

عرض مجتمع وعينة الدراسة

صلاح رباعي زايد العتيبي
الرقم الجامعي: 251001397



مهارات بحثية 1
Week 08

التكليف السابع



المهمة المطلوبة

هي عرض لمجتمع الدراسة وعينتها، مع تحديد نوع العينة التي اعتمد عليها الباحث في دراسته، وطريقة تحديد حجم العينة.

تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء د.العوضي منصور و د.محمد محمد تاريخ قبول النشر 8 / 12 / 2022

تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية

The impact of quality service performance on customer satisfaction

د/ العوضي منصور احمد العوضي
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد والإدارة
جامعة 6 أكتوبر

د/ محمد محمد عيد الفتاح حامد
مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد والإدارة
جامعة 6 أكتوبر

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب الرئيسية والصعوبات التي تؤدي إلى عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل شركة أورانج مصر ومساعدة الإدارة في شركة أورانج مصر على الاستفادة من هذه الدراسة حتى تصل إلى تحقيق التحسين المطلوب على مستوى كافة الأنشطة داخل الشركة وتحسين خدماتها مما يزيد من رضا العملاء عن خدماتها ويحسن من وضعها السوقي، وتحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء شركة أورانج مصر.

وتساهم هذه الدراسة في التعرف على العلاقة بين مستوى أداء وجودة الخدمات المقدمة للعملاء وأثر ذلك على رضائهم عن هذه الخدمات، وتتعرض الدراسة إلى طرق قياس جودة الخدمة وأثر ذلك على رضا العملاء، وتساهم هذه الدراسة أيضاً في تقديم مجموعة من النتائج عن أسباب انخفاض معدل رضا العملاء عن الخدمات المقدمة

تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء دراسة ميدانية

المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، 2022

https://jsec.journals.ekb.eg/article_296630_0639768025f9dbf742af46a9023ecc99.pdf



مجتمع الدراسة



- مجتمع الدراسة:

إختار الباحثان شركات خدمات الهاتف المحمول بإعتبارها أكثر الشركات منافسة في مصر الآن وقد إختارا مراكز خدمة عملاء شركة أورانج مصر بإعتبارها عينة ممثلة لشركات خدمات الهاتف المحمول، وبإعتبار مراكز الخدمة هي المكان الرسمي الذي يتمثل فيه مظاهر الخدمة الجيدة لعملاء الشركة، وذلك بسبب إهتمام شركة أورانج مصر الدائم بخدمة عملائها وتحقيق الإستجابة السريعة لطلباتهم.





عينة الدراسة



- **عينة الدراسة:**

إستخدم الباحثان أسلوب العينة العشوائية لتطبيقها على عينة الدراسة المتمثلة في عملاء مراكز خدمة عملاء شركة أورانج، وتم توزيع (384) مفردة عشوائياً على العملاء في محافظة القاهرة، وتم رفض بعض إستثمارات الإستقصاء لعدم ملائمة إجابتها للتحليل، وتم الإستجابة الكاملة لـ (366) إستمارة، وبالتالي تكون نسبة الإستجابة لإستثمارات الإستقصاء في هذه الدراسة بنسبة (95.41%).



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

