

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

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

اسم الطالبة

مريم سيدي ولد محمد

.....

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

٤	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٥	١,١. المقدمة:
٦	١,٢. مشكلة الدراسة
٧	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٨	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٩	١,٣. أهمية الدراسة
٩	١,٣,١. على المستوى النظري:
٩	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
١٠	١,٤. أسئلة الدراسة
١١	١,٥. أهداف الدراسة
١١	١,٦. فرضيات الدراسة
١٢	١,٧. نموذج الدراسة
١٣	١,٨. منهجية الدراسة
١٤	١,٩. الدراسة الميدانية
١٤	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
	٩
٢٠	٢,١. المقدمة:
٢١	٢,٢. المتغير المستقل
٢١	٢,٣. المتغير التابع
٢١	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٢٢	٢,٥. الخاتمة
٢٣	قائمة المراجع

بسم الله الرحمن الرحيم

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 ، التي أصبحت اليوم أحد (UX) المستخدم واستمراريته. ومن أبرز هذه العناصر تجربة المستخدم 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 الفعّالة (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 ويُساهم في نجاح المؤسسات التقنية

١,٣,١. على المستوى النظري:

تساهم 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 المقترح

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 مهيكلة 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 أثراً مباشراً وواضحاً 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 تخصصاً تسهم في سد هذه الفجوة البحثية.

قائمة المراجع

- 1- 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
- 2- 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.
- 3- Alghareeb, M., Albeshar, A. S., & Asif, A. (2023). Studying users' perceptions of COVID-19 mobile applications in Saudi Arabia. *Sustainability*, 15(2), 956

4- 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>

5- 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>

6-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>

7-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>

8-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>