

المشروع التطبيقي

مرحلة التحديد

خريطة رحلة المستخدم

سيتم خلال هذا النشاط إنشاء خريطة رحلة المستخدم وفقا للشخصيات المحددة مسبقا.

رحلة المستخدم الأول: عمر



عمر

عمر يعمل مصمم مواقع إلكترونية يبحث عن مركز متخصص في مجال التصميم، يقدم دورات تدريبية عن بعد تحتوي على ورش عمل مصاحبة للتدريب. ويرغب في مراجعة تقييمات المتدربين السابقين للتأكد من جودة المادة العلمية وقدرات أعضاء هيئة التدريس.

المراحل	البحث عن مركز	اختيار المركز	الدورات التدريبية	ما يقدمه المركز	تقييم المركز	تفاصيل الدورة	التسجيل بالدورة
المهام	البحث عبر المنصات التالية عن مراكز التدريب - جوجل - فيسبوك - اكس	تحديد قائمة بالمراكز المتميزة من خلال التعريف عن المركز - تصميم المنصة - جودة المحتوى - أعضاء هيئة التدريس	استعراض مجالات التدريب - استعراض دورات التصميم	هل يقدم دورات حضورية - هل يقدم دورات عن بعد - هل يقدم ورش عمل - هل تتوفر مختبرات للابتكار والتصميم	مراجعة تقييمات المتدربين - التعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي	التأكد من توفر شرح نظري وتطبيق عملي - تقييم المنصة التدريبية - هل يوجد مشروع لاجتياز الدورة - التأكد من توافق التدريب مع احتياجات السوق	تصفح الدورة - الضغط على التسجيل - سداد القيمة - حضور الدورة
المشاعر	😊	😞	😊	😊	😞	😊	😊
نقاط الألم	- تعدد نتائج البحث - معظم النتائج غير مناسبة	- ضعف التصميم - عدم وجود نبذة تعريفية - عدم جدية المحتوى - قدرات فريق التدريب	- عدم وضوح المجالات - صعوبة البحث والتصفية لعرض الدورات	- عدم توفر تدريب عن بعد - عدم توفر ورش عمل للابتكار - عدم وجود قاعات للنقاشات الحرة	- عدم القدرة على التأكد من جودة الخدمات التدريبية	- عدم توفر معلومات كافية عن الدورة - عدم وجود شهادات لا يوجد تطبيق عملي - عدم تحديث المحتوى التدريبي	- عدم وضوح كيفية التسجيل - عدم توفر وسائل السداد الإلكترونية
الفرص	- تصميم المنصة وفق قواعد سيو لمحركات البحث - التواجد على منصات التواصل الاجتماعي - التسويق عن طريق منصات التواصل	- التعريف عن المركز - احترافية التصميم - الاهتمام بالمحتوى - عرض معلومات عن فريق التدريب	- عرض المجالات التدريبية - عرض الدورات في كل مجال - توفير إمكانية البحث والتصفية والفهرسة	- توضيح طرق التدريب المتوفرة - حضوري - عن بعد مترامز - عن بعد غير مترامز - أوقات حرة للنقاش - عرض صور لورش العمل والفعاليات	- الاهتمام بعرض تقييم المتدربين - الاهتمام والمتابعة لتعليقات التواصل الاجتماعي	- توضيح اساليب الشرح والتطبيق - عرض كافة تفاصيل الدورة التدريبية - توضيح مدى تطور المحتوى التدريبي - اظهار الشهادات التي تقدم للمتدربين	- وضوح كيفية التسجيل بالدورة - توفير كافة طرق السداد - عرض المواعيد الحالية والمستقبلية



مها

مها تعمل مطورة مواقع إلكترونية تبحث عن مركز يقدم مسارا تدريبيا متكاملًا في مجال تطوير تطبيقات الجوال، وترغب في تنفيذ مشاريع فعلية خلال التدريب، والحصول على شهادة متخصصة تناسب مع متطلبات التوظيف الحالية للشركات. كما يجب أن يوفر المركز متخصصين لمساعدتها في تحديد المسار التدريبي المناسب لها. مع تقديم عروض مالية خاصة على المسارات التدريبية التي تحتوي على أكثر من دورة تدريبية.

المراحل	التعرف على المركز	استعراض الدورات	استعراض الامكانيات	التواصل والمساعدة	العروض على الدورات	تقييم المركز	التسجيل بالمسار
المهام	- تصفح موقع المركز على الإنترنت - تصفح صفحات المركز على مواقع التواصل الاجتماعي	- استعراض مجالات التدريب - استعراض المسارات التدريبية داخل محال - التأكد من توفر مشاريع تطبيقية - استعراض الشهادات التي يمنحها المركز	- تصفح صور القاعات التدريبية - التعرف على الأجهزة والتقنيات التدريبية - استكشاف مدى توفر قاعات فعلية أو افتراضية للنقاش وتبادل الخبرات	- الحصول على دعم المناسب - البحث عن خدمات المساعدة والدعم	- البحث عن العروض الخاصة للمسارات التدريبية - البحث عن توفر عروض خاصة بالمتدربين للفعاليات مثل ورش العمل	- البحث عن تقييمات المتدربين السابقين - تتبع التعليقات على وسائل التواصل - تصفح صور القاعات والفعاليات - التعرف على مستوى أعضاء هيئة التدريب	- تصفح المسارات - الضغط على التسجيل - سداد القيمة - حضور الدورة
المشاعر	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
نقاط الألم	- عدم توفر معلومات كافية عن المركز - عدم اهتمام المركز بصفحات التواصل الاجتماعي	- عدم توفر مسارات تدريبية متخصصة - عدم تصنيف الدورات التدريبية - لا يتم تنفيذ مشاريع تطبيقية مع التدريب - عدم عرض نماذج من الشهادات المقدمة	- قاعات تدريب غير مناسبة - أجهزة وتقنيات قديمة - عدم توفر قاعات أو تقنيات للنقاش وتبادل الخبرات بين المتدربين	- عدم القدرة على تحديد التدريب المناسب - عدم الحصول على المساعدة عند الحاجة	- ارتفاع تكاليف المشاركة في مسار تدريبي كامل مع المشاركة للفعاليات المصاحبة	- القلق بخصوص مستوى المادة العلمية - كفاءة أعضاء هيئة التدريب - مستوى القاعات والتجهيزات داخل المركز	- عدم القدرة على التسجيل عن بعد - كيفية استعادة الرسوم في حال الاعتذار
الفرص	- التعرف عن المركز بشكل احترافي - الاهتمام بصفحات التواصل الاجتماعي	- إنشاء مسارات تدريبية متنوعة - تصنيف الدورات المقدمة - توضيح مدى توفر مشاريع مصاحبة للتدريب - عرض نماذج من الشهادات التي يمنحها المركز	- الاهتمام بالقاعات التدريبية - تحديث الأجهزة التدريبية - توفير قاعات أو تطبيقات للنقاش والتواصل بين المتدربين - عرض الأدوات المساعدة التي تقدم للمتدربين خلال التدريب	- توفير إرشاد مهني - إمكانية التواصل مع أعضاء هيئة التدريب - توفر خدمة عملاء لدعم المتدربين - توفير لقاءات للمتدربين مع خبراء في المجالات التدريبية	- توفير تخفيضات للمسارات التدريبية - عروض وتخفيضات عند التسجيل المبكر - عروض على ورش العمل و الفعاليات - عروض خاصة للمتدربين الحاليين والسابقين	- عرض تقييمات المتدربين السابقين - الاهتمام ومتابعة تعليقات صفحات التواصل الاجتماعي - عرض صور اللقاءات والتجهيزات والفعاليات - عرض تعريف عن فريق التدريب - وفضل إضافته صورهم	- إبراز رابط التسجيل مع استخدام عبارات تشجيعية - وضوح رابط التسجيل خلال كافة مراحل التصفح - توضيح سياسات وطرق الاعتذار عن الحضور بعد السداد واسترداد الرسوم

من خلال تتبع رحلات الاستخدام، توصلنا إلى مجموعة متميزة من فرص التحسين التي سيكون لها أثر مباشر على رضا المستخدم.