

قضايا بحثية 2
المهمة الرابعة
نورة مبارك البقمي
اشراف أ. د/ دعاء محمد





أثر جودة خدمة الموقع الإلكتروني على الاحتفاظ بالعميل : تحليل الدور الوسيط للقيمة المدركة للخدمة

دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات المصري

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

(تخصص إدارة التسويق)

إعداد الباحثة

تسنيم إبراهيم أحمد إبراهيم الشرقاوي

المعيدة بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة طنطا

إشراف

الأستاذ الدكتور

سامح أحمد خاطر

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة - جامعة طنطا

الأستاذ الدكتور

آمنة أبو النجا محمد

أستاذ إدارة التسويق

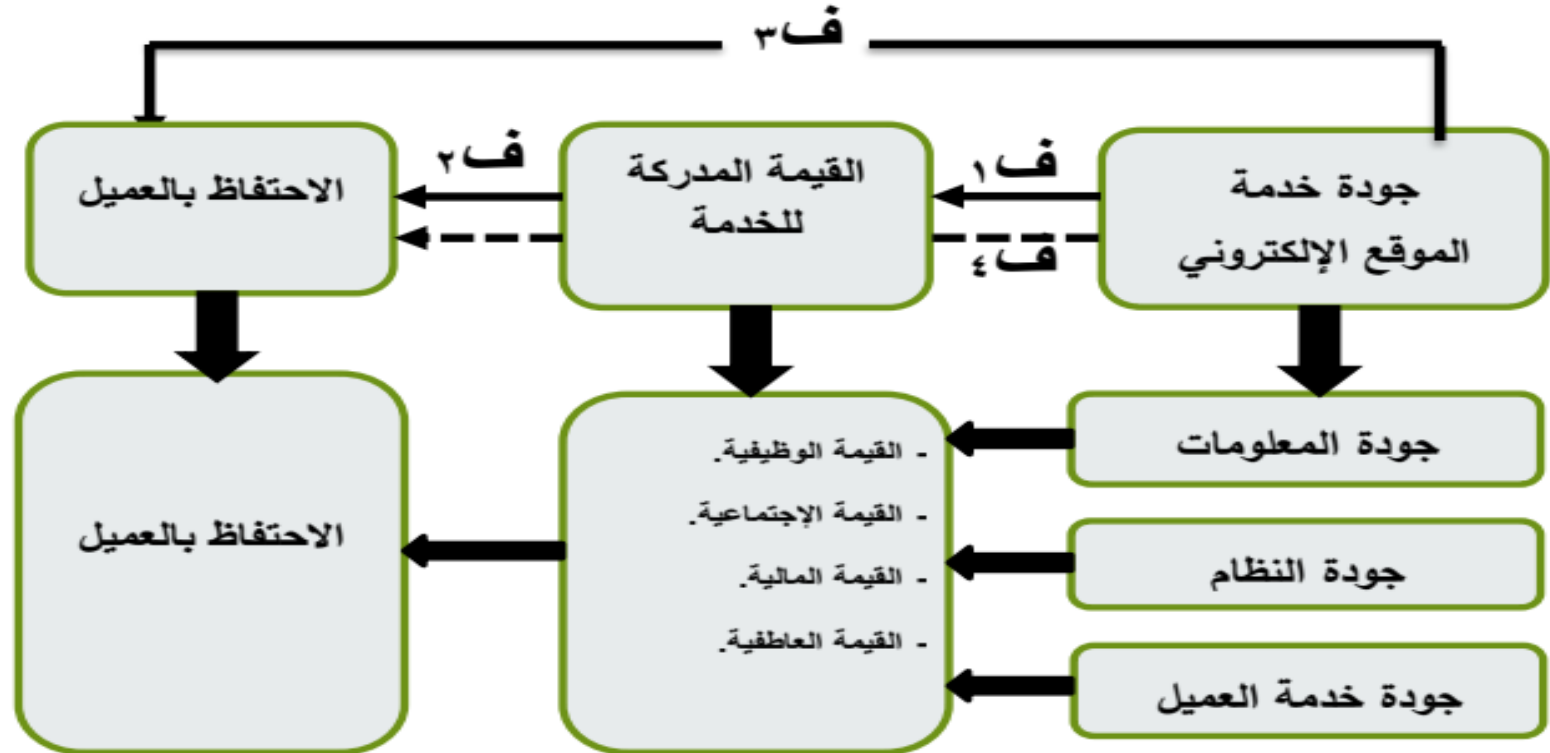
كلية التجارة - جامعة طنطا

المنهج البحثي:

اعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي الذي يقوم على مراجعة الدراسات السابقة التي تتعلق بمشكلة البحث والأبعاد المختلفة للمشكلة وصياغتها في مجموعة فروض، ثم بعد ذلك يتم تجميع البيانات من الواقع (الدراسة الميدانية) لإختبار صحة الفروض باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة. وبذلك استخدمت الباحثة المنهج المختلط

متغيرات الدراسة:

- أ. المتغير المستقل (جودة خدمة الموقع الإلكتروني)
 - ب. المتغير البسيط (القيمة المدركة للخدمة)
 - ج. المتغير التابع (الاحتفاظ بالعميل)
- تم إيضاح المنهج المستخدم في الدراسة، وتحديد المتغيرات ، وأسلوب جمع البيانات
- (الفصل الخامس/ المبحث الأول)



مباشر
غير مباشر

المصدر: من إعداد الباحثة.

أيضاً أوضحت الباحثة مجتمع وعينة الدراسة (ص 66، 67)

وكيف تم اختيارها ، بإستخدام أسلوب العينة الملائمة، وتم توزيع استمارات الاستقصاء إلكترونياً.

لم يتم وصف أداة الدراسة .

وبمراجعة أداة الدراسة نجد أنها عبارة عن قائمة استقصاء كأداة مساعدة في قياس أثر جودة خدمة الموقع الإلكتروني على الاختفاظ بالعميل: تحليل الدور الوسيط للقيمة المدركة للخدمة.

واشتملت القائمة على متغيرات الدراسة بأبعادها كالتالي:

المتغير المستقل: جودة خدمة الموقع الإلكتروني

أ. جودة المعلومات (9 عبارات)

ب. جودة النظام (10 عبارات)

ج. جودة خدمة العميل (7 عبارات)

المتغير الوسيط: القيمة المدركة للخدمة

أ. القيمة الوظيفية (4 عبارات)

ب. القيمة الاجتماعية (6 عبارات)

ج. القيمة العاطفية (5 عبارات)

د. القيمة المالية (5 عبارات)

المتغير التابع: الاحتفاظ بالعميل

وجاء ككل بدون أبعاد واشتمل على (12 عبارة)

وفي مقابل كل عبارة ستة خيارات وفقا لمقياس رقمي متدرج حسب درجة الحدوث أو الإقتران من

(0) إلى (5) حيث يشير رقم (0) إلى عدم الحدوث وعدم الإقتران على الإطلاق بينما يشير الرقم

(5) إلى أن العبارة مؤكدة الحدوث أو الإقتران

وأرى أنه كان من الأفضل اما وضع ثلاث استجابات أو خمسة وفقا لمقياس ليكرت

وجاءت عبارات الاستقصاء واضحة ومترابطة تعبر عن الموضوع المراد قياسه

وقبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، تم التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستمارة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية. وتناولته الباحثة في المبحث الثاني من الفصل الخامس بالشرح والتحليل ص 71 الى ص 74.



خداوند