

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة
الإدارة/ إدارة المشاريع

اثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة: التطبيق المقترح منافذ بيع اجهزة
الالكتروني

زينب عبد الغفار ادم

.....

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحين نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026\2\20- الفصل الدراسي الاول

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول الأشكال

جدول الجداول

• الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

. :المقدمة 1.1

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجالات التسويق وإدارة الأعمال، أصبحت المنافسة بين العلامات التجارية أكثر حدة من أي وقت مضى، ولم يعد نجاح الشركات يعتمد فقط على جودة المنتج أو السعر المنافس، بل أصبح رضا العميل واستمرارية العلاقة معه يمثلان حجر الأساس في تحقيق النمو والاستقرار. ومن هنا برزت خدمة ما بعد

البيع كإحدى الركائز الجوهرية في بناء الثقة المتبادلة بين الشركة والمستهلك، وكعامل رئيسي في تعزيز الولاء للعلامة التجارية. تُعد خدمة ما بعد البيع امتداداً لعملية البيع وليست مرحلة منفصلة عنها، فهي تتضمن مجموعة من الأنشطة التي تقدمها المؤسسة بعد إتمام عملية الشراء بهدف ضمان رضا العميل، ومعالجة المشكلات التي قد تواجهه أثناء استخدام المنتج أو الخدمة. وتشمل هذه الأنشطة: الدعم الفني، وتوفير الصيانة والإصلاح، واستبدال المنتجات التالفة، وتقديم الاستشارات، والمتابعة الدورية لقياس رضا العملاء. وتختلف فعالية هذه الخدمات من شركة لأخرى تبعاً لجودة الأداء وسرعة الاستجابة ومدى اهتمام المؤسسة برأي العميل. إن العلاقة بين خدمة ما بعد البيع والولاء للعلامة التجارية علاقة وثيقة ومتشابكة، فكلما كانت الخدمة المقدمة عالية الجودة ومتسمة بالمصداقية والاهتمام، انعكس ذلك إيجاباً على تجربة العميل ودفعه إلى تكرار الشراء والتوصية بالعلامة للآخرين. في المقابل، فإن إهمال خدمة ما بعد البيع أو تقديمها بجودة منخفضة يؤدي غالباً إلى تراجع رضا العملاء، وزيادة احتمالية انتقالهم إلى المنافسين. لذلك، فإن الشركات التي تدرك أهمية هذه الخدمة تتعامل معها كاستثمار طويل الأجل يهدف إلى بناء قاعدة عملاء دائمة بدلاً من تحقيق أرباح قصيرة المدى فقط. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر خدمة ما بعد البيع في تعزيز الولاء للعلامة التجارية، من خلال تحليل أبعاد الخدمة المختلفة، ودراسة مدى تأثيرها في رضا العملاء، وارتباط ذلك بقراراتهم الشرائية المستقبلية. كما تسعى إلى بيان كيف يمكن للمؤسسات الاستفادة من خدمة ما بعد البيع كأداة استراتيجية لتحسين صورتها الذهنية وتعزيز تنافسيتها في الأسواق المحلية والعالمية.

1.2 مشكلة الدراسة

في ظل البيئة التنافسية الشديدة التي تشهدها الأسواق المحلية والعالمية، تسعى المؤسسات والشركات بمختلف أنواعها إلى كسب رضا العملاء والحفاظ على ولائهم كوسيلة أساسية لضمان الاستمرارية والنمو. ومع ذلك، يواجه العديد من تلك المؤسسات تحديات كبيرة في تحقيق هذا الهدف، إذ تتركز جهودها غالباً على عملية البيع ذاتها دون إيلاء الاهتمام الكافي للمرحلة التي تليها، وهي مرحلة خدمة ما بعد البيع، التي تُعد من أهم المكونات التي تؤثر في نظرة العميل للعلامة التجارية. ورغم إدراك الشركات المتزايد لأهمية هذه الخدمة، إلا أن التطبيق العملي لها لا يزال في كثير من الأحيان دون المستوى المطلوب. فبعض المؤسسات تُهمل المتابعة مع العميل بعد إتمام عملية الشراء، أو تقدم خدمات ما بعد البيع بشكل روتيني

يفتقر إلى الجودة والاهتمام الفردي. كما أن ضعف التواصل، وتأخر الاستجابة للشكاوى، وسوء إدارة عمليات الصيانة أو الضمان، تؤدي جميعها إلى تراجع ثقة العملاء وتضر بصورة العلامة التجارية. هذه الإشكالية تجعل من الصعب بناء علاقة مستمرة ومستقرة مع العملاء، وتضعف قدرتهم على تكوين انتماء حقيقي للعلامة. من جهة أخرى، تشير العديد من الدراسات إلى أن العملاء الذين يحظون بخدمة متميزة بعد الشراء يكونون أكثر ميلاً لتكرار الشراء من نفس الشركة والتوصية بها للآخرين، مما يعزز مكانتها في السوق. ومن هنا تبرز أهمية البحث في مدى تأثير جودة خدمة ما بعد البيع على ولاء العملاء، ومدى إسهامها في بناء علاقة طويلة الأمد بين المستهلك والعلامة التجارية

اءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: إلى أي مدى تسهم جودة خدمة ما بعد البيع في تعزيز الولاء للعلامة التجارية لدى العملاء؟ وينبثق عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، وهي: 1. ما العلاقة بين جودة خدمة ما بعد البيع ومستوى رضا العملاء؟

2. كيف يؤثر رضا العملاء الناتج عن جودة الخدمة على مستوى ولائهم للعلامة التجارية؟
3. ما العوامل التنظيمية والتسويقية التي تؤثر في فعالية خدمة ما بعد البيع داخل المؤسسات؟
4. إلى أي مدى يمكن لخدمة ما بعد البيع أن تُستخدم كأداة استراتيجية لتعزيز الولاء وبناء صورة إيجابية للعلامة التجارية؟ 5. ما الإجراءات أو الممارسات التي يمكن أن تتبناها المؤسسات لتحسين جودة خدمة ما بعد البيع بما ينعكس إيجاباً على ولاء عملائها

1.3 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً محورياً في عالم التسويق وإدارة العلاقات مع العملاء، حيث أصبحت خدمة ما بعد البيع إحدى الأدوات الأكثر تأثيراً في بناء سمعة العلامة التجارية وترسيخ مكانتها في أذهان المستهلكين. وتبرز أهمية هذا الموضوع في عدة جوانب، من أبرزها:

1. البعد العملي: تسهم الدراسة في تزويد المؤسسات بمجموعة من المؤشرات التي تمكنها من تقييم جودة خدماتها بعد البيع، والعمل على تطويرها لتتماشى مع توقعات العملاء واحتياجاتهم المتغيرة.
2. البعد الاستراتيجي: تساعد نتائج الدراسة الشركات على بناء استراتيجيات فعالة لإدارة العلاقات مع العملاء تركز على الثقة والشفافية والاستمرارية، مما يعزز مكانة العلامة التجارية في السوق.

3. البعد الأكاديمي: تُغني هذه الدراسة الجانب المعرفي في مجال التسويق وإدارة خدمة العملاء، من خلال توضيح العلاقة المتبادلة بين جودة الخدمة والولاء للعلامة التجارية.
4. البعد الاقتصادي: من خلال زيادة ولاء العملاء وتقليل معدلات فقدانهم، تسهم خدمة ما بعد البيع في رفع الأرباح وتحقيق الاستدامة المالية للمؤسسات على المدى الطويل.
- وعليه، فإن دراسة أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية تُعدّ خطوة مهمة نحو فهم أعمق للعوامل التي تؤثر في سلوك المستهلك، وتزويد المؤسسات برؤية واضحة حول كيفية تحويل تجربة العميل الإيجابية إلى علاقة دائمة مبنية على الثقة والانتماء، بما يضمن استمرار النجاح في بيئة الأعمال الحديثة

1.4 اسئلة الدراسة

1. ما مستوى جودة خدمات ما بعد البيع التي تقدمها الشركات من وجهة نظر العملاء؟
2. إلى أي مدى تؤثر خدمات ما بعد البيع في رضا العملاء عن العلامة التجارية؟
3. هل تسهم سرعة الاستجابة في خدمة ما بعد البيع في تعزيز ولاء العملاء للعلامة؟

4. ما مدى تأثير توفر الضمان ووضوح شروطه على قرار العميل بإعادة الشراء؟
5. كيف يؤثر أسلوب التعامل والدعم الفني في نظرة العميل المستقبلية للعلامة التجارية؟

6. هل توجد علاقة بين فعالية حل الشكاوى وتحويل العملاء إلى عملاء دائمين؟
7. ما العناصر الأكثر تأثيراً في خدمة ما بعد البيع من حيث قدرتها على كسب ولاء العملاء

1.5 اهداف البحث

1. تحليل تأثير جودة خدمات ما بعد البيع على مدى ولاء العملاء للعلامة التجارية.
2. استكشاف دور سرعة الاستجابة وحل المشكلات في تحقيق رضا العملاء.
3. تقييم مدى فعالية الضمان والدعم الفني في تعزيز نية إعادة الشراء.
4. تقديم مقترحات عملية لتحسين خدمات ما بعد البيع لتعزيز ولاء العملاء.
5. استخلاص رؤى حول العوامل المؤثرة في مرحلة ما بعد الشراء وتأثيرها على سلوك العميل.

1.6 فرضيات الدراسة

H1: الفرضية الصفرية (Null Hypothesis) لا يوجد تأثير معنوي لخدمات ما بعد البيع على ولاء العملاء للعلامة التجارية.

H2: الفرضية البديلة (Alternative Hypothesis) يوجد تأثير معنوي لخدمات ما بعد البيع على ولاء العملاء للعلامة التجارية.

H3: الفرضية الاتجاهية (Directional Hypothesis) هناك علاقة طردية بين مستوى جودة خدمة ما بعد البيع وولاء العملاء للعلامة التجارية.

H4: الفرضية غير الاتجاهية (Non-Directional Hypothesis) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خدمات ما بعد البيع وولاء العملاء، بدون تحديد اتجاه العلاقة.

1.7 نموذج الدراسة

المتغير المستقل

المتغير التابع

1.8 الدراسة الميدانية

1) دراسة الهاجري (2019): وجدت أن رضا العملاء عن خدمة ما بعد البيع يؤثر بشكل مباشر على نيتهم في إعادة الشراء.

(2) دراسة (Alshurideh 2020): أكدت أن سرعة الاستجابة للشكاوى تحسن من ثقة العميل في العلامة وتزيد ولائه.

(3) دراسة (Kotler & Keller 2021): أوضحت أن خدمات ما بعد البيع أصبحت عنصرًا تنافسيًا يميز العلامات التجارية في الأسواق المزدهمة.

1.9 منهجية البحث

1. فلسفة البحث: الوضعية (Positivism)

2. منهج البحث: المنهج الوصفي التحليلي

3. استراتيجيات البحث: المسح الميداني (Survey)

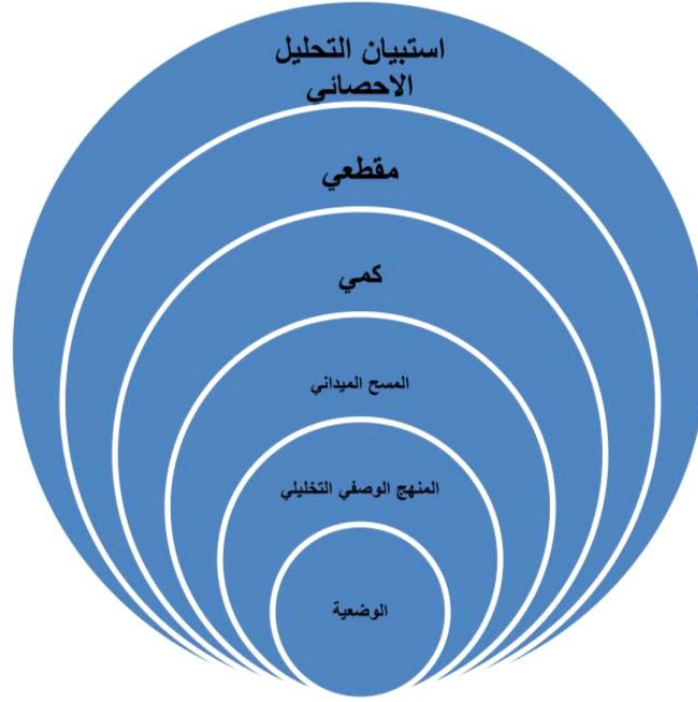
4. نوع البحث: كمي (Quantitative)

5. الأفق الزمني: مقطعي (Cross-sectional)

6. طرق جمع وتحليل البيانات: • أداة الجمع: استبيان • أسلوب التحليل: التحليل الإحصائي

• استخدام SPSS

أساليب التحليل: التكرارات – المتوسطات – الانحدار – معامل الارتب



مخطط المشروع المقترح 1.10

1. الأسبوع 1: تحديد مشكلة الدراسة وصياغة الأسئلة.
2. الأسبوع 2: إعداد الإطار النظري والدراسات السابقة.
3. الأسبوع 3: تصميم الاستبيان وتجهيز عينة الدراسة.
4. الأسبوع 4: جمع البيانات ميدانيًا.
5. الأسبوع 5: تحليل البيانات إحصائيًا.
6. الأسبوع 6: كتابة النتائج والمناقشة.
7. الأسبوع 7: إعداد التوصيات والخاتمة.
8. الأسبوع 8: مراجعة البحث النهائي وإعداد المراجع.

• الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 مقدمة الفصل

تُعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة من المكونات الأساسية في البحث العلمي، إذ تسهم في بناء الإطار النظري للدراسة، وتساعد الباحثة على الإحاطة بالمفاهيم الرئيسية المرتبطة بموضوع البحث. كما تمكن مراجعة الأدبيات من تحليل الجهود البحثية السابقة، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين الباحثين، والكشف عن الفجوات البحثية التي لم تحظ بالاهتمام الكافي. ويهدف هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بخدمة ما بعد البيع بوصفها المتغير المستقل، والولاء للعلامة التجارية بوصفه المتغير التابع، مع توضيح أبعاد كل متغير والنظريات المرتبطة به. كما يتناول الفصل طبيعة العلاقة بين المتغيرين من حيث التأثير، إضافة إلى مناقشة الصراعات والفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وتكمن أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة في دعم الدراسة الحالية بأساس علمي متين، والمساهمة في بناء نموذج الدراسة وصياغة فرضياتها، فضلاً عن تعزيز مصداقية البحث وإثراء محتواه العلمي، خاصة في ظل محدودية الدراسات التي تناولت خدمة ما بعد البيع في قطاع الأجهزة الإلكترونية.

2.2 المتغير المستقل -خدمة م بعد البيع

تعريف خدمة ما بعد البيع تُعرّف خدمة ما بعد البيع بأنها مجموعة الأنشطة والخدمات التي تقدمها المؤسسات للعملاء بعد إتمام عملية الشراء، بهدف ضمان رضاهم وتعزيز تجربتهم مع المنتج أو الخدمة. وتشمل هذه الخدمات الضمان، الصيانة، الدعم الفني، حل الشكاوى،

والمتابعة المستمرة مع العملاء. وتُعد خدمة ما بعد البيع امتدادًا لعملية البيع، وعنصرًا أساسيًا في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

2.2.2 التطور التاريخي لخدمة ما بعد البيع

شهد مفهوم خدمة ما بعد البيع تطورًا ملحوظًا مع تطور الأسواق وزيادة حدة المنافسة. ففي المراحل الأولى، كان اهتمام المؤسسات يتركز على إتمام عملية البيع فقط، دون إعطاء أهمية كافية للمرحلة اللاحقة. ومع تزايد وعي العملاء وارتفاع توقعاتهم، بدأت المؤسسات في إدراك أهمية خدمة ما بعد البيع كوسيلة للحفاظ على العملاء وتعزيز رضاهم. ومع التطور التكنولوجي، أصبحت هذه الخدمات أكثر تنظيمًا وفاعلية، خاصة في القطاعات التقنية والخدمية.

2.2.3 الأبعاد الرئيسية لخدمة ما بعد البيع

تتعدد أبعاد خدمة ما بعد البيع، ومن أبرزها الضمان، سرعة الاستجابة، الدعم الفني، وحل الشكاوى. ويُعد الضمان مؤشرًا على ثقة المؤسسة بجودة منتجاتها، في حين تعكس سرعة الاستجابة مدى اهتمامها بالعملاء. كما يسهم الدعم الفني وحل الشكاوى الفعال في تحسين تجربة العميل وتعزيز رضاه عن العلامة التجارية.

2.2.4 أبعاد خدمة ما بعد البيع في الأدبيات السابقة

الباحث	السنة	أبرز الأبعاد
Kotler & Keller	2015	الضمان – الصيانة – الدعم الفني
oliver	1999	سرعة الاستجابة-حل الشكاوى

2.2.5 النظريات المرتبطة بخدمة ما بعد البيع

ترتبط خدمة ما بعد البيع بعدد من النظريات الإدارية والتسويقية، من أبرزها نظرية إدارة علاقات العملاء التي تركز على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، ونظرية الجودة الشاملة التي تؤكد أهمية تحسين الخدمات المقدمة باستمرار. كما ترتبط أيضًا بنظرية القيمة المدركة، التي تفترض أن تقييم العميل للخدمة يعتمد على المنافع التي يحصل عليها مقارنة بالتكلفة.

2.3 المتغير التابع

2.3.1 تعريف الولاء للعلامة التجارية

يُعرف الولاء للعلامة التجارية بأنه التزام العميل المستمر بإعادة شراء منتجات أو خدمات علامة تجارية معينة، وتفضيلها على غيرها من العلامات المنافسة، حتى في حال توفر بدائل أخرى. ويُعد الولاء مؤشرًا مهمًا على نجاح العلامة التجارية وقدرتها على الاستمرار في السوق.

2.3.2 التطور التاريخي لمفهوم الولاء للعلامة التجارية

بدأ الاهتمام بمفهوم الولاء للعلامة التجارية من منظور سلوكي يركز على تكرار الشراء، ثم تطور ليشمل الجوانب النفسية والعاطفية، مثل الثقة والارتباط بالعلامة التجارية. وأصبح الولاء يُنظر إليه اليوم كعنصر استراتيجي يعزز الميزة التنافسية للمؤسسات.

2.3.3 الأبعاد الرئيسية للولاء للعلامة التجارية

يتكون الولاء للعلامة التجارية من عدة أبعاد، من أبرزها الولاء السلوكي، الولاء الاتجاهي، ونية إعادة الشراء. ويعكس الولاء السلوكي السلوك الفعلي للعميل، في حين يعبر الولاء الاتجاهي عن مشاعر العميل وتوجهاته نحو العلامة التجارية.

الباحث	السنة	أبرز الأبعاد
Oliver	1999	الولاء السلوكي – الولاء الاتجاهي
Kotler	2015	الثقة – التوصية
Keller	2021	نية إعادة الشراء

2.3.4 النظريات المرتبطة بالولاء للعلامة التجارية

يرتبط الولاء للعلامة التجارية بعدة نظريات، من أبرزها نظرية الرضا التي تفترض أن رضا العميل يؤدي إلى زيادة ولائه، ونظرية الالتزام والثقة التي تؤكد أهمية بناء الثقة المتبادلة لتعزيز العلاقة طويلة الأمد بين العميل والعلامة التجارية.

2.4 العلاقة بين خدمة ما بعد البيع و الولاء للعلامة التجارية

تشير غالبية الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة خدمة ما بعد البيع ومستوى الولاء للعلامة التجارية، حيث تؤدي الخدمات الجيدة بعد الشراء إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز ثقتهم بالعلامة التجارية، مما ينعكس على سلوكهم الشرائي المستقبلي.

كما أظهرت بعض الدراسات وجود اختلاف في تأثير أبعاد خدمة ما بعد البيع، حيث تبين أن بعض الأبعاد مثل سرعة الاستجابة وحل الشكاوى لها تأثير أكبر من غيرها. ويبرز هذا التباين وجود فجوات بحثية تتعلق بدراسة العلاقة بين المتغيرين في قطاعات وأسواق محددة، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته.

2.5 خاتمة الفصل

ناول هذا الفصل مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بخدمة ما بعد البيع والولاء للعلامة التجارية، من خلال توضيح المفاهيم والأبعاد والنظريات المرتبطة بكل متغير. كما تم توضيح طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وتسليط الضوء على الفجوات البحثية التي تدعم أهمية الدراسة الحالية وتمهد للانتقال إلى الفصل الثاني

• الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر خدمة ما بعد البيع في تعزيز الولاء للعلامة التجارية لدى العملاء، حيث أصبحت المنافسة بين الشركات في الأسواق الحديثة لا تعتمد فقط على جودة المنتج أو السعر، بل أصبحت تعتمد بشكل كبير على جودة الخدمات المقدمة للعملاء قبل وأثناء وبعد عملية الشراء. وتعد خدمات ما بعد البيع من العوامل المهمة التي تسهم في بناء علاقة مستمرة وطويلة الأمد بين الشركة والعملاء. كما أن الولاء للعلامة التجارية يمثل أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها، إذ يساعد على ضمان استمرار تعامل العملاء مع الشركة وتفضيل منتجاتها أو خدماتها على غيرها من المنتجات المنافسة في السوق. ويظهر الولاء من خلال تكرار الشراء، والثقة في العلامة التجارية، والاستعداد للتوصية بها للآخرين. وتكمن أهمية دراسة العلاقة بين خدمة ما بعد البيع والولاء للعلامة التجارية في كون خدمات ما بعد البيع تمثل أحد الأدوات التسويقية الفعالة التي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر في تجربة العميل مع الشركة. فعندما يحصل العميل على دعم وخدمة جيدة بعد عملية الشراء، فإنه يشعر بالاهتمام والتقدير من قبل الشركة، مما يزيد من ثقته بها ويعزز ارتباطه بعلامتها التجارية. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث يُعد هذا المنهج من المناهج العلمية المناسبة لدراسة الظواهر الاجتماعية والتسويقية، إذ يساعد في وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها اعتمادًا على البيانات التي يتم جمعها من أفراد العينة. كما يتيح هذا المنهج فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات المختلفة وتفسيرها بطريقة علمية.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

عتمد هذه الدراسة على متغيرين أساسيين هما المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث يتم دراسة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

3.2.1 المتغير المستقل:

خدمة ما بعد البيع تمثل خدمة ما بعد البيع المتغير المستقل في هذه الدراسة، وتشير إلى مجموعة الأنشطة والخدمات التي تقدمها الشركات للعملاء بعد إتمام عملية شراء المنتج أو الخدمة. وتهدف هذه الخدمات إلى ضمان رضا العملاء ومعالجة أي مشكلات قد تواجههم بعد استخدام المنتج. وتشمل خدمات ما بعد البيع عدة جوانب مهمة، مثل توفير الضمان على المنتجات، تقديم خدمات الصيانة والإصلاح، توفير الدعم الفني للعملاء، متابعة رضا العملاء عن المنتجات أو الخدمات، إضافة إلى الاستجابة السريعة للشكاوى والاستفسارات. وتعد هذه الخدمات من العوامل التي يمكن أن تسهم في تعزيز ثقة العملاء بالشركة وزيادة رضاهم عن تجربتهم الشرائية. كما تلعب خدمات ما بعد البيع دورًا مهمًا في بناء صورة إيجابية عن العلامة

التجارية، حيث يشعر العملاء بأن الشركة تهتم بهم حتى بعد إتمام عملية البيع، مما يعزز العلاقة بينهم وبين المؤسسة ويزيد من احتمالية استمرار تعاملهم معها في المستقبل. التعريف الإجرائي لخدمة ما بعد البيع: يقصد بخدمة ما بعد البيع في هذه الدراسة مستوى الخدمات والدعم الذي تقدمه الشركات للعملاء بعد عملية الشراء، مثل الصيانة والدعم الفني والاستجابة للشكاوى، ويتم قياس هذا المتغير من خلال استجابات المشاركين على مجموعة من فقرات الاستبيان التي تعكس مدى رضاهم عن هذه الخدمات. [34]

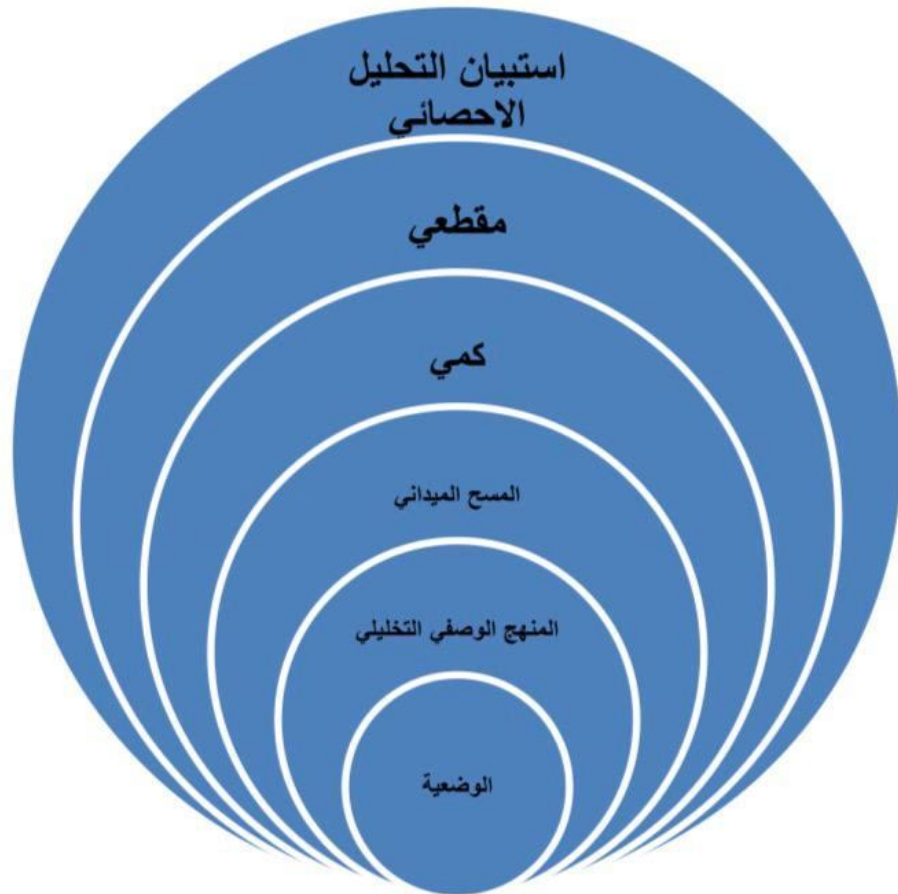
3.2.2 المتغير التابع:

الولاء للعلامة التجارية يعد الولاء للعلامة التجارية المتغير التابع في هذه الدراسة، وهو من المفاهيم الأساسية في مجال التسويق الحديث. ويشير الولاء إلى درجة ارتباط العميل بعلامة تجارية معينة وتفضيله لها مقارنة بالعلامات التجارية الأخرى المتوفرة في السوق. ويظهر الولاء للعلامة التجارية في عدة صور، من أهمها استمرار العميل في شراء منتجات العلامة التجارية نفسها بشكل متكرر، وتفضيلها عند اتخاذ قرار الشراء، إضافة إلى ثقته في جودة منتجاتها وخدماتها. كما قد يظهر الولاء أيضاً في استعداد العميل للدفاع عن العلامة التجارية أو التوصية بها لأفراد أسرته أو أصدقائه. ويُعد الولاء للعلامة التجارية مؤشراً مهماً على نجاح الشركات في بناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائها. فكلما ارتفع مستوى الولاء لدى العملاء، زادت احتمالية استمرارهم في التعامل مع الشركة لفترات طويلة، كما يساهم ذلك في تعزيز سمعة الشركة في السوق وزيادة قدرتها التنافسية. كما أن العملاء الذين يتمتعون بدرجة عالية من الولاء غالباً ما يكونون أقل تأثراً بالعروض الترويجية التي تقدمها الشركات المنافسة، حيث يفضلون الاستمرار في التعامل مع العلامة التجارية التي يثقون بها ويشعرون بالرضا تجاهها.

3.2.3 التعريف الإجرائي للولاء للعلامة التجارية:

يقصد بالولاء للعلامة التجارية في هذه الدراسة مدى ارتباط العميل بعلامة تجارية معينة واستمراره في تفضيلها وإعادة شراء منتجاتها، إضافة إلى استعداده للتوصية بها للآخرين، ويتم قياس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان المتعلقة بسلوكيات الولاء مثل نية إعادة الشراء والثقة في العلامة التجارية.

3.3 تصميم البحث (بصلة البحثي)



3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1 مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من العملاء الذين لديهم تجربة سابقة في شراء منتجات أو خدمات من علامات تجارية مختلفة، والذين تعاملوا مع خدمات ما بعد البيع التي تقدمها تلك الشركات. ويعد هؤلاء العملاء الفئة الأكثر قدرة على تقييم مستوى خدمات ما بعد البيع ومدى تأثيرها في درجة ولائهم للعلامة التجارية. كما أن اختيار العملاء الذين لديهم تجربة فعلية مع خدمات ما بعد البيع يساعد في الحصول على بيانات أكثر دقة وواقعية، حيث يمكن لهؤلاء العملاء التعبير عن آرائهم وتجاربهم بشكل واضح.

3.4.2 عينة البحث

اعتمدت هذه الدراسة على العينة الميسرة، وهي أحد أنواع العينات غير الاحتمالية التي يتم فيها اختيار المشاركين من الأفراد الذين يسهل الوصول إليهم والذين لديهم الاستعداد للمشاركة في الدراسة. وقد تم توزيع الاستبيان على مجموعة من العملاء عبر وسائل التواصل المختلفة، وتم جمع الاستجابات من الأفراد الذين وافقوا على المشاركة في الاستبيان. ويُعد استخدام العينة الميسرة مناسباً في مثل هذه الدراسات، خاصة عندما يكون من الصعب الوصول إلى جميع أفراد مجتمع الدراسة، أو عندما يكون الهدف هو الحصول على بيانات أولية تساعد في تحليل الظاهرة محل الدراسة.

3.4.3 مبررات اختيار العينة الميسرة

- تم اختيار هذا النوع من العينات لعدة أسباب، من أهمها: • سهولة الوصول إلى المشاركين في الدراسة.
- توفير الوقت والجهد في عملية جمع البيانات.
- ملائمة هذا النوع من العينات للدراسات التي تعتمد على الاستبيانات.
- إمكانية جمع عدد مناسب من الاستجابات خلال فترة زمنية قصيرة

3.5 طريقة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم إعداد استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى قياس متغيرات الدراسة، وهي خدمة ما بعد البيع والولاء للعلامة التجارية. وقد تم تصميم الاستبيان بطريقة منظمة بحيث يتضمن قسمين رئيسيين. يتناول القسم الأول المعلومات العامة المتعلقة بالمشاركين مثل بعض الخصائص الديموغرافية، بينما يتضمن القسم الثاني مجموعة من الأسئلة التي تقيس آراء المشاركين حول مستوى خدمات ما بعد البيع ومدى تأثيرها في درجة ولائهم للعلامة التجارية. كما تم إعداد الاستبيان بصيغة إلكترونية باستخدام أحد نماذج الاستبيانات عبر الإنترنت، ثم تم توزيعه على المشاركين عبر وسائل التواصل المختلفة. وقد أتاح هذا الأسلوب سهولة الوصول إلى عدد من المشاركين وجمع البيانات في وقت مناسب.

3.6 أنواع البيانات

تعتمد هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات التي تساعد في تحقيق أهداف البحث.

3.6.1 البيانات الميدانية

وهي البيانات التي تم جمعها بشكل مباشر من أفراد العينة من خلال الاستبيان، حيث تضمنت هذه البيانات آراء العملاء وتقييماتهم لخدمات ما بعد البيع ومدى تأثيرها في مستوى ولائهم للعلامة التجارية. وتعد هذه البيانات من أهم مصادر المعلومات في الدراسة، لأنها تعكس تجارب العملاء الفعلية مع الشركات وخدماتها.

3.6.2 البيانات النظرية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال مراجعة المصادر العلمية المختلفة مثل الكتب والدراسات السابقة والمقالات العلمية التي تناولت موضوع خدمة ما بعد البيع والولاء للعلامة التجارية. وقد ساهمت هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة وتوضيح المفاهيم المرتبطة بمتغيرات البحث.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع الاستبيانات، تم تنظيم البيانات ومراجعتها للتأكد من اكتمالها وصحتها، ثم تم إدخالها في برنامج التحليل الإحصائي المناسب من أجل تحليلها واستخلاص النتائج. وقد تضمنت عملية التحليل استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية التي تساعد في وصف خصائص العينة وتحليل استجابات المشاركين. كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية التي تساعد في دراسة العلاقة بين متغيرات البحث، وذلك بهدف التعرف على مدى تأثير خدمة ما بعد البيع في الولاء للعلامة التجارية. كما تساعد هذه الإجراءات في تقديم نتائج دقيقة يمكن من خلالها تفسير العلاقة بين المتغيرات، والوصول إلى استنتاجات علمية تساهم في تحقيق أهداف الدراسة.

3.8 الخاتمة

ناولت هذه الدراسة أثر خدمة ما بعد البيع في تعزيز الولاء للعلامة التجارية لدى العملاء، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين هذين المتغيرين. كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة ميسرة من العملاء الذين لديهم تجربة سابقة مع خدمات ما بعد البيع.

وتبرز أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه خدمات ما بعد البيع في تعزيز العلاقة بين العملاء والعلامة التجارية، حيث يمكن لهذه الخدمات أن تسهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز ثقتهم في الشركات، مما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى الولاء للعلامة التجارية واستمرار تعامل العملاء معها.

• الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

• المقدمة

- توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

- اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

- اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

• الخاتمة

• الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

- **حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:**

- **توصيات الدراسة**

• الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق

جدول ادوات البحث

م	الاداة	الهدف من الاستخدام	المتغير الذي تقيسه	عدد الفقرات	مقياس القياس	طريقة التحليل
1	استبانة	قياس جودة التفاعل و الخدمة المقدمة للعملاء	جودة خدمة العملاء (متغير مستقل)	8	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسط الحسابي, الانحدار, معامل الارتباط
2	استبانة	قياس مدى شعور العملاء	رضا العملاء (متغير)	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسط الحسابي, الانحدار, معامل الارتباط

3	استبانة	بالرضى قياس نية العميل في اعادة التعامل و التوصية بالمنشأه	(تابع ولاء العملاء (متغير تابع)	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسط الحسابي, الانحدار, معامل الارتباط
4	معامل الفا كرونباخ	التحقق من ثبات اداه الاستبانة	جميع محاور الاستبانة	-	معامل ثبات 0-1	تحليل الاتساق الداخلي

(الملحق 2 اداة الدراسة (الاستبانة

استبيان: أثر جودة خدمة العملاء على رضا العملاء وولائهم

يرجى قراءة العبارات التالية والإجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي

لا أوافق بشدة 1 = | 2 = لا أوافق | 3 = محايد | 4 = أوافق | 5 = أوافق بشدة

م	السؤال	المتغير	عدد الفقرات	مقياس القياس	طريقة التحليل
1	يتعامل الموظفون مع العملاء بأدب واحترام	جودة خدمة العملاء	8	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
2	يتم الرد على استفسارات العملاء بسرعة وكفاءة	جودة خدمة العملاء	8	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
3	تتوافر قنوات	جودة خدمة	8	مقياس ليكرت	المتوسطات

متعددة للتواصل مع العملاء بسهولة	العملاء		الخماسي	الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
4	يتم حل المشكلات والشكاوى بشكل فعال ومرن	جودة خدمة العملاء	8	مقياس ليكرت الخماسي
5	يتم تزويد العملاء بمعلومات واضحة ودقيقة عن الخدمة	جودة خدمة العملاء	8	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
6	هناك اهتمام حقيقي برضا العملاء واحتياجاتهم	جودة خدمة العملاء	8	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
7	يظهر الموظفون التعاطف وفهم احتياجات العملاء	جودة خدمة العملاء	8	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
8	تقوم المنشأة بمتابعة العملاء بعد تقديم الخدمة لضمان رضاهم	جودة خدمة العملاء	8	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار

م	السؤال	المتغير	الفقرات	مقياس القياس	طريقة التحليل
9	تلبى الخدمة المقدمة توقعاتي	رضا العملاء	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
10	أشعر بالرضا العام عن تجربتي مع المنشأة	رضا العملاء	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
11	الخدمة المقدمة متسقة وموثوقة في كل مرة أتعامل فيها مع المنشأة	رضا العملاء	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
12	مستوى الخدمة يجعلني أشعر	رضا العملاء	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية،

معامل الارتباط، الانحدار				بالارتياح عند التعامل مع المنشأة	
المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار	مقياس ليكرت الخماسي	5	رضا العملاء	أشعر أن المنشأة تهتم بآرائ وملاحظاتي	13

م	السؤال	المتغير	الفقرات	مقياس القياس	طريقة التحليل
14	أرغب في الاستمرار بالتعامل مع هذه المنشأة في المستقبل	ولاء العملاء	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
15	أنصح الآخرين بالتعامل مع هذه المنشأة	ولاء العملاء	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
16	أتعامل مع هذه المنشأة بسبب الثقة في خدماتها	ولاء العملاء	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار
17	أختار هذه المنشأة رغم وجود بدائل	ولاء العملاء	5	مقياس ليكرت الخماسي	المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحدار

الانحدار			أخرى	
----------	--	--	------	--