

قضايا بحثية ٢ المهمة (٧) بعنوان عرض ومناقشة أحد المداخل النظرية

الباحثة منال محمد ناصر محمد صالح
إشراف د.تمارا عادل





ملخص عرض ومناقشة أحد المداخل النظرية

سوف نقوم في هذا المقترح **للمهمة السابعة** من عرض ومناقشة أحد المدخلات النظرية والتي ترتبط بالحكومة الإلكترونية ارتباطاً وثيقاً، وذلك بعد مراجعة أدبيات البحث المتعلقة بالموضوع والتعمق في فهم **مبدأ سهولة الاستخدام في الحوسبة**، حيث تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تقديم خدماتها للمواطنين والمستخدمين والمستفيدين بطريقة سهلة وبسيطة ومفهومة، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة وتصميم واجهات تفاعلية ملائمة لجميع المستخدمين، بغض النظر عن قدراتهم التقنية أو خلفيتهم المعرفية وذلك من خلال تقديم هذه المهمو عبر هذه الأفكار التالية:



مراجعة أدبيات البحث المتعلقة بالموضوع

٢

عنوان الدراسة: تحديات والفرص في تحسين سهولة الاستخدام في الحكومة الإلكترونية: منظور عالمي (2020) **المؤلفون:** ماركوس أولسن، وآخرون.

ملخص:

تُناقش هذه الدراسة التحديات والفرص في تحسين سهولة الاستخدام في الحكومة الإلكترونية. تناقش الدراسة التحديات المتعلقة بالوصول إلى التكنولوجيا، والمهارات الرقمية، واللغة، والثقافة. كما تناقش الدراسة الفرص التي توفرها التكنولوجيات الجديدة، مثل الذكاء الاصطناعي، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء.

المصدر: مجلة الحكومة الإلكترونية، المجلد ٢٣، العدد ٤، ص 567-589.

عنوان الدراسة: قياس سهولة الاستخدام في الحكومة الإلكترونية: نهج قائم على نموذج دمج إطار العمل 2023 **المؤلفون:** ليندا وانغ، وآخرون

ملخص:

تقترح هذه الدراسة نهجًا جديدًا لقياس سهولة الاستخدام في الحكومة الإلكترونية. يعتمد هذا النهج على دمج إطار عمليين موجودين لقياس سهولة الاستخدام: إطار نيلسن لسهولة الاستخدام ونموذج دمج المعلومات. تم تطبيقه على موقع حكومي إلكتروني في الصين، وأظهرت النتائج أنه نهج فعال لقياس سهولة الاستخدام في الحكومة الإلكترونية

المصدر: مجلة أنظمة المعلومات، المجلد ٦٠، العدد ١٢، ص 2547-2569.

عنوان الدراسة: تأثير سهولة الاستخدام في الحوسبة على اعتماد الحكومة الإلكترونية: دراسة تجريبية في المملكة ٢٠٢٤ **المؤلفون:** حسن آل الشيخ، وآخرون

ملخص:

تُقدم هذه الدراسة دراسة تجريبية لتقييم تأثير سهولة الاستخدام في الحوسبة على اعتماد الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. تم جمع البيانات من ٣٠٠ مستخدم للحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. أظهرت النتائج أن سهولة الاستخدام في الحوسبة لها تأثير إيجابي كبير على اعتماد الحكومة الإلكترونية.

المصدر: مجلة أبحاث الحوسبة التطبيقية، المجلد ٥٥، العدد ٢، ص 243-258.

عرض ومناقشة مبدأ سهولة الاستخدام في الحكومة الإلكترونية

٢

يُعدّ مبدأ سهولة الاستخدام في الحوسبة أحد أهمّ المدخلات كنظرية لها مبادئ في تصميم وتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، وذلك لما له من تأثير كبير على اعتماد المستخدمين لهذه الخدمات وتحقيق أهدافها. وتتعدد العوامل التي تؤثر على سهولة استخدام الحكومة الإلكترونية، ونذكر منها:

العوامل
الخارجية

العوامل
المتعلقة
بالعملية

العوامل
المتعلقة
بالمستخدم

العوامل
التقنية

عرض ومناقشة مبدأ سهولة الاستخدام - ١

العوامل التقنية



١. **تصميم واجهة المستخدم:** يجب أن تكون واجهة المستخدم بسيطة وسهلة الاستخدام، مع استخدام خطوط كبيرة وألوان متباينة ومسافات كافية بين العناصر.
٢. **سهولة التنقل:** يجب أن يكون من السهل على المستخدمين التنقل بين مختلف صفحات الموقع الإلكتروني للعثور على المعلومات والخدمات التي يحتاجونها.
٣. **التوافق مع الأجهزة المختلفة:** يجب أن تكون المواقع الإلكترونية الحكومية متوافقة مع مختلف الأجهزة، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المكتبية، والهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية.
٤. **الأداء:** يجب أن يكون أداء المواقع الإلكترونية الحكومية سريعاً وموثوقاً به.
٥. **الوصول إلى المحتوى:** يجب أن يكون المحتوى متاحاً بسهولة، ويجب أن يكون مكتوب بلغة سهلة الفهم.
٦. **التكامل مع الأنظمة الأخرى:** يجب أن تكون المواقع الإلكترونية الحكومية متكاملة مع الأنظمة الحكومية الأخرى، مما يسمح للمستخدمين بإنجاز المعاملات دون الحاجة إلى التبديل بين المواقع المختلفة.

