

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر تجربة المستخدم على جودة رحلة العميل في التطبيقات التقنية بالرياض

مريم سيدي ولد محمد

.....

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 3

1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	8
1.10. مخطط المشروع المقترح	8
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	9
2.1. المقدمة:	10
2.2. المتغير المستقل	10
2.3. المتغير التابع	10
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	10
2.5. الخاتمة	11
قائمة المراجع	11

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. 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 مرهوناً بجودة البرمجيات أو كفاءة الوظائف فقط، بل أصبح عنصراً حاسماً في تحديد مدى رضا العميل (User Experience - UX) تجربة المستخدم واستمرارية استخدامه للخدمة.

إطاراً لفهم كيفية تفاعل المستخدم مع الخدمة ”(Customer Journey) يمثل مفهوم “رحلة العميل الرقمية عبر مراحل متعددة، بدءاً من التعرف الأولي وحتى ما بعد الاستخدام. وفي هذا السياق، تلعب تجربة المستخدم دوراً رئيسياً في تشكيل إدراك العميل لكل نقطة اتصال داخل هذه الرحلة، مما يؤثر مباشرة 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 يعزز من رضا العملاء ويقود إلى ولاء مستدام

1.2. مشكلة الدراسة

مع التوسع المتسارع في تطوير التطبيقات التقنية داخل مدينة الرياض، بات من الواضح أن الاهتمام لا يقتصر فقط على كفاءة الأنظمة أو جودة الخدمة المقدمة، بل يشمل أيضاً تجربة كعامل جوهري يؤثر في رضا العميل واستمرارية استخدامه للتطبيق. إلا أن (UX) المستخدم هذا المفهوم، رغم أهميته، لم يحظَ بالقدر الكافي من الدراسة والتحليل ضمن السياق المحلي، مما (Customer Journey) يثير تساؤلات حول مدى تأثيره الفعلي على جودة رحلة العميل داخل هذه التطبيقات

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1. ندرة الدراسات العربية والمحلية التي تناولت العلاقة بين تجربة المستخدم وجودة رحلة العميل خصوصاً في بيئة التطبيقات التقنية المستخدمة داخل المدن السعودية
2. غموض المفاهيم المرتبطة بتجربة المستخدم ورحلة العميل، حيث يتم أحياناً الخلط بينهما أو اختزال أحدهما في الآخر رغم اختلاف السياقين

3. قلة النماذج النظرية الموحدة التي تدمج بين مفاهيم تصميم تجربة المستخدم (UX Design) ومراحل رحلة العميل، بما يتيح تحليلاً منهجياً للتجربة الرقمية ككل

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

1- 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

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

3- محدودية مشاركة المستخدمين الحقيقيين في مراحل تصميم أو تحسين تجربة التطبيقات، ما يؤدي إلى

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

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

1.3. 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

1.3.1. 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

1.3.2. 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

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

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**