تكون هناك حالات تتطلب استخدام رابط القفز للإنتقال لصفحة أخرى، مثل عرض

ملحق يحتوي على إرشادات طويلة ومعقدة. إذا كان عليك القيام بذلك، فاجعل الرابط وصفيًا قدر الإمكان ليعرف المستخدمون ما يتوقعونه عند الانتقال إلى الصفحة المقصودة.

يجب أن يوضح نص الرابط للمستخدمين ما يلي:

- أين سينقلهم الرابط - "شروط الحصول على تأشيرة عمل"
- ما ينبغي فعله عند الوصول - "اطلع على القسم (3) من شروط الحصول على تأشيرة عمل"
- الغرض من الانتقال - "لمعرفة المستندات المطلوبة"

يمكن إضافة الروابط في أي موضع في النص الأساسي، باستثناء العناوين أو النبذات أو العناوين الفرعية.

### 11.6. روابط المرفقات

تجنب وضع روابط مباشرة إلى المرفقات، بل استخدم رابطًا يقود إلى الصفحة التي تحتوي على المرفق، وذلك لسببين:

- يمكن أن يفقد المستخدمون السياق والمعلومات الهامة عند الانتقال مباشرة إلى المرفق.
- يمكن أن تتعطل روابط المرفقات (مثل PDF أو ODS) عند تحديثها.

إذا كان الرابط يقود إلى صفحة بها أكثر من مرفق واحد، حدد للمستخدم بوضوح أيها هو المرفق المطلوب.

### 11.7. ربط المستندات والمرفقات من المواقع الأخرى

عند ربط مرفق أو مستند في موقع آخر، ضع رابط الصفحة التي تحتوي على المستند أو المرفق واكتب عنوانه بالكامل.

لا تربط بالمستند نفسه، لأنه من المحتمل أن تتعطل روابط المستندات ويصعب على المستخدمين الانتقال مرة أخرى إلى الصفحة التي كانوا فيها. وإن لابد من الربط بالمستند مباشرة، فأضف صيغة الملف وحجمه إلى الرابط.

مثال: نموذج الطلب (PDF، 19.5 كيلو بايت)

### 11.8. تضمين رابط لصفحة بلغة أخرى

في حال وضع رابط لصفحة بلغة مختلفة، فضع إشارة إلى التغيير في نص الرابط ولغة

الصفحة الأصلية، على سبيل المثال: نموذج الطلب (باللغة العربية).

كما، يجب وضع علامة إشارة في نص الرابط في حالة وضع رابط لصفحة بلغة غير اللغة العربية.

يتوقع المستخدمون أن تكون الصفحة المرتبطة بنفس لغة الصفحة الأصلية. لذا، من المهم تنبيههم إلى أن الرابط سيقودهم إلى محتوى بلغة أخرى. كما أن ذلك مهم لمستخدمي أجهزة قراءة الشاشة لكي تتكيف مع اللغة الجديدة وتنطق المحتوى بشكل صحيح على الصفحة الأصلية والجديدة.

### 11.9 سياسة إدراج الروابط الخارجية في البوابة الحكومية الموحدة

يتم إدراج الروابط الخارجية في المواقع الحكومية بعناية فائقة وبعد تقييم دقيق وفق توجيهات صارمة. لذلك، يتم استخدام الروابط الخارجية فقط في حالات محددة تتوافق مع معايير وأهداف واضحة، وهي:

- عندما يرغب المستخدم إلى استكمال مهمة معينة فقط عبر موقع إلكتروني ينتمي لجهة خارجية، مثل البحث عن مدرب قيادة.
- عندما يكون هناك حاجة لمعلومات أو نصائح لا يمكن توفيرها على البوابة الحكومية الموحدة، سواء كان ذلك بسبب قيود تقنية أو نقص في الموارد.
- عندما يمكن لمصدر خارجي موثوق توفير أداة أو ميزة غير متاحة على البوابة.

يتم اتباع هذه السياسة لضمان توفير أفضل الخدمات والمعلومات للمستخدمين، حتى يتمكنوا من إكمال مهامهم بكفاءة وسهولة.

### 11.10 قواعد الارتباط بالمواقع الخارجية

يجب أن يتمكن المستخدمون من الوصول إلى المحتوى بسهولة وبدون عوائق مثل الحاجة إلى الدفع أو التسجيل.

