

أثر جودة الخدمة الإلكترونية على الكلمة الإلكترونية المنطوقة في صناعة الفنادق: الدور الوسيط لرضا النزلاء

إعداد

أيتن عماد جريس الغيشان

المشرف

د. نافز نمر علي

جامعة الزيتونة الأردنية، 2024

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الأمن، الموثوقية، الضمان، الاستجابة وتصميم الموقع الإلكتروني) على الكلمة الإلكترونية المنطوقة: الدور الوسيط لرضا النزلاء في صناعة الفنادق.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. كانت الفئة المستهدفة في هذه الدراسة الضيوف الذين يقيمون بشكل متكرر في فنادق الخمس نجوم في عمان. تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة الملائمة، حيث تم توزيع الاستبيان على عدد كبير من الضيوف المقيمين في فندق خمس نجوم في عمان باستخدام استبيان إلكتروني تم إنشاؤه على موقع نماذج جوجل. وبعد جمع البيانات بلغ عدد الاستبيانات المستردة (384). وبعد التحقق من صدق الاستبيانات، تم حذف (31) استبانة، واستخدم (353) استبانة للتحليل الإحصائي. تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وبرنامج (Amos) لتحليل البيانات.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها (الأمن، الموثوقية، الضمان، الاستجابة، وتصميم الموقع الإلكتروني) على رضا النزلاء.

وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها ضرورة تركيز المديرين والمسؤولين في الفنادق على تحسين مستوى أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، وخاصة تصميم المواقع الإلكترونية وموثوقيتها. هناك حاجة إلى تحديد معايير ومؤشرات لقياس وتقييم رضا العملاء لتحسين جودة الخدمة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الإلكترونية، رضا الضيوف، الكلمة الإلكترونية المنطوقة.