

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية

أسم الطالب
مرام سعد البقمي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

4

1.1. المقدمة:

5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع.....
11	الملحق (أ) : استبيان الدراسة
14	الملحق (ب) : جدول أدوات البحث
16	الفصل الثالث : منهجية البحث
16	3.1 مقدمة .
16	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

16	3.3 تصميم البحث
16	3.4 مجتمع الدراسة والعينة
17	3.5 أداة جمع البيانات.
17	3.6 أنواع البيانات
17	3.7 إجراءات التحليل الإحصائي.
17	3.8 خاتمة الفصل.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها الأسواق المعاصرة، أصبحت خدمة ما بعد البيع أحد أهم العناصر التي تميز العلامات التجارية وتساهم في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء. فبعد عملية الشراء، لا تنتهي مسؤولية الشركة تجاه العميل، بل تبدأ مرحلة جديدة تركز على دعمه من خلال خدمات مثل الضمان، الصيانة، الإصلاح، الاستبدال، التركيب، والاستشارات الفنية، مما يعزز شعوره بالقيمة والأمان تجاه المنتج والعلامة.

تشير العديد من الدراسات إلى أن جودة خدمة ما بعد البيع تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على رضا العميل، ثم على ولائه للعلامة التجارية، حيث يميل العملاء إلى تكرار الشراء من العلامات التي تقدم دعماً مستمراً وفعالاً بعد البيع، ويقل احتمال انتقالهم إلى منافسين. في سياق السوق السعودي أو العربي، تزداد أهمية هذه الخدمة مع انتشار المتاجر الإلكترونية والمنتجات التقنية والسيارات والأجهزة المنزلية، حيث يصبح الضمان والصيانة السريعة عوامل حاسمة في قرار الشراء المتكرر.

ومع ذلك، تواجه العديد من الشركات تحديات في تقديم خدمة ما بعد البيع بكفاءة عالية، مثل تأخر الاستجابة، ارتفاع التكاليف، أو نقص الكوادر المدربة، مما قد يؤدي إلى انخفاض الرضا وفقدان الولاء، وبالتالي تأثير سلبي على حصة السوق والأرباح طويلة الأجل.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية، من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد الخدمة (مثل السرعة، الجودة، التواصل، والتكلفة) ومستويات الولاء السلوكي والعاطفي لدى العملاء، مع التركيز على سياق تطبيقي محدد

ومن هنا تأتي أهمية التوسع في الإطار النظري لخدمة ما بعد البيع و الولاء للعلامة التجارية والذي سيتم تناوله بالتفصيل في الفصل التالي .

1.2. مشكلة الدراسة

رغم الإجماع على أهمية خدمة ما بعد البيع في تعزيز الولاء، إلا أن الكثير من الشركات لا تزال تواجه صعوبة في تحويل هذه الخدمة إلى ميزة تنافسية مستدامة، مما يؤدي إلى تسرب العملاء نحو علامات أخرى تقدم دعماً أفضل

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

معظم الدراسات السابقة ركزت على أثر جودة الخدمة بشكل عام أو رضا العميل، بينما قليل منها درس بشكل مباشر أثر أبعاد خدمة ما بعد البيع (مثل الضمان، الصيانة، الاستجابة السريعة) على الولاء للعلامة التجارية تحديداً، خاصة في السياق العربي أو السعودي. كما أن بعض النماذج لم تختبر دور الرضا كمتغير وسيط بشكل كافٍ.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

في السوق المحلي، يشتكي العديد من العملاء من بطء الاستجابة أو ضعف جودة الصيانة في بعض العلامات، مما يقلل من ولائهم رغم جودة المنتج الأولية، وهذا يظهر في تقييمات المتاجر الإلكترونية والمنتديات.

و ما مدى أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم في سد الفجوة في الأدبيات العربية حول العلاقة بين خدمة ما بعد البيع والولاء للعلامة.

- توفر إطاراً تحليلياً يمكن اختباره في دراسات مستقبلية، خاصة مع دور الرضا أو الثقة كوسيط.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تساعد الشركات على تحسين استراتيجيات خدمة ما بعد البيع لزيادة الاحتفاظ بالعملاء وتقليل التكاليف الناتجة عن فقدان الزبائن.
- تقدم توصيات عملية للعلامات التجارية في السعودية لتعزيز التنافسية من خلال خدمة متميزة.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مدى تأثير جودة خدمة ما بعد البيع على رضا العميل؟
2. هل يوجد أثر مباشر لخدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية؟
3. ما هي أبرز أبعاد خدمة ما بعد البيع التي تؤثر بشكل أكبر على الولاء (مثل: السرعة، الجودة، التواصل، التكلفة)؟
4. هل يلعب الرضا دورًا وسيطًا في العلاقة بين خدمة ما بعد البيع والولاء؟

1.5. أهداف الدراسة

- التعرف على مفهوم خدمة ما بعد البيع وأبعادها الرئيسية.

- قياس أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية.

- تحديد دور رضا العميل كمتغير وسيط

- تقديم توصيات عملية للشركات لتحسين خدماتها ما بعد البيع.

1.6. فرضيات الدراسة

١- توجد علاقة بعد دلالة إحصائية بين خدمة ما بعد البيع و الولاء للعلامة التجارية .

٢- يوجد أثر إيجابي لجودة خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية .

٣- يوجد أثر إيجابي لسرعة الاستجابة في خدمة ما بعد البيعة للولاء للعلامة التجارية .

٤- يوجد أثر إيجابي لفعالية الصيانة والدعم الفني في خدمة ما بعد البيع الولاء للعلامة التجارية

1.7. نموذج الدراسة

يتكون نموذج الدراسة من المتغير مستقل يتمثل في خدمة ما بعد البيع بأبعادها (جودة الخدمة ، سرعة الاستجابة ، الصيانة والدعم الفني)

ومتغير تابع يتمثل في الولاء للعلامة التجارية و يفترض النموذج وجود علاقة تأثير مباشرة بين المتغير و المستقل

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة عن المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف تحليل أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية واستخدم هذا المنهج في تحليل المفاهيم المرتبطة بخدمة ما بعد البيع وإبعاد و الولاء للعلامة التجارية بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة ، بهدف الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في الجانب التطبيقي

1.9. الدراسة الميدانية

تتمثل الدراسة الميدانية في جمع البيانات من عينه من عملاء الشركات التجارية وذلك باستخدام أداة الاستبانة لقياس آرائهم حول مستوى خدمة ما بعد البيع وأثرها على درجة ولائهم كما سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الدراسة و الوصول إلى النتائج .

1.10. مخطط المشروع المقترح

يتكون المشروع من الفصول التالية :

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة (المقدمة ، مشكلة الدراسة ، أهدافها ، أهميتها ، الفرضيات ، منهجية الدراسة)

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بخدمة ما بعد البيع و الولاء للعلامة التجارية

الفصل الثالث : الدراسة الميدانية وتحليل النتائج ومناقشتها

الفصل الرابع : النتائج والتوصيات والمقترحات المستقبلية

قائمة المراجع

1. بوزيان، فاطمة الزهراء. أثر خدمات ما بعد البيع على ولاء المستهلك للعلامة التجارية ، مجلة ASJP.
2. خدمات ما بعد البيع كأداة لتحقيق ولاء العملاء (دراسة حالة: مجموعة جيااد الصناعية). HN Journal.
(تؤكد علاقة إيجابية قوية بين الخدمة والولاء).
3. خدمات ما بعد البيع وأثرها على رضا الزبون – دراسة مؤسسة ASJP. Brandt.
(تركز على الرضا كوسيط نحو الولاء).

الملحق (أ): استبيان الدراسة

استبيان أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية

عزيزي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:

“أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية”

وذلك لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل جميع المعلومات بسرية تامة.

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيك.

أولاً: البيانات الشخصية

● الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

● العمر:

☐ أقل من 20 سنة

☐ 20 – 30 سنة

☐ 31 – 40 سنة

☐ أكثر من 40 سنة

● المستوى التعليمي:

☐ ثانوي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

ثانياً : محاور الدراسة

المتغير المستقل : خدمة ما بعد البيع

البعد الأول : جودة الخدم

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تقدم الشركة خدمات ما بعد البيع بجودة عالية	☐	☐	☐	☐	☐
تتميز خدمات ما بعد البيع بالكفاءة والدقة	☐	☐	☐	☐	☐
أشعر بالرضا عن جودة خدمات ما بعد البيع	☐	☐	☐	☐	

البعد الثاني: سرعة الاستجابة

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تستجيب الشركة بسرعة لاستفسارات العملاء	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	يتم التعامل مع الشكاوى في وقت مناسب
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---

☐	☐	☐	☐	☐	يسهل التواصل مع الشركة عند الحاجة
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---

