

معمارية معلومات المنصة الوطنية للعمل التطوعي: دراسة تقييمية

سمر علي اليامي

باحثة دكتوراه علم المعلومات – إدارة المعرفة، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية
Sameralyami304@gmail.com

ماجدة عزت عباس غريب

أستاذة، قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبدالعزيز، المملكة العربية السعودية
mgharib@kau.edu.sa

المستخلص

تهدف الدراسة إلى قياس توافق معمارية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي مع معايير تقييم معمارية المعلومات المقترحة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب تحليل المحتوى ودراسة الحالة، وجمعت المعلومات من خلال أداة قائمة المراجعة التي أعدتها الدراسة المكونة من أربعة معايير رئيسية وهي: معيار تنظيم وإتاحة المعلومات ويضم محورين الهيكلية والتنظيم، والتصميم وسهولة الاستخدام، ومعيار الوصول للمعلومات: ويشمل محورين البحث والملاحة، ومعيار تقديم خدمات المعلومات الذي ركز على الخدمات الإلكترونية، ومعيار أمن المعلومات والذي ركز على محوري الأمن والموثوقية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أنه يأتي توافر معيار خدمات المعلومات بنسبة (100%) في المقدمة، ثم يليه توافر معيار تنظيم وإتاحة المعلومات في المنصة بنسبة (79.4%)، ثم يليه توافر معيار الوصول للمعلومات بنسبة (66.7%)، وثم يليه توافر معيار الأمن بنسبة (54.5%)؛ إذ قُيِّمت جودة معمارية معلومات المنصة الوطنية للعمل التطوعي بنسبة (73.2%) أي بمستوى جيد جداً وفقاً للمعايير التقييمية في هذه الدراسة. وفي ضوء النتائج السابقة تم اقتراح بعض التوصيات أبرزها: تحسين إمكانية الوصول وتجربة المستخدم من خلال تفعيل الأدوات المساعدة مثل قارئ الشاشة، وتكبير الخط وملاءمة الألوان لذوي الإعاقة مع تطوير التصميم التفاعلي لضمان توافقه مع جميع الأجهزة وسهولة استخدامه. وتعزيز أمن المعلومات والموثوقية عبر تنفيذ خطة استراتيجية شاملة تشمل اختبارات أمان دورية وغيرها لضمان حماية بيانات المستخدمين وزيادة الثقة في المنصة.

الكلمات المفتاحية: معمارية المعلومات، المنصة الوطنية للعمل التطوعي، العمل التطوعي، خدمات المعلومات الإلكترونية، الوصول إلى المعلومات، تنظيم وإتاحة المعلومات، أمن المعلومات.

Information architecture of the national platform for volunteer work: evaluation study

Samar Ali Al-Yami

PhD Researcher, Information Science - Knowledge Management, King Abdulaziz University,
Saudi Arabia
Sameralyami304@gmail.com

Magda Ezzat Abbas Gharib

Professor, Department of Information Science, King Abdulaziz University, Saudi Arabia
mgharib@kau.edu.sa

Abstract

This study aims to assess the compatibility of the information architecture of the National Platform for Volunteer Work with the proposed information architecture evaluation criteria. The study adopts A descriptive approach, utilizing content analysis and A case study method. Data was collected using A checklist tool developed for this study, comprising four main criteria: (1) the standard for organizing and providing information which includes two aspects: structure & organizing, and design & usability; (2) the standard for information access, covering search and navigation; (3) the standard for information service provision, focusing on electronic services; and (4) the standard for information security and reliability. The study yielded several key findings, the most notable of which are: the information services standard was fully met (100%), ranking highest, followed by the organization and provision of information standard (79.4%), the information access standard (66.7%), and finally, the security standard (54.5%). Overall, the quality of the platform's information architecture was evaluated at (73.2%), classifying it as very good based on the study's evaluation criteria. Based on these findings, key recommendations were proposed, including Enhancing accessibility and user experience by activating assistive tools such as screen readers font

enlargement, and color adjustments for individuals an interactive design to ensure compatibility across all devices and ease of use. Strengthening information security and reliability by implementing A comprehensive strategic plan that includes periodic security assessments and user data Protection and increase trust in the platform.

Keywords: Information Architecture, National Platform for Volunteer Work, Volunteer Work, Electronic Information Services, Access to Information, Organization and Availability of Information, Information Security.

المقدمة

يشهد العالم المعاصر تطورًا كبيرًا من حيث استبدال ميادين الممارسات الحياتية إلى منصات إلكترونية مختلفة، وهذا عائد إلى التدفق المعرفي والمعلوماتي الذي نعيشه، حيث أدى هذا التدفق إلى شيوع مصطلح معمارية المعلومات بتصميم المنصات الإلكترونية ومواقع الويب، خاصةً عند مناقشة التصنيفات والعلامات والإطارات للمعلومات، إذ تعد نشاطًا إنتاجيًا يعتمد على تطبيق مبادئ التصميم المثالي للمواقع والمنصات الإلكترونية بتصنيف وعنونة وتنسيق المعلومات بهيكلية منطقية تسهل وصول المستفيد للمعلومة.

وهذا ما يشير إليه (قرزيز، 2021) أن معمارية المعلومات ممارسة مهنية تُركز على حل المشكلات الأساسية في البيئة الرقمية، والمتمثلة في التحكم في الكم الهائل من المعلومات وتعدد طرق الوصول إليها والتفاعل معها، وذلك بإضافة هياكل وعناوين ومساعدات التصفح ونظم الإبحار إلى مواقع الويب من أجل تحسين قابلية استخدام المعلومات.

ولقد ساعد مفهوم معمارية المعلومات على تصميم المنصات الإلكترونية في كافة مجالات الحياة المختلفة، ومنها مجال الأنشطة الإنسانية، فتنوعت منصات العمل التي تلبى احتياجات الأفراد والمجتمعات وفقًا لتنوع الممارسات الاجتماعية، ومن هذه الممارسات العمل التطوعي، حيث إن العمل التطوعي مؤشر دال على تقدم الأمم وازدهارها، إذا أن العمل التطوعي يتمثل في بعض الممارسات الإنسانية التي ارتبطت ارتباطًا وثيقًا بكل معاني الخير، والعمل الصالح عند كل المجموعات البشرية منذ الأزل، ولكنه يختلف في حجمه وشكله واتجاهاته ودوافعه من مجتمع إلى آخر.

تعدّ المملكة العربية السعودية من الدول الرائدة في العمل التطوعي، وجهود المملكة في العمل التطوعي على المستوى المحلي والدولي لا تُعد ولا تُحصى، ومن هذه الجهود إنشاؤها المنصة الوطنية للعمل التطوعي، تلك التي تهدف إلى تعزيز فكرة التطوع لدى المواطنين والأجيال الناشئة؛ حتى يساعد كل شخص الآخر، ويبدل قصارى جهده في الأعمال التطوعية لرفعة الوطن إذ أشارت دراسة علي العيسي (2021) إلى الآثار الإيجابية للمنصة في تعزيز قيم التطوع لدى الشباب والفتيات واستثمار أوقاتهم وطاقاتهم في خدمة المجتمع والأفراد، وتوفير الفرص والبرامج التطوعية.

مشكلة الدراسة

مع تزايد اهتمام المنظمات المعاصرة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مختلف مجالات أداء عملياتها والتي تجلت بتأثير عمليات تداول ومعالجة المعلومات باستخدام التقنيات الحديثة لإحداث تغييرات جذرية في عمليات تطوير وتحسين منتجاتها باتجاه تعزيز ميزتها التنافسية، فإن نوع التكنولوجيا المستخدمة يؤثر في قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وأصبح العمل التطوعي ينهض بالمجتمع ويطوره، لذا سعت المملكة العربية السعودية ضمن مبادرات التحول الوطني إلى إطلاق المنصة الوطنية للعمل التطوعي تحت إشراف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والوزارات المساندة لها في الأعمال التطوعية، وترتبط بمركز المعلومات الوطني لتوثيق الأعمال التطوعية والساعات التطوعية لكل متطوع، والتي تهدف إلى توفير بيئة آمنة تنظم العلاقة بين المتطوعين والمنظمات التي يدعمونها داخل المملكة، والحد من العشوائية والفوضى التي ارتبطت ببعض الأنشطة التطوعية من قبل.

يتمثل دور المنصة في تسهيل وصول المستخدمين إلى المعلومات واسترجاعها، فاعتماد المنصة على مفاهيم معمارية المعلومات في هيكله بنيتها يعزز من قابلية الاستخدام بتنظيم العلاقة بين المستخدمين والمحتوى، وبتأكيد العلاقة بين اختزان المعلومات وتنظيمها وبين طرق البحث والاسترجاع، وذلك من خلال تصميم استراتيجيات تصنيف المحتوى وتوفير نظم الإبحار، مما يثير التساؤل حول مدى توافق معمارية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي مع معايير تقييم معمارية المعلومات المقترحة.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس وهو قياس توافق معمارية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي مع معايير تقييم معمارية المعلومات المقترحة، وذلك بناء على الأهداف الفرعية التالية:
- التعرف على إمكانية تنظيم المعلومات داخل المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

- التعرف على إمكانية الوصول إلى المعلومات داخل المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- التعرف على إمكانية تقديم الخدمات الإلكترونية داخل المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- التعرف على إمكانية الأمن والموثوقية داخل المنصة الوطنية للعمل التطوعي.

أسئلة الدراسة

- في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها يمكن صياغة تساؤلات الدراسة بالصورة التالية:
- ما إمكانية تنظيم المعلومات داخل المنصة الوطنية للعمل التطوعي؟
 - ما إمكانية الوصول إلى المعلومات داخل المنصة الوطنية للعمل التطوعي؟
 - ما إمكانية تقديم الخدمات الإلكترونية داخل المنصة الوطنية للعمل التطوعي؟
 - ما إمكانية الأمن والموثوقية داخل المنصة الوطنية للعمل التطوعي؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في عدة نقاط يمكن تلخيصها في الآتي:

1. الكشف عن واقع تطبيق معايير تقييم معمارية المعلومات المقترحة على المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
2. إبراز أهمية معمارية المعلومات في التحكم بكمية المعلومات الرقمية الضخمة وكيفية تقديمها، والوصول إليها عبر الأجهزة الإلكترونية والمنصات الرقمية.
3. إثراء الإنتاج المعرفي العربي في مجال معمارية المعلومات.
4. إلقاء الضوء على تقييم معمارية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
5. تقديم اقتراحات تساعد متخذي القرار في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لتطوير وتحسين المنصة الوطنية للعمل التطوعي وخدمة أهدافها في رؤية المملكة 2030.
6. التناغم مع عصر التحول الرقمي الذي تعيشه المملكة العربية السعودية في سعيها لتحقيق رؤية المملكة 2030.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تقوم الدراسة على موضوع معايير تقييم معمارية معلومات المنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- الحدود المكانية: تتمثل في الموقع الرسمي للمنصة الوطنية للعمل التطوعي بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: أخذت الدراسة حُدًا زمنيًا من عام (2022) إلى (2023).

مصطلحات الدراسة

- **معمارية المعلوماتية:** عرّف قاموس Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS) معمارية المعلومات على أنها علم وفن تنظيم وتوصيف المواقع الإلكترونية وشبكة الإنترنت والبرمجيات والمجموعات الرقمية؛ بهدف دعم القدرة على استخدامها من خلال تصنيف كم من المعلومات وعنوانتها وتنسيقها بشكل واضح ومنطقي يساعد الباحث عن المعلومات على الوصول إلى المعلومة التي يبحث عنها بسهولة، أما هاجيدورن (Hagedorn, 2000) فيرى معمارية المعلومات بأنها: "الفن والعلم المعني بتنظيم المعلومات لإشباع حاجات المستخدمين من المعلومات بشكل فعال".