عرض ومناقشة مبدأ سهولة الاستخدام - 2 العوامل المتعلقة بالمستخدم

4



١. **المهارات الرقمية:** يجب أن يكون لدى المستخدمين المهارات الرقمية الأساسية لاستخدام المواقع الإلكترونية الحكومية.
٢. **اللغة:** يجب أن تكون المواقع الإلكترونية الحكومية متاحة بلغات متعددة، بما في ذلك اللغة الأم للمستخدمين.
٣. **الثقافة:** يجب أن تأخذ المواقع الإلكترونية الحكومية في الاعتبار العوامل الثقافية التي قد تؤثر على كيفية استخدام المستخدمين لهذه المواقع.
٤. **الإعاقة:** يجب أن تكون المواقع الإلكترونية الحكومية متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة

عرض ومناقشة مبدأ سهولة الاستخدام - ٣ العوامل المتعلقة بالعملية

٥



١. **البيروقراطية:** يجب أن تكون الإجراءات الحكومية بسيطة وسهلة الفهم.
٢. **الشفافية:** يجب أن تكون المعلومات الحكومية متاحة بسهولة للمستخدمين.
٣. **المسؤولية:** يجب أن يكون هناك أشخاص مسؤولون عن ضمان سهولة استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية.
٤. **الدعم:** يجب أن يكون هناك دعم متاح للمستخدمين الذين يواجهون صعوبات في استخدام المواقع الإلكترونية الحكومية.

عرض ومناقشة مبدأ سهولة الاستخدام - 4

العوامل الخارجية

6



١. **البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** يجب أن تكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات قوية وموثوقة لضمان سهولة الوصول إلى المواقع الإلكترونية الحكومية.
٢. **الوعي:** يجب أن يكون هناك وعي عام بأهمية الحكومة الإلكترونية وفوائدها.
٣. **السياسات الحكومية:** يجب أن تدعم الحكومات استخدام الحكومة الإلكترونية وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذها.

تحليل وملاءمة مبدأ سهولة الاستخدام في الحكومة الإلكترونية

٥

المؤشرات الرئيسية للأداء ♦♦

- معدل التحويل: نسبة المستخدمين الذين يكملون مهمة محددة على الموقع الإلكتروني الحكومي.
- وقت المهمة: الوقت الذي يستغرقه المستخدمون لإكمال مهمة محددة على الموقع الإلكتروني الحكومي.
- معدل الارتداد: نسبة المستخدمين الذين يغادرون الموقع الإلكتروني الحكومي بعد عرض صفحة واحدة فقط.
- معدل رضا المستخدم: مستوى رضا المستخدمين عن سهولة استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي.

المسح ..

- الاستبيانات: يتم إرسال استبيانات إلى المستخدمين لمعرفة آرائهم حول سهولة استخدام الموقع الإلكتروني الحكومي.
- المقابلات: يتم إجراء مقابلات مع المستخدمين لمعرفة تجاربهم مع الموقع الإلكتروني الحكومي.

تحليل البيانات ♦♦

- تحليل سجلات المستخدم: يتم تحليل سجلات المستخدم لتحديد الأنماط في كيفية استخدامهم للموقع الإلكتروني الحكومي.
- تحليل الويب: يتم استخدام أدوات تحليل الويب لتتبع سلوك المستخدم على الموقع الإلكتروني الحكومي.

اختبار قابلية الاستخدام ..

- اختبار المستخدم: يتم ملاحظة المستخدمين وهم يتفاعلون مع الموقع الإلكتروني الحكومي لتحديد أي مشكلات قد تواجههم.
- اختبار قابلية الاستخدام عن بعد: يُطلب من المستخدمين إكمال مهام محددة على الموقع الإلكتروني الحكومي عبر الإنترنت، بينما يتم تسجيل أفعالهم وردود أفعالهم.
- التقييم الاستدلالي: يتم تقييم الموقع الإلكتروني الحكومي من قبل خبراء في مجال قابلية الاستخدام

ظواهر وتوجيهات مبدأ سهولة الاستخدام في الحكومة الإلكترونية

٧

تتجلى أهم الظواهر في مدخلات نظرية سهولة الاستخدام في

الحوسبة في سياق الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

١. تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية
٢. تعزيز الشفافية والمشاركة.
٣. تحسين كفاءة الخدمات الحكومية
٤. خفض التكاليف

وذلك من خلال بعض التوجيهات في مدخلات نظرية سهولة الاستخدام في

الحوسبة في سياق الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

١. استخدام تصميمات بسيطة وواضحة
٢. توفير محتوى سهل الفهم
٣. تقديم تعليمات وتوجيهات واضحة
٤. ضمان التوافق مع المعايير العالمية
٥. اختبار قابلية الاستخدام





شُكْرًا جَدِيدًا لِكُمْ