

عنوان البحث

تأثير المخاطر التشغيلية على رضا العملاء في قطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة: دراسة حالة لشركة بنده

إعداد الطالب/

محمد عايض عسيري

233001629

إشراف/

د. الفيصل حسن ، د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024 / 2023

مقدمة:

يشهد قطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة في المملكة العربية السعودية نمواً متسارعاً و تنافسية شديدة. فالمملكة، بموقعها الجغرافي المتميز و مجتمعيها الكبير ، تُعد سوقاً مُغرية لشركات البيع بالتجزئة من جميع أنحاء العالم بالإضافة للشركات المحلية و القائمة منذ عقود. حيث تسعى هذه الشركات جاهدة لجذب العملاء و إرضائهم من خلال تقديم منتجات و خدمات ذات جودة عالية ، وسعر تنافسي ، و تجارب تسوق لعملائها متميزة.

و يعد قطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة صناعة ديناميكية و تنافسية، إذ يواجه باستمرار ضغوطاً متزايدة لتلبية متطلبات المستهلكين المتطورة و التنقل في بيئة تشغيل معقدة.

و هنا تبرز أهمية دراسة مثل هذه المخاطر التشغيلية من ناحية التأثير و شدته على هذه الصناعة و أصحاب المصلحة ذوي العلاقة و منهم قاعدة العملاء ، و كذلك أهمية بحث إدارة هذه المخاطر و معالجتها و قياس أدائها على رضا العملاء ، و من هذه المخاطر على سبيل المثال مخاطر حوادث سلامة الأغذية، و مخاطر تعطل سلسلة التوريد، و مخاطر فشل التكنولوجيا، إذ أنها و العديد من المخاطر الأخرى تمثل تحدياً كبيراً يمكن أن يكون له تأثير ضار على رضا العملاء و أداء الأعمال بشكل عام.

في حين أن رضا العملاء أمر بالغ الأهمية، فإن الأبحاث حول العلاقة المباشرة بين المخاطر التشغيلية و رضا العملاء داخل هذا القطاع لا تزال محدودة. و تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة العلاقة بين المخاطر التشغيلية و رضا العملاء، و ذلك باستخدام شركة بنده ، وهي لاعب بارز في قطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة في المملكة العربية السعودية، كدراسة حالة.

مشكلة الدراسة:

يُعدّ رضا العملاء أمراً حيوياً لنجاح شركات بيع المواد الغذائية بالتجزئة ، و يُمكن أن تؤثر المخاطر التشغيلية سلباً على مستويات رضا العملاء ، مما يُؤثر على أداء و نتائج هذه الشركات العاملة في هذا المجال ، و تُعتبر شركة بنده واحدة من أكبر شركات بيع المواد الغذائية بالتجزئة في المملكة ، و تواجه تحديات في الحفاظ على رضا العملاء و وسط المخاطر التشغيلية ، فالأحداث غير المتوقعة مثل تعطل سلسلة التوريد ، حوادث السلامة الغذائية ، و إخفاقات التكنولوجيا ، يمكن أن تؤثر على سمعة الشركة و تؤدي إلى انخفاض المبيعات و فقدان الولاء للعلامة التجارية.

لذلك ، تُركز هذه الدراسة على تحليل تأثير المخاطر التشغيلية على رضا العملاء في شركة بنده ، و معرفة كيف يمكن لشركة بنده تحسين إدارة هذه المخاطر للحفاظ على رضا العملاء و تحقيق النجاح في قطاع التجزئة المتنافس .

أهمية الدراسة:

1. ستقدم هذه الدراسة فهماً أعمق لعلاقة المخاطر التشغيلية ورضا العملاء في قطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة ، من خلال تحديد المخاطر الرئيسية و تقييم تأثيرها على رضا العملاء.
2. ستساعد هذه الدراسة شركة بنده في تحديد المخاطر التشغيلية الأكثر أهمية ، وتقييم فعالية استراتيجياتها الحالية في إدارة المخاطر ، واقتراح تحسينات لتعزيز رضا العملاء.
3. ستوفر هذه الدراسة رؤية قيمة لشركة بنده وغيرها من شركات بيع المواد الغذائية بالتجزئة فيما يتعلق بإدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز رضا العملاء.
4. ستساهم هذه الدراسة في تحسين جودة خدمات قطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة في المملكة العربية السعودية ، من خلال تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة المخاطر وتلبية توقعات العملاء.

