

ديناميكية المشاعر التجارية ودورها في تعزيز قوة العلامة التجارية: دراسة موقع نايس وان

اسم الطالبة :
عهد موسى عيسى هوساوي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

جدول المحتويات

المحتوى	رقم الصفحة
1. الفصل الأول :الإطار العام للدراسة	4
1.1. المقدمة	5
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.2. فجوات على المستوى النظري	7
1.2.3. فجوات على المستوى التطبيقي	8
1.3. أهمية الدراسة	9
1.3.1. على المستوى النظري	10
1.3.2. على المستوى التطبيقي	10
1.4. أهداف الدراسة	12
1.5. فرضيات الدراسة	13
1.5.1. الفرضيات الرئيسية	13
1.5.2. الفرضيات الفرعية	13
1.6. نماذج الدراسة	14
1.7. منهجية الدراسة	15
1.7.1. نهج البحث	15
1.8. الدراسة الميدانية	16
1.9. مخطط المشروع المقترح	17
2: الفصل الثاني : الدراسات السابقة	18
2.1. مفهوم ديناميكية المشاعر	23
2.2. مفهوم المشاعر	23
2.3. العلاقة بين ديناميكية المشاعر واثرها في نمو العلامة التجارية	27
2.4. الخاتمة	29
قائمة المراجع	30
قائمة الملاحق	34

1. الفصل الأول : الإطار العام للمشروع

1.1 المقدمة

في ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها الأسواق المعاصرة، لم يعد بناء العلامة التجارية القوية قائمًا على جودة المنتج أو سعره فحسب، بل أصبح مرهونًا بقدرتها على التأثير في مشاعر المستهلك وتشكيل ارتباط عاطفي مستدام معه. فالسلوك الشرائي اليوم تحركه ديناميكية معقدة من الانفعالات التي تتفاعل في وعي الفرد ولا وعيه، فتوجه قراراته وتحدد مستوى ولائه.

وقد بيّن عالم النفس الأمريكي روبرت بلوتشيك أن المشاعر الإنسانية تقوم على ثمان مشاعر أولية هي: الغضب، الترقب، الفرح، الثقة، الخوف، المفاجأة، الحزن، والاشمئزاز، تتقابل في ثنائيات متضادة وتشكل الأساس الذي تنبثق منه بقية الانفعالات. ويكشف هذا التصور أن قرارات المستهلك لا تنفصل عن حالته العاطفية، بل تتأثر بها بصورة مباشرة وديناميكية.

ومع إعادة تعريف مفهوم القيمة، لم يعد المستهلك يقيّم العلامة التجارية من منظور المنفعة والسعر فقط، بل أصبح ينظر إلى مدى انسجامها مع قيمه، وثقته بممارساتها، وشعوره بالانتماء إليها. ومن هنا تتجلى أهمية دراسة ديناميكية المشاعر التجارية بوصفها عنصرًا استراتيجيًا في بناء علامة تجارية قوية قادرة على خلق ولاء طويل الأمد وتعزيز مكانتها التنافسية.

وانطلاقًا من ذلك، يسعى هذا البحث إلى تحليل ديناميكية المشاعر التجارية وبيان دورها المحوري في تشكيل العلامة التجارية القوية، من خلال فهم طبيعة التأثير العاطفي في سلوك المستهلك وآليات توظيفه بفاعلية في البيئة التسويقية المعاصرة.

1.2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في ضعف قدرة بعض المشاريع على بناء ارتباط عاطفي مستدام مع العملاء , نتيجة غياب الاتساق في الهوية والرسائل , مما يؤثر على ثقة المستهلك وولائه للعلامة التجارية .

1.2.2. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود أدبيات واسعة تناولت مفهوم قيمة العلامة التجارية، وشخصيتها، والولاء، إلا أن معظم الدراسات عالجت هذه المفاهيم بصورة جزئية أو منفصلة. فقد ركزت بعض النماذج على قيمة العلامة من منظور إدراكي، وأخرى على الثقة أو الارتباط العاطفي، دون تقديم إطار تكاملي يوضح ديناميكية المشاعر التجارية بوصفها عملية متحركة تتشكل عبر الاتساق البصري، والرسائل الاتصالية، وتجربة العميل.