- **التعريف الإجرائي:** هو الطريقة التعبيرية المتبعة لتنظيم وتصنيف المعلومات داخل النطاق الإلكتروني، مما يسهل الوصول إلى المعلومات واستخدامها.

- **العمل التطوعي:** يُعد نشاطًا رسميًا غير إثاري وغير ربحي، فهو نشاط يقضي فيه الفرد جزءًا من وقته دون تقاضي أي أجر وبرغبة واختيار منه، وبصورة رسمية، وداخل تنظيم ما، ويعمل من أجل منفعة الآخرين أو المجتمع المحلي كله (Bogdan & Malina, 2003).

- **التعريف الإجرائي:** هو كل عمل يقوم به الفرد بكامل رغبته دون أي مقابل مالي، ويهدف به خدمة المجتمع وتطوره.

- **منصة العمل التطوعي:** عرف (بازهير، 2021، ص 138) منصة العمل التطوعي هي عبارة عن موقع ويب إلكتروني يضم الجهات والمؤسسات السعودية التي توفر فرص تطوعية للأفراد المتطوعين وكيفية التسجيل بها، والجهات التي توفر فرص العمل التطوعي في السعودية وأسماء البرامج التطوعية، أما (العيسى، 2021، ص 121) يرى بأنها عبارة عن منصة إلكترونية يتم فيها عرض الفرص التطوعية

والخدمات التي يحتاجها المواطنون في المملكة، ويتواصل ويتفاعل فيها المتطوعون والمؤسسات لتنظيم العمل التطوعي وتنفيذ المشاريع والخدمات المتنوعة.

التعريف الإجرائي: هو حلقة الوصل الإلكترونية الآمنة بين مؤسسات تقدم فرص تطوعية وأفراد راغبين بالعمل التطوعي بإشراف، ومتابعة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

منهج الدراسة

وللإجابة على تساؤلات الدراسة المطروحة لجأت الدراسة إلى الاطلاع على أدبيات الموضوع المتوفرة باللغتين العربية والإنجليزية من كتب ودراسات علمية لاستخلاص الإطار النظري لموضوع الدراسة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب تحليل المحتوى، إذ تم رصد وتحليل مضمون المنصة الوطنية للعمل التطوعي من حيث تنظيم معلوماتها وطرق الوصول إليها والخدمات التي تقدمها وأمن المعلومات، مما ساعد في تشخيص وفهم مختلف الجوانب المعمارية للمنصة موضع الدراسة. وأتاح لنا منهج تحليل المحتوى إمكانية جمع البيانات والحقائق من الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمجال الدراسة؛ مما ساعد في إعداد قائمة للمراجعة بمحاور معايير تقييم معمارية حالة واحدة وهي المنصة الوطنية للعمل التطوعي، وتم اعتمادها بعد تحكيمها في عملية التقييم للإجابة عن تساؤلات الدراسة، والوصول إلى النتائج بعد تحليلها.

أدوات جمع البيانات

قائمة المراجعة:

تم إعدادها لإنجاز الدراسة التقييمية من خلال قائمة مراجعة بالاستناد على الإنتاج الفكري العربي المنشور حول تقييم معمارية معلومات المواقع الإلكترونية، وقائمة المراجعة المقترحة في دراسة داونيم وبانيرجي (Downeym, L, and Banerjee, S.2011)، ومبادئ تصميم وتقييم مواقع الإنترنت، والموجهات الإرشادية لجودة المنصات الرقمية المقدمة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة لعام 2021م. حيث قسمت محاور معايير تقييم معمارية المعلومات المقترحة لهذه الدراسة إلى أربعة معايير رئيسية، متضمنة سبعة محاور فرعية، كالآتي:

1. معيار تنظيم وإتاحة المعلومات: يشمل المحور الأول (الهيكل والتنظيم)، المحور الثاني (التصميم وسهولة الاستخدام) متمثلة في 17 مؤشراً.

2. معيار الوصول للمعلومات: يشمل المحور الأول (البحث)، المحور الثاني (الملاحظة) متمثلة في 9 مؤشرات.

3. معيار تقديم خدمات المعلومات: يشمل محور (الخدمات الإلكترونية) متمثل في 6 مؤشرات.

4. معيار أمن المعلومات: ويشمل المحور الأول (الأمن)، المحور الثاني (الموثوقية) متمثلة في 11 مؤشراً.

الملاحظة العلمية المنتظمة:

هي أداة مكتملة لقائمة المراجعة ساعدت في جمع المعلومات من خلال زيارة المنصة الوطنية للعمل التطوعي بصفة منتظمة للتعرف على مدى تواجد مؤشرات معمارية المعلومات فيها من عدمه.

الدراسات السابقة

تم القيام بإجراء مسح للإنتاج الفكري المنشور على المستوى العالمي والعربي في قواعد المعلومات ومحركات البحث المختلفة، فيما يخص موضوع العمل التطوعي وموضوع معمارية المعلومات، إذ تبين وجود العديد من الدراسات الحديثة التي تناولت الموضوعين، ولكن كل على حده، ونظراً لاهتمام الدراسة الحالية بتقييم معمارية معلومات منصة تُناقش العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية، فقد استعرضت الدراسة في الجزء الأول الدراسات العربية للعمل التطوعي في المملكة العربية، وفي الجزء الثاني الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع معمارية المعلومات. ويُجدر الإشارة إلى أن ترتيب هذا العرض من الدراسات كان من الأقدم للأحدث.

• الدراسات التي تناولت العمل التطوعي:

- الدراسات العربية:

هدفت دراسة العويد والعتيبي (2018) إلى التعرف على المبادرات الشبابية بمجال التطوع في المجتمع السعودي، والكشف عن العلاقة بين العمل التطوعي والفتاة السعودية، ومعرفة دور التربية على العمل التطوعي في السعودية، والتعرف على التغيير الذي طرأ على العمل التطوعي وتحوله من العشوائية إلى المؤسسية في المجتمع السعودي، وتبينت الدراسة إلى أن العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية في تطور، وأن الأعمال التطوعية في اتجاه نحو المؤسسية والتنظيم، وهناك توجهات عديدة وجهود مختلفة تبذلها الدولة في سبيل تشجيع الأعمال التطوعية، وتوجيهها نحو المؤسسية المنظمة، والابتعاد عن العشوائية فيها.

بينما ناقش القرني والقرني (2021) تحديد متطلبات مؤسسة العمل التطوعي في الجامعات السعودية في ستة مجالات (معايير اختيار المتطوعين، تأهيل المتطوعين، آليات جذب المتطوعين، حقوق المتطوعين، إدارة وتنظيم الجهود التطوعية، تقويم الجهود التطوعية)، وأوضحت الدراسة إلى أن جميع متطلبات مؤسسة العمل التطوعي في الجامعات السعودية في جميع محاورها حققت درجة أهمية كبيرة وبمتوسط حسابي كلي قدره (4,0382)، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة في بعد (تأهيل المتطوعين) تعزى لمتغير التخصص لصالح (العلوم الإنسانية)، كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة في أبعاد (معايير اختيار المتطوعين، آليات جذب المتطوعين، إدارة وتنظيم الجهود التطوعية) تعزى لمتغير النوع لصالح الإناث، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تعزى لباقي المتغيرات في جميع الأبعاد. وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات وفقاً لخطة إجرائية مقترحة لمؤسسة العمل التطوعي في الجامعات السعودية شملت مرحلة الإعداد والتهيئة، ومرحلة التخطيط الاستراتيجي، ومرحلة التنفيذ، ومرحلة الرقابة والتقييم الاستراتيجي، ومرحلة التغذية الراجعة.

وأشارت دراسة السند (2021) إلى واقع العمل التطوعي في المجتمع السعودي وآليات تفعيله رؤية مستقبلية، ونشر ثقافة العمل التطوعي وكيفية تفعيله بالمجتمع للوصول إلى مليون متطوع وفق رؤية 2030، والتعرف على أهم البرامج التطوعية التي تستقطب الراغبين في العمل التطوعي، وأبرز الآليات التي تنظم العمل التطوعي وتطوره، وتوصلت الدراسة إلى انتشار ثقافة العمل التطوعي في عدة مجالات حصرها بالاجتماعية، والفعاليات، والصحية، البيئية، الأزمات والكوارث، والتعليمية. وفيما يتعلق بآليات الاهتمام بالمتابعة والإشراف وتنظيم العلاقات بين أطراف العمل التطوعي، وأوصت الدراسة بأهمية نشر ثقافة العمل التطوعي على مستوى الأفراد والأسرة والمؤسسات الإعلامية، وعلى مستوى الحكومة والمؤسسة بما يحقق أهداف الرؤية.

وقامت دراسة العيسى (2021) بالتعرف على دور منصة التطوع في تعزيز قيم التطوع من وجهة نظر شباب وفتيات المملكة العربية السعودية، والكشف عن الفروق الإحصائية حول دور منصة التطوع على قيم التطوع تبعاً لمتغيرات (الجنس - الفئة العمرية - ساعات التطوع)، وتوصلت الدراسة إلى موافقة أفراد العينة على القيم التربوية للتطوع ومن أهمها: الإيثار، وتقديم المصلحة العامة على الخاصة تحقق الآثار الإيجابية لقيم التطوع على حياة الأفراد، ومن أهم تلك الآثار أنها تعزز انتماء الفرد للمجتمع وإحساسه بالمواطنة، وتحقق الأثر الإيجابي لمنصة التطوع في تعزيز قيم التطوع لدى الشباب والفتيات،

واستثمار وقت وطاقة الأفراد في قنوات شرعية لخدمة المجتمع والأفراد، توفر منصة التطوع البرامج والفرص التطوعية للشباب والفتيات وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر منصة التطوع في تعزيز قيم التطوع لدى الشباب والفتيات تبعًا لمتغير الفئة العمرية لصالح الفئة من 18 إلى 28، وتبعًا لمتغير الساعات التطوعية لصالح الأكثر من 30 ساعة تطوعية. وأوصت الدراسة بتصميم أفلام وثائقية لنماذج مثالية من المتطوعين ونشرها على المنصة لتعزيز قيم التطوع، وتزويد المتطوعين بخبرات دولية عربية وأجنبية في مجال العمل التطوعي، وتشجيع المتطوعين وتقدير جهودهم بحوافز معنوية وشهادات تقديرية.

وسعى القرني (2022) إلى تحديد وتحليل معوقات العمل التطوعي تحقيقًا لأهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وتوصلت الدراسة إلى أن قلة العائد المادي أهم معوق يواجه العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية، وغياب خطة وطنية شاملة عن العمل التطوعي داخل المؤسسات التطوعية، وقلة المعارف المعلوماتية الخاصة بمجالات التطوع، وأوصت الدراسة بتبني مكاتب ومراكز تحقيق رؤية 2030 في الجهات الحكومية والأهلية المعنية بتطبيق أهداف الرؤية التي تشمل مجالات متعددة ومنها مجال العمل التطوعي إلى الاهتمام بتطبيق أبعاده الاجتماعية وإعداد أدلة إجرائية لممارسة العمل التطوعي وفقًا لهذه النتائج.

• الدراسات التي تناولت معمارية المعلومات:

- الدراسات العربية:

سعت دراسة أبو الخير (2018) إلى الكشف عن واقع معمارية المعلومات بالمواقع الإلكترونية للجامعات المصرية الحكومية والخاصة والتحقق من مدى التزامها بمعايير التصميم التي تتبناها المؤسسات والاتحادات المهنية المعنية بالمجال، ومقارنتها بمواقع الجامعات الأجنبية الأفضل على مستوى العالم، من أجل الخروج بمقترح لمعيار تصميم معمارية المعلومات لمواقع الجامعات محل الدراسة يحقق أعلى درجات الجودة والكفاءة لخدمة مستخدميها. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي المقارن باستخدام قائمة المراجعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الجامعات المصرية لا تتوافق معايير تصميم صفحاتها الرئيسية مع المبادئ والإرشادات التوجيهية، حيث جاء موقع جامعة دمنهور الأعلى تطبيقًا بنسبة 58% مقابل 74% لموقع الجامعة الألمانية بالقاهرة، في حين حازت جامعة هارفارد المرتبة الأولى بنسبة 95%، وكانت مواقع الجامعات الأجنبية الأكثر قدرة على

تحقيق الثقة والمصدقية لمستخدميها بنسبة 100%، تفتقر صفحات البحث في مواقع الجامعات المصرية الحكومية والخاصة إلى الكفاءة بنسبة 41%، مقارنة بنسبة 71% لكفاءة موقع جامعة ماساتشوستس، التي تحتل المرتبة الأولى بين الجامعات الأجنبية.

وتجسدت إشكالية الورقة البحثية لبيزان (2019) في الكيفية التي سيتم بها إعادة هندسة المهارات لتتوافق مع طبيعة الوظائف المعلوماتية المستحدثة، باستخدام المنهج الوثائقي التحليلي، تحدثت حول انعكاسات أبعاد التطور المعلوماتي، وطبيعة مهن ووظائف العاملين بمرافق المعلومات بنظرة تحليلية، وتقديم رؤية استنباطية لحتمية إعادة هندسة المهارات لسد المهن الجديدة المستحدثة، اختتمت الورقة بثلاث توصيات تمثلت في تطوير برامج التأهيل المهني لاختصاصي المعلومات لتستوعب موضوعات ومقررات جديدة، وتنمية قدرات الحاضرين بما يجعلهم قادرين على إحداث التكامل والتوازن بين الأجزاء النظرية والتطبيقية للمقررات الدراسية، وتأهيل اختصاصي معلومات قادر على التعامل ضمن بيئة مرافق المعلومات الرقمية والتغييرات في الأدوار الوظيفية والمسئوليات المهنية المسندة إليه.

وهدفت دراسة البنيان (2019) إلى تقييم معمارية معلومات مواقع الهيئات الحكومية السعودية والوزارات السعودية التي تقدم خدمات إلكترونية فعالة للمواطنين والتي بلغت 12 موقعًا إلكترونيًا، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها توافر المعيار الأول: "تنظيم المعلومات" بنسبة 43% نعم، و40% إلى حد ما، و17% لا، وتوافر المعيار الثاني: "الوصول إلى المعلومات" بنسبة 40% نعم، و43% إلى حد ما، و17% لا، وتوافر المعيار الثالث: "الوصول إلى الخدمات الإلكترونية" بنسبة 46% نعم، و29% إلى حد ما، و25% لا. وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء معيار وطني يهدف إلى تقويم المواقع الحكومية السعودية وسيولة تدفق المعلومات داخلها بما يتفق والمعايير العالمية.

تتلاقى دراسة دنيا (2020) مع الدراسة الحالية في تحليل بنية المعلومات وتقييم معمارية المعلومات في المنصات الرقمية رغم اختلاف السياق والمجال المستهدف، إذ اهتمت الدراسة بتسليط الضوء على مواقع الفتاوى والإرشاد العربية باعتبارها أحد مصادر المعلومات في مجال الثقافة الإسلامية، وهدفت إلى الكشف عن مدى قيمتها وجودة بنيتها المعلوماتية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها أن التنظيم الموضوعي كان الأكثر استخدامًا بنسبة 79%، كما أن مواقع مؤسسات الفتوى كانت الأكثر التزامًا بمراعاة الدقة والموضوعية في إصدار الفتاوى، بينما تفوقت المواقع العامة للفتاوى والإرشاد في تحقيق معيار هيكلية المواقع، كما أظهرت الدراسة أن المواقع الشخصية كانت الأكثر تحقيقًا

لمعيار أداة البحث، بينما تفوقت مواقع مؤسسات الفتوى في تحقيق معيار نظام الملاحه، والتصميم التفاعلي، ومعيار تنظيم المحتوى. وقد أوصت الدراسة بوضع مخطط مقترح لإنشاء موقع إلكتروني موحد للفتاوى على مستوى العالم الإسلامي.

وعملت دراسة قرزيز وبادي (2021) إلى التعريف بالجوانب الأساسية لمفاهيم معمارية المعلومات النظرية وتقييم نظم معمارية معلومات موقع ويب المكتبة المركزية للمدرسة الوطنية متعددة التقنيات بالجزائر العاصمة. وتوصلت الدراسة إلى ضعف تطبيق مفاهيم معمارية المعلومات بموقع المكتبة محل الدراسة مما أدى إلى ضعف حضورها في الفضاء المعلوماتي الافتراضي. وأوصت الدراسة بالعمل على تطوير معمارية موقع المكتبة المركزية الوطنية متعددة التقنيات لتتوافق مع مختلف فئات المستفيدين واحتياجاتهم البحثية.

بينما أقدمت الباحثة قرزيز (2021) بحث بتسليط الضوء على موضوع معمارية المعلومات بالمواقع التعليمية، فالتجهت نحو تقييم معمارية معلومات منصات التعليم عن بعد MOODEL لجامعات الشرق الجزائري والبالغ عددهم 22 موقعًا طبقًا لمعايير تقييم معمارية المعلومات. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود فجوة في تطبيق معايير معمارية المعلومات داخل مواقع منصات التعليم عن بعد Moodle بجامعات الشرق الجزائري. وأوصت الدراسة بتخطيط وبناء وتنظيم المحتوى والخدمات المتاحة بطريقة أكثر ملاءمة للمستخدمين في تحقيق احتياجاتهم المعلوماتية.

- الدراسات الأجنبية:

قامت دراسة سيلفيس، ثيو ودي بير Silvis, Theo & de Beer (2018) إلى توفير إرشادات وقائمة استدلالية وإطار لمعمارية المعلومات التي يمكن استخدامها من قبل موظفي المكتبات الأكاديمية ومطوري الويب وخبراء قابلية الاستخدام لتقديم توصيات لتحسين قابلية استخدام المكتبات. وتوصلت الدراسة إلى تقديم قائمة استدلالية موحدة تم تصميمها لتصبح قابلة للتطبيق على مواقع الويب في بيئة المكتبة، تم إعدادها بالاعتماد على ثلاث قوائم، وهي قائمة نيلسن لتصميم واجهة المستخدم وقابلية الاستخدام، القواعد الثمانية الذهبية لتصميم واجهة المستخدم لشنايدرمان وآخرون، وأخيرًا معيار ISO 9241-110. كما انتهت الدراسة إلى أن عملية التقييم تتم وفقًا لخطوات تبدأ من تحديد المشاركين في عملية التقييم من الرئيس ومجموعة من المقيمين، ثم تحديد العناصر التي سيتم تقييمها ومقارنتها بعناصر التقييم التي تم إعدادها ويقوم كل مشارك بعملية تقييم مستقلة

وتدوين جميع الملاحظات والمشكلات والتوصيات المحتملة للتحسين، بعد ذلك يتم توحيد شكل وهيكل التقارير لتسهيل عملية المقارنة ودمجها في تقرير نهائي لتقييم تطوير الموقع.

سعت دراسة أوليفيل وكيلفن Olefhile & Kelvin (2022) إلى استكشاف الدور الذي تلعبه بنية المعلومات في أتمتة السجلات في بوتسوانا واقترح إطار توجيهي في سياق الحكومة الإلكترونية. اعتمدت هذه الدراسة على مراجعة الأدبيات المركزة لدراسة أهمية التدقيق الداخلي في أتمتة السجلات في الحكومة الإلكترونية. توصلت الدراسة إلى أنه بدون بنية معلومات مناسبة يصبح تنظيم المعلومات واسترجاعها صعبًا ويؤثر سلبًا وعمليًا على أتمتة العمليات في حلول الحكومة الإلكترونية، وانتهت الدراسة إلى تقديم إطار مقترح يساهم في مجموعة المعارف المتعلقة بأتمتة السجلات والحكومة الإلكترونية في بوتسوانا على وجه التحديد وأفريقيا بشكل عام.

وقدمت دراسة بفلوغوفت وصوفي وسوير Pflughoeft & Soofi & Soyer (2022) إطارًا مقترحًا من تطوير نموذج الإنترنت القصى (ME) بناءً على المعلومات الإحصائية للبيانات الفعلية، واختبار مدى كفاية نموذج الإنترنت القصى (ME)، وإنتاج بيانات الإفصاح من نموذج الإنترنت القصى (ME) وتحديد التناقض بين البيانات الفعلية وبيانات الإفصاح، وذلك لحل مشكلة الكشف عن البيانات وتجنب إساءة استخدامها من قبل المخترقين، مع توفر معلومات مفيدة للمستخدمين الموثوقين لتحليلها، يمكن استخدام البنية لكشف البيانات أحادية المتغير ومتعددة المتغيرات.

التعقيب على الدراسات السابقة واستخراج الفجوة البحثية:

اتفقت الدراسات السابقة التي تناولت العمل التطوعي مع الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة المتمثل في المملكة العربية السعودية، واعتمادها على المنهج الوصفي باختلاف الأسلوب المستخدم، ما عدا دراسة (السند، 2021) و(القرني، 2022) فقد اعتمدت على المنهج المسحي الاجتماعي، وتناولت دراسة (العيسي، 2021) دور المنصة الوطنية للعمل التطوعي، وتناولت دراسة (القرني، 2022) العمل التطوعي في رؤية المملكة 2030، بينما ناقشت الدراسة الحالية تقييم معمارية معلومات المنصة الوطنية للعمل التطوعي، والتي تعد إحدى مبادرات التحول الوطني التي تسعى لتحقيق أهداف العمل التطوعي المتضمنة في رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

واتفقت معظم الدراسات السابقة العربية التي تناولت معمارية المعلومات مع الدراسة الحالية في اعتبارها دراسة تقييمية لمعمارية معلومات مواقع ومنصات مختلفة، بينما اختلفت مع الدراسات الأجنبية في تناولها

معمارية المعلومات برؤية مستقبلية وتقديم إطار مقترح وإرشادات وقوائم استدلالية لمعمارية المعلومات، واتفقت الدراسة الحالية في اتباعها المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى واستخدامها أداة قائمة المراجعة مع دراسة (دنيا، 2020) ودراسة (قرزيز وبادي، 2021) ودراسة (قرزيز، 2021) بينما اختلفت في البقية.

واستفادت الدراسة الحالية من نتائج الدراسات السابقة في دعم مقدمة الدراسة، وفي تحديد وكتابة المحاور المتعددة للإطار النظري، وتصميم أداة الدراسة والأخذ بتوصيات الدراسات المستقبلية.

توضح الدراسة الحالية الدور الرائد لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 في الاهتمام بالعمل التطوعي، ومساهمة وحدة التحول الرقمي في بناء منصة وطنية للعمل التطوعي، وذلك بتقييم معمارية معلوماتها استناداً على الإنتاج الفكري العربي المنشور، ومبادئ تصميم وتقييم مواقع الإنترنت، والموجهات الإرشادية لجودة المنصات الرقمية المقدمة من قبل هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة لعام 2021م. ووفقاً للتقييم سوف تثرى الدراسة الإنتاج الفكري باعتبارها أول دراسة (على حد علم الباحثان) تتناول تقييم معمارية معلومات المنصة الوطنية للعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية، وإعداد قائمة مراجعة مناسبة ومحكمة يمكن الاستناد عليها في دراسات علمية أخرى.

