

القضايا البحثية ٣

اعداد الباحثة /
نسرین

اشراف /
د. ميار محمد

التكليف الثامن

المقترح البحثي

بيانات المؤلف

□ عنوان الرسالة:

تأثير استراتيجيات الاتصال الرقمي على رضا العملاء: دراسة حالة لشركة نجم للتأمين في المملكة العربية السعودية

بيانات المؤلف

إعداد: الباحثة/ نسرين

برنامج الدكتوراه كلية إدارة الأعمال جامعة ميد او شن

□ يعرف بأنه مجموعة المقترحات التي يقوم بها الباحث بإعدادها لكي يقدمها الي لجنة المناقشة ويقوم بكتابتها نتيجة لقراءته العديدة للموضوع الذي يريد دراسته ويحصل من خلال المقترح الموافقة من اللجنة للبدء في اعداد بحثه العلمي كم انها بمثابة مرجع يرجع اليه الباحثون الآخرون عندما يريدون اعداد أبحاث مستقبلية

مقدمة المقترح البحثي

يشهد العالم المعاصر ثورة هائلة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. مما جعلته قرية كونية صغيرة، ومما زاد في انتشار العولمة والنظام التجاري الدولي الذي كسر الحواجز بين الدول، فأصبحت الأسواق مكانا مفتوحا لجميع المستثمرين في العالم، الشيء الذي أدى إلى ظهور منافسة شديدة إن لم نقل شرسة، بين المؤسسات لزيادة حصتها السوقية حيث تعمل المؤسسات خاصة الخدمية منها في بيئة تتسم بالمنافسة وشدة التعقيد، وهو ما جعلها تدرك أن قراراتها الإستراتيجية يجب أن تكون موجهة أكثر نحو العميل، باعتباره أحد أهم العناصر الحاكمة لنجاحها وبقائها في السوق.

المتغير المستقل// استراتيجيات الاتصال الرقمي

نظرا لطبيعة البيئة التي تنشط فيها الشركات اليوم بالديناميكية والتغير المستمر وما تتميز به من شدة المنافسة سواء كانت محلية او إقليمية او عالمية مما استلزم على كل الشركات السباق على الحصول علي رضا العملاء وتعزيز وزيادة درجة ولاء العملاء للشركة عن طريق تقديم خدمات عالية الجودة بأسعار تنافسية تحقق الاشباع المطلوب للعملاء بطريقة اكثر فاعلية من باقي المنافسين وكما نعلم فان العملاء هو مصدر نجاح أي شركة ووسيلتها نحو تحقيق الأرباح والنجاح للشركة

المتغير التابع// رضا العملاء

□ نظرا لطبيعة البيئة التي تنشط فيها الشركات اليوم بالديناميكية والتغير المستمر وما تتميز به من شدة المنافسة سواء كانت محلية او إقليمية او عالمية مما استلزم على كل الشركات السباق على الحصول علي رضا العملاء وتعزيز وزيادة درجة ولاء العملاء للشركة عن طريق تقديم خدمات عالية الجودة بأسعار تنافسية تحقق الاشباع المطلوب للعملاء بطريقة اكثر فاعلية من باقي المنافسين وكما نعلم فان العملاء هو مصدر نجاح أي شركة ووسيلتها نحو تحقيق الأرباح والنجاح للشركة

الدراسة السابقة المقترحة

- ❑ دراسة (رضا ٢٠٢٢) بعنوان "دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة مصرف السلام بالجزائر"
- ❑ دراسة (شعلان، ٢٠٢٢) تهدف الدراسة الي قياس الفجوة في جودة الخدمات في قطاع تجارة التجزئة بالسوق وتأثيرها على مستوى رضا العملاء والزبائن
- ❑ دراسة (شديد ٢٠٢١) بعنوان " تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة"
- ❑ دراسة (ابراهيم ٢٠٢٠) بعنوان أثر التسويق الالكتروني في تحقيق رضا الزبائن دارسة ميدانية علي شركة مزاج التجارة العامة

المنهجية وطرق البحث

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع حيث سيتم استغلال المعلومات لوصف الخلفية النظرية للدراسة، ثم سوف يتم التوجه إلى ميدان الدراسة لجمع البيانات الخاصة بشركة نجم للتأمين ثم تبويبها، وتفسيرها بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج والتوصيات حيث يقوم المنهج الوصفي على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة وذلك من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بين متغيرات الدراسة بهدف الانتهاء إلى وصف علمي دقيق للظاهرة أو المشكلة محل الدراسة أما المنهج التحليلي فيتم فيه استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية المختلفة لمعالجة البيانات وتحليلها سوف يتم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات

نتائج المقترح البحثي

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين استراتيجيات الاتصال الرقمي لبعد الحوافز والمكافآت على رضا العملاء في شركة نجم للتأمين بالمملكة العربية السعودية.
- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين استراتيجيات الاتصال الرقمي لبعد برامج التدريب على رضا العملاء في شركة نجم للتأمين بالمملكة العربية السعودية.
- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين استراتيجيات الاتصال الرقمي لبعد برامج التقييم على رضا العملاء في شركة نجم للتأمين بالمملكة العربية السعودية...

الجدول الزمني

المنهجية الدراسة والنتائج المتوقعة	والدراسات السابقة	خلفية النظرية	كتابة المقدمة	عنوان الدراسة	جدول تنفيذ المهام
					الأسبوع ١
					الأسبوع ٢
					الأسبوع ٣
					الأسبوع ٤
					الأسبوع ٥
					الأسبوع ٦
					الأسبوع ٧
					الأسبوع ٨
					الأسبوع ٩
					الأسبوع ١٠



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