كما أن غالبية الدراسات ركزت على الشركات الكبرى والعلامات العالمية، في حين ظل تناول المشاريع الصغيرة محدوداً، رغم اختلاف بيئتها ومواردها وطبيعة تفاعلها المباشر مع العملاء. كذلك توجد ندرة نسبية في الأدبيات العربية التي تعالج البعد العاطفي للعلامة التجارية بصورة معمقة ومتراصة مع سلوك المستهلك في سياق المشاريع الصغيرة.

بناءً على ذلك، تتمثل الفجوة النظرية في:
عدم وجود إطار تحليلي متكامل يفسر ديناميكية المشاعر التجارية بوصفها منظومة مترابطة تؤثر في بناء العلامة القوية، خاصة في سياق المشاريع الصغيرة.

1.2.3. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى العملي، تواجه المشاريع الصغيرة تحديات واضحة في تطبيق استراتيجيات علامة

تجارية متسقة وقائمة على البعد العاطفي. فكثير منها يركز على الجوانب التشغيلية أو السعرية، مع إهمال بناء هوية عاطفية واضحة، أو تحقيق الاتساق بين الرسائل، والتصميم البصري، وتجربة العميل.

كما أن ضعف المعرفة بكيفية تحويل القيم والشخصية إلى عناصر ملموسة في الهوية والعرض التسويقي يؤدي إلى:

- رسائل متناقضة أو غير واضحة،
- هوية بصرية غير متسقة،
- غياب شخصية مميزة للعلامة،
- ضعف بناء الثقة والولاء طويل المدى.

وتزداد هذه الفجوة في ظل التحول الحديث في مفهوم القيمة لدى المستهلكين، حيث أصبحت الثقة، والانسجام القيمي، والارتباط العاطفي عوامل حاسمة في اتخاذ القرار الشرائي.

كيف تسهم ديناميكية المشاعر التجارية، من خلال الاتساق والهوية والشخصية، في تعزيز الارتباط العاطفي والثقة وبناء علامة تجارية قوية في المشاريع الصغيرة؟

1.3 أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور ديناميكية المشاعر التجارية في بناء علامة تجارية قوية قادرة على التأثير في سلوك المستهلك، خاصة في بيئة المشاريع الصغيرة. كما تسهم نظرياً في توسيع فهم العلاقة بين الارتباط العاطفي وقيمة العلامة التجارية، وتقدم عملياً إطاراً يساعد أصحاب المشاريع الصغيرة على بناء هوية متسقة وشخصية واضحة تعزز الثقة والولاء وتحقق ميزة تنافسية مستدامة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من تركيزها على تحليل ديناميكية المشاعر التجارية بوصفها عنصرًا محوريًا في بناء العلامة التجارية القوية، وليس مجرد عامل مساعد في عملية التسويق. إذ تسهم الدراسة في توسيع الإطار المفاهيمي للعلامة التجارية من خلال الربط بين الاتساق البصري، وضوح الرسائل، شخصية العلامة، والقيمة العاطفية المدركة لدى المستهلك.

كما تضيف الدراسة بعدًا تحليليًا يفسر التحول في مفهوم القيمة لدى المستهلكين، حيث لم تعد القيمة تقتصر على السعر والجودة، بل أصبحت تشمل الثقة، والانسجام القيمي، والارتباط العاطفي. ومن ثم، تقدم الدراسة معالجة تكاملية تجمع بين الجانب الإدراكي والجانب العاطفي في تفسير قوة العلامة التجارية، خاصة في سياق المشاريع الصغيرة الذي لم يحظَ باهتمام كافٍ في الأدبيات العربية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكتسب الدراسة أهميتها التطبيقية من كونها تقدم إطارًا عمليًا يمكن أن تستفيد منه المشاريع الصغيرة في بناء علامة تجارية متسقة وقادرة على خلق روابط عاطفية فعالة مع العملاء. فهي توضح مخاطر عدم الاتساق في الهوية البصرية والرسائل التسويقية، وما يترتب عليه من ارتباك وفقدان ثقة، كما تبين أهمية تجسيد شخصية واضحة تعكس قيم المشروع.

كذلك تساعد الدراسة أصحاب المشاريع الصغيرة على فهم كيفية تحويل القيم والمشاعر إلى عناصر ملموسة في استراتيجياتهم التسويقية، بما يساهم في تعزيز الثقة، وبناء الولاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق مزدحم بالمنافسين.

◆ .أسئلة الدراسة

ما دور ديناميكية المشاعر التجارية في بناء علامة تجارية قوية
للمشاريع الصغيرة من خلال تعزيز الارتباط العاطفي والثقة
والتأثير في سلوك المستهلك؟

1.4. أهداف الدراسة

- تحليل دور المشاعر في تشكيل سلوك المستهلك .
- قياس تأثير تجربة العميل على قوة العلامة التجارية .
- دراسة العلاقة بين الثقة والولاء لدى العملاء .
- توضيح دور ديناميكية المشاعر في بناء علاقة طويلة الأمد مع المستهلك .

1.5. فرضيات الدراسة

1.5.1. الفرضيات الرئيسية

1. توجد علاقة بين المشاعر التي تثيرها العلامة التجارية ومستوى ولاء المستهلك.
2. تؤثر تجربة العميل المقدمة من العلامة التجارية على قوة ارتباط المستهلك بها .
3. تسهم الثقة في العلامة التجارية في تعزيز نية إعادة الشراء لدى المستهلك.
4. تؤثر الاستراتيجيات التسويقية القائمة على المشاعر في سلوك المستهلك و قراراته الشرائية.

1.5.2. الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة إيجابية بين إدراك المستهلك لشخصية العلامة التجارية وثقته بها.
2. تؤدي المشاعر الإيجابية الناتجة عن استخدام العلامة التجارية إلى تعزيز نية إعادة الشراء.
3. كلما زادت جودة التجربة المقدمة من العلامة التجارية، زاد ارتباط المستهلك بها على المدى الطويل.
4. تؤثر الميزة العاطفية للعلامة التجارية بشكل مباشر على قرار الشراء لدى المستهلك.
5. يساهم التوافق بين قيم العلامة التجارية وقيم المستهلك في تعزيز الولاء لها.
6. تؤدي الاستراتيجيات التسويقية القائمة على إثارة المشاعر (مثل الخوف أو الرغبة) إلى زيادة استجابة المستهلك للإعلان.
7. تقل احتمالية استبدال العلامة التجارية عندما تكون العلاقة العاطفية مع المستهلك قوية.

1.6. نماذج الدراسة

المشاعر تجاه العلامة التجارية

ولاء المستهلك

قوة العلاقة مع العلامة التجارية

قرار الشراء

شخصية العلامة التجارية

الاستراتيجيات التسويقية

التجربة المقدمة للمستهلك

التميز والاختلاف (الميزة التنافسية)

1.7 منهجية الدراسة

1.7.1 نهج البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي , حيث تم تصميم استبيان إلكتروني لجمع البيانات من عينة من عملاء منصة (Nice One)

بلغ حجم العينة (120) مفردة , وتم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة

.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين .

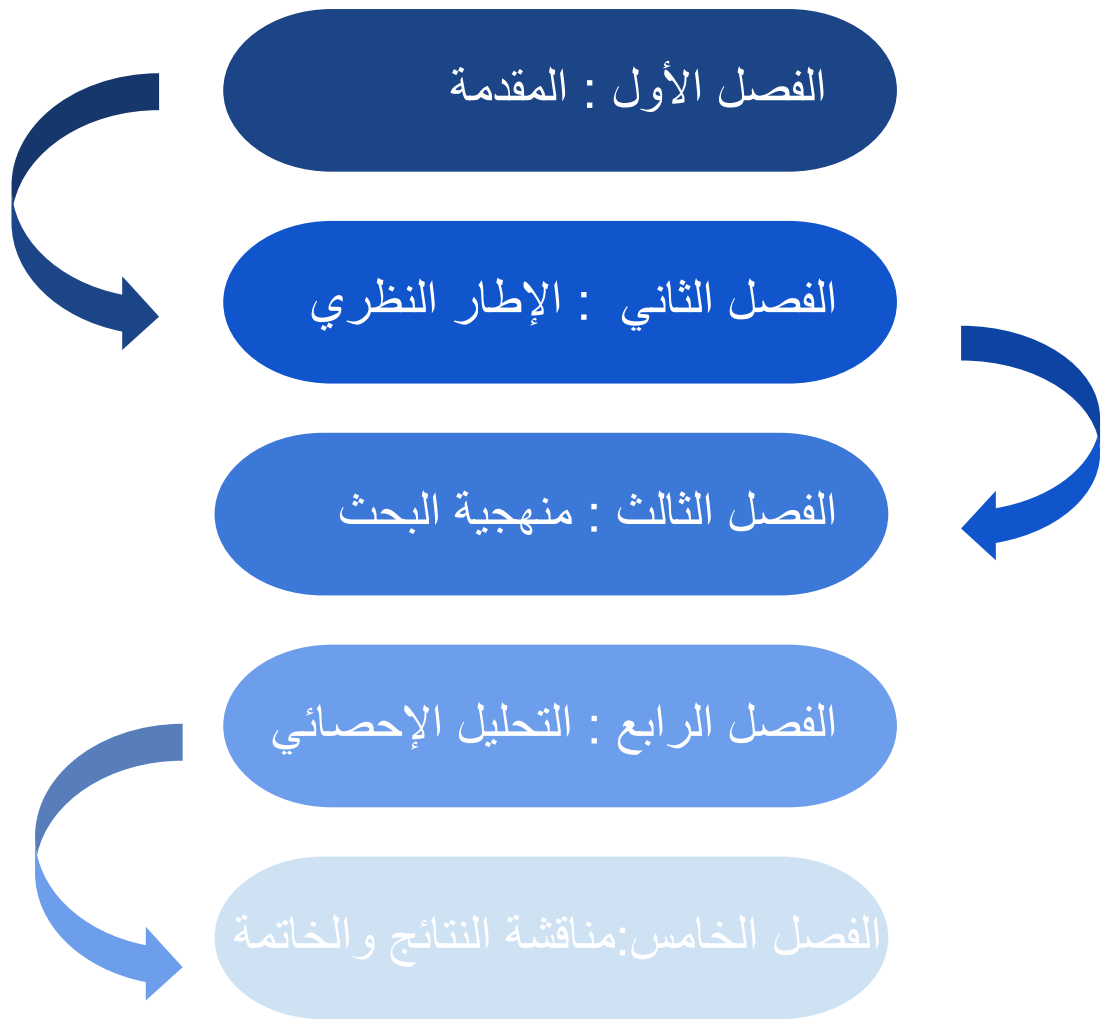
كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS , من خلال المتوسطات الحسابية , والانحراف المعياري وتحليل الانحدار لاختبار الفرضيات.

1.8. الدراسة الميدانية

تُعد Nice One من أبرز المتاجر الإلكترونية السعودية المتخصصة في بيع مستحضرات التجميل والعناية الشخصية، حيث استطاعت خلال فترة زمنية قصيرة تحقيق انتشار واسع في السوق المحلي، مستفيدة من تنوع منتجاتها، وجودة خدماتها، وتجربتها الرقمية السهلة. وتعتمد العلامة التجارية على تقديم تجربة تسوق مميزة تركز على راحة العميل، وسرعة التوصيل، وبناء علاقة قائمة على الثقة والرضا، مما ساهم في تعزيز ارتباط العملاء بها وتكرار تعاملهم معها.

