

أهمية تحسين تجربة المستخدم

تقديم واعداد : م / ياسمين قطابش



EXPERIEN
EXPERIEN

المحتويات

تعريف تجربة المستخدم وما تعنيه

Ø1

تجربة المستخدم ليست فقط في المواقع والتطبيقات

Ø2

فوائد تحسين تجربة المستخدم للأعمال

Ø3

لماذا تجربة المستخدم مهمة أكثر من أي وقت مضى

Ø4

Q & A

Ø5



تعريف تجربة المستخدم وما تعنيه

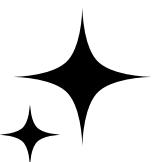
EXPERIEN
EXPERIEN
EXPERIEN

EXPERIENCE
EXPERIENCE
EXPERIENCE



تجربة المستخدم (UX)

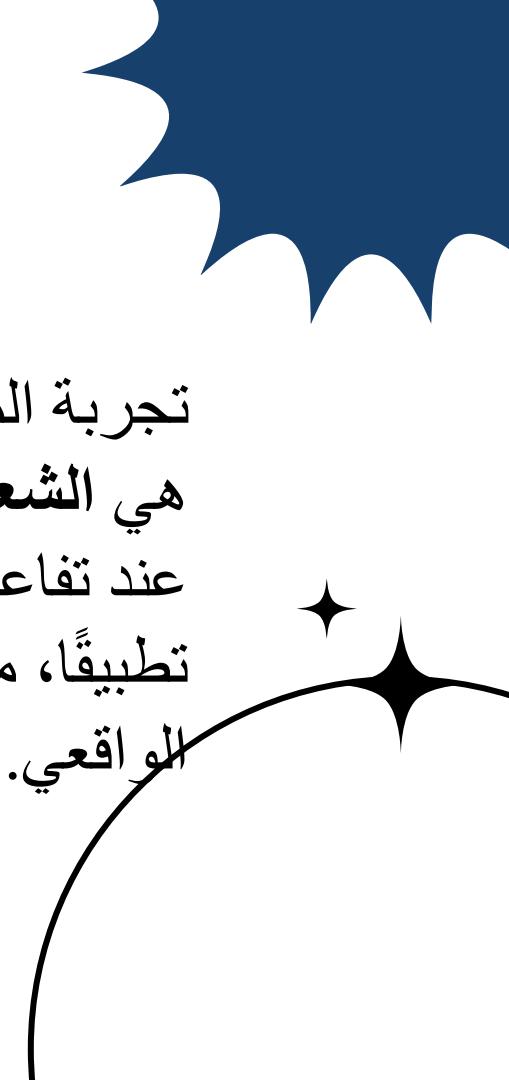
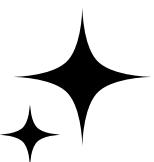
هي ببساطة شعورك وأنت تستخدم أي شيء. الأمر لا يقتصر على التطبيقات والموقع الإلكتروني فقط، بل يشمل كل شيء من حولنا (كيف يشعر الشخص عند تفاعله مع منتج أو خدمة أو نظام).



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 تطبيقاً، موقعاً إلكترونياً، جهازاً، أو حتى خدمة في العالم الواقعي.



ما الذي تشمله تجربة المستخدم



1

مدى سرعة العميل
بالوصول لما يريد.



2

مدى سهولة
الاستخدام.



3

مدى وضوح واجهة
المنتج



4

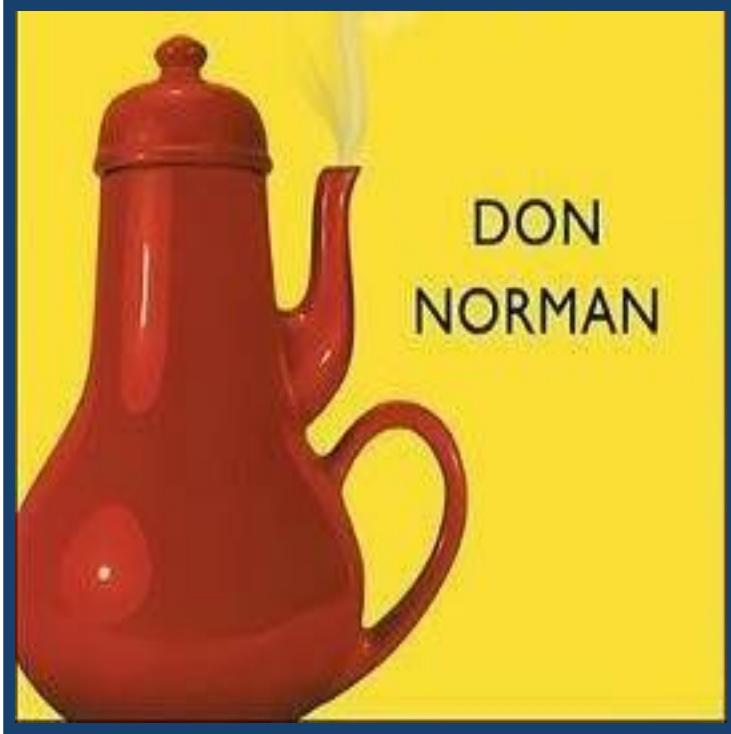
الرضا أو الإحباط
الذي يشعر به أثناء
 وبعد التجربة.

تجربة المستخدم ليست فقط
في المواقع والتطبيقات

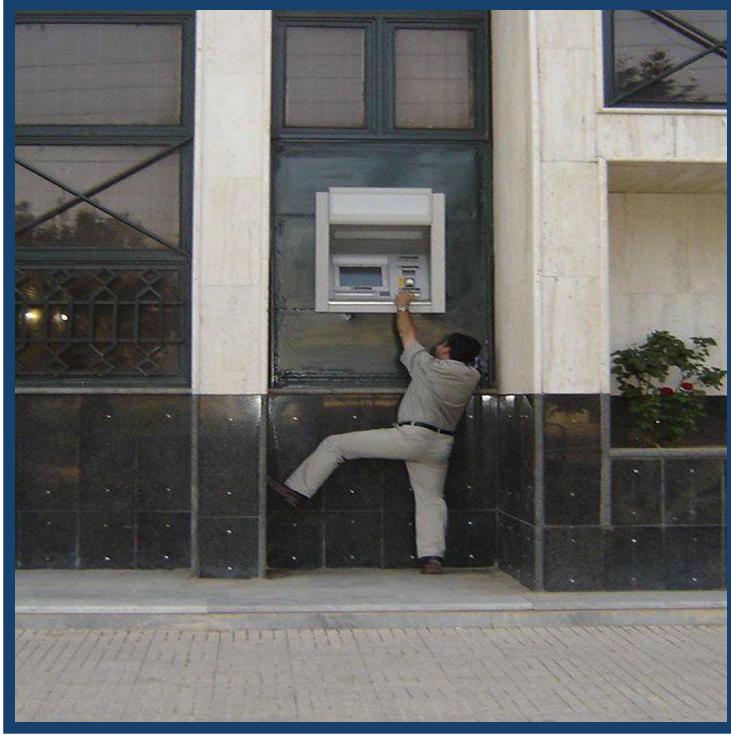


EXPERIEN
EXPERIEN
EXPERIEN





UX تجربة المستخدم ()
ليست محصورة فقط في الواقع
والتطبيقات، بل هي موجودة في
كل شيء نتعامل معه يومياً
تقريباً





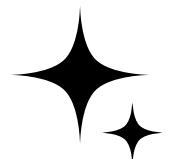


03

فوائد تحسين تجربة المستخدم للأعمال



XPERIENCE
XPERIENCE
XPERIENCE



فوائد تجربة المستخدم للأعمال

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

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

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

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

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

زيادة رضا العملاء وولائهم

زيادة المبيعات والإيرادات

تقليل التكاليف على المدى الطويل

تحسين سمعة العلامة التجارية

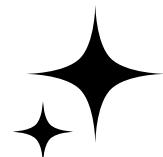
ميزة تنافسية في السوق

RIENCE
RIENCE
RIENCE



04

لماذا تجربة المستخدم
 مهمة الان أكثر من أي
 وقت مضى



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 Amazon و Netflix مع خدمات مثل المستخدمون 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 معاً.

مقارنة بين تجربة المستخدم تطبيقات و مواقع

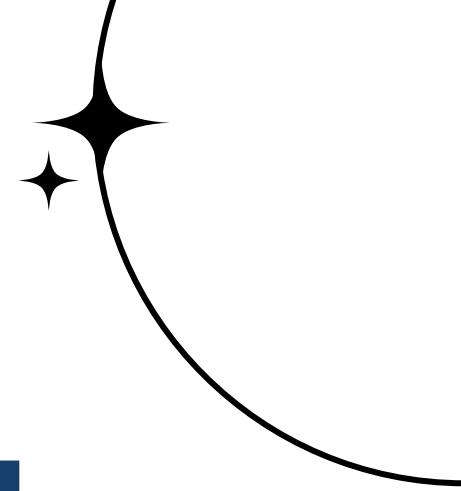
رقم	التطبيق/الموقع القديم	التطبيق/الموقع الجديد	السبب الرئيسي للاستبدال
1	MySpace	Facebook	واجهة معقدة، تصميم غير منظم مقابل بساطة Facebook
2	Snapchat	Instagram Stories	واجهة معقدة وصعبة التنقل مقابل Instagram اوواجهة أبسط في
3	Google Wave	Gmail	واجهة معقدة وغير مألوفة مقابل بساطة Gmail
4	Internet Explorer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



Q & A Ø5

XPERIENCE
XPERIENCE
XPERIENCE

EXPERIENCE
EXPERIENCE



Thank you

تقديم واعداد : م / ياسمين قطابش

