

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
خدمة العملاء الرقمية بين التفاعل والتمكين: نحو تجربة متكاملة
للعميل والموظف

أسم الطالبة
نور فهمي السقاف

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2025

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٧	١,٥. أهداف الدراسة
٧	١,٦. فرضيات الدراسة
٧	١,٧. نموذج الدراسة
٨	١,٨. منهجية الدراسة
٨	١,٩. الدراسة الميدانية
٨	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٠	٢,١. المقدمة:
١٠	٢,٢. المتغير المستقل
١٠	٢,٣. المتغير التابع
١٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١١	٢,٥. الخاتمة
١١	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

يشهد العالم تحولاً رقمياً متسارعاً في مختلف القطاعات، مما جعل **خدمة العملاء الرقمية** عنصراً أساسياً في تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين. وقد أصبحت المؤسسات – سواء كانت حكومية أو خاصة – تعتمد على منصات إلكترونية وتطبيقات ذكية لتمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات بسهولة وسرعة. ومع هذا التطور، لم تعد خدمة العملاء مجرد وسيلة لحل المشكلات أو الرد على الاستفسارات، بل أصبحت جزءاً لا يتجزأ من **تجربة المستخدم الشاملة** التي تبدأ من لحظة التفاعل الأولى وتمتد إلى ما بعد تقديم الخدمة.

إن **تجربة خدمة العملاء الرقمية الفعالة** يجب أن تكون شاملة لجميع فئات العملاء، بمختلف أعمارهم، واحتياجاتهم، وخلفياتهم التقنية. كما يجب أن تتسم بالتفاعلية، والمرونة، والقدرة على التكيف مع طبيعة العمل، سواء من خلال تقنيات الذكاء الاصطناعي أو عبر موظفين مؤهلين ومدعومين بأنظمة فعالة.

في هذا السياق، تبرز الحاجة إلى عدم إغفال جانب مهم في هذه المعادلة، وهو **تمكين الموظف** الذي يقف خلف هذه الخدمة الرقمية. فالموظف الذي يمتلك الأدوات والمهارات والمعرفة اللازمة سيكون أكثر قدرة على تقديم خدمة ذات جودة عالية، ما ينعكس بشكل مباشر على رضا العميل.

يسعى هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين **التفاعل الرقمي وتمكين الموظف** في سياق خدمة العملاء، بهدف بناء تصور متكامل يقدم **تجربة رقمية شاملة وتفاعلية** تخدم الطرفين معاً: العميل والموظف. كما يهدف إلى تسليط الضوء على أهمية تطوير هذه الخدمة لتواكب التحولات الرقمية وتطلعات المستفيدين، بما يضمن استدامة الجودة وتحقيق الكفاءة في بيئات العمل الحديثة.

وهذا ما أشار إليه الحربي (٢٠٢٢)، حيث أكد أن إدارة تجربة العميل في بيئات التحول الرقمي تتطلب تجاوز البنية التقنية إلى تصميم تفاعلي مرن، يراعي احتياجات المستخدمين، ويدمج الموظف في سلسلة القيمة الخدمية، وليس فقط في تنفيذ الإجراءات. ولذلك فإن هذا البحث ينطلق من هذه الرؤية لتعزيز فهم العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف كعنصرين متكاملين في تقديم تجربة خدمة ناجحة.

١,٢. مشكلة الدراسة

على الرغم من التقدم الكبير في التحول الرقمي الذي تشهده المؤسسات، لا تزال خدمة العملاء الرقمية تواجه مجموعة من التحديات التي تؤثر على جودة التجربة المقدمة للطرفين الأساسيين: العميل والموظف. تتمثل هذه التحديات في ضعف التفاعل الإنساني، واعتماد بعض المؤسسات على أنظمة غير مرنة أو غير مهيأة للتكيف مع احتياجات العملاء المختلفة، بالإضافة إلى محدودية تمكين الموظفين المسؤولين عن تقديم هذه الخدمات من حيث الصلاحيات، التدريب، أو الدعم التقني.

