

The effect of the quality of electronic services on
customer satisfaction: to the Saudi Telecom Company -
Jeddah in The kingdom of Saudi Arabia

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: بالتطبيق على شركة
الاتصالات السعودية – جدة في المملكة العربية السعودية .

مريم محمد علي الحاصل
MARYAM MOHAMMED ALI AL-HASIL
2021200703

مشروع تخرج
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

اهداء

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

1- صفحة الغلاف	
2- الشكر والتقدير	
3- الإهداء	
4- المستخلص	
5- جدول المحتويات	
6- قائمة الأشكال	List of Figures.
7- قائمة الجداول	List of Tables.
8- المقدمة	Introduction .
9- مشكلة البحث	Research Problem .
10- أهمية البحث	Research Significant .
11- أسئلة البحث	Research Questions.
12- أهداف البحث	Research Objectives.
13- فرضيات البحث	Research Hypotheses .
14- نموذج البحث	Research Model.
15- منهجية البحث	Research Methodology .
16- الدراسة الميدانية	Scope/ Field of The Study .
17- مخطط المشروع	Project Structure.
18- الدراسات السابقة	Theoretical Framework.
والإطار النظري	& Literature Review .
19- الملخص	Conclusion.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة

يذكر تنيومهدي، مولود زاوش (2020) أن في هذا العقد، شهد العالم تقدماً كبيراً في مجال الاتصالات الرقمية، مما أدى إلى انخفاض تكاليفها وتغيير جذري في كفاءة الأفراد والمؤسسات. تأثرت وسائل نقل الأموال والمعلومات، وشهدت خدمات الإنترنت والمالية ونظام الدفع الإلكتروني نمواً كبيراً. " وفي ظل هذا التغير السريع والشامل حظيت نظرية وممارسة جودة الخدمة اهتماماً كبيراً من الأكاديميين والممارسين على حد سواء ، وتم النظر إليها على أنها وسائل يمكن من خلالها التعبير بين المؤسسات المنافسة بغية الاستحواذ على الحصة السوقية وكسب رضا الزبائن، وعليه فإن متابعة جودة الخدمات في مؤسسات كلا لقائمة الاشكال القطاعين العام والخاص تدفعها الحاجة إلى البقاء والحفاظ على التنافس. " (تنيومهدي، مولود زاوش 2020)

صرحت كريمة غياد (2021) أن رضا الزبون أساسي لنجاح أي شركة، ووسط المنافسة الشديدة بين الشركات فإن جذبهم والحفاظ عليهم من أولوياتهم، و ولتحقيق ذلك أنت الاهتمام بالموقع الإلكتروني كوسيلة لتقديم الخدمات الإلكترونية وتواصل الشركة مع العملاء. يلجأ العديد من الشركات إلى قياس رضا العملاء على الخدمات الإلكترونية بانتظام لتحسينها. يتطلب ذلك اعتماد معايير عالمية لجودة الخدمة الإلكترونية، مثل سهولة الاستخدام وجودة المعلومات والعرض الجذاب والسرية والأمان واحترام خصوصية العملاء.

المشكلة احدد المتغير ؟؟؟؟؟

أشارا Barrutia & Gilsanz (2013) جودة الخدمة الإلكترونية (ESQ) ضروري لشرح قيمة المستهلك في التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين. توضح وجهات النظر هذه أن الشركات والمستهلكين يشتركون في خلق القيمة من خلال دمج مواردهم. ومع ذلك، فإن الأدبيات في هذه المجالات تقوم على التطور المفاهيمي، وتحتاج إلى مزيد من البحث التجريبي.

أبرز ما عرف عن الجودة هو مدحت (2008) "بأنها المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنظمة لعملائها سواء بمقابل أو من غير مقابل أو نظير رسوم رمزية". وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق AMA الخدمة هي نشاطات و منافع التي تعرض للبيع تربط بسلعة معينة (عزام ، وآخرون 2008). كما قدم العلاق (2009) عن الجودة الإلكترونية "تعرف الخدمة الإلكترونية في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الأنترنت". نجد من الدراسات السابقة عرف رضا الزبون

❖ دراسة عميرة، محمد الشريف ;مرحوم, موسى ;علاّب, رشيد (مشرف) بعنوان "أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون : دراسة حالة جوميا الجزائر" هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا مؤسسة جوميا الجزائر. تم التعامل مع هذا الموضوع من خلال استخدام استبيان إلكتروني تم إعداده باستخدام تطبيق Google Forms وتوزيعه على المشاركين.

حيث عرف الرضا هو " احساس العميل الناتج عن حكم مقارن بين أداء المنتج وبين توقعاته "كما عرفه (klaud demeure) "كل شخص مادي أو معنوي مستعد للدفع عند حيازته على منتج أو أكثر، أو يستفيد من خدمة أو عدة خدمات من الممولين "

ونجد عرف (Satisfaction) رضا الزبون " بأنه مستوى إحساس الفرد الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد"

❖ **دراسة** بورصا نور الهدى، فريعن سمية بعنوان يهدف البحث إلى دراسة "تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا عملاء بريد الجزائر. تم توزيع 200 استبانة واستخدام أساليب إحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وجدت الدراسة تأثير إيجابي لجودة الخدمة على رضا العملاء.

❖ **دراسة بعنوان** " تقييم جودة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة فرجيو . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية . هدف البحث . سيساعد كثيرا في التطوير

مدى الأهمية وماذا يفيد : إن الأهمية البحث في الشركة الاتصالات السعودية جدتطوير وتحسين ما هو جديد ، الهدف من البحث: بناء على ما سبق يهدف البحث الحالي إلى دراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون في الشركة الاتصالات السعودية جدة.

مشكلة الدراسة

تؤثر الجودة تأثيراً عميقاً على تصورات العملاء وسلوكياتهم. تعمل الجودة على تنمية الثقة والرضا والولاء، وتعزيز الكلام الشفهي الإيجابي وتكرار الأعمال. يساوي العملاء بين الجودة والموثوقية والمتانة والقيمة، مما يؤدي إلى تعزيز سمعة العلامة التجارية والميزة التنافسية.

فجوات النظرية : الجودة الرديئة أو الجودة الأقل نوعاً ما تقلل الثقة، وتثير عدم الرضا، إضافة إلى ذلك ردة فعل سلبية من العملاء والمستفيدين، وانشقاق العملاء. تُظهر معايير الجودة المتسقة ذات القيمة العالية الالتزام باحتياجات العملاء، مما يعزز مصداقية العلامة التجارية ويعزز العلاقات طويلة الأمد.

فجوات تطبيقية : خلال إعطاء الأولوية للجودة عبر المنتجات والخدمات، لا تستطيع الشركات تلبية توقعات العملاء فحسب، بل تتجاوزها أيضاً، مما يؤدي إلى النجاح المستمر والنمو في مشهد السوق التنافسي اليوم.

السؤال الرئيسي :

إلى أي مدى يمكن أن يؤثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون على شركة الاتصالات- جدة في المملكة العربية السعودية؟

السؤال الفرعي :

إلى أي مدى يؤثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون على شركة الاتصالات- جدة في المملكة العربية السعودية؟

أهمية البحث :

الأهمية النظرية:

ذكر عمير، و آخرون (2022) أن خدمات الإنترنت هي وسيلة متعددة الأهمية والفوائد، تسهم في تبسيط الإجراءات وتخفيف الأعباء، وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين. من بين أهم هذه الفوائد: تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات و الحد من استخدام الورق والأعباء المتعلقة به من حفظ وتوثيق ، دقة البيانات الموثوقة لزيادة ثقة المستخدمين، أداء الأعمال عن بعد لتقليل الازدحام والأعباء، تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل البشري ، ورفع مستوى الجودة في تقديم الخدمات.

الاهمية التطبيقية

تعتبر غياد (2021) هذه الدراسة من القليل التي تناولت جودة الخدمة الإلكترونية وتأثيرها على رضا العميل. وتظهر معظم المؤسسات الناجحة والمتمرسه في مجال الخدمات الإلكترونية أن معايير النجاح والفشل ليست فقط في وجود موقع إلكتروني أو تقديم الخدمات بأسعار منخفضة، بل في تقديم خدمات عالية الجودة. تعتبر هذه الدراسة خطوة أولى نحو تعزيز أهمية جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء. والقيمة العملية لهذه الدراسة تكمن في إلقاء الضوء على العوامل التي يمكن أن تسهم في تحسين وتطوير جودة الخدمات الإلكترونية المتاحة.

أسئلة الدراسة:

ما مدى أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون على شركة الاتصالات السعودية STC في جدة؟

التساؤل الفرعي:

إلى أي مدى يؤثر أبعاد جودة الخدمات على رضا الزبون على شركة STC في جدة ؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي دراسة جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبون . والتحقق من أثر كفاءة الجودة الالكترونية على رضا الزبون . بالإضافة إلى معرفة توافر نظام جودة الخدمات الالكترونية على رضا الزبون كل ذلك على شركة STC .

التعرف على قياس مستوى جودة الخدمات الالكترونية. وما مستوى رضا الزبون .

فرضيات الدراسة :

ندرس إشكالية الدراسة صحة الفرضيات الاتية:

الفرضية الرئيسية:

H توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين جودة الخدمات الالكترونية ورضا الزبون .

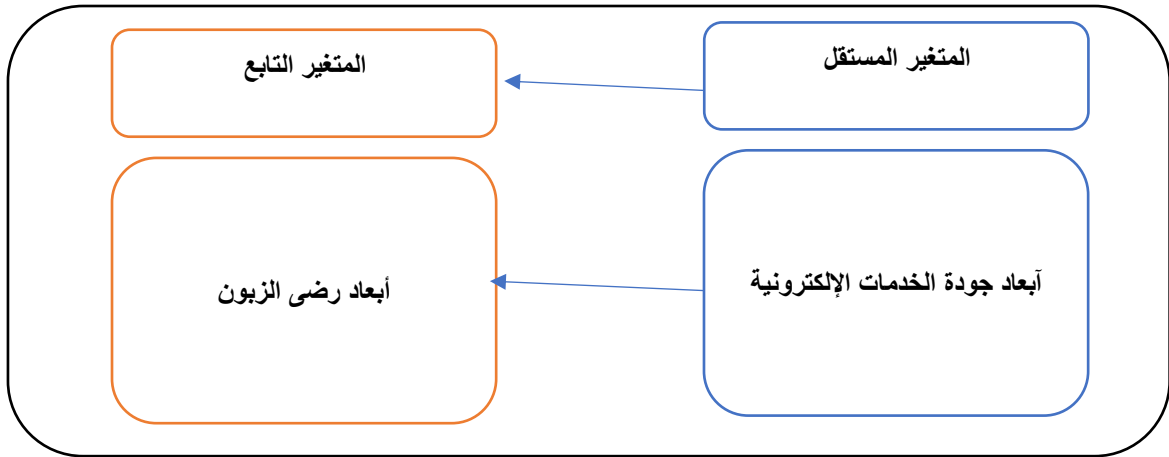
الفرضية الفرعية:

Ha توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية مابين أبعاد جودة الخدمات على رضا الزبون.

النموذج:

بناء على مشكلة الدراسة والأهداف والفرضيات والدراسات السابقة تم تصميم نموذج فرضي يوضح العلاقة بين المتغيرات دراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون .

الشكل : نموذج الدراسة الإفتراضي



نموذج الدراسة المقترحة . المصدر : الطالب

الدراسة الميدانية :

معرفة الربط بين مستوي جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركة الاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية في جدة و رضى الزبون ، وذلك من خلال استبيان سيقدم لمستخدمي STC. حيث سيتم جمع المعلومات وملاحظتها وتقييمها وتحليلها ومناقشتها و استنتاجات مع توجيهات . طريقة الدراسة : يعتبر جودة الخدمات الإلكترونية من الخدمات الإلكترونية ، تساعد وتسهم في تحقيق الهدف . ❖ عينة الدراسة : للحصول على الهدف المطلوب يتم الدراسة الميدانية للفئة المستهدفة. مكان الدراسة : ي في شركة STC في جدة التابعة لمنطقة مك؛ المكرم؛ في المملكة العربية السعودية. حجم العينة : تحديد العدد المطلوب ❖ متغيرات الدراسة :

1. المتغير المستقل : أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية .

2. المتغير التابع : رضى الزبون .

منهجية البحث:

تعتمد منهجية البحث " جودة الخدمات الإلكترونية على رضى الزبون " باستخدام نموذج البصلة بفلسفة البحث الوضعي وتحليلها ذات أسلوب استنتاجي بشكل كمي وليس عددي، باستراتيجية دراسة حالة وتحديد الأفق الزمني مستعرضة وجمع المعلومات وتحليلها باستبيان .

Research Design

In this template, we'll present a structure that covers five important methodological matters (as outlined above). This structure is loosely based on "research onion."

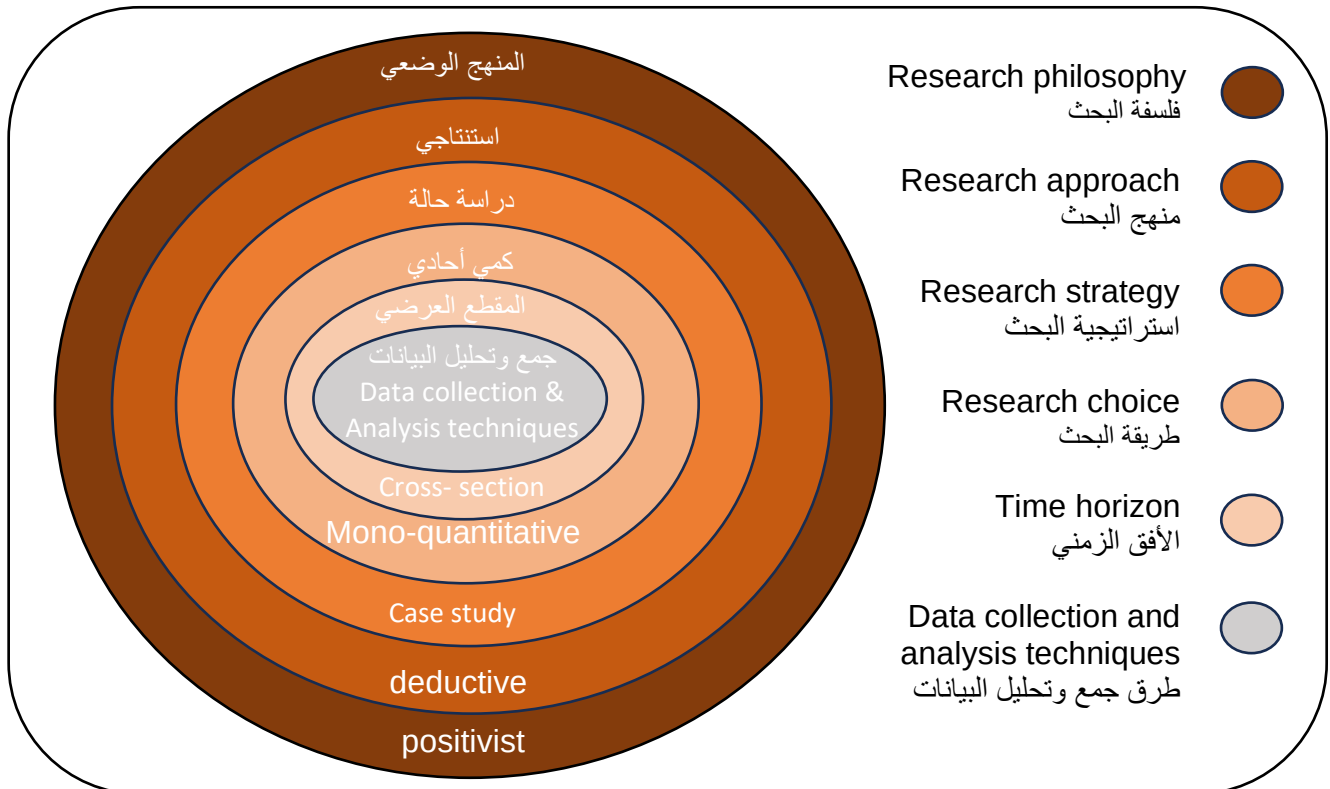
1. Research philosophy : positivist.
2. Research approach : deductive
3. Research strategy: case study.
4. Research choice : quantitative.
5. Time horizon : cross-sectional.
6. Data collection and analysis techniques : Statistical analysis of survey results.

تصميم البحث:

في هذا القالب، سنقدم هيكلًا يغطي خمسة أمور منهجية مهمة كما هو موضح أعلاه). يعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على "البصل البحث".

1. فلسفة البحث : الوضعية.
2. منهج البحث : استنتاجي.
3. استراتيجية البحث : دراسة الحالة.
4. طريقة البحث : كمي أحادي
5. الأفق الزمني: المقطع العرضي.
6. طرق جمع وتحليل البيانات : عن طريق الاستبيان .

الشكل 2: تصميم البحث العلمي طبقا لنموذج البصلة
Research Onion



ملخص منهجية الدراسة – المصدر : الطالب

Dr.Mona Moustafa Elashry.

هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : المناقشة و الخاتمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الدراسات السابقة:

- ❖ دراسة عميرة, محمد الشريف ;مرحوم, موسى ;علاّب, رشيد (مشرف) بعنوان "أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون : دراسة حالة جوميا الجزائر" هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا مؤسسة جوميا الجزائر. تم التعامل مع هذا الموضوع من خلال استخدام استبيان إلكتروني تم إعداده باستخدام تطبيق Google Forms وتوزيعه على المشاركين.
- حيث عرف الرضا هو " احساس العميل الناتج عن حكم مقارن بين أداء المنتج وبين توقعاته "كما عرفه (klaud demeure) "كل شخص مادي أو معنوي مستعد للدفع عند حيازته على منتج أو أكثر، أو يستفيد من خدمة أو عدة خدمات من الممولين "
- ونجد عرف (Satisfaction) رضا الزبون " بأنه مستوى إحساس الفرد الناجم عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد"
- ❖ دراسة بورصاص نور الهدى, فريعن سمية بعنوان يهدف البحث إلى دراسة "تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا عملاء بريد الجزائر. تم توزيع 200 استبانة واستخدام أساليب إحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وجدت الدراسة تأثير إيجابي لجودة الخدمة على رضا العملاء.
- ❖ دراسة بعنوان " تقييم جودة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة فرجبوة . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية . هدف البحث.
- ❖ دراسة [View all authors and affiliations](#) [Martin Fassnacht and Ibrahim Koese](#) بعنوان "Quality of Electronic Services: Conceptualizing and Testing a Hierarchical Model " هدفت بالنسبة لمقدمي الخدمات الإلكترونية، يعد الخدمات الإلكترونية إلى أنه محركاً رئيسياً للنجاح على المدى الطويل. و تم اختباره بنجاح على عينة كبيرة. يظهر الدعم للمفاهيم والنتائج الهامة، مما يعزز إداريا.
- ❖ دراسة تنيو مهدي ، مولود زاوش 2020) بعنوان " تقييم جودة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة بنك التنمية المحليةأشارا "يعد الزبون المحرك الأساسي للمؤسسة، فهي تسعى دائما لإرضائه والحصول على ولائه، لأن فهم حاجاته يزيد من قدرة المؤسسة للوصول إلى أفضل مستوى للنمو، فالمؤسسات التي لها قدرة على إرضاء زبائنها تتمكن من المحافظة على حصتها السوقية والتوسع والنمو والزيادة في الأرباح مستقبلا".
- هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر العملاء باستخدام منهج وصفي وتحليلي.
- وإستخدام مقياس Netqual. أظهرت النتائج أن جودة الخدمات تؤثر على رضا العملاء. وتوصي الدراسة بتحسين جودة البنك المحلي لزيادة الاعتمادية والأمان. من خلال الدراسات السابقة يهدف هذا البحث الى دراسة غير معرف في الشركة للاتصالات السعودية في المملكة العربية السعودية

المراجع

المراجع العربية

- بشير العلاق، ثقافة الخدمة، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 99.
- تنيومهدي ، مولودزاوش (2021): تقييم جودة الخدمات الالكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة فرجيوة -مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص " تسويق الخدمات"
- زكريا أحمد عزام واخرون، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص259.
- سوفي, بلال, جديلي, & دليلة. (2018). *اثر الخدمات الالكترونية على جودة الخدمة المصرفية (Doctoral dissertation, جامعة العربي التبسي تبسة).*
- عميرة, محمد الشريف, مرحوم, موسى, غلاب, & رشيد (مشرف). (2022). *أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة حالة جوميا الجزائر (Doctoral dissertation, جامعة جيجل).*
- كريمة غياد(2021) . أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن : دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة - مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة ،المجلد : 08 العدد: 02 السنة: 2021
- مدحت أبو النصر، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص 133

English references

- Barrutia, J. M., & Gilsanz, A. (2013). Electronic service quality and value: do consumer knowledge-related resources matter?. *Journal of Service Research*, 16(2), 231-246