الإطار النظري

مفهوم العمل التطوعي:

يُعد العمل التطوعي من القيم الإنسانية والأعمال الاجتماعية ذات أثر في المجتمع ونموه، إذ يساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف وطموحات التنمية المستدامة، باعتبار أنه مجهود إنساني اختياري يقوم به الفرد، أو المؤسسة التطوعية بدافع المحبة والرغبة في تطوير ونهضة المجتمع النابعة من شعورهم بالمسؤولية تجاه أفراد المجتمع الآخرين.

أشار (إبراهيم، 2001) إلى أن العمل التطوعي في مجمله غير ربحي وغير وظيفي أو مهني وهو ما يقوم به الفرد أو مجموعة من الأفراد في سبيل تقديم أية مساعدة لأية فئة من فئات المجتمع تفيد في تنمية مستواهم المعيشي.

ويرى (السلمي، 2005) أن العمل التطوعي هو رغبة وطوعية وتلقائية من الفرد أو مجموعة من الأفراد في إنجاز عمل خارج نطاق أعمالهم التي يتقاضون عليها أجرًا تعود بالنفع على المجتمع وتشعرهم بالرضا الداخلي.

ويعرف (Lombard, 2011) العمل التطوعي بأنه: أي جهد أو نشاط يبذله الفرد بشكل طوعي ودون أكره أو ضغوط من أجل خدمة المجتمع وبدون مقابل وبهدف إشباع حاجاته الاجتماعية.

وعرف (الحمياني وشعبي، 2021) العمل التطوعي بأنه "نوع من العمل الخيري المجتمعي، فهو الجهد الذي يبذله الفرد ويقوم بممارسته بصورة فردية أو جماعية من دون السعي لتحقيق أي منافع مادية في إطار تحمله للمسؤولية الاجتماعية".

بعد قراءة وتحليل المفاهيم المتعددة للعمل التطوعي يمكن الإشارة إلى أنه كل عمل يتوفر به ثلاثة عناصر أساسية يعد عملاً تطوعيًا، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي:

- الرغبة والاختيارية للفرد في أداء العمل.
- لا يتوقع حصول مقابل ما للقيام بالعمل.
- يعود بالنفع على المجتمع وأفراده.

ويمكن القول بأن العمل التطوعي هو كل جهد ووقت يقضيه الفرد بكل طوعية واختيارية منه في أداء أعمال تعود بالنفع على أفراد مجتمعه، استشعارًا منه بالمسؤولية الاجتماعية وبصورة رسمية داخل تنظيم ما دون أي تطلع لتحقيق منفعة شخصية، مبتغيًا الأجر والثواب من الله سبحانه وتعالى.

أهمية العمل التطوعي:

يُعد العمل التطوعي أحد الركائز الاجتماعية التي يُقاس بها تطور الأمم وتقدمها، إذ يساهم في بناء التكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع وتنمية إحساسهم بالانتماء إليه، وفي تطوير قدرات المتطوعين واكتسابهم خبرات ومهارات اجتماعية، وتحقيق رغباتهم النفسية كالشعور بالرضا الداخلي، وتقدير الذات، والمواطنة، والانتماء.

ويرى (سليمان، 2005) أن العمل التطوعي ظاهرة اجتماعية حميدة تدل على حيوية المجتمع وتقدمه، إذ يحقق العمل التطوعي الاستقرار الاجتماعي في المجتمع، وذلك بتقديم الرعاية الاجتماعية بكافة صورها

لجميع أفرادها، والإسهام في إيجاد الوحدة الاجتماعية، وتوثيق العلاقات بين الأفراد في المجتمع، والشعور بالآخرين ومحاولة تخفيف معاناتهم في السراء والضراء.

ويشير (النعيم، 2005) إلى أهمية العمل التطوعي في دوره بتنمية العملية الاقتصادية، وذلك لما فيه من إتاحة فرص تبادل خبرات وتنمية القدرات المختلفة للأفراد، وبالتالي تكمن أهمية العمل التطوعي فيما يلي:

- يبني العمل التطوعي الإنسان فردياً واجتماعياً.
- يظهر العمل التطوعي القيم في الإنسانية والاجتماعية كالتعاون وحب الخير للغير.
- يساهم العمل التطوعي في تخفيف المشاكل الاجتماعية كالفقر، والتلوث البيئي، والأمية...الخ.
- يحقق العمل التطوعي الأمن والاستقرار بنشر الفكر التشاركي في المجتمع وتقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع. (كامل، 2018).

يمكن الإشارة إلى أهمية العمل التطوعي باعتباره مؤشراً لقياس تقدم الأمم، وذلك بقياسه في عدة مستويات، كاعتباره مؤشراً لقياس مستوى النضج النفسي والاجتماعي للمتطوعين، ومؤشراً لقياس مستوى الرعاية الاجتماعية والترابط والتواصل الاجتماعي بين أفراد المجتمع، ومؤشراً لقياس مستوى تحقيق المؤسسات الاجتماعية لأهدافها وإيصال خدماتها للمجتمع.

العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية:

يحظى العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية بدعم حكومي كبير، ويعد من الأعمال النشطة على مدار السنة، إذ يعتبر من أهم مجالات التطوع في المملكة التطوع في أعمال الحج وخدمة الحجاج كل عام (الحزيم، 2012)، إلا أن النتائج ليست كما هي متوقعة، وذلك يعود إلى قلة التنظيم الإداري وضعف اللوائح والتشريعات التي تحكم الأعمال التطوعية وتحديدها تحت إطار مؤسسي يحفظ حقوق المتطوعين، ويحقق الأهداف والنتائج المأمولة من العمل التطوعي في هذا المجتمع، واستجابة لذلك شرع مجلس الوزراء لائحة نظام العمل التطوعي في عام 1441هـ، والتي تهدف إلى تنظيم العمل التطوعي وتطويره، ونشر ثقافته بين أفراد المجتمع، وتنظيم العلاقة بين أطرافه وحفظ حقوقهم. (هيئة الخبراء بمجلس الوزراء، 1441هـ).

وليس هذا فقط، بل تبنت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 اهتماماً واضحاً بالعمل التطوعي بجعله إحدى أهدافها الرئيسية، إذ تضمنت الأهداف الخاصة بالعمل التطوعي في رؤية المملكة 2030 ما يلي:

- رفع إعداد المتطوعين إلى مليون متطوع وخمسين مليون ساعة تطوعية بحلول العام 2030م.
- نشر ثقافة العمل التطوعي وتفعيله في المجتمع السعودي.
- توفير بيئة مناسبة تحفز على تطوير العمل التطوعي وتشجيع الأفراد للمشاركة فيه.
- تفعيل اليوم العالمي للتطوع، والذي يوافق 25 ديسمبر من كل عام.
- تأهيل وتدريب المتطوعين والاهتمام بهم.
- التنوع في الأعمال التطوعية بين المؤسسات الاجتماعية والمنصات الإلكترونية الحكومية. (العبد، 2017)

المنصة الوطنية للعمل التطوعي:

وسعيًا لتحقيق أهداف الرؤية تضمنت مبادرات برنامج التحول الوطني إنشاء المنصة الوطنية للعمل التطوعي تحت إدارة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والجدير بالذكر تم ربط المنصة بمركز المعلومات الوطني لتوثيق الأعمال التطوعية والساعات التطوعية لكل متطوع.

وتُعد المنصة الوطنية للعمل التطوعي بيئة مناسبة لتحفيز العمل التطوعي والتشجيع عليه، وذلك لأنها تنظم العلاقة بين أطراف العمل التطوعي وتحفظ حقوقهم، وتتيح الفرص التطوعية التي تناسب خبرات ومهارات المتطوعين في أكثر من 30 مجالًا مختلفًا، إذ يتم إنشاء سجل بالأعمال التطوعية المنجزة والساعات التطوعية وعدد مرات التطوع، وبيان بالجهات التي تم التطوع بها وربطها بالمنصة الوطنية للخدمات الإلكترونية (أبشر). أيضاً تتيح تدريب وتأهيل المتطوعين، وإشراكهم في العملية التطوعية بطرح الآراء واقتراح الأفكار والحلول من خلال خاصية بنك الفرص التطوعية. ويوضح بازهير (2021) أهداف المنصة فيما يلي:

- تنظيم عملية التطوع وتحقيق مساهمتها في التنمية على صعيد كافة المستويات.
- تسهيل وصول المتطوعين للفرص التطوعية.
- حفظ حقوق المتطوعين وتسجيلها.
- تحقيق الالتزام بميثاق العمل التطوعي.
- تقنين اختيار المتطوعين وفق ما يناسب متطلبات إتمام المبادرة التطوعية على أكمل وجه.

- نشر ثقافة العمل التطوعي وأهميته في المجتمع.
- حلقة وصل بين المتطوعين والمؤسسات الأهلية والحكومية المشرفة على الأعمال التطوعية.
- إنشاء مبادرات وأعمال تطوعية متنوعة.

مفهوم معمارية المعلومات:

يمكن الإشارة إلى أول محاولة في صياغة مصطلح معمارية المعلومات في مؤتمر المعهد الأمريكي للمهندسين المعماريين (AIA) المنعقد عام 1976م، صاغ ريتشارد وorman Richard Wurman مصطلح معمارية المعلومات باعتباره الطريقة التي يتم بها تنظيم المعلومات. أي أنها الوسيلة في إظهار المعلومات الهائلة بطريقة منظمة، وليست الطريقة في الوصول إليها أو استخدامها. وجاء لويس روزنفيلد وبيتر مورفيل Louis Rosenfeld and Peter Morville بتفصيل مفهوم معمارية المعلومات بالإشارة إلى أربع نقاط وهي:

1. فن استثمار المعلومات والخبرات لدعم سهولة البحث وقابلية الاستخدام.
2. الجمع بين تنظيم وعنونة المعلومات ونظم الإبحار والملاحة في مواقع الإنترنت.
3. التصميم والبناء الهيكلي لمواقع الإنترنت.
4. علم إضافة الهياكل المعمارية إلى مبادئ التصميم في العالم الرقمي (Rosenfeld, et al., P,2015). ويمكن التعبير عن معمارية المعلومات بأنها هيكل موقع الويب الذي يربط صفحات المحتوى وينظمها بتطوير البنية الملاحية للمساعدة في استخدام الموقع بكفاءة. (Sharlin, Tu, & Bartus, 2009)

وهذا ما اتفق مع حمد إبراهيم العمران بأن معمارية المعلومات هي المنهجية التي يعتمدها معماري المعلومات لاختيار أفضل أنماط حفظ وتنظيم المعلومات وإتاحتها وسهولة استرجاعها في النطاق الإلكتروني. (البنيان، 2019)

بينما جاء تعريف شريف كامل شاهين بتوضيح مكونات معمارية المعلومات في مفهومها باعتبار أنها الاستخدام الكلي للكيانات التنظيمية ومبادئ التصميم، ونظم البحث والاسترجاع والتنقيب وصولاً لمحتوى واضح ومفهوم وخدمات إلكترونية فعالة. (قرزیز، 2021).

وعرفت البنيان (2019، ص 507) معمارية المعلومات بأنها: "العلم والفن الخاص بعمليات التنظيم والبحث والملاحظة وعنونة محتويات المواقع لدعم سهولة وصول المستخدم للمعلومات التي يحتاجها، وتحقيق أقصى إفادة منها".

