

"عنوان البحث "إدارة مراكز الاتصال: تحسين الكفاءة وجودة الخدمة"

اسم الطالب:

علي سالم اليامي

رقم الطالب:

222000691

اسم الكلية/القسم:

اسم الكلية – (قسم إدارة)

اسم المدرس/المشرف:

[اسم الدكتور/الدكتورة]

المستوى الدراسي:

(مثلاً: المستوى الرابع-الفصل الأول 2025/2026)

تاريخ التقديم:

أكتوبر 2025

الفصل الأول جدول المحتويات

1. مقدمة البحث
2. أهمية البحث
3. أسئلة البحث
4. أهداف البحث
5. فرضيات البحث
6. نموذج البحث
7. نطاق الدراسة
8. مخطط المشروع
9. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
10. قائمة المراجع
11. الملحقات (الاستبيانات، جدول أدوات البحث)

مقدمة البحث

تُعد مراكز الاتصال أحد أهم الوسائل الحيوية التي تعتمد عليها المؤسسات للتواصل مع عملائها ، حيث تُشكل نقطة التقاء بين العميل والمنظمة . مع تطور التكنولوجيا وارتفاع توقعات العملاء ، أصبحت إدارة مراكز الاتصال بشكل فعال ضروره استراتيجية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وزيادة رضا العملاء . يهدف هذا البحث إلى دراسة كيفية إدارة مراكز الاتصال وتحليل اهم العوامل التي تؤثر في ادائها وجودة خدماتها

أهمية البحث

تمكن أهمية هذا البحث في النقاط التالية:

- تسليط الضوء على دور مراكز الاتصال في تعزيز تجربة العملاء
- التعرف على أفضل الممارسات في إدارة مراكز الاتصال
- تقديم توصيات تساعد في رفع كفاءة هذه المراكز وجودة خدماتها
- مساعدة المؤسسات على تحسين استراتيجيات الاتصال وخدمة العملاء

أسئلة البحث

1. ما هي أهم التحديات التي تواجه إدارة مراكز الاتصال؟
2. كيف تؤثر مهارات موظفي مركز الاتصال على جودة الخدمة؟
3. ما دور التكنولوجيا في تطوير أداء مراكز الاتصال؟
4. كيف يتم تقييم كفاءة مراكز الاتصال من منظور العملاء؟

أهداف البحث

- تحليل العوامل المؤثرة في كفاءة مراكز الاتصال
- دراسة دور الموظفين والتكنولوجيا في تحسين الأداء
- اقتراح حلول إدارية وتقنية لرفع جودة خدمات مراكز الاتصال
- بناء نموذج بحث يمكن استخدامه في تقييم مراكز الاتصال

فرضيات البحث

1. توجد علاقة طردية بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة في مراكز الاتصال
2. استخدام التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى تحسين سرعة الاستجابة وكفاءة الخدمة
3. رضا العملاء مرتبط بشكل مباشر بأداء مركز الاتصال

نموذج البحث

يتضمن نموذج البحث ثلاثة متغيرات رئيسية:

- المتغير المستقل : مستوى تدريب الموظفين - التكنولوجيا المستخدمة
- المتغير التابع : جودة الخدمة - رضا العملاء
- المتغير الوسيط: بيئة العمل الداخلية والإدارة

نطاق الدراسة

المكاني : إحدى شركات الاتصالات في [اكتب الدولة أو المدينة]
الزماني : خلال الفصل الدراسي الأول من عام 2026/2025
الموضوعي : التركيز على إدارة مراكز الاتصال وتحليل العوامل المؤثرة في الأداء

مخطط المشروع

المرحلة	النشاط	المدة الزمنية
1	تحديد المشكلة والأهداف	أسبوع
2	أسبوعان جمع البيانات (دراسات سابقة – استبيانات)	أسبوعان
3	تحليل البيانات	أسبوع
4	كتابة النتائج والتوصيات	أسبوع
5	إعداد النسخة النهائية	أيام 3

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

دراسة الزهراني (2020) : ركزت على أهمية التدريب في رفع كفاءة موظفي مراكز
دراسة خليل ومحمد (2019) : تناولت أثر التكنولوجيا على سرعة الاستجابة وتحسين الأداء التشغيلي
دراسة اجنبية - Smith & Davis(2021) : بينت العلاقة بين بيئة العمل في مراكز الاتصال ومستوى رضا العملاء
دراسة حسين (2023): ناقشت استراتيجيات تقليل معدلات دوران الموظفين وتأثيرها على جودة الخدمة

قائمة المراجع

- الرياض: دار النشر العربية لإدارة الموارد البشرية في مراكز الاتصال. (2020). الزهراني، خالد
- بيروت: دار الفكر. التكنولوجيا وجودة الخدمات في مراكز الاتصال. (2019). خليل، أحمد، ومحمد، سعيد
- Smith, J., & Davis, L. (2021). Call Center Management and Customer Satisfaction. Journal of Business Communication
- القاهرة: دار المعارف تحسين بيئة العمل وأثرها على الإنتاجية في مراكز الاتصال. (2023). حسين، ناصر

الملحق: استبيانات لمتغيرات بحثك

نموذج استبيان حول جودة الخدمة في مركز الاتصال

البيانات العامة:

- الجنس: ذكر / أنثى
- العمر: (36-45)، (26-35)، (18-25)، (أكثر من 45)
- []: عدد مرات الاتصال بالمركز شهرياً

أسئلة تقييم الخدمة: (قياس من 1 إلى 5)

- سرعة الرد على المكالمات
- جودة الرد من الموظف
- فهم الموظف للمشكلة
- الحل المقدم من الموظف
- رضا العام عن الخدمة

جدول أدوات البحث

الطريقة	نوع البيانات	الهدف	الأداء
توزيع إلكتروني أو ورقي	كمية	قياس رضا العملاء	استبيان العملاء
مقابلات نصف موجهة	نوعية فهم التحديات التشغيلية	مقابلات مع موظفي مركز الاتصال	
تحليل مستندات	كمية	تقييم الأداء	مراجعة تقارير الأداء الشهرية