

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر جودة الخدمة على نية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة
جدة

أسم الطالب

ملك محمد للولو

رقم الطالب

232001786

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الثالث

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
Error! Bookmark not defined.	1.9. الدراسة الميدانية
Error! Bookmark not defined.	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1	
4	
15	2.1. المقدمة:
16	2.2. المتغير المستقل
16	2.3. المتغير التابع
16	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
17	2.5. الخاتمة
17	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد الأسواق السعودية تحولات جذرية في أنماط الاستهلاك، مدفوعة بتغير توقعات العملاء وتساعد حدة المنافسة في قطاع التجزئة. وتبرز مشكلة هذه الدراسة في التحدي الاستراتيجي الذي تواجهه "مكتبة جرير" بمدينة جدة في الحفاظ على ولاء عملائها في ظل تعدد البدائل المتاحة، سواء من المتاجر المنافسة أو منصات التجارة الإلكترونية، حيث أصبحت جودة الخدمة هي الفارق الجوهرى الذي يحدد قدرة الشركة على تحويل الرضا العابر لى العميل إلى ولاء حقيقى مستدام .

وفي إطار مراجعة الأدبيات، حظيت العلاقة بين جودة الخدمة وسلوك المستهلك باهتمام واسع، حيث استندت الدراسات منذ نموذج "SERVQUAL" (Parasuraman et al., 1988) إلى قياس الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه للخدمة. ومحلياً، أكد القحطاني (2023) والغامدي (2022) أن أبعاد "الاستجابة" و"التعاطف" هي الأكثر تأثيراً في المستهلك السعودي، بينما أشارت دراسة الزهراني (2025) إلى أن دمج الخدمات الرقمية بالخدمات التقليدية في "مكتبة جرير" أحدث تحولاً نوعياً في توقعات العملاء، مما يستوجب فهماً أعمق لهذا التفاعل المزدوج.

وعلى الرغم من ثراء الدراسات السابقة، توجد فجوة معرفية وتطبيقية تتمثل في ندرة البحوث التي تدمج بين خصوصية "مكتبة جرير" كنموذج تجاري يجمع بين المنتجات التقنية والخدمات المكتبية، وبين سلوك العميل في مدينة جدة تحديداً. وتفتقر المكتبة العلمية إلى بيانات ميدانية محدثة توضح مدى استجابة عملاء جرير لأبعاد جودة الخدمة في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة، وهو ما تسعى هذه الدراسة لسدّه من خلال بناء إطار مفاهيمي يربط بين واقع الخدمات المقدمة والنوايا السلوكية لإعادة الشراء.

وتستهدف هذه الدراسة شريحة عملاء "مكتبة جرير" في مدينة جدة، نظراً لما تمثله الشركة من واجهة تجارية بارزة. وتكمن أهمية هذه المشكلة في أن تكاليف استقطاب عملاء جدد في سوق يتسم بالتنشيع تضاعفت بشكل كبير، مما يجعل من الاحتفاظ بالعميل الحالي عبر تحسين جودة الخدمة المسار الأكثر استدامة لضمان ربحية الشركة، حيث إن أي قصور في تلبية توقعات العميل قد يؤدي إلى فقدان الشركة لميزتها التنافسية في مدينة استراتيجية مثل جدة.

ختاماً، يسعى هذا البحث إلى تحقيق هدف استراتيجي يتمثل في قياس وتحليل أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على نية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير بمدينة جدة. ويهدف البحث من خلال المنهج الوصفي التحليلي إلى تقديم توصيات إجرائية دقيقة للإدارة التشغيلية في "مكتبة جرير"، تساعد في إعادة ترتيب أولويات التحسين الخدمي، بما يضمن تعزيز التجربة الشرائية وتحويلها إلى علاقة ولاء طويلة الأمد تخدم أهداف الشركة في النمو والريادة.