يمكن الارتباط بالمواقع التجارية بشرط أن يكون ذلك متوافقًا مع الأمن المعلوماتي واللبوابة الحكومية الموحدة. كما ينبغي أن يكون هناك مبرر واضح ومناسب لربط المستخدمين بموقع تجاري بدلاً من مصدر آخر إذا كانت الخدمات أو المعلومات متشابهة.

يجب أيضاً التحقق من سهولة الاستخدام والوصول للموقع المراد الارتباط به، وخاصة على الأجهزة المحمولة. بالإضافة إلى ذلك، التأكد من حماية بيانات المستخدمين وخصوصيتهم

من خلال قراءة سياسات الخصوصية وملفات تعريف الارتباط للموقع.

كما ينبغي التخطيط للحفاظ على الرابط بمراعاة التغييرات المحتملة في المحتوى أو التصميم أو السياسات على الموقع المرتبط، حتى لا يؤثر ذلك سلبًا على تجربة المستخدم وإمكانية الوصول إلى المحتوى المطلوب.

### 11.11. آلية تضمين الروابط في المحتوى

يمكن تضمين الروابط في قائمة التنقل على الصفحة، مما يسهل على المستخدمين العثور عليها أثناء تصفح المحتوى. ولهذا؛ يجب إتباع الآتي:

- ينبغي أن تكون الروابط موجهة نحو صفحات معينة ذات صلة بالموضوع، وليس بالصفحة الرئيسية للموقع.
- فيما يتعلق باستخدام الروابط المضمنة، يجب على المستخدمين معرفة متى سيغادرون البوابة الحكومية الموحدة وينتقلون إلى موقع خارجي. ويمكن ذلك عن طريق إضافة عبارة توضح هذا الأمر، مثل "إنك بصدد مغادرة البوابة الحكومية الموحدة والانتقال إلى [اسم الموقع الخارجي]."

## 12. ضوابط استخدام الصور

يمكن استخدام الصور في المحتوى في الحالات التالية:

- عندما تحتوي الصورة على معلومات مهمة أو توضيحات تساعد في فهم الموضوع بشكل أفضل، مثل الخرائط الجغرافية أو الرسوم البيانية التي تعرض البيانات بوضوح.
- لتحسين جاذبية المحتوى أو لجذب انتباه القارئ، مثل استخدامها كخلفيات أو لتقديم المفاهيم بطريقة جذابة بصريًا.
- لتوضيح البيانات الكمية أو العلمية، مثل الرسوم البيانية التي توضح العلاقات الإحصائية أو الصور التوضيحية للمعادلات الرياضية.

### 12.1. الصور المعلوماتية

لا تستخدم الصور وحدها لتوفير المعلومات لأن ذلك سيؤدي إلى إقصاء المستخدمين الذين لا يستطيعون رؤية الصورة أو الوصول إليها.

النص المكتوب أسهل في القراءة من قراءة الصور عند تكبير حجمها بواسطة مكبرات

الشاشة. كما أن الصور تصبح متقطعة وتحتاج إلى التمرير عمودياً وأفقيًا عند تكبيرها.

استخدم الصور فقط إذا كانت تضيف قيمة وفهماً إضافياً للمستخدمين بطريقة لا يمكن تحقيقها بالنصوص وحدها.

تجنب إدراج النصوص داخل الصور. وبدلاً من ذلك، اكتب النص في المحتوى الرئيسي للصفحة.

الصور التوضيحية يمكن أن تعزز فهم النص المكتوب. ولكن يجب عليك ترك حقل "النص البديل" فارغاً وكتابة وصف في نص المحتوى بحيث يكون متاحاً للجميع.

يتجاهل برنامج قراءة الشاشة الصور التي لا تحتوي على نص بديل. لذلك، من الأفضل وصف محتوى الصورة كما لو أنه لا توجد صورة على الصفحة. على سبيل المثال، اكتب "كتب الوزير تغريدة ذكر فيها..." بدلاً من "صورة تغريدة للوزير".

لضمان وصف الصورة بشكل صحيح، تخيل أنك تقرأ محتوى صفحة ما لشخص عبر الهاتف. ما ستقول له عندما تصل إلى الصورة لكي تساعد على فهم الرسالة التي تشير إليها الصفحة؟ هذا النهج يضمن أن الرسالة الأساسية تصل للجميع، بغض النظر عن قدرتهم على رؤية الصور.

