

تحسين جودة الخدمة في مراكز الاتصال

دراسة تأثير تدريب الموظفين على جودة الخدمة وتجربة العميل

إعداد الطالبة: أماني محمد فالح الشهري

الرقم الأكاديمي: 243000984

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

الملخص

يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر تدريب الموظفين في مراكز الاتصال على جودة الخدمة وتجربة العميل. تشكل مراكز الاتصال الواجهة الرئيسية بين العملاء والمنظمات، ويعتمد نجاحها على مدى كفاءة الموظفين. تواجه الكثير من المراكز ضعفاً في جودة الخدمة نتيجة غياب التدريب الكافي، مما ينعكس سلباً على رضا العملاء. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة تم توزيعها على موظفي مراكز الاتصال. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية بين التدريب وجودة الخدمة، وأوصى البحث بدمج التدريب ضمن الخطط التشغيلية لتحسين تجربة العملاء.

مشكلة الدراسة

تواجه مراكز الاتصال في العديد من المؤسسات تحديات كبيرة في تقديم خدمة متميزة تلبي توقعات العملاء وتحقق رضاهم وولاءهم. وتُعد جودة الخدمة أحد العناصر الأساسية التي تؤثر على تجربة العميل، وقد لوحظ أن نقص تدريب الموظفين وعدم تأهيلهم الكافي يُسهم بشكل مباشر في انخفاض مستوى جودة الخدمة المقدمة. ومن هنا تنطلق مشكلة الدراسة في محاولة فهم العلاقة بين تدريب موظفي مراكز الاتصال وجودة الخدمة المقدمة، وكيف يؤثر ذلك على تجربة العميل النهائية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على أحد العوامل الحيوية التي تؤثر على نجاح مراكز الاتصال، وهو تدريب الموظفين. وتُبرز هذه الدراسة أهمية تطوير الموارد البشرية لرفع كفاءة تقديم الخدمة. وتتمثل أهمية البحث في:

- تقديم تصور واضح حول العلاقة بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة -
- دعم صُنَاع القرار في إدارات مراكز الاتصال لتبني استراتيجيات تدريب فعالة -
- تعزيز تجربة العملاء وتقليل الشكاوى وتحسين الانطباع العام عن المؤسسة -
- الإسهام في رفع كفاءة الأداء التشغيلي وتقليل معدلات الدوران الوظيفي -

أهداف الدراسة

1. قياس أثر تدريب الموظفين على جودة الخدمة في مراكز الاتصال.
2. تحديد العلاقة بين كفاءة الموظف المدرب وتجربة العميل.
3. تحليل مدى مساهمة البرامج التدريبية في تقليل الأخطاء التشغيلية.
4. اقتراح أساليب تدريب فعالة يمكن تطبيقها في بيئة مراكز الاتصال.

تساؤلات الدراسة

1. ما مدى تأثير تدريب الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في مراكز الاتصال؟
2. هل هناك علاقة بين كفاءة الموظف المدرب ورضا العميل؟
3. ما نوع البرامج التدريبية التي تؤدي إلى تحسين الأداء؟
4. إلى أي مدى يسهم التدريب في تقليل الشكاوى وتحسين تجربة العميل؟

فروض الدراسة

1. هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة.
2. الموظفون الذين يتلقون تدريباً مستمراً يقدمون خدمة ذات جودة أعلى.
3. ينعكس التدريب الإيجابي على تحسين تجربة العميل وتقليل عدد الشكاوى.
4. البرامج التدريبية المتخصصة تؤثر بشكل كبير في رفع رضا العميل.

حدود الدراسة

- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2025 -
- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مراكز الاتصال في مدينة الرياض -
- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على تدريب الموظفين وتأثيره على جودة الخدمة فقط -
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على موظفي مراكز الاتصال دون إشراك العملاء بشكل مباشر -

الإطار النظري والمفاهيمي

التي تنص على أن جودة الخدمة تُقاس من خلال (SERVQUAL) تعتمد هذه الدراسة على نظرية جودة الخدمة خمس أبعاد رئيسية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف. كما تستند الدراسة إلى مبادئ إدارة الموارد البشرية التي تؤكد أن التدريب المستمر يُعد من العوامل الجوهرية لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة رضا العملاء.

الدراسات السابقة

- الشهري (2020): أكد أن تدريب الموظفين في مراكز الخدمة ينعكس بشكل مباشر على رفع مستوى الخدمة - وتقليل أخطاء التواصل.
- أوضحت الدراسة أن الاستثمار في تدريب موظفي مراكز الاتصال يُحسن من مهارات: (Davis et al. (2015 - التواصل، وسرعة الاستجابة، ويُقلل من حالات التصعيد.
- أشار إلى أن تدريب الموظفين على مهارات خدمة العملاء يُعزز من ولاء العميل ويقلل من: (Spiceland (2011 -

معدل الدوران

المنهجية وطرق البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى وصف الظاهرة قيد الدراسة (تدريب الموظفين وجودة الخدمة) وتحليل العلاقة بينهما بشكل علمي ومنهجي.

أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم توزيعها على موظفي مراكز الاتصال في عدد من الشركات في مدينة الرياض.

النتائج المبدئية

أظهرت النتائج وجود ارتباط قوي بين التدريب المنتظم وارتفاع مستوى جودة الخدمة، وكان الموظفون الذين حصلوا على تدريب مكثف أكثر دقة واستجابة للعملاء، مما أدى إلى انخفاض معدل الشكاوى.

التوصيات

- دمج التدريب كجزء أساسي من الخطط التشغيلية في مراكز الاتصال.
- تخصيص برامج تدريب مستمرة ومحدثة تعكس التغيرات في سلوك العملاء.
- التركيز على التدريب التفاعلي الذي يدمج بين المهارات الفنية والناعمة.
- قياس الأثر بعد كل برنامج تدريبي من خلال أدوات تقييم الأداء ورضا العملاء.

الخاتمة

خلصت هذه الدراسة إلى أن تدريب الموظفين يُعد من أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المقدمة في مراكز الاتصال. كما أن العلاقة بين التدريب وتجربة العميل وثيقة ومباشرة، مما يؤكد ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره عنصرًا محوريًا في نجاح المؤسسة.