CONCEPT

# دورة التفكير التصميمي لتحول الخدمات الرقمية وتجربة المستفيد: النماذج الأولية واختبار قابلية الاستخدام



**دورة التفكير التصميمي لتحول الخدمات الرقمية وتجربة المستفيد: النماذج الأولية واختبار قابلية الاستخدام**

## مقدمة:

دورة التفكير التصميمي لتحول الخدمات الرقمية وتجربة المستفيد دورة تطبيقية مدتها 3 أيام لمالكي المنتجات الرقمية ومصممي الواجهات ومحللي الأعمال ومختصي تجربة العملاء، وتنتهي بإعداد نموذج أولي مختبر وتقرير نتائج اختبار قابلية الاستخدام. فكثير من الجهات تطلق تطبيقات وبوابات ونماذج إلكترونية يتعثر المستفيدون في إكمالها، لأن الشاشات تبنى على افتراضات داخلية ولا تختبر إلا بعد الإطلاق. ويشارك المرشحون أصلا في تطوير الخدمات الرقمية، وتدار الدورة مختبرا عمليا تجري فيه الفرق مقابلات مع المستخدمين وتبني نماذج أولية تفاعلية وتختبرها. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في التفكير التصميمي للخدمات الرقمية.

## أهداف الدورة:

- تخطيط مقابلات قصيرة مع المستفيدين وإجراؤها للكشف عن المهام التي يحاولون إنجازها عبر الخدمة الرقمية
- تحويل أدلة المقابلات إلى شخصيات أولية وعبارات احتياج المستخدم وصياغة المشكلة من منظور المستخدم
- توليد أفكار الشاشات واختيار أنسبها عبر الرسم السريع الموقوت والتصويت المنظم
- بناء نماذج ورقية وأطر سلكية ونماذج تفاعلية قابلة للنقر لمسارات الاستخدام الحرجة
- تصميم اختبارات قابلية الاستخدام الموجهة وغير الموجهة وتنفيذها وقياس نسبة إنجاز المهام وزمنها ودرجة SUS
- تعديل النموذج الأولي بناء على نتائج الاختبار وتوثيق الأدلة لمالك المنتج

## الفئة المستهدفة:

- مالكو المنتجات والخدمات المسؤولون عن قائمة تطوير تطبيق أو بوابة أو نموذج إلكتروني
- مصممو الواجهات والتفاعل المسؤولون عن تخطيط الشاشات ومسارات الاستخدام
- محللو الأعمال المسؤولون عن تحويل احتياجات المستخدمين إلى متطلبات رقمية
- مختصو تجربة العملاء المسؤولون عن ملاحظات المستفيدين ومقاييس الرضا
- أعضاء فرق التحول الرقمي المسؤولون عن نقل الخدمات الورقية أو خدمات الشباك إلى القنوات الرقمية

## محاور الدورة:

### اليوم 1: أسس التفكير التصميمي وأبحاث المستفيدين

- تطبيق مراحل التفكير التصميمي على التطبيقات والبوابات الإلكترونية
- مراجعة استكشافية للشاشات والنماذج الرقمية الحالية
- دليل مقابلات المستفيدين وتخطيط الملاحظة في سياق الاستخدام
- الشخصيات الأولية وعبارات احتياج المستخدم من بيانات المقابلات
- صياغة المشكلة من منظور المستخدم للمهام الرقمية

### اليوم 2: توليد الأفكار وبناء النماذج الأولية وتصميم الاختبار

- الرسم السريع بأسلوب Crazy Eights والتصويت بالنقاط لأفكار الشاشات
- النماذج الورقية والأطر السلكية منخفضة الدقة للمهام الرئيسة
- نماذج تفاعلية قابلة للنقر في Figma لمسارات الاستخدام الحرجة
- خطة اختبار قابلية الاستخدام بسيناريوهات المهام ومعايير النجاح
- الاختبار عن بعد الموجه وغير الموجه باستخدام Maze أو Lookback

