

السياسات العامة
سياسة إدارة المحتوى
الالكتروني والنشر

وزارة الشؤون البلدية والقروية مركز المعلومات البلدية



وزارة الشؤون
البلدية و القروية
Ministry of Municipal & Rural Affairs

إدارة المعرفة والمحتوى الالكتروني

الإصدار 1.0

1438/2/9 هـ - 2016/11/9 م

معلومات الوثيقة:

السياسة العامة	نوع الوثيقة
سياسة إدارة المحتوى الإلكتروني والنشر	اسم الملف
1.0	رقم الاصدار
2016/2/9	تاريخ الاصدار
إدارة المعرفة والمحتوى الإلكتروني-مركز المعلومات البلدية	جهة إعداد الوثيقة
اصدار جديد	طبيعة التعديل في الإصدار
إدارة المعرفة والمحتوى الإلكتروني-مركز المعلومات البلدية	الجهة التي قامت بالتعديل

1. الهدف

أن هدف سياسة الإصدار والنشر هو المحتوى الإلكتروني في وزارة الشؤون البلدية والقروية وتنسيق الاستخدام الفعال للموقع الإلكتروني للوزارة من أجل تقديم خدمة قيمة للعميل. وتضمن سياسة إدارة المحتوى والنشر تسليم صلاحيات عمليات الخدمة و أيضا أن تضمن توفير التدريب المناسب والوثائق اللازمة لضمان الدعم المستمر للخدمة الجديدة او اصدار الخدمة الجديد.

2. نطاق العمل

يشمل نطاق سياسة إدارة المحتوى الإلكتروني والنشر , إدارة العمليات والنظم والمهام الواجبة لبناء واختبار ونشر عملية او تغيير في المحتوى الإلكتروني لموقع وزارة الشؤون البلدية والقروية. وتبدأ عملية الاصدار الجديد مع استلام المحتوى المتفق عليه للتغيير في الخدمة أو طلب نشر محتوى جديد.

3. تعريفات

يكون للعبارات التالية حيثما وردت في السياسة الدلالة الواردة في تعريفها ادناه:

- السياسة: سياسة إدارة المحتوى والنشر.
- الاصدار: تسمية الخدمة وتحديد عملية الترقيم لها وحفظها في مكتبة الوسائط المعتمدة.
- النشر: هو تنسيق ونشر المحتوى الإلكتروني في الموقع الإلكتروني.
- الوزارة : وزارة الشؤون البلدية والقروية
- الوزير: وزير الشؤون البلدية والقروية.
- الموظفون: يعني الافراد العاملين بصورة رسمية بوزارة الشؤون البلدية والقروية.

4. المسؤوليات

- إدارة المعرفة والمحتوى الإلكتروني تلتزم بتطبيق سياسة إدارة المحتوى والنشر الإلكتروني وتتعاون مع ادارة التطوير للتأكد من ان المحتوى متكامل ويحقق تطلعات العملاء وتناسب احتياجاتهم وذلك بواسطة عملية التكامل والاختبار على البيئة التجريبية.
- تقوم ادارة المعرفة والمحتوى الإلكتروني بالتنسيق مع ادارة التشغيل لعملية الاطلاق والنشر على البيئة الفعلية

الغرض والأهداف من سياسة الإصدار والنشر:

- تعريف وتوافق خطط الإصدار والنشر مع العملاء/أصحاب المصلحة
- التأكد من أن الإصدار يتكون من مجموعة من الأصول ذات الصلة، وان مكونات خدمة متوافقة مع بعضها البعض
- ضمان المحافظة في جميع الأنشطة الانتقالية لتكامل المحتوى الإلكتروني
- التأكد من أن كافة الإصدارات يمكن تعقبها فيما يختص بعمليات (تثبيت، اختبار، التحقق، و/أو إلغاء تثبيت)
- التأكد من أن التغيير في المحتوى يدار من خلال سياسة الإصدار والنشر
- ضمان أن المهارات والمعارف يتم نقلها إلى الموظفين الدعم لتمكينهم من تقديم ودعم المحتوى الإلكتروني بفعالية وكفاءة.

5. مفاهيم إدارة المحتوى والنشر

أ. تحديد الإصدار

- ينبغي تحديد الإصدارات بطرق فريدة.
- ينبغي أن يشمل تحديد الإصدار , إشارة إلى الخواص / الوظائف التي تمثلها الخدمة / التغيير
- رقم إصدار الذي غالباً ما يكون اثنين أو ثلاثة أجزاء.

مثال على الإفراج عن أسماء كالتالي:
الإصدارات الرئيسية:

File_name _v.1، v2، v3.

إصدارات ثانوية:

File_name_v.1.1، v.1.2، v.1.3.

إصدارات الإصلاح الطارئة:

File_name v.1.1.1، v.1.1.2، v.1.1.3.

6. أنشطة عملية إدارة المحتوى الإلكتروني والنشر:

أ- مراجعة وتدقيق أرشيف المحتوى

هذا الإجراء لتحديد وتقييم المحتوى المنشور سابقاً ومدى قابلية استمراره او تحديثه ومع البدء في هذا الإجراء يجب كذلك التأكد من التغييرات التي طرأت على أهداف الوزارة ونوعية المنتجات والخدمات والمنافسين والجمهور المستهدف واحتياجاتهم المتغيرة، وكل هذا لكون المحتوى الرقمي المعروض حالياً في الموقع الإلكتروني هو المسوّق الإلكتروني للوزارة وهويتها ومنتجاتها وخدماتها وكل جزئية في صفحات الموقع تعبر عن شيء في العمل البلدي.

