



سلطنة عُمان
محافظة الوسطى
فريق التحول الرقمي

تقرير تجربة المستخدم لمحافظة الوسطى

سبتمبر 2025
إعداد: فريق التحول الرقمي – محافظة الوسطى

أولاً: المقدمة

يأتي هذا التقرير في إطار الجهود المستمرة التي تبذلها محافظة الوسطى لتطوير بيئتها الرقمية وتعزيز حضورها الإلكتروني، من خلال إنشاء وتحديث المواقع الإلكترونية الرسمية التي تخدم مختلف فئات المجتمع. ويهدف التقرير إلى عرض أبرز مخرجات التقييم الخاصة بالمواقع الإلكترونية للمحافظة، وقياس مدى رضا المستخدمين عنها، من حيث جودة المحتوى، سهولة الاستخدام، وجاذبية التصميم.

ثانياً: أهمية تطوير الموقع الإلكتروني

يعد الموقع الإلكتروني واجهة رقمية أساسية للتواصل بين المحافظة والمجتمع، إذ تتيح للمستخدمين الاطلاع على الأخبار، والبيانات، والخدمات الحكومية بسهولة. كما تساهم في تعزيز الشفافية وتفعيل التواصل المؤسسي، وتعد خطوة محورية ضمن مسار التحول الرقمي الذي تشهده محافظة الوسطى. ويأتي هذا التطوير بهدف ضمان تجربة مستخدم متميزة، وتوفير محتوى موثوق ومتجدد يعكس هوية المحافظة وقيمها.

ثالثاً: المشاركون في التقييم

تم تنفيذ استبيان خاص لتقييم الموقع الإلكتروني للمحافظة، شارك فيه مستخدمون فعليون من موظفين ومواطنين ومهتمين بالخدمات الرقمية. ورغم محدودية العينة في هذه المرحلة، إلا أن الردود جاءت دقيقة وشاملة، مما مكن من الحصول على مؤشرات واضحة لقياس جودة التجربة الرقمية.

رابعاً: الانطباع العام عن الموقع الإلكتروني

أظهرت نتائج الاستبيان انطباعاً إيجابياً للغاية من قبل المستخدمين تجاه المواقع الإلكترونية للمحافظة، حيث تم تقييم المحتوى والخدمات بدرجة ممتازة، وأشار المشاركون إلى أن المعلومات واضحة وسهلة الفهم، وأن التصميم جذاب وسهل الاستخدام.

أبرز الملاحظات الإيجابية:

- وضوح ودقة المعلومات المنشورة في الموقع.

- سهولة الوصول إلى الأقسام والخدمات.
- توافق التصميم مع الهوية البصرية للمحافظة.
- تجربة استخدام مريحة تدعم سرعة التصفح.

خامسًا: نتائج التحليل الكمي والكيفي

المؤشر	الإجابة	التحليل
التقييم العام للمحتوى والخدمة	ممتاز	المستخدم عبّر عن رضا كامل عن جودة الخدمة والمحتوى.
وضوح وسهولة الفهم	نعم	المعلومات واضحة وسهلة الفهم لجميع المستخدمين.
دقة وتنوع المعلومات	نعم	المحتوى متنوع ويغطي جميع الجوانب الأساسية.
جودة التصميم وسهولة الاستخدام	ممتاز	التصميم منظم وسهل التصفح ويدعم تجربة المستخدم الإيجابية.
اقتراحات التطوير	لا يوجد	عدم وجود ملاحظات تطوير يعكس رضا تامًا عن أداء الموقع.

تشير النتائج إلى أن الموقع الإلكتروني للمحافظة تحقق مستويات عالية من الرضا لدى المستخدمين، وأنها تقدم تجربة رقمية متكاملة تعكس جودة العمل المؤسسي ودقة المعلومات المنشورة.

سادسًا: نقاط القوة في الموقع الإلكتروني

- وضوح وسهولة التصفح والتنقل بين الصفحات.
- جاذبية التصميم وتوافقه مع الهوية البصرية الرسمية.
- تنظيم المحتوى بشكل يسهل الوصول للمعلومات.
- تحديث مستمر للمحتوى والمعلومات المنشورة.
- اعتماد أسلوب عرض حديث ومتوافق مع مختلف الأجهزة.

سابعًا: فرص التحسين المستقبلية

- توسيع المحتوى ليشمل المزيد من البيانات التفاعلية والخدمات الإلكترونية.
- تعزيز التكامل بين المواقع والتطبيقات الرسمية للمحافظة.
- إضافة أدوات بحث ذكية لتسهيل الوصول إلى المعلومات.
- تطوير قسم خاص بالأسئلة المتكررة لتسهيل تجربة المستخدم.
- تحسين إمكانية الوصول لذوي الإعاقة من خلال أدوات مساعدة بصرية وصوتية.

ثامناً: التوصيات التنفيذية

- مواصلة تطوير وتحديث المواقع الإلكترونية بشكل دوري.
- إطلاق حملة تعريفية لتشجيع الجمهور على استخدام المنصات الرقمية الرسمية.
- قياس رضا المستخدمين بشكل دوري لتحديد فرص التحسين.
- تعزيز التكامل بين المواقع الإلكترونية والبوابة الرئيسية للمحافظة.
- الاستمرار في تحسين تجربة المستخدم بما يتماشى مع معايير التحول الرقمي الوطنية.

تاسعاً: الخلاصة

تُظهر نتائج التقييم أن الموقع الإلكتروني لمحافظة الوسطى تمثل نموذجاً ناجحاً في تجربة المستخدم وجودة المحتوى، إذ جمعت بين الحداثة والوضوح في التصميم، والدقة في المعلومة، وسهولة الوصول إلى الخدمات. كما تعكس هذه النتائج التزام المحافظة بمسار التحول الرقمي وتقديم خدمات رقمية عصرية تلبي احتياجات المواطنين والمجتمع المحلي.