### اليوم 3: مختبر اختبار قابلية الاستخدام وتقرير النموذج المختبر

- جلسات التفكير بصوت مرتفع مع خمسة مستخدمين لكل جولة
- نسبة إنجاز المهام وزمن المهمة واحتساب درجة SUS
- تجميع الملاحظات بالتقارب وتصنيف شدة مشكلات قابلية الاستخدام
- تعديل النموذج الأولي في الجولة الثانية وإعادة اختباره في Figma
- استكمال النموذج المختبر وتقرير نتائج اختبار قابلية الاستخدام

## المهارات التي ستكتسبها:

- مقابلة المستفيدين
- صياغة احتياجات المستخدم
- الرسم السريع للأفكار
- إعداد الأطر السلكية
- بناء النماذج التفاعلية
- إدارة جلسات اختبار قابلية الاستخدام
- تحليل مقاييس قابلية الاستخدام
- التحسين التكراري للواجهات

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم نموذج أولي مختبر وتقرير نتائج اختبار قابلية الاستخدام إلى مالك المنتج أو مدير الخدمة الرقمية مدعوما بأدلة من جلسات اختبار فعلية
- تحديد تعديلات الشاشات التي تبنى أولا استنادا إلى إخفاقات المهام المرصودة لا إلى الآراء الداخلية
- تجنب إعادة العمل المكلفة بعد الإطلاق باكتشاف الخطوات المربكة وأخطاء النماذج وهي لا تزال نماذج أولية
- تمكين الزملاء من إدارة جولات اختبار مع خمسة مستخدمين بخطة اختبار وورقة تقييم قابلة لإعادة الاستخدام

## الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك النموذج الأولي المختبر وتقرير نتائج اختبار قابلية الاستخدام على مالك المنتج أو مدير الخدمة الرقمية، فيعتمد عليهما في تحديد تعديلات الشاشات التي تدخل دورة التطوير التالية وتلك التي تحتاج جولة اختبار أخرى. ويتسلم فريق التطوير نموذجا تفاعليا وقائمة مرتبة بالنتائج بدلا من طلب مكتوب. وبعد أول إصدار مبني على النموذج ينبغي أن تقارن الوحدة نسبة إنجاز المهام الفعلية ودرجة SUS بخط الأساس المستخلص من الاختبار، وأن تحدد موعد جولة الاختبار التالية.

## الأسئلة الشائعة:

### ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التفكير التصميمي لتحول الخدمات الرقمية وتجربة المستفيد؟

يحتاج المشارك إلى معرفة عملية بتطبيق أو بوابة أو نموذج إلكتروني واحد على الأقل تقدمه جهته. ولا تشترط خبرة سابقة في برامج التصميم، غير أن إحضار لقطات شاشة لخدمة قائمة وأي شكاوى من المستخدمين يركز العمل في المختبر على حالة فعلية.

## بم تختلف دورة التفكير التصميمي لتحول الخدمات الرقمية وتجربة المستفيد عن دورات تصميم الخدمات من البداية إلى النهاية؟

ترسم دورات تصميم الخدمات المتكاملة الرحلة كاملة عبر القنوات والعمليات الخلفية. أما هذه الدورة فتعمل على مستوى الشاشة في الخدمات الرقمية، وتنتقل بسرعة من مقابلات المستخدمين إلى النماذج التفاعلية وجولات اختبار قابلية الاستخدام المتكررة.

## كم مستخدما يلزم لاختبار قابلية الاستخدام لنموذج أولي في التفكير التصميمي للخدمات الرقمية؟

يعتمد الاختبار النوعي لقابلية الاستخدام عادة على عينات صغيرة من نحو خمسة مستخدمين في كل جولة، وتعاد الجولة بعد كل تعديل. وتستخدم عينات أكبر عندما يكون الهدف قياسا كميا، كمقارنة نسبة إنجاز المهام أو درجة SUS بين إصدارين.

## ماذا يعود به المشارك من دورة التفكير التصميمي لتحول الخدمات الرقمية وتجربة المستفيد؟

يعود المشارك بنموذج أولي مختبر وتقرير نتائج اختبار قابلية الاستخدام، ويضمان نموذجا تفاعليا لمسار خدمة فعلية وخطة اختبار بسيناريوهات المهام ونتائج الجلسات مع نسب الإنجاز ودرجة SUS وقائمة مرتبة بالنتائج لفريق التطوير.