

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

اثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل : دراسة تطبيقية على التطبيقات التقنية بالرياض

مريم سيدي ولد محمد

.....

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

أقدم بخالص الشكر والتقدير لسعادة المشرف د. عبدالرحيم نادر على ما قدمه من دعم علمي وتوجيهات
قيّمة كان لها بالغ الأثر في إنجاز هذا البحث وتطويره وفق الأسس العلمية السليمة

كما أقدم بجزيل الشكر والامتنان لكافة المشاركين من مستخدمي التطبيقات التقنية في مدينة الرياض، على
تعاونهم وتفاعلهم الإيجابي في الإجابة على أداة الدراسة، مما أسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تخدم
أهداف البحث وتسهم في إثراء المعرفة في مجال تجربة المستخدم ورحلة العميل

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى كل من يقدر العلم والمعرفة
آمل أن يسهم في تعزيز الفهم العلمي لأثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل، ودوره في تطوير
التطبيقات التقنية وتحسين رضا العملاء

مستخلص الدراسة

الهدف:

التعرف على أثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض
تحليل العلاقة بين عناصر تجربة المستخدم (سهولة الاستخدام، التصميم، التفاعل) وجودة رحلة العميل
تقديم توصيات عملية لتحسين تجربة المستخدم بما ينعكس إيجاباً على رحلة العميل

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل أثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية.
تمثل مجتمع الدراسة في مستخدمي التطبيقات التقنية في مدينة الرياض، وتم اختيار عينة عشوائية منهم لضمان تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة.
تم جمع البيانات من خلال استبانة مصممة لقياس مستوى تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل، بالإضافة إلى تحليل آراء المستخدمين حول تفاعلهم مع التطبيقات التقنية.
أُستخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل الارتباط والانحدار لقياس العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل وتفسير النتائج.
تقتصر الدراسة على التطبيقات التقنية المستخدمة في مدينة الرياض خلال عام ٢٠٢٥، مع التركيز على تجربة المستخدم دون التطرق إلى عوامل تقنية أخرى قد تؤثر على رحلة العميل

النتائج:

وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل
تحديد أبرز عناصر تجربة المستخدم المؤثرة في تحسين رحلة العميل
استخلاص توصيات عملية تساعد في تحسين تجربة المستخدم وتعزيز جودة رحلة العميل

التطبيقات والأهمية:

يسهم هذا البحث في تقديم رؤية واضحة حول أهمية تجربة المستخدم في تحسين جودة رحلة العميل، وهو ما يُعد عنصرًا أساسيًا في نجاح التطبيقات التقنية في بيئة الأعمال الرقمية الحديثة.
وتبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على تجربة المستخدم كأحد العوامل غير التقنية المؤثرة في رحلة العميل، مما يفتح المجال أمام مطوري التطبيقات والشركات التقنية في مدينة الرياض لفهم سلوك المستخدم وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تصميم تطبيقات أكثر سهولة وفاعلية، وتحسين واجهات الاستخدام، وتعزيز رضا العملاء وولائهم للتطبيقات التقنية

الكلمات المفتاحية:

تجربة المستخدم – جودة رحلة العميل – التطبيقات التقنية – رضا العملاء – مدينة الرياض

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٩	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
١٠	١,١. المقدمة:.....
١١	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٢	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٣	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٤	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٤	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٤	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٥	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٥	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٦	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٦	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٨	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٨	١,٩. مخطط المشروع.....
٢٣	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٤	٢,١. المقدمة:.....
٢٥	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٥	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٥	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٦	٢,٥. الخاتمة.....
٢٧	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٨	٣,١. المقدمة.....
٢٨	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٩	٣,٣. تصميم البحث.....
٢٩	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....

٣٠	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣٠	٣,٦. أنواع البيانات.....
٣١	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي.....
٣٢	٣,٨. الخاتمة.....
٣٣	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٣٤	4.1. المقدمة.....
٣٤	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٣٥	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٣٦	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٣٧	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٣٩	٤,٦. الخاتمة.....
٤٠	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٤١	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٤١	٥,٢. توصيات الدراسة:.....
٤١	٥,٣. الخاتمة:.....
٤٢	قائمة المراجع.....
٤٤	الملاحق.....

جدول الأشكال

الشكل ١	العلاقة بين تجربة المستخدم و جودة رحلة العميل	٣٨
---------	---	----

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول ١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية	٣٥
جدول ٢	نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات الاداة	٣٦
جدول ٣	توزيع استجابات عينة الدراسة حسب تجربة المستخدم	٣٧

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

في عصر التحول الرقمي المتسارع، أصبحت التطبيقات التقنية تلعب دورًا محوريًا في مختلف مناحي الحياة اليومية، لا سيما في المدن الكبرى كمدينة الرياض. ومع تزايد اعتماد المستخدمين على هذه التطبيقات لتلبية احتياجاتهم، لم يعد النجاح مرهونًا بجودة البرمجيات أو كفاءة الوظائف فقط، بل أصبح عنصرًا حاسمًا في تحديد مدى رضا العميل (User Experience - UX) تجربة المستخدم واستمرارية استخدامه للخدمة

إطارًا لفهم كيفية تفاعل المستخدم مع الخدمة ”(Customer Journey) يمثل مفهوم “رحلة العميل الرقمية عبر مراحل متعددة، بدءًا من التعرف الأولي وحتى ما بعد الاستخدام. وفي هذا السياق، تلعب تجربة المستخدم دورًا رئيسيًا في تشكيل إدراك العميل لكل نقطة اتصال داخل هذه الرحلة، مما يؤثر مباشرةً على تقييمه العام للخدمة وجودتها

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل، مع التركيز على التطبيقات التقنية المستخدمة في مدينة الرياض، لفهم كيف يمكن لتصميم تجربة رقمية فعالة أن يُعزز من رضا العملاء ويقود إلى ولاء مستدام

١,٢ . مشكلة الدراسة

شهدت مدينة الرياض خلال السنوات الأخيرة طفرة رقمية واسعة، انعكست بشكل مباشر على اعتماد الأفراد على التطبيقات التقنية في مجالات متعددة مثل التسوق، المواصلات، الخدمات الحكومية، الترفيه، والتعليم. ورغم هذا التوسع الملحوظ، إلا أن جودة هذه التطبيقات لا تُقاس فقط بمدى توافرها أو سرعة أدائها، بل تتطلب دراسة أعمق لعناصر أخرى ذات تأثير مباشر على رضا المستخدم واستمراريته. ومن أبرز هذه العناصر تجربة المستخدم (UX)، التي أصبحت اليوم أحد المحددات الرئيسة لنجاح أو فشل أي خدمة رقمية.

تتمثل الإشكالية الرئيسة في أن العديد من التطبيقات داخل مدينة الرياض تركز بشكل مفرط على الجانب التقني أو الوظيفي، مثل كفاءة الأنظمة وسرعة الاستجابة، بينما يتم إغفال تصميم رحلة متكاملة تراعي مشاعر المستخدمين واحتياجاتهم في مختلف مراحل التفاعل مع التطبيق. هذا التجاهل يؤدي أحياناً إلى انخفاض معدلات رضا العملاء أو حتى هجرتهم نحو بدائل أخرى أكثر توافقاً مع توقعاتهم.

علاوة على ذلك، يُلاحظ وجود قصور في الدراسات التي تربط بين مفهوم تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في السياق المحلي. فالكثير من الأدبيات العلمية المتاحة تركز على الأسواق العالمية أو البيئات الغربية، في حين أن السياق السعودي يتميز بخصوصيات ثقافية واجتماعية واقتصادية قد تؤثر بشكل مختلف على إدراك المستخدمين للتجربة الرقمية. ومن هنا، تظهر الحاجة الملحة إلى إجراء دراسة ميدانية معمقة تسعى إلى استكشاف هذه العلاقة في بيئة الرياض الرقمية.

كما أن رحلة العميل نفسها – التي تبدأ من لحظة التعرف على التطبيق، مروراً بتجربة التسجيل والاستخدام، وصولاً إلى الدعم الفني وما بعد الخدمة – غالباً ما تواجه تحديات في البيئة المحلية. فبعض التطبيقات قد تنجح في مرحلة جذب المستخدم، لكنها تفشل في توفير تجربة استخدام سلسة، أو قد تفتقر إلى خدمات ما بعد الاستخدام مثل الدعم الفني الفعال، مما يؤثر سلباً على استمرارية العملاء وولائهم.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

١. ندرة الدراسات العربية والمحلية التي تناولت العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل خصوصاً في بيئة التطبيقات التقنية المستخدمة داخل المدن السعودية
٢. غموض المفاهيم المرتبطة بتجربة المستخدم ورحلة العميل، حيث يتم أحياناً الخلط بينهما أو اختزال أحدهما في الآخر رغم اختلاف السياقين
٣. قلة النماذج النظرية الموحدة التي تدمج بين مفاهيم تصميم تجربة المستخدم (UX Design) ومراحل رحلة العميل، بما يتيح تحليلاً منهجياً للتجربة الرقمية ككل

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

١ تركيز العديد من التطبيقات التقنية في الرياض على الجانب الوظيفي فقط (مثل الأداء والسرعة)، مع -
إغفال تصميم تجربة متكاملة تُراعي مشاعر وتوقعات المستخدم عبر مختلف نقاط التفاعل

٢ ضعف استخدام أدوات القياس الفعالة (مثل خرائط رحلة العميل أو تقييم نقاط الاتصال) داخل التطبيقات
التقنية لتحسين تجربة الاستخدام

٣. محدودية مشاركة المستخدمين الحقيقيين في مراحل تصميم أو تحسين تجربة التطبيقات، ما يؤدي إلى

٤ - قلة المبادرات التي تقيس التأثير الفعلي لتجربة المستخدم على ولاء العميل أو استمرارية استخدام
التطبيق في السياق السعودي

١,٣. أهمية الدراسة

تتزايد أهمية دراسة تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية مع ازدياد الاعتماد على الخدمات الرقمية في الحياة اليومية، خاصة في المدن الكبيرة مثل الرياض. ففهم هذه العلاقة يُعتبر مفتاحاً لتطوير تطبيقات وخدمات رقمية تلبي احتياجات وتوقعات المستخدمين بشكل أفضل، مما يعزز رضاهم وولاءهم ويسهم في نجاح المؤسسات التقنية

١,٣,١. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في توضيح وتطوير المفاهيم المتعلقة بتجربة المستخدم ورحلة العميل، وتعمل على سد الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات العلمية، خصوصاً في السياق المحلي. كما توفر إطاراً مفاهيمياً يساعد الباحثين على فهم العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل بشكل أعمق، مما يدعم الدراسات المستقبلية في هذا المجال

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تقدم الدراسة نتائج مستندة إلى تقييمات حقيقية من مستخدمي التطبيقات التقنية في مدينة الرياض، مما يمكن مطوري التطبيقات والشركات التقنية من تحسين تصميم التطبيقات والخدمات الرقمية. كما تزودهم بتوصيات عملية تهدف إلى تعزيز جودة تجربة المستخدم، وبالتالي تحسين رحلة العميل ورفع مستوى رضا العملاء وولائهم، وهو ما ينعكس إيجابياً على الأداء التنافسي في السوق المحلي

١,٤ . أسئلة الدراسة

:السؤال الأساسي

إلى أي مدى تؤثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض؟

: الأسئلة الفرعية

ما مكونات تجربة المستخدم الأكثر تأثيرًا على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض

كيف يؤثر تصميم التطبيق وأدائه (سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة) على رضا العميل وجودة رحلته؟

ما التحديات التي تواجه تحسين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض؟

١,٥ . أهداف الدراسة

تحليل مدى تأثير تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض

تقديم توصيات عملية تساعد مطوري التطبيقات والشركات التقنية على تحسين تجربة المستخدم

١,٦. فرضيات الدراسة

الفرضية الإتجاهية : تؤثر تجربة المستخدم تأثيراً إيجابياً على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بالرياض

١,٧. نموذج الدراسة

المتغير المستقل : تجربة المستخدم (سهولة الإستخدام – تصميم واجهة المستخدم – سرعة وأداء التطبيق – الدعم الفني)

المتغير التابع : جودة رحلة العميل (رضا العميل – الولاء لتطبيق – تحقيق توقعات المستخدم – سهولة التنقل بين مراحل الرحلة)

العلاقة بين المتغيرات كالتالي

كلما ارتفع مستوى تجربة المستخدم زادت جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بالرياض

منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم تحليل العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية المستخدمة داخل مدينة الرياض

المجتمع المستهدف هو مستخدمو التطبيقات التقنية في مدينة الرياض، وسيتم اختيار عينة عشوائية من المستخدمين لضمان تمثيل متنوع وموضوعي للعينة

سيتم جمع البيانات من خلال استبيان لقياس تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل بمختلف مكوناتها، بالإضافة الى اجراء مقابلات شبه مهيكلة مع بعض مستخدمي التطبيقات التقنية مع التأكيد على تنوع خلفيات وتجارب المشاركين لضمان شمولية النتائج

ستستخدم الأساليب الإحصائية المناسبة مثل تحليل الارتباط وتحليل الانحدار، لقياس طبيعة العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل، إلى جانب تحليل وصفي للبيانات لفهم التوجهات العامة وتفسير النتائج

تُجرى الدراسة على مستخدمي التطبيقات التقنية بمدينة الرياض خلال عام ٢٠٢٥، وتركز على العلاقة بين عناصر تجربة المستخدم وبين جودة رحلة العميل

١,٨ . الدراسة الميدانية

جمع البيانات عن طريق استبيان يستهدف مستخدمي التطبيقات التقنية بالرياض

١,٩ . مخطط المشروع

عنوان المشروع

أثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض

مشكلة المشروع

مع التوسع المتسارع في تطوير التطبيقات التقنية داخل مدينة الرياض، يلاحظ أن كثيرًا من هذه التطبيقات تركز على الجوانب الوظيفية مثل الأداء والسرعة، بينما تهمل تصميم تجربة متكاملة تراعي مشاعر وتوقعات المستخدم. لا تزال العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل غير واضحة بشكل كافٍ في البيئة المحلية، ما يستدعي دراسة علمية لقياس هذا الأثر وتقديم حلول مبنية على نتائج واقعية

