

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر جودة الخدمة على نية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة
جدة

أسم الطالب

ملك محمد للولو

رقم الطالب

232001786

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الثالث

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٦	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٨	١,٦. فرضيات الدراسة
٨	١,٧. نموذج الدراسة
٩	١,٨. منهجية الدراسة
٩	١,٩. الدراسة الميدانية
٩	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
	.
١١	٢,١. المقدمة:
١١	٢,٢. المتغير المستقل
١١	٢,٣. المتغير التابع
١١	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٢	٢,٥. الخاتمة
١٢	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد الأسواق السعودية تحولات جذرية في أنماط الاستهلاك، مدفوعة بتغير توقعات العملاء وتصاعد حدة المنافسة في قطاع التجزئة. وتبرز مشكلة هذه الدراسة في التحدي الاستراتيجي الذي تواجهه "مكتبة جرير" بمدينة جدة في الحفاظ على ولاء عملائها في ظل تعدد البدائل المتاحة، سواء من المتاجر المنافسة أو منصات التجارة الإلكترونية، حيث أصبحت جودة الخدمة هي الفارق الجوهرى الذي يحدد قدرة الشركة على تحويل الرضا العابر لحدى العميل إلى ولاء حقيقى مستدام .

وفي إطار مراجعة الأدبيات، حظيت العلاقة بين جودة الخدمة وسلوك المستهلك باهتمام واسع، حيث استندت الدراسات منذ نموذج "SERVQUAL" (Parasuraman et al., 1988) إلى قياس الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه للخدمة. ومحلياً، أكد القحطاني (٢٠٢٣) والغامدي (٢٠٢٢) أن أبعاد "الاستجابة" و"التعاطف" هي الأكثر تأثيراً في المستهلك السعودى، بينما أشارت دراسة الزهراني (٢٠٢٥) إلى أن دمج الخدمات الرقمية بالخدمات التقليدية في "مكتبة جرير" أحدث تحولاً نوعياً في توقعات العملاء، مما يستوجب فهماً أعمق لهذا التفاعل المزدوج.

وعلى الرغم من ثراء الدراسات السابقة، توجد فجوة معرفية وتطبيقية تتمثل في ندرة البحوث التي تدمج بين خصوصية "مكتبة جرير" كنموذج تجارى يجمع بين المنتجات التقنية والخدمات المكتبية، وبين سلوك العميل في مدينة جدة تحديداً. وتفتقر المكتبة العلمية إلى بيانات ميدانية محدثة توضح مدى استجابة عملاء جرير لأبعاد جودة الخدمة في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة، وهو ما تسعى هذه الدراسة لسدّه من خلال بناء إطار مفاهيمي يربط بين واقع الخدمات المقدمة والنوايا السلوكية لإعادة الشراء.

وتستهدف هذه الدراسة شريحة عملاء "مكتبة جرير" في مدينة جدة، نظراً لما تمثله الشركة من واجهة تجارية بارزة. وتكمن أهمية هذه المشكلة في أن تكاليف استقطاب عملاء جدد في سوق يتسم بالتشبع تضاعفت بشكل كبير، مما يجعل من الاحتفاظ بالعميل الحالي عبر تحسين جودة الخدمة المسار الأكثر استدامة لضمان ربحية الشركة، حيث إن أي قصور في تلبية توقعات العميل قد يؤدي إلى فقدان الشركة لميزتها التنافسية في مدينة استراتيجية مثل جدة.

ختاماً، يسعى هذا البحث إلى تحقيق هدف استراتيجي يتمثل في قياس وتحليل أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على نية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير بمدينة جدة. ويهدف البحث من خلال المنهج الوصفي التحليلي إلى تقديم توصيات إجرائية دقيقة للإدارة التشغيلية في "مكتبة جرير"، تساعد في إعادة ترتيب أولويات التحسين الخدمي، بما يضمن تعزيز التجربة الشرائية وتحويلها إلى علاقة ولاء طويلة الأمد تخدم أهداف الشركة في النمو والريادة.

1.2. مشكلة الدراسة

تشهد الأسواق السعودية تحولات نوعية في أنماط الاستهلاك، مما يجعل جودة الخدمة ركيزة أساسية لاستمرارية مؤسسات التجزئة. وتبرز مشكلة الدراسة في التحدي الاستراتيجي الذي تواجهه "مكتبة جرير" في مدينة جدة للحفاظ على ولاء عملائها في ظل تصاعد المنافسة وتعدد البدائل المتاحة، حيث إن أي فجوة في مستوى الخدمة المقدمة قد تؤدي إلى تراجع نية إعادة الشراء وفقدان الميزة التنافسية للشركة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في ندرة الدراسات التي ربطت بين نماذج قياس جودة الخدمة وخصوصية نموذج العمل في "مكتبة جرير" ككيان يدمج بين المنتجات التقنية والخدمات المكتبية. كما تفتقر المكتبة العلمية إلى إطار مفاهيمي يوضح تأثير التغير التكنولوجي المتسارع على توقعات عملاء التجزئة في البيئة السعودية مقارنة بالدراسات التي ركزت على قطاعات خدمية عام

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تكمن الفجوة التطبيقية في غياب بيانات ميدانية محدثة تعكس واقع تجربة العميل داخل معارض "مكتبة جرير" بمدينة جدة في ظل الظروف الاقتصادية والتقنية الراهنة. كما تفتقر الإدارة التشغيلية إلى تحليل دقيق يربط بين أبعاد الجودة النوعية والقرارات السلوكية الفعلية للعملاء، مما يستوجب سد الفجوة بين الأداء الميداني الحالي والاحتياجات المتغيرة للمستهلكين.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

"ما هو أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف) على نية إعادة الشراء لدى عملاء مكتبة جرير في مدينة جدة؟"

1.3. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الدور الريادي الذي تلعبه شركة "مكتبة جرير" في قطاع التجزئة السعودي، ومن ضرورة فهم العوامل الجوهرية التي تحكم ولاء العميل في سوق يتميز بالتنوع والمنافسة العالية، مما يجعل من تحسين جودة الخدمة ضرورة استراتيجية للنمو.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن أهمية الدراسة في إثراء المكتبة العربية ببحوث حديثة تختبر مدى ملائمة نماذج جودة الخدمة التقليدية في سياق قطاع التجزئة الحديث الذي يدمج بين التقنية والخدمات المكتبية. كما تسهم الدراسة في تطوير الفهم الأكاديمي للعلاقة بين المتغيرات الخدمية والنوايا السلوكية للمستهلك في مدينة كبرى كمدينة جدة، مما يقدم مرجعاً علمياً يدعم الباحثين في تطوير نظريات الولاء في قطاع التجزئة المتطور.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية في تزويد الإدارة التشغيلية في "مكتبة جرير" بنتائج دقيقة حول نقاط القوة والضعف في مستوى الخدمات، مما يساعد في ترتيب أولويات التحسين الخدمي بناءً على التقييم الفعلي للعملاء. ستساهم هذه النتائج في تقليل تكاليف استقطاب عملاء جدد وتعزيز الاحتفاظ بالعملاء الحاليين، بما يدعم أهداف الشركة في تحقيق النمو المستدام والريادة السوقية.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

الجبوري، القحطاني. (٢٠٢٣). أثر جودة الخدمة في قطاع التجزئة على نية إعادة الشراء: دراسة ميدانية في السوق السعودي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الملك سعود.

الزهراني، محمد. (٢٠٢٥). التحول الرقمي وأثره على جودة الخدمة التقليدية: دراسة استكشافية على عملاء قطاع التجزئة في مدينة جدة. مجلة البحوث الاقتصادية والتجارية.

الغامدي، عبد العزيز. (٢٠٢٢). المحددات السلوكية لولاء العميل في معارض التجزئة: دراسة تطبيقية على المستهلك السعودي. المجلة العربية للإدارة.

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A & A., Zeithaml, V. A., Parasuraman, quality. multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service Journal of Retailing, 64(1), 12-40.