

The impact of the quality of electronic services on customer satisfaction: on the Saudi Telecom Company in Jeddah

أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون:
على شركة الاتصالات السعودية في جدة

MARYAM MOHAMMED ALI AL-HASIL

2021200703

مشروع تخرج 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عزفان

اهداء

قائمة المحتويات

Cover Page.	1- صفحة الغلاف
Acknowledgement.	2- الشكر والتقدير
Dedication.	3- الإهداء
Abstract .	4- المستخلص
Table of Contents.	5- جدول المحتويات
List of Figures.	6- قائمة الأشكال
List of Tables.	7- قائمة الجداول
Introduction .	8- المقدمة
Research Problem .	9- مشكلة البحث
Research Significant .	10- أهمية البحث
Research Questions.	11- أسئلة البحث
Research Objectives.	12- أهداف البحث
Research Hypotheses .	13- فرضيات البحث
Research Model.	14- نموذج البحث
Research Methodology .	15- منهجية البحث
Scope/ Field of The Study .	16- الدراسة الميدانية
Project Structure.	17- مخطط المشروع
Theoretical Framework.	18- الدراسات السابقة
& Literature Review .	والإطار النظري
Conclusion.	19- الملخص

المستخلص

المقدمة

أشارا Barrutia & Gilsanz (2013) أن جودة الخدمة الإلكترونية (ESQ) ضروري لشرح قيمة المستهلك في التجارة الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين. توضح وجهات النظر هذه أن الشركات والمستهلكين يشتركون في خلق القيمة من خلال دمج مواردهم. ومع ذلك، فإن الأدبيات في هذه المجالات تقوم على التطور المفاهيمي، وتحتاج إلى مزيد من البحث التجريبي.

أبرز ما عرف عن الجودة هو مدحت (2008) "بأنها المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنظمة لعملائها سواء بمقابل أو من غير مقابل أو نظير رسوم رمزية". وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق AMA الخدمة هي نشاطات و منافع التي تعرض للبيع تربط بسلعة معينة (عزام ، وآخرون 2008). كما قدم العلاق (2009) عن الجودة الإلكترونية "تعرف الخدمة الإلكترونية في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الأنترنت".

الدراسات السابقة:

- ❖ دراسة عميرة، محمد الشريف، مرحوم، موسى، علاب، رشيد (مشرف) بعنوان "أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون : دراسة حالة جوميا الجزائر" هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا مؤسسة جوميا الجزائر. تم التعامل مع هذا الموضوع من خلال استخدام استبيان إلكتروني تم إعداده باستخدام تطبيق Google Forms وتوزيعه على المشاركين.
- ❖ دراسة بورصاص نور الهدى، فريغن سمية بعنوان " يهدف البحث إلى دراسة تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا عملاء بريد الجزائر. تم توزيع 200 استبانة واستخدام أساليب إحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وجدت الدراسة تأثير إيجابي لجودة الخدمة على رضا العملاء.
- ❖ دراسة بعنوان " تقييم جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة فرجيوة . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية . هدف البحث.
- ❖ دراسة Martin Fassnacht and Ibrahim Koese بعنوان " Quality of Electronic Services: Conceptualizing and Testing a Hierarchical Model " هدفت إلى بالنسبة لمقدمي الخدمات الإلكترونية، يعد الخدمات الإلكترونية إلى أنه محركاً رئيسياً للنجاح على المدى الطويل. و تم اختباره بنجاح على عينة كبيرة. يظهر الدعم للمفاهيم والنتائج الهامة، مما يعزز إداريا.

الأهمية

إن الأهمية البحث تطوير وتحسين ما هو جديد ،

مشكلة الدراسة

تؤثر الجودة تأثيرًا عميقًا على تصورات العملاء وسلوكياتهم. تعمل الجودة على تنمية الثقة والرضا والولاء، وتعزيز الكلام الشفهي الإيجابي وتكرار الأعمال. يساوي العملاء بين الجودة والموثوقية والمتانة والقيمة، مما يؤدي إلى تعزيز سمعة العلامة التجارية والميزة التنافسية. وعلى العكس من ذلك، فإن الجودة الرديئة أو الجودة الأقل نوعًا ما تقلل الثقة، وتثير عدم الرضا، إضافة إلى ذلك ردة فعل سلبية من العملاء والمستفيدين، وانشقاق العملاء. تُظهر معايير الجودة المتسقة ذات القيمة العالية الالتزام باحتياجات العملاء، مما يعزز مصداقية العلامة التجارية ويعزز العلاقات طويلة الأمد. ومن خلال إعطاء الأولوية للجودة عبر المنتجات والخدمات، لا تستطيع الشركات تلبية توقعات العملاء فحسب، بل تتجاوزها أيضًا، مما يؤدي إلى النجاح المستمر والنمو في مشهد السوق التنافسي اليوم. بدأت بالاهمية ثم المشكلة.

أهمية الدراسة

ذكر عمير، و آخرون (2022) أن خدمات الإنترنت هي وسيلة متعددة الأهمية والفوائد، تسهم في تبسيط الإجراءات وتخفيف الأعباء، وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين. من بين أهم هذه الفوائد: تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات و الحد من استخدام الورق والأعباء المتعلقة به من حفظ وتوثيق ، دقة البيانات الموثوقة لزيادة ثقة المستخدمين، أداء الأعمال عن بعد لتقليل الازدحام والأعباء، تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل البشري ، ورفع مستوى الجودة في تقديم الخدمات.

تعتبر غياد (٢٠٢١) هذه الدراسة من القليل التي تناولت جودة الخدمة الإلكترونية وتأثيرها على رضا العميل. وتظهر معظم المؤسسات الناجحة والمتمرسنة في مجال الخدمات الإلكترونية أن معايير النجاح والفشل ليست فقط في وجود موقع إلكتروني أو تقديم الخدمات بأسعار منخفضة، بل في تقديم خدمات عالية الجودة. تعتبر هذه الدراسة خطوة أولى نحو تعزيز أهمية جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء. والقيمة العملية لهذه الدراسة تكمن في إلقاء الضوء على العوامل التي يمكن أن تسهم في تحسين وتطوير جودة الخدمات الإلكترونية المتاحة.

اسئلة الدراسة

مأثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون على شركة الإتصالات السعودية في جدة؟

المراجع العربية

- عميرة, محمد الشريف, مرحوم, موسى, غلاب, & رشيد (مشرف). (2022). *أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة حالة جوميا الجزائر (Doctoral dissertation, جامعة جيجل)*.
- مدحت أبو النصر, أساسيات إدارة الجودة الشاملة, الطبعة الأولى, دار الفجر للنشر والتوزيع, القاهرة, 2008, ص 133
- زكريا أحمد عزام وآخرون, مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق, الطبعة الأولى, دار المسيرة للنشر والتوزيع, عمان, 2008 ص 259
- بشير العلاق, ثقافة الخدمة, الطبعة العربية, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الأردن, 2009, ص 99.
- سوفي, بلال, جديلي, & دليلة. (2018). *اثر الخدمات الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية (Doctoral dissertation, جامعة العربي التبسي تبسة)*.

المراجع الإنجليزية

- Barrutia, J. M., & Gilsanz, A. (2013). Electronic service quality and value: do consumer knowledge-related resources matter?. *Journal of Service Research*, 16(2), 231-246