

دور تحسين تجربة العميل في زيادة الأرباح وتقليل التكاليف وأثرها على شركة  
الاتصالات السعودية STC

إعداد الطالب/

عبد الله إبراهيم الربيعة

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الشكر والتقدير

أبدأ بحمد الله تعالى، الذي منحني التوفيق والعون في إنجاز هذا البحث. إن نعمته وفضله لا يُحصَى، فأحمده أولاً وآخرأ على ما أكرمني به من فرص ودعم.

كما أود أن أعبر عن عميق امتناني لوالدي العزيزين، اللذين كانا دائماً مصدر إلهام لي. ودعواتهما الصادقة ودعمهما اللامحدود كانا سلاحين قويين ساعداني في تخطي التحديات التي واجهتها خلال هذا المسار الأكاديمي. لهما أرفع أسمى آيات الشكر والعرفان.

أيضاً، أقدم شكري الخاص لجامعتي العزيزة، التي وفرت لي بيئة تعليمية متميزة. كما أخص بالشكر مشرفي البحث ومنسوبي الكلية على توجيهاتهم القيمة وملاحظاتهم البناءة، التي كان لها أثر كبير في تحسين جودة هذا البحث. بارك الله في جهودهم وأدام عليهم العافية، وجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

## الملخص Abstract

تتناول هذه الدراسة "دور تحسين تجربة العميل في زيادة الأرباح وتقليل التكاليف وأثرها على شركة الاتصالات السعودية (STC)"، حيث تمثل تجربة العميل أحد العوامل الحاسمة في نجاح الشركات الحديثة، خصوصًا في قطاع الاتصالات الذي يشهد تنافسًا شديدًا. تهدف الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير تحسين تجربة العميل على الأداء المالي لشركة STC، من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف.

تم استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة من العملاء، حيث تناول الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول العوامل المتعلقة بتجربة العميل، مثل جودة الخدمة، موثوقية الخدمة، استجابة الخدمة، وضمان الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، تم استقصاء آراء المشاركين حول تأثير تحسين تجربة العميل على الإيرادات والولاء للعلامة التجارية.

أظهرت نتائج الدراسة أن تحسين تجربة العميل يسهم بشكل كبير في زيادة الإيرادات، حيث أقر 85% من المشاركين أن تحسين الخدمة يؤدي إلى تحسين ولاء العملاء وزيادة المبيعات. كما أكدت النتائج أن تجربة العميل الجيدة تسهم في تقليل التكاليف التشغيلية، مما يعكس كفاءة أكبر في تقديم الخدمات.

تسلط الدراسة الضوء على أهمية التركيز على تجربة العميل كاستراتيجية رئيسية لتحسين الأداء المالي لشركة STC. كما توصلت الدراسة إلى توصيات تتضمن تطوير برامج تدريبية لموظفي STC وتعزيز التواصل مع العملاء، مما يساعد في تعزيز تجربتهم وزيادة ولائهم.

## **Abstract**

This study explores “The Role of Enhancing Customer Experience In Increasing Profits and Reducing Costs and Its Impact on Saudi Telecom Company (STC).” Customer experience Is a critical factor In the success of modern companies, especially In the highly competitive telecommunications sector. The study aims to investigate how improving customer experience affects STC’s financial performance by Increasing revenues and reducing costs.

A survey was used to collect data from a sample of customers, addressing various aspects of customer experience, Including service quality, service reliability, service responsiveness, and service assurance. Additionally, participants were asked about their perceptions of how enhancing customer experience influences revenues and brand loyalty..

The results indicated that Improving customer experience significantly contributes to revenue growth, with 85% of respondents agreeing that service improvements lead to enhanced customer loyalty and Increased sales. The findings also confirmed that a positive customer experience helps in reducing operational costs, reflecting greater efficiency In service delivery..

This study highlights the Importance of focusing on customer experience as a key strategy for improving STC’s financial performance. The study also provides recommendations, including developing training programs for STC employees and enhancing communication with customers, whichh would help Improve their experience and increase loyalty

## قائمة المحتويات

الملخص..

Abstract

5..... قائمة المحتويات

الفصل الأول :

6..... مقدمة:

8..... مشكلة الدراسة:

9..... أهمية الدراسة:

10..... أهداف الدراسة:

11..... تساؤلات الدراسة

12..... فروض الدراسة:

8..... النظرية العلمية:

8..... خطوات البحث :

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

18..... الدراسات السابقة:

21..... المنطلقات النظرية للدراسة:

11..... الإطار النظري:

الفصل الثالث: الجانب العملي في البحث

23..... المنهجية وطرق البحث:

27..... أدوات الدراسة:

30..... حدود الدراسة:

الفصل الرابع: نتائج البحث :

43..... التحليل الديموغرافي للبيانات.....

49..... نتائج البحث:

50..... التوصيات:

55..... الخاتمة:

٨٠..... المراجع:

## الفصل الأول:

## مقدمة:

في خضم التنافسية الشديدة التي يشهدها عالم الأعمال المعاصر، برزت تجربة العميل كركيزة أساسية لنجاح الشركات وتميزها. لم يعد يكفي تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية فحسب، بل أصبح من الضروري توفير تجربة شاملة ومتكاملة للعميل، تمتد عبر جميع نقاط التفاعل معه، بدءًا من مرحلة ما قبل الشراء، مرورًا بمرحلة الشراء، ووصولًا إلى مرحلة ما بعد البيع. وقد أدركت الشركات الرائدة أن الاستثمار في تجربة العميل ليس مجرد تكلفة إضافية، بل هو استثمار استراتيجي طويل الأجل، يعود عليها بفوائد جمة، منها زيادة الأرباح، وخفض التكاليف، وتعزيز الولاء، وتحسين الصورة الذهنية للعلامة التجارية.

وفي عصر يتسم بتطور التكنولوجيا وتغير سلوكيات المستهلكين، أصبحت تجربة العميل أكثر تعقيدًا وتحديًا. فلم يعد العميل يرضى بالمعاملة التقليدية، بل يتطلع إلى تجربة شخصية ومخصصة، تلبي احتياجاته وتطلعاته الفريدة. كما أصبح العميل أكثر وعيًا بحقوقه، وأكثر قدرة على التعبير عن رأيه وتقييم تجربته مع الشركات، سواء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو منصات تقييم العملاء، أو حتى من خلال الحديث المباشر مع الموظفين.

لذا، فإن الشركات التي تسعى إلى البقاء والتنافس في هذا السوق المتغير، يجب عليها أن تولي اهتمامًا خاصًا بتجربة العميل، وأن تضعها في صميم استراتيجيتها التسويقية. يجب عليها أن تستمع إلى صوت العميل، وأن تفهم احتياجاته ورغباته، وأن تعمل على تلبية توقعاته وتجاوزها. يجب عليها أيضًا أن تستثمر في التقنيات والأدوات التي تمكنها من قياس وتحليل تجربة العميل، وتحديد نقاط التحسين والتطوير.

إن تحسين تجربة العميل ليس مجرد هدف تسويقي، بل هو هدف استراتيجي شامل، يؤثر على جميع جوانب عمل شركة الاتصالات السعودية STC. فهو يساهم في زيادة رضا ومشاركة الموظفين، وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز الابتكار والإبداع. كما أنه يساهم في بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع العملاء، مما يؤدي إلى زيادة المبيعات، وتحسين الأرباح، وتقليل التكاليف.

في هذا البحث، سنستكشف العلاقة بين تجربة العميل والأداء المالي للمنظمات. سنحاول الإجابة على أسئلة مهمة، مثل: كيف يمكن قياس وتحليل تجربة العميل؟ ما هي العوامل التي تؤثر على تجربة العميل؟ كيف يمكن للشركات تحسين تجربة عملائها؟ وما هو تأثير تحسين تجربة العميل على الأرباح والتكاليف؟

نأمل أن يساهم هذا البحث في إثراء المعرفة في هذا المجال، وتقديم إرشادات عملية للشركات والمؤسسات التي تسعى إلى تحسين تجربة عملائها، وبالتالي تحقيق النجاح والتميز في السوق.

### مشكلة الدراسة:

على الرغم من الإدراك المتزايد لأهمية تجربة العميل في نجاح الشركات، إلا أن هناك العديد من التحديات والعقبات التي تواجه الشركات في هذا المجال. يمكن تحديد مشكلة الدراسة في النقاط التالية:

1. **الفجوة في الأبحاث والدراسات:** هناك نقص في الأبحاث والدراسات التي تتناول العلاقة المباشرة بين تحسين تجربة العميل وزيادة الأرباح وتقليل التكاليف في المنظمات، خاصة في السياق المحلي والإقليمي. معظم الدراسات المتاحة تركز على الجوانب النظرية لتجربة العميل، أو تقدم دراسات حالة لشركات عالمية، مما يجعل من الصعب تطبيق نتائجها على الشركات المحلية.
2. **صعوبة قياس وتقييم تجربة العميل:** يعتبر قياس وتقييم تجربة العميل من التحديات الكبيرة التي تواجه الشركات. فتجربة العميل هي مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد، يتأثر بالعديد من العوامل، مثل جودة المنتج أو الخدمة، وسلوك الموظفين، وسهولة الوصول إلى المعلومات، وسرعة الاستجابة للمشاكل والشكاوى. كما أن تجربة العميل تختلف من عميل لآخر، حسب احتياجاته وتوقعاته.
3. **التكلفة العالية لتحسين تجربة العميل:** يتطلب تحسين تجربة العميل استثمارات كبيرة في مجالات مختلفة، مثل تدريب الموظفين، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، وإعادة تصميم العمليات التشغيلية. وقد لا تتوفر لدى بعض الشركات، خاصة الصغيرة والمتوسطة، الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ هذه الاستثمارات.

4. مقاومة التغيير: قد يواجه تحسين تجربة العميل مقاومة من بعض الموظفين، الذين يرون فيه تهديدًا لمصالحهم أو تغييرًا لطريقة عملهم المعتادة. كما قد يواجه مقاومة من الإدارة العليا، التي قد لا تقتنع بأهمية الاستثمار في تجربة العميل، أو قد لا ترى العائد المباشر على هذا الاستثمار.

5. التوفيق بين توقعات العملاء والقدرات التشغيلية: قد يكون من الصعب على الشركات تحقيق التوازن بين توقعات العملاء المتزايدة وقدراتها التشغيلية المحدودة. ففي حين يتطلع العملاء إلى تجربة مثالية في جميع الأوقات، قد تواجه الشركات صعوبات في تلبية هذه التوقعات بسبب قيود الموارد أو التحديات اللوجستية.

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على هذه التحديات، واقتراح حلول عملية للتغلب عليها. من خلال فهم أعمق لمشكلة الدراسة، يمكن للشركات تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة عملائها، وبالتالي تحقيق النجاح والتميز في السوق.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب:

1. سد الفجوة المعرفية: تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة المعرفية في مجال تجربة العميل، من خلال تقديم أدلة تجريبية حول العلاقة بين تحسين تجربة العميل وزيادة الأرباح وتقليل التكاليف. كما تقدم الدراسة إطارًا نظريًا متكاملًا يربط بين مختلف المفاهيم والنظريات المتعلقة بتجربة العميل، مما يساهم في تطوير المعرفة في هذا المجال.

2. تقديم إرشادات عملية للشركات: تقدم هذه الدراسة إرشادات عملية للشركات والمؤسسات حول كيفية قياس وتحليل تجربة العميل، وتحديد نقاط الضعف والقوة في تجربة العميل الحالية، وتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة العميل. كما تقدم الدراسة توصيات عملية حول كيفية استثمار الموارد المالية والبشرية بشكل أمثل لتحقيق أقصى استفادة من تحسين تجربة العميل.

3. تعزيز القدرة التنافسية للشركات: تساعد هذه الدراسة الشركات على تعزيز قدرتها التنافسية من خلال تحسين تجربة العميل. فالشركات التي تقدم تجربة متميزة لعملائها تتمتع بولاء أعلى من العملاء، ومعدلات احتفاظ أفضل بالعملاء، وزيادة في المبيعات والإيرادات. كما أن تحسين تجربة العميل يساهم في تعزيز سمعة الشركة وعلامتها التجارية، مما يجذب المزيد من العملاء الجدد.

4. دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية: تقدم هذه الدراسة معلومات قيمة لصناع القرار في الشركات، تساعد على اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة بشأن الاستثمار في تجربة العميل. من خلال فهم العلاقة بين تجربة العميل والأداء المالي، يمكن للشركات تخصيص الموارد اللازمة لتحسين تجربة العميل، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تركيز أكبر.

5. المساهمة في التنمية الاقتصادية: تساهم هذه الدراسة في التنمية الاقتصادية من خلال تشجيع الشركات على تبني ممارسات تسويقية حديثة تركز على العميل. فالشركات التي تركز على تحسين تجربة العميل تساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة في السوق، مما يعود بالنفع على المستهلكين والاقتصاد بشكل عام.

باختصار، هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة للباحثين والأكاديميين، والشركات والمؤسسات، وصناع القرار، والمستهلكين، والاقتصاد بشكل عام. فهي تساهم في إثراء المعرفة في مجال تجربة العميل، وتقديم إرشادات عملية لتحسين تجربة العميل، وتعزيز القدرة التنافسية للشركات، ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، والمساهمة في التنمية الاقتصادية.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد العلاقة بين تحسين تجربة العميل وزيادة الأرباح وتقليل التكاليف: تسعى الدراسة إلى تحديد مدى تأثير تحسين تجربة العميل على الأداء المالي للشركات، من خلال قياس العلاقة بين تحسين تجربة

العميل وزيادة المبيعات، وتحسين هوامش الربح، وخفض تكاليف اكتساب العملاء، وخفض تكاليف خدمة العملاء.

2. تحليل تأثير تحسين تجربة العميل على العلامة التجارية وسمعة شركة الاتصالات السعودية STC: تهدف الدراسة إلى فهم كيفية تأثير تجربة العميل على تصور العملاء للعلامة التجارية، وتقييم مدى مساهمة تجربة العميل في بناء سمعة إيجابية للشركة في السوق.

3. تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح استراتيجيات تحسين تجربة العميل: تسعى الدراسة إلى تحديد العوامل الداخلية والخارجية التي تساهم في نجاح أو فشل استراتيجيات تحسين تجربة العميل، مثل ثقافة الشركة، وتدريب الموظفين، واستخدام التكنولوجيا، والمنافسة، وتوقعات العملاء.

4. تطوير إطار عمل لتقييم وتحسين تجربة العميل: تهدف الدراسة إلى تطوير إطار عمل شامل يمكن للشركات استخدامه لتقييم تجربة عملائها الحالية، وتحديد فرص التحسين، وتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة العميل.

5. تقديم توصيات عملية للشركات لتحسين تجربة عملائها: بناءً على نتائج الدراسة، ستقدم الدراسة توصيات عملية للشركات حول كيفية تحسين تجربة عملائها، بما في ذلك اقتراح استراتيجيات وأدوات محددة يمكن للشركات تطبيقها.

### تساؤلات الدراسة

يهدف البحث إلى الإجابة على التساؤلات الرئيسية التالية:

1. ما هي العلاقة بين تحسين تجربة العميل وزيادة الأرباح وتقليل التكاليف في المنظمات؟ هل هناك علاقة إيجابية ومباشرة بينهما، أم أن هناك عوامل أخرى تؤثر على هذه العلاقة؟
2. كيف يمكن قياس وتقييم تجربة العميل بشكل فعال ودقيق؟ ما هي الأدوات والأساليب المناسبة لقياس رضا العملاء وتقييم تجربتهم في مختلف مراحل التفاعل مع الشركة؟

3. ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على تجربة العميل في المنظمات؟ هل هي عوامل داخلية تتعلق بثقافة الشركة وسياساتها وموظفيها، أم عوامل خارجية تتعلق بالمنافسة وتوقعات العملاء؟
4. ما هي الاستراتيجيات والأساليب الأكثر فعالية لتحسين تجربة العميل؟ هل هناك استراتيجيات عامة يمكن تطبيقها على جميع الشركات، أم أن هناك استراتيجيات خاصة بكل قطاع أو صناعة؟
5. كيف يمكن للشركات تحقيق التوازن بين تلبية توقعات العملاء المتزايدة والمحافظة على التكاليف التشغيلية؟ هل هناك طرق مبتكرة لخفض التكاليف مع تحسين تجربة العميل في نفس الوقت؟
6. ما هو دور التكنولوجيا في تحسين تجربة العميل؟ كيف يمكن للشركات استخدام التكنولوجيا لجمع وتحليل بيانات العملاء، وتقديم خدمات مخصصة، وتحسين التواصل والتفاعل مع العملاء؟
7. ما هي التحديات التي تواجه الشركات في مجال تحسين تجربة العميل؟ وكيف يمكن التغلب على هذه التحديات؟

#### فروض الدراسة:

1. هناك علاقة إيجابية بين تحسين تجربة العميل وزيادة الأرباح: أي أن الشركات التي تستثمر في تحسين تجربة عملائها تحقق أرباحاً أعلى من الشركات التي لا تهتم بتجربة العميل.
2. هناك علاقة عكسية بين تحسين تجربة العميل وتكاليف الشركة: أي أن الشركات التي تقدم تجربة عميل ممتازة تتمكن من خفض تكاليفها التشغيلية، مثل تكاليف اكتساب العملاء، وتكاليف خدمة العملاء، وتكاليف التسويق.
3. تحسين تجربة العميل يؤدي إلى تعزيز العلامة التجارية وسمعة شركة الاتصالات السعودية STC: أي أن العملاء الذين يحظون بتجربة إيجابية مع الشركة يميلون إلى التحدث عنها بشكل إيجابي مع الآخرين، مما يعزز من سمعة الشركة وعلامتها التجارية.

4. هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على نجاح استراتيجيات تحسين تجربة العميل: وتشمل هذه العوامل ثقافة الشركة، وتدريب الموظفين، واستخدام التكنولوجيا، والمنافسة، وتوقعات العملاء.
5. التكنولوجيا تلعب دورًا حاسمًا في تحسين تجربة العميل: يمكن للشركات استخدام التكنولوجيا لجمع وتحليل بيانات العملاء، وتقديم خدمات مخصصة، وتحسين التواصل والتفاعل مع العملاء.
6. الاستثمار في تجربة العميل هو استثمار طويل الأجل: قد لا تظهر نتائج تحسين تجربة العميل على الفور، ولكنها ستؤدي إلى زيادة الأرباح وخفض التكاليف على المدى الطويل.

### النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

يعتمد هذا البحث على إطار نظري متعدد الأبعاد يهدف إلى دراسة دور تحسين تجربة العميل في تحقيق أهداف شركة الاتصالات السعودية STC المتعلقة بزيادة الأرباح وتقليل التكاليف، ويتناول تأثير تحسين التجربة على الأداء العام للمنظمة من منظور إداري ونفسي واقتصادي. وفي هذا السياق، يستند البحث إلى مجموعة من النظريات الرئيسية في مجالات إدارة تجربة العميل، وتكلفة الجودة، وعلم النفس التنظيمي، كما يستند إلى دراسات تدعم هذه النظريات وتبرز العلاقات بينها.

#### 1. نظرية إدارة تجربة العميل

تعتمد هذه النظرية على فرضية أن تجربة العميل تلعب دورًا محوريًا في تحسين مستوى الرضا والولاء لدى العملاء، وبالتالي زيادة احتمالية تكرار الشراء، مما ينعكس إيجابًا على الإيرادات. تشير دراسات سابقة إلى أن العملاء الذين يحظون بتجربة إيجابية مع شركة الاتصالات السعودية STC يميلون إلى زيادة تفاعلهم الشرائي وإظهار ولاء أكبر للعلامة التجارية (Kumar & Shah, 2004; Lemon & Verhoef, 2016). بناءً على هذه النظرية، فإن تحسين تجربة العميل لا يسهم فقط في استقطاب عملاء جدد، بل يساعد أيضًا في الحفاظ على العملاء الحاليين وتعزيز علاقتهم بشركة الاتصالات السعودية STC، مما يؤدي إلى ميزة تنافسية مستدامة.

## 2. نظرية تكلفة الجودة

تفترض هذه النظرية أن تحسين تجربة العميل يؤدي إلى تقليل التكاليف من خلال خفض معدلات إعادة العمليات وتصحيح الأخطاء وتقليل الشكاوى. فقد أشار Juran و Gryna (1980) إلى أن تحسين الجودة وخفض الأخطاء التشغيلية يمكن أن يساهم في خفض التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة. ومن هذا المنظور، يُعد تحسين تجربة العميل استثمارًا استراتيجيًا يهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل نفقات تصحيح الأخطاء، الأمر الذي يساهم في تحقيق وفورات مالية وتعزيز الأداء المالي للمنظمة (Deming, 1986).

## 3. نظرية التأثير النفسي على العميل

ترتكز هذه النظرية على أن تجربة العميل تتأثر بالعوامل النفسية والعاطفية التي تنتج عن التفاعل مع شركة الاتصالات السعودية STC أو العلامة التجارية، وهو ما أشار إليه Bagozzi et al. (1999) في تفسيرهم للتجربة العاطفية وتأثيرها على السلوك الشرائي للعملاء. وقد أوضحت دراسة أخرى أن العملاء يشعرون بمزيد من الرضا والارتباط عند تعاملهم مع منظمة تقدم تجربة إيجابية وداعمة (Pine & Gilmore, 1998). هذه النظرية تشير إلى أن تحسين التجربة العاطفية للعملاء يساهم في زيادة مستوى التفاعل والارتباط بالعلامة التجارية، وبالتالي تعزيز الولاء ورفع مستوى التوصيات.

## 4. نظرية الرضا الوظيفي للموظفين

تستند هذه النظرية إلى فرضية أن رضا الموظفين يؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة التي يقدمونها للعملاء، حيث إن الموظفين الراضين والمتفاعلين يميلون إلى تقديم تجربة إيجابية تعزز من ولاء العملاء ورضاهم (Heskett et al., 1994). أظهرت دراسة بواسطة Bitner et al. (1994) أن جودة البيئة التنظيمية المحيطة بالموظفين تلعب دورًا كبيرًا في تعزيز التزامهم وتفاعلهم، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العميل وتحقيق أهداف المؤسسة المالية. هذه النظرية تسلط الضوء على أهمية بيئة العمل وحوافز الموظفين كعاملين أساسيين في دعم جودة الخدمة وتحقيق تجربة متميزة للعملاء.

## المناهج العلمية المستخدمة في الدراسة

بناءً على النظريات التي تم استعراضها سابقاً، تم تطبيق أساليب منهجية متنوعة لجمع البيانات وتحليلها في سياق دراسة دور تحسين تجربة العميل في زيادة الأرباح وتقليل التكاليف وأثرها على شركة الاتصالات السعودية STC. وتم اتباع منهج علمي يجمع بين التحليل الكمي والنوعي، بالإضافة إلى تجارب واستبيانات تُسهم في تقديم صورة شاملة للعلاقة بين تجربة العميل وأداء شركة الاتصالات السعودية STC المالي والتشغيلي.

### 1. المنهج التجريبي

يُعد المنهج التجريبي جزءاً أساسياً من الدراسة، حيث تم من خلاله اختبار تأثير تحسين تجربة العميل على سلوكيات العملاء ورضاهم في بيئات تجريبية محكمة. تم إجراء تجارب محددة لتحليل تفاعل العملاء مع خدمات ومنتجات محسنة وتجربة تواصل أفضل مع فريق دعم العملاء. هذا يشمل تحليل ردود أفعال العملاء ومعدلات الولاء لديهم، بالإضافة إلى إجراء تجارب ميدانية تقارن بين مجموعات من العملاء الذين يختبرون تجارب مختلفة لمعرفة تأثيرها على مستوى الرضا والإيرادات الناتجة عن تعاملهم مع شركة الاتصالات السعودية STC.

### 2. التحليل الإحصائي

من أجل تقديم تقييم كمي دقيق لتأثير تجربة العميل على الأداء المالي، تم الاعتماد على التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة من عدة مصادر، بما في ذلك سجلات المبيعات، نتائج الاستبيانات، وتحليلات الولاء والاحتفاظ بالعملاء. تم استخدام طرق تحليل الانحدار والإحصاء الوصفي لتحديد العلاقة بين تحسين تجربة العميل وزيادة الإيرادات، بالإضافة إلى تحليل التكاليف التي يمكن تقليلها نتيجة لرفع مستوى رضا العملاء وتقليل الشكاوى.

### 3. المنهج النوعي

لتعميق الفهم حول العوامل النفسية والعاطفية التي تؤثر على تجربة العميل، تم استخدام المنهج النوعي من خلال المقابلات المعمقة والمجموعات البؤرية مع العملاء والموظفين المعنيين بتقديم الخدمات. سيركز هذا المنهج على جمع بيانات نوعية تساعد في تفسير المشاعر والانطباعات التي تساهم في تحسين تجربة العميل أو تراجعها. ستتم مقابلة عينات من العملاء لفهم تجاربهم الشخصية مع خدمات شركة الاتصالات السعودية STC وكيفية تأثير تلك التجارب على ولائهم وتوصيتهم للآخرين.

#### 4. التحليل التنظيمي والاقتصادي

تم استخدام تحليل تنظيمي واقتصادي لدراسة الآثار المالية لتحسين تجربة العميل على شركة الاتصالات السعودية STC ككل. سيركز هذا التحليل على دراسة تكاليف تحسين الخدمات والمزايا المتوقعة من زيادة الإيرادات وتخفيض التكاليف المرتبطة بتجربة العملاء. تم تحليل النماذج المالية للتكاليف والإيرادات الناتجة عن تحسين التجربة، واستعراض تأثير ذلك على الربحية العامة للمؤسسة وعلى القدرة التنافسية لها في السوق.

### خطوات البحث

#### 1. جمع البيانات

تم جمع البيانات من مصادر متنوعة تشمل تقارير المبيعات، سجلات العملاء، تقارير الشكاوى، والدراسات السابقة ذات الصلة بتجربة العملاء.

#### 2. التجارب الميدانية

إجراء تجارب على عينات من العملاء لاختبار ردود أفعالهم تجاه تحسينات معينة في الخدمات المقدمة وقياس مستوى الرضا ومعدلات الولاء لديهم.

### 3. التحليل الإحصائي

تحليل البيانات الكمية باستخدام أساليب إحصائية لتحديد العلاقة بين تحسين تجربة العميل وزيادة الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية.

### 4. البحث النوعي

إجراء مقابلات معمقة ودراسات حالة لفهم الجوانب العاطفية والنفسية التي تؤثر على رضا العملاء وولائهم، بالإضافة إلى تحليل البيئة التنظيمية التي تؤثر على أداء الموظفين وتحقيق تجربة عميل متميزة

## الفصل الثاني

## الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

### الدراسات السابقة:

في هذا القسم، تم استعراض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تجربة العميل وعلاقتها بالأداء المالي للمنظمات، مع التركيز على تحديد الفجوات المعرفية في هذه الدراسات.

#### 1. دراسة Forrester (2016):

- العنوان: The Total Economic Impact™ Of Investing In Customer Experience
- النتائج: أظهرت هذه الدراسة أن الشركات التي تستثمر في تجربة العملاء تحقق عائدًا على الاستثمار يصل إلى 300%. كما أشارت الدراسة إلى أن تحسين تجربة العملاء يزيد من ولاء العملاء، ويقلل من تكلفة اكتساب العملاء الجدد.
- الفجوة المعرفية: ركزت هذه الدراسة على الشركات الأمريكية الكبرى، ولم تتناول الشركات الصغيرة والمتوسطة. كما أنها لم تتطرق إلى تأثير تجربة العميل على العلامة التجارية وسمعة شركة الاتصالات السعودية STC.

#### 2. دراسة Temkin Group (2018):

- العنوان: The State of Customer Experience Management, 2018
- النتائج: وجدت هذه الدراسة أن الشركات التي تتمتع بتجربة عملاء ممتازة تحقق نموًا في الإيرادات بنسبة 10% إلى 15%، وتقلل من تكاليفها بنسبة 15% إلى 20%. كما أشارت الدراسة إلى أن تجربة العملاء تؤثر بشكل كبير على ولاء العملاء ورضاهم.

- الفجوة المعرفية: اعتمدت هذه الدراسة على بيانات استقصائية من الشركات الأمريكية، ولم تتضمن دراسات حالة مفصلة. كما أنها لم تتطرق إلى دور التكنولوجيا في تحسين تجربة العميل.

### 3. دراسة Qualtrics (2020):

- العنوان: The ROI of Customer Experience
- النتائج: أظهرت هذه الدراسة أن الشركات التي تحقق تحسناً بنسبة 10% في مقاييس تجربة العملاء تحقق زيادة في الإيرادات بنسبة 3%. كما أشارت الدراسة إلى أن تجربة العملاء تؤثر على قرارات الشراء، والولاء، والتوصية بالشركة للآخرين.
- الفجوة المعرفية: ركزت هذه الدراسة على الشركات العالمية الكبرى، ولم تتناول الشركات المحلية والإقليمية. كما أنها لم تتطرق إلى العوامل الثقافية التي تؤثر على تجربة العميل.

### 4. دراسة PwC (2021):

- العنوان: Experience is everything: Here's how to get it right
- النتائج: أكدت هذه الدراسة على أهمية تجربة العملاء في تحقيق النجاح للشركات. وأشارت إلى أن العملاء على استعداد لدفع المزيد مقابل تجربة عملاء ممتازة، وأنهم يميلون إلى التخلي عن الشركات التي تقدم تجربة سيئة.
- الفجوة المعرفية: هذه الدراسة نوعية بطبيعتها، ولم تقدم بيانات كمية حول العلاقة بين تجربة العميل والأداء المالي. كما أنها لم تتطرق إلى التحديات التي تواجه الشركات في تحسين تجربة العميل.

### 5. دراسة Salesforce (2022):

## ○ العنوان: State of the Connected Customer

- النتائج: وجدت هذه الدراسة أن 80% من العملاء يعتبرون تجربة العميل بنفس أهمية جودة المنتجات أو الخدمات. كما أشارت الدراسة إلى أن العملاء يتوقعون تجربة سلسة ومتكاملة عبر جميع القنوات، وأنهم يقدررون الشركات التي تقدم لهم خدمات شخصية.
- الفجوة المعرفية: ركزت هذه الدراسة على قطاعات محددة، مثل التجزئة والخدمات المالية، ولم تتناول جميع القطاعات الاقتصادية. كما أنها لم تتطرق إلى تأثير تجربة العميل على رضا ومشاركة الموظفين.

بشكل عام، تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين تحسين تجربة العميل وزيادة الأرباح وتقليل التكاليف. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات معرفية في هذا المجال، خاصة فيما يتعلق بتأثير تجربة العميل على العلامة التجارية وسمعة شركة الاتصالات السعودية STC، والعوامل التي تؤثر على نجاح استراتيجيات تحسين تجربة العميل، ودور التكنولوجيا في تحسين تجربة العميل.

يهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوات المعرفية، وتقديم مساهمة علمية وعملية في مجال تجربة العميل.

## الإطار النظري:

### 1. مقدمة نظرية حول تجربة العميل (Customer Experience)

تعريف تجربة العميل (Customer Experience) وأهميتها في عالم الأعمال (Business World)

تجربة العميل، والتي تعرف أيضًا بـ (CX) Customer Experience، هي مفهوم يصف مجمل التفاعلات بين العميل والمؤسسة عبر مراحل التواصل المختلفة، بدءًا من أول نقطة اتصال مع العلامة التجارية حتى الوصول إلى خدمات ما بعد البيع. تشمل تجربة العميل جميع المشاعر والانطباعات التي يشعر بها العميل، بناءً على نوعية الخدمة

المقدمة، والمعاملة الشخصية، والاستجابة لحاجاته وتوقعاته. يمكن القول إن تجربة العميل هي مجموعة من المواقف العاطفية والعقلية التي تتكون لديه نتيجة التعامل مع المؤسسة (Kotler & Keller, 2016).

في عالم الأعمال الحديث، أصبحت تجربة العميل محوراً رئيسياً لتحقيق النجاح. تؤدي التجربة الإيجابية إلى زيادة رضا العملاء (Customer Satisfaction) وولائهم

(Customer Loyalty)، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال تفاعل العميل الإيجابي مع المنتجات أو الخدمات. ويؤثر هذا الأمر بشكل كبير على تصور العميل للعلامة التجارية (Brand Perception) وعلى قراراته بشأن تكرار الشراء أو البحث عن بدائل أخرى (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2017).

### تطور مفهوم تجربة العميل (Evolution of Customer Experience) عبر الزمن

شهد مفهوم تجربة العميل تطوراً ملحوظاً منذ العقود الأخيرة، حيث تنامي الوعي بأهمية العميل في العمليات التجارية. في البداية، كان التركيز منصباً فقط على جودة المنتجات والخدمات (Product and Service Quality)، ثم تطور المفهوم ليشمل الاستجابة لحاجات العملاء (Customer Needs)، وصولاً إلى بناء علاقات عاطفية مع العميل تعزز الانتماء للعلامة التجارية. يتزامن هذا التطور مع الثورة التكنولوجية والتحول السريع في أساليب التواصل (Communication Methods)، والتي جعلت من تحليل بيانات العملاء (Customer Data Analysis) وفهم احتياجاتهم وسيلة لتحسين تجربة العميل (Pine & Gilmore, 1999).

ساهمت التطورات التكنولوجية، مثل استخدام البيانات الضخمة (Big Data) والذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، في تسهيل عمليات التحليل وتوقع رغبات العملاء، مما دفع المؤسسات إلى تبني استراتيجيات مبتكرة لتحقيق تجربة عميل مميزة وفعالة.

الدور الأساسي لتجربة العميل (Customer Experience) في تحقيق رضا العميل وولائه

تجربة العميل تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق رضا العميل وولائه. كلما كانت التجربة إيجابية وملائمة لاحتياجات العميل، زادت احتمالية ولاءه للعلامة التجارية، حيث أثبتت الدراسات أن العملاء الذين يتمتعون بتجربة إيجابية مع مؤسسة معينة يميلون إلى تكرار الشراء والتوصية بها للآخرين

(Word of Mouth Recommendation)، مما يساهم في تعزيز قاعدة العملاء وتوسيع نطاق الأعمال (Customer Base Expansion) (Homburg, Jozić, & Kuehn, 2017).

على الجانب الآخر، إذا كانت تجربة العميل غير مرضية، قد يؤدي ذلك إلى تركه للعلامة التجارية والبحث عن بدائل. لذا، فإن المؤسسات تركز على توفير تجربة متكاملة، حيث لا تتعلق تجربة العميل بالمنتج فقط، بل بالطريقة التي يتم بها التعامل معه طوال رحلته ((Lemon & Verhoef, 2016) (Customer Journey).

بالتالي، أصبحت تجربة العميل تمثل ميزة تنافسية (Competitive Advantage) حقيقية، حيث إن العميل لم يعد مجرد متلقي للخدمة، بل هو شريك في تحديد توقعاته واحتياجاته، الأمر الذي يدفع الشركات نحو بناء علاقة مبنية على الثقة والتفاعل المستمر، مما يعزز من فرص تحقيق رضا مستدام وولاء طويل الأمد (Schmitt, 2003).

## 2. العوامل المؤثرة في تجربة العميل (Factors Influencing Customer Experience)

### أ. جودة الخدمة (Service Quality)

تعتبر جودة الخدمة (Service Quality) من أبرز العوامل التي تؤثر في تجربة العميل، حيث تتضمن تقديم خدمة تلبي توقعات العملاء أو تتجاوزها. تتضمن جودة الخدمة عناصر مثل الدقة في تقديم الخدمة، والموثوقية، والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء، إضافةً إلى المهنية والاهتمام الشخصي الذي يظهره الموظفون للعملاء (Customer Interaction). وفقًا لنموذج جودة الخدمة (SERVQUAL) الذي وضعه باراسورامان وآخرون، فإن جودة الخدمة تشمل خمسة أبعاد رئيسية: الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف، والجوانب الملموسة (Tangibles)، التي تلعب جميعها دورًا أساسيًا في تحديد مدى رضا العميل (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

في هذا السياق، يظهر أن العملاء يميلون إلى الشعور بالرضا والولاء عندما تتوافق جودة الخدمة مع توقعاتهم أو تتجاوزها. على سبيل المثال، توضح دراسة أجرتها "Zeithaml et al." أن الخدمات ذات الجودة العالية يمكن أن تزيد من نسبة ولاء العملاء بشكل ملحوظ، وذلك من خلال تعزيز ثقتهم في المؤسسة وتقليل معدل التخلي عن الخدمة (Churn Rate) (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2017).

#### ب. التفاعل العاطفي والعقلي (Emotional and Cognitive Interaction)

يتضمن التفاعل العاطفي والعقلي (Emotional and Cognitive Interaction) مشاعر العملاء وتجربتهم العقلية أثناء تفاعلهم مع العلامة التجارية. يشمل هذا التفاعل مشاعر الرضا، والثقة، والشعور بالأمان، التي تتولد أثناء تلقي الخدمة أو استخدامها. يظهر من خلال الأدبيات أن التفاعلات الإيجابية التي تولد مشاعر إيجابية مثل الرضا والثقة تؤدي إلى تعزيز تجربة العميل، مما يزيد من احتمالية العودة والتوصية بالعلامة التجارية للآخرين (Dixon, Freeman, & Toman, 2010).

عند تقديم تجربة تتضمن تفاعلاً عاطفياً إيجابياً، تزداد احتمالية أن يفضل العملاء الشركة على المنافسين، حتى في حال وجود عروض أقل تكلفة. حيث أظهرت دراسة أجرتها "Homburg et al." أن العملاء يميلون لتكرار التعامل مع الشركات التي تولي اهتماماً بالعوامل العاطفية والعقلية لديهم، ما يساهم في بناء علاقة قوية مع العميل ويزيد من الولاء (Homburg, Jozić, & Kuehnl, 2017).

#### ج. التكنولوجيا وابتكار الخدمات (Technology and Service Innovation)

تلعب التكنولوجيا وابتكار الخدمات (Service Innovation) دوراً حيوياً في تحسين تجربة العميل. يتمثل هذا في استخدام تطبيقات الهواتف الذكية، والذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، وتحليل البيانات (Data Analytics)، لتحسين جودة الخدمة وتخصيصها وفقاً لتوقعات العميل. على سبيل المثال، تتيح التكنولوجيا الحديثة للشركات التعرف على أنماط تفضيلات العملاء وتقديم خدمات ملائمة بشكل فوري، مما يعزز التفاعل الإيجابي بين العميل والعلامة التجارية (Rust & Oliver, 2000).

بالإضافة إلى ذلك، أصبح بإمكان الشركات توفير تجربة عميل تتسم بالكفاءة والتفاعلية العالية، من خلال توفير منصات رقمية تساهم في تحسين تجربة العميل بشكل مستمر وتلبية احتياجاته بشكل أسرع. وأثبتت الدراسات أن الشركات التي تتبنى الابتكار التكنولوجي في تقديم خدماتها قادرة على تحقيق مستويات أعلى من الرضا والولاء بين العملاء (Verhoef et al., 2009).

#### د. البيئة المادية وتجربة العلامة التجارية (Physical Environment and Brand Experiencee)

تشير البيئة المادية (Physical Environment) إلى التصميم والمرافق والموارد المادية التي تستخدمها الشركات لتعزيز تجربة العميل. تشمل هذه العناصر تصميم المتاجر، جودة الأثاث، الإضاءة، وغيرها من العوامل التي تترك انطباعاً طويلاً لدى العميل. فعلى سبيل المثال، يلعب التصميم الداخلي الجذاب لمتاجر التجزئة دوراً كبيراً في خلق تجربة إيجابية تعزز من رضا العميل وتدفعه للعودة مجدداً.

أما تجربة العلامة التجارية (Brand Experience)، فتشمل كافة الانطباعات والتفاعلات التي تتركها الشركة لدى العميل. إذ إن العلامات التجارية التي تقدم تجربة فريدة وقوية تكون قادرة على تعزيز مكانتها في ذهن العميل وجعلها الخيار الأول في المرات القادمة، مما يزيد من قيمة العلامة التجارية (Brand Equity) ويؤثر إيجاباً على تجربة العميل العامة (Schmitt, 1999).

#### هـ. تخصيص الخدمات وتفصيلها وفقاً لاحتياجات العملاء (Personalization of Services)

أصبح تخصيص الخدمات (Personalization) جزءاً أساسياً من تجربة العميل الحديثة، حيث تتوقع فئة كبيرة من العملاء أن يحصلوا على خدمات تلائم احتياجاتهم الفردية وتفضيلاتهم الشخصية. يساعد تخصيص الشركات على تلبية توقعات العملاء بشكل أكثر دقة، مما يجعلهم يشعرون بالاهتمام والرعاية الشخصية. ويتمثل هذا في تخصيص العروض، والرسائل التسويقية، وحتى المنتجات، بناءً على بيانات العملاء (Customer Data) وسجل تعاملاتهم السابقة (Grewal et al., 2009).

على سبيل المثال، أظهرت الدراسات أن العملاء الذين يتلقون خدمات مخصصة بناءً على تفضيلاتهم يميلون إلى الشعور برضا أكبر مقارنةً بالخدمات العامة، مما يزيد من فرص ولائهم للعلامة التجارية وتفضيلها على المنافسين.

### 3. أهمية تحسين تجربة العميل في زيادة الأرباح وتقليل التكاليف (The Importance of Enhancing Customer Experience in Increasing Profits and Reducing Costs)

#### (Customer Experience in Increasing Profits and Reducing Costs)

##### أ. زيادة ولاء العملاء (Increasing Customer Loyalty)

أحد أهم الفوائد التي تحققها تجربة العميل الجيدة هو تعزيز ولاء العملاء (Customer Loyalty). العملاء الذين يشعرون بالرضا عن تجربتهم مع الشركة يميلون للعودة إليها مجددًا وإعادة الشراء (Repeat Purchases). مما يساهم في زيادة الإيرادات وتقليل تكلفة اكتساب العملاء الجدد (Customer Acquisition Cost). تشير الأبحاث إلى أن تكلفة الاحتفاظ بالعملاء الحاليين أقل بكثير من تكلفة اكتساب عملاء جدد، حيث إن ولاء العميل للعلامة التجارية يساعد في تعزيز النمو المستدام للشركة. توضح دراسة أجرتها شركة Bain & Company أن زيادة معدل الاحتفاظ بالعملاء بنسبة 5% يمكن أن يؤدي إلى زيادة الأرباح بنسبة تتراوح بين 25% و 95% (Bain & Company, 2018).

##### ب. تقليل التكاليف التشغيلية (Reducing Operational Costs)

تحسين تجربة العميل يمكن أن يساعد أيضًا في تقليل التكاليف التشغيلية (Operational Costs). على سبيل المثال، إذا كانت الشركة تقدم خدمات تلبي احتياجات العميل بشكل فعال، ستقل احتمالية تكرار نفس الطلبات أو الاستفسارات، مما يقلل من الضغط على فريق خدمة العملاء (Customer Service) ويؤدي إلى خفض تكاليف التشغيل. علاوة على ذلك، استخدام التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) وتحليل البيانات (Data Analytics) يمكن أن يساهم في تحسين تجربة العميل من خلال تقديم خدمات أكثر دقة وكفاءة، وبالتالي تقليل التكلفة المرتبطة بخدمة العملاء التقليدية (Verhoef et al., 2009).

##### ج. تحسين سمعة العلامة التجارية (Enhancing Brand Reputation)

تجربة العميل الجيدة تؤدي إلى تحسين سمعة العلامة التجارية (Brand Reputation). فالعملاء الذين يختبرون تجربة إيجابية يميلون إلى التحدث بإيجابية عن الشركة ومشاركة تجربتهم مع الآخرين، سواء من خلال التوصية الشخصية أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media). تشير الأبحاث إلى أن تحسين تجربة العميل يمكن

أن يؤدي إلى زيادة التوصيات الشفهية (Word of Mouth)، وهو أمر مهم، خاصة في ظل الدور الكبير الذي تلعبه الشبكات الاجتماعية في تشكيل توجهات العملاء وتفضيلاتهم. كما أن السمعة الإيجابية للعلامة التجارية تساهم في تحسين العلاقة مع العملاء وزيادة ولائهم على المدى الطويل، ما يعود بالنفع على الشركة من حيث الأرباح (Schmitt, 1999).

#### د. تعزيز العوائد على الاستثمار (Boosting Return on Investment)

تحسين تجربة العميل لا يعزز فقط رضا العملاء وولاءهم، بل يساهم أيضًا في تحسين العوائد على الاستثمار (Return on Investment – ROI). إذ تشير الدراسات إلى أن الشركات التي تستثمر في تجربة العميل تحقق عوائد أعلى بمرور الوقت، لأن العملاء الذين يتمتعون بتجربة إيجابية يكونون أكثر ميلًا للإنفاق على منتجات أو خدمات إضافية (Upselling and Cross-selling). كما أن الاستثمار في تجربة العميل يساعد الشركات في تعزيز قيمتها السوقية (Market Value) ويزيد من القدرة التنافسية (Competitive Advantage)، مما ينعكس بشكل مباشر على العوائد المالية للشركة (Lemon & Verhoef, 2016).

#### هـ. تقليل معدل استبدال العملاء (Reducing Churn Rate)

يعد معدل استبدال العملاء (Churn Rate) من التحديات التي تواجه الشركات في جميع القطاعات. عندما تكون تجربة العميل سلبية، تزداد احتمالية تخلي العملاء عن الخدمة والانتقال إلى المنافسين. من خلال تحسين تجربة العميل، يمكن تقليل معدل استبدال العملاء وزيادة استمرارية العلاقة بينهم وبين العلامة التجارية. أظهرت دراسة أجراها Forrester Research أن الشركات التي تقدم تجربة عميل جيدة تشهد معدل استبدال أقل، مما يعني استقرارًا في قاعدة العملاء ووفورات في تكاليف اكتساب عملاء جدد (Forrester Research, 2019).

#### و. تأثير التجربة الإيجابية على التسويق التفاعلي (Impact of Positive Experience on Interactive Marketing)

التسويق التفاعلي (Interactive Marketing) يعتمد بشكل كبير على تجربة العميل وتفاعله المستمر مع العلامة التجارية. الشركات التي تحقق تجربة عميل مميزة تستطيع الاستفادة من ذلك في تحسين استراتيجيات التسويق،

حيث تساهم التجارب الإيجابية في خلق فرص للتفاعل مع العملاء وجذب المزيد من الاهتمام للعلامة التجارية. على سبيل المثال، يستطيع العملاء المخلصون الذين يختبرون تجربة إيجابية أن يكونوا سفراء للعلامة التجارية، مما يساعد في نشر الوعي وجذب عملاء جدد دون تكاليف إضافية كبيرة.

#### 4. دور تحسين تجربة العميل في تعزيز ولاء العملاء (The Role of Enhancing Customer Experience in Strengthening Customer Loyalty)

##### أ. بناء الثقة مع العملاء (Building Trust with Customers)

تحسين تجربة العميل يساهم بشكل كبير في بناء الثقة بين الشركة وعملائها. عندما تقدم الشركة خدمات عالية الجودة وتلبي احتياجات العملاء باستمرار، يزداد مستوى الثقة لديهم، مما يعزز من ولائهم (Customer Loyalty). الثقة تُعدّ الأساس في العلاقة بين العميل والشركة، وتؤدي إلى تعميق الالتزام بين الطرفين (Commitment)، وتقلل من احتمالية انتقال العملاء إلى منافسين آخرين. توضح الأبحاث أن الشركات التي تحافظ على تقديم تجربة عميل متسقة وجيدة يمكنها تعزيز الثقة والولاء على المدى الطويل (Morgan & Hunt, 1994).

##### ب. تحسين رضا العملاء (Enhancing Customer Satisfaction)

رضا العملاء (Customer Satisfaction) هو أحد المؤشرات الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على ولاء العملاء. عندما يشعر العملاء بالرضا عن تجربتهم، يكونون أكثر ميلاً للعودة مجدداً لإجراء عمليات شراء أخرى (Repeat Purchases)، ويكون لديهم استعداد أكبر لتوصية أصدقائهم وأفراد عائلاتهم بالخدمة أو المنتج (Word of Mouth). تحسين تجربة العميل من خلال توفير خدمة سريعة وفعّالة وزيادة جودة التفاعل مع العملاء يؤدي إلى تحسين مستويات الرضا، مما ينعكس إيجاباً على ولاء العملاء للشركة (Oliver, 1999).

##### ج. توفير تجربة عميل مخصصة (Providing a Personalized Customer Experience)

تخصيص تجربة العميل (Personalized Customer Experience) هو عامل مهم في بناء علاقة قوية مع العملاء. عبر جمع بيانات العملاء وتحليلها، يمكن للشركات فهم تفضيلات العملاء وتقديم خدمات مخصصة تلبي

احتياجاتهم الخاصة. هذا النوع من التجارب يعزز شعور العميل بالتقدير والتفرد، مما يدفعه للالتزام بالشركة والبقاء وفعاليتها. تشير الدراسات إلى أن العملاء يميلون أكثر إلى البقاء مع الشركات التي تقدم تجربة مخصصة تتوافق مع احتياجاتهم الفردية ((Peppers & Rogers, 1993) (One-to-One Marketing).

#### د. دعم القيم الاجتماعية للعملاء (Supporting Customers' Social Values)

الشركات التي تدرك أهمية التوجهات الاجتماعية لعملائها وتدعم القضايا التي تهمهم تكون أكثر قدرة على بناء ولاء قوي. دعم القضايا البيئية والاجتماعية (Corporate Social Responsibility – CSR) يمثل جانباً مهماً من تجربة العميل التي يمكن أن تؤثر إيجاباً على ولائهم. عندما يشعر العملاء أن الشركة تشاركهم قيمهم وتدعم قضايا تهمهم، يزداد ارتباطهم بها ويكونون أقل ميلاً للانتقال إلى المنافسين (Sen & Bhattacharya, 2001).

#### هـ. بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء (Building Long-Term Relationships with Customers)

تحسين تجربة العميل يساعد الشركة في بناء علاقات طويلة الأمد مع عملائها (Long-Term Customer Relationships)، حيث إن الاستمرارية في تقديم خدمات عالية الجودة تجعل العميل يشعر بالأمان والراحة. هذا يؤدي إلى تقليل احتمالية انتقال العميل إلى منافسين، ويساهم في تعزيز مستوى الولاء على المدى الطويل. بناء هذه العلاقات يعتمد على التواصل المستمر (Continuous Communication) مع العملاء وفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم، مما يؤدي إلى تكرار الشراء وزيادة قيمة العميل مدى الحياة (Reichheld & Sasser, 1990) (Customer Lifetime Value).

#### و. تحسين إدارة الشكاوى والاستجابة الفعالة (Enhancing Complaint Management and Responsive Support)

قدرة الشركة على التعامل بفعالية مع شكاوى العملاء (Complaint Management) تؤثر بشكل مباشر على ولائهم. تقديم حلول سريعة وفعالة للمشكلات التي يواجهها العملاء يُظهر اهتمام الشركة بهم ويعزز رضاهم. الشركة التي تهتم بشكاوى العملاء وتعمل على حلها بسرعة تترك انطباعاً إيجابياً لدى العميل، مما يزيد من احتمالية استمرار

العميل في التعامل معها. تظهر الدراسات أن العملاء الذين يحصلون على استجابة فعالة لمشاكلهم يزداد ولاؤهم للشركة مقارنةً بأولئك الذين لا يتم تلبية احتياجاتهم بشكل جيد (Tax et al., 1998).

## 5. العلاقة بين تحسين تجربة العميل وزيادة الإيرادات وتقليل التكاليف (The Relationship Between Customer Experience Enhancement, Revenue Growth, and Cost Reduction)

### أ. تأثير تحسين تجربة العميل على الإيرادات (Impact of Customer Experience Improvement on Revenue)

تحسين تجربة العميل (Customer Experience) يُعدّ من الأدوات الأساسية التي يمكن للشركة من خلالها زيادة الإيرادات. العملاء الراضون عن تجربتهم يميلون إلى إجراء المزيد من المشتريات وتكرار التعامل مع الشركة، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات (Revenue Growth). العملاء الذين يحصلون على تجربة إيجابية يظهرون استعدادًا أكبر لدفع مبالغ أعلى، خصوصًا عندما يشعرون بأن الخدمة المقدمة ذات قيمة مضافة (Added Value). أظهرت الدراسات أن الشركات التي تركز على تحسين تجربة العميل تزيد إيراداتها بنسبة تصل إلى 10-15% سنويًا (Homburg et al., 2017)، حيث إن الرضا يؤدي إلى زيادة الولاء، مما ينعكس على الإيرادات بشكل مباشر.

### ب. تحسين تجربة العميل كوسيلة لتقليل التكاليف (Enhancing Customer Experience as a Cost Reduction Strategy)

تُعتبر تجربة العميل الجيدة وسيلة فعالة لتقليل تكاليف التشغيل (Operating Costs)، وذلك من خلال عدة طرق. العملاء الراضون يحتاجون إلى دعم أقل وتواصل أقل مع قسم الشكاوى، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بالدعم الفني وإدارة الشكاوى (Complaint Management). كما أن تقديم خدمة عالية الجودة يقلل من معدلات تكرار الشكاوى والعودة إلى حل المشكلات السابقة، وهو ما يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية. تظهر الأبحاث أن تكاليف خدمة العملاء الذين يعبرون عن رضاهم أقل بنسبة 20-30% من تكاليف خدمة العملاء غير الراضين (Mittal et al., 2005).

ج. تقليل تكاليف استحواذ العملاء من خلال تعزيز الولاء (Reducing Customer Acquisition Costs through Loyalty)

عندما تكون تجربة العميل متميزة، يزيد ذلك من فرص الاحتفاظ بالعملاء (Customer Retention) وتقليل تكاليف استحواذ العملاء الجدد (Customer Acquisition Costs). الاحتفاظ بالعملاء الحاليين يتطلب تكلفة أقل من استقطاب عملاء جدد، حيث تشير التقديرات إلى أن تكلفة استقطاب عميل جديد قد تكون خمسة أضعاف تكلفة الاحتفاظ بعميل حالي. العملاء الذين يشعرون بالرضا يساهمون في التسويق المجاني للشركة من خلال التوصيات الشفهية (Word of Mouth)، ما يقلل من الحاجة إلى تكاليف التسويق التقليدي ويزيد من كفاءة استراتيجيات النمو ((Fornell & Wernerfelt, 1987) Growth Efficiency).

د. تجربة العميل كعامل للتمييز التنافسي وزيادة الحصة السوقية (Customer Experience as a Competitive Differentiator and Market Share Growth)

في السوق التنافسية، تصبح تجربة العميل أحد عوامل التميز (Competitive Differentiator) التي يمكن أن تزيد من الحصة السوقية (Market Share) للشركة. تحسين تجربة العميل يميز الشركة عن منافسيها، خصوصاً في الصناعات التي تتشابه فيها المنتجات والخدمات. عندما يشعر العميل بأن الشركة تقدم تجربة فريدة تلبى احتياجاته بشكل أفضل من المنافسين، يزداد احتمال انتقال العملاء الجدد إليها والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، ما ينعكس إيجاباً على نمو الشركة (Company Growth) وزيادة الإيرادات (Revenue Increase).

هـ. الربط بين تجربة العميل والتحليل الاستراتيجي المالي (Linking Customer Experience to Strategic Financial Analysis)

يتطلب تحسين تجربة العميل النظر في التأثير المالي بشكل استراتيجي، حيث إن تحسين جودة الخدمة والتواصل مع العملاء يجب أن يقابل بتحليل يعود بالفائدة على الأداء المالي للشركة. من خلال تتبع العائد المالي الناتج عن تحسين تجربة العميل (Return on Customer Experience Investments)، يمكن للشركة اتخاذ قرارات أفضل حول

كيفية توجيه استثماراتها لزيادة العائدات وتقليل التكاليف. الربط بين تجربة العميل والتحليل المالي يسهم في تحسين الكفاءة المالية وتوجيه الموارد بشكل أفضل (Rust et al., 2004) (Financial Efficiency).

من خلال هذا التوازن، تستطيع الشركة تحقيق ميزة تنافسية (Competitive Advantage) تساهم في تحسين وضعها في السوق وزيادة ربحيتها على المدى الطويل.

#### 6. استراتيجيات تحسين تجربة العميل في شركة الاتصالات السعودية STC (Customer Experiencee Improvement Strategies at STC)

تعد شركة الاتصالات السعودية STC من الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات، حيث تهتم بتقديم تجربة متميزة للعملاء لتلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم. ولتحقيق هذا الهدف، يمكن اتباع مجموعة من الاستراتيجيات لتحسين تجربة العميل (Customer Experience)، منها:

#### 7. توفير خدمات رقمية مخصصة (Providing Personalized Digital Services)

تعتبر الخدمات الرقمية المخصصة من الوسائل الفعالة لتحسين تجربة العميل، حيث يمكن لشركة STC استخدام تحليل البيانات لتخصيص الخدمات بما يتوافق مع احتياجات كل عميل. تحليل بيانات المستخدمين يساعد على فهم تفضيلات العملاء وتقديم توصيات وخدمات تتماشى مع احتياجاتهم، مثل تقديم عروض خاصة أو إرسال رسائل ترويجية (Promotional Messages) في الوقت المناسب. تظهر الأبحاث أن تخصيص التجربة يزيد من مستوى الرضا ويعزز ولاء العملاء (Schwab, 2020) (Customer Loyalty).

#### 8. تحسين خدمة العملاء وتدريب الموظفين (Enhancing Customer Service and Staff Training)

تعد خدمة العملاء المتقدمة من العوامل الحاسمة في تحسين تجربة العميل. يتطلب هذا تدريب موظفي STC على المهارات الأساسية، مثل كيفية التعامل مع العملاء بفاعلية واستيعاب احتياجاتهم. تدريب الموظفين يزيد من مستوى احترافية الخدمة (Service Professionalism) ويعزز الثقة بين العملاء والشركة. توسيع برامج التدريب

لتشمل المهارات الرقمية واستخدام التكنولوجيا الحديثة يساعد على تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء (Smith & Mullins, 2018) (Customer Satisfaction).

### ج. توفير قنوات تواصل متعددة ومتاحة ( Providing Multiple and Accessible Communication Channels)

تحقيق تجربة سلسة للعملاء يتطلب توفير قنوات اتصال متنوعة وسهلة الوصول، مثل المحادثات المباشرة عبر الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف، ومراكز الاتصال (Call Centers)، ووسائل التواصل الاجتماعي. تُمكن قنوات التواصل المتعددة العملاء من التفاعل مع الشركة بسهولة وفي أي وقت، مما يعزز التجربة الإيجابية ويزيد من رضا العملاء. وفقاً لدراسة أجرتها شركة ماكينزي (McKinsey)، العملاء الذين يحصلون على

#### 1. إدارة تجربة العميل

تُعرف تجربة العميل بأنها الانطباعات التي يشكلها العميل نتيجة التفاعلات المتكررة مع شركة الاتصالات السعودية STC عبر قنوات متعددة، بدءاً من التعرف على العلامة التجارية وصولاً إلى شراء المنتجات والخدمات والاستفادة من خدمات ما بعد البيع. وتشير الأبحاث إلى أن تحسين تجربة العميل يمكن أن يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وولائهم، ما ينعكس إيجابياً على الإيرادات (Lemon & Verhoef, 2016). تعتمد إدارة تجربة العميل على مزيج من العمليات والأنشطة التي تهدف إلى فهم احتياجات العميل وتوقعاته وتقديم تجربة تتجاوز توقعاته.

أثر التجربة المتميزة: في هذا السياق، تشير دراسة (Pine & Gilmore 1998) إلى أن توفير تجربة استثنائية ومميزة للعملاء يساهم في خلق علاقة عاطفية مع العلامة التجارية، مما يرفع من فرص تكرار الشراء وزيادة الإنفاق من قبل العملاء. وعليه، فإن إدارة تجربة العميل لم تعد فقط أداة لتعزيز رضا العملاء، بل أصبحت عنصراً استراتيجياً يساهم في زيادة الإيرادات والحفاظ على العملاء.

#### 2. تكلفة الجودة وتخفيض التكاليف

تُعد تكلفة الجودة إحدى الجوانب التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء المالي للمنظمات. وفقًا لنظرية Juran و Gryna (1980)، فإن تحسين الجودة في العمليات والخدمات المقدمة للعملاء يقلل من الأخطاء، وبالتالي يقلل من تكاليف إعادة العمل ومعالجة الشكاوى. يتضح هنا أن تحسين تجربة العميل من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية الناتجة عن الأخطاء والشكاوى، ما يساعد على تحسين الأداء المالي العام للمؤسسة.

الجودة كاستثمار استراتيجي: في هذا السياق، يرى Deming (1986) أن الاستثمار في تحسين الجودة، سواء في العمليات الداخلية أو في التجربة الكلية للعملاء، يمكن أن يكون مصدرًا لتحقيق وفورات مالية طويلة الأجل للمنظمة. على سبيل المثال، تحسين خدمات العملاء يمكن أن يقلل من الحاجة إلى إعادة تصحيح الأخطاء أو تقديم تعويضات، وبالتالي يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية.

### 3. التأثير النفسي وتجربة العميل العاطفية

تؤكد الدراسات على أن الجانب النفسي والعاطفي لتجربة العميل يلعب دورًا حاسمًا في تشكيل سلوكيات العملاء المستقبلية (Bagozzi et al., 1999). وفقًا لهذه النظرية، فإن العملاء الذين يشعرون برضا عاطفي وتجربة إيجابية مع شركة الاتصالات السعودية STC يميلون إلى تعزيز ولائهم والعودة مرة أخرى، إضافةً إلى التوصية بالعلامة التجارية للآخرين. يركز هذا الجانب من الدراسة على تحليل العوامل العاطفية والنفسية التي تؤثر على سلوك العملاء، وكيف أن تحسين تجربة العميل العاطفية ينعكس بشكل مباشر على سلوكهم الشرائي.

تأثير التجربة العاطفية: يعزز Pine & Gilmore (1998) فكرة أن تقديم تجربة عاطفية إيجابية للعملاء يساهم في تكوين علاقة قوية بينهم وبين العلامة التجارية، حيث أن العملاء يتأثرون بتجاربيهم العاطفية عند التعامل مع المنتجات أو الخدمات. وتبرز أهمية بناء تجارب إيجابية ذات طابع عاطفي لتحفيز العملاء على التفاعل مع العلامة التجارية وزيادة ولائهم.

### 4. رضا الموظفين وتجربة العميل

تؤكد نظرية "سلسلة الربح من الخدمة" (Heskett et al., 1994) أن رضا الموظفين يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، حيث إن الموظفين الراضين يكونون أكثر تفاعلاً وتفانيًا في تقديم تجربة مميزة للعملاء. ويمثل رضا الموظفين وتفاعلهم جزءًا أساسيًا من إدارة تجربة العميل، حيث يُعد الموظفون واجهة شركة الاتصالات السعودية STC التي يتفاعل معها العملاء بشكل مباشر.

تأثير بيئة العمل على تجربة العميل: وفقًا لدراسة (Bitner et al. (1994، فإن البيئة التنظيمية الجيدة والحوافز الملائمة تعزز من قدرة الموظفين على تقديم خدمة متميزة تزيد من رضا العملاء. لذا، يشمل الجانب النظري في هذا البحث تحليل العلاقة بين بيئة العمل وأداء الموظفين، وكيف أن تحسين بيئة العمل يمكن أن يساهم في تقديم تجربة عميل استثنائية.

#### 5. التأثير التنظيمي والاقتصادي لتجربة العميل

ينظر هذا الجانب إلى التحليل الاقتصادي لتجربة العميل من منظور شامل. حيث أن المؤسسات التي تستثمر في تحسين تجربة العميل يمكن أن تحقق فوائد مالية واضحة، إذ يقلل ذلك من تكلفة اكتساب العملاء الجدد ويزيد من قيمة عمر العميل. تشير دراسة (Kumar & Shah (2004 إلى أن المؤسسات التي تركز على تعزيز ولاء العملاء يمكن أن تحقق قيمة أكبر من العملاء الحاليين، مما يساعد على تحقيق وفورات مالية.

العائد المالي لتجربة العميل : من منظور اقتصادي، يُعد تحسين تجربة العميل استثمارًا طويل الأجل يحقق للمنظمة عائداً مستداماً. وقد أظهرت الأبحاث أن تحسين تجربة العميل يمكن أن يقلل من تكلفة التسويق والاحتفاظ بالعملاء الجدد، مما يساهم في زيادة القيمة الاقتصادية للعميل الواحد على المدى الطويل.

#### نظرية التسويق العلائقي (Relationship Marketing Theory):

تعتبر نظرية التسويق العلائقي من أهم النظريات التي تشكل إطاراً لفهم وتحسين تجربة العميل. وتركز هذه النظرية على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، بدلاً من التركيز على المعاملات الفردية. وتؤكد على أهمية التواصل المستمر مع العملاء، وتقديم قيمة مضافة لهم في كل مرحلة من مراحل رحلة العميل.

## أهمية نظرية التسويق العلائقي في تحسين تجربة العميل:

1. بناء الثقة والولاء: من خلال بناء علاقات قوية مع العملاء، يمكن للشركات كسب ثقتهم وولائهم. وهذا يعني أن العملاء سيكونون أكثر استعدادًا للبقاء مع الشركة، وشراء المزيد من منتجاتها وخدماتها، والتوصية بها للآخرين.

2. فهم احتياجات ورغبات العملاء: يتيح التسويق العلائقي للشركات فرصة أفضل لفهم احتياجات ورغبات عملائها. من خلال التواصل المستمر مع العملاء، يمكن للشركات جمع معلومات قيمة حول تفضيلاتهم، وسلوكياتهم الشرائية، ومستوى رضاهم عن المنتجات والخدمات المقدمة.

3. تقديم تجربة عميل مخصصة: يمكن للشركات استخدام المعلومات التي تجمعها من خلال التسويق العلائقي لتقديم تجربة عميل مخصصة. وهذا يعني تقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات وتوقعات كل عميل على حدة، مما يعزز من رضاهم وولائهم.

4. تحسين التواصل والتفاعل مع العملاء: يشجع التسويق العلائقي على التواصل والتفاعل المستمر مع العملاء. وهذا لا يساعد فقط على فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، بل يساهم أيضًا في بناء علاقات أقوى معهم.

5. زيادة قيمة العميل مدى الحياة (CLTV): من خلال بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، يمكن للشركات زيادة قيمة العميل مدى الحياة. وهذا يعني أن العملاء سيستمرون في الشراء من الشركة لسنوات عديدة، مما يزيد من أرباحها.

## تطبيق نظرية التسويق العلائقي في تحسين تجربة العميل:

يمكن للشركات تطبيق نظرية التسويق العلائقي في تحسين تجربة العميل من خلال:

1. إنشاء برنامج ولاء العملاء: يكافئ العملاء على مشترياتهم المتكررة، ويقدم لهم مزايا حصرية.

2. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء: الرد على استفساراتهم وتعليقاتهم، وتقديم الدعم اللازم لهم.

3. إجراء استطلاعات رأي العملاء: لجمع ملاحظاتهم وآرائهم حول المنتجات والخدمات.

4. تدريب الموظفين على تقديم خدمة عملاء ممتازة: والتركيز على بناء علاقات شخصية مع العملاء.

5. استخدام التكنولوجيا لتخصيص تجربة العميل: مثل تقديم توصيات مخصصة للمنتجات، وعروض خاصة بناءً على سجل الشراء السابق.

من خلال تطبيق نظرية التسويق العلائقي، يمكن للشركات بناء علاقات قوية وطويلة الأمد مع عملائها، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العميل، وزيادة الأرباح، وتحقيق النجاح في السوق.

نظرية سلوك المستهلك وفهم دوافع وسلوكيات العملاء:

نظرية سلوك المستهلك (Consumer Behavior Theory):

تسعى نظرية سلوك المستهلك إلى فهم وتحليل العوامل التي تؤثر على قرارات المستهلكين وسلوكياتهم الشرائية. وتشمل هذه العوامل العوامل الشخصية، مثل الدوافع، والاحتياجات، والاتجاهات، والقيم، والعوامل الاجتماعية، مثل الثقافة، والمجموعة المرجعية، والأسرة، والعوامل الاقتصادية، مثل الدخل، والأسعار، وتوافر المنتجات.

أهمية نظرية سلوك المستهلك في تحسين تجربة العميل:

1. فهم دوافع الشراء: تساعد هذه النظرية الشركات على فهم الدوافع التي تدفع العملاء إلى شراء منتجات أو خدمات معينة. من خلال فهم هذه الدوافع، يمكن للشركات تصميم منتجات وخدمات تلبي احتياجات العملاء وتطلعاتهم بشكل أفضل.

2. توقع سلوك العملاء: يمكن استخدام نظرية سلوك المستهلك لتوقع سلوك العملاء في المستقبل. على سبيل المثال، يمكن للشركات استخدام البيانات السابقة حول سلوك العملاء للتنبؤ بالمنتجات أو الخدمات التي من المرجح أن يشتريها العملاء في المستقبل.

3. تطوير استراتيجيات تسويقية فعالة: يمكن استخدام نظرية سلوك المستهلك لتطوير استراتيجيات تسويقية فعالة. على سبيل المثال، يمكن للشركات استخدام هذه النظرية لتحديد القنوات التسويقية الأكثر فعالية للوصول إلى العملاء المستهدفين، وتصميم رسائل تسويقية تجذب انتباههم وتشجعهم على الشراء.

4. تحسين تجربة العميل: من خلال فهم سلوك المستهلك، يمكن للشركات تصميم تجربة عميل تلبي احتياجات وتوقعات العملاء في كل مرحلة من مراحل رحلة العميل. على سبيل المثال، يمكن للشركات توفير معلومات مفيدة للعملاء في مرحلة ما قبل الشراء، وتقديم خدمة عملاء ممتازة في مرحلة ما بعد الشراء.

5. زيادة رضا العملاء: عندما يشعر العملاء بأن الشركة تفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم، فإنهم يكونون أكثر رضا عن تجربتهم مع الشركة. وهذا الرضا يؤدي إلى زيادة الولاء، وزيادة احتمالية التوصية بالشركة للآخرين، وفي النهاية، زيادة الأرباح.

#### تطبيق نظرية سلوك المستهلك في تحسين تجربة العميل:

يمكن للشركات تطبيق نظرية سلوك المستهلك في تحسين تجربة العميل من خلال:

1. إجراء أبحاث السوق: لجمع معلومات حول دوافع وسلوكيات العملاء.
2. تحليل بيانات العملاء: لفهم أنماط الشراء والتفضيلات.
3. تخصيص تجربة العميل: من خلال تقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات وتوقعات كل عميل على حدة.

4. توفير قنوات اتصال متعددة للعملاء: لتسهيل التواصل والتفاعل معهم.

5. قياس رضا العملاء: بشكل منتظم لتحديد مجالات التحسين.

من خلال تطبيق نظرية سلوك المستهلك، يمكن للشركات اكتساب فهم أعمق لعملائها، وتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة العميل، وبالتالي زيادة رضا العملاء وولائهم، وتحقيق النجاح في السوق.

*نظرية إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على تجربة العميل:*

**نظرية إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management Theory):**

تعتبر نظرية إدارة الجودة الشاملة نهجًا إداريًا يهدف إلى التحسين المستمر لجميع جوانب عمليات شركة الاتصالات السعودية STC، من خلال إشراك جميع الموظفين في تحقيق الجودة. وتركز هذه النظرية على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء، من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، وتحسين العمليات التشغيلية، وتطوير ثقافة الجودة في شركة الاتصالات السعودية STC.

**أهمية نظرية إدارة الجودة الشاملة في تحسين تجربة العميل:**

1. التركيز على العميل: تعتبر نظرية إدارة الجودة الشاملة العميل هو محور الاهتمام الرئيسي. وتركز على فهم احتياجات وتوقعات العملاء، وتلبية هذه الاحتياجات من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة.

2. التحسين المستمر: تشجع نظرية إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر لجميع جوانب عمليات شركة الاتصالات السعودية STC. وهذا يشمل تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتحسين العمليات التشغيلية، وتطوير مهارات الموظفين.

3. إشراك الموظفين: تؤكد نظرية إدارة الجودة الشاملة على أهمية إشراك جميع الموظفين في تحقيق الجودة. فالموظفون هم الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر، وهم الذين يقدمون المنتجات والخدمات. لذا، فإن إشراكهم في عملية التحسين المستمر يساهم في تحسين تجربة العميل.

4. القياس والتحليل: تعتمد نظرية إدارة الجودة الشاملة على القياس والتحليل المستمر للبيانات، لتحديد مجالات التحسين وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة. وهذا يساعد على ضمان تقديم تجربة عميل متسقة وعالية الجودة.

5. الوقاية من الأخطاء: تركز نظرية إدارة الجودة الشاملة على الوقاية من الأخطاء، بدلاً من اكتشافها وتصحيحها بعد وقوعها. وهذا يعني أن الشركات التي تطبق هذه النظرية تكون أقل عرضة للأخطاء التي تؤثر سلباً على تجربة العميل.

#### تطبيق نظرية إدارة الجودة الشاملة في تحسين تجربة العميل:

يمكن للشركات تطبيق نظرية إدارة الجودة الشاملة في تحسين تجربة العميل من خلال:

1. وضع العميل في قلب كل ما تفعله الشركة: يجب أن يكون العميل هو محور اهتمام جميع الموظفين في الشركة، وأن يتم تصميم جميع العمليات والأنشطة لتلبية احتياجاته وتوقعاته.
2. الاستماع إلى صوت العميل: يجب على الشركات الاستماع إلى ملاحظات وآراء العملاء، وأخذها في الاعتبار عند تطوير المنتجات والخدمات وتحسين العمليات.
3. تدريب الموظفين على مبادئ الجودة: يجب تدريب جميع الموظفين على مبادئ الجودة، وأهمية تقديم تجربة عميل ممتازة.
4. استخدام أدوات الجودة: مثل تحليل السبب الجذري، ومخططات باريتو، ومخططات التحكم، لتحليل المشاكل وتحديد مجالات التحسين.
5. قياس أداء تجربة العميل: بشكل منتظم، لتحديد نقاط الضعف والقوة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

من خلال تطبيق نظرية إدارة الجودة الشاملة، يمكن للشركات تحسين تجربة عملائها بشكل كبير، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم وولائهم، وتحقيق النجاح في السوق..

لفهم وتحليل تجربة العميل بشكل شامل، يجب تعريف بعض المفاهيم والمصطلحات الأساسية في هذا المجال:

1. **تجربة العميل (Customer Experience):** هي مجموع التفاعلات والانطباعات التي يمر بها العميل مع الشركة أو العلامة التجارية، بدءًا من مرحلة ما قبل الشراء، مرورًا بمرحلة الشراء، ووصولًا إلى مرحلة ما بعد البيع. وتشمل تجربة العميل جميع نقاط الاتصال بين العميل والشركة، سواء كانت مباشرة (مثل التعامل مع الموظفين) أو غير مباشرة (مثل استخدام الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف).
2. **رحلة العميل (Customer Journey):** هي الخطوات التي يمر بها العميل أثناء تفاعله مع الشركة، بدءًا من مرحلة الوعي بالمنتج أو الخدمة، وحتى مرحلة الولاء والدعوة. وتتضمن رحلة العميل مراحل مختلفة، مثل البحث عن المعلومات، ومقارنة الخيارات، واتخاذ قرار الشراء، واستخدام المنتج أو الخدمة، وتقديم الملاحظات والتقييم.
3. **رضا العميل (Customer Satisfaction):** هو مدى تطابق تجربة العميل مع توقعاته. وعندما تتجاوز تجربة العميل توقعاته، يكون العميل راضيًا، وعندما لا تصل إلى توقعاته، يكون غير راضي. ويعتبر رضا العميل مؤشرًا مهمًا على نجاح الشركة في تلبية احتياجات عملائها.
4. **ولاء العميل (Customer Loyalty):** هو التزام العميل بالشركة أو العلامة التجارية، وحرصه على الشراء منها بشكل متكرر، والتوصية بها للآخرين. ويعتبر ولاء العميل من أهم أهداف الشركات، لأنه يساهم في زيادة المبيعات والأرباح، ويقلل من تكلفة اكتساب العملاء الجدد.
5. **نقاط الاتصال (Touchpoints):** هي جميع القنوات والوسائل التي يتفاعل من خلالها العميل مع الشركة، مثل الموقع الإلكتروني، وتطبيق الهاتف، ووسائل التواصل الاجتماعي، ومركز الاتصال، وفروع البيع، والإعلانات، والموظفين. وتعتبر نقاط الاتصال فرصًا للشركات للتأثير على تجربة العميل، سواء بشكل إيجابي أو سلبي.
6. **إدارة تجربة العميل (Customer Experience Management):** هي عملية استراتيجية تهدف إلى تصميم وإدارة تجربة العميل في جميع نقاط الاتصال، بهدف تحقيق رضا العميل وولائه. وتشمل إدارة

تجربة العميل جمع وتحليل بيانات العملاء، وتحديد نقاط الضعف والقوة في تجربة العميل الحالية، وتطوير وتنفيذ استراتيجيات لتحسين تجربة العميل.

7. صوت العميل (Voice of the Customer): هو مصطلح يشير إلى ملاحظات وآراء العملاء حول تجربتهم مع الشركة. ويمكن جمع صوت العميل من خلال استطلاعات الرأي، والمقابلات، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها من القنوات. ويعتبر صوت العميل مصدرًا مهمًا للمعلومات للشركات، حيث يساعدها على فهم احتياجات وتوقعات عملائها، وتحديد مجالات التحسين.

8. قياس تجربة العميل (Customer Experience Measurement): هو عملية جمع وتحليل البيانات المتعلقة بتجربة العميل، بهدف تقييم مدى رضا العملاء عن تجربتهم، وتحديد نقاط الضعف والقوة في تجربة العميل الحالية. وتستخدم الشركات مجموعة متنوعة من المقاييس والأدوات لقياس تجربة العميل، مثل مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS)، ومؤشر رضا العملاء (CSI)، وتحليل المشاعر.

### مصطلحات البحث

1. تجربة العميل (Customer Experience)

التعريف النظري: تشير تجربة العميل إلى مجموع التفاعلات التي يمر بها العميل مع علامة تجارية خلال كل مراحل رحلة الشراء. تشمل هذه التجارب جميع نقاط الاتصال، بدءًا من الوعي بالعلامة التجارية وصولاً إلى الشراء وما بعده (Lemon & Verhoef, 2016).

التعريف الإجرائي: تُقاس تجربة العميل من خلال استطلاعات الرأي التي تقيم مدى رضا العملاء عن كل نقطة اتصال، مثل الجودة، سرعة الخدمة، وسهولة الاستخدام.

2. تحسين تجربة العميل (Customer Experience Improvement)

التعريف النظري: هو مجموعة من الاستراتيجيات والتقنيات التي تهدف إلى تعزيز جودة تفاعلات العملاء مع العلامة التجارية، مما يؤدي إلى زيادة الرضا والولاء (Dixon et al., 2010).

التعريف الإجرائي: يتم تقييم تحسين تجربة العميل من خلال قياس التغيرات في درجات رضا العملاء قبل وبعد تطبيق استراتيجيات جديدة، مثل تحسين خدمات الدعم الفني.

### 3. الولاء للعلامة التجارية (Brand Loyalty)

التعريف النظري: الولاء للعلامة التجارية هو التوجه النفسي للعميل نحو تفضيل علامة تجارية معينة على المنافسين، والذي يُعبر عنه من خلال تكرار الشراء والتوصية بها للآخرين (Aaker, 1991).

التعريف الإجرائي: يقاس الولاء من خلال استبيانات تقيّم نية العملاء في شراء المنتجات مجددًا والتوصية بالعلامة التجارية لأصدقائهم.

### 4. رضا العميل (Customer Satisfaction)

التعريف النظري: يُعرف رضا العميل بأنه مدى توافق تجربة العميل مع توقعاته، ويعتبر مؤشرًا رئيسيًا على ولاء العملاء (Oliver, 1980).

التعريف الإجرائي: يُقاس من خلال استطلاعات الرأي التي تسأل العملاء عن مدى رضاهم عن المنتج أو الخدمة، باستخدام مقياس من 1 إلى 5.

### 5. نقاط الاتصال (Touchpoints)

التعريف النظري: هي اللحظات أو النقاط التي يتفاعل فيها العميل مع العلامة التجارية، وتلعب دورًا حيويًا في تشكيل تجربة العميل (Berry, 2002).

التعريف الإجرائي: تُحدد نقاط الاتصال من خلال تحليل جميع التفاعلات المحتملة بين العميل والعلامة التجارية، مثل مواقع الويب، الإعلانات، ومراكز الخدمة.

#### 6. البيانات الديموغرافية (Demographic Data)

التعريف النظري: تُعرف البيانات الديموغرافية بأنها معلومات إحصائية عن السكان، بما في ذلك العمر، الجنس، الدخل، والمستوى التعليمي، والتي تُستخدم لفهم الفئات المستهدفة (Census Bureau, 2019).

التعريف الإجرائي: يتم جمع البيانات الديموغرافية من خلال استبيانات تشمل أسئلة حول الخصائص السكانية للمشاركين في الدراسة.

#### 7. تحليل البيانات (Data Analysis)

التعريف النظري: يشير تحليل البيانات إلى عملية فحص وتنظيم البيانات لفهم الأنماط والعلاقات بينها، مما يسهل اتخاذ القرارات المستندة إلى الأدلة (Blaikie, 2003).

التعريف الإجرائي: يُطبق تحليل البيانات على النتائج المستخلصة من الاستبيانات باستخدام برمجيات الإحصاء مثل SPSS أو Excel لتحديد الاتجاهات والارتباطات.

#### 8. الخدمة العملاء (Customer Service)

التعريف النظري: تُعرف خدمة العملاء بأنها الدعم الذي تقدمه الشركات للعملاء قبل وأثناء وبعد عملية الشراء، والذي يؤثر بشكل كبير على تجربة العميل (Zeithaml et al., 1996).

التعريف الإجرائي: تُقيم خدمة العملاء من خلال استبيانات تقيس مستوى رضا العملاء عن الدعم الفني أو خدمات ما بعد البيع.

#### 9. تحليل التكلفة (Cost Analysis)

التعريف النظري: تحليل التكلفة هو تقييم شامل للتكاليف المرتبطة بتقديم منتج أو خدمة، مما يساعد على تحديد النقاط التي يمكن تحسينها لتحقيق الكفاءة (Horngren et al., 2013).

التعريف الإجرائي: يتم تحليل التكلفة من خلال مقارنة التكاليف التشغيلية قبل وبعد تطبيق تحسينات تجربة العميل.

10. استراتيجية التسويق (Marketing Strategy)

التعريف النظري: تُعرف استراتيجية التسويق بأنها خطة شاملة تحدد كيفية الوصول إلى الأسواق المستهدفة وتحقيق الأهداف التسويقية (Kotler & Keller, 2016).

التعريف الإجرائي: يتم قياس فعالية استراتيجية التسويق من خلال تحليل بيانات المبيعات والتفاعل مع الحملات الإعلانية.

11. تجربة العميل متعددة القنوات (Omni-channel Customer Experience)

التعريف النظري: تشير إلى توفير تجربة متسقة وموحدة للعملاء عبر جميع القنوات المختلفة مثل المتاجر الفعلية، الإنترنت، وتطبيقات الهواتف المحمولة (Verhoef et al., 2015).

التعريف الإجرائي: يتم قياس تجربة العميل متعددة القنوات من خلال استطلاعات تقييم كيف يشعر العملاء بالتوافق بين القنوات المختلفة.

12. تفاعل العملاء (Customer Engagement)

التعريف النظري: هو مستوى تفاعل العميل مع العلامة التجارية، والذي يمكن أن يؤثر على سلوك الشراء والولاء (Brodie et al., 2011).

التعريف الإجرائي: يُقاس من خلال تحليل البيانات المتعلقة بمشاركة العملاء على منصات التواصل الاجتماعي ومدى تفاعلهم مع الحملات الإعلانية.

### الفصل الثالث: الجانب العملي

## المنهجية وطرق البحث:

1. المقدمة (Introduction): تُعد تجربة العميل من العناصر الجوهرية لنجاح الشركات في الأسواق التنافسية، حيث تساهم في تعزيز رضا العميل وزيادة ولائه، مما يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء المالي للشركات. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور تحسين تجربة العميل في زيادة الأرباح وتقليل التكاليف في شركة الاتصالات السعودية (STC)، ومدى تأثير هذه التجربة على الأداء العام للشركة. ومن خلال التركيز على STC كمثال، تتناول الدراسة كيفية تأثير جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء على ولاء العميل وتكرار استخدامه للخدمات، مما يساهم في تحقيق الأرباح وتقليل التكاليف التشغيلية.

2. تصميم البحث (Research Design): تعتمد هذه الدراسة على منهج وصفي تحليلي، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها لفهم العلاقة بين تجربة العميل والأداء المالي في STC. يعتمد المنهج الوصفي على وصف الظاهرة من خلال جمع البيانات المتعلقة بتجربة العميل وتحليلها، بينما يعتمد المنهج التحليلي على تحليل البيانات لاستخلاص العلاقات السببية والتأثيرات المتبادلة بين تجربة العميل وأداء الشركة المالي.

### 3. مجتمع البحث (Population of the Study)

يتمثل مجتمع البحث في عملاء شركة الاتصالات السعودية (STC)، حيث يشمل جميع المستخدمين الحاليين لخدمات الشركة من أفراد ومؤسسات داخل المملكة العربية السعودية. هذا المجتمع يضم شريحة واسعة من المستخدمين المتنوعين من حيث العمر، الجنس، والمستوى التعليمي، مما يعكس التنوع في تجربة العميل مع خدمات STC.

### 4. خصائص العينة (Sample Characteristic)

تضم العينة مجموعة من عملاء STC الذين يمثلون الفئات المختلفة من حيث العمر، الجنس، سنوات الاستخدام للخدمات، ومستويات الدخل. تهدف الدراسة إلى تحقيق تنوع في خصائص العينة لضمان تمثيل واقعي لعملاء الشركة ولتحقق من شمولية النتائج.

#### 5. محددات حجم العينة (Sample Size Determination)

تم تحديد حجم العينة بناءً على أساليب إحصائية تأخذ في الاعتبار حجم مجتمع البحث، والدقة المطلوبة، ومستوى الثقة، وحد هامش الخطأ. في هذا البحث، تم استخدام مستوى ثقة 95% وهامش خطأ 5%، مما أدى إلى اختيار عينة تمثيلية من عملاء STC.

#### 6. خطوات جمع البيانات / أداة جمع البيانات (Data Collections Procedures)

تم جمع البيانات من خلال استبيان تم تصميمه بعناية لقياس جودة تجربة العميل وتأثيرها على الأداء المالي للشركة. يتكون الاستبيان من عدة أقسام تشمل أسئلة حول جودة الخدمة، الاستجابة لاستفسارات العملاء، مستوى الاحترافية، ومدى رضا العملاء. تم توزيع الاستبيان عبر وسائل إلكترونية مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات التواصل الاجتماعي للوصول إلى عينة متنوعة من العملاء.

#### 7. حدود الدراسة (Study Determinants)

- الحدود الزمانية: تُجرى الدراسة خلال فترة زمنية محددة تمتد لعدة أشهر خلال العام الحالي.
- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على مجتمع العملاء داخل المملكة العربية السعودية.
- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تجربة العميل وعلاقتها بالأداء المالي، مثل الإيرادات وتقليل التكاليف، وتستثني بذلك أي جوانب أخرى غير متعلقة بهذه العلاقة.

#### 8. الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي (Method of Analysis)

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات. تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية مثل الإحصاء الوصفي لتحليل خصائص العينة، وتحليل التباين لفحص العلاقة بين تجربة العميل والأداء المالي.

## الفصل الرابع

## الفصل الرابع

### التحليل الديموغرافي للبيانات

عند مراجعة البيانات الديموغرافية المستخلصة من استبيان تجربة العملاء وتأثيرها على الأداء المالي لشركة الاتصالات السعودية (STC)، نجد أن العينة المشاركة تتوزع على نطاق واسع من حيث الجنس، العمر، سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، مما يوفر خلفية شاملة لتحليل مختلف العوامل المؤثرة على تجربة العميل.

#### **توزيع الجنس**

أظهرت النتائج أن 60% من المشاركين كانوا من الذكور مقابل 40% من الإناث. يعتبر هذا التوزيع مهمًا لتحليل الفروقات في تجربة العميل وتوقعاته بين الجنسين، حيث يمكن أن تساعد هذه البيانات في تحديد ما إذا كانت تجربة العميل تختلف باختلاف الجنس، خاصة أن الذكور يشكلون نسبة أكبر من المشاركين، مما قد يعكس توجهًا أكبر نحو استخدام خدمات الشركة بين الذكور.

#### **الفئات العمرية**

تتراوح الفئات العمرية المشاركة في الاستبيان بين 20 سنة وأكثر من 50 سنة. وقد جاءت النسبة الأعلى من المشاركين ضمن الفئة العمرية 20-30 سنة بنسبة 30%، تليها الفئة 31-39 سنة بنسبة 25%، ثم 50 سنة فأكثر بنسبة 25%، وأخيرًا الفئة العمرية 40-49 سنة بنسبة 20%. يعكس هذا التوزيع اهتمامًا أكبر من الفئات العمرية الشابة والمتوسطة بخدمات الاتصالات، حيث من المحتمل أن تكون توقعات العملاء الشباب حول جودة الخدمة وسرعة الاستجابة أعلى من الفئات الأكبر سنًا، مما يساعد الشركة في تحسين التجربة لتلبية احتياجات الفئات المختلفة.

#### **سنوات الخبرة في استخدام خدمات STC**

توزعت العينة وفقًا لسنوات الخبرة في استخدام خدمات STC كالتالي: 35% من المشاركين لديهم خبرة في استخدام الخدمات لمدة 5 سنوات أو أقل، 30% لديهم خبرة بين 5 و10 سنوات، 20% لديهم خبرة بين 11 و20 سنة، و15% لديهم خبرة 21 سنة أو أكثر. يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية المشاركين هم من المستخدمين الجدد أو الذين يمتلكون

خبرة متوسطة في استخدام الخدمات، مما يوفر نظرة حول توقعات هؤلاء المستخدمين، حيث قد تكون توقعات العملاء الجدد مختلفة عن العملاء الذين يمتلكون ولاء طويل الأمد للشركة.

### المستوى التعليمي

أظهرت البيانات أن 55% من المشاركين لديهم تعليم جامعي، و25% حاصلون على الدراسات العليا، بينما 20% فقط من العينة من ذوي التعليم الثانوي أو أقل. يعكس هذا التوزيع توجهاً نحو قاعدة عملاء متعلمة، مما قد يعني أن هؤلاء العملاء يمتلكون توقعات أعلى من حيث جودة الخدمة ومستوى الاستجابة. كما يعكس مستوى التعليم دوراً هاماً في وعي الأفراد بأهمية تجربة العميل وأثرها على الأداء المالي للشركة.

يعطي هذا التحليل الديموغرافي رؤية واضحة حول خصائص عينة الدراسة، حيث يمكن للشركة استخدام هذه البيانات لفهم الاحتياجات المختلفة لعملائها بناءً على جنسهم، عمرهم، سنوات خبرتهم، ومستواهم التعليمي. يساعد هذا التنوع في تصميم استراتيجيات تحسين تجربة العميل التي تستهدف تلبية احتياجات وتوقعات كل فئة، وبالتالي تحقيق رضا العملاء وزيادة ولائهم، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي للشركة.

### التحليل الإحصائي

#### 1. وصف البيانات الديموغرافية

تضمن الاستبيان جمع بيانات ديموغرافية مهمة مثل الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي للمشاركين. وقد تم تحليل هذه المتغيرات باستخدام الإحصاء الوصفي.

#### أ. الجنس

توزعت عينة الدراسة بين الذكور والإناث، حيث جاءت النتائج كالتالي:

- الذكور: 60%

- الإناث: 40%

تشير هذه النتيجة إلى أن الذكور يشكلون النسبة الأكبر من العينة المشاركة، مما قد يؤثر على نتائج تحليل تجربة العملاء بالنظر إلى أن الجنس قد يؤثر على توقعات العملاء وتفضيلاتهم في التعامل مع الخدمات المقدمة.

#### ب. الفئة العمرية

كانت الفئات العمرية للمشاركين موزعة كالتالي:

- 20 - 30 سنة: 30%

- 31 - 39 سنة: 25%

- 40 - 49 سنة: 20%

- 50 سنة فأكثر: 25%

تشير هذه النتائج إلى أن معظم المشاركين هم من الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، مما يعكس اهتمامًا واسعًا من هذه الفئات بخدمات الشركة. تُعد الفئة العمرية (20-30 سنة) الأكثر مشاركة، مما قد يعكس احتياجات معينة لدى الشباب تختلف عن احتياجات الفئات الأكبر سنًا، والتي يجب مراعاتها عند تصميم استراتيجيات تجربة العميل.

#### ج. سنوات الخبرة

توزعت سنوات الخبرة للمشاركين في استخدام خدمات الشركة كالتالي:

- 5 سنوات أو أقل: 35%

- 5-10 سنوات: 30%

- 20-11 سنة: 20%

- 21 سنة أو أكثر: 15%

تشير هذه النتائج إلى أن العينة تضم نسبة كبيرة من العملاء ذوي الخبرة القصيرة أو المتوسطة، مما قد يشير إلى ولاء هؤلاء العملاء وتفاعلهم مع خدمات الشركة. ويعتبر مستوى الخبرة مؤشراً مهماً لفهم مدى الرضا عن تجربة العميل مع مرور الوقت.

#### د. المستوى التعليمي

جاء توزيع المشاركين حسب المستوى التعليمي كما يلي:

- تعليم ثانوي أو أقل: 20%

- جامعي: 55%

- دراسات عليا: 25%

تعكس هذه النتائج أن غالبية المشاركين من ذوي التعليم الجامعي، مما قد يشير إلى وعي متزايد لدى العملاء بأهمية تجربة العميل ودورها في تعزيز رضاهم وولائهم للخدمات المقدمة. يلعب المستوى التعليمي دوراً في توعية الأفراد بالخدمات وأهمية الجودة في تجربة العميل.

## 2. الاستنتاجات حول البيانات الديموغرافية

تظهر البيانات أن الذكور والأفراد من الفئات العمرية الشابة والمتوسطة هم الأكثر مشاركة في الدراسة، مما يوفر للمؤسسة نظرة شاملة حول الفئات المستفيدة من خدماتها. كما أن نسبة كبيرة من العينة من ذوي التعليم الجامعي والخبرة المتوسطة، مما يعزز فهم توقعاتهم واحتياجاتهم لتحسين تجربة العميل، والتي تعتبر عاملاً هاماً في استراتيجيات الشركة لتعزيز الرضا وزيادة الولاء.

## التحليل الإحصائي

### 2. تحليل تجربة العميل مع خدمات شركة STC

تم تصميم القسم الثاني من الاستبيان لتحليل مدى رضا العملاء عن جودة خدمات شركة الاتصالات السعودية (STC) من خلال خمسة محاور رئيسية: تقديم الخدمة، موثوقية الخدمة، استجابة الخدمة، ضمان الخدمة، وتعاطف الخدمة. أظهرت النتائج المستخلصة من البيانات الإحصائية مدى رضا العملاء وتأثير هذه التجربة على توجهاتهم نحو الشركة.

#### أ. تقديم الخدمة

تشير نتائج التحليل إلى أن نسبة كبيرة من المشاركين كانوا راضين عن جودة تقديم الخدمات من STC:

- توفير خدمات مبتكرة وجذابة: حوالي 70% من المشاركين وافقوا بشدة على أن STC تقدم خدمات مبتكرة.
- التزام بتقديم الخدمات في الوقت المحدد: حوالي 65% من المشاركين وافقوا على أن الخدمات تُقدم في الوقت المناسب.

تشير هذه النسب إلى أن STC تُعتبر رائدة في تقديم خدمات جذابة وموثوقة لعملائها، مما يعزز من تجربة العميل ويزيد من قيمة الشركة.

#### ب. موثوقية الخدمة

تضمنت موثوقية الخدمة معيارين أساسيين: دقة تسجيل بيانات العملاء والالتزام معايير الجودة.

- تسجيل بيانات العملاء بدقة: حوالي 80% من المشاركين أعربوا عن رضاهم على دقة البيانات التي تُسجلها الشركة، ما يعكس نظامًا قويًا في التعامل مع معلومات العملاء.

- الالتزام بمعايير الجودة: أفاد حوالي 75% من المشاركين بأن STC تلتزم بمعايير جودة عالية.

تشير هذه النتائج إلى أن العملاء يثقون في تعامل STC مع معلوماتهم الشخصية ويحظون بتجربة تتسم بالموثوقية، مما يعزز ولائهم للعلامة التجارية.

#### ج. استجابة الخدمة

قيّم المشاركون سرعة استجابة الشركة لاحتياجاتهم واستفساراتهم.

- التفاعل السريع مع استفسارات العملاء: حوالي 68% من المشاركين أعربوا عن رضاهم التام تجاه سرعة استجابة الشركة لاستفساراتهم.

- توفير معلومات واضحة حول الخدمات: أبدى 72% من المشاركين موافقتهم على أن الشركة توفر لهم معلومات واضحة ومفصلة عن الخدمات المقدمة.

تعكس هذه النتائج استجابة سريعة وفعّالة من جانب STC، والتي تعتبر ضرورية في صناعة خدمات الاتصالات لضمان رضا العملاء.

#### د. ضمان الخدمة

قيّم المشاركون مدى شعورهم بالأمان عند التعامل مع الشركة واحترافية موظفيها.

- الشعور بالأمان عند التعامل مع STC: عبّر 77% من المشاركين عن شعورهم بالأمان التام في تعاملهم مع الشركة.

- احترافية موظفي STC: وافق 81% من المشاركين على أن موظفي الشركة يظهرون مستوى عالٍ من الاحترافية.

تُعد هذه النتائج إيجابية للغاية، حيث أن شعور العميل بالأمان واحترافية الموظفين يزيد من الثقة في خدمات STC، مما يساهم في تعزيز الولاء والرضا.

## هـ. تعاطف الخدمة

تضمنت معايير تعاطف الخدمة تقديم اهتمام شخصي للعميل ومرونة ساعات العمل.

- الاهتمام الشخصي بالعملاء: 70% من المشاركين أبدوا موافقتهم على أن موظفي الشركة يقدمون اهتمامًا شخصيًا بعملائهم.

- مرونة ساعات العمل: أفاد حوالي 65% من المشاركين بأن ساعات العمل مرنة وتتناسب مع احتياجاتهم.

تشير هذه النتائج إلى أن STC تهتم برضا عملائها من خلال تقديم اهتمام شخصي ومرونة في ساعات العمل، مما يعزز من تجربة العملاء الإيجابية.

### 3. تأثير تحسين تجربة العميل على الأداء المالي لشركة STC

يهدف هذا القسم إلى تقييم مدى تأثير تجربة العميل الجيدة على الأداء المالي لشركة STC. تشير النتائج إلى أن هناك تأثيرًا كبيرًا لتجربة العميل على عدة جوانب مالية للشركة.

#### أ. زيادة الإيرادات

- أفاد حوالي 78% من المشاركين بأنهم يعتقدون أن تحسين تجربة العميل يؤدي إلى زيادة الإيرادات لدى STC.

يشير ذلك إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة تجربة العميل والأداء المالي، حيث تساهم تجربة العميل الممتازة في تحقيق نمو الإيرادات من خلال استقطاب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين.

#### ب. تقليل تكاليف العمليات

- عبّر حوالي 70% من المشاركين عن اعتقادهم بأن تحسين تجربة العميل يساعد في تقليل التكاليف التشغيلية للشركة.

توضح هذه النتيجة أن STC قد تتمكن من تحسين كفاءة العمليات من خلال تلبية توقعات العملاء من الزيارة الأولى، مما يقلل من تكرار استفسارات العملاء واحتياجات الدعم.

#### ج. تعزيز الولاء للعلامة التجارية

- وافق 83% من المشاركين على أن تجربة العميل الجيدة تسهم بشكل مباشر في تعزيز ولاء العملاء للعلامة التجارية. تعكس هذه النسبة المرتفعة أن تحسين تجربة العميل يعزز ولاء العملاء، مما يسهم في تعزيز سمعة الشركة والحفاظ على حصتها السوقية.

#### 4. التعليقات الإضافية حول تجربة العميل في STC

أعرب العديد من المشاركين عن ملاحظات إيجابية بخصوص الخدمات المقدمة، مع تركيز البعض على أهمية استمرار STC في تقديم خدمات مبتكرة وتفاعلية، وضرورة تحسين خدمات الدعم الفني. الخلاصة: تشير نتائج التحليل إلى أن STC تلتزم بتقديم تجربة عميل إيجابية تلي توقعات العملاء وتعزز رضاهم وولاءهم، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء المالي للشركة ويعزز من قدراتها التنافسية.

#### تفسير الأسئلة المفتوحة

في القسم الأخير من الاستبيان، طُلب من المشاركين تقديم تعليقاتهم الإضافية حول تجربة العميل في STC وأي جوانب يمكن تحسينها في الدراسة. سنعرض أدناه بعض التوجهات الرئيسية التي برزت من خلال الردود:

#### C1) التعليقات حول تجربة العميل في STC

- التجربة العامة: أبدى عدد كبير من المشاركين رضاهم عن تجربة العميل في STC، وأشادوا بمستوى الخدمات المقدمة، وخاصة من حيث سرعة الاستجابة واحترافية الموظفين. أشارت بعض الردود إلى أن STC تمكنت من تقديم تجربة عميل مميزة تتوافق مع توقعات العملاء، وتحديداً في مجالات دعم العملاء والسرعة في حل المشكلات.

- مجالات التحسين: لاحظ بعض المشاركين الحاجة إلى تحسين بعض الجوانب، مثل زيادة ساعات الدعم الفني لتناسب مع أوقات العملاء بشكل أكبر، إضافة إلى توفير حلول مبتكرة أكثر تتماشى مع الاحتياجات الفردية للعملاء. كما تم اقتراح التركيز على التحديث المستمر للتقنيات المستخدمة.

- الشكاوى الشائعة: اشتكى بعض العملاء من قلة المرونة في بعض الخدمات، مثل تبديل الباقات والعروض، حيث شعروا بأنهم ملزمون بتطبيق سياسات محددة بدون خيارات كافية تتناسب مع احتياجاتهم الفردية.

#### (C2) التعليقات حول جوانب يفتقر إليها الاستبيان

- مزيد من التركيز على التجربة الرقمية: اقترح بعض المشاركين إضافة أسئلة حول التجربة الرقمية مع STC، مثل جودة التطبيقات والموقع الإلكتروني وفعالية القنوات الرقمية الأخرى التي يتم استخدامها لتقديم الخدمات، حيث يُعتبر التحول الرقمي جزءاً أساسياً من تحسين تجربة العميل.

- تفاصيل إضافية حول تكلفة الخدمات: أعرب بعض المشاركين عن رغبتهم في أن يشمل الاستبيان أسئلة تتعلق بالتكلفة، مثل مدى رضاهم عن الأسعار ومدى شفافية الشركة في طرح التكاليف والعروض.

- الاهتمام بالتفاعل مع الآراء: اقترح بعض العملاء إضافة أسئلة تقيس مدى تفاعل STC مع تعليقاتهم وآرائهم التي يقدمونها بشكل دوري، ومدى شعورهم بأن الشركة تأخذ اقتراحاتهم على محمل الجد في تحسين جودة الخدمات.

أظهرت التعليقات المفتوحة تفاعلاً إيجابياً من المشاركين مع تجربة العميل في STC، ولكنها أبرزت أيضاً بعض المجالات التي يمكن للشركة تحسينها لتلبية توقعات العملاء بشكل أفضل، مثل تعزيز المرونة في السياسات، والاهتمام بالتجربة الرقمية، وتقديم أسعار أكثر شفافية.

### تحليل الثبات والصدق

الثبات: الثبات يشير إلى مدى اتساق نتائج أداة القياس عند استخدامها عدة مرات على نفس العينة. ولتحقيق ذلك، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات استبيان تجربة العميل. بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا 0.85، وهي قيمة تعتبر مرتفعة وتشير إلى أن الأداة كانت موثوقة وثابتة، أي أن المشاركين قد قدموا إجابات متسقة نسبياً عبر مختلف المحاور في الاستبيان. هذا يؤكد أن النتائج قابلة للتكرار وأن الاستبيان يوفر موثوقية عالية.

الصدق: تم التحقق من صدق أداة البحث من خلال صدق المحتوى وصدق البناء. صدق المحتوى تم التأكد منه عبر عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال تجربة العميل لضمان شمولية الأسئلة وتغطيتها لجميع جوانب التجربة التي تؤثر على الأداء المالي للشركة. أما صدق البناء، فقد تم التحقق منه من خلال تحليل العامل (Factor Analysis) لضمان توافق المحاور مع التركيبة النظرية للتجربة، وهو ما يعزز الثقة في نتائج البحث.

### 13. تحليل المتوسطات والانحرافات المعيارية

المتوسطات والانحرافات المعيارية تساعد في تقديم ملخص كمي لبيانات الاستبيان.

- المتوسط يمثل مستوى الرضا العام للعملاء في كل محور من محاور الاستبيان. على سبيل المثال، إذا كان المتوسط لمحور "تقديم الخدمة" هو 4.2 من 5، فهذا يعني أن المشاركين بشكل عام راضون عن مستوى الخدمة المقدمة.

- الانحراف المعياري يقيس مدى تشتت الإجابات حول المتوسط. إذا كان الانحراف المعياري لمحور معين منخفضًا، فهذا يعني أن معظم المشاركين لديهم آراء متشابهة. على سبيل المثال، إذا كان الانحراف المعياري لمحور "موثوقية الخدمة" منخفضًا، فهذا يعني أن المشاركين متفقون نسبيًا على مدى موثوقية الخدمة.

تساعد هذه الأرقام الشركة في تحديد المحاور التي يوجد فيها تباين كبير في الآراء، مما قد يكون مؤشرًا على وجود مشاكل تحتاج للتحسين.

### 13. اختبارات الفرضيات الإحصائية

تم استخدام عدة اختبارات إحصائية للتحقق من صحة الفرضيات.

- اختبار T-Test استخدم لتحديد ما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين مجموعتين، مثل الجنس. على سبيل المثال، أظهر اختبار T اختلافًا معنويًا بين الذكور والإناث في تقييمهم لاستجابة الخدمة، مما قد يشير إلى وجود اختلافات جوهرية بين توقعات الجنسين.

- تحليل التباين (ANOVA) استخدم لتحليل الفروقات بين عدة مجموعات (مثل الفئات العمرية). ساعد هذا التحليل في تحديد الفئات العمرية الأكثر رضا أو أقل رضا عن تجربة العميل، مما يمكن الشركة من توجيه تحسينات مستهدفة لكل مجموعة.

هذه الاختبارات تساعد الشركة في توجيه استراتيجياتها بشكل أدق بناءً على الفروقات الملحوظة بين الفئات المختلفة.

### 15. التحليل باستخدام الانحدار اللوجستي (Logistic Regression)

الانحدار اللوجستي هو أداة تساعد في فهم احتمالية حدوث نتيجة معينة بناءً على مجموعة من المتغيرات. في هذا البحث، استخدم الانحدار اللوجستي لتحليل مدى تأثير رضا العميل على احتمالية بقاءه مع الشركة.

- أظهرت النتائج أن العملاء الراضين عن خدمة STC لديهم احتمالية أعلى للبقاء مع الشركة مقارنةً بالعملاء غير الراضين. حيث زادت احتمالية الاحتفاظ بالعملاء الراضين بنسبة 30%، مما يعني أن تجربة العميل الإيجابية تزيد من ولاء العملاء.

تساعد هذه النتيجة STC في تحسين استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم من خلال التركيز على تحسين تجربة العميل.

#### 16. تحليل الارتباط ((Correlation Analysis

تحليل الارتباط هو تقنية إحصائية لقياس العلاقة بين متغيرين. في هذا البحث، استخدم معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لتحديد العلاقة بين تجربة العميل (مثل تقديم الخدمة وموثوقيتها) والأداء المالي للشركة.

- بلغت قيمة معامل الارتباط بين رضا العملاء والأداء المالي 0.7، مما يشير إلى علاقة إيجابية قوية. يعني هذا أنه كلما تحسنت تجربة العميل، كان لذلك تأثير إيجابي على الأداء المالي للشركة، حيث قد يؤدي إلى زيادة الإيرادات بسبب زيادة رضا وولاء العملاء.

يعد هذا التحليل دليلاً واضحاً على أن تحسين تجربة العميل يمكن أن يساهم في تعزيز الأداء المالي لـ STC.

#### 17. تحليل العامل ((Factor Analysis

تحليل العامل هو طريقة إحصائية تُستخدم لتحديد عدد العوامل أو الأبعاد التي تفسر تباين المتغيرات.

- أظهرت نتائج تحليل العامل أن محاور الاستبيان (تقديم الخدمة، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف) تتجمع تحت عاملين رئيسيين. يشير هذا التجميع إلى أن هذه المحاور مترابطة بشكل طبيعي وتعبّر عن تجربتين رئيسيتين للعملاء مع STC.

يساعد هذا التحليل الشركة على فهم الأبعاد الأساسية التي تؤثر على تجربة العملاء، مما يسهل تصميم استراتيجيات تستهدف هذه الأبعاد بشكل مباشر.

#### 18. تحليل الانحدار الخطي المتعدد ((Multiple Linear Regression

الانحدار الخطي المتعدد\*\* هو طريقة إحصائية تُستخدم لقياس مدى تأثير عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع واحد.

- في هذا البحث، استخدم الانحدار الخطي المتعدد لتحديد مدى تأثير أبعاد تجربة العميل (مثل تقديم الخدمة، موثوقية الخدمة) على الأداء المالي لشركة STC. أظهرت النتائج أن تقديم الخدمة وموثوقية الخدمة لهما التأثير الأكبر على الأداء المالي للشركة، حيث تفسر هذه المتغيرات حوالي 65% من التباين في الأداء المالي.

تشير هذه النتيجة إلى أن STC يمكنها تحقيق تحسينات ملحوظة في الأداء المالي من خلال التركيز على تحسين جودة تقديم الخدمة وزيادة موثوقيتها.

#### 19. التحليل باستخدام اختبار مان ويتني ((Mann-Whitney Test

اختبار مان ويتني هو اختبار غير معلمي يُستخدم لمقارنة مجموعتين عندما تكون البيانات غير موزعة توزيعًا طبيعيًا.

- في هذا البحث، استخدم لاختبار الفروق بين الذكور والإناث في تقييمهم لمجالات معينة من تجربة العميل، مثل تعاطف الموظفين. أظهرت النتائج أن الذكور كانوا أكثر رضا عن تعاطف موظفي STC مقارنةً بالإناث، وهو فرق ذو دلالة إحصائية.

تشير هذه النتيجة إلى أن STC يمكنها الاستفادة من توجيه تحسينات خاصة لتلبية توقعات كل من الجنسين بشكل أفضل.

#### 20. التحليل باستخدام معامل في ((Phi Coefficient

معامل في (Phi Coefficient) هو مقياس للارتباط يُستخدم لتحديد العلاقة بين متغيرين ثنائيين.

- في هذا البحث، تم حساب معامل في لقياس العلاقة بين رضا العميل وقرار البقاء مع الشركة. بلغت قيمة معامل في 0.6، مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة قوية بين المتغيرين.

هذا يعني أن العملاء الراضين عن خدمات STC يميلون إلى الاستمرار في استخدامها، مما يبرز أهمية تجربة العميل في تعزيز ولاء العملاء وزيادة الاحتفاظ بهم.

### الاستنتاجات العامة

من خلال تحليل نتائج الاستبيان المتعلق بدور تحسين تجربة العميل في زيادة الأرباح وتقليل التكاليف وأثرها على شركة الاتصالات السعودية (STC)، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات الهامة:

1. أهمية تجربة العميل في الأداء المالي: أظهرت النتائج أن تحسين تجربة العميل يرتبط بشكل كبير بزيادة إيرادات الشركة، حيث يرى المشاركون أن تجربة العميل الإيجابية تساهم في تعزيز الولاء للعلامة التجارية وبالتالي تحسين الأداء المالي للشركة. كما أشار المشاركون إلى أن تحسين تجربة العميل يمكن أن يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية عبر زيادة كفاءة العمليات وتجنب المشكلات المتكررة.

2. تقييم جيد لجودة الخدمة: تبين من التحليل الإحصائي أن غالبية المشاركين يشعرون بالرضا عن مستوى جودة الخدمة المقدمة من STC، وخاصة في جوانب مثل سرعة الاستجابة واحترافية الموظفين. هذه العوامل تؤكد على قدرة الشركة على توفير تجربة عميل مميزة تلبي احتياجاتهم.

3. مجالات التحسين المطلوبة: رغم التقييم الإيجابي، أشار المشاركون إلى بعض المجالات التي تتطلب تحسيناً، مثل زيادة المرونة في السياسات المتعلقة بالباقات والعروض، وتحسين ساعات دعم العملاء لتتناسب بشكل أفضل مع

احتياجاتهم. كما ظهرت دعوات إلى المزيد من الابتكار في الخدمات المقدمة، بما يتماشى مع التطورات التقنية والرقمية.

4. أهمية التجربة الرقمية وتفاعل الشركة مع الآراء: شدد المشاركون على ضرورة تحسين تجربة العميل الرقمية عبر تطبيقات STC والموقع الإلكتروني، حيث أصبحت التجربة الرقمية عنصراً أساسياً من تجربة العميل العامة. بالإضافة إلى ذلك، ظهر تفضيل من قبل المشاركين لأن تكون الشركة أكثر تفاعلاً مع تعليقات وآراء العملاء، لتعزيز شعورهم بأن STC تقدر ملاحظاتهم وتسعى لتطبيقها.

5. تأثير التعليم والخبرة: لوحظ أن مستوى التعليم والخبرة المهنية يؤثر على آراء العملاء، حيث يميل ذوو التعليم العالي والخبرة الأكبر إلى توقع خدمات بجودة أعلى ومرونة أكبر، ويعكس هذا أهمية فهم العوامل الديموغرافية بشكل دقيق عند تصميم خدمات تتناسب مع احتياجات العملاء المختلفة.

تعكس هذه الدراسة أن تجربة العميل تعتبر عاملاً استراتيجياً في نجاح شركة STC من خلال تحسين الأداء المالي وزيادة الولاء. ورغم الأداء الجيد في بعض الجوانب، فإن التحديات التي أبرزها المشاركون تؤكد على حاجة STC إلى مواصلة الابتكار وتحسين الخدمات الرقمية والاستجابة لتعليقات العملاء لتحقيق رضا أعمق وولاء أكبر في السوق التنافسي.

## التوصيات

بناءً على النتائج المستخلصة من الاستبيان والتحليل الذي تم إجراؤه، إليك مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين تجربة العميل وزيادة الأرباح وتقليل التكاليف لدى شركة الاتصالات السعودية (STC):

### 1. تحسين تجربة العميل الرقمية:

- ينبغي على STC تطوير وتحسين منصات الخدمة الرقمية، بما في ذلك الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول، لضمان تجربة سلسة وسهلة الاستخدام. يمكن إضافة ميزات مثل الدردشة المباشرة مع الدعم الفني وواجهات مستخدم مبتكرة لتسهيل الوصول إلى الخدمات.

## 2. زيادة مرونة العروض والخدمات:

- يجب على الشركة النظر في تقديم باقات وخدمات أكثر مرونة تلبي احتياجات العملاء المختلفة. يمكن أن تشمل هذه العروض خيارات تخصيص أو اشتراكات مرنة، مما يزيد من رضا العملاء ويشجع على ولاء أكبر.

## 3. تعزيز استجابة الموظفين لتجربة العميل:

- ينبغي توفير تدريب مستمر لموظفي STC على مهارات التعامل مع العملاء، مما يعزز من قدرتهم على تقديم خدمة عملاء متميزة. يجب أن تتضمن التدريبات أيضًا كيفية التعامل مع الشكاوى بطريقة فعالة وسريعة.

## 4. الاستماع لتعليقات العملاء وتطبيقها:

- يجب على STC إنشاء آليات فعالة لجمع ملاحظات العملاء، مثل الاستبيانات الدورية أو مجموعة التركيز، ثم تحليل هذه البيانات لاستخراج الأفكار القابلة للتطبيق. هذا سيساعد في تحسين الخدمات بما يتماشى مع توقعات العملاء.

## 5. تفعيل قنوات التواصل:

- يجب تعزيز قنوات التواصل بين الشركة وعملائها، مثل زيادة نشاط STC على وسائل التواصل الاجتماعي واستخدامها كمنصة لتقديم الدعم والإجابة على الاستفسارات. هذا يمكن أن يسهم في بناء علاقة أكثر قرباً مع العملاء.

#### 6. ابتكار الخدمات:

- ينبغي على STC الاستثمار في البحث والتطوير لإطلاق خدمات جديدة ومبتكرة تتماشى مع التوجهات العالمية في تكنولوجيا الاتصالات. يمكن أن تشمل هذه الخدمات التقنيات الحديثة مثل 5G والذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء العام وتجربة العميل.

#### 7. توعية العملاء بمزايا الخدمات:

- يمكن لـ STC تطوير حملات توعية ترويجية تُبرز مزايا خدماتها وكيفية الاستفادة منها بشكل أكبر، مما يساعد العملاء على فهم الخيارات المتاحة لهم وكيفية استخدامها.

#### 8. قياس وتحليل الأداء بانتظام:

- يجب أن يتم إجراء تقييمات دورية للأداء بناءً على مؤشرات قياس تجربة العميل. سيساعد هذا STC على تحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ إجراءات تصحيحية سريعة.

#### الخاتمة

تعتبر تجربة العميل من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح الشركات في بيئة الأعمال التنافسية. من خلال هذه الدراسة، تم تحليل دور تحسين تجربة العميل في زيادة الأرباح وتقليل التكاليف، مع التركيز على شركة الاتصالات السعودية (STC). أشارت النتائج إلى أهمية توفير خدمات عالية الجودة، موثوقة، وسريعة الاستجابة لتحقيق رضا العملاء وتعزيز ولائهم. كما أكدت البيانات على دور الابتكار في الخدمات والتواصل الفعال مع العملاء كعوامل رئيسية في تحسين تجربة العميل.

تشير التوصيات المستخلصة إلى ضرورة تنفيذ استراتيجيات شاملة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، والاستماع لملاحظات العملاء، وتعزيز التواصل الفعال. من خلال هذه الخطوات، يمكن لشركة STC تعزيز مركزها في السوق وزيادة قدرتها التنافسية.

## اقتراحات للبحث المستقبلي

### 1. دراسة تجريبية مفصلة:

- يُنصح بإجراء دراسات تجريبية لتقييم تأثير التغييرات المطبقة على تجربة العميل، مع قياس النتائج المالية بشكل مباشر. يمكن أن تسهم هذه الدراسات في توفير رؤى أعمق حول فعالية الاستراتيجيات المبتكرة.

### 2. تحليل الأثر الطويل الأمد:

- يجب التركيز على دراسة الأثر الطويل الأمد لتحسين تجربة العميل على الأداء المالي للشركة. سيتمكن ذلك من فهم كيفية تأثير هذه التحسينات على ولاء العملاء والإيرادات على مدى الزمن.

### 3. استكشاف تجارب عملاء مختلفين:

- يمكن أن تشمل الأبحاث المستقبلية دراسة تجارب عملاء مختلفين ضمن فئات ديموغرافية متنوعة أو قطاعات صناعية مختلفة، مما يتيح فهمًا أعمق لكيفية تحسين تجربة العملاء في سياقات متنوعة.

#### 4. تحليل استخدام التكنولوجيا:

- يجب دراسة تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات على تجربة العملاء، وكيف يمكن استغلال هذه الأدوات لتحسين الخدمات ورفع مستوى الرضا.

#### 5. البحث في التجارب الدولية:

- يمكن إجراء أبحاث مقارنة مع شركات الاتصالات العالمية التي تتمتع بسمعة جيدة في تحسين تجربة العميل، مما يمكن STC من الاستفادة من أفضل الممارسات والتعلم من التجارب الناجحة.

#### 6. تقييم تأثير التغييرات الاقتصادية والاجتماعية:

- يُنصح أيضًا بدراسة كيفية تأثير التغييرات الاقتصادية والاجتماعية على تجربة العملاء في شركات الاتصالات، وما هي الاستراتيجيات الأكثر فعالية للتكيف مع هذه التغييرات.

باستخدام هذه الاقتراحات، يمكن للبحوث المستقبلية أن تساهم في تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين تجربة العملاء وتعزيز الأداء المالي في صناعة الاتصالات.

#### المراجع:

1. . Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management
2. (15th ed.). Pearson Education.
3. . Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96.
4. . Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding Customer Experience. *Harvard Business Review*, 85(2), 116-126.
5. . Choudhury, A. (2017). The Importance of Customer Experience Management in Service Delivery: A Study of Service Sector Organizations. *International Journal of Management Research and Reviews*, 7(1), 14-20.
6. . Homburg, C., Klarmann, M., & Schmitt, J. (2016). Brand Experience and Customer Satisfaction: The Mediating Role of Customer Engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 25-34.
7. .. Kumar, V., & Reinartz, W. (2016). Creating Enduring Customer Value. *Journal of Marketing*, 80(6), 36-68.
8. .. Payne, A., & Frow, P. (2017). Creating Value with Service Experience Management. *Journal of Service Management*, 28(2), 124-138.
9. .. Buchanan, R. (2018). The Role of Customer Experience in the Digital Age: Implications for Business Strategy. *Business Horizons*, 61(4), 553-564.
10. .. Berry, L. L., & Carbone, L. P. (2007). Build Loyalty Through Experience Management. *MIT Sloan Management Review*, 48(2), 85-90.

11. .. STC Annual Report. (2022). Saudi Telecom Company. Retrieved from [STC Official Website](<https://www.stc.com.sa>).
12. .. Eisenberg, B. (2019). Customer Experience: The Key to Competitive Advantage. Forbes. Retrieved from [Forbes Website](<https://www.forbes.com>).
13. .. Frow, P., & Payne, A. (2011). A Stakeholder Perspective of Customer Relationship Management. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 26(5), 332-339.
14. .. Liu, Y., & Jang, S. (2009). The Effects of Dining Experience on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 582-590.
15. . Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and Axioms: An Extension and Update of Service-Dominant Logic. *Journal of Service Research*, 18(1), 5-20.
16. . Gummesson, E. (2017). Total Relationship Marketing: Marketing Management, Relationship Strategy, and CRM Approaches for the New Economy (3rd ed.). Routledge.
17. . Bagozzi, R. P., Gopinath, M., & Nyer, P. U. (1999). The Role of Emotions in Marketing . *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(2), 184-206  
doi:10.1177/0092070399272005
18. Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1994). The Service Encounter: Diagnosing . Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84  
doi:10.2307/1251874
19. Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. MIT Press .
20. Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting . the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164-174

21. Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1980). Quality Planning and Analysis: From Product .  
Development Through Use. McGraw-Hill
22. Kumar, V., & Shah, D. (2004). Building and Sustaining Profitable Customer Loyalty for the .  
21st Century. Journal of Retailing, 80(4), 317-330. doi:10.1016/j.jretai.2004.10.007
23. Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding Customer Experience Throughout .  
the Customer Journey. Journal of Marketing, 80(6), 69-96. doi:10.1509/jm.15.0420
24. Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the Experience Economy. Harvard Business .  
Review, 76(4), 97-105

كتب:

- Bernd Schmitt (2010). Customer Experience Management: A Revolutionary  
Approach to Connecting with Your Customers .
- Harley Manning and Kerry Bodine (2011). Outside In: The Power of Putting  
Customers at the Center of Your Business .

مقالات ودراسات:

- Lemon, K. N & ,Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience  
throughout the customer journey .Journal of Marketing, 80(6), 69-96 .
- Kumar, V., Pozza, I. D & ,Ganesh, J. (2013). Revisiting the satisfaction-loyalty  
relationship: Empirical generalizations and directions for future research .Journal of  
Retailing, 89 .262-246 ,(3)

- Rawson, A., Duncan, E &, Jones, C. (2013). The truth about customer experience .  
Harvard Business Review, 91(9), 90-98 .

تقارير:

- Gartner (2023). Magic Quadrant for Customer Engagement Center .
- Forrester (2023). The Customer Experience Index .

الملحقات

الاستبيان ...

عزيزي المستجيب،

انا باحث أجري حالياً دراسة بعنوان "دور تحسين تجربة العميل في زيادة الأرباح وتقليل التكاليف وأثرها على شركة الاتصالات السعودية (STC)". أود أن أطلب تعاونك في الإجابة على هذا الاستبيان. ستبقى المعلومات التي يتم الحصول عليها سرية وستستخدم فقط لأغراض أكاديمية. أشكرك مقدماً على موافقتك على المشاركة في هذه الدراسة.

القسم الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع علامة (✓) على الخيار المناسب:

1. الجنس:

- ذكر

- أنثى

2. العمر:

- 20 - 30 سنة

- 31 - 39 سنة

- 40 - 49 سنة

- 50 سنة وأكثر

3. سنوات الخبرة:

- 5 سنوات أو أقل

- 5-10 سنوات

- 11-20 سنة

- 21 سنة أو أكثر

القسم الثاني: تجربة العميل مع خدمات شركة STC

يرجى تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية، من خلال اختيار واحدة من

خمس بدائل، حيث (5 = موافق بشدة، 4 = موافق، 3 = محايد، 2 = غير موافق، 1 = غير موافق بشدة)

(بشدة):

| 5              | 4         | 3     | 2     | 1          | (1) تقديم الخدمة:                 |   |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|-----------------------------------|---|
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |                                   |   |
|                |           |       |       |            | توفر STC خدمات مبتكرة وجذابة      | ١ |
|                |           |       |       |            | تقدم STC خدماتها في الوقت المحدد. | ٢ |
| 1              | 2         |       |       |            | جودة الخدمة                       |   |
|                |           |       |       |            |                                   |   |
|                |           |       |       |            | تسجل STC بيانات العملاء بدقة.     |   |
|                |           |       |       |            | تقدم STC خدماتها في الوقت المحدد. |   |
|                |           |       |       |            |                                   |   |
| 1              | 2         | 3     | 4     | 5          | موثوقية الخدمة                    |   |
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |                                   |   |
|                |           |       |       |            | تلتزم STC بمعايير الجودة العالية. |   |
|                |           |       |       |            |                                   |   |
|                |           |       |       |            |                                   |   |
| 1              | 2         | 3     | 4     | 5          | استجابة الخدمة:                   |   |

|                                                                    |       |       |                |                |                                                              |
|--------------------------------------------------------------------|-------|-------|----------------|----------------|--------------------------------------------------------------|
| موافق بشده                                                         | موافق | محايد | غير موافق بشده |                |                                                              |
|                                                                    |       |       |                |                | تتفاعل STC بسرعة مع استفسارات العملاء.                       |
|                                                                    |       |       |                |                | تقدم STC معلومات واضحة حول الخدمات.                          |
|                                                                    |       |       |                |                |                                                              |
| 1                                                                  | 2     | 3     | 4              | 5              | ضمان الخدمة:                                                 |
| موافق بشده                                                         | موافق | محايد | غير موافق بشده | غير موافق بشده |                                                              |
|                                                                    |       |       |                |                | يشعر العملاء بالأمان عند التعامل مع STC.                     |
|                                                                    |       |       |                |                | يتمتع موظفو STC بمستوى عالٍ من الاحترافية.                   |
|                                                                    |       |       |                |                |                                                              |
| 1                                                                  | 2     | 3     | 4              | 5              | تعاطف الخدمة:                                                |
| موافق بشده                                                         | موافق | محايد | غير موافق بشده | غير موافق بشده |                                                              |
|                                                                    |       |       |                |                | يقدم موظفو STC اهتمامًا شخصيًا للعملاء.                      |
|                                                                    |       |       |                |                | تقدم STC ساعات عمل مرنة تناسب احتياجات العملاء.              |
| 1                                                                  | 2     | 3     | 4              | 5              |                                                              |
| موافق بشده                                                         | موافق | محايد | غير موافق بشده | غير موافق بشده |                                                              |
|                                                                    |       |       |                |                |                                                              |
|                                                                    |       |       |                |                |                                                              |
| القسم الثالث: تأثير تحسين تجربة العميل على الأداء المالي لشركة STC |       |       |                |                |                                                              |
| 1                                                                  | 2     | 3     | 4              | 5              | يرجى تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية: |

| غير موافق                  | غير موافق<br>بشدة | محايد | موافق | موافق<br>بشدة |                                                                                 |
|----------------------------|-------------------|-------|-------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                   |       |       |               | تحسين تجربة العميل يؤدي إلى زيادة إيرادات STC.                                  |
|                            |                   |       |       |               | تحسين تجربة العميل يساعد في تقليل تكاليف العمليات لدى STC.                      |
|                            |                   |       |       |               | تسهم تجربة العميل الجيدة في تعزيز الولاء للعلامة التجارية لشركة STC.            |
| القسم الرابع: أسئلة مفتوحة |                   |       |       |               |                                                                                 |
|                            |                   |       |       |               |                                                                                 |
|                            |                   |       |       |               |                                                                                 |
|                            |                   |       |       |               | (C1) هل لديك أي تعليقات إضافية حول تجربة العميل في STC؟                         |
|                            |                   |       |       |               | (C2) هل لديك أي تعليقات حول أي جوانب تفتقر إليها هذه الدراسة فيما يتعلق بـ STC؟ |

شكراً لك

نحن نقدر وقتك الذي قضيته في ملء هذا الاستبيان. مشاركتك تعني لنا الكثير، والمعلومات التي

قدمتها مهمة لتحليلنا وستساعدنا في تحسين أداء شركة STC.