من خلال ما سبق نستمد تعريفاً إجرائياً لمعمارية المعلومات بأنها: الطريقة التعبيرية المتبعة لتنظيم وتصنيف المعلومات داخل النطاق، وضبط نظم البحث والروابط الملاحية، وتطبيق مبادئ التصميم لتلبية احتياجات المستفيد من النطاق الرقمي.

أهمية معمارية المعلومات:

إشارة إلى الهدف الأساسي لمعمارية المعلومات في حل مشكلات البيئة الرقمية المتمثلة في تنظيم المعلومات الهائلة وتمثيلها بطريقة تسمح بالوصول إليها واستخدامها عبر النطاق الإلكتروني، تتمحور أهمية معمارية المعلومات في تحسين قابلية الوصول وسهولة الاستخدام لمواقع الويب، وتلبية احتياجات المستخدمين من المحتوى الرقمي بتوفير واجهة تصميمية ذات تنقلات سلسلة، ومحتوى واضح مفهوم سهل البحث. (قرزيز، 2021)

معايير تقييم معمارية المعلومات:

إن عملية تقييم معمارية المعلومات وقياس نجاح التصميم ومدى قابلية استخدام المعلومات والاستفادة منها ماهي إلا مرحلة من مراحل تطوير الموقع الإلكتروني، كما يمكن أن تكون عملية التقييم قائمة على أساس المقارنة بين مواقع منافسة أو بين إصدارات المواقع الحالية والسابقة.

يضم الإنتاج الفكري العربي والأجنبي المنشور للأفراد والشركات معايير وقوائم لتقييم معمارية المعلومات للمواقع الإلكترونية، وأيضاً ساهمت بعض الحكومات في وضع معايير لتقييم معمارية المعلومات كالوكالات الحكومية الاستراتجية، وهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة، إلا أنه رغم ذلك لا يوجد حتى الآن معايير موحدة لتقييم معمارية المعلومات بصورة عامة، حيث أدت نتائج البحث والدراسة حول معايير تقييم معمارية المعلومات إلى تصميم معايير تقييم معمارية المعلومات للمنصة (مجال الدراسة الحالية) وصياغتها في شكل قائمة مراجعة على أربعة معايير رئيسية، متضمنه سبعة محاور فرعية، كالآتي:

- أولاً: معيار تنظيم وإتاحة المعلومات:

يستهدف هذا المعيار وضوح المحتوى الفعلي للمنصة وأهدافها، ومدى جودة وفعالية نظم التنظيم والعنونة بما يتماشى مع النماذج العقلية للمستخدم النهائي من المنصة؛ ويقصد بذلك مدى كفاءة ووضوح الطريقة التي يتم بها تنظيم المعلومات وتصنيفها داخل المنصة، ومدى توافق ذلك مع التصورات والتوقعات الذهنية للمستخدمين النهائيين، بحيث يسهل عليهم فهم المحتوى، والبحث عنه والوصول إليه بطريقة منطقية وسلسة، مع تطبيق مبادئ التصميم الجيد. ويشتمل المعيار على محورين فرعيين وهما:

- المحور الأول: الهيكل والتنظيم، ويقاس هذا المحور وضوح النظرة العامة للمنصة، وينتج باتباع المنصة لهياكل ومخططات تنظيمية تتناسب مع المحتوى، وتقسيم المعلومات إلى فئات متشابهة وتصنيفها تحت عناوين تعكس المحتوى بصورة موجزة وواضحة.
- المحور الثاني: التصميم وسهولة الاستخدام، ويقاس هذا المحور توفير الموقع الإلكتروني في تصميمه للأدوات المساعدة والتوضيحية، مع مراعاة الانسجام والتناسق بين مكونات الهياكل التنظيمية لصفحات المنصة، ومدى توضيح مسار تتبع المستفيد داخل المنصة، وإمكانية تعديل طريقة ومقاس العرض لتتناسب مع الجهاز المستخدم في تصفح المنصة وذلك لضمان سهولة الاستخدام.

- ثانيًا: معيار الوصول للمعلومات:

يستهدف هذا المعيار إمكانية استرجاع المعلومات والمحتوى من المنصة بأكثر من طريقة، وسهولة تنقل المستفيد من صفحة إلى أخرى داخل المنصة، وسلامة المنصة من الأخطاء والأعطال. ويشتمل المعيار على محورين فرعيين وهما:

- المحور الأول: البحث، ويقاس هذا المحور توفر أدوات البحث البسيط والبحث المتقدم، وجودة نتائج البحث بدرجة تماثلته مع استفسار المستفيد، وطريقة عرض نتائج البحث، وتعدد خيارات تصنيف نتائج البحث وفقاً لرغبات المستفيد من المنصة.
- المحور الثاني: الملاحة، ويقاس هذا المحور توفر خريطة الموقع التي تشمل كافة الروابط الملاحة بالمنصة، وتطابق الروابط الملاحة مع عناوين الصفحات وخلوها من الأخطاء الانتقالية، وتضمن العنونة الأيقونية في الروابط الملاحة الرئيسية لكسر الحواجز اللغوية وجذب المستفيد.

- ثالثاً: معيار خدمات المعلومات:

يستهدف هذا المعيار كيفية تقديم الخدمات الإلكترونية والوصول إليها، وتوفير النظرة الشاملة الوافية حول بيانات الخدمة الإلكترونية في المنصة، وتوضيح إجراءات إتمام الخدمة ومتطلباتها، سهولة التنقل بين خطوات عملية تقديم الخدمة، وفاعلية التغذية الراجعة للمستفيد من الخدمة الإلكترونية.

- رابعاً: معيار أمن المعلومات:

يستهدف هذا المعيار الكشف عن تطبيق المنصة لمعايير أمن المعلومات، وحفظ بيانات المستفيد وسلامة معلوماته من سرقة المعلومات أو سوء الاستخدام بالكشف عن السياسة والوثائق المتبعة في تداول المعلومات داخل المنصة. ويشتمل المعيار على محورين فرعيين وهما:

- المحور الأول: الأمن، ويقاس هذا المحور مدى توفر المعلومات العامة حول المنصة لدى المنصة الوطنية الموحدة، وهذا ما يُشعر المستفيد بالأمان، كما يقاس مدى تطبيق المنصة لآلية حماية تبادل المعلومات الحساسة، ومدى أمن وسلامة الآلية المتبعة لتسجيل دخول المستفيد وتوثيق عملياته داخل المنصة.

- المحور الثاني: الموثوقية، ويقاس هذا المحور مدى توفر السياسات والموثوق التي تعتمد عليها المنصة في إدارتها كروابط تشعبية في تدليل المنصة، مثل: وثيقة الميثاق الأخلاقي للمتطوعين، سياسة الخصوصية، الأحكام والشروط... الخ.

الإطار التطبيقي

أولاً: معيار تنظيم وإتاحة المعلومات:

نستعرض في هذا المعيار تحليل معمارية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي من جانب وضوح المحتوى الفعلي للمنصة وأهدافه، وجودة وفاعلية نظم التنظيم ونظم العنونة مع النماذج العقلية للمستفيد النهائي من المنصة، وتطبيق مبادئ التصميم الجيد. ويشتمل المعيار على محورين فرعيين وهما: محور الهيكل والتنظيم، ومحور التصميم وسهولة الاستخدام.

وتتضمن المحاور الفرعية عدة مؤشرات تقاس مدى التزام المنصة الوطنية للعمل التطوعي بمعيار تنظيم وإتاحة المعلومات كما يوضحها الجدول رقم (1)، حيث توفرت المؤشرات في هذا المعيار بشكل تام بنسبة (70,6%)، وتوفرت المؤشرات إلى حد ما بنسبة (17,6%)، ولم تتوفر المؤشرات في المنصة بنسبة (11,8%).

جدول رقم (1): معيار تنظيم وإتاحة المعلومات

الهيكلية والتنظيم			
م	المؤشرات	نعم	إلى حد ما
1.	وضوح الهدف العام من المنصة.	✓	
2.	تعدد لغات عرض محتوى المنصة.	✓	
3.	تطابق الروابط الأساسية لصفحات المنصة في حال توفر أكثر من لغة.	✓	
4.	توفر شعار المنصة بنفس الكيفية في كل صفحة من صفحات المنصة.		✓
5.	وضوح اسم الجهة التابعة للمنصة بنفس الكيفية في كل صفحة من صفحات المنصة.	✓	
6.	اعتماد اللون الأبيض للخلفية في كل صفحات المنصة.	✓	
7.	عناوين صفحات المنصة تعكس المحتوى الفعلي لها.	✓	
التصميم وسهولة الاستخدام			
8.	زر العودة إلى الصفحة الرئيسية في مكان واضح على صفحات المنصة.		✓
9.	إشارة دالة بأن العنصر قابل للنقر.	✓	
10.	إتاحة الرجوع إلى الصفحة السابقة بالنقر على زر العودة.		✓
11.	خلو المنصة من روابط الصفحات المعطلة أو تحت الإنشاء.	✓	
12.	وضوح المحتوى وسلامته من الأخطاء.	✓	
13.	توفر أدوات مساعدة وتوضيحية لطريقة استخدام المنصة.	✓	
14.	توفر شريط التصفح (التنقل) في كل صفحات المنصة.	✓	
15.	تطبيق المنصة لمبدأ التصميم المتجاوب.	✓	
16.	استخدام صور وأشكال وأيقونات واضحة تتناسب مع المحتوى وتعبّر عنه.	✓	
17.	مراعاة تجنب الاستخدام الزائد عن الحاجة من الصور والأشكال والألوان في تصميم المنصة.	✓	
الإجمالي		12	1,5
نسبة تحقق المعيار الأول: تنظيم وإتاحة المعلومات		%79,4	

ويمكن تفصيل نتائج المحاور الفرعية للمعيار على النحو التالي:

المحور الأول: الهيكلية والتنظيم:

سعت المنصة إلى وضوح الهدف العام لها من خلال اختيار الصفحة الرئيسية للمنصة كواجهة تعريفية، أولاً اختيار آية قرآنية تدل على العمل التطوعي، ثانياً اختيار عبارة "حاضنة سعودية للعمل التطوعي توفر بيئة آمنة تخدم وتنظم العلاقة بين الجهات الموفرة للفرص التطوعية والمتطوعين في المملكة"، التي تشير إلى هدف ورسالة المنصة، ثالثاً توضيح ارتباط العمل التطوعي برؤية المملكة 2030 والمليون متطوع، رابعاً ذكر مميزات وخصائص المنصة بصورة موجزة، خامساً توضيح أبرز الخدمات، وإعطاء لمحة حولها كبنك الفرص التطوعية، ومجالات الفرص التطوعية.

تم تصنيف المحتويات في الروابط الرئيسية وفقاً للموضوعات الأساسية في الهيكلية الهرمية للمنصة، واستخدمت المنصة العنونة النصية في الروابط الملاحية للصفحات، مع الحرص على انعكاس عناوين

الصفحات للمحتوى الفعلي لها. يجدر الإشارة إلى اتباع المنصة الملاحية الخارجية في العناوين الرئيسية، مع تضمين الملاحية الداخلية بنمط حرف L المقلوب للروابط ذات المستوى الأدنى. كما هو ظاهر في الصورة رقم (1).



صورة رقم (1): هيكلية وتنظيم الواجهة الرئيسية

تتيح المنصة خيار عرض المحتوى باللغة العربية واللغة الإنجليزية مع مطابقة الروابط الرئيسية للصفحات برغم اختلاف لغة عرض المحتوى، وتوافر شعار المنصة في كل صفحة من صفحات المنصة ما عدا صفحة ملتقى التطوع السنوي و صفحة يوم التطوع السعودي اكتفت كل منهما بتوافر شعار الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية اذ تعد المسؤولة عن إقامة هذه الفعالية والإشراف عليها، وتم إدراج شعار الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وهي الجهة التابعة للمنصة.

بنفس الكيفية في كل صفحة من صفحات المنصة، مع اعتماد المنصة في كافة صفحاتها على اختيار اللون الأبيض للخلفية، الذي يساعد في بروز العناوين ووضوح الهوية المرئية للمنصة والجهة التابعة لها، كما هو ظاهر في الصورة رقم (1).

المحور الثاني: التصميم وسهولة الاستخدام:

اعتنت المنصة في تصميم واجهاتها بتناسب الصور والأشكال والأيقونات مع المحتوى والابتعاد عن الاستخدام الزائد، وهذا وفقًا لنظرة الباحثان في تصفح جميع صفحات المنصة، وخلال ذلك اتضح خلو المنصة من الأخطاء الإملائية والنحوية وسلامة المحتوى، وطبقت المنصة مبدأ التصميم المتجاوب حيث

يتم تعديل طريقة ومقاس عرض المنصة بصورة تلقائية لتناسب الجهاز الذي يستخدمه المستخدم في تصفح الموقع، كما هو واضح في الصورة رقم (2) ورقم (3).



صورة رقم (2): واجهة المنصة باستخدام الحاسوب اللوحي



صورة رقم (3): واجهة المنصة باستخدام هاتف ذكي

توفر المنصة العودة إلى الصفحة الرئيسية في كل مستوياتها بالنقر على شعار المنصة، إلا أن هذا لا يوافق ما ذكر في الموجهات الإرشادية للمنصات الرقمية، حيث لا بد من وجود زر للعودة إلى الصفحة الرئيسية بشكل واضح في كافة صفحات المنصة، واعتمدت المنصة في عودة المستخدم للصفحة السابقة بالنقر على أيقونة سهم مشار إلى اليمين، وبالنقر على أيقونة سهم مشار إلى اليسار للذهاب إلى صفحة بمستوى أدنى من الصفحة الحالية، حيث لم يتم توفير زر ينقر عليه للعودة بشكل واضح، ويتم تغيير لون العنصر القابل للنقر

في المنصة بمجرد الإشارة إليه مع تغيير شكل المؤشر إلى يد، وهذه إشارة كافية للمستخدم بأن العنصر قابل للنقر وذو ارتباط، وتتيح المنصة شريط التصفح (التنقل) في كافة صفحات المنصة وإمكانية العودة إلى أي مستوى سابق بالنقر عليه، وهي تفيد في فهم المستفيد أين هو في داخل المنصة وكيف وصل إلى هنا، كما هو ظاهر في الصورة رقم (4).



صورة رقم (4): التصميم وسهولة الاستخدام للمنصة

لا تدعم المنصة توفير الأدوات المساعدة والتوضيحية بشكل بارز في واجهة المنصة الرئيسية، حيث لا توفر المنصة خاصية النص البديل لأي محتوى غير نصي موجود كالصور، والأزرار، والصور المركبة، وأسهم الاتجاهات والأيقونات، ولا تتيح خاصية مواءمة الموقع لمشاكل عمى الألوان. مثل خاصية قارئ الشاشة، أو لا تتيح المنصة تكبير حجم الخط بالمستويات الثلاث (AAA).

تحتوي المنصة على صفحات مفعلة وذات ارتباط تشعبي صحيح، ماعدا صفحة المساعدة لا يمكن الوصول إليها إذ تعد غير نشطة أو غير مفعلة، وهي تتواجد في تدليل الصفحة الرئيسية للمنصة كما هو ظاهر في الصورة رقم (5).



صورة رقم (5): فقدان ارتباط صفحة المساعدة

ثانياً: معيار الوصول للمعلومات:

نستعرض في هذا المعيار تحليل معمارية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي من جانب إمكانية استرجاع المعلومات والمحتوى من المنصة بأكثر من طريقة، وسهولة تنقل المستفيد من صفحة إلى أخرى داخل المنصة، وسلامة المنصة من الأخطاء والأعطال. ويشتمل المعيار على محورين فرعيين وهما: محور البحث، ومحور الملاحظة.

وتتضمن المحاور الفرعية عدة مؤشرات تقيس مدى التزام المنصة الوطنية للعمل التطوعي بمعيار الوصول للمعلومات، كما يوضحه بالجدول رقم (2)، حيث توفرت المؤشرات في هذا المعيار بشكل تام بنسبة (55.6%)، وتوفرت المؤشرات إلى حد ما بنسبة (22.2%)، ولم تتوفر المؤشرات في المنصة بنسبة (22.2%).

جدول رقم (2): معيار الوصول للمعلومات

البحث			
م	المؤشرات	نعم	إلى حد ما
1.	توفر أداة البحث البسيط في كل صفحات المنصة.		✓
2.	إتاحة استراتيجيات البحث المتقدم في المنصة.	✓	
3.	عرض نتيجة البحث بطريقة مناسبة.	✓	
4.	دقة نتائج البحث حسب مدخلات المستخدم.	✓	
5.	إمكانية تصفية نتائج البحث بأكثر من طريقة.	✓	
الملاحظة			
6.	توفر خريطة الموقع.	✓	
7.	خريطة الموقع محدثة وتشمل كافة الروابط لصفحات المنصة.	✓	
8.	توفر العنونة النصية والعنونة بالصور (الأيقونية) في عنونة صفحات المنصة.		✓
9.	سلامة روابط التنقل من المشكلات والأخطاء.	✓	
الإجمالي		5	1
نسبة تحقق المعيار الثاني: الوصول للمعلومات		%66.7	

ويمكن تفصيل نتائج المحاور الفرعية للمعيار على النحو التالي:

المحور الأول: البحث:

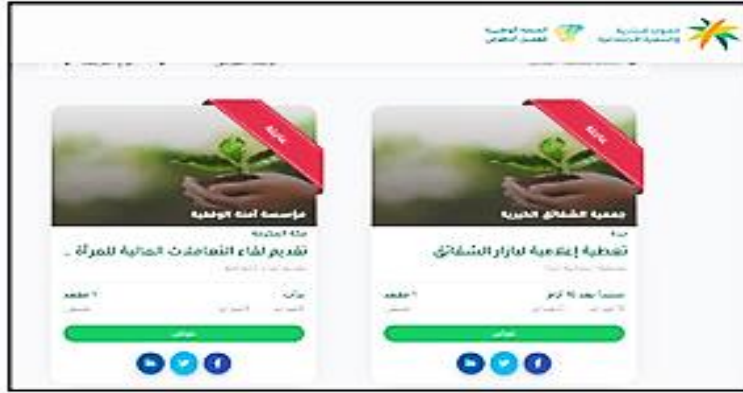
تقوم المنصة بتوفير نظم البحث في صفحاتها بشكل بارز وسهل التمييز بالمنصة من خلال مربع البحث البسيط الذي يمكنك من خلاله البحث عن الفرص التطوعية والجهات التطوعية، مع توفر استراتيجيات البحث المتقدم بالاستناد على التصنيفات المحددة مثل: في صفحة الفرص التطوعية يمكنك التصنيف وفقاً لنوع الحالة (حالية - قادمة)، المنطقة (مختلف مناطق المملكة العربية السعودية)، المدينة (المدن المتضمنة للمنطقة المختارة)، الجنس المطلوب (ذكر - أنثى)، المجال التطوعي (مختلف مجالات العمل

التطوعي المتضمنة لنطاق المنصة)، المؤهل العلمي (ابتدائي-متوسط-ثانوي-دبلوم-بكالوريوس-ماجستير-دكتوراه)، الجهة التطوعية (قائمة بالجهات التطوعية المعتمدة والمقدمة للفرص التطوعية)، تحديد عدد المقاعد، مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة، العمل التطوعي عن بعد، تصنيف الفرصة التطوعية كعاجلة، كما هو ظاهر في الصورة رقم (6).



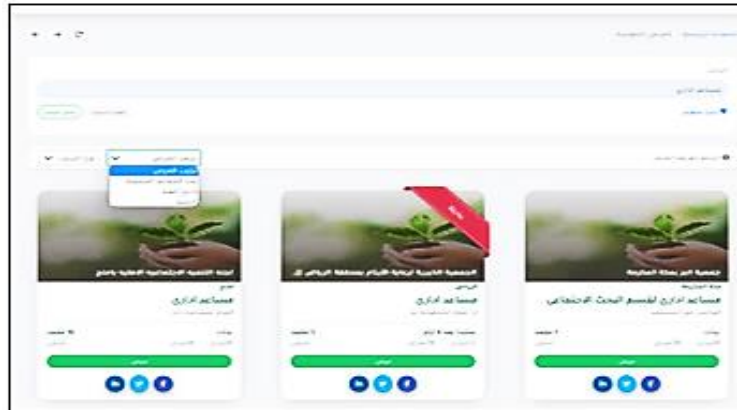
صور رقم (6): البحث المتقدم في الفرص التطوعية

وبالنقر على نتائج البحث تظهر لنا نتائج البحث بطريقة مناسبة لتصميم المنصة، حيث تظهر الفرص التطوعية في صناديق محتوى تتضمن كل منها فرصة تطوعية ويتم تمييز الفرص التطوعية العاجلة بعلامة شريطة حمراء على الفرصة وعبارة عاجلة، وتحتوي كل نتيجة على نبذة مختصرة تتضمن اسم الجهة التطوعية، والمدينة التطوعية، ونوع العمل التطوعي، وتاريخ بدء العمل التطوعي وانتهائه مع عرض عدد المقاعد المطلوبة، وإتاحة مشاركة الفرصة التطوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي الفيسبوك والتويتير ولينكد أن، ويمكنك بالنقر على عرض الفرصة التطوعية الحصول على المعلومات الوافية عن مهام ومتطلبات العمل التطوعي، وبيانات المشرف عن العمل التطوعي وطرق التواصل معه، كما هو ظاهر في الصورة رقم (7).



صورة رقم (7): نتائج البحث

تتماثل نتائج البحث بالدقة وفقا لمدخلات المستخدم حيث تم البحث عن الفرص التطوعية من نوع مساعد إداري، وظهرت جميع نتائج البحث متطابقة لما هو مطلوب، ويمكن تصفية نتائج البحث بأكثر من طريقة مثل ترتيب الفرص التطوعية بعدد المقاعد أو بتاريخ البدء أو بالاسم، واختيار نوع الترتيب تنازلي أو تصاعدي، وفي بنك الأفكار يكون تصنيف نتائج البحث وفقاً لمجال الفكرة، والمنطقة المقترحة، والتصفية لنتائج البحث تكون بالأكثر تبين، كما هو ظاهر في الصورة رقم (8).



صورة رقم (8): تصفية نتائج البحث

المحور الثاني: الملاحظة:

لا توفر المنصة الوطنية للعمل التطوعي خريطة موقع، لذلك لا يمكن قياس تحديثها أو شمولها على روابط صفحات المنصة، إلا أنه يمكننا قياس جودة نظم الملاحظة من حيث سلامة روابط التنقل في المنصة من

المشكلات والأعطال، وذلك بالكشف عن جميع الروابط والعناوين في المنصة والنقر عليها والذهاب إلى المحتوى المناسب مع العنوان للربط التشعبي، حيث يجدر الإشارة إلى اعتماد المنصة في عنونة صفحاتها على العنونة النصية فقط.

ثالثاً: معيار خدمات المعلومات:

نستعرض في هذا المعيار تحليل معمارية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي، ويستهدف هذا المعيار كيفية تقديم الخدمات الإلكترونية والوصول إليها، وتوفير النظرة الشاملة الوافية حول بيانات الخدمة الإلكترونية في المنصة، وتوضيح إجراءات إتمام الخدمة ومتطلباتها، وسهولة التنقل بين خطوات عملية تقديم الخدمة، وفاعلية التغذية الراجعة للمستخدم من الخدمة الإلكترونية.

