

دراسات نقدية 2
المهمه التاسعة
نورة مبارك البقمي
اشراف أ. د/ أشرف الفندي



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

قامت الباحثة بعرض نتائج الدراسة من خلال وصف استجابات عينة الدراسة لأدواتها ، اختبار الفرضيات استخدمت الباحثة العرض الجدولي في عرض النتائج عقب الجدول تعليق بإستعراض ما جاء به

ثم عرض الباحث تفسير هذه النتائج في المبحث الثالث من الفصل الخامس (ص 83) تم عرض النتائج بطريقة سلة الفهم لكن المناقشة جاءت ضعيفة، حيث تم التركيز على النتائج دون استكشاف العوامل المؤثرة أو الأبعاد المحتملة، لذا تحتاج المناقشة إلى التحسين أوضحت الباحثة النتائج من حيث إنفاقها مع الأدبيات النظرية للموضوع ومدى اتفاق النتائج واختلافها مع نتائج الدراسات السابقة، وكان الربط ضعيفا، لم يتم شرح كيفية توافق النتائج مع الأبحاث السابقة بشكل كاف، وأعطت الباحثة تفسيرات من وجهة نظرها على النتائج

عرضت الباحثة توصيات الدراسة بشكل جيد وفي ضوء بعض النتائج، موضحة متطلبات وآليات التنفيذ، والمسؤول عن التنفيذ.

أما بالنسبة لعدم معنوية بعد جودة النظام في الاحتفاظ بالعميل فتعزو الباحثة السبب في ذلك إلى انخفاض مستوى جودة نظام المواقع الإلكترونية لشركات الاتصالات المصرية، حيث أن معظم المواقع مصممة لعرض معلومات ثابتة عن الشركة وخدماتها أكثر من دعم العمليات التي تتم من خلال الموقع الإلكتروني للشركة، ومحدودية الإهتمام بالخدمات التفاعلية، مثل التواصل مع المستخدمين وإتاحة التعليقات والإستفسارات والمقترحات، وتوفير خدمات الدعم الفني، وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسة (Menon & Moitra,2012)، ودراسة (Vultur& Delia.,2007).

(٢/٣/٥) توصيات الدراسة:

يتضح من نتائج الدراسة أن معظم أبعاد جودة خدمة الموقع الإلكتروني لها تأثير مباشر في الاحتفاظ بالعميل وأن جميع أبعاد جودة خدمة الموقع الإلكتروني لها تأثير معنوي غير مباشر في الاحتفاظ بالعميل من خلال الدور الوسيط للقيمة المدركة للخدمة، وهو الأمر الذي يحتم علي المسؤولين في الشركات محل الدراسة توجيه اهتمامهم لتطوير وتعزيز جودة خدمة الموقع الإلكتروني والقيمة المدركة للخدمة لما سيكون له من دور في زيادة الاحتفاظ بالعميل للشركات محل الدراسة، وتقدم الباحثة مجموعة من التوصيات كمايلي:

Thank you