تهدف Nice One إلى تقديم تجربة تسوق إلكترونية متكاملة في مجال مستحضرات التجميل والعناية الشخصية، من خلال توفير منتجات متنوعة وعالية الجودة تلبي احتياجات العملاء، مع التركيز على سهولة الاستخدام وسرعة التوصيل وبناء علاقة قائمة على الثقة والرضا. كما تسعى الشركة إلى تعزيز مكانتها في السوق المحلي والتوسع نحو الأسواق الإقليمية والعالمية، عبر تطوير خدماتها الرقمية والاعتماد على استراتيجيات تسويقية مبتكرة تركز على تجربة العميل وخلق ارتباط عاطفي مستدام مع العلامة التجارية.

1.9. مخطط المشروع المقترح



2.1 . المقدمة

تُعدّ المشاعر عنصرًا أساسيًا في بناء العلاقة بين المستهلك والعلامة التجارية، حيث لم يعد نجاح العلامات التجارية يعتمد فقط على جودة المنتج أو الخدمة، بل على قدرتها على خلق ارتباط عاطفي مستدام مع عملائها. ويسهم الابتكار والتجديد المستمر في تقديم التجارب في تعزيز هذه العلاقة، من خلال تلبية احتياجات المستهلكين وتقديم رسائل وأفكار جديدة تُبقي العلامة التجارية حاضرة في أذهانهم. كما أن التواصل العاطفي الفعّال، الذي يعكس مشاعر وتجارب المستهلكين، يعزز من تفاعلهم مع العلامة التجارية ويزيد من احتمالية مشاركتهم لهذه التجارب، مما يدعم قوة العلامة واستمرارية نموها.

كما ان المشاعر لا تقتصر على كونها استجابة لحظية , بل تتطور مع تكرار تجربة العميل , حيث تتحول من رضا أولي الى ارتباط عاطفي ثم الى ولاء طويل المدى وهو ما يعكس مفهوم ديناميكية المشاعر في سياق العلامة التجارية .

2.2. مفهوم ديناميكية المشاعر

هناك عدة تعاريف لديناميكية المشاعر نذكر منها:

1. (Jennifer Aaker 1997)

قدمت مفهوم **شخصية العلامة التجارية**، والذي يشير إلى إضفاء صفات إنسانية على العلامة مثل الصدق أو الحيوية. وتكمن أهمية هذا المفهوم في أنه يساعد على فهم كيف تتشكل المشاعر لدى المستهلك تجاه العلامة التجارية، حيث يتفاعل الأفراد مع العلامات كما لو كانت "شخصيات"، مما يعزز الارتباط العاطفي ويؤثر في تفضيلاتهم وسلوكهم الشرائي.

2. (Kevin Lane Keller 2001)

طرح نموذج **قيمة العلامة التجارية القائمة على المستهلك**، والذي يوضح أن المشاعر تمثل أحد الأبعاد الأساسية في بناء قوة العلامة. ويؤكد النموذج أن التجارب التي تولد مشاعر إيجابية تسهم في تكوين ارتباط عاطفي عميق، مما يؤدي إلى تعزيز الولاء وتحقيق استدامة العلاقة بين المستهلك والعلامة التجارية.

3. (Donald Norman 2004)

تناول في مفهوم التصميم العاطفي تأثير التجربة الحسية والعاطفية على إدراك المستخدم. ويوضح أن المشاعر الناتجة عن التفاعل مع المنتج أو الخدمة تؤثر بشكل مباشر على تقييم المستهلك واتخاذ القرار، مما يعكس أهمية تصميم تجارب تثير مشاعر إيجابية لتعزيز صورة العلامة التجارية.

الارتباط العاطفي التي يستمدّها المستهلك من العلامة التجارية، مع شعور المستهلك بصفة أساسية بأن هذه العلامة التجارية صُمّمت خصيصاً من أجله. تقوم فكