

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة دراسة حالة في شركة السحابة الآلية (قيود) في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

محمد عزت محمد الهواري

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
	1.1. المقدمة: 4
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
.Error! Bookmark not defined	1.3.1. على المستوى النظري:
.Error! Bookmark not defined	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
.Error! Bookmark not defined	1.4. أسئلة الدراسة
7	1.5. أهداف الدراسة
8	1.6. فرضيات الدراسة
8	1.7. نموذج الدراسة
9	1.8. منهجية الدراسة
9	1.9. الدراسة الميدانية
9	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
10.....	
	2.1. المقدمة: 10
10	2.2. المتغير المستقل
11	2.3. المتغير التابع
12	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
	2.5. الخاتمة 14
14	قائمة المراجع.....

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

إن تأثير خدمة ما بعد البيع على ولاء العملاء للعلامة تُعد أحد العوامل الأساسية لبناء نجاح المنشآت وبناءاً نجاحات رائعة تساعد المنشآت في تطبيق الاستراتيجيات والأهداف البيعية لأن كسب ولاء العملاء للعلامة التجارية يفترض ان يكون من أولويات المنشآت ، ومع التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية في مختلف القطاعات سواء الخدمية أو التجارية، وبالتزامن مع إلزام هيئة الزكاة والضريبة والجمالك المنشآت باستخدام الفوترة الإلكترونية بدأت بالفعل المنشآت بتطبيق الفوترة الإلكترونية تبعاً للمرحلة التي تحددها الهيئة لكل منشأة ، وحينها بدأت الشركات التقنية في طرح حلول وبرامج متطورة لتلبية حاجة السوق السعودي وتحقيق النجاح المرجو من اطلاق الشركات لبرامجهم ، وبالتالي بدأت الشركات التي تمتلك برامج قديمة غير سحابية في السعي لترقية انظمتهم لملاحقة التطور الرهيب داخل السوق وبالتالي بدأت شركات الحديثة في طرح تقنيات جديدة لمواكبة تطورات السوق وملاحقة متطلبات الهيئة لتسهيل إجراءات العمل سواء للمنشآت أو الأفراد (مستخدمي البرامج) بتغطية احتياجات تلك الانشطة المختلفة كما ذكرنا سابقا بالتوافق مع متطلبات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك ، وفي اطار هذا السعي واجهت بعض الشركات تحدياً كبيراً ومشاكل عديدة وأثر ذلك على ولاء علامتهم التجارية رغم سعيهم للوصول الى تلبية كافة المتطلبات لكافة القطاعات او الارتقاء بالمحتوى المقدم لتحقيق ذلك طبقاً للمعايير والأنظمة المعمول بها داخل المملكة العربية السعودية وخدمة مستخدمي تلك الانظمة وتعزيز كفاءة الأداء العام له شروط ويتطلب جهد كبير جداً يصعب على معظم المنظمات الموازنة بينها داخل السوق السعودي .

وآزداد الامر صعوبة على بعض المنشآت في ظل التسهيلات التي تقدمها وزارة التجارة السعودية للمستثمرين الأجانب و تسهيل إجراءات فتح شركات استثمار اجنبي وشركات مختلطة في السوق السعودي بدأ حينها ارتفاع شديد في مستوى المنافسة لكل الشركات بين محو تاريخ شركات عريقة تدريجية من ساحة الثقة وبين ظهور آخر لتلك الساحة خروجاً ودخولاً في محاولة لاخذ اكبر حصة سوقية من سوق العمل السعودي ، بعضاً يراعي المرونة والتوافق لبرامجها المحاسبية مع الانظمة الاخرى كالمتاجر الالكترونية والمخزون وقوالب مستخلصات المقاولات والبعض الآخر يتحرق في نطاق ضيق جدا لا يثمر لهم الى الانسحاب تدريجياً من المنافسة ثم إلى فقط الثقة ثم إلى أغلاق النشاط نهائياً وفي المملكة اسماء كثير لبرامج عريقة عفى عليها الزمن في الوقت الراهن برغم تألقها في السنوات الماضية وذلك بسبب عدم الاهتمام بخدمة ما بعد البيع لبرامجها أو منتجاتها أو خدماتها ،

ولا شك ان أتباع معايير الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية او الدول الاخرى في مثالنا القائم من بيع برامجها للمستثمرين في ظل طلب المستثمرين لذلك ومحاولة المستثمرين الحفاظ على انظمتهم الحالية في بلدانهم ،حينها أصبح المجال التقني وبيئات الأعمال الأخرى بيئة شرسه جداً للمنافسة ، مما يؤكد ما تم ذكره سابقاً بدفع العديد من المنشآت محاولة التوجه إلى ابتكار أساليب واستراتيجيات جديدة للحفاظ على عملائها الحاليين واستقطاب عملاء جدد، وايضاً السعي إلى الوصول لأعلى مرحلة رضاء للعملاء وبناء علاقات طويلة الأمد معهم.

ومن واقع خبرتي العملية أحاول في هذا البحث تسليط الضوء سعيًا مني إلى توضيح وأثبت أهمية بناء الثقة وكسب ولاء العملاء للعلامة التجارية من خلال الاهتمام بخدمة ما بعد البيع وتأثيرها على العلامة باعتبارها عنصراً أساسياً لقياس نجاح أي منشأة سواء في السوق السعودي أو أي سوق عالمي ، بمختلف أنواعهم وأنشطتهم سواء تعلق الأمر بخدمة أو منتج ،

لأن الولاء للعلامة التجارية يُعد حجر الأساس لبناء الثقة ونقطة جوهرية في تحقيق الأهداف والاستراتيجيات والبيعية ، من خلال تحقيق أعلى إنتاجية ممكنة

وتتمثل خدمة ما بعد البيع في مجموعة من الإجراءات والأنشطة التي تشمل الدعم المعنوي والدعم الفني والدعم التقني للعملاء بعد إتمام عملية الشراء ، وهي من الخدمات التي تعتمد عليها معظم المنشآت ضمن استراتيجيتها التشغيلية. لتشكيل صورة إيجابية للعلامة التجارية، بما يرتقي بتوقعات العملاء إلى أعلى مستوياتها وتعزيز شعورهم بالثقة والانتماء بعد اقتناء المنتج أو الاستفادة من الخدمة. ويكتسب العميل هذا الشعور عندما تلتزم المنشأة بتقديم الدعم والمشورة في الوقت المناسب حتى لو لم يطلب العميل ذلك ، مما يمكنه من تحقيق الاستفادة الكاملة من المنتج أو الخدمة، لأنه مع مرور الوقت يبدأ العميل في تبني إحساس بالمسؤولية بناء على الثقة التي بناها هو بنفسه داخلياً في تلك العلامة فيتحول شعوره إلى الرغبة الكاملة في محاولة نجاح تلك العلامة التجارية لا شعورياً من خلال إبراز مميزاتها أو عيوبها المقبولة لنطاق محيطه الاجتماعي، ومن واقع ممارستي لتلك التقنيات وخبرتي السابقة داخل السوق السعودي أكد ان الأمر الذي يعكس الولاء العميق هو ما سنثبته في بحثنا ،

ولا شك أن الوصول إلى هذه الدرجة من الثقة يمثل نجاحاً باهراً مستقبلاً مليئاً بالزهور والورد للمنشأة لأنها نتيجة مباشرة لخدمات ما بعد البيع الفعالة، لما تتركه من أثر أمتان وانتماء للعلامة التجارية. وعليه، يتوجب على المنشآت تبني فكرة التوجه الفعلي لبناء الثقة بالعلامتهم التجارية، وليتم تحقيق ذلك لا بد من بناء قسم كامل لمتابعة نجاح العميل للمتابعة الدقيقة لمراحل تنفيذ الخدمات أو المنتجات، إذ يُعد هذا الالتزام أحد العوامل الرئيسية لضمان تحقيق المرجو من الخدمة بالشكل المطلوب والصورة المستمرة والمستدامة لها ، مع الحفاظ على خطة التطوير المستمرة لمواكبة التطور الداخلي والخارجي للمنشأة يوماً بعد يوم،

ورغم أن السعي نحو كسب ثقة العملاء بالعلامة التجارية يبدو أمراً سهلاً ظاهرياً، إلا أنه في جوهره عملية معقدة تتطلب التزاماً طويلاً الأمد وتكاملاً بين مختلف أقسام المنشأة بدءاً من اختيار موظفي قسم نجاح العميل بعناية ، فبناء الثقة لا يعتمد على جهة محددة، بل يستلزم مساهمة جماعية تنعكس على جودة الأداء العام للمنظمة ويأتي النجاح في هذا الجانب كنتيجة نهائية لمجموعة من المراحل والخطوات التي يتم اتباعها وفقاً للاستراتيجية لتعزيز رضا العملاء، وتشجيعهم على ترشيح العلامة التجارية والتوصية بها ضمن شبكات علاقاتهم، وترسيخ الصورة الإيجابية المستمدة لاشعورياً بعد تجربتهم الشخصية مع تلك العلامة. وأظهرت نتائج تحليل الاستبانات التي تم جمعها من أكثر من ستين عميلاً ضمن إطار هذا البحث، تؤكد لنا بوضوح أن خدمات ما بعد البيع تسهم بصورة ملموسة في تحويل تجربة العميل من مجرد معاملة تجارية لمرة واحدة إلى انتماء وولاء للعلامة التجارية وكأنه أحد أفراد منظومتها.

وبينت النتائج أن التواصل الفعال مع العملاء، والحرص على معالجة مشكلاتهم بشكل مستمر، تعزيز مستوى الثقة بالعلامة التجارية .

واستناداً إلى الخبرة المهنية المباشرة، ونتائج جمع الاستبانات والتواصل المستمر مع العملاء في بيئة العمل الفعلية كوني موظف في الكيان الذي أجري عليه بحثي هذا ، يتضح أن الولاء للعلامة التجارية يمثل عنصراً محورياً وهدفاً أساسياً تسعى إليه معظم المنشآت داخل المملكة العربية السعودية وخارجها. وتؤكد التجربة الواقعية أن هذا الولاء يتترجم بوضوح في رغبة العملاء المتكررة من إعادة الاستفادة من الخدمات أو تجديد الاشتراكات لدى نفس المنتج أو الخدمة من تلك العلامة على وجه التحديد. ومن خلال الملاحظة العملية، يمكن القول إن إهمال خدمات ما بعد البيع يؤدي إلى ارتفاع معدلات تسرب العملاء وفقدانهم بوتيرة متسارعة جداً ، إذ تُظهر التجارب التي أجريتها أن خسارة عميل واحد فقط قد تنعكس بخسارة عدد أكبر من العملاء الآخرين دون أي أسباب سوى سبب واحد وهو انهم ضمن دائرة معارف العميل المسرب و يُقدر عددهم في المتوسط بأربعة عملاء على الأقل من دائرة المعارف ، سواء كانوا عملاء فعليين أو محتملين. لذا أكد التأثير العميق الذي تتركه تلك التجارب في خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة من تشكيل واضح للانطباع العام عن العلامة التجارية واستمرارية علاقتها بعملائها.

وسأقوم في هذه الدراسة توضيح مستويات التأثير على الولاء للعلامة التجارية من خلال تحليل التجارب الفعلية التي شملت كما ذكرنا أكثر من ستين عميلاً

فنتناول هذه الدراسة مختلف الحالات التي تبدأ من إهمال تقديم خدمات ما بعد البيع، وصولاً إلى التطبيق الفعلي لتلك الخدمات عبر معالجة المشكلات وتقديم الدعم الفني والتقني للعملاء. وفي ظل النمو السريع الذي تشهده القطاعات الاقتصادية في الوقت الراهن، من ازدياد حدة المنافسة في أسواق العمل المحلية والدولية كلا على حد سواء،

وفي هذا السياق، تعمل كل منشأة على وضع الأسس التي تحدد مسارها المستقبلي؛ فبعضها يتبنى توجهاً إيجابياً قائماً على تحسين الخدمات وتعزيز العلاقة مع العملاء لتحقيق نجاحات مستدامة، في حين قد تركز منشآت أخرى على المكاسب قصيرة الأجل حتى لو أظهرت المؤشرات أن هذا التوجه خاطئ و يؤدي غالباً إلى تراجع مكانة العلامة التجارية وفقدان قدرتها التنافسية، ما قد يؤدي في النهاية إلى خروجها من السوق سواء على المدى القصير أو البعيد.

تزداد أهمية خدمات ما بعد البيع يوماً بعد يوم لما لها من دور فعال في تعزيز ولاء العملاء للعلامة التجارية داخل الأسواق، إذ تمثل هذه الخدمات أحد العناصر الجوهرية التي تسهم في ترسيخ العلاقة بين المنشآت وعملائهم وتحسين الصورة التنافسية.

أركز هذه الدراسة على شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود) بوصفها حالة دراسية لشركة تقنية تمتلك أحد أبرز البرامج المحاسبية المعروفة داخل المملكة العربية السعودية. وتهدف الدراسة إلى تقديم إطار تحليلي يبين أثر جودة وكفاءة خدمات ما بعد البيع في بناء ولاء العملاء تجاه العلامة التجارية (قيود). كما أسعى إلى إثراء المعرفة حول ممارسات إدارة علاقات العملاء ونجاح العميل في خدمات ما بعد البيع ضمن القطاع التقني، باعتباره أحد القطاعات الحيوية التي تشهد تطوراً متسارعاً بين مختلف مجالات الأعمال داخل المملكة.

بشكل عام، يمكنني القول إن تقديم خدمات ما بعد البيع بصورة إيجابية يمثل الركيزة الأساسية لتعزيز نمو المنشآت مما يؤثر بشكل كبير على الولاء للعلامة ، لأنه عاملاً رئيساً في تحقيق الأهداف البيعية والاستراتيجية للمنشأة.

1.2. مشكلة الدراسة

اكتشفت مواجهة شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات مجموعة من التحديات للحفاظ على عملائها وفي تحسين معدلات تكرار الشراء، ويُعزى جزء كبير من هذه التحديات إلى مستوى الاهتمام بخدمات ما بعد البيع. وتبرز الدراسة أهمية هذا الجانب من خلال دراسة تأثير إهمال حل مشكلات العملاء أو تأخر الردود أو ضعف الاستجابة للاحتياجات ، أو غياب الدعم المعنوي. لأن الدعم المعنوي يُعد عنصراً مكملاً لا يقل أهمية عن الدعم الفني، إذ يتمثل في إشعار العميل بأن هناك من يفهمه من يتفاعل معه بجدية وتعاطف أثناء معالجة مشكلته. ومن خلال تحليل التجارب الفعلية التي يعيشها العملاء، يتضح أن غياب هذا النوع من التواصل الفعّال يؤدي إلى تراجع مستويات الولاء للعلامة التجارية (قيود).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يجدر بالذكر أن المشكلة النظرية لهذا البحث تتمحور حول مجموعة من التساؤلات المتعلقة بتأثير خدمات ما بعد البيع على مستوى ولاء العملاء للعلامة . ويتطلب هذا فهم هذه الإشكالية وإدراكاً واضحاً لمفاهيم خدمات ما بعد البيع وآليات التعامل معها في بيئات العمل المختلفة. وتشير معظم الدراسات السابقة إلى وجود علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة – بما في ذلك خدمات ما بعد البيع – وولاء العملاء بوجه عام، إلا أن تلك الدراسات غالباً ما تقتصر إلى التعمق في تحليل الجوانب الداخلية التي توضح ما سأوضحه في بحثي بصورة أدق لاثبات مدى فاعلية خدمات ما بعد البيع وتأثيرها على العلامة .

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

يهدف هذا البحث إلى فهم أعمق لتأثير خدمات ما بعد البيع على بناء ولاء العملاء للعلامة التجارية، من خلال دراسة حالة شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود). وأسعى إلى تحليل الكيفية التي تسهم بها جودة المتابعة والدعم ما بعد البيع في تعزيز شعور العملاء بالثقة والانتماء تجاه العلامة، وما يترتب على ذلك من استقرار في علاقتهم بالمنشأة واستمرار تعاملهم معها. كما أركز في البحث على إبراز الأثر العملي لخدمات ما بعد البيع في بيئة عمل تقنية سريعة التغير، من خلال ربط التجربة الفعلية للعملاء بالنتائج الملموسة في السوق. لتحقيق طموحي في تقديم رؤية منهجية يمكن أن تساعد المنشآت الأخرى على تطوير سياساتها في إدارة علاقات العملاء رغم التقنيات الاحترافية الحالية في هذا المجال الحيوي.

1.3. أهمية الدراسة

لا شك أن هذا البحث له أهمية كبيرة لما يقدمه من توضيح وأدلة تأثير خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية وتحليل لأساليب ومراحل بناء الولاء للعلامة التجارية، وشرح طرق الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد. وأهدف في بحثي إلى إبراز الفوائد التي تجنيها المنشآت من الاستثمار في كسب ثقة عملائها وتعزيز انتمائهم للعلامة. كما أسعى في هذه الدراسة إلى تناول أهمية الموضوع من خلال جانبين أساسيين:

الجانب الأول يتمثل في البعد التطبيقي الذي يرتبط بتقييم تجارب العملاء الحاليين وتأثير خدمات ما بعد البيع في ولائهم للعلامة،

الجانب الثاني فيمكن في البعد التحليلي الذي يوضح كيفية تحويل مفاهيم خدمة ما بعد البيع إلى ممارسات عملية قادرة على دعم استدامة المنشآت وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

1.3.1. على المستوى النظري :

يهدف بحثي إلى إثبات فعالية أساليب إدارة علاقات العملاء وأهمية تطبيقها بأسلوب يتلاءم مع الواقع العملي للمنشآت، من خلال ما توصلت إليه في الدراسة من نتائج ومفاهيم متكاملة تؤكد وجود علاقة مباشرة بين جودة إدارة العلاقات وولاء العملاء للعلامة التجارية. وقد تم اختبار هذه العلاقة عبر دمج مجموعة من المتغيرات الوسيطة الدقيقة، مثل الثقة العاطفية للعميل والعدالة المدركة في معالجة المشكلات،

ولتقديم تفسير أعمق للعوامل المؤثرة في تجربة العملاء بعد مرحلة البيع. أسعى في بحثي أيضاً إلى إضافة بُعد نظري وتطبيقي متكامل يوضح كيفية تحويل خدمات ما بعد البيع إلى عامل استراتيجي لبناء الولاء للعلامة ،

مع التركيز على ملائمة هذه التطبيقات للبيئات المختلفة داخل القطاع التقني، وتحديدًا في شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود). وتتميز هذه الدراسة بأهميتها الخاصة في السوق السعودي نظرًا لندرة التحليلات المتعمقة التي تتناول تأثير خدمات ما بعد البيع على ولاء العملاء للعلامة بعد مرحلة الشراء مباشرة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أسعى في هذه الدراسة إلى استعراض النتائج العملية والمباشرة التي يمكن أن تستفيد منها المنشآت عدة وصناعات القرار فيها إلى تطوير استراتيجيتها لتكون أكثر فاعلية وتحقيق أهدافهم البيعية وزيادة الإيرادات. كما تركز هذه الدراسة على اختبار مدى تقدير العملاء لخدمة التجارب أثناء تقديم خدمات ما بعد البيع، مع الاهتمام بمستويين أساسيين لهذه العملية:

أولاً التعاطف الإنساني ،

ثانياً تقديم الدعم الفني والتقني ،

كما أستهدف في الدراسة توضيح تأثير خدمات ما بعد البيع على الولاء للعلامة في تحسين عملية التعافي من آثار الإهمال السابق في هذا المجال، وتقديم مقترحات وتوصيات عملية تساعد على ابتكار استراتيجيات قابلة للتطبيق أثناء التعامل مع اعتراضات العملاء أو شكاواهم.

واركز على التنفيذ الاحترافي لخدمة ما بعد البيع بما يعزز شعور العملاء بالعدالة والإنصاف والانتماء. ويمثل هذا النهج جوهر الهدف الأسمى للدراسة، والمتجسدة في تحويل التجربة السلبية للعملاء إلى تجربة إيجابية مبنية على الثقة والولاء.

مع أبراز أهمية هذا التحول عند تقديم خدمات ما بعد البيع بوصفها ميزة تنافسية تعزز مكانة العلامة التجارية وبناء علاقة مستدامة مع العملاء، وتمييز المنشأة عن المنافسين الذين يركزون فقط على خفض الأسعار لتحقيق المكاسب قصيرة الامد ، وفي المقابل أثبتت هذه الدراسة بأن الطريق نحو النجاح المستدام يبدأ بخطوة من جعل الجودة في صميم استراتيجيات المنشآت، من خلال تطبيق متقن لخدمات ما بعد البيع بالطريقة التي تسهم في بناء ولاء حقيقي للعلامة، كما هو موضح في تقييم مستويات جودة وكفاءة خدمات ما بعد البيع المقدمة من شركة السحابة الآلية (قيود) في القطاع التقني داخل السوق السعودي.

1.4. أسئلة الدراسة

- وانطلاقاً من أهداف هذه الدراسة ومحاورها الرئيسية، تم صياغة مجموعة من الأسئلة البحثية التي أسعى فيها إلى استكشاف العلاقة بين جودة خدمات ما بعد البيع وولاء العملاء للعلامة التجارية، وذلك على النحو الآتي:
1. هل يوجد تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية ناتج عن تقديم خدمات ما بعد البيع على مستوى ولاء العملاء؟
 2. ما النتائج المترتبة على ضعف أو إهمال خدمات ما بعد البيع في المنشآت؟
 3. هل تؤدي سرعة الاستجابة في خدمة العملاء إلى تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية في كسب الولاء للعلامة التجارية بعد تقديم خدمة ما بعد البيع بطريقة فعّالة؟
 4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العدالة المدركة في معالجة الشكاوى والمشكلات وبين مستوى ولاء العملاء للعلامة التجارية؟
 5. ما مدى تأثير أبعاد خدمة ما بعد البيع المختلفة على ولاء العملاء للعلامة التجارية لدى شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات؟
 6. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تأثير خدمات ما بعد البيع على ولاء العملاء يمكن تفسيرها وفقاً للمتغيرات الديموغرافية مثل العمر أو المستوى التعليمي لعملاء الشركة؟

1.5. أهداف الدراسة

- أسعى في هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي توضح العلاقة بين خدمات ما بعد البيع ومستوى ولاء العملاء للعلامة التجارية، في سياق تجربتي العملية في شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود). وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:
- 1.5.1. توضيح أثر خدمة ما بعد البيع على ولاء العملاء للعلامة التجارية في الشركة، مدى انعكاس الخدمة على تحقيق الأهداف البيعية من خلال تعزيز رضا العملاء واستمرار تعاملهم مع الشركة.
 - 1.5.2. تحديد مستوى جودة وكفاءة خدمات ما بعد البيع التي تُطبق فعلياً في شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود) وتقييم مدى توافقها مع المعايير المهنية في القطاع التقني.
 - 1.5.3. قياس مستويات الولاء للعلامة التجارية لدى عملاء شركة السحابة الآلية، واستكشاف العوامل المؤثرة في درجة هذا الولاء.
 - 1.5.4. تحليل طبيعة العلاقة بين خدمات ما بعد البيع وبناء الولاء للعلامة التجارية، ضمن الإطار العام للقطاع التقني في السوق السعودي، و إبراز الخصائص التي تميز تجربة شركة السحابة الآلية في هذا السياق.

1.6. فرضيات الدراسة

تُعد فرضيات هذه الدراسة إطارًا تحليليًا لاختبار التأثير العام والجزئي لخدمات ما بعد البيع على ولاء العملاء للعلامة التجارية لدى شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود). وقد تم بناؤها استنادًا إلى نتائج تحليل الاستبانات والدلالات الإحصائية التي تم التوصل إليها، على النحو الآتي:

- 1.6.1. ****الفرضية الأولى:** ** توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة ما بعد البيع ومستوى ولاء العملاء للعلامة التجارية، مما يشير إلى تأثير مباشر للخدمة في تعزيز ارتباط العملاء بالشركة.
 - 1.6.2. ****الفرضية الثانية (تأثير سرعة الاستجابة):** ** تؤكد نتائج تحليل البيانات على وجود تأثير إيجابي مباشر لسرعة استجابة الشركة في معالجة طلبات العملاء و تقليل مستويات القلق لديهم من خلال وكسب التعاطف المتبادل ، الأمر الذي يؤدي إلى تعزيز ولائهم للعلامة التجارية.
 - 1.6.3. ****الفرضية الثالثة (العدالة المدركة):** ** تُظهر نتائج تحليل العينات أن العدالة المدركة في معالجة الشكاوى وتمثل آلية أساسية لتفسير العلاقة الإيجابية بين فعالية خدمة ما بعد البيع ومستوى الولاء للعلامة، مما يساهم في سد الفجوة النظرية في الأبحاث السابقة حول هذا الجانب.
 - 1.6.4. ****الفرضية الرابعة (الفروق الديموغرافية):** ** تختبر الدراسة ما إذا كانت استجابات العملاء وتأثير خدمة ما بعد البيع في الولاء للعلامة تختلف تبعًا لخصائصهم الديموغرافية، مثل العمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاجتماعي ،
- تشير النتائج المبدئية إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تُبرز خطورة إهمال خدمة ما بعد البيع وأنعكاسها بشكل متفاوت على فئات العملاء المختلفة.

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تشير إلى أن خدمة ما بعد البيع تؤثر بشكل إيجابي ومباشر على مستوى ولاء العملاء للعلامة التجارية لدى شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود).

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين جودة تقديم الدعم الفني وخدمات ما بعد البيع وبين مستوى ولاء العملاء للعلامة التجارية.
2. تؤدي فعالية التواصل والمتابعة بعد عملية البيع إلى تعزيز الثقة والانتماء لدى العملاء، مما يساهم في رفع معدلات ولاء العملاء للعلامة التجارية.
3. تساهم السرعة في الاستجابة والتفاعل مع العملاء في تحقيق أثر إيجابي مباشر على الولاء للعلامة التجارية.

1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل (Independent Variable)	المتغير التابع (Dependent Variable)
خدمة ما بعد البيع	الولاء للعلامة
متابع استفادة العميل من الخدمة بشكل دوري	تكرار عملية الشراء
سرعة الاستجابة في حل المشكلات	توصية العميل بالعلامة لدائرة علاقات العميل للشراء
دعم العميل وتقديم المشورة	كسب ثقة العميل واعتبار العلامة الملائم الآمن

مكان تطبيق الدراسة: تم تنفيذ هذه الدراسة على شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود) بالمملكة العربية السعودية، وهي إحدى الشركات البارزة والمعروفة في مجال تطوير الحلول التقنية، وخصوصاً البرامج الحاسوبية (قيود).

سبب اختيار الشركة: تم اختيار شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود) نظراً لعملي بها ولتكون نموذجاً تطبيقياً للدراسة بهدف بناء إطار تحليلي يوضح تأثير جودة وكفاءة خدمة ما بعد البيع في تعزيز ولاء العملاء للعلامة التجارية. ويأتي هذا الاختيار لعدة مبررات موضوعية، أبرزها أن الشركة تعمل في قطاع تقني يشهد نمواً سريعاً وتنافساً متزايداً داخل السوق السعودي، مما يجعل دراسة خدمات ما بعد البيع عاملاً عملياً وواقعياً في فهم أساليب الحفاظ على العملاء واستمرار نجاح الشركة في بيئة عمل تنافسية ومتغيرة.

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على منهج دراسة الحالة، وذلك من خلال تطبيقها على شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود) في المملكة العربية السعودية.

وسيتم استخدام المنهج الكمي التحليلي كأداة الرئيسة لجمع البيانات وتحليلها، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستناد عليها علمياً وعملياً.

وسيتم الاعتماد على **الاستبانات** كوسيلة أساسية لجمع بيانات الدراسة من عينة من عملاء شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات.

كما سيتم تطبيق **المنهج الوصفي التحليلي** لوصف خصائص العينة في المرحلة الأولى، يعقب ذلك تحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار التأثيرات والارتباطات السببية باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، بما يساهم في تفسير نتائج الدراسة واستنتاج الدلالات الفعلية في سياق القطاع التقني.

1.9 الدراسة الميدانية

انطلقت الدراسة الميدانية من خلال التواصل المباشر مع عملاء شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات، حيث شملت أكثر من ستين عميلاً تم جمع بياناتهم باستخدام مجموعة من الأدوات المتنوعة لضمان شمولية النتائج ودقتها.

تم الاعتماد على **الاستبانات الإلكترونية عبر تطبيق واتساب** كأداة رئيسية لجمع الآراء، إلى جانب **الاتصالات الهاتفية والزيارات الميدانية** لعدد من العملاء بهدف تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة بعد البيع.

وقد تم قياس أثر خدمات ما بعد البيع على ولاء العملاء من خلال تحليل البيانات الميدانية ومراجعة **تقييمات شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات عبر منصة Google**، والتي أظهرت مؤشرات إيجابية تعكس نجاح الشركة في تعزيز رضا العملاء والعدالة المدركة لديهم تجاه العلامة التجارية. ولأغراض التحليل الإحصائي، استخدم **مقياس ليكرت الخماسي** لتحديد درجات استجابة العملاء تجاه العبارات

الواردة في الاستبانات، حيث تراوحت الإجابات بين (1) «غير راضٍ» و(5) «راضٍ بشدة». وقد تم استهداف فئات ديموغرافية متنوعة تشمل أعمار مختلفة ، والجنسين، ومستويات التعليمية واجتماعية متنوعة، بما يضمن تمثيلاً واقعياً لعينة الدراسة.

تم توزيع 90** استبانة عشوائية** على عملاء الشركة، وقد تم الحصول على 60** استجابة مكتملة** خلال فترة زمنية امتدت إلى نحو 17** يوماً**. عكست هذه النتائج مستوى التفاعل المرتفع من العملاء، ما أضفى على الدراسة طابعاً واقعياً وحيوياً ساهم في إثراء التحليل وموثوقية الاستنتاجات.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول	الإطار العام للدراسة
الفصل الثاني	الدراسات السابقة / الإطار النظري
الفصل الثالث	منهجية البحث
الفصل الرابع	التحليل الإحصائي
الفصل الخامس	مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يُقدّم هذا القسم نظرة شاملة حول موضوع الدراسة الذي يتمحور حول **تأثير خدمات ما بعد البيع على ولاء العملاء للعلامة التجارية**، وذلك ضمن سياق القطاع التقني في المملكة العربية السعودية. ويكتسب هذا الموضوع أهميته من التحولات الكبيرة التي يشهدها السوق السعودي في مجالات التكنولوجيا والخدمات الرقمية، حيث أصبحت تجربة العميل بعد إتمام عملية البيع عاملاً حاسماً في بناء الثقة وتعزيز الانتماء للعلامة التجارية. إن مراجعة الأدبيات المرتبطة بموضوع الدراسة تم اكتشاف بعض الملاحظات التي تُعد خطوة أساسية لفهم الإطار النظري للمشكلة، وتحديد موقع هذه الدراسة ضمن الجهود البحثية السابقة. لذلك، يهدف هذا القسم إلى تحليل أبرز الدراسات الحديثة ذات الصلة، واستعراض أهم المتغيرات المرتبطة بخدمات ما بعد البيع وولاء العملاء كلٌّ على حدة، بما يمكن من بناء أساس علمي ومنهجي قوي يدعم نتائج البحث الحالية ويساهم في تطوير الرؤية الأكاديمية حول هذا المجال النامي.

2.2. المتغير المستقل :

إن خدمة ما بعد البيع هي عمود الأساس في استراتيجية شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات، إذ تمثل مجموعة من الإجراءات الداعمة التي تُقدّم لعملاء الشركة بعد عملية الشراء مباشرة ، وتشكل عنصراً حاسماً في بناء الصورة الإيجابية للعلامة التجارية (قيود). وتتمحور أهمية هذا المتغير في قدرته على تعميق ارتباط العملاء بالشركة ومنتجاتها، مما ينعكس بدوره على مستوى الفاعلية والإنتاجية العامة للمنشأة ككل. وتؤكد الأدبيات السابقة أن جودة خدمات ما بعد البيع تحصر من خلال مجموعة من الأبعاد الرئيسة التي تعتبر من المؤشرات المباشرة على مستوى أدائها، ومن أبرزها ما يأتي:

1. **متابعة استفادة العميل من الخدمة بشكل دوري:** تشير الدراسات المرتبطة بمفهوم الثقة إلى أن المتابعة المستمرة مع العملاء لضمان استفادتهم الفعلية من المنتج أو الخدمة تساهم في تعزيز رضاهم وولائهم (عمار، 2019).

2. **سرعة الاستجابة في حل المشكلات:** تُعد سرعة التعامل مع شكاوى العملاء واستفساراتهم عاملاً جوهرياً في تقييم جودة الخدمة، حيث تؤثر التجارب العملية للعميل بشكل مباشر في بناء ولاء العملاء للعلامة (أبو المعاطي، 2013).

3. ****دعم العميل وتقديم المشورة:** ** أوضحت المراجعات الحديثة أن تقديم الدعم الفني والمهني السريع والمتعاطف يخلق لدى العميل شعوراً بالانتماء والثقة، حيث يتخذ الشركة كمرجع وملاذة آمن أثناء مواجهة أي عقبات (النجار، 2022).

وتشير الأدبيات مجتمعة إلى أن خدمة ما بعد البيع قادرة على تحويل إحساس العميل من كونه مجرد متعامل تجاري إلى شخص يشعر بالانتماء إلى هذا الكيان (الشركة) ، الأمر الذي يجعل هذا المتغير المستقل عاملاً جوهرياً في بناء الولاء للعلامة وتعزيز استدامة العلاقة بين العميل والمنشأة.

2.3. المتغير التابع

لا شك أن الولاء للعلامة التجارية من الأهداف الجوهرية التي تسعى إليها معظم المنشآت ، لأنه يعكس رغبة العميل في الاستمرار بالتعامل مع نفس العلامة من خلال تكرار الشراء وتجديد الاشتراك او تجربة منتجات جديدة اطلقت من هذه العلامة أو التوصية بها للآخرين ضمن دائرة علاقاته. ويتحوّل هذا الولاء إلى قيمة عملية ملموسة عندما يتترجم إلى نتائج بيعية مستقرة ونمو مستمر في الإيرادات المدفوعة بثقة العملاء في العلامة.

ويُقاس ولاء العملاء بمجموعة من المؤشرات، من أبرزها تكرار عملية الشراء بوصفه دلالة مباشرة على رضا العميل واستمرارية تعامله، إضافة إلى قيامه بترشيح العلامة للآخرين، وهو ما يعكس الصورة الحقيقية للتجربة التي خاضها مع المنتج أو الخدمة.

كما يُعد شعور العميل بالثقة واعتبار العلامة «الملاذ الآمن» عند مواجهة أي مشكلة أحد أهم مظاهر الولاء القوية ، حيث يتشكل هذا الشعور من خلال التجارب الفعلية المرتبطة بجودة حل للمشكلات ومدى قوة ومستوى الدعم المقدم بعد عملية البيع.

تشير الأدبيات الحديثة إلى أن الولاء للعلامة لا يتأثر فقط بعلاقة العميل المباشرة مع الخدمة، بل يتقاطع أيضاً مع عوامل داخلية تخص بيئة العمل، مثل رضا الموظفين والتزامهم تجاه المنشأة ، إذ ترتبط جودة خدمة العملاء ودفء التعامل معهم ارتباطاً وثيقاً بمستوى رضاهم الوظيفي حيث ينعكس رضى الموظف على المنشأة الى محاولة ارضاء العميل ومحاولة بناء وكتب ولاء للعلامة وبالتالي ينعكس تحقيق الاهداف العامة للطرفين ، فتتحسن تجربة العميل، ويزداد رضاه وانتماؤه، مما يعزز ولاءه للعلامة على المدى القصير والبعيد.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تنطلق هذه الدراسة من الفرضية الرئيسية التي تُشير إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لخدمات ما بعد البيع على مستوى الولاء للعلامة التجارية لدى العملاء.

وتوضح مراجعة الأدبيات أن خدمات ما بعد البيع لا تُعد مجرد نشاط تكميلي بعد إتمام عملية البيع، بل تمثل عنصراً حاسماً وجوهرياً في بناء العلاقات سواء قصيرة أو طويلة الأمد مع العملاء وذلك بعد تجاوز عملية الشراء الأولى .

وتُظهر الدراسات السابقة أن تحسين جودة خدمات ما بعد البيع يسهم في تعزيز رضا العملاء، وتقوية ثقتهم بالعلامة، وبالتالي رفع مستويات الولاء عبر تكرار الشراء والاستمرار في التعامل، إضافة إلى التوصية الإيجابية بالعلامة ضمن دوائرهم الاجتماعية.

ومع ذلك يكشف التحليل النقدي لتلك الدراسات عن وجود فجوات معرفية تحتاج إلى مزيد من البحث، خصوصاً في البيئات التقنية التي تجمع بين تقديم المنتجات البرمجية والخدمات الفنية المصاحبة لها.

تحديد الفجوة النظرية:

تتمثل الفجوة النظرية في كثيرًا من الدراسات على التركيز على إثبات وجود علاقة ارتباطية عامة بين جودة الخدمة وولاء العملاء، دون التعمق الكافي في كيفية تطبيقها بالشكل المتكامل أو أكثر إيجابية عما سبق من خلال تفاعل مفاهيم خدمة ما بعد البيع (سواء كانت متعلقة بمنتج أو خدمة) داخل بيئات العمل المختلفة و تفاصيل التجربة الفعلية للعميل.

لذلك أسعى في هذه الدراسة إلى الإسهام في إثراء المعرفة المتعلقة بإدارة علاقات العملاء وتوضيح تأثير خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة ، من خلال تقديم إطار نظري يوضح آلية تأثير جودة الخدمة ، خاصة في سياق يجمع بين تقديم البرمجيات والدعم الفني في القطاع التقني السعودي.

تحديد الفجوة التطبيقية

وفيما يخص الفجوة التطبيقية فتنبع من قلة الدراسات التي تناولت خدمات ما بعد البيع في القطاع التقني سريع النمو والتنافس، مثل قطاع البرامج المحاسبية في المملكة العربية السعودية.

من هنا تبرز أهمية هذه الدراسة في تقديم إطار تحليلي يوضح كيف يمكن لجودة وكفاءة خدمة ما بعد البيع أن تسهم في بناء ولاء حقيقي للعملاء في شركة السحابة الآلية، مع تقديم مجموعة من التوصيات العملية القابلة للتطبيق لمساعدة إدارة الشركة على تطوير ممارسات أكثر احترافية واستدامة في هذا المجال.

2.5. الخاتمة

أظهرت مراجعة الأدبيات أن الرضا الوظيفي داخل المنظمة يرتبط بدرجة عالية من الولاء التنظيمي، وأن الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للعملاء، وعلى رأسها خدمات ما بعد البيع، تشكل أحد المحركات الرئيسية لبناء الثقة الولاء للعلامة التجارية وتعزيز مكانتها السوقية بمرور الوقت.

والكد بذلك أن الاهتمام بتجربة العميل بعد شراء لا تقل أهمية عن جودة المنتج نفسه لأنها بأختصار وجهان لعملة واحدة لا يجب فصلهم عن بعضهما البعض ، بل قد تكون العامل الفاصل في استمرارية العلاقة بين العميل والعلامة أو انتهائها.

في ضوء هذه المعطيات، يتبين لنا أن بحثي الحالي يكتسب أهمية نظرية وتطبيقية واضحة،

إذ يسعى إلى سد فجوات قائمة في الدراسات السابقة من خلال تقديم تحليل متعمق للعلاقة بين أبعاد خدمة ما بعد البيع ومؤشرات الولاء للعلامة في سياق تقني محدد هو شركة السحابة الآلية لتقنية المعلومات (قيود) في السوق السعودي. وتتمثل القيمة المضافة لهذه الدراسة في ما تقدمه من توصيات ومقترحات عملية للإدارة العليا بالشركة تساعد على تطوير جودة خدمات ما بعد البيع، وبناء ولاء قوي ومستدام لدى العملاء ينعكس إيجاباً على أداء الشركة وقدرتها التنافسية.

قائمة المراجع

نوع المرجع	الاقتباس داخل النص (Paraphrasing)	الاقتباس في قائمة المراجع (APA)
مقالة دورية	(حسن، 2024)	حسن ، شرف الدين سليمان أحمد. (2024). خدمات ما بعد البيع كأداة لتحقيق ولاء العملاء (دراسة حالة : مجموعة جيااد الصناعية). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية ، 5 (1). https://doi.org/10.53796/hnsj51/25
مقالة دورية	(يحيى ومرزوقي، 2023)	يحيى، عبد الرزاق، ومرزوقي، أمينة. (2023). أثر جودة الخدمة على ولاء عملاء الهاتف المحمول بالجزائر: الدور الوسيط لسعادة العميل. مجلة الباحث الاقتصادية، 13(1). https://journals.ekb.eg/article_257198.html
مقالة دورية	(عيطه، 2013)	عيطه، جودت. (2013). أثر الجودة والقيمة المدركة من قبل العميل في تعزيز الولاء للعلامة التجارية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2(31). https://dspace.qou.edu/handle/194/2198
مقالة دورية	(عمار، 2019)	عمار، أسامة عربي محمد محمد. (2019). برنامج قائم على الذكاء الناجح في تدريس علم النفس الطبي لتنمية المسؤولية الاجتماعية ومهارة مواجهة الضغوط لدى طالبات المعهد الفني للتمريض. مجلة كلية التربية (أسيوط)، 35(9). https://doi.org/10.21608/mfes.2019.102722
مقالة دورية	(أبو المعاطي، 2013)	أبو المعاطي، وليد محمد. (2013). علاقة استراتيجيات حل المشكلات وسرعة تجهيز المعلومات بالقدرة على الحل الإبداعي للمشكلات الرياضية لدى طلاب المرحلة الثانوية. المجلة التربوية، 27(108). https://doi.org/10.34120/joe.v27i108.2445
مقالة دورية	(النجار، إ. . (2022)	النجار، إ. (2022). دور جودة الخدمة المدركة كمتغير وسيط بين التسويق الحسي وولاء العميل: بالتطبيق على قطاع مطاعم الوجبات السريعة في جمهورية مصر العربية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، 46(4)، 101-160. https://doi.org/10.21608/alat.2022.266235