ب- التوجه العام للمحتوى

لتحديد التوجه العام للمحتوى تكون البداية مع الجمهور المستهدف بتحديد من هم بالضبط من خلال الاستطلاعات وورش العمل والمقابلات، وتكتب احتياجاتهم وهدفهم الرئيسي عند زيارتهم للموقع الإلكتروني وترصد ما يغطي هذه الاحتياجات وما تقدمه الجهات الحكومية المماثلة محليا وعالميا من خدمات ومنتجات.

ت- تقييم مصادر المحتوى

في هذه الجزئية من استراتيجية المحتوى الرقمي يتم تحديد مصادر المحتوى كإدارات ووحدات اعمال داخل الوزارة مسئولية عن المحتوى ومن أين سيحصل على المعلومات والتقليل من وجود معلومات ومصادر تعتمد أفكار من أشخاص معينين.

ث- إنشاء المحتوى

الإدارات المعنية في الوزارة مسئولة عن انشاء المحتوى الإلكتروني كلا فيما يخصه، ويتضمن التعريف بالمنتجات والخدمات ويتم تحديثه بشكل مستمر بالأسماء الصحيحة لتلك الخدمات مع مزاياها العامة وكذلك قائمة بالاختصارات المتفق عليها وقائمة بالمسؤولين ومسمياتهم والتعريف المعتمد لهم والشروط والقيود العامة التي تتوافق مع توجهات القيادة العليا وأهداف الوزارة او الأمور ذات الطابع الاستراتيجي وتحتاج لتوثيق.

ج- البحث والمصادر

وذلك يكون بتحديد مصادر المعلومات والمواد الجديدة والتوجه الخاص بفريق البحث عن المحتوى سواء كان بالاعتماد على المصادر الداخلية في الوزارة أو مصادر خارجية، ويكون التحديد بذكر الإدارات المعنية او الجهات بالاسم مثل وكالة تخطيط المدينة أو وكالة الشؤون البلدية أو ادارة التخطيط والميزانية وهكذا والمواقع الإلكترونية الأخرى والمراجع أو الباحثين أو حتى بتحديد الجهة المزودة للمعلومات والمواد.

ح- المراجعة المبدئية

تتم مراجعة المعلومات التي يتم الحصول عليها في مرحلة البحث كمراجعة أولية والتأكد من قابليتها وصلاحياتها وصحتها وقانونيتها وتوافقها مع الأهداف العامة للوزارة والقيمة المضافة ومدى تليبيتها لحاجة العميل.

خ- تحرير المحتوى

هنا دور رئيسي بصياغة المحتوى والذي يستفيد من المعلومات والمواد التي وصلت وتكون هذه الصياغة موجهة لمستخدم الويب والتي تختلف عن الكتابة والصياغة للمواد المطبوعة، وهنا يكون الدور أبعد من الصياغة فقط بل تصميم صور ورسومات توضيحية (انفوجرافيك مثلاً) ومونتاج إذا كان المحتوى عبارة عن فيديو وغيرها من الأعمال التي تختص بإعادة تطوير المحتوى بما يتناسب مع الصفحة النهائية التي سيعرض فيها هذا المحتوى.

د- مراجعة ثم تنقيح ثم موافقه

ضمن استراتيجية المحتوى الإلكتروني يتم ضبط جودة مخرجات فريق المحتوى قبل النشر من خلال عمل مسار عمل إلكتروني تقدمه برنامج إدارة المحتوى بحيث يكون دور الكاتب ومنشئ المحتوى هو البداية وبعدها ينتقل للمراجع الأولى ثم المراجع النهائي وذلك لضمان التنقيح والتأكد من توافق ما سينشر مع الأهداف العامة والقيود واكتمال عناصر محتوى الصفحة والتوافق مع الخطة الاستراتيجية وعدم تداخل المحتوى الجديد المضاف مع محتويات أخرى أو منتجات أخرى، وتفيد عملية التنقيح في التأكد من صحة الأرقام والمعلومات التفصيلية والتي قد تكون قد أضيفت بالخطأ، وكل ما ذكر في الخطوات السابقة من ناحية مهام البحث والمراجعة الأولية والكتابة والتنقيح والمراجعة النهائية والموافقة يتم ذكرها في خطة إدارة المحتوى الإلكتروني بأسماء الإدارات المعنية أو الأشخاص حسب حجم المنظمة وتكون المسؤوليات واضحة للجميع.

ذ- الصيانة

لا ينتهي دور فريق المحتوى بعد النشر بل يظل الدور مستمر في صيانة المحتوى المنشور من ناحية توافقه المستمر مع احتياج العميل وتوافقه لخدمة الأهداف العامة

7. مؤشرات اداء

يحدد في هذا الجزء جميع المقاييس والمؤشرات اللازمة لضمان فاعلية وكفاءة السياسة وكفاءة تطبيقها وكذلك يتم تحديد الدورية والمستهدفات ومسؤولية القياس وفق الجدول الموجود ادناه.

#	مقياس / مؤشر الاداء	دورية القياس	المستهدف	مسؤولية القياس
2	استبيان استطلاع للرأي للموقع الإلكتروني	6 أشهر	80%	إدارة المعرفة والمحتوى الإلكتروني

8. ترابط السياسة مع سياسات أخرى

- سياسة الجودة
- سياسة التغيير
- سياسة الاقتراحات والشكاوي

- سياسة أمن المعلومات
- سياسة ادارة المشاريع