عند تضمين الصور أو الشعارات في الصفحة، استخدم صوراً بسيطة يمكن شرحها بسهولة بنص مكتوب.

يمكنك استخدام حقل التسمية التوضيحية (Caption) لتقديم وصف مختصر للصورة، وحقل حقوق النشر (Credit) لتحديد الأشخاص الموجودين في الصورة أو لتوضيح مصدرها.

## 12.2 استخدام الصور للتنسيقات جمالية

تستخدم الصور لأغراض جمالية فقط ولتعزيز جاذبية المحتوى دون إضافة أي معلومات إضافية. على سبيل المثال، عندما تقرأ مقالة تحتوي على صورة لأجهزة حاسوب، فإن هذه الصورة لا ترتبط مباشرة بمحتوى المقالة ولا تضيف معلومات جديدة وإنما هي لغرض جمالي لا أكثر.

لا تحتاج إلى كتابة نص بديل للصور المستخدمة لأغراض جمالية لأنها لا تقدم أي معلومات إضافية للمستخدم ذو الإعاقات البصرية.

## 12.3. الرسوم البيانية والإنفوجرافيك والمعادلات العلمية

### 12.3.1. الصيغة

ينصح بتحميل الصور بصيغة SVG كلما كان ذلك ممكناً لأنها تتيح للمستخدمين تكبير الصور دون أن تفقد جودتها. لذلك هي مثالية للصور التي تحتوي على نص أو رسومات تفصيلية.

### 12.3.2. الألوان

لا تعتمد على اللون وحده لتقديم المعلومات. فبعض المستخدمين ذوي الإعاقات البصرية لا يستطيعون تمييز الفروق بين الألوان. لذا، تأكد من وجود نسبة تباين عالية بما يكفي بين الأجزاء والخطوط والنصوص ولون الخلفية.

### 12.3.3. الرسوم البيانية

استخدم الرسوم البيانية فقط إذا كانت سوف تعزز وضوح المحتوى وفهمه أو ستلخص كمية كبيرة من المعلومات. واحرص على أن تكون واضحة وسهلة الفهم وركز على فكرة واحدة في كل رسم بياني.

عند إنشاء الرسم البياني، من الأفضل:

- اتباع اتجاه القراءة المعتاد. حيث يفضل المستخدم العربي القراءة من اليمين إلى اليسار، والعكس بالنسبة للقارئ الإنجليزي.
- تجنب تداخل خطوط الربط.
- استخدم أشكالاً بسيطة وقلل من تنوعها قدر الإمكان.
- تأكد من وضوح نقطة البداية في الرسوم التي تعرض عملية أو تسلسلاً ما.
- استخدم اللونين الأبيض والأسود كخيار افتراضي يضمن وضوح النصوص والرموز في الرسم.

يجب أن يتضمن النص الأساسي في الصفحة شرحاً مفصلاً للعمليات والتداخلات والعلاقات الموضحة في الرسم البياني حتى يكون متاحاً للجميع.

يجب ترك حقل "النص البديل" فارغاً لأن برنامج قراءة الشاشة يتجاهل الرسوم البيانية التي تحتوي على نص بديل.

### 12.3.4. الإنفوجرافيك (المخطط المعلوماتي)

الإنفوجرافيك هي صورة تعرض البيانات أو الرسوم البيانية أو المخططات أو النصوص بهدف تبسيط العمليات المعقدة أو تقديم نظرة شاملة عن موضوع ما.

قد يكون من الصعب إتاحة وصول جميع المستخدمين إلى الإنفوجرافيك إذا كان معقدًا للغاية، لعدة أسباب:

- قد يواجه مستخدمي مكبر الشاشة صعوبة في فهم الإنفوجرافيك لعدم قدرتهم على رؤيته بشكل كامل في آن واحد فيضطرون إلى التمرير أفقيًا وعموديًا عبر الصورة.
- قد يكون من الصعب تقديم وصف نصي دقيق للإنفوجرافيك.
- قد يؤدي تكبير الصورة إلى تشويشها وفقدان وضوحها إذا لم يتم تحميلها بصيغة SVG.

إذا اخترت استخدام الإنفوجرافيك، فيجب عليك تقديم بجواره محتوى نصي يشمل كل المعلومات الواردة في الإنفوجرافيك.

### 12.3.5. المعادلات العلمية

قم بوصف المعادلة في النص الأساسي للصفحة واترك حقل "النص البديل" فارغًا.

## 13. الجداول

يجب أن يكون استخدام الجداول مناسبًا عندما تحتاج إلى عرض البيانات بطريقة منظمة وسهلة القراءة، وخاصة عندما يكون لديك مجموعة كبيرة من البيانات المتعلقة بعدة متغيرات أو عناصر. يمكن استخدام الجداول في مختلف المجالات مثل التقارير البحثية، والتحليلات المالية، والمخططات الزمنية، والجداول الجدولية للمعلومات الحكومية، وغيرها.

لجعل الجداول سهلة القراءة للجميع، يجب أن يتم صيغتها بشكل واضح وسلس، وتجنب الازدحام والتعقيد في ترتيب البيانات. يُفضل استخدام عناوين الأعمدة والصفوف بشكل واضح، واستخدام ألوان متناسقة لتمييز البيانات المختلفة إذا كان ذلك مناسبًا، كما ينبغي تجنب استخدام جداول طويلة جدًا والتي تحتوي على الكثير من البيانات دون تبسيطها وتنظيمها بشكل مناسب.

### 13.1. متى يجب استخدام الجداول

يجب استخدام الجداول لعرض البيانات فقط.

لا تستخدم الجداول لإجراء تغييرات شكلية على مخطط الصفحة لأنك تعتقد أنها تبدو أفضل بهذه الطريقة.

## 13.2. انظر في البدائل

قد لا يكون الجدول دائماً أفضل طريقة لتقديم المحتوى. في بعض الأحيان، يمكن استبدال جدول بسيط بـ:

- سلسلة من القوائم النقطية مع عناوين رئيسية وفرعية.
- قائمة نقطية واحد، مع وضع الفواصل بين العناصر.

## 13.3. كيفية جعل الجداول متاحة وسهلة الوصول

عند استخدام الجداول، من المهم التأكد من أنها متاحة وسهلة الفهم لجميع المستخدمين، بمن فيهم الأشخاص الذين قد يعتمدون على أدوات مساعدة مثل برامج قراءة الشاشة، وذلك من خلال:

### 13.3.1. العناوين الرئيسية

يجب أن تحتوي الجداول دائماً على صف يوضح محتوى الأعمدة، يكون تنسيق خط فيه عريضاً. هذا يساعد المستخدم على تحديد بنية الجدول وفهم محتواه.

كما يجب أن يحتوي العمود الأول من الجدول على عناوين الصفوف. وإذا كانت موجودة في أي عمود آخر غير العمود الأول، فيجب إعادة ترتيب الجدول لجعلها في مكانها الصحيح.

وفي حال كان الجدول مكوناً من عمودين فقط، فلن تكون بحاجة إلى وضع عناوين في العمود الأول لأن المحتوى سيكون واضحاً بما فيه الكفاية.

يمكنك إدراج روابط إلى عناوين الجدول إذا اقتضى الأمر.

### 13.3.2. مساعدة المستخدم

إذا كان الجدول يحتوي على أرقام تحتاج إلى حسابات مثل الإجماليات أو الفروق، فمن الأفضل إجراء هذه الحسابات وإظهارها في نهاية الأعمدة أو الصفوف.

### 13.3.3. تسهل قراءة الجدول

من الأفضل استخدام الصفوف أكثر من الأعمدة، حيث إن الجداول الطويلة والضيقة أسهل في القراءة من الجداول العريضة والقصيرة.

#### 13.3.4. وضع المعلومات المهمة أولاً

يجب وضع المعلومات الأكثر أهمية في الأعلى أو في الأعمدة الأولى من الجدول.

#### 13.3.5. الحجم

يؤثر حجم الجدول على سهولة قراءته وفهمه.

يجب أن يكون الحد الأدنى لحجم الجدول هو عمودين و3 صفوف (بما في ذلك رأس العمود)، ولكن إذا كان جدولك بهذا الحجم الصغير، فقد يكون من الأفضل كتابته كنص عادي.

الجدول التي تحتوي على أربعة أعمدة يمكن عرضها بشكل جيد على شاشات الهواتف الذكية، ولكن إذا كان الجدول يحتوي على الكثير من النصوص، ففكر في تقسيم البيانات إلى جداول أصغر لتجنب إرباك المستخدم.