

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أسم الطالبة
نور فهمي السقاف

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي

2025

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٨	١,٣,١. على المستوى النظري:
٨	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٩	١,٤. أسئلة الدراسة
٩	١,٥. أهداف الدراسة
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة
١١	١,٧. نموذج الدراسة
١٢	١,٨. منهجية الدراسة
١٣	١,٩. الدراسة الميدانية
١٤	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
	٦
١٧	٢,١. المقدمة:
١٧	٢,٢. المتغير المستقل
١٧	٢,٣. المتغير التابع
١٧	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٨	٢,٥. الخاتمة
١٩	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

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

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

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

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

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

١,٢ . مشكلة الدراسة

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

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

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

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

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

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

وانطلاقًا من ذلك، تتمثل مشكلة هذا البحث في السؤال الرئيس التالي:

"إلى أي مدى تسهم العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف في تحسين تجربة خدمة العملاء الرقمية، وتقديم خدمة متكاملة وشاملة لكل من العميل والموظف؟

١,٣. أهمية الدراسة

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

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

١,٣,١. على المستوى النظري:

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

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

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

١,٤ . أسئلة الدراسة

١. ما مدى تأثير التفاعل الرقمي على تحسين تجربة العميل في بيئة خدمة العملاء الرقمية؟
٢. كيف يسهم تمكين الموظف في تحسين جودة تقديم الخدمة الرقمية؟
٣. ما العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف في تقديم تجربة خدمة رقمية متكاملة؟
٤. ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تقديم خدمة عملاء رقمية شاملة تدعم العميل والموظف معاً؟
٥. ما التصور المقترح لتطوير تجربة خدمة العملاء الرقمية بما يحقق توازناً بين احتياجات العميل ومتطلبات الموظف؟

١,٥ . أهداف الدراسة

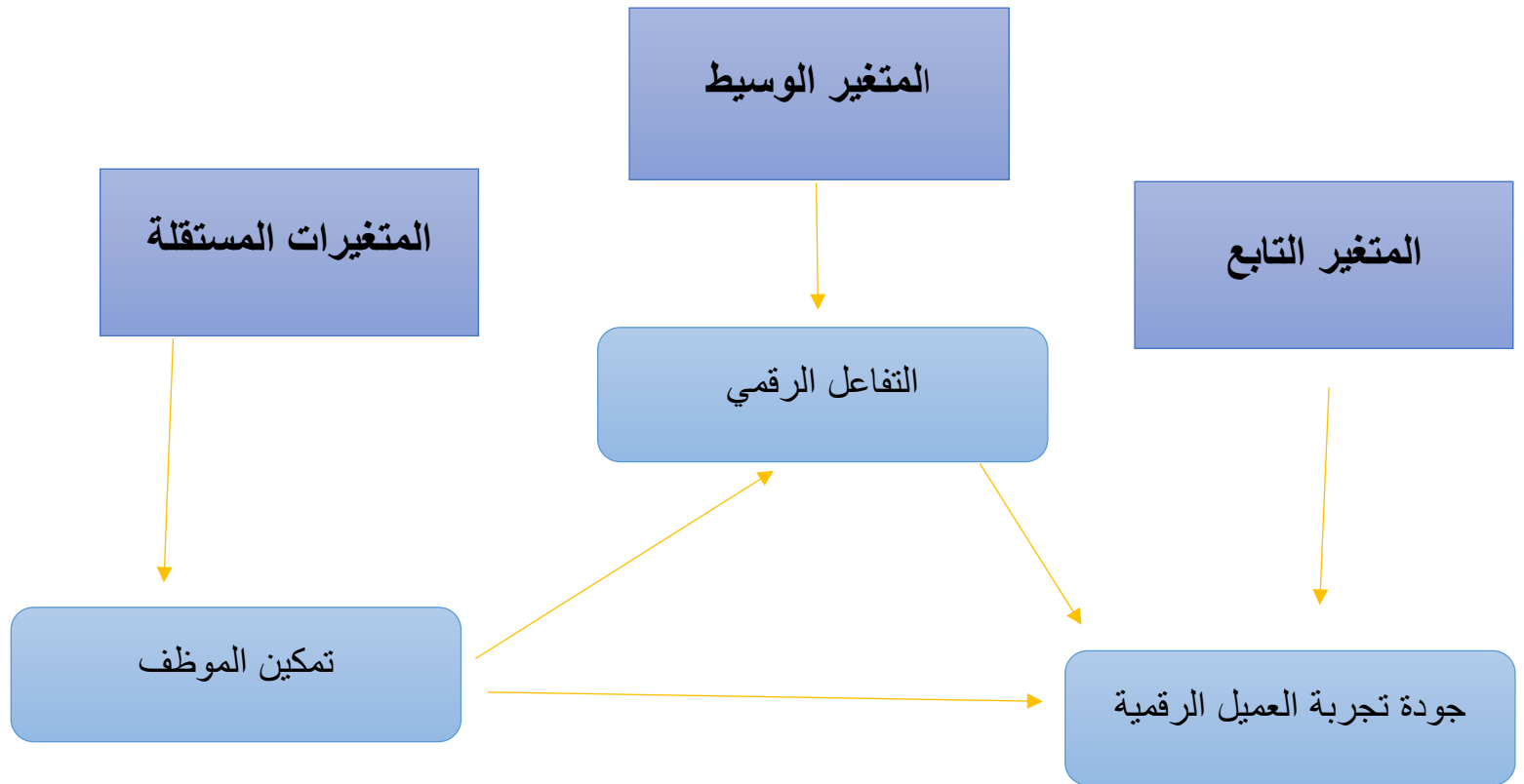
١. تحليل أثر التفاعل الرقمي على جودة تجربة خدمة العملاء.
٢. استكشاف دور تمكين الموظف في تعزيز فعالية الخدمة الرقمية.
٣. تحديد العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف داخل بيئة العمل الرقمية.
٤. بناء تصور متكامل لخدمة عملاء رقمية توازن بين رضا العميل وكفاءة الموظف.
٥. تسليط الضوء على التحديات النظرية والتطبيقية في تصميم تجربة رقمية شاملة.
٦. اقتراح توصيات عملية لتحسين تجربة العميل والموظف في بيئات العمل الرقمية.

١,٦. فرضيات الدراسة

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التفاعل الرقمي وجودة تجربة العميل في الخدمات الرقمية.
٢. يوجد أثر إيجابي لتمكين الموظف على كفاءة تقديم خدمة العملاء الرقمية.
٣. التفاعل الرقمي يلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين تمكين الموظف ورضا العميل.
٤. تعاني بعض المؤسسات من فجوة بين استخدام التقنيات الرقمية وتمكين الموارد البشرية في تقديم الخدمة.
٥. تحقيق التوازن بين الأتمتة الرقمية والدعم البشري يسهم في تحسين تجربة المستخدم النهائي.

١,٧. نموذج الدراسة

(نموذج العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف وجودة تجربة العميل).



يقترح تطبيق هذا البحث في إحدى شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، مثل شركة الاتصالات

السعودية (STC)، نظراً لدورها البارز في تقديم خدمات رقمية متنوعة للمواطنين والمقيمين.

وتعد بيئة شركات الاتصالات مثالية لدراسة العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف، لما تشهده من

تواصل مكثف مع العملاء عبر المنصات الإلكترونية، ومراكز الاتصال، والتطبيقات الذكية، مما يوفر سياقاً

واقعياً لتقييم جودة تجربة العميل وكفاءة تقديم الخدمة.

١,٨ . منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع البحث الذي يهدف إلى فهم وتحليل العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف وجودة تجربة العميل في الخدمات الرقمية، وهو منهج شائع في دراسات التحول الرقمي وتقييم الأداء المؤسسي كما أشار إلى ذلك الزهراني (٢٠٢٠) والرشيدي (٢٠٢١).

ويستخدم هذا المنهج لرصد الظاهرة كما هي في الواقع، ووصف مكوناتها وتحليل أبعادها والعلاقات المتبادلة بينها بشكل منهجي وعلمي، كما تم استخدامه في دراسة الحربي (٢٠٢٢) لقياس أثر التحول الرقمي على رضا المستفيد.

وستعتمد الدراسة على أداة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة المستهدفة، والتي سيتم تصميمها لتشمل عددًا من الفقرات تغطي محاور الدراسة الرئيسية، وهي:

__ مستوى التفاعل الرقمي في الخدمة،

__ درجة تمكين الموظف في بيئة العمل الرقمية،

__ جودة تجربة العميل في الخدمات المقدمة.

وسيتوزع الاستبانة على عينة من موظفي خدمة العملاء والعملاء في إحدى شركات الاتصالات، وذلك من أجل رصد تجارب واقعية وفهم التحديات والفرص المتعلقة بموضوع الدراسة من وجهات نظر مختلفة.

وتهدف هذه المنهجية إلى توفير بيانات كمية ونوعية تُسهم في بناء تصور متكامل حول كيفية تطوير الخدمات الرقمية بشكل يحقق التوازن بين التقنية والبُعد الإنساني، ويُعزز من فعالية الأداء المؤسسي وتجربة العميل في آن واحد.

١,٩. الدراسة الميدانية

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي تعتمد على جمع البيانات من الواقع العملي لتحليل العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف في سياق خدمة العملاء الرقمية. سيتم تنفيذ الدراسة في بيئة عمل حقيقية داخل قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، مثل شركة الاتصالات السعودية (STC) بوصفها نموذجاً لمؤسسة تعتمد بشكل كبير على الحلول الرقمية في تقديم خدماتها، وتواجه تحديات مستمرة في تحسين تجربة العميل.

يهدف العمل الميداني إلى الوصول إلى فهم أعمق لواقع تطبيقات خدمة العملاء الرقمية، من خلال توزيع أداة بحثية (استبانة) على عينة من الموظفين العاملين في مجال خدمة العملاء، بالإضافة إلى عينة من العملاء الذين يتفاعلون مع هذه الخدمات.

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

عنوان المشروع:

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

١. مقدمة المشروع

تقديم لمحة عامة عن أهمية التحول الرقمي في خدمة العملاء، وتحديد الإشكالية البحثية المتعلقة بالتفاعل الرقمي وتمكين الموظف وتأثيرها على تجربة العميل.

٢. تحديد مشكلة الدراسة

صياغة المشكلة بشكل واضح من خلال طرح التساؤل الرئيسي:

كيف يؤثر التفاعل الرقمي وتمكين الموظف على جودة تجربة العميل في الخدمات الرقمية؟

٣. أهداف الدراسة

التعرف على مستوى التفاعل الرقمي في الخدمات.

قياس درجة تمكين الموظفين في بيئات العمل الرقمية.

تحليل العلاقة بين التفاعل الرقمي وتمكين الموظف وجودة تجربة العميل.

٤. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في تسليط الضوء على دور التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء وتحسين بيئة العمل للموظفين.

٥. فرضيات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التفاعل الرقمي وجودة تجربة العميل.

توجد علاقة بين تمكين الموظف وتحسين تجربة العميل.

يؤثر التفاعل الرقمي بشكل غير مباشر عبر تمكين الموظف على جودة تجربة العميل.

٦. نموذج الدراسة المفاهيمي

نموذج يوضح العلاقة بين المتغيرات:

المتغير المستقل: التفاعل الرقمي

المتغير الوسيط: تمكين الموظف

المتغير التابع: جودة تجربة العميل

٧. منهجية الدراسة

تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة الاستبانة، وتطبيقها على عينة من موظفي وعملاء إحدى شركات الاتصالات بالمملكة.

٨. مكان التطبيق المقترح

شركة الاتصالات السعودية (STC)، باعتبارها من أبرز الشركات التي تقدم خدمات رقمية واسعة ولديها تواصل نشط مع العملاء.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

١. الحربي، محمد. (٢٠٢٢). إدارة تجربة العميل في بيئة التحول الرقمي. مجلة الإدارة العامة، السعودية.
٢. الرشيد، خالد. (٢٠٢١). التفاعل الرقمي وجودة الخدمات الحكومية: دراسة ميدانية. جامعة الملك سعود.
٣. الزهراني، نورة. (٢٠٢٠). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة.
٤. الرشيد، فهد. (٢٠٢١). تمكين الموظفين في بيئة العمل الرقمية: دراسة تطبيقية في القطاع الخدمي السعودي. المجلة السعودية للعلوم الإدارية .
٥. الحربي، منال. (٢٠٢٢). التفاعل الرقمي في الخدمات الإلكترونية وأثره على رضا المستفيدين. مجلة الاقتصاد والإدارة.