البعد الثالث : الصيانة والدعم الفني

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
توفر الشركة خدمات صيانة فعالة	☐	☐	☐	☐	☐
يقدم الدعم الفني حلولاً مناسبة للمشكلات	☐	☐	☐	☐	☐
تتم معالجة الأعطال بصورة مرضية	☐	☐	☐	☐	☐

المتغير التابع : الولاء للعلامة التجارية

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أفضل شراء منتجات هذه العلامة التجارية باستمرار	☐	☐	☐	☐	☐
أوصي الآخرين بالتعامل مع هذه العلامة التجارية	☐	☐	☐	☐	☐
أثق بهذه العلامة التجارية أكثر من العلامات المنافسة	☐	☐	☐	☐	☐
أنوي الاستمرار في التعامل مع هذه العلامة التجارية مستقبلاً	☐	☐	☐	☐	☐
أشعر بالارتباط بهذه العلامة التجارية	☐	☐	☐		

الملحق (ب) : جدول أدوات البحث

Table of the Research Instruments

المتغير	البعد	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
خدمة ما بعد البيع	جودة الخدمة	3	1-3
خدمة ما بعد البيع	سرعة الاستجابة	3	4-6
خدمة ما بعد البيع	الصيانة والدعم الفني	3	7-9
الولاء للعلامة التجارية	الولاء للعلامة التجارية	5	10-14
الإجمالي	—	14	

الفصل الثالث : منهجية البحث

3.1 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي تم الاعتماد عليها لدراسة أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية. ويتناول الفصل تصميم البحث، والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي تم توظيفها لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

المتغير المستقل: خدمة ما بعد البيع

يقصد بخدمة ما بعد البيع في هذه الدراسة جميع الخدمات التي تقدمها الشركة للعملاء بعد إتمام عملية الشراء بهدف المحافظة على رضاهم وتعزيز علاقتهم بالعلامة التجارية. وتم قياس هذا المتغير من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

1. جودة الخدمة: وتقاس بالفقرات (1-3).
2. سرعة الاستجابة: وتقاس بالفقرات (4-6).
3. الصيانة والدعم الفني: وتقاس بالفقرات (7-9).

المتغير التابع: الولاء للعلامة التجارية

ويقصد به مدى التزام العميل واستمراره في التعامل مع العلامة التجارية وتفضيلها على العلامات المنافسة. وتم قياس هذا المتغير من خلال الفقرات (10-14).

3.3 تصميم البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته في دراسة العلاقات بين المتغيرات وتحليل آراء العملاء حول خدمات ما بعد البيع وتأثيرها على الولاء للعلامة التجارية. ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والتسويقية التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها واستخلاص النتائج.

3.4 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العملاء الذين سبق لهم شراء منتجات أو خدمات من العلامة التجارية والاستفادة من خدمات ما بعد البيع المقدمة من الشركة.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من العملاء المستفيدين من خدمات ما بعد البيع. وقد بلغ حجم العينة (50)، وذلك لضمان تمثيل مجتمع الدراسة وتحقيق أهداف البحث.

أسلوب المعاينة:

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث أُتيحت الفرصة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة.

3.5 أداة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وقد تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بخدمات ما بعد البيع والولاء للعلامة التجارية.

تم إعداد الاستبانة كما هو موضح في الملحق (أ) وتم توزيع فقراتها على أبعاد الدراسة كما هو موضح في الملحق (ب)

تكونت الاستبانة من قسمين:

القسم الأول: البيانات الشخصية للمشاركين وتشمل الجنس والعمر والمستوى التعليمي.

القسم الثاني: فقرات الدراسة، وتضم (14) فقرة موزعة على أبعاد الدراسة المختلفة.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين وفق البدائل التالية:

1 = غير موافق بشدة

2 = غير موافق

3 = محايد

4 = موافق

5 = موافق بشدة

3.6 أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات:

أولاً: البيانات الأولية

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة من خلال الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

ثانياً: البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة والمقالات العلمية والتقارير ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

3.7 إجراءات التحليل الإحصائي

تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية للمشاركين.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات أفراد العينة.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين خدمة ما بعد البيع والولاء للعلامة التجارية.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر خدمة ما بعد البيع على الولاء للعلامة التجارية.

3.8 خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث، حيث تم توضيح تصميم الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، والأساليب الإحصائية المعتمدة في التحليل. ويشكل هذا الفصل الأساس الذي سيتم من خلاله عرض نتائج الدراسة وتحليلها في الفصل التالي