أهداف المشروع

تحليل مدى تأثير تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بالرياض
تحديد عناصر تجربة المستخدم التي تؤثر بشكل مباشر على رضا العميل وولائه
تقديم توصيات عملية تساعد في تحسين تجربة الاستخدام وتصميم الرحلة الرقمية

أهمية المشروع

يساهم المشروع في سد فجوة بحثية مهمة على المستوى المحلي، ويوفر تصورًا واضحًا لصناع القرار والمطورين حول أهمية تجربة المستخدم كأداة استراتيجية لتحسين جودة التطبيقات الرقمية. كما يساعد على رفع مستوى رضا العملاء واستمراريتهم في استخدام الخدمات، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء المؤسسي

منهجية المشروع

يعتمد المشروع على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات باستخدام استبيانات موجهة لمستخدمي التطبيقات التقنية في مدينة الرياض، بالإضافة إلى مقابلات شبه مهيكلية لاستكشاف التحديات المرتبطة بتجربة المستخدم. سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج والتوصيات

نطاق المشروع

يشمل المشروع مستخدمي التطبيقات التقنية بمدينة الرياض خلال عام ٢٠٢٥، ويركز على دراسة العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل، مع تحليل التأثيرات الفعلية لعناصر مثل سهولة الاستخدام، تصميم الواجهة، سرعة الأداء، والدعم الفني، دون التطرق إلى العوامل التقنية أو البرمجية الأخرى.

النتائج المتوقعة

تحديد أبرز عناصر تجربة المستخدم المؤثرة على جودة رحلة العميل
استخلاص توصيات عملية لتحسين تجربة التطبيقات وزيادة رضا وولاء العملاء

مخرجات المشروع

توضيح أثر تجربة المستخدم على رحلة العميل في البيئة المحلية

تقديم مقترحات تطويرية تساعد التطبيقات على تحسين الجودة الرقمية ورفع مستوى التفاعل والولاء لدى المستخدمين

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

تُعد تجربة المستخدم من أهم العوامل المؤثرة على تقييم التطبيقات التقنية، حيث لم يعد نجاح هذه التطبيقات يعتمد فقط على الجوانب الوظيفية مثل سرعة الأداء أو كفاءة النظام، بل أصبح يتطلب تصميم رحلة رقمية متكاملة تراعي مشاعر وتوقعات المستخدم عبر مختلف نقاط التفاعل. ومن هنا برز مفهوم رحلة العميل كإطار شامل يصف المراحل التي يمر بها العميل منذ لحظة التعرف على التطبيق وحتى ما بعد الاستخدام.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تجربة المستخدم بمكوناتها المختلفة على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض، وتوضيح العلاقة بينهما بما يساهم في تحسين رضا وولاء العملاء وتقديم حلول عملية لتطوير الخدمات الرقمية محلياً

٢,٢. المتغير المستقل

تجربة المستخدم (سهولة الاستخدام – تصميم واجهة المستخدم – سرعة وأداء التطبيق – الدعم الفني)

٢,٣. المتغير التابع

جودة رحلة العميل (رضا العميل – الولاء للتطبيق – تحقيق توقعات المستخدم – سهولة التنقل بين مراحل الرحلة)

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

كلما تحسنت تجربة المستخدم من حيث سهولة الاستخدام، جودة التصميم، سرعة الأداء، وكفاءة الدعم الفني انعكس ذلك بشكل إيجابي على جودة رحلة العميل مما يعزز من مستوى الرضا والولاء وتحقيق التوقعات

٢,٥ . الخاتمة

يتضح من الدراسات السابقة أن لتجربة المستخدم أثرًا مباشرًا وواضحًا على جودة رحلة العميل، حيث تسهم سهولة الاستخدام، جودة التصميم، سرعة الأداء، والدعم الفني في رفع مستوى رضا العميل وتعزيز ولائه للتطبيق. كما تشير الأبحاث إلى أن تحسين تجربة المستخدم لا يقتصر على الجانب الوظيفي فحسب، بل يمتد ليؤثر على إدراك العميل وتفاعله مع مختلف مراحل رحلته داخل التطبيق.

ورغم تنوع الدراسات العالمية والعربية في هذا المجال، إلا أن الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في السياق المحلي بمدينة الرياض ما تزال محدودة، مما يبرز الحاجة إلى دراسات ميدانية أكثر تخصصًا تسهم في سد هذه الفجوة البحثية.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض. ويعد هذا المنهج الأنسب لكونه يتيح تحليل الظواهر الاجتماعية والسلوكية المرتبطة بتجربة الاستخدام من خلال جمع بيانات كمية ونوعية تساعد على فهم مدى تأثير التطبيقات وأدائها على رضا العملاء وولائهم.

يركز هذا الفصل على توضيح المنهجية التي تم اتباعها في إعداد الدراسة، من حيث تعريف المتغيرات، تصميم البحث، اختيار العينة، أدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

(User Experience) تجربة المستخدم:

تشمل جميع الجوانب المتعلقة بتفاعل المستخدم مع التطبيق، مثل سهولة الاستخدام، تصميم الواجهة، سرعة الأداء، وكفاءة الدعم الفني. ويقاس هذا المتغير من خلال مدى رضا المستخدم عن تجربة استخدام التطبيق التقنية من البداية إلى النهاية.

(Customer Journey Quality) جودة رحلة العميل:

تمثل الانطباع العام الذي يتكون لدى العميل خلال مراحل تفاعله مع التطبيق، ابتداءً من التعرف على الخدمة، مروراً بعملية الاستخدام، وصولاً إلى الدعم الفني وما بعد الخدمة. وتتضمن عناصر مثل رضا العميل، تحقيق التوقعات، الولاء للتطبيق، وسهولة التنقل بين مراحل الرحلة.

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تم تصميم هذا البحث بصيغة وصفية تحليلية، بحيث يتم وصف العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض.

تم تحديد المتغير المستقل (تجربة المستخدم) والمتغير التابع (جودة رحلة العميل)، بهدف تحليل مدى التأثير بينهما.

كما تم بناء أدوات القياس بالاعتماد على استبيانات ومقابلات شبه مهيكلة تجمع بين البيانات الكمية والكيفية لتقديم صورة شاملة عن الظاهرة المدروسة.

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من مستخدمي التطبيقات التقنية بمدينة الرياض خلال عام ٢٠٢٥، ممن يستخدمون تطبيقات خدمية بشكل متكرر مثل تطبيقات التسوق، النقل، الخدمات الحكومية، أو الترفيهية.

، نظراً لارتباط أفرادها (Purposive Sampling) تم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة القصدية المباشرة بموضوع الدراسة.

شملت العينة مستخدمين لديهم خبرة فعلية في التعامل مع التطبيقات التقنية في الرياض، لضمان تمثيل واقعي لمستويات التجربة المختلفة.

ويُقدّر حجم العينة بما يتراوح بين (١٠-١٥) مشارك، لضمان تمثيل كافٍ يحقق الدقة الإحصائية في التحليل.

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

الاستبيان الإلكتروني .

يتكون من مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، تغطي محاور تتعلق بتجربة المستخدم (سهولة الاستخدام، تصميم الواجهة، سرعة الأداء، الدعم الفني) وجودة رحلة العميل (الرضا، التوقعات، الولاء، التنقل بين المراحل).

المقابلات شبه المهيكلة .

يتم إجراؤها مع عدد من مستخدمي التطبيقات التقنية بهدف التعمق في فهم تجاربهم وسلوكياتهم أثناء استخدام التطبيقات، واستكشاف العوامل المؤثرة على رضاهم واستمراريتهم في الاستخدام

٣,٦ . أنواع البيانات

البيانات الكمية

يتم جمعها من خلال إجابات الاستبيان الرقمي، مثل تقييم المستخدمين لعناصر التجربة المختلفة

البيانات النوعية

يتم الحصول عليها من المقابلات والأسئلة المفتوحة لفهم الانطباعات الشخصية، السلوكيات، والتجارب الفعلية للمستخدمين مع التطبيقات التقنية

يتم تحليلها للوصول إلى الأنماط المتكررة والروابط بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

للبيانات الكمية

استخدام برنامج SPSS لتحليل النتائج

للبيانات النوعية

تصنيف التحديات المتكررة والانماط السائدة في إجابات المقابلات والاسئلة المفتوحة

٣,٨ . الخاتمة

يمثل هذا الفصل الإطار المنهجي الذي تم من خلاله جمع البيانات وتحليلها لفهم العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض.

يساعد هذا النهج البحثي في الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم تطوير تطبيقات تقنية عالية الجودة، وتساهم في رفع مستوى رضا المستخدمين وولائهم، مما يعزز التنافسية الرقمية في السوق المحلي

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

أولاً: مقدمة التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (١٠) وهم مستخدمون لتطبيقات تقنية بهدف (SPSS) مختلفة بمدينة الرياض، تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، ومن ثم الإجابة على أسئلة البحث واختبار فروضه

وقد اشتمل التحليل الإحصائي على ما يلي

تحليل وصفي لبيانات العينة ومتغيرات الدراسة

اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا

تحليل وصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات الاستبانة

ويلى ذلك عرض مفصل للنتائج

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تكوّنت عينة الدراسة من (١٠) أفراد من مستخدمي التطبيقات التقنية في مدينة الرياض. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة بما يتوافق مع أهداف الدراسة، حيث شملت مشاركين يمتلكون خبرة فعلية في استخدام التطبيقات التقنية، مما يعزز من موثوقية البيانات المتعلقة بتجربة المستخدم وجودة رحلته داخل التطبيق.

وقد تنوعت خصائص العينة من حيث المستوى التعليمي، العمر، والخبرة في استخدام التطبيقات التقنية، بهدف الحصول على صورة شاملة وتمثيلية لواقع مستخدمي التطبيقات بمدينة الرياض. وتم التركيز على المستخدم النهائي بوصفه محور الدراسة، نظرًا لأهمية فهم تفاعله الرقمي وطبيعة تجربته داخل التطبيق وتأثيرها على جودة رحلة العميل.

ولم تتضمن هذه الدراسة متغيرات ديموغرافية إضافية مثل الدخل أو سنوات الخبرة، نظرًا لاعتمادها على حجم عينة مناسب يهدف إلى التحليل الوصفي وفهم الاتجاهات العامة، وبما يتوافق مع نطاق الدراسة الذي يركز على متغيرات استخدام التطبيق وتجربة المستخدم وجودة رحلة العميل فقط.

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	10

يوضح جدول معالجة الحالات أن جميع الاستجابات كانت صالحة للتحليل دون وجود أي بيانات مستبعدة، حيث بلغ عدد الحالات الصالحة (١٠) بنسبة (١٠٠٪)، مما يشير إلى جودة البيانات واعتماديتها في تطبيق الاختبارات الإحصائية. كما بين جدول تحليل الثبات الداخلي أن قيمة معامل كرونباخ ألفا بلغت (٠,٩٦٦)، وهي قيمة مرتفعة جدًا تدل على مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان المستخدم في قياس

أثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض. ووفقاً للمعايير الإحصائية، فإن القيم التي تزيد عن (٠,٩٠) تعكس ثباتاً ممتازاً للأداة، مما يعزز من موثوقية النتائج ويؤكد إمكانية الاعتماد على الاستبانة في قياس متغيرات الدراسة بدقة وكفاءة

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	10	2	5	3.50	1.080
Q2	10	2	5	3.90	.994
Q3	10	2	5	3.30	.949
Q4	10	2	5	3.50	1.080
Q5	10	2	5	3.80	1.033
Q6	10	2	5	3.90	.994
Q7	10	2	5	3.30	.949
Q8	10	2	5	3.60	1.174
Q9	10	2	5	3.80	.919
Q10	10	2	5	3.70	1.059
Valid N (listwise)	10				

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل إجابات المشاركين على فقرات الاستبيان المتعلقة بتجربة المستخدم وجودة رحلة العميل، والبالغ عددها (١٠) فقرات. وقد أظهرت النتائج أن المتوسطات تراوحت بين (٣,٣٠ و ٣,٩٠)، مما يشير إلى وجود مستوى متوسط إلى مرتفع من الاتفاق بين أفراد العينة حول التجربة الفعلية للمستخدم وتأثيرها على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض. كما أن قيم الانحراف المعياري تراوحت بين (٠,٩١٩ و ١,١٧٤)، وهي قيم تدل على وجود درجة تفاوت بسيطة ومقبولة في آراء المشاركين، مما يعكس مستوى جيداً من التجانس في اتجاهاتهم تجاه موضوع الدراسة. وتوضح هذه النتائج أن المستخدمين يميلون إلى تقييم عناصر تجربة المستخدم—مثل سهولة الاستخدام، وضوح الواجهة، وسلاسة الانتقال بين خطوات الرحلة—بصورة إيجابية نسبياً، وهو ما يساهم في تحسين جودة رحلة العميل داخل التطبيقات التقنية

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

Correlations			
		UX_Total	CJ_Total
UX_Total	Pearson Correlation	1	.973**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	10	10
CJ_Total	Pearson Correlation	.973**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	10	10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Pearson Correlation)

Highly Positive: (UX_Total <—> CJ_Total) ■

Positive: (None) ■

No Linear Correlation: (None) ■

Negative: (None) ■

Highly Negative: (None) ■

Note: Curated Help is calculated based on actual cell values, not the formatted values

لاختبار فرضية الدراسة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل، تم إجراء اختبار معامل الارتباط

(Pearson Correlation)

تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة طردية قوية بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض، مما يدل على أن تحسين عناصر تجربة الاستخدام—مثل سهولة التفاعل، وضوح الواجهة، وسرعة الأداء—يؤثر بشكل مباشر في رفع جودة رحلة العميل. وتعكس القيمة المرتفعة لمعامل الارتباط قوة العلاقة بين المتغيرين، الأمر الذي يؤكد أن الارتقاء بتجربة المستخدم يساهم في تحسين تقييم العميل لرحلته الرقمية عبر مختلف مراحلها

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن متوسطات إجابات أفراد العينة حول تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل كانت مرتفعة، حيث تراوحت بين (٣,٨٠) و(٤,٧٠)، مما يدل على وجود اتفاق عام بين أفراد العينة حول أهمية تجربة المستخدم ودورها في تحسين جودة رحلة العميل داخل التطبيقات التقنية في مدينة الرياض.

كما أظهر معامل الارتباط (بيرسون) نتيجة بلغت (٠,٩٧٣)، وهي ضمن الحدود المتقدمة إحصائياً، مما يبين أن أداة القياس تمتعت بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات

وتشير هذه النتيجة إلى أن المستخدم في مدينة الرياض يمتلك مهارات رقمية ووعياً تقنياً مرتفعاً، مثل سهولة التعامل، والسرعة في اتخاذ القرار داخل التطبيق، والعمل الجماعي الرقمي، مما يمكنه من تقييم جودة تجربة التطبيق بشكل موضوعي. كما تدعم هذه النتيجة فرضية الدراسة التي تفيد بوجود علاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل، حيث إن التطبيقات التي توفر تجربة استخدام مريحة وسلسة تساهم بشكل مباشر في تحسين رضا العميل ورفع جودة رحلته

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن النتائج تؤكد أهمية تجربة المستخدم كأحد العوامل الجوهرية والمؤثرة في تحسين جودة رحلة العميل في بيئة التطبيقات التقنية، حيث إن أي تطور في عناصر تجربة المستخدم—مثل سهولة الاستخدام، جاذبية التصميم، وضوح الانتقال بين الخدمات—ينعكس إيجاباً على تقييم العميل للرحلة الرقمية ككل. كما تسلط هذه النتائج الضوء على ضرورة اهتمام الشركات التقنية في الرياض بتطوير نماذج وتجارب استخدام احترافية لتعزيز استمرارية استخدام العملاء ورفع مستوى التنافسية

توصلت الدراسة إلى أن تجربة المستخدم تلعب دورًا محوريًا في تعزيز جودة رحلة العميل داخل التطبيقات التقنية في مدينة الرياض. وأكدت النتائج وجود مستوى مرتفع من الاتساق في آراء المستخدمين حول عناصر تجربة الاستخدام، مما يعزز مصداقية الأداة المستخدمة في القياس. وبناءً على هذه النتائج، تُوصي الدراسة بزيادة الاهتمام بتطوير مكونات تجربة المستخدم—مثل سهولة التنقل، وضوح الواجهة، وسرعة الأداء—باعتبارها عوامل رئيسية تسهم في تحسين رحلة العميل وتحقيق مستويات رضا أعلى لدى المستخدمين. كما تشير الدراسة إلى أهمية الاستثمار في تطوير تصميم التطبيقات بما يضمن تقديم تجربة أكثر سلاسة وفعالية، مما يساعد في رفع جودة الخدمات الرقمية وتحقيق أهداف التطبيقات بكفاءة أعلى

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تقتصر هذه الدراسة على عينة من مستخدمي التطبيقات التقنية في مدينة الرياض، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على مناطق أخرى. كما اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة، والتي قد تتأثر بمدى دقة استجابات المشاركين.

لذا توصي الدراسة بإجراء بحوث مستقبلية على عينات أكبر وأكثر تنوعاً، واستخدام أدوات بحث إضافية مثل المقابلات أو تحليل بيانات الاستخدام الفعلية. كما يمكن توسيع نطاق البحث لدراسة أثر تجربة المستخدم على متغيرات أخرى مثل ولاء العملاء أو نية الاستمرار في استخدام التطبيق.

٥,٢. توصيات الدراسة:

ينبغي على الشركات التقنية الاهتمام بتحسين تجربة المستخدم من خلال تطوير واجهات استخدام سهلة وواضحة، وتحسين سرعة الأداء وسهولة التنقل داخل التطبيقات.

كما يُنصح بإجراء اختبارات دورية لتجربة المستخدم، والاستفادة من ملاحظات العملاء في تحسين جودة رحلة العميل، بما يساهم في رفع مستوى الرضا وتعزيز القدرة التنافسية للتطبيقات التقنية.

٥,٣. الخاتمة:

تُظهر نتائج هذه الدراسة أن تجربة المستخدم تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض. وقد أكدت النتائج وجود علاقة إيجابية بين مستوى تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل.

وبناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج أن الاستثمار في تحسين تجربة المستخدم يُعد عاملاً أساسياً في نجاح التطبيقات التقنية، لما له من أثر مباشر على رضا العملاء واستمراريتهم، وتحقيق التميز في السوق الرقمي.

قائمة المراجع

- Nenonen, S., Rasila, H., Junnonen, J.-M., & Kärnä, S. (2005).
Customer journey – a method to investigate user experience.
Helsinki University of Technology. Presented at the CIB 2005:
Combining Forces – Advancing Facilities Management &
.Construction through Innovation, Helsinki, Finland**
- Khosravi, F., & Beigi, M. (2019). Learning analytics in intelligent
learning environments: A literature review. In M. Chang, N.-S.
Chen, R. Huang, Kinshuk, & D. G. Sampson (Eds.), Edutainment
2018. Lecture Notes in Computer Science (Vol. 11284, pp. 163–170).
.Springer**
- Alghareeb, M., Albeshar, A. S., & Asif, A. (2023). Studying users’
perceptions of COVID-19 mobile applications in Saudi Arabia.
Sustainability, 15(2), 956**

Eidaroos, A. (2023). FinTech in Saudi Arabia: A user experience analysis of FinTech platforms. International Journal of Computer Network and Information Security, 23(9), 177.

<https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2023.23.9.23>

A. AlArfaj, & E. Solaiman. (2022). Comparing different qualitative methods to understand user experience in Saudi Arabia. arXiv.

<https://doi.org/10.48550/arXiv.2212.04232>

Alhejji, S., Albeshar, A., Wahsheh, H., & Albarrak, A. (2022). Evaluating and Comparing the Usability of Mobile Banking Applications in Saudi Arabia. Information, 13(12), Article 559.

<https://doi.org/10.3390/info13120559>

Majumder , A. S. (2025, January 23). The Influence of UX Design on User Retention and Conversion Rates in Mobile Apps [Preprint]. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2501.13407>

lArfaj, A. A., & Solaiman, E. (2022, December 8). Comparing Different Qualitative Methods to Understand User Experience in Saudi Arabia [Preprint]. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2212.04232>

الملاحق

الملحق (أ): أداة الدراسة – الاستبيان

تضمن الاستبيان مجموعة من العبارات التي تهدف إلى قياس مدى جودة رحلة العميل وتجربة المستخدم في التطبيقات التقنية بمدينة الرياض، وذلك من خلال مجموعة من المحاور المتعلقة بسهولة الاستخدام، ووضوح الواجهة، وسرعة التفاعل، وانسيابية الخطوات، وإمكانية الوصول للمعلومات. كما اشتمل الاستبيان على مجموعة أخرى من العبارات لقياس تقييم المستخدم لمستوى جودة رحلة العميل، مثل وضوح المسار داخل التطبيق، وتكامل الخطوات، وسهولة إتمام المهام، وفعالية الدعم الفني داخل التطبيق.

اعتمدت أداة القياس على مقياس ليكرت الخماسي، حيث يطلب من المشارك تحديد درجة موافقته على كل عبارة من خلال اختيار رقم من (١ = لا أوافق بشدة) إلى (٥ = أوافق بشدة)

الملحق (ب): تعريف بعينة الدراسة

تكوّنت عينة الدراسة من (١٠) مستخدمين لتطبيقات تقنية متنوعة تعمل داخل مدينة الرياض، وقد تم اختيارهم بطريقة قصدية بما يتوافق مع أهداف الدراسة، بحيث يكون لدى المشاركين خبرة مباشرة في استخدام التطبيقات التقنية المرتبطة بالخدمات أو المعاملات اليومية. وتتميز هذه العينة بتنوعها العمري والوظيفي، مما يعكس تجارب واقعية مختلفة حول مدى فعالية تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل في هذه التطبيقات.

وبما أن الدراسة اعتمدت على تحليل أولي واستكشافي، فقد ركزت على مستخدمين نشطين للتطبيقات التقنية دون اشتراط متغيرات ديموغرافية محددة مثل العمر أو المستوى التعليمي، إذ تم الاكتفاء بتوحيد المجال الوظيفي للمشاركين كمستخدمين فاعلين للتطبيقات التقنية في مدينة الرياض

الملحق (ج): نتائج التحليل الإحصائي الأساسية

أظهرت نتائج التحليل أن المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبيان جاءت ضمن مستوى متوسط إلى مرتفع، مما يدل على وجود اتفاق نسبي بين المستخدمين حول كفاءة عناصر تجربة المستخدم وتأثيرها في تحسين جودة رحلة العميل داخل التطبيقات التقنية. كما بينت النتائج أن المستخدمين قيّموا سهولة الاستخدام، وتناسق الواجهة، وسرعة التفاعل في التطبيق بدرجات إيجابية.

أما بالنسبة لاختبار الثبات، فقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا (٠,٩٦٦)، وهو ضمن الحدود المقبولة إحصائياً مما يشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات، ويمكن الاعتماد عليها في قياس أثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بالرياض