

# أهمية تحسين تجربة المستخدم

تقديم واعداد : م / ياسمين قطابش



EXPERIEN  
EXPERIEN

# المحتويات

- 01 تعريف تجربة المستخدم وما تعنيه
- 02 تجربة المستخدم ليست فقط في المواقع والتطبيقات
- 03 فوائد تحسين تجربة المستخدم للأعمال
- 04 لماذا تجربة المستخدم مهمة أكثر من أي وقت مضى
- 05 Q & A

01

# تعريف تجربة المستخدم وما تعنيه

EXPERIEN  
EXPERIEN  
EXPERIEN

EXPERIENCE  
EXPERIENCE  
EXPERIENCE



## تجربة المستخدم (UX)

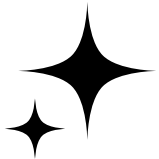
هي ببساطة شعورك وأنت تستخدم أي شيء. الأمر لا يقتصر على التطبيقات والمواقع الإلكترونية فقط، بل يشمل كل شيء من حولنا (كيف يشعر الشخص عند تفاعله مع منتج أو خدمة أو نظام).



EXPERIENCE  
EXPERIENCE  
EXPERIENCE



تجربة المستخدم ( User Experience - UX )  
هي الشعور والانطباع العام الذي يحصل عليه الشخص  
عند تفاعله مع منتج أو خدمة أو نظام، سواء كان ذلك  
تطبيقًا، موقعًا إلكترونيًا، جهازًا، أو حتى خدمة في العالم  
الواقعي.



# ما الذي تشمله تجربة المستخدم



1

مدى سرعة العمل  
بالوصول لما يريد.



2

مدى سهولة  
الاستخدام.



3

مدى وضوح واجهة  
المنتج



4

الرضا أو الإحباط  
الذي يشعر به أثناء  
وبعد التجربة.

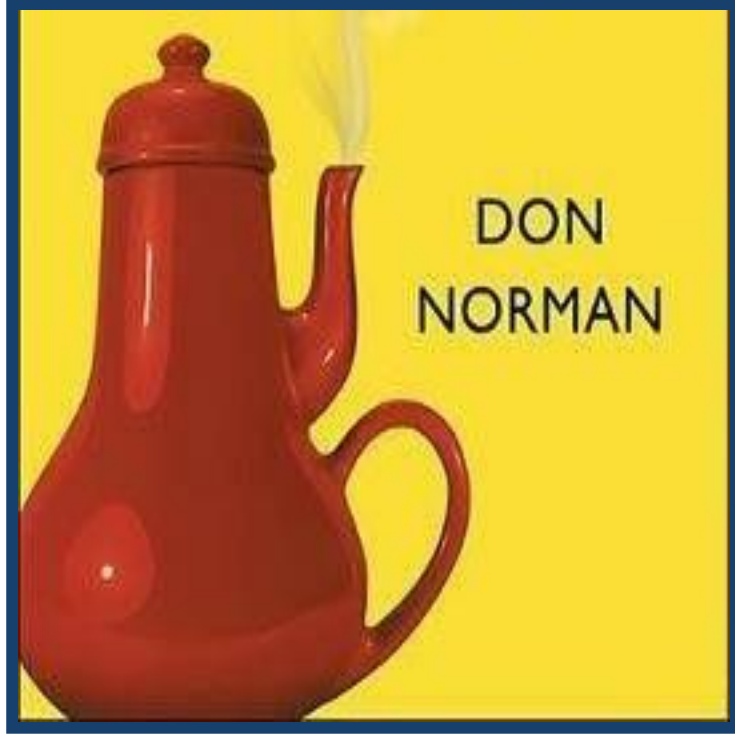
EXPERIEN  
EXPERIEN  
EXPERIEN

تجربة المستخدم ليست فقط  
في المواقع والتطبيقات



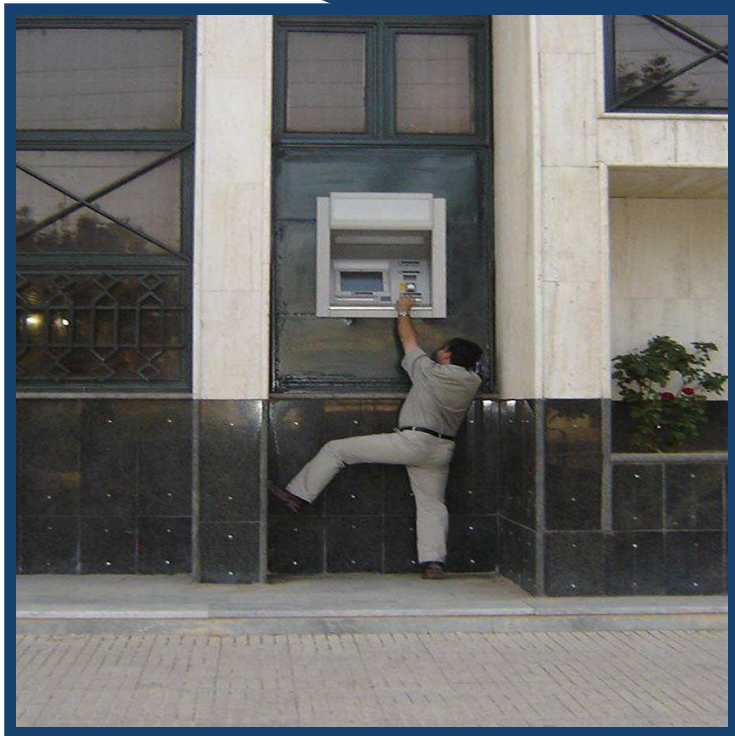
2

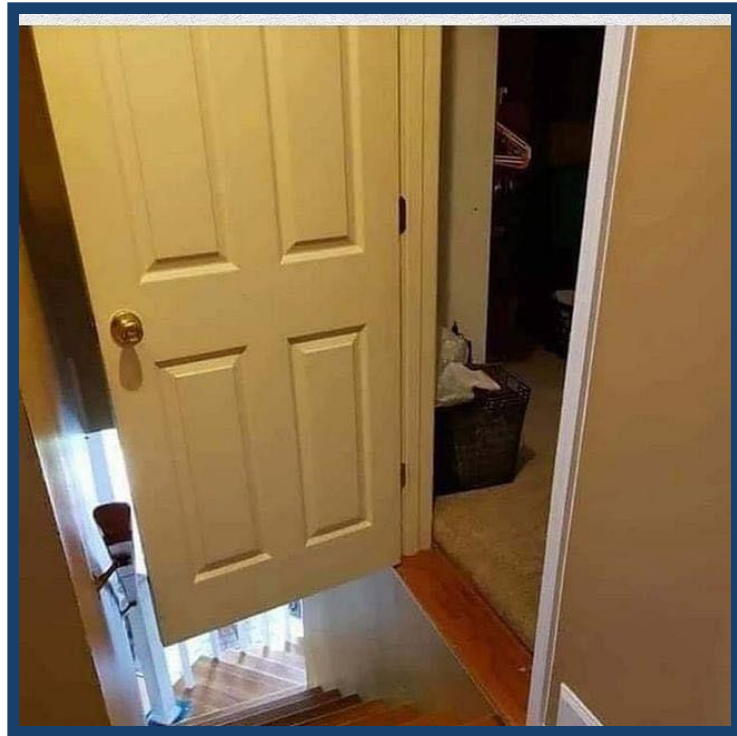


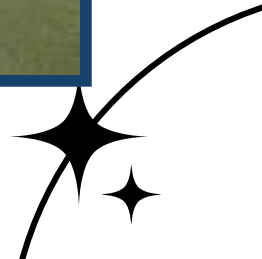


(UX) تجربة المستخدم )  
ليست محصورة فقط في المواقع  
والتطبيقات، بل هي موجودة في  
كل شيء نتعامل معه يوميًا  
تقريبًا









# فوائد تحسين تجربة المستخدم للأعمال

03

EXPERIENCE  
EXPERIENCE  
EXPERIENCE

# فوائد تجربة المستخدم للأعمال

## زيادة رضا العملاء وولائهم

عندما تكون التجربة سهلة وممتعة، يعود العميل لاستخدام المنتج أو الخدمة مرة أخرى، ويصبح أكثر ولاءً للعلامة التجارية

## زيادة المبيعات والإيرادات

تجربة مستخدم جيدة تقلل من العقبات أثناء الشراء، مما يزيد من احتمالية إتمام الصفقات والمشتريات

## تقليل التكاليف على المدى الطويل

تصميم تجربة جيدة منذ البداية يقلل من عدد المشاكل والشكاوى، وبالتالي يقلل من تكاليف خدمة العملاء أو إعادة التطوير

## تحسين سمعة العلامة التجارية

الناس يتحدثون عن التجارب الجيدة والسيئة، وتقديم UX ممتاز يعني تسويق مجاني من خلال التوصية الشفهية والمراجعات الإيجابية.

## ميزة تنافسية في السوق

في سوق مليء بالمنافسين، المنتج ذو أفضل تجربة مستخدم غالبًا ما يتفوق حتى لو كانت الأسعار متقاربة

RIENCE  
RIENCE  
RIENCE

لماذا تجربة المستخدم  
مهمة الآن أكثر من أي  
وقت مضى

04

# لماذا تجربة المستخدم مهمة الان أكثر من أي وقت مضى

السبب	التفاصيل باختصار
المنافسة الرقمية المتزايدة	المستخدمون لا يعطون الوقت لتجربة سيئة — يرحلون بسرعة.
المستخدمون باتوا يتوقعون سهولة أكبر	، أصبح Netflix و Amazon مع خدمات مثل المستخدمين يرفضون تعقيد الاستخدام.
الأثر التجاري مباشر وواضح	تجربة مستخدم ممتازة تعزز الولاء وتزيد الأرباح بوضوح.
السرعة والمظهر لم يعدا كافيين لوحدهما	الآن التشخيص البصري + الكفاءة + السهولة مطلوبان معًا.



## مقارنة بين تجربة المستخدم تطبيقات ومواقع

رقم	التطبيق/الموقع القديم	التطبيق/الموقع الجديد	السبب الرئيسي للاستبدال
1	MySpace	Facebook	واجهة معقدة، تصميم غير منظم مقابل Facebook بساطة
2	Snapchat	Instagram Stories	واجهة معقدة وصعبة التنقل مقابل Instagram واجهة أبسط في
3	Google Wave	Gmail	واجهة معقدة وغير مألوفة مقابل بساطة Gmail
4	Internet Explorer	Google Chrome	بطء وأداء ضعيف مقابل سرعة وتوافق Chrome





Q & A 05

EXPERIENCE  
EXPERIENCE  
EXPERIENCE

EXPERIENCE  
EXPERIENCE



Thank you

تقديم واعداد : م / ياسمين قطابش