1.2. مشكلة الدراسة

تشهد الأسواق السعودية تحولات نوعية في أنماط الاستهلاك، مما يجعل جودة الخدمة ركيزة أساسية لاستمرارية مؤسسات التجزئة. وتبرز مشكلة الدراسة في التحدي الاستراتيجي الذي تواجهه "مكتبة جرير" في مدينة جدة للحفاظ على ولاء عملائها في ظل تصاعد المنافسة وتعدد البدائل المتاحة، حيث إن أي فجوة في مستوى الخدمة المقدمة قد تؤدي إلى تراجع نية إعادة الشراء وفقدان الميزة التنافسية للشركة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في ندرة الدراسات التي ربطت بين نماذج قياس جودة الخدمة وخصوصية نموذج العمل في "مكتبة جرير" ككيان يدمج بين المنتجات التقنية والخدمات المكتبية. كما تفتقر المكتبة العلمية إلى إطار مفاهيمي يوضح تأثير التغير التكنولوجي المتسارع على توقعات عملاء التجزئة في البيئة السعودية مقارنة بالدراسات التي ركزت على قطاعات خدمية عام

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تكمن الفجوة التطبيقية في غياب بيانات ميدانية محدثة تعكس واقع تجربة العميل داخل معارض "مكتبة جرير" بمدينة جدة في ظل الظروف الاقتصادية والتقنية الراهنة. كما تفتقر الإدارة التشغيلية إلى تحليل دقيق يربط بين أبعاد الجودة النوعية والقرارات السلوكية الفعلية للعملاء، مما يستوجب سد الفجوة بين الأداء الميداني الحالي والاحتياجات المتغيرة للمستهلكين.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

"ما هو أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على نية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة جدة؟"

1.3. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الدور الريادي الذي تلعبه شركة "مكتبة جرير" في قطاع التجزئة السعودي، ومن ضرورة فهم العوامل الجوهرية التي تحكم ولاء العميل في سوق يتميز بالتنشيع والمنافسة العالية، مما يجعل من تحسين جودة الخدمة ضرورة استراتيجية للنمو.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن أهمية الدراسة في إثراء المكتبة العربية ببحوث حديثة تختبر مدى ملاءمة نماذج جودة الخدمة التقليدية في سياق قطاع التجزئة الحديث الذي يدمج بين التقنية والخدمات المكتبية. كما تسهم الدراسة في تطوير الفهم الأكاديمي للعلاقة بين المتغيرات الخدمية والنوايا السلوكية للمستهلك في مدينة كبرى كمدينة جدة، مما يقدم مرجعاً علمياً يدعم الباحثين في تطوير نظريات الولاء في قطاع التجزئة المتطور.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية في تزويد الإدارة التشغيلية في "مكتبة جرير" بنتائج دقيقة حول نقاط القوة والضعف في مستوى الخدمات، مما يساعد في ترتيب أولويات التحسين الخدمي بناءً على التقييم الفعلي للعملاء. ستساهم هذه النتائج في تقليل تكاليف استقطاب عملاء جدد وتعزيز الاحتفاظ بالعملاء الحاليين، بما يدعم أهداف الشركة في تحقيق النمو المستدام والريادة السوقية.

1.4. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي: ما أثر جودة الخدمة على نية إعادة الشراء لدى عملاء "مكتبة جرير" في مدينة جدة؟

السؤال الفرعي 1: ما مستوى إدراك عملاء "مكتبة جرير" لأبعاد جودة الخدمة المقدمة؟

السؤال الفرعي 2: ما مستوى نية إعادة الشراء لدى عملاء "مكتبة جرير" في مدينة جدة؟

السؤال الفرعي 3: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة ونية إعادة الشراء لدى عملاء "مكتبة جرير"؟

1.5. أهداف الدراسة

1. هدف البحث: دراسة مستوى إدراك عملاء "مكتبة جرير" في مدينة جدة لأبعاد جودة الخدمة المقدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف)
2. هدف البحث: تقييم مستوى نية إعادة الشراء لدى عملاء "مكتبة جرير" في مدينة جدة ****.
3. هدف البحث: تحليل طبيعة العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين أبعاد جودة الخدمة ونية إعادة الشراء لدى عملاء "مكتبة جرير" ****.
4. هدف البحث: الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدراك عملاء "مكتبة جرير" لجودة الخدمة والتي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية ****.
5. هدف البحث: تقديم مجموعة من التوصيات العملية لإدارة "مكتبة جرير" لتعزيز نية إعادة الشراء لدى العملاء بناءً على نتائج الدراسة ****.

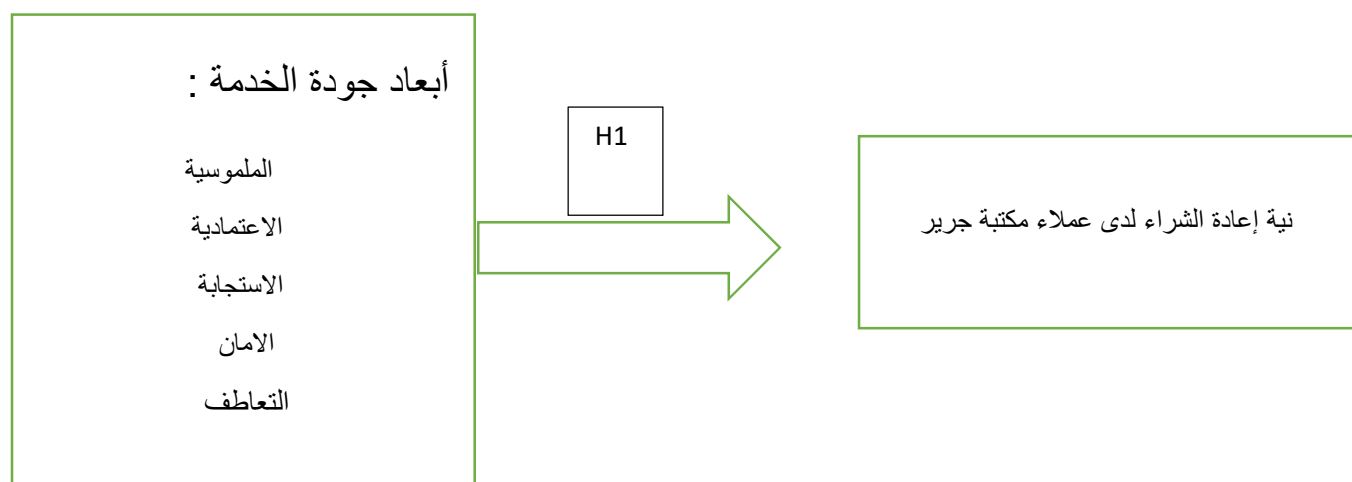
1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "جودة الخدمة" (بأبعادها الخمسة) ونية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "الملموسية والاعتمادية" (أبعاد جودة الخدمة) ونية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين "الاستجابة والأمان والتعاطف" (أبعاد جودة الخدمة) ونية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير.

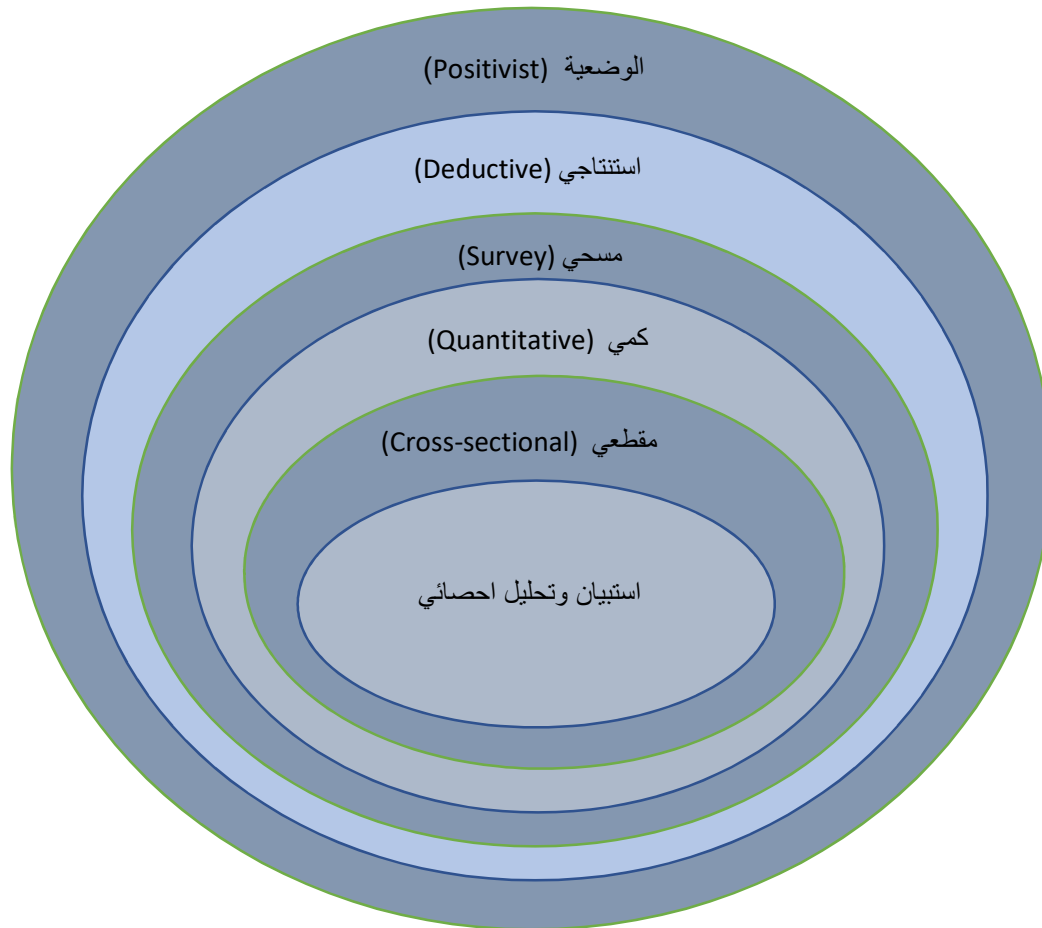
1.7. نموذج الدراسة



نموذج الدراسة المقترح (إعداد الباحثة بناءً على أدبيات الدراسة والمتغيرات المبحوثة).

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية
منهج البحث: استنتاجي
استراتيجية البحث: مسحي
اختيار البحث: كمي
الأفق الزمني: مقطعي
تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيان والتحليل الإحصائي.



الشكل 2: ملخص منهجية البحث (إعداد الطالب) .

1.9 الدراسة الميدانية

تم اختيار مكتبة جرير في مدينة جدة مكاناً للتطبيق المقترح للبحث، وذلك لاستيفائها معايير اختيار مكان الدراسة على النحو التالي:

الصلة: تمتلك مكتبة جرير صلة وثيقة بموضوع البحث (جودة الخدمة ونية إعادة الشراء)، مما يوفر بيانات جوهرية تخدم أهداف الدراسة.

الوصول: تتوفر في مكتبة جرير بمدينة جدة سهولة الوصول للعملاء، مما يسهل على الباحثة إجراء الاستبيانات المطلوبة لجمع البيانات.

الاعتبارات الأخلاقية: تضمن الدراسة في هذا المكان الالتزام التام بالمعايير الأخلاقية، مع الحفاظ على حقوق المشاركين وخصوصيتهم ورفاهيتهم.

الموارد: تتوفر في المكان المرافق والموارد اللازمة التي تدعم الأنشطة البحثية وتسهل عملية التنفيذ.

التمثيل: تُعد مكتبة جرير ممثلاً واقعياً ومنطقياً للظاهرة المدروسة، مما يعزز من إمكانية تعميم النتائج.

1.10 مخطط المشروع المقترح

الفصل الاول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية الدراسة الميدانية

الفصل الرابع : عرض وتحليل النتائج والخاتمة

1.11 جدول المحتويات

- 1.1 مقدمة البحث
- 1.2 مشكلة البحث
- 1.3 أهداف البحث
- 1.4 أهمية البحث
- 1.5 الإطار النظري والدراسات السابقة
- 1.6 منهجية الدراسة
- 1.7 عرض وتحليل النتائج
- 1.8 الخاتمة والتوصيات
- 1.9 الدراسة الميدانية
- 1.10 مخطط المشروع المقترح
- 1.11 قائمة المراجع

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

الجبوري، القحطاني. (2023). أثر جودة الخدمة في قطاع التجزئة على نية إعادة الشراء: دراسة ميدانية في السوق السعودي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الملك سعود.

الزهراني، محمد. (2025). التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمة التقليدية: دراسة استكشافية على عملاء قطاع التجزئة في مدينة جدة. مجلة البحوث الاقتصادية والتجارية.

الغامدي، عبد العزيز. (2022). المحددات السلوكية لولاء العميل في معارض التجزئة: دراسة تطبيقية على المستهلك السعودي. المجلة العربية للإدارة.

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A & A., Zeithaml, V. A., Parasuraman, quality. multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

1. العبدلي، محمد (2024). جودة الخدمات الإلكترونية. وأثرها على ولاء العملاء. جدة: دار النشر الجامعي.
2. الغامدي، أحمد (2025). استراتيجيات التسويق الحديث في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية. جدة: مكتبة العبيكان.
3. الشمري، فاطمة (2023). أثر جودة الخدمة على سلوك المستهلك: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 15(2)، 45-67.
4. Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management (16th ed.). Pearson Education.