الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبيـة
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة فرحات عباس–سطيف–01
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية





مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية
تخصص: تسويق الخدمات

الموضوع

أثر الخصائص المدركة للمنصات الرقمية في تطبيقات الخدمات الذكية على ولاء الزبون : الدور الوسيط لتجربة المستخدم _ دراسة ميدانية لعينة من مستخدمي تطبيق يسير

من إعداد:
فادية زروق

تحت إشراف الأستاذة:
جحنيط أميرة

لجنة المناقشة		
الرئيس	عثماني عياشة	أستاذ مساعد أ
المشرف	جحنيط أميرة	أستاذ محاضر قسم ب
المناقش	لعمش حسام	أستاذ محاضر قسم ب

السنة الجامعية:
2026/2025

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الخصائص الوظيفية المدركة للمنصات الرقمية الذكية على ولاء الزبون، مع اختبار بولاية سطيف. واعتمدت الدراسة المنهج Yassirالدور الوسيط لتجربة المستخدم، بالتطبيق على مستخدمي تطبيق الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 251 مستخدمًا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج Smart PLS.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ودال إحصائيًا للخصائص الوظيفية المدركة (سهولة الاستخدام، التخصيص، التكامل، والابتكار) على تجربة المستخدم، كما تبين أن تجربة المستخدم تؤثر إيجابيًا في ولاء الزبون، وتؤدي دورًا وسيطًا في العلاقة بين الخصائص الوظيفية المدركة وولاء الزبون. وتؤكد النتائج أن تحسين الخصائص الوظيفية للمنصات الرقمية يسهم في تعزيز تجربة المستخدم ورفع مستويات ولاء الزبائن.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير الخصائص الوظيفية للمنصات الرقمية وتحسين تجربة المستخدم لتعزيز ولاء الزبائن، مع اقتراح إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات مثل الثقة الإلكترونية، والرضا الإلكتروني، والقيمة المدركة.

الكلمات المفتاحية: الخصائص الوظيفية المدركة، المنصات الرقمية الذكية، تجربة المستخدم، ولاء الزبون، تطبيق Yassir، الخدمات الذكية .

Abstract

This study examined the impact of the perceived functional characteristics of smart digital platforms on customer loyalty, while investigating the mediating role of user experience, using the Yassir application in Setif Province as a case study. A descriptive-analytical approach was adopted, and data were collected through a questionnaire administered to a sample of 251 Yassir users. The data were analyzed using SmartPLS software.

The findings revealed that the perceived functional characteristics of smart digital platforms, namely ease of use, customization, integration, and innovation, have a significant positive effect on user experience. The results also showed that user experience positively influences customer loyalty and plays a significant mediating role in the relationship between the perceived functional characteristics of smart digital platforms and customer loyalty. These findings confirm that improving the functional characteristics of digital platforms enhances user experience and strengthens customer loyalty.

The study recommends that organizations operating smart service applications continuously improve the functional characteristics of their digital platforms and enhance user experience to build long-term customer relationships and strengthen customer loyalty. It also suggests that future research should examine additional variables, such as e-trust, e-satisfaction, and perceived value.

Keywords: Perceived Functional Characteristics, Smart Digital Platforms, User Experience, Customer Loyalty, Yassir Application, Smart Services.

Résumé

Cette étude vise à analyser l'impact des caractéristiques fonctionnelles perçues des plateformes numériques intelligentes sur la fidélité des clients, tout en examinant le rôle médiateur de l'expérience utilisateur, à travers une application auprès des utilisateurs de l'application Yassir dans la wilaya de Sétif. Une approche descriptive et analytique a été adoptée. Les données ont été recueillies au moyen d'un questionnaire administré à un échantillon de 251 utilisateurs, puis analysées à l'aide du logiciel SmartPLS.

Les résultats montrent que les caractéristiques fonctionnelles perçues (facilité d'utilisation, personnalisation, intégration et innovation) exercent un effet positif et statistiquement significatif sur l'expérience utilisateur. Ils révèlent également que l'expérience utilisateur influence positivement la fidélité des clients et joue un rôle médiateur dans la relation entre les caractéristiques fonctionnelles perçues et la fidélité des clients. Ces résultats confirment que l'amélioration des fonctionnalités des plateformes numériques contribue à renforcer l'expérience utilisateur et à accroître la fidélité des clients.

L'étude recommande aux entreprises proposant des services intelligents de développer les fonctionnalités de leurs plateformes numériques et d'améliorer l'expérience utilisateur afin de renforcer la fidélité des clients. Elle suggère également de futures recherches portant sur d'autres variables, telles que la confiance électronique, la satisfaction électronique et la valeur perçue.

Mots-clés : Caractéristiques fonctionnelles perçues, plateformes numériques intelligentes, expérience utilisateur, fidélité des clients, application Yassir, services intelligents.