وقد أكدت دراسة الرشيدى (٢٠٢١) أن الاعتماد المفرط على الأتمتة الرقمية دون وجود تمكين فعلي للموظفين ينعكس سلباً على جودة التفاعل مع العملاء، لا سيما في الخدمات الحكومية التي تتطلب فهماً بشرياً وسياقياً في بعض الحالات.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

من الناحية النظرية، تفتقر العديد من الدراسات السابقة إلى الربط المتوازن بين مفهوم التفاعل الرقمي مع العملاء ومفهوم تمكين الموظف داخل بيئة الخدمة الرقمية، حيث يتم التركيز غالباً على أحد الطرفين دون الآخر. كما أن هناك قلة في الأبحاث التي تقدم تصوراً تكاملياً يجمع بين تحسين تجربة العميل ورفع كفاءة الموظف في ذات السياق.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

و على المستوى التطبيقي، تواجه المؤسسات صعوبات في تحقيق تجربة رقمية شاملة، إذ يُلاحظ أن بعض المنصات والخدمات الرقمية تُبنى بشكل يركز على سرعة الرد أو الأتمتة، دون مراعاة احتياجات العملاء المتنوعة أو توفير بيئة داعمة للموظفين للتعامل بكفاءة مع هذه التفاعلات.

وانطلاقاً من ذلك، تتمثل مشكلة هذا البحث في السؤال الرئيس التالي:
"إلى أي مدى تسهم العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف في تحسين تجربة خدمة العملاء الرقمية، وتقديم خدمة متكاملة وشاملة لكل من العميل والموظف؟"

١,٣. أهمية الدراسة

يمثل التحول الرقمي أحد أبرز التحديات والفرص التي تواجه المؤسسات في العصر الحديث، خاصة في ما يتعلق بخدمة العملاء. فقد أصبح تقديم تجربة رقمية متميزة مطلباً رئيسياً لتحقيق رضا العملاء وتعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة. وفي ظل هذا التحول، لم يعد الاهتمام منصباً فقط على سرعة الخدمة، بل توسع ليشمل جودة التفاعل، وشمولية التجربة، وكفاءة الموظف الذي يقدم الخدمة.

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يسعى إلى فهم العلاقة بين تفاعل خدمة العملاء الرقمية وتمكين الموظف، باعتبار أن تحسين التجربة لا يكتمل دون تحقيق توازن بين ما يتوقعه العميل، وما يستطيع الموظف تقديمه ضمن بيئة رقمية داعمة.

١,٣,١. على المستوى النظري:

رغم وفرة الأبحاث التي تناولت تجربة العميل أو تمكين الموظف بشكل منفصل، إلا أن هناك قلة في الدراسات التي دمجت بين هذين البعدين في سياق الخدمة الرقمية. يساهم هذا البحث في سد فجوة معرفية من خلال تقديم منظور متكامل يربط بين جودة التفاعل الرقمي، وفعالية الموظف، ومدى تأثير هذا التداخل على تجربة العميل، وهو ما يضيف إلى الأدبيات العلمية في مجال الإدارة العامة والتحول الرقمي.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تواجه العديد من المؤسسات تحديات واقعية في تقديم خدمة رقمية ترضي العميل وتدعم الموظف في آن واحد. في كثير من الحالات، يتم التركيز على أدوات التقنية دون بناء بيئة عمل تمكينية للعاملين في الصف الأمامي. لذا، تأتي أهمية هذا البحث التطبيقية من خلال تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ من شأنها تحسين كفاءة الموظف، وتعزيز قدرة المؤسسة على تقديم تجربة رقمية تفاعلية، شاملة، ومستدامة، تلبي احتياجات جميع فئات العملاء وتراعي الفروقات بينهم.

١,٤ . أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . منهجية الدراسة

١,٩ . الدراسة الميدانية

١,١٠ . مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

١. الحربي، محمد. (٢٠٢٢). إدارة تجربة العميل في بيئة التحول الرقمي. مجلة الإدارة العامة، السعودية.
٢. الرشيد، خالد. (٢٠٢١). التفاعل الرقمي وجودة الخدمات الحكومية: دراسة ميدانية. جامعة الملك سعود.