

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

تأثير تطبيقات توصيل الطعام على رضا العملاء: دراسة ميدانية على تطبيق نينجا

اسم الطالبة اسماء عثمان الانصاري/

الرقم الجامعي /222000186

مشروع تخرج - ١/

كلية الادارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم بار

عضو هيئة التدريس -كلية الادارة -جامعة ميدأوشن/

التاريخ الفصل الدراسي

2026

المقدمة

شهد قطاع تطبيقات توصيل الطعام نمواً متسارعاً في المملكة العربية السعودية تزامناً مع التحول الرقمي وزيادة الاعتماد على الخدمات الإلكترونية. وأصبح رضا العملاء مؤشراً أساسياً لنجاح هذه التطبيقات واستمراريتها، حيث يتأثر بعوامل مثل سهولة الاستخدام، سرعة التوصيل، دقة الطلب، وأمان عمليات الدفع. ويعد تطبيق نينجا من التطبيقات التي تسعى إلى تحسين تجربة المستخدم من خلال تطوير خدماتها الإلكترونية بما ينسجم مع توقعات العملاء (القحطاني، 2020؛ وزارة الاتصالات وتقنية

من التطبيقات الحديثة في سوق توصيل الطعام والمقاضي داخل Ninja وفي هذا السياق، يُعد تطبيق المملكة العربية السعودية، حيث يقدم خدمات توصيل سريعة ومتنوعة على مدار الساعة. وتمثل دراسة تأثير استخدام هذا التطبيق على رضا العملاء أهمية بحثية، إذ تسهم في قياس مستوى جودة الخدمة المدركة من قبل المستخدمين، وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً في رضاهم، بما يدعم تحسين الأداء التنافسي للتطبيق في ظل المنافسة المتزايدة في قطاع التوصيل الرقمي. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

مشكلة البحث

على الرغم من الانتشار الواسع لتطبيقات توصيل الطعام، إلا أن مستوى رضا العملاء يختلف باختلاف جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة. وتتمثل مشكلة البحث في عدم وضوح مدى تأثير أبعاد استخدام تطبيق نينجا (سهولة الاستخدام، سرعة التوصيل، خدمة العملاء، الأمان) على رضا العملاء بشكل ميداني دقيق داخل البيئة السعودية (العتيبي، 2021؛ وزارة الاتصالات

الفجوة البحثية

تظهر الفجوة البحثية في قلة الدراسات الميدانية التي تناولت تطبيقات توصيل الطعام المحلية – مثل تطبيق نينجا – بشكل مستقل، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على التجارة الإلكترونية بصورة عامة دون تحليل تفصيلي لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في تطبيقات التوصيل وتأثيرها المباشر على رضا العملاء (القحطاني، 2020؛ العتيبي، 2021).

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في تسليط الضوء على دور تطبيقات توصيل الطعام في تعزيز رضا العملاء، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة في السوق الرقمي السعودي. كما يسهم في دعم توجهات التحول الرقمي (Kotler & Keller, 2016) وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية بما يحقق ميزة تنافسية للتطبيقات المحلية. (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2023).

أولاً: الأهمية النظرية

تتمثل الأهمية النظرية في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء في قطاع تطبيقات توصيل الطعام، من خلال اختبار العلاقة بين المتغيرات في بيئة رقمية محلية. كما تدعم الدراسة نماذج التسويق الرقمي ونظرية التوقعات المدركة في تفسير رضا العملاء عن الخدمات (القحطاني، 2020) (Kotler & Keller, 2016) الإلكترونية.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

تسهم الدراسة عملياً في تزويد إدارة تطبيق نينجا بنتائج ميدانية تساعد على تحسين جودة الخدمة الإلكترونية، ورفع مستوى رضا العملاء، وزيادة الولاء وإعادة الاستخدام. كما تقدم توصيات قابلة للتطبيق لتعزيز تجربة المستخدم وتحسين الأداء التنافسي في سوق تطبيقات التوصيل (العتيبي، 2021).

قائمة المراجع

القحطاني، فهد بن علي. (2020). جودة الخدمات الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية. جدة: دار حافظ.

العتيبي، محمد. (2021). أثر جودة الخدمة الإلكترونية على رضا العملاء في التجارة الإلكترونية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 115-134.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات.