

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

دور إدارة المشاريع في تطوير وتنفيذ منظومة تفاعلية لتحسين تجربة العملاء: دراسة ميدانية على شركات القطاع الخاص السعودي

أسم الطالب/

خالد بندر المطيري

221002315

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025

المحتويات

4	المقدمة:
5	مشكلة الدراسة:
5	1.1.1 الفجوات على المستوى النظري
5	1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي
6	أهمية الدراسة:

المقدمة:

تشهد بيئات الأعمال الحديثة تغيرات متسارعة بفعل التطور الرقمي، وارتفاع توقعات العملاء، وتنامي التنافس بين الشركات، مما جعل تجربة العملاء محوراً أساسياً في استراتيجيات المؤسسات، خصوصاً في القطاع الخاص الذي يسعى إلى الحفاظ على ولاء العملاء وجذب شرائح جديدة، ولم يعد تقديم المنتج أو الخدمة بجودة مقبولة كافياً، بل أصبح من الضروري توفير تجربة متكاملة تلبي الاحتياجات وتعزز الرضا والانتماء. (Da Silva, 2021)

وقد أدى هذا التحول في أولويات الشركات إلى تبني منظومات تفاعلية لإدارة تجربة العملاء، تركز على التكامل بين القنوات الرقمية، والتحليل المستمر لرحلة العميل، والاستجابة السريعة لتوقعاته، باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وواجهات التفاعل الحديثة، وتُعد هذه المنظومات بمثابة بنية تحتية استراتيجية تسهم في تعزيز التميز المؤسسي وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. (Rahimian et al., 2021)

وتُعد إدارة المشاريع إطاراً فعالاً لتخطيط وتنفيذ هذه المنظومات، نظراً لما توفره من أدوات منهجية لإدارة الوقت، وضبط التكاليف، وتنظيم فرق العمل، ومراقبة جودة التنفيذ، وقد تطور دور إدارة المشاريع من كونه نشاطاً تشغيلياً إلى وظيفة استراتيجية تُوظف لتحقيق أهداف معقدة مثل تحسين تجربة العميل، ورفع كفاءة الخدمات، وتعزيز الاستجابة للتغيرات السوقية (الحربي، 2022).

وفي ظل توجه شركات القطاع الخاص السعودي نحو التحول الرقمي والتفاعل مع العملاء عبر منصات متعددة، أصبح من الضروري تبني ممارسات إدارة المشاريع لتطوير وتنفيذ حلول تفاعلية ذكية تعتمد على فهم معمق لاحتياجات العملاء، وتُترجم هذه الاحتياجات إلى خطوات عملية ضمن نطاق زمني ومالي محدد (عبدالنبي والعنبي، 2021).

وتعتمد المنظومات التفاعلية الناجحة على ثلاثة عناصر متكاملة: (1) التقنية الرقمية التي تتيح تتبع سلوك العميل، (2) المحتوى والخدمات التي تلبي احتياجاته، و(3) الإدارة الاحترافية التي تنسق وتنفذ هذه العناصر ضمن مشروع واضح الأهداف. وهنا يأتي دور إدارة المشاريع كوسيط فعال يربط بين الرؤية الاستراتيجية والتنفيذ العملي. (Silvius, 2021)

وتتبع أهمية المنظومات التفاعلية من قدرتها على تخصيص الخدمات لكل عميل على حدة، بناءً على تاريخه وتفضيلاته وسلوكه الشرائي، مما يعزز القيمة المضافة ويزيد من فرص تكرار الشراء، وقد أظهرت

التجارب أن الشركات التي تنجح في تنفيذ مثل هذه الأنظمة من خلال إدارة مشاريع محكمة تحقق نتائج ملموسة في رضا العملاء ونمو العائدات (العرفي وجادو، 2024).

وتتزايد أهمية هذه الدراسة نظرًا لما تشهده المملكة من تطور اقتصادي وتحول رقمي واسع في إطار رؤية 2030، حيث تسعى الحكومة إلى رفع كفاءة القطاع الخاص وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين، وهو ما يتطلب التركيز على تحسين تجربة العملاء من خلال حلول فعّالة تُدار بأساليب حديثة (إبراهيم، 2024).

واستنادًا إلى ما سبق، فإن هذه الدراسة تسعى إلى استكشاف مدى مساهمة إدارة المشاريع في تطوير وتنفيذ منظومات تفاعلية لتحسين تجربة العملاء، مع التركيز على الممارسات الإدارية، وأطر العمل، والأدوات المستخدمة، والتحديات التي تواجه الشركات في هذا السياق.

مشكلة الدراسة

تسعى العديد من شركات القطاع الخاص السعودي إلى تطوير تجربة العملاء من خلال منظومات تفاعلية متقدمة، إلا أن النتائج المحققة غالبًا لا ترقى إلى مستوى الطموحات المرجوة، سواء من حيث رضا العملاء أو كفاءة التواصل معهم. وعلى الرغم من تبني بعض المؤسسات لمبادرات رقمية تستهدف تحسين التجربة، إلا أن غياب إطار إداري منهجي لإدارة تلك المبادرات أدى إلى ضعف التنسيق، وتكرار الجهود، وغياب مؤشرات أداء واضحة. وتُشير الممارسات الحالية إلى أن كثيرًا من مشاريع تحسين تجربة العميل لا تُدار بأسلوب احترافي يراعي مبادئ إدارة المشاريع الحديثة، مما يعوق قدرتها على تحقيق أهدافها بفعالية واستدامة (إبراهيم، 2024؛ العرفي وجادو، 2024).

1.1.1 الفجوات على المستوى النظري

رغم تطور الدراسات في مجالي تجربة العملاء وإدارة المشاريع كلّ على حدة، إلا أن الأدبيات لا تزال تقتصر إلى نموذج تكاملي يُعالج العلاقة بين إدارة المشاريع كإطار تنفيذي وبين تجربة العميل كهدف

استراتيجي، فغالبية الدراسات ركزت على جانب رضا العملاء أو التحول الرقمي بمعزل عن الإدارة التنفيذية للمشاريع، كما أن القليل منها تناول مفهوم "المنظومة التفاعلية" كمفهوم مركب يرتبط بهيكلية المشروع وتخطيطه، وبذلك تبقى العلاقة بين الهيكلية الإدارية (مثل التوقيت، الموارد، فرق العمل) وتجربة العميل غير واضحة بما يكفي في البحوث النظرية (عبدالنبي والعتيبي، 2021)

1.1.2 الفجوات على المستوى التطبيقي

تُظهر الممارسات الميدانية في شركات القطاع الخاص السعودي أن مشاريع تحسين تجربة العملاء تُنفَّذ في كثير من الأحيان بصورة عشوائية أو غير مترابطة، دون وجود إدارة مشروع رسمية تُعزز من وضوح الأهداف وتكامل المراحل، ويؤدي ذلك إلى ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة (مثل التسويق وتقنية المعلومات وخدمة العملاء)، إضافة إلى غياب مؤشرات تقييم فعّالة تربط بين جهود التطوير ونتائج التجربة الفعلية، كما أن ندرة استخدام أدوات إدارة المشاريع مثل التحليل الزمني، تقييم المخاطر، والتوثيق المرحلي، تضعف من فرص نجاح المشاريع التفاعلية، وهذا ما يجعل دراسة هذا الموضوع في السياق المحلي ضرورة عملية لتحسين الأداء المؤسسي .

السؤال الرئيسي للدراسة

ما دور إدارة المشاريع في تطوير وتنفيذ منظومة تفاعلية لتحسين تجربة العملاء في شركات القطاع الخاص السعودي؟

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة اعتبارات نظرية وتطبيقية، ترتبط بطبيعة الموضوع، وسياق الدراسة، والفجوات المعرفية والمهنية التي تسعى لمعالجتها

أولاً: الأهمية العلمية

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية من خلال الربط بين مفهومي إدارة المشاريع وتحسين تجربة العملاء في إطار تكاملي، وهي علاقة لم تحظَ بعد بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة.

- تقدم الدراسة نموذجًا مفاهيميًا جديدًا يدمج بين ممارسات إدارة المشاريع ومنظومات تجربة العملاء التفاعلية، بما يفتح المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في هذا الاتجاه.
- تُعزز هذه الدراسة من الفهم النظري لكيفية تأثير أدوات ومراحل إدارة المشاريع (مثل التخطيط، التنفيذ، الرقابة) في جودة تجربة العميل داخل بيئة الأعمال المعاصرة.
- تُسهم في دعم توجهات البحث العلمي نحو دراسة التحول الرقمي في إدارة المشاريع وتأثيره في قطاعات خدمية حيوية كقطاع التسويق والتعامل مع العملاء...

ثانيًا: الأهمية العملية (التطبيقية)

- توفر الدراسة نتائج ميدانية يمكن أن تستفيد منها شركات القطاع الخاص السعودي في تصميم وإدارة مشاريع رقمية تهدف لتحسين تجربة العملاء.
- تُمكن الإدارات التنفيذية من تقييم فعالية مشاريعهم الحالية من منظور تجربة العميل، وتحديد نقاط القوة والقصور في العمليات التفاعلية.
- تساعد في توجيه السياسات التشغيلية نحو تبني إدارة المشاريع كمنهجية أساسية في تنفيذ المبادرات المتعلقة بتجربة العميل.
- تدعم صنّاع القرار في تطوير مؤشرات أداء وربطها بمراحل المشروع، بما يعزز من كفاءة التنفيذ ورفع مستوى رضا العملاء.
- تواكب أهداف رؤية السعودية 2030 التي تسعى إلى تحسين الخدمات، وتعزيز التفاعل بين القطاعات الخاصة والجمهور، من خلال حلول تكنولوجية وإدارية حديثة...

قائمة المراجع:

- الحربي، خالد حمود نعيمش. (2022). التخطيط الاستراتيجي وأثره على إدارة المشاريع. مسالك للدراسات الشرعية واللغوية والإنسانية، ع13 ، 253 - 292.
- عبدالنبي، هدى أحمد إبراهيم، و العتيبي، حصة ذياب مرزوق. (2021). علاقة الابتكار والإبداع في نجاح إدارة المشاريع: تطبيق على وكالة التوظيف بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. المجلة الدولية للتنمية، مج10، ع1 ، 11 - 28
- عبده، أحمد جميل محمد. (2024). إدارة المشاريع كأداة لتحليل الفشل المالي: رؤية وتوجهات. مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، ع150 ، 35 - 37.
- إبراهيم، رشا عبدالرحمن حجازي. (2024). دور التطبيقات المصرفية الرقمية في تحسين تجربة العملاء وتحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم: دراسة مقارنة على البنوك المصرية الحكومة والخاصة. مجلة البحوث والدراسات الإعلامية، ع29 ، 79 - 228.
- العريفي، خالد أحمد علي، و جادو، أميرة محمد شوقي عبدالنبي. (2024). أثر خدمات ما قبل البيع في تحسين تجربة عميل شركات التغليف: قطاع الكرتون المضلع في السعودية. المجلة العربية للنشر العلمي، ع67 ، 58 - 85.
- عمرو، عبدالله راتب محمد، و الحبيس، محمود عبدالله محمد. (2022). تقييم إدارة المشاريع الإنشائية: دراسة تطبيقية على المشاريع الإنشائية في محافظة البلقاء (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.

- Da Silva, E. C. (2021). Customer experience project: a framework to create and deliver value to customers. International Journal of Marketing Studies, 13(3), 1-21
- Rahimian, S., ShamiZanjani, M., Manian, A., & Esfidani, M. R. (2021). A framework of customer experience management for hotel industry.

International Journal of Contemporary Hospitality Management, 33(5), 1413–1436

- Silvius, G. (2021). The role of the project management office in sustainable project management. *Procedia computer science*, 181, 1066–1076.