ويتضمن المعيار ستة مؤشرات تقيس مدى التزام المنصة الوطنية للعمل التطوعي بمعايير خدمات المعلومات كما يوضحها الجدول رقم (3)، حيث توفرت المؤشرات الستة في المنصة بشكل تام بنسبة (100%)

جدول رقم (3): معيار خدمات المعلومات

م	المؤشرات	نعم	إلى حد ما	لا
1.	تناسب أهداف الخدمات الإلكترونية مع أهداف المنصة.	✓		
2.	وضوح متطلبات تقديم الخدمة.	✓		
3.	توفر معلومات وافية عن الخدمة.	✓		
4.	سهولة إجراءات تقديم الخدمة.	✓		
5.	سهولة التنقل بين صفحات الخدمة الإلكترونية.	✓		
6.	سرعة التغذية الراجعة في الخدمة.	✓		
	الإجمالي	6	0	0
	نسبة تحقق المعيار الثاني: الوصول للمعلومات		0	100%

ويمكن تفصيل نتائج المعيار على النحو التالي:

تُقدم المنصة خدمة الانضمام إلى الفرص التطوعية، وتكوين فرق تطوعية والانضمام إليها، وطرح أفكار تطوعية في بنك الأفكار، جميع هذه الخدمات تتناسب أهدافها مع أهداف المنصة من حيث دعم العمل التطوعي وتوثيق العلاقة التطوعية بين المتطوعين والجهات، وإتاحة المشاركة بالعمل التطوعي للأفراد، والإعلان عن الأعمال التطوعية العاجلة لخدمة المجتمع بصورة رقمية. وتقوم المنصة بتوضيح متطلبات تقديم الخدمة الإلكترونية حيث لا بد أن يكون لديك حساب فعال بالمنصة، كما في الفرص التطوعية عند رغبة المستخدم بالتقدم للفرصة التطوعية يظهر له عبارة "سجل في المنصة وانضم للفرصة"، كما في الصورة رقم (9).



صور رقم (9): وضوح متطلبات الفرصة التطوعية

توفر معلومات وافية عن الخدمة الإلكترونية، مثل خدمة التقديم للفرص التطوعية يتم عرض كافة المعلومات حول الفرصة التطوعية كتاريخ بدء الفرصة وانتهائها، وعدد المقاعد، والمجال التطوعي للفرصة، ومستوى التطوع المطلوب، ونوع المشاركة، والجنس المحدد للفرصة التطوعية، والمؤهل العلمي المطلوب، والفوائد المكتسبة للمتطوع من الفرصة التطوعية، والمهام المطلوبة، والتخصص المطلوب، والعمر المطلوب، كما في الصورة رقم (10).



صور رقم (10): وضوح معلومات الفرصة التطوعية

تمتاز الخدمات الإلكترونية في المنصة الوطنية للعمل التطوعي بسهولة إجراءات التقديم والتنقل بين الخدمات الإلكترونية، وذلك لوضوح المتطلبات والمعلومات الوافية حول الخدمة وبساطة التصميم

وتجاوبه الفعال لخلو المنصة من الأخطاء الإملائية والنحوية بالمحتوى، وجودة النظم الملاحية في الروابط. ووفقاً لدليل المستخدم فإنه يتم تقييم الفرصة التطوعية من قبل المتطوع بعد إنهائه لجميع مهام وساعات الفرصة التطوعية حتى تصدر الشهادة التطوعية، مما يمثل سرعة التغذية الراجعة للخدمات الإلكترونية.

رابعاً: معيار أمن المعلومات:

نستعرض في هذا المعيار تحليل معمارية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي من جانب تطبيق المنصة لمعايير أمن المعلومات، وحفظ بيانات المستفيد وسلامة معلوماته من سرقة المعلومات أو سوء الاستخدام بالكشف عن السياسة والوثائق المتبعة في تداول المعلومات داخل المنصة. ويشتمل المعيار على محورين فرعيين وهما: محور الأمن، محور الموثوقية.

وتتضمن المحاور الفرعية عدة مؤشرات تقيس مدى التزام المنصة الوطنية للعمل التطوعي بمعيار أمن المعلومات كما يوضحها الجدول رقم (4)، حيث توفرت المؤشرات في هذا المعيار بشكل تام بنسبة (36.4%)، وتوفرت المؤشرات إلى حد ما بنسبة (36.4%)، ولم تتوفر المؤشرات في المنصة بنسبة (27.2%).

جدول رقم (4): معيار أمن المعلومات

الأمن			
م	المؤشرات	نعم	إلى حد ما
1.	توافر المعلومات حول المنصة في المنصة الوطنية الموحدة.	✓	
2.	تطبيق المنصة لألية حماية تبادل المعلومات الحساسة مثال استخدام بروتوكولات (SSH، TLS، SSL،SFTP) وغيرها.	✓	
3.	تكاملية وسلامة بيانات المستفيد من المنصة بواسطة النفاذ الوطني الموحد.	✓	
4.	التحقق من هوية المستفيد بناء على إدارة تسجيل الدخول وكلمة السر.	✓	
الموثوقية			
5.	توفر سياسة أو ميثاق يوضح مصدر المعلومات.		✓
6.	توفر وثيقة الميثاق الأخلاقي للتطوع.	✓	
7.	توفر وثيقة سياسة الخصوصية.		✓
8.	توفر وثيقة الأحكام والشروط.		✓
9.	توفر وثيقة إخلاء المسؤولية.		✓
10.	توفر وثيقة حقوق النسخ.		✓
11.	توفر وثيقة إمكانية الوصول.		✓
	الإجمالي	4	2
	نسبة تحقق المعيار الثاني: الوصول للمعلومات	%54.5	

ويمكن تفصيل نتائج المحاور الفرعية للمعيار على النحو التالي:

المحور الأول: الأمن:

لا يتم توفير معلومات حول المنصة الوطنية للعمل التطوعي في المنصة الوطنية الموحدة، بل يتم عرض خدماتها الإلكترونية كخدمات مقدمة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية باعتبار أن المنصة تابعة للوزارة، وتطبيق المنصة الوطنية للعمل التطوعي آلية حماية تبادل المعلومات الحساسة استخدام بروتوكولات (SSL)، وذلك بدليل وجود رمز قفل الأمان بجوار عنوان الويب الذي يظهر في كافة متصفحات الويب، ووجود (HTTPS) في بداية عنوان الويب URL للمنصة، كما هو ظاهر في الصورة رقم (11).




صورة رقم (11): حماية تبادل المعلومات في المنصة

وتثبت الصورة رقم (12) أن المنصة تقوم على تكاملية وسلامة بيانات المستخدم، وذلك بوجود شرط عند إنشاء الحساب أن يكون مسجلاً في النفاذ الوطني الموحد (أبشر)، حيث يقوم المستخدم بإدخال رقم الهوية وتاريخ الميلاد حتى يتمكن من جلب البيانات من النفاذ الوطني الموحد كالاسم والعمر والحالة الاجتماعية ورقم الجوال والاي ميل والمؤهل الدراسي، والمنطقة السكنية، مع إمكانية أن يقوم المستخدم بتحديث بيانات محددة.



صورة رقم (12): تسجيل متطوع جديد

وعند تسجيل دخول المستخدم كمتطوع يتم التحقق من هويته بناء على إدارة تسجيل الدخول وكلمة السر، وذلك بطلب إدخال رقم الهوية وكلمة السر للدخول كما في الصورة رقم (13)، وتحقق من هوية المستخدم بطلب إدخال رمز الأمان المرسل على جواله، كما هو ظاهر في الصورة رقم (14).



صورة رقم (13): بيانات تسجيل الدخول للمنصة



صورة رقم (14): رمز الأمان لتتحقق من هوية المستخدم

المحور الثاني: الموثوقية:

يتم عادة تضمين روابط مرئية للوثائق الأساسية للمواقع في التذييل العام للموقع، حيث توفر المنصة الوطنية للعمل التطوعي في تذييلها على وثيقة الميثاق الأخلاقي للتطوع، ودليل المستخدم، ولكنها لا تقوم بتوفير أي من السياسات أو الموثيق التي توضح مصدر معلومات المنصة، ولا توفر وثيقة حقوق النسخ ووثيقة إمكانية الوصول.

وتمتاز المنصة بربطها لوثيقة الأحكام والشروط الخاصة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية التي تتضمن سياسة الخصوصية، وسياسة الاستخدام وإخلاء المسؤولية، واتفاقية مستوى الخدمة، وسياسة

استخدام البيانات المفتوحة، باستمرار تسجيل المتطوع لأول مرة في المنصة الوطنية للعمل التطوعي حيث يتطلب اطلاعه عليها وقبولها كما هو ظاهر في الصورة رقم (15).



صورة رقم (15): إشعار قبول الأحكام والشروط

نسبة تحقيق معايير التقييم للمنصة الوطنية للعمل التطوعي:

يتم احتساب النسبة الكلية لتحقيق المنصة الوطنية للعمل التطوعي لمعايير التقييم المقترحة لمعمارية معلوماتها في هذه الدراسة، بتوضيح نسبة تحقق المعيار وعدد العبارات التي تنطبق على المنصة من كل معيار، كما هو موضح في الجدول رقم (5).

تتضمن أداة الدراسة أربعة معايير رئيسية متضمنة سبعة محاور فرعية متمثلة في (43) مؤشراً، ولقياس النسبة الكلية يتم قسمة عدد المؤشرات المنطبقة على العدد الإجمالي للمؤشرات وضربها في 100 لاحتساب النسبة المئوية لتحقيق المعايير.

عدد المؤشرات التي تم انطباقها على المنصة الوطنية للعمل التطوعي = 31.5

العدد الكلي للعبارات = 43

النسبة الكلية لتحقيق المعايير

$$31.5/43 = 0.7325 * 100 = 73.2\%$$

لتمثل النسبة الكلية لجودة معمارية معلومات المنصة الوطنية للعمل التطوعي على (73.2%) وفقاً للمعايير التقييمية المقترحة في هذه الدراسة.

جدول رقم (5): نسب تحقق المعايير التقييمية

المؤشرات المنطبقة	نسبة التحقق	المعيار
13.5	79.4%	تنظيم وإتاحة المعلومات
6	66.7%	الوصول للمعلومات
6	100%	خدمات المعلومات
6	54.5%	أمن المعلومات
31.5		الإجمالي

النتائج

بناءً على ما تقدم يمكن تلخيص ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فيما يلي:

- سعت هيكلية المعلومات في المنصة الوطنية للعمل التطوعي إلى وضوح الهدف العام من المنصة ومناسبة الروابط الرئيسية لعناوين المحتوى الفعلي لها، واتباعها للعلونة النصية في تنظيم المعلومات.
- اتبعت المنصة في تصميمها التناسب بين مكونات التصميم، وتفعيل مبدأ التصميم المتجاوب، مع المحافظة على سلامة المنصة من الأخطاء الإملائية والنحوية، إلا أنها لم تُوفّر في توفيرها لأدوات سهولة الاستخدام والأدوات التوضيحية للمستخدم.
- حققت المنصة في معيار تنظيم وإتاحة المعلومات نسبة (79.4%)، يمكن تقديرها بمستوى جيد جدًا.
- جودة نظم البحث في استرجاع المعلومات واستخدام خوارزميات الكشف لمماثلة استفسار المستخدم.
- تتيح نظم البحث تمييز النتائج وتصنيفتها وفقًا لرغبات المستخدم وعرضها بطريقة مناسبة.
- فاعلية نظم الملاحة في الربط بين التنظيم والتصميم والعلونة، وتحقيق ترابط وتكامل لتنقلات المستخدم بالمنصة.
- لا توفر المنصة الوطنية للعمل التطوعي وجود خريطة موقع محدثة بروابط الصفحات.
- حققت المنصة في معيار الوصول للمعلومات نسبة (66.7%)، يمكن تقديرها بمستوى جيد.
- عملت المنصة على توفير خدماتها الإلكترونية المتناسبة مع أهدافها العامة ورؤيتها المستقبلية، بصورة رقمية فعالة وسهلة الاستخدام.
- حققت المنصة في معيار خدمات المعلومات نسبة (100%)، يمكن تقديرها بمستوى ممتاز.

- طبقت المنصة الوطنية للعمل التطوعي بروتوكول SSL لحماية تبادل المعلومات، وحافظت على تكاملية وسلامة بيانات المستخدمين بعدة طرق أمنة.
- ضعف موثوقية المستخدمين بالمنصة الوطنية لقلّة إتاحة الوثائق والسياسات الرسمية بصورة مباشرة بالمنصة الوطنية للعمل التطوعي.
- هناك الكثير من الأمور المرتبطة بالمنصة الوطنية للعمل التطوعي والجهة المشرفة عليها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مما يقلل من استقلالية المنصة وامتيازها بالارتباط المباشر بالوزارة.
- حصلت المنصة في معيار أمن المعلومات على نسبة (54.5%)، يمكن تقديرها بمستوى مقبول.
- قُيِّمت جودة معمارية معلومات المنصة الوطنية للعمل التطوعي بمستوى جيد جدًا وفقًا للمعايير التقييمية في هذه الدراسة.

التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة نوصي بما يلي:

- تحسين إمكانية الوصول وتجربة المستخدم من خلال تفعيل الأدوات المساعدة مثل قارئ الشاشة، تكبير الخط، وملاءمة الألوان لذوي الإعاقة، مع تحسين التصميم التفاعلي ليكون متوافقًا مع جميع الأجهزة وسهل الاستخدام. بالإضافة إلى تنظيم المعلومات، مراجعة عناوين المحتوى، وتفعيل الأسئلة الشائعة والإرشادات التوضيحية.
- تعزيز أمن المعلومات والموثوقية بإعداد خطة استراتيجية لرفع مستوى أمن المعلومات، تشمل اختبارات أمان دورية، تفعيل التحقق المتعدد العوامل، وتحليل المخاطر ومعالجتها لضمان حماية بيانات المستخدمين.
- تطوير معمارية المعلومات ونظم البحث بتحسين تنظيم المعلومات وأدوات الملاحة، وتعزيز البحث بالذكاء الاصطناعي، بما في ذلك تطوير خوارزميات البحث الصوتي وتحسين التكشيف لاسترجاع المعلومات بدقة وسرعة.
- إتاحة السياسات والشفافية بتوفير الوثائق والسياسات الرسمية على المنصة بروابط واضحة، مع نشر تقارير دورية شفافة عن أداء المنصة وخططها التطويرية.

- متابعة الأداء والتقييم المستمر بتنفيذ مسوحات رأي عام ودراسات تقييمية دورية لقياس فعالية المنصة وضمان تحقيقها لأهدافها، بالإضافة إلى تحسين التفاعل من خلال توفير محتويات تدريبية وتنبيهات شخصية لمتابعة الأنشطة التطوعية.

الخاتمة

يجدر الإشادة إلى السعي المبادر والجهد الملحوظ لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في تحقيق أهداف التحول الوطني ورؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجال العمل التطوعي، وإطلاق المنصة الوطنية للعمل التطوعي بهذه الكفاءة، إلا أن التطورات التكنولوجية والتقنية تتطلب المواكبة والتغيير مما يوجب إجراء عملية تقييم دورية ومستمرة لطريقة معمارية معلومات المنصة وتصميمها للتعرف على نقاط الضعف فيها وتعديلها ونقاط قوتها وتعزيزها كما هو في الدراسة الحالية لتعزيز قابلية الاستخدام من قبل المتطوعين من أفراد المجتمع السعودي.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم حسين (2001). العمل التطوعي في منظور عالمي . المؤتمر الثاني للتطوع، الإمارات العربية المتحدة – الشارقة.
- أبو الخير، هند عبد الرحمن (2018). معمارية المعلومات بالمواقع الالكترونية للجامعات المصرية والأجنبية: دراسة تحليلية مقارنة، رسالة دكتوراه – جامعة طنطا، كلية الآداب، قسم الوثائق والمكتبات.
- بازهير، محمد عوض مبارك (2021). رحلتنا نحو الصحة العامة والمعلوماتية الصحية (نسخة القارئ- إلكترونية). مسترجع من: <https://2u.pw/8moKL4>
- البنيان، ريم فيصل (2019). "معمارية معلومات مواقع الهيئات الحكومية السعودية: دراسة تقييمية"، مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات، ع 23، ص 497-525، مسترجع من <https://search.mandumah.com/Record/1039855>
- بيزان، حنان الصادق (2019). "معمارية المعلومات وأهمية استحداث المهن والوظائف: رؤية تحليلية"، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 2، ع 6، ص 112-141، مسترجع من <https://search.mandumah.com/Record/957095>

- الحزيم، يوسف بن عثمان محمد (2012). قوة التطوع: تطبيقاته السعودية، مركز الأميرة العنود لتنمية الشباب (وارف). تاريخ الاسترجاع: 2022-12-25، مسترجع من: [/https://khair.ws/library/168](https://khair.ws/library/168)
- الحماني، مازن سعود محمد، وشعبي، فيصل بن احمد بن عابد (2021). "دور العمل التطوعي في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة ميدانية على معلمي برنامج خبرات 2 بالمملكة العربية السعودية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع 12، ص ص.118-142. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1176187>
- دنيا، هبة فتحي (2020). "المواقع الالكترونية العربية للفتوى والإرشاد: دراسة تحليلية مقارنة لمعماريتها ومحتواها المعلوماتي"، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج7، ع 1، ص ص. 110-178، مسترجع من: <https://search.mandumah.com/Record/1073576>
- السلمي، عبدالله ويعقوب، ايمن (2005). إدارة العمل التطوعي ويستفاد في المنظمات الخيرية التطوعية: رؤية للخدمة الاجتماعية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- سليمان، شريف محمد (2005). استخدام نموذج الأهداف الاجتماعية في خدمة الجماعة وتنمية مشاركة الشباب في العمل التطوعي، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- السند، حصة عبد الرحمن (2021). "واقع العمل التطوعي في المجتمع السعودي وآليات تفعيله: رؤية مستقبلية"، المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع 8، ص ص. 338-377. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1173821>
- العبد، بهاء احمد (2017). رؤية 2030 ومستقبل المملكة العربية السعودية، الأردن - عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع.
- العويد، نورة بنت ناصر، والعتيبي، بدر بن جويعد (2018). "المبادرات الشبابية للعمل التطوعي من العشوائية إلى العمل المؤسسي: من وجهة نظر العاملين في حقل التطوع"، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ع9، ج4، ص ص. 1-28. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1044028>
- العيسى، علي بن مسعود بن احمد (2021). "دور منصة التطوع في تعزيز قيم التطوع لدى شباب وفتيات المملكة العربية السعودية"، مجلة كلية التربية، مج 32، ع 127، ص ص. 111-160. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1288390>
- قرزير، أسماء وبادي، سوهام (2021). "معمارية المعلومات: استراتيجية تصميم متكاملة لبناء مواقع المكتبات الجامعية - دراسة تقييمية لموقع المكتبة المركزية للمدرسة الوطنية متعددة التقنيات

بالجزائر العاصمة"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج 14، ع 2، ص ص. 566-585. مسترجع من: <https://search.mandumah.com/Record/1227296>

• قرزيز، أسماء (2021). "معمارية معلومات مواقع التعليم الإلكتروني: دراسة تقييمية لمنصة (Moodle) بجامعة الشرق الجزائري"، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مج 6، ع 4، ص ص. 669-689. مسترجع من: <https://search.mandumah.com/Record/1233789>

• القرني، علي بن حسن يعن الله، والقرني، يعن الله علي يعن الله. (2021). "مؤسسة العمل التطوعي في الجامعات السعودية"، مجلة جامعة جازان للعلوم الإنسانية، مج 10، ع 10، ص ص. 176-215. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1191045>

• القرني، وداد (2022). "تحليل منظومة معوقات العمل التطوعي تحقيقاً لأهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030"، مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية، مج 9، ع 1، ص ص. 164-196. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1306896>

• كامل، حنان (2018). دور الإعلام الحديث في نشر ثقافة العمل التطوعي، المؤتمر الدولي السنوية لكلية الآداب: الشباب وصناعة المستقبل، القاهرة: جامعة عين شمس - كلية الآداب، 166-180 ص. مسترجع من: <http://search.mandumah.com/Record/1040728>

• النعيم، عبدالله (2005). العمل الاجتماعي التطوعي مع التركيز على العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

• هيئة الخبراء بمجلس الوزراء (1441). نظام العمل التطوعي، تاريخ الاسترجاع: 2022-12-27، مسترجع من: <https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/LawDetails/a122634e-98ea-4e40-b4dd-ab5700c51c7d/1>

ثانياً: المراجع الأجنبية:

• Bogdan & Malina Voice. (2003) Volunteering in Eastern Europe; one of the missing links. Paper for the round table Globalization 'Integration and Social Development in central and Eastern Europe, University Lucian Blaga of Sibiu, Department of Sociology and Ethnology' Romania, 6-8 Sep.pp. 2-17. Retrieved Dec 18, 2022, from:

<http://www.iccv.ro/valori/texte/04.Bogdan&Malina%20Voicu.pdf>

• Downey, L, and Banerjee, S. (2011). "Building an Information Architecture checklist". Journal of Information Architecture, Vol 2, No 2. Retrieved Jan 11, 2023, From:

<https://journalofia.org/volume2/issue2/03-downey/>

-
- Hagedorn, K. (2000). "The information architecture glossary". Argus Center for information Architecture, Retrieved Dec 28, 2022, From:
http://kisd.de/~tom/ia/downloads/allg_argus_ia_glossary.pdf
 - Lombard, D. (2011). "Voluntary aid for personal budget holders". Community Care, vol 18, no 77, pp. 26-27.
 - ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. Joan, M. Ritz. Retrieved Sep 28, 2022, From: https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_i
 - Olefhile.M and Kelvin.J.B. (2022), "The role of information architecture in the automation of records in Botswana in an e-government setting", Collection and Curation, Vol. 42 No. 1, pp. 25-33. From: <https://doi.org/10.1108/CC-05-2022-0018> .
 - Pflughoeft, K. A., Soofi, E. S., & Soyer, R. (2022)." Information Architecture for Data Disclosure". Entropy (Basel, Switzerland), Vol 24, No 5, pp 1-24. From: <https://doi.org/10.3390/e24050670>.
 - Rosenfeld, L, Morville, P. & Arango, J. (2015). Information architecture: for Information web and beyond (4th ed.), Beijing: O'Reilly Media, Inc.
 - Sharlin, Micole, Tu, Evelyn, and Bartus, Thomas (2009). Guide to Creating Website Information Architecture and Content. Princeton University. Google Scholar.
 - Silvis, I.M., Bothma, T.J.D. and de Beer, K.J.W. (2018), "Evaluating the usability of the information architecture of academic library websites", Library Hi Tech, Vol. 37 No. 3, pp. 566-590. <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2017-0151>.