

تجربة العمل في مكتبة\_جرير : دراسة تطبيقية على مكتبة جرير في المملكة العربية السعودية

## فهرس المحتويات

### 1 المقدمة

### 2 الإطار النظري

#### 2.1 تعريف تجربة العميل

#### 2.2 الفرق بين رضا العميل وتجربة العميل 2.3 أبعاد تجربة العميل

#### 2.4 أهمية تجربة العميل في المؤسسات التجارية

### 3 نبذة عن مكتبة جرير

#### 3.1 تاريخ التأسيس والتطور 3.2 رؤية

#### ورسالة الشركة 3.3 مجالات عملها ومنتجاتها

### 4 تحليل تجربة العميل في مكتبة جرير

#### 4.1 تجربة العميل داخل الفروع -

تصميم المتجر وتنظيم المنتجات - تفاعل الموظفين وجودة الخدمة - سهولة الدفع وسرعة الإجراءات

#### 4.2 تجربة العميل عبر الإلكتروني

- سهولة التصفح والبحث

- وضوح المعلومات والأسعار -

خيارات الدفع والتوصيل 4.3 خدمة

ما بعد البيع

- سياسة الاسترجاع والاستبدال - الدعم الفني

وخدمة العملاء

#### 5 نقاط القوة في تجربة العميل لدى جرير 6 نقاط الضعف

والتحديات

#### 7 مشكلة البحث 8 التوصيات

#### 9 الختامة

#### 10 قائمة المراجع

## مقدمة البحث

تعتبر تجربة العميل من أهم الركائز التي تحدد نجاح الشركات والمؤسسات التجارية في العصر الحديث، إذ تتجاوز جودة المنتج أو الخدمة لتشمل كل تفاعل يمر به العميل مع المؤسسة، بدءاً من البحث عن المنتج وحتى خدمة ما بعد البيع. في ظل التطور التكنولوجي وتنوع خيارات التسوق المتاحة للعملاء،

أصبح تحسين تجربة العميل أمراً حيوياً للحفاظ على الولاء وزيادة المبيعات.

تُعد مكتبة جرير واحدة من أبرز المؤسسات في المملكة العربية السعودية التي تقدم مجموعة واسعة من المنتجات التعليمية، التقنية، والثقافية، بما في ذلك الكتب، الأجهزة الإلكترونية، والقرطاسية. تعتمد جرير على تقديم تجربة متكاملة للعملاء من خلال مناجرها الفعلية وموقعها الإلكتروني، حيث توفر بيئة

تسهل عملية التسوق وتزيد من رضا العملاء.

وتشمل تجربة العميل في جرير عدة عناصر، مثل سرعة الخدمة، توافر المنتجات، جودة التفاعل مع موظفي المتجر، تجربة

التسوق عبر الإنترنت، وعملية الدفع والتوصيل. لذلك، فإن دراسة تجربة

العميل في مكتبة جرير تساعد على فهم نقاط القوة والضعف في خدماتها، وتمكن الشركة من تطوير

استراتيجيات تسويقية فعالة تلبي توقعات العملاء وتعزز من مكانتها في السوق.

## صياغة مشكلة البحث

على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها مكتبة جرير لتحسين تجربة العملاء، إلا أن هناك تحديات محتملة تؤثر على رضا العملاء بشكل مباشر. من أبرز هذه التحديات

1. تنوع توقعات العملاء: يختلف العملاء في احتياجاتهم ومتطلباتهم، مما يجعل من الصعب تقديم تجربة موحدة ترضي جميع الفئات.

2. التجربة الرقمية مقابل التجربة الواقعية: قد يواجه العملاء اختلافًا بين جودة تجربة التسوق في المتاجر الفعلية وتجربة الشراء عبر الموقع الإلكتروني.

3. سرعة الخدمة واستجابة الموظفين: يؤثر تأخير الخدمة أو نقص التفاعل الإيجابي مع الموظفين على رضا العميل وانطباعه العام عن المتجر.

4. توافر المنتجات وجودة الخدمات اللوجستية: أي نقص في المخزون أو تأخير في التوصيل يمكن أن يقلل من ثقة العميل بالمكتبة.

بالتالي، تكمن مشكلة البحث في تحديد مدى فعالية تجربة العملاء في مكتبة جرير، وتحليل نقاط القوة والضعف في جميع مراحل تجربة العميل، سواء في المتاجر الفعلية أو الرقمية، لتقديم توصيات تساهم في تحسين مستوى الرضا وتعزيز الولاء المؤسسي.

## قائمة المراجع

1. هلال، محمد. تجربة العملاء وأثرها على ولاء المستهلكين. دار المعرفة، الرياض، 2021.
2. علي، فهد. إدارة تجربة العميل في المؤسسات التجارية الحديثة. مكتبة جرير للنشر، 2020 .
- 3 <https://www.jarir.com> مكتبة جرير. عن مكتبة جرير - رؤية ورسالة. متاح على .

## اسئلة البحث

تُعد أسئلة البحث من أهم العناصر التي تُوجّه الدراسة وتحدد نطاقها، إذ تساعد الباحث على التركيز في الجوانب الأكثر ارتباطاً بموضوع البحث. وانطلاقاً من موضوع تجربة العميل في مكتبة جرير، يمكن صياغة أسئلة البحث على النحو الآتي:

### :السؤال الرئيس

ما مدى تأثير تجربة العميل في مكتبة جرير على مستوى رضا العملاء وولائهم؟

### :الأسئلة الفرعية

١. ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في مكتبة جرير؟
٢. ما أثر جودة الخدمة على تجربة العميل في مكتبة جرير؟
٣. ما دور بيئة المتجر وتنظيمه في تشكيل الانطباع العام لدى العميل؟
٤. إلى أي مدى تؤثر سهولة التسوق الإلكتروني في تحسين تجربة العميل لدى مكتبة جرير؟
٥. ما أثر خدمة ما بعد البيع في تعزيز ثقة العميل وولائه للمكتبة؟
٦. ما أبرز التحديات التي قد تواجه العملاء أثناء تعاملهم مع مكتبة جرير؟
٧. ما الجوانب التي يمكن لمكتبة جرير تطويرها لتحسين تجربة العميل بشكل أكبر؟

## أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تجربة العميل في مكتبة جرير، وتحليل العوامل المؤثرة فيها، ومدى انعكاسها على رضا العملاء وولائهم. ويمكن تلخيص أهداف البحث فيما يلي:

### :الهدف العام

تحليل تجربة العميل في مكتبة جرير وقياس أثرها على رضا العملاء وولائهم

### :الأهداف الفرعية

١. التعرف على مفهوم تجربة العميل وأهميتها في المؤسسات التجارية الحديثة.
٢. دراسة مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في مكتبة جرير.
٣. تحليل أثر جودة الخدمة على تجربة العميل.
٤. قياس دور بيئة المتجر والتنظيم الداخلي في تشكيل تجربة العميل.
٥. تقييم تجربة العميل في التسوق الإلكتروني عبر موقع وتطبيق جرير.
٦. دراسة أثر خدمات ما بعد البيع في رفع مستوى رضا العملاء.
٧. اقتراح توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين تجربة العميل في مكتبة جرير.

## فرضيات البحث

تُستخدم الفرضيات في البحوث العلمية لاختبار العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وبناءً على موضوع الدراسة يمكن اقتراح الفرضيات التالية:

### :الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل في مكتبة جرير ومستوى رضا العملاء وولائهم.

### :الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء في مكتبة ١ جرير.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة المتجر وتنظيمه وتحسين تجربة العميل.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الموقع الإلكتروني ورضا العملاء.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمة ما بعد البيع وولاء العملاء.
5. تؤثر سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء بشكل إيجابي على تجربة العميل في مكتبة جرير.

## نموذج البحث

يعتمد نموذج البحث على تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة التي سيتم دراستها وتحليل العلاقة بينها.

### :المتغيرات المستقلة

١. جودة الخدمة
٢. بيئة المتجر وتنظيمه
٣. سهولة التسوق الإلكتروني
٤. خدمة ما بعد البيع
٥. سرعة الاستجابة والتفاعل مع العميل

### :المتغير التابع

١. تجربة العميل
٢. رضا العميل
٣. ولاء العميل

### :النموذج المقترح للدراسة

#### المتغيرات المستقلة

(جودة الخدمة + بيئة المتجر + التسوق الإلكتروني + خدمة ما بعد البيع + سرعة الاستجابة)



تجربة العميل



رضا العميل وولائه

### :شرح النموذج

يفترض هذا النموذج أن جودة تجربة العميل لا تتشكل من عنصر واحد فقط، بل تتأثر بمجموعة من العوامل المرتبطة بالخدمة، البيئة، التقنية، وخدمات الدعم. وكلما تحسنت هذه العناصر، انعكس ذلك إيجاباً على رضا العميل، مما يسهم في زيادة احتمالية تكرار الشراء وتعزيز الولاء للمؤسسة.

## كتابة موجزة عن الصناعة / المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية

تعد مكتبة جرير واحدة من أبرز شركات قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية ومنطقة الخليج العربي، وقد تأسست في عام ١٩٧٤ في مدينة الرياض كمتجر صغير لبيع الكتب والأدوات المكتبية، ثم تطورت لتصبح شركة مساهمة مدرجة في السوق المالية السعودية وتعمل في قطاعي التجزئة والجملة. وتقدم جرير طيفاً واسعاً من المنتجات يشمل الكتب العربية والإنجليزية، القرطاسية، الأجهزة الإلكترونية، الهواتف الذكية، الحواسيب، الألعاب التعليمية، وخدمات ما بعد البيع، إلى جانب مبيعاتها عبر المتاجر الفعلية والمنصات الرقمية.

حيث تجمع بين تجربة (Omnichannel Retail) وتنتمي جرير إلى صناعة التجزئة متعددة القنوات التسوق التقليدية داخل الفروع والتسوق الإلكتروني عبر الموقع والتطبيق. وتبرز أهمية هذه الصناعة في اعتمادها المباشر على رضا العميل وسهولة التجربة الشرائية والثقة في الخدمة. وفي حالة جرير، فإن عناصر مثل الأمان في الدفع، تعدد وسائل الدفع، سرعة التوصيل داخل السعودية، وإمكانية الإرجاع أو الاستبدال تمثل أجزاء جوهرية من تجربة العميل التي يمكن دراستها وتحليلها.

## كتابة موجزة لقسم منهجية البحث المرتبط بالمشروع

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، لكونه من أكثر المناهج ملاءمة لدراسة الظواهر الإدارية والتسويقية وتحليلها بصورة علمية ومنهجية. ويهدف هذا المنهج إلى وصف واقع تجربة العميل في مكتبة جرير، وتحليل العوامل التي تؤثر في رضا العملاء وولائهم.

### منهج البحث:

#### المنهج الوصفي التحليلي

#### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من **عملاء مكتبة جرير** الذين سبق لهم الشراء من الفروع أو من الموقع الإلكتروني أو التطبيق.

#### عينة الدراسة:

سيتم اختيار **عينة عشوائية** من عملاء مكتبة جرير، بهدف الحصول على بيانات تمثل آراء العملاء بشكل واقعي.

#### أداة الدراسة:

ستُستخدم **الاستبانة (الاستبيان)** كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لملاءمتها لقياس اتجاهات وآراء العملاء.

#### محاور الاستبانة المقترحة:

١. البيانات الديموغرافية (العمر – الجنس – عدد مرات الشراء)
٢. جودة الخدمة
٣. بيئة المتجر
٤. تجربة التسوق الإلكتروني
٥. خدمة ما بعد البيع
٦. مستوى الرضا العام
٧. الولاء وتكرار الشراء

### أساليب التحليل:

يمكن تحليل البيانات باستخدام:

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسطات الحسابية
- الانحراف المعياري
- اختبار الارتباط
- اختبار الانحدار البسيط أو المتعدد

### مبرر اختيار المنهج:

تم اختيار هذا المنهج لأنه يساعد في تشخيص واقع تجربة العميل، وربطها بمجموعة من المتغيرات التي يمكن قياسها وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

# الهيكل المقترح لمشروع البحث

## الفصل الأول: الإطار العام للبحث

١. المقدمة
٢. مشكلة البحث
٣. أسئلة البحث
٤. أهداف البحث
٥. أهمية البحث
٦. فرضيات البحث
٧. حدود البحث
٨. مصطلحات البحث

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

١. مفهوم تجربة العميل
٢. أهمية تجربة العميل في المؤسسات التجارية
٣. أبعاد تجربة العميل
٤. رضا العميل وعلاقته بتجربة العميل
٥. ولاء العميل
٦. الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث

## الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية على مكتبة جرير

١. نبذة عن مكتبة جرير
٢. تحليل تجربة العميل في الفروع
٣. تحليل تجربة العميل في الموقع الإلكتروني
٤. تحليل خدمات ما بعد البيع
٥. عرض نتائج الدراسة الميدانية

## الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

١. مناقشة النتائج
٢. اختبار الفرضيات
٣. التوصيات
٤. الخاتمة

## جدول المحتويات

- ١. صفحة العنوان
- ٢. الإهداء (إن وجد)
- ٣. الشكر والتقدير (إن وجد)
- ٤. الملخص
- ٥. فهرس المحتويات
- ٦. قائمة الجداول
- ٧. قائمة الأشكال

### الفصل الأول: الإطار العام للبحث

- ٨. المقدمة
- ٩. مشكلة البحث
- ١٠. أسئلة البحث
- ١١. أهداف البحث
- ١٢. أهمية البحث
- ١٣. فرضيات البحث
- ١٤. حدود البحث
- ١٥. مصطلحات البحث

### الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- ١٦. مفهوم تجربة العميل
- ١٧. أهمية تجربة العميل
- ١٨. أبعاد تجربة العميل
- ١٩. رضا العميل
- ٢٠. ولاء العميل
- ٢١. الدراسات السابقة

### الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية

- ٢٢. نبذة عن مكتبة جرير
- ٢٣. تحليل تجربة العميل في الفروع
- ٢٤. تحليل تجربة العميل في الموقع الإلكتروني
- ٢٥. تحليل خدمات ما بعد البيع
- ٢٦. منهجية الدراسة
- ٢٧. مجتمع وعينة الدراسة
- ٢٨. أداة الدراسة
- ٢٩. تحليل البيانات

### الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

- ٣٠. عرض النتائج
- ٣١. مناقشة النتائج
- ٣٢. اختبار الفرضيات
- ٣٣. التوصيات
- ٣٤. الخاتمة
- ٣٥. قائمة المراجع
- ٣٦. الملاحق

## إضافة المراجع إلى قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية

١. هلال، محمد. تجربة العملاء وأثرها على ولاء المستهلكين. الرياض: دار المعرفة، ٢٠٢١.
٢. علي، فهد. إدارة تجربة العميل في المؤسسات التجارية الحديثة. الرياض: مكتبة جرير للنشر، ٢٠٢٠.
٣. السبيعي، أحمد. سلوك المستهلك في بيئة التجزئة الحديثة. جدة: دار النشر الجامعي، ٢٠٢٢.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

٤. Kotler, P., & Keller, K. L. **Marketing Management**. 16th ed. Pearson, 2016.
٥. Meyer, C., & Schwager, A. **Understanding Customer Experience**. Harvard Business Review, 2007.
٦. Dey, D., & Bhaumik, D. **Inter-relational Model for Understanding Chatbot Acceptance across Retail Sectors**. 2022.
٧. Alsaied, K. N., & Almesha, S. A. **Factors Affecting the Omnichannel Customer Experience: Evidence from Grocery Retail in Saudi Arabia**. International Journal of Management & Information Technology, 2022.
٨. AlGhamdi, R., Nguyen, A., Nguyen, J., & Drew, S. **Factors Influencing the Decision of Saudi Consumers to Purchase from Online Retailers: Quantitative Analysis**. 2012.
٩. AlGhamdi, R., Drew, S., & Alhussain, T. **A Conceptual Framework for the Promotion of Trusted Online Retailing Environment in Saudi Arabia**. 2012.
١٠. Bahamdan, A. K., & Almanasef, M. **A Cross-sectional Study Assessing Customers' Perception, Satisfaction, and Attitude toward E-pharmacy Services in Saudi Arabia**. BMC Health Services Research, 2024.

### ثالثاً: المراجع الإلكترونية

١١. [الموقع الرسمي لمكتبة جرير](#). مكتبة جرير. متاح عبر الموقع الرسمي: ١١.
١٢. [خدمة العملاء في جرير](#). مكتبة جرير. خدمة العملاء وخدمات ما بعد البيع: ١٢.
١٣. [الأسئلة الشائعة في جرير](#). مكتبة جرير. الأسئلة الشائعة والتواصل: ١٣.
١٤. [تواصل مع جرير](#). مكتبة جرير. التواصل وسرعة التوصيل وخيارات الدفع: ١٤.
١٥. [شروط الخدمة في جرير](#). مكتبة جرير. شروط الخدمة: ١٥.