

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع جودة التجربة الرقمية

أسم الطالب
علاء صالح رجب

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
4.....	1.1. المقدمة:
5.....	2.1. مشكلة الدراسة.
5.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.
5.....	2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي.
5.....	3.1. أهمية الدراسة.
5.....	1.3.1. على المستوى النظري:
5.....	2.3.1. على المستوى التطبيقي:
6.....	4.1. أسئلة الدراسة.
6.....	5.1. أهداف الدراسة.
6.....	6.1. فرضيات الدراسة.
6.....	7.1. نموذج الدراسة.
7.....	8.1. منهجية الدراسة.
7.....	9.1. الدراسة الميدانية.
7.....	10.1. مخطط المشروع المقترح.
8.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.
9.....	1.2. المقدمة:
9.....	2.2. المتغير المستقل.
9.....	3.2. المتغير التابع.
9.....	4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
10.....	5.2. الخاتمة.
10.....	قائمة المراجع.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

جودة التجربة الرقمية تعني مدى سهولة وفعالية ورضا المستخدم عند تعامله مع موقع إلكتروني أو نظام داخلي وأيضاً في أي منصفه رقمية وهي بناء متعدد الأبعاد يجمع جوانب الأداء الوظيفي، المتعة، والمعنى الشخصي للمستخدم. تؤثر مباشرة على رضا المستخدمين ونتائج الأعمال، وتتطلب قياساً يجمع مؤشرات موضوعية وتقييمات المستخدمين.

و تؤثر جودة التجربة الرقمية على سلوك المستخدم ونتائج المنظمة عبر زيادة الرضا، الولاء، والأداء السوقي ودراسات واسعة تشير إلى أن أبعاد تجربة العميل الرقمية مرتبطة بأداء السوق والنتائج المالية للشركات. الأبحاث التي درست أبعاد تجربة العميل الرقمية وجدت علاقة سببية بين مؤشرات تجربة العميل الرقمية وأداء الأعمال في سياقات مؤسسية وتجارية

وفي التجارة الإلكترونية، ثبت أن تحسين عناصر التجربة مثل سهولة الاستخدام والتنفيذ والدعم الأمني يرفعان رضا العملاء ونوايا الولاء كما أن ضعف جودة المنصات الرقمية في سياقات محددة مثل الخدمات الصحية يؤثر سلباً على رضا المستخدمين وانتظامهم في استخدام الخدمات

حيث تطلب قياس جودة التجربة الرقمية مزيجاً من الأدوات النوعية والكمية وإطارات مفاهيمية متكاملة لالتقاط الأبعاد المتعددة تم اقتراح وقياس مؤشرات جديدة مثل مقياس الانغماس في الحياة الرقمية ومقياس جودة التجربة الرقمية لالتقاط جوانب متعددة من التجربة الذاتية للمستخدمين

كما توجد طرق عملية لمراقبة تجربة المستخدم في أنظمة مدعومة بالذكاء الاصطناعي تركز على رصد الحوادث وعمليات المنتج لتحسين قابلية الملاحظة والتشخيص

وهناك أيضاً توجد طرق مقترحة لقياس تجربة المستخدم تشجع على تحديد أهداف قابلة للقياس وتقسيم التجربة إلى مكونات عملية وقيمة لتوجيه التصميم والاختبار

وفي التطبيق العملي، توصي الأدبيات بدمج قياسات الأداء الموضوعي مع استبيانات وتقارير المستخدم لالتقاط البعد التقني والتجريبي لقياس الجودة

1.2. الدراسة مشكلة

تتمثل مشكلة الدراسة في التحدي الذي تواجهه المنظمات في تقديم تجربة رقمية متكاملة تتجاوز مجرد الأداء التقني لتشمل الأبعاد الذاتية والشخصية للمستخدم. فرغم أهمية جودة التجربة الرقمية في تعزيز الولاء والأداء السوقي ، إلا أن هناك فجوة في كيفية قياس هذه التجربة بشكل يجمع بين المؤشرات الموضوعية والتقييمات البشرية ، مما قد يؤدي إلى ضعف رضا المستخدمين خاصة في قطاعات حيوية مثل الخدمات الصحية والتجارة الإلكترونية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تعدد الأبعاد المفاهيمية : وجود حاجة لتأصيل نظري يجمع بين جوانب الأداء الوظيفي، المتعة، والمعنى الشخصي للمستخدم كبناء واحد متكامل
قصور الإطارات التكاملية : الحاجة إلى إطارات مفاهيمية أكثر شمولاً قادرة على إنقاط الأبعاد المتعددة للتجربة الذاتية للمستخدم بدلاً من التركيز على جانب واحد
تطوير أدوات القياس الحديثة : وجود فجوة في الأدبيات المتعلقة بمقاييس حديثة مثل "مقياس الانغماس في الحياة الرقمية" وربطها بالنتائج المؤسسية بشكل نظري دقيق
تداخل الأبعاد التقنية والتجريبية : الحاجة إلى دراسات تنظر في كيفية دمج قياسات الأداء الموضوعي مع التقارير الذاتية للمستخدمين لتوجيه عمليات التصميم والاختبار بشكل علمي

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ضعف التكامل في أدوات القياس : هناك فجوة عملية في دمج قياسات الأداء التقني الموضوعية مع التقارير الاستيعابية للمستخدمين لالتقاط البعدين التجريبي والتقني معاً
تأثير الجودة على الاستمرارية : يؤدي ضعف جودة المنصات الرقمية في سياقات معينة، كالخدمات الصحية، إلى نتائج سلبية تطبيقية تؤثر على انتظام المستخدمين في استخدام تلك الخدمات
قصور المراقبة والتشخيص : تفتقر بعض الأنظمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي إلى طرق عملية فعالة لمراقبة تجربة المستخدم ورصد الحوادث لتحسين قابلية التشخيص.
محدودية استخدام المقاييس الحديثة : بالرغم من وجود مقاييس مقترحة مثل "مقياس الانغماس في الحياة الرقمية"، إلا أن تطبيقها العملي لالتقاط الجوانب المتعددة للتجربة الذاتية لا يزال محدوداً

السؤال الرئيسي ما هو أثر جودة التجربة الرقمية بأبعادها المتعددة على رضا المستخدمين ونواتج أداء المنظمة؟

1.3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراسة جودة التجربة الرقمية في رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية وزيادة المبيعات والإيرادات لدى المنظمة وأيضاً في بناء الثقة والسمعة للقطاعات المالية والخدمات

1.3.1. على المستوى النظري:

إضافة معرفة علمية حول مفهوم جودة تجربته الرقمية وتوضيح العلاقة بين التجربة الرقمية والأداء المالي

دمج مفاهيم التحول الرقمي ضمن نظريات الميزة التنافسية كما تسهم في تطوير إطار نظري متكامل يجمع بين مفاهيم التحول الرقمي ونظريات الإدارة الإستراتيجية مما يعزز فهم دور الموارد الرقمية الغير ملموسة في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة .

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

تحسين القرارات الإدارية لدى المؤسسات بحيث تحدد نقاط القوة والضعف في المنصات الرقمية وتوجيه الإستثمارات التقنية بشكل أكثر كفاءة وتقليل القرارات العشوائية في مشاريع التحول الرقمي وبذلك تساعد في رفع أداء وكفاءة تخصيص الموارد.

تدعم الأداء المالي للمؤسسات وتحسين الإيرادات وتعزيز الربحية وتقليل فقدان العملاء.

وأيضاً تحسين تجربة العميل ورفع الولاء من حيث سرعة الخدمة ومستوى الأمان وسهولة الإستخدام مما يساعد في تقليل الشكاوى وتحسين السمعة السوقية.

المراجع

Hassenzahl, M. (2021). User experience and experience design. Interaction Design Foundation.

McKinsey & Company. (2023). The state of digital customer experience. McKinsey Digital.

Nielsen Norman Group. (2024). User experience research reports. <https://www.nngroup.com>

4.1. أسئلة الدراسة

5.1. أهداف الدراسة

6.1. فرضيات الدراسة

7.1. نموذج الدراسة

8.1. منهجية الدراسة

9.1. الدراسة الميدانية

10.1. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.2. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

3.2. المتغير التابع

4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

5.2. الخاتمة

قائمة المراجع