

التكليف الأول

عنوان البحث:

أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء ونيّتهم لإعادة الشراء .

مقدمة البحث:

يشهد العالم في العصر الحالي تحولاً رقمياً متسارعاً فرض واقعاً جديداً على المؤسسات في مختلف القطاعات، حيث أصبحت التقنيات الرقمية عنصراً أساسياً في تقديم الخدمات وبناء العلاقات مع العملاء. وقد أدى الانتشار الواسع للإنترنت والتطبيقات الذكية ومنصات التجارة الإلكترونية إلى تغيير سلوك المستهلكين وتوقعاتهم تجاه الخدمات المقدمة، فلم يعد العميل يبحث فقط عن المنتج أو الخدمة، بل أصبح يهتم بجودة التجربة الرقمية التي يمر بها أثناء تعامله مع المؤسسة.

وفي ظل المنافسة الشديدة بين المؤسسات، برز مفهوم جودة التجربة الرقمية كأحد أهم العوامل الاستراتيجية التي تسهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق رضا العملاء. وتشمل جودة التجربة الرقمية مجموعة من الأبعاد المرتبطة بسهولة استخدام المنصات الرقمية، وسرعة الاستجابة، وجودة المعلومات المقدمة، ومستوى الأمان والخصوصية، إضافة إلى قدرة المؤسسة على تقديم تجربة متكاملة تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم. ومن ثم أصبحت المؤسسات تسعى إلى الاستثمار في تطوير منصاتها الرقمية وتحسين تجربة المستخدم بهدف زيادة مستويات الرضا وتحقيق الاستمرارية في التعامل مع العملاء.

ويعد رضا العملاء من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات لتقييم جودة خدماتها وقياس مدى نجاحها في تلبية احتياجات العملاء. فالعملاء الراضون غالباً ما يكونون أكثر ولاءً للمؤسسة وأكثر استعداداً لتكرار عمليات الشراء والتوصية بالخدمة للآخرين، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على الأداء المالي للمؤسسة واستدامة أعمالها. كما أصبحت نية إعادة الشراء من المتغيرات المهمة في الدراسات التسويقية الحديثة، كونها تمثل مؤشراً على احتمالية استمرار العلاقة بين العميل والمؤسسة مستقبلاً. وتؤكد العديد من الدراسات أن جودة التجربة الرقمية تلعب دوراً محورياً في تشكيل اتجاهات العملاء وسلوكهم الشرائي، وأن رضا العملاء يمثل حلقة وصل مهمة بين التجربة الرقمية وقرار إعادة الشراء.

وانطلاقاً من الأهمية المتزايدة للتحول الرقمي في بيئة الأعمال، تسعى هذه الدراسة إلى بحث أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء ونيّتهم لإعادة الشراء، من خلال تحليل طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات والكشف عن مدى تأثيرها في سلوك العملاء .

مشكلة البحث :

في ظل التحول الرقمي المتسارع واعتماد المؤسسات بشكل متزايد على المنصات الرقمية في تقديم خدماتها، أصبحت جودة التجربة الرقمية عاملاً حاسماً في تشكيل رضا العملاء وبناء ولائهم. ورغم الجهود المبذولة لتحسين الخدمات الإلكترونية، لا تزال العديد من المؤسسات تواجه تحديات في تحقيق مستوى عالٍ من رضا العملاء وضمان استمرار تعاملهم، حيث يمكن أن تؤدي مشكلات مثل ضعف سهولة الاستخدام أو بطء الاستجابة أو انخفاض مستوى الأمان إلى تراجع الرضا وتقليل نية إعادة الشراء. وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:
ما أثر جودة التجربة الرقمية على رضا العملاء ونيّتهم لإعادة الشراء ؟

أهمية البحث :

تتبع أهمية هذه الدراسة من تناولها لموضوع حيوي في بيئة الأعمال المعاصرة يتمثل في جودة التجربة الرقمية وأثرها على رضا العملاء ونيّتهم لإعادة الشراء، حيث تعد التجربة الرقمية عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات واستمرارها في ظل التنافس المتزايد في الأسواق الرقمية. وتتمثل الأهمية العلمية للدراسة في مساهمتها في إثراء الأدبيات النظرية المتعلقة بجودة التجربة الرقمية من خلال توضيح علاقتها بمتغيري رضا العملاء ونية إعادة الشراء ضمن نموذج بحثي متكامل. أما الأهمية العملية فتتمثل في مساعدة المؤسسات على فهم العوامل المؤثرة في تحسين تجربة العملاء الرقمية، مما يتيح لها تطوير منصاتها الإلكترونية ورفع مستوى رضا العملاء وتعزيز ولائهم وزيادة احتمالية إعادة الشراء

قائمة المراجع:

- المطيري، فهد مطر. (2022). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية. مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا.
- أحمد، هاني علي. (2018). أثر جودة الخدمة عبر الإنترنت لمواقع التجارة الإلكترونية على رضا العملاء ونيّتهم في الشراء.
- سرجيوس، أنطوان إسكندر. (2021). تأثير جودة الموقع الإلكتروني على النية نحو الشراء في ظل الدور الوسيط للثقة في الموقع والاتجاه نحوه .

Rose, S., Clark, M., Samouel, P., & Hair, N. (2012). Online Customer Experience in E-Retailing: An Empirical Model of Antecedents and Outcomes.

Pham, T. S. H., & Ahammad, M. F. (2017). Antecedents and Consequences of Online Customer Satisfaction: A Holistic Process Perspective

-Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model

تسليم نموذج التعهد:



وتحرر هذا الإقرار بناءً على رغبتي، ودون أدنى مسؤولية على المؤسسة التعليمية.

الاسم: نعل سلمان عبد الحميد

التوقيع: [Signature]

التاريخ: ٢٠٢٠/٦/١٨



إقرار طالب بإعداد وتسليم بحث علمي

أقر أنا الطالب/الطالبة: نعل سلمان عبد الحميد

المقيدة بكلية: الإدارة

التخصص: الإدارة العامة

المستوى: النهائي

الرقم الجامعي: ٢٠٢٠١٤٨٨

بأن البحث المقدم بعنوان:

"الرجعة المتحركة الفعالة على أرض العمل من أجل تحقيق أهداف الشركة"

هو من إعدادي الشخصي بالكامل، وأتحمل المسؤولية الكاملة عنه من جميع الجوانب، وذلك بدايةً من اختيار فكرة البحث، وتحديد المشكلة البحثية، وصياغة الأهداف، ووضع الفروض أو التساؤلات، مروراً بجمع البيانات والمراجع، وتحليلها باستخدام الأساليب العلمية المناسبة، وصولاً إلى استخلاص النتائج والتوصيات.

كما أقر بما يلي:

الالتزام بالأمانة العلمية في إعداد البحث، وعدم النقل أو الاقتباس غير المشروع.

توثيق جميع المراجع والمصادر المستخدمة توثيقاً علمياً صحيحاً.

أن البحث لم يتم اقتباسه كلياً أو جزئياً من أي مصدر دون الإشارة إليه.

أن البحث لم يُقدّم سابقاً لأي جهة تعليمية أخرى للحصول على درجة علمية.

الالتزام بكافة قواعد ومعايير إعداد البحوث العلمية المعتمدة.

وأتحمل المسؤولية القانونية والأكاديمية كاملة في حال ثبوت خلاف ذلك.

www.midocean.edu.km

Comoros Address: (Headquarters) Midocean university, 8764+G119 Matelec street, BP 684 Moroni, RP 98123 Moroni, Comoros

www.midocean.edu.km

Comoros Address: (Headquarters) Midocean university, 8764+G119 Matelec street, BP 684 Moroni, RP 98123 Moroni, Comoros

تسليم تكليف اخلاقيات البحث العلمي:

MIDOCEAN
UNIVERSITY

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال

عنوان التقرير

أثر جودة التجربة رقيمة على رضا العملاء في قطاع التجارة الإلكترونية

إعداد الطالب / رعلي ساكان عبيد العنوي

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