



تحليل تجربة العميل

تحليل رحلة المشارك

2026م - 1448هـ





الباب الأول

مقدمة ومنهجية التحليل





الغرض من الوثيقة

تهدف هذه الوثيقة إلى تحليل تجربة المشارك (المتسابق) في جائزة نورة الملاحي للإبتكار الاجتماعي التقني عبر مختلف مراحل رحلته

01

بدءًا من مرحلة العلم بالجائزة وحتى ما بعد إعلان النتائج، بغرض فهم نقاط التماس الرئيسة، وتوقعات المشاركين، ونقاط الألم المحتملة، وفرص التحسين

02

بما يسهم في رفع جودة التجربة ومعدلات الرضا والمشاركة الفاعلة عبر الدورات المتعاقبة.

03



الفصل الأول

الغرض
من
الوثيقة



الفصل الثاني

منهجية التحليل

منهجية التحليل

يعتمد هذا التحليل على منهجية خرائط الرحلة (Journey Mapping)، التي تقسم تجربة المشارك إلى مراحل متتابعة، وتحلل في كل مرحلة:

01 تحديد مراحل رحلة المشارك بترتيبها الزمني.

02 رصد نقاط التماس في كل مرحلة.

03 تحديد توقعات المشارك قبل التفاعل.

04 تسجيل المشاعر والانطباعات المحتملة.

05 نقاط الألم الشائعة، والفرص التحسينية الممكنة

06 وتُستكمل هذه الخرائط باستطلاعات رضا دورية وتحليل بيانات المشاركة الفعلية عبر الدورات

07 بما يجعل التحليل قابلاً للتحديث والتطوير المستمر

تُعد هذه الوثيقة أداة تحليلية داعمة لتحسين الجودة التشغيلية للجائزة، ولا تُعد جزءاً من اللائحة التنظيمية الملزمة.



نطاق التحليل

يغطي هذا التحليل تجربة المشارك (فردًا كان أو فريقًا) في جميع مراحل رحلته الرئيسية

01

ويشمل أيضًا الإشارة إلى نقاط التماس مع المحكمين والجهة المنفذة حيثما أثّرت مباشرة في تجربة المشارك

02

دون أن يتناول تفصيلًا تجربة المحكمين أو موظفي الجائزة، التي تغطي في وثائق تشغيلية أخرى.

03



الفصل الثالث

نطاق
التحليل



الباب الثاني

خريطة رحلة المشارك





خريطة رحلة المشارك

تُقسّم رحلة المشارك إلى ثماني مراحل رئيسة، تحلّل كل منها وفق أربعة أبعاد: نقاط التماس، توقعات المشارك، نقاط الألم المحتملة، والفرص التحسينية.

02

التسجيل واختيار التحدي

01

العلم بالجائزة
والاكتشاف

04

الفرز الإداري والتقييم
الأولي

03

إعداد ملف المشاركة

06

التحكيم الفني والعرض
النهائي

05

إعلان التأهل ومرحلة
التطوير

08

ما بعد الجائزة والمتابعة

07

إعلان النتائج والتكريم



خريطة رحلة المشارك

ثماني
مراحل



المرحلة 01

العلم بالجائزة والاكتشاف

العلم بالجائزة والاكتشاف

نقاط التماس

1. الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي.
2. الفعاليات التعريفية والشراقات الإعلامية.
3. التوصية من مشاركين سابقين أو جهات شريكة.

توقعات المشارك

1. وضوح فوري لأهداف الجائزة وتحدياتها المعتمدة.
2. معرفة سريعة بالفئات المؤهلة والمواعيد.
3. الثقة بمصداقية الجهة الداعمة والمنفذة.

نقاط الألم المحتملة

1. غموض في وصف التحديات المعتمدة أو صعوبة فهم الفرق بينها.
2. تشتت المعلومات بين قنوات متعددة غير متسقة.
3. قصر المدة الزمنية بين الإعلان والتسجيل.

الفرص التحسينية

1. نشر ملخص مرئي مبسط لكل تحدٍ مع أمثلة توضيحية.
2. توحيد مصدر المعلومة الرسمي وربط جميع القنوات به.
3. إتاحة فترة تعريفية كافية قبل فتح باب التسجيل.



التسجيل واختيار التحدي

نقاط التماس

1. منصة التسجيل الإلكترونية.
2. نموذج استمارة التسجيل.
3. قناة الدعم الفني للتسجيل.

توقعات المشارك

1. واجهة تسجيل سهلة وسريعة.
2. وضوح الحقول المطلوبة ومدى إلزاميتها.
3. استجابة سريعة لأي استفسار تقني.

نقاط الألم المحتملة

1. تعقيد واجهة المنصة أو تكرار إدخال بيانات غير ضرورية.
2. غموض في آلية اختيار التحدي المناسب لفكرة المشارك.
3. بطء الاستجابة على استفسارات الدعم الفني.

الفرص التحسينية

1. تبسيط نموذج التسجيل إلى الحد الأدنى الضروري.
2. توفير دليل إرشادي مختصر لاختيار التحدي الأنسب.
3. تحديد مهلة زمنية معلنة للرد على استفسارات الدعم.



المرحلة 02

التسجيل
واختيار
التحدي



المرحلة 03

إعداد ملف المشاركة

إعداد ملف المشاركة

نقاط التماس

1. نماذج ملخص المشاركة ووصف الحل.
2. ورش أو مواد إرشادية تمهيدية إن وجدت.
3. التواصل مع فريق الجائزة لأي توضيح.

توقعات المشارك

1. وضوح تام للمعلومات والمرفقات المطلوبة.
2. وقت كافٍ لإعداد ملف متكامل.
3. أمثلة أو نماذج مسترشدها.

نقاط الألم المحتملة

1. طول النماذج أو تكرار الأسئلة بصيغيات متشابهة.
2. غموض في مستوى التفصيل المطلوب لكل حل.
3. ضيق الوقت المتاح قبل الموعد النهائي.

الفرص التحسينية

1. دمج الحقول المتشابهة وتبسيط لغة النماذج.
2. إرفاق أمثلة توضيحية (دون الإخلال بمبدأ عدم تكرار الأفكار).
3. إتاحة مدة زمنية واقعية تتناسب مع حجم المتطلبات.



الفرز الإداري والتقييم الأولي

نقاط التماس

1. إشعارات استلام الطلب وحالته.
2. قناة الاستفسار عن نتيجة الفرز.
3. توقعات المشارك
4. إشعار سريع وواضح باستلام الطلب.
5. معرفة سبب أي استبعاد إداري بوضوح.
6. معاملة عادلة ومتسقة لجميع الطلبات.

نقاط الألم المحتملة

1. تأخر إشعارات الاستلام أو نتائج الفرز.
2. استبعاد دون توضيح كافٍ للسبب.
3. شعور بعدم اتساق معايير الفرز بين الطلبات.

الفرص التحسينية

1. أتمتة إشعارات الاستلام والفرز فور اكتمال الإجراء.
2. توضيح سبب الاستبعاد الإداري في كل حالة.
3. توثيق معايير الفرز وتطبيقها بصورة موحدة عبر قائمة تحقق معتمدة.



المرحلة 04

الفرز الإداري والتقييم الأولي



المرحلة 05

إعلان التأهل ومرحلة التطوير

إعلان التأهل ومرحلة التطوير

نقاط التماس

1. إعلان القائمة المتأهلة.
2. جلسات التوجيه والورش التطويرية.
3. التواصل مع الموجهين أو الخبراء الداعمين.

توقعات المشارك

1. إعلان واضح وفي وقته المحدد.
2. دعم فعلي وملفوس خلال مرحلة التطوير.
3. توجيه محايد لا يفرض حلولاً بديلة.

نقاط الألم المحتملة

1. تأخر الإعلان عن الموعد المعلن.
2. تفاوت جودة الدعم والتوجيه بين المتأهلين.
3. شعور بضغط الوقت بين التأهل والعرض النهائي.

الفرص التحسينية

1. الالتزام الصارم بالجدول الزمني المعلن للإعلان.
2. توحيد معايير جودة جلسات التوجيه بين جميع المتأهلين.
3. توفير مدة زمنية كافية ومتوازنة لمرحلة التطوير.

التحكيم الفني والعرض النهائي

نقاط التماس

1. جلسة العرض أمام لجنة التحكيم.
2. الأسئلة والمداخلات من المحكمين.
3. التجهيزات اللوجستية للعرض.

توقعات المشارك

1. وضوح مسبق لمدة العرض وعناصره المطلوبة.
2. تقييم موضوعي يستند إلى معايير معلنة.
3. بيئة عرض احترافية وخالية من الأعطال التقنية.

نقاط الألم المحتملة

1. غموض حول تفاصيل العرض قبل مواعده.
2. تفاوت أسلوب الأسئلة أو حدتها بين المحكمين.
3. أعطال تقنية أثناء العرض دون آلية معالجة واضحة.

الفرص التحسينية

1. إرسال إحاطة تفصيلية بعناصر العرض ومدته قبل الموعد بوقت كافٍ.
2. توحيد أسلوب إدارة الجلسة عبر جلسات معايرة للمحكمين.
3. توفير دعم تقني مباشر أثناء جلسات العرض.



المرحلة 06

التحكيم
الفني
والعرض
النهائي



المرحلة 07

إعلان النتائج والتكريم

إعلان النتائج والتكريم

نقاط التماس

1. حفل أو إعلان النتائج الرسمي.
2. قنوات التواصل الرسمية والإعلامية.
3. شهادات المشاركة أو التكريم.

توقعات المشارك

1. إعلان في الموعد المحدد وبصورة رسمية واضحة.
2. تقدير عادل لجميع المشاركين لا للفائزين فقط.
3. تغطية إعلامية تليق بجهود المشاركين.

نقاط الألم المحتملة

1. تأخر الإعلان أو تسرب غير رسمي للنتائج.
2. شعور المشاركين غير الفائزين بغياب أي تقدير.
3. غياب توضيح كافٍ لأسباب عدم الفوز عند الطلب.

الفرص التحسينية

1. الالتزام بموعد الإعلان الرسمي المعلن مسبقاً.
2. تقديم شهادات مشاركة وتقدير لجميع المتأهلين.
3. إتاحة قناة رسمية لتقديم طلب مراجعة إجرائية وفق الضوابط المعتمدة.

ما بعد الجائزة والمتابعة

نقاط التماس

1. برامج الدعم أو الاحتضان اللاحقة للفائزين.
2. استطلاعات رضا ما بعد الدورة.
3. قنوات التواصل المستمر مع المشاركين.

توقعات المشارك

1. استمرار الدعم الفعلي للطلول الواعدة.
2. وضوح تام لحدود التزام الجائزة بعد الفوز.
3. قناة مستمرة للتواصل والاستفادة من الشبكة المهنية للجائزة.

نقاط الألم المحتملة

1. انقطاع التواصل بعد إعلان النتائج مباشرة.
2. توقعات غير واقعية لدى الفائزين حول التمويل أو التبري.
3. غياب قياس منهجي لرضا المشاركين بعد انتهاء الدورة.

الفرص التحسينية

1. اعتماد خطة متابعة منشورة وواضحة لكل حل فائز.
2. توضيح حدود الدعم بعد الفوز صراحة منذ إعلان الدورة.
3. إجراء استطلاع رضا رسمي بعد كل دورة وتحليل نتائجه.



المرحلة 08

ما بعد
الجائزة
والمتابعة



الباب الثالث

أنماط المشاركين



أنماط المشاركين

يفيد تصنيف المشاركين في أنماط عامة في تصميم تجربة أكثر ملائمة لكل فئة، مع مراعاة أن هذه الأنماط أمثلة استرشادية عامة لا تصنيفًا رسميًا ملزمًا:

الطالب الجامعي المبتدئ

الوصف العام 1 أول مشاركة له في مسابقة ابتكار، يحتاج إلى إرشاد مبسط، ودعم في صياغة الفكرة وتحليل المشكلة.

أولوية الدعم 2 توفير أدلة إرشادية مبسطة، وربطه بموجه داعم في مرحلة التطوير.

المبرمج أو المطور الفردي

الوصف العام 1 يملك مهارة تقنية عالية لكنه قد يحتاج دعمًا في صياغة الأثر الاجتماعي وربطه بالتحدي.

أولوية الدعم 2 دعم متخصص في تحليل الأثر الاجتماعي وقياسه.

فريق ريادة الأعمال الناشئ

الوصف العام 1 لديه فكرة تجارية متقدمة نسبيًا؛ يهتم بوضوح مسار الاحتضان والفرص التمويلية بعد الجائزة.

أولوية الدعم 2 وضوح مبكر وصريح لحدود الدعم بعد الفوز وفرص الاحتضان المتاحة فعليًا.



الفصل الأول

أنماط المشاركين



الفصل الأول

أنماط المشاركين

أنماط المشاركين

يفيد تصنيف المشاركين في أنماط عامة في تصميم تجربة أكثر ملاءمة لكل فئة، مع مراعاة أن هذه الأنماط أمثلة استرشادية عامة لا تصنيفًا رسميًا ملزمًا:

الباحث الأكاديمي

الوصف العام 1 يملك عمقًا في تحليل المشكلة لكنه قد يحتاج دعمًا في تحويل البحث إلى نموذج تطبيقي.

أولوية الدعم 2 دعم في مرحلة التطوير يركز على التحول من النظري إلى التطبيقي.

فريق الابتكار المؤسسي

الوصف العام 1 يمثل جهة أو شركة قائمة؛ يهتم بوضوح أحكام الملكية الفكرية والسرية بدرجة أكبر.

أولوية الدعم 2 توضيح استباقي لأحكام الملكية الفكرية عند التسجيل مباشرة.



الباب الرابع

قياس رضا المشاركين



منهجية القياس



الفصل الأول

منهجية القياس

يُقاس رضا المشاركين عبر استطلاعات قصيرة تُرسل عقب كل نقطة تماس رئيسية (التسجيل، إعلان التأهل، العرض النهائي، إعلان النتائج)، إضافة إلى استطلاع شامل بعد انتهاء الدورة يغطي التجربة الكاملة.

نسبة إتمام التسجيل من عدد الزوار المهتمين.

01

متوسط وقت إعداد ملف المشاركة.

02

نسبة الطلبات المستبعدة إداريًا وأسباب الاستبعاد الأكثر تكرارًا.

03

مستوى رضا المشاركين عن وضوح المعايير والإجراءات.

04

مستوى رضا المشاركين عن جودة جلسات التوجيه والتطوير.

05

مستوى رضا المشاركين عن العرض النهائي وإدارته.

06

نسبة المشاركين الذين يكررون المشاركة في دورات لاحقة.

07

عدد الشكاوى أو طلبات المراجعة الإجرائية لكل دورة.

08



الباب الخامس

التوصيات العامة لتحسين التجربة

التوصيات العامة لتحسين التجربة

توحيد مصدر المعلومة الرسمي وربط جميع القنوات الإعلامية به لتقليل التشتت.

01

تبسيط نماذج التسجيل والمشاركة إلى الحد الأدنى الضروري من الحقول.

02

الالتزام الصارم بالجدول الزمني المعلن في جميع المراحل، وإشعار المشاركين فوراً بأي تعديل.

03

توحيد معايير جودة الدعم والتوجيه المقدم لجميع المتأهلين دون تفاوت.

04

توضيح حدود الدعم بعد الفوز صراحة منذ بداية الدورة لتفادي توقعات غير واقعية.

05

اعتماد استطلاع رضا رسمي بعد كل دورة، وتحليل نتائجه ضمن التقرير الختامي.

06

تقدير جميع المشاركين المتأهلين، لا الفائزين فقط، عبر شهادات أو أشكال تقدير مناسبة.

07

تُحدَّث هذه الوثيقة دورياً في ضوء نتائج استطلاعات الرضا وبيانات المشاركة الفعلية عبر الدورات المتعاقبة.



الفصل الأول

التوصيات العامة لتحسين التجربة