

تحسين تجربة الانتظار: معلومات الركاب والترفيه يؤثران على شعور سائقي التطبيقات

تأليف

مدرس الدكتور محمد لوتي

مارس 23, 2026

اقتبس من هذا المقال

مدرس الدكتور محمد لوتي (2026). تحسين تجربة الانتظار: معلومات الركاب والترفيه يؤثران على شعور سائقي التطبيقات. عرب سايكولوجي. تم الاسترجاع من <https://arabpsychology.com/?p=119850>

تخيل أنك سائق سيارة أجرة عبر تطبيق، تنتظر وصول الركاب. الدقائق تمر ببطء، والقلق يتزايد: هل الركاب في طريقه بالفعل؟ هل سيغير رأيه في اللحظة الأخيرة؟ هذه التجربة المألوفة لسائقي خدمات نقل الركاب عبر الإنترنت، والتي غالباً ما تكون محفوفة بالتوتر والإحباط، هي محور دراسة جديدة تسعى إلى فهم كيف يمكن تحسين هذه اللحظات من الانتظار.

منهجية البحث

قام الباحثون في هذه الدراسة، بقيادة ليو يي، بالتحقيق في تأثير نوع المعلومات المعروضة للسائقين أثناء انتظارهم، بالإضافة إلى استخدام مواد ترفيهية بسيطة، على تجربتهم العاطفية وإدراكهم للوقت. اعتمدت الدراسة على تصميم تجريبي بين المجموعات، حيث تم تقسيم 50 سائقاً محترفاً لخدمات نقل الركاب عبر الإنترنت إلى مجموعتين مختلفتين. تم التلاعب بثلاثة متغيرات مستقلة: وجود مؤشر للعد التنازلي (مع أو بدون)، ونوع الرمز المتحرك الذي يشير إلى موقع الركاب (رمز سهم أو رمز بشري)، ووجود مواد ترفيهية (مع أو بدون).

استخدم الباحثون نموذجاً ثلاثي الأبعاد للعواطف - المتعة والإثارة والسيطرة - لقياس التجربة العاطفية للسائقين. كما استندوا إلى نظريات إدراك الوقت لفهم كيف تؤثر العوامل المختلفة على شعور السائقين بمرور الوقت. تم إجراء تجربة محاكاة، حيث تم عرض سيناريوهات انتظار مختلفة على السائقين، ثم تم جمع بيانات حول مشاعرهم وإدراكهم للوقت. الهدف كان تحديد أي من هذه العوامل، أو تركيباتها، يمكن أن تقلل من التوتر وتجعل وقت الانتظار يبدو أقصر.

النتائج

أظهرت النتائج أن وجود مؤشر العد التنازلي والمواد الترفيهية له تأثير كبير على التجربة العاطفية للسائقين وإدراكهم للوقت. بشكل عام، وجد الباحثون أن السائقين الذين رأوا مؤشراً للعد التنازلي شعروا بمزيد من التحكم في الموقف، مما أدى إلى تقليل القلق وزيادة المتعة. كما أن إضافة مواد ترفيهية ساهمت في تشتيت انتباه السائقين عن الانتظار، مما جعل الوقت يبدو أسرع.

الأمر الأكثر إثارة للاهتمام هو التفاعل بين مؤشر العد التنازلي ونوع الرمز المتحرك المستخدم للإشارة إلى موقع الركاب. عندما كان مؤشر العد التنازلي موجوداً، أدى استخدام رمز بشري (يشبه شخصاً يمشي) إلى شعور السائقين بأن الوقت يمر بشكل أسرع. ولكن، في حالة عدم وجود مؤشر للعد التنازلي، كان للرمز البشري تأثير معاكس، مما جعل السائقين يشعرون بأن الوقت يمر ببطء. يشير الباحثون إلى أن الرمز البشري، في غياب مؤشر العد التنازلي، قد يذكر السائقين بأنهم ينتظرون شخصاً آخر، مما يزيد من إدراكهم للوقت.

دلالات

تقدم هذه الدراسة أدلة تجريبية قيمة لتحسين تصميم واجهات الانتظار لخدمات نقل الركاب عبر الإنترنت. تشير النتائج إلى أن مجرد توفير معلومات حول وقت الانتظار المتوقع (من خلال مؤشر العد التنازلي) يمكن أن يحسن بشكل كبير تجربة السائقين. ولكن، من المهم أيضاً مراعاة كيفية تقديم هذه المعلومات. على سبيل المثال، قد يكون استخدام رمز بشري للإشارة إلى موقع الركاب مفيداً عندما يكون هناك مؤشر للعد التنازلي، ولكنه قد يكون ضاراً في غيابه.

تؤكد الدراسة على أهمية الموازنة بين المؤشرات الوظيفية (مثل مؤشر العد التنازلي) والحمل المعرفي (cognitive load) على السائقين. فالمعلومات الزائدة أو المعروضة بطريقة غير مناسبة يمكن أن تزيد من التوتر وتجعل وقت الانتظار يبدو أطول. من خلال فهم كيفية تأثير العوامل المختلفة على التجربة العاطفية وإدراك الوقت، يمكن لمطوري التطبيقات تصميم

واجهات أكثر فعالية وراحة لسائقي خدمات نقل الركاب عبر الإنترنت، مما قد يؤدي إلى زيادة رضاهم وتحسين أدائهم.

Reference

Liu Y. (2026). *Optimizing waiting experience: how passenger progress information and entertainment fillers jointly influence online ride-hailing drivers' time perception and emotion*. Scientific Reports, 16(1), 4636-4636.

DOI: [10.1038/s41598-025-34811-9](https://doi.org/10.1038/s41598-025-34811-9)

ARABPSYCHOLOGY.COM