أهداف الدراسة:

- تحديد وتصنيف المخاطر التشغيلية الرئيسية التي تواجهها شركة بنده في المملكة العربية السعودية.
- تحليل العلاقة بين المخاطر التشغيلية المحددة ومؤشرات رضا العملاء مثل:
 - القيمة المدركة للخدمة.
 - الولاء للعلامة التجارية.
 - الرضاء العام عن تجربة التسوق.
- تقييم مدى فعالية استراتيجيات شركة بنده للتخفيف من تأثير المخاطر التشغيلية على رضا العملاء.
- تقديم توصيات لتحسين ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز رضا العملاء داخل شركة بنده وقطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة في المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

1. ما هي المخاطر التشغيلية الرئيسية التي تواجهها شركة بنده في قطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة في المملكة العربية السعودية؟
2. كيف تؤثر هذه المخاطر التشغيلية على مؤشرات رضا العملاء مثل:
 - a. القيمة المدركة للخدمة؟
 - b. الولاء للعلامة التجارية؟
 - c. الرضا العام عن تجربة التسوق؟
3. ما هي الاستراتيجيات التي تستخدمها شركة بنده للتخفيف من تأثير المخاطر التشغيلية على رضا العملاء؟
4. ما مدى فعالية هذه الاستراتيجيات في الحفاظ على رضا العملاء أو تحسينه؟
5. ما هي الاستراتيجيات أو الممارسات الإضافية التي يمكن تنفيذها لتعزيز مستويات رضا العملاء في شركة بنده، على رغم وجود المخاطر التشغيلية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية : تفترض هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين المخاطر التشغيلية ورضا عملاء شركة بنده. ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين تعطل سلسلة التوريد و الرضا العام عن تجربة التسوق في شركة بنده.
2. توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين حوادث السلامة الغذائية و الولاء للعلامة التجارية في شركة بنده.
3. توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إخفاقات التكنولوجيا و القيمة المدركة للخدمة في شركة بنده..

حدود الدراسة :

1. الحدود المكانية: ستقتصر هذه الدراسة على عملاء شركة بنده في المملكة العربية السعودية.

2. الحدود الزمنية: سيتم تنفيذ هذه الدراسة عام 2024
3. الحدود المنهجية: ستعتمد هذه الدراسة على بيانات محددة من عملاء الشركة ومديريها.

الدراسات السابقة:

المنطلقات النظرية للدراسة:

المنهجية وطرق البحث:

1.1 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تقديم وصف دقيق لمنهجية الدراسة، مع التركيز على خطوات التحقيق في تأثير المخاطر التشغيلية على رضا العملاء في شركة بنده. سيتم شرح الأساليب المستخدمة في جمع البيانات و تحليلها ، مع التوضيح لكل خطوة في المنهجية و التأكيد على أهميتها في تحقيق أهداف الدراسة.

1.2 أهداف الدراسة:

- التعرف على المخاطر التشغيلية الرئيسية التي تواجهها شركة بنده في قطاع بيع المواد الغذائية بالتجزئة في المملكة العربية السعودية.
- تحليل العلاقة بين المخاطر التشغيلية المحددة ومؤشرات رضا العملاء، مثل:
 - القيمة المدركة للخدمة.
 - الولاء للعلامة التجارية.
 - الرضا العام عن تجربة التسوق.
- تقييم مدى فعالية استراتيجيات شركة بنده للتخفيف من تأثير المخاطر التشغيلية على رضا العملاء.
- تقديم توصيات لتحسين ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز رضا العملاء داخل شركة بنده وقاطع بيع المواد الغذائية بالتجزئة في المملكة العربية السعودية.

1.3 منهج الدراسة

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، وذلك من خلال جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني. سيسمح هذا المنهج بالتحليل الشامل لتأثير المخاطر التشغيلية على رضا العملاء من خلال قياس و وصف الظاهرة بدقة و استخلاص النتائج الكمية المهمة.

1.4 متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: المخاطر التشغيلية ، و سيقاس ب معرفة الأنواع الرئيسية ل المخاطر التشغيلية التي تواجهها شركة بنده ، و مدى تأثيرها على أداء الشركة .
- المتغيرات التابعة: مؤشرات رضا العملاء ، و سيقاس ب معرفة مستويات رضا العملاء عن جودة الخدمة ، و الولاء للعلامة التجارية ، و الرضا العام عن تجربة التسوق .

1.5 مجتمع الدراسة

سيتمكون مجتمع الدراسة من عملاء شركة بنده في المملكة العربية السعودية. و ستكون عينة الدراسة مُمثلة لمجتمع الدراسة ، و سيتم اختيارها بطريقة عشوائية لضمان التنوع و الدقة في النتائج.

1.6 عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية من عملاء شركة بنده في المملكة العربية السعودية لتمثيل مجتمع الدراسة بشكل دقيق . سيتم تحديد حجم العينة باستخدام حاسبة حجم العينة ، مع مُراعاة نسبة الخطأ المسموح به و مستوى الثقة .

1.7 البيانات الديموغرافية

سيتم جمع بيانات ديموغرافية عن أفراد عينة الدراسة ، مثل الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، و الدخل . سيتم تحليل هذه البيانات لـ معرفة العلاقات بين الخصائص الديموغرافية و رضا العملاء ، و لـ فهم أفضل لـ تأثير المخاطر التشغيلية على فئات معينة من العملاء.

1.8 أدوات جمع معلومات الدراسة

● الاستبانة: سيتم استخدام استبانة إلكترونية ل جمع البيانات من عملاء شركة بنده . ستكون الاستبانة مُصممة لـ قياس مستويات رضا العملاء عن خدمة الشركة ، و لتحديد العوامل التي تُؤثر على رضاهم ، و لمعرفة كيفية تأثر رضاهم بـ المخاطر التشغيلية .

1.9 قياس صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

● صدق الاستبانة: سيتم اختبار صدق الاستبانة من خلال اختبار صدق المحتوى ، و صدق الاختبار الداخلي ، و صدق التنبؤ .

1. صدق المحتوى: سيقوم خبراء في مجال رضا العملاء و إدارة المخاطر بتقييم محتوى الاستبانة ، و التأكد من أن جميع أسئلة الاستبانة تُغطي جميع الجوانب المهمة في دراسة تأثير المخاطر التشغيلية على رضا العملاء.

2. صدق الاختبار الداخلي: سيتم قياس صدق الاختبار الداخلي باستخدام معامل الارتباط ، و التأكد من أن جميع أسئلة الاستبانة تُقيس نفس المفهوم و أن الاستبانة ككل تُقيس نفس المتغير.

3. صدق التنبؤ: سيتم اختبار صدق التنبؤ ب مقارنة نتائج الاستبانة ب معايير أخرى ل قياس رضا العملاء ، و التأكد من أن الاستبانة تُقدم نتائج دقيقة و مُتوافقة مع المعايير الأخرى.
4. ثبات الاستبانة: سيتم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرو نباخ ، و التأكد من أن الاستبانة تُقدم نتائج مُتناسقة و مُستقرة عند تطبيقها في أوقات مُختلفة .

1.10 الأساليب الإحصائية:

- التكرارات و النسب: سيتم استخدام التكرارات و النسب ل وصف الخصائص الشخصية ل أفراد عينة الدراسة و ل تحديد استجاباتهم ل أسئلة الاستبانة.
- معامل الارتباط (Pearson): سيتم استخدام معامل الارتباط (Pearson) ل قياس العلاقة بين المتغيرات المُختلفة ، مثل العلاقة بين المخاطر التشغيلية و مؤشرات رضا العملاء.
- تحليل التباين: سيتم استخدام تحليل التباين ل اختبار الفرضيات و التأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مُختلف مجموعات البيانات ، مثل فروق رضا العملاء بين مُختلف فئات العملاء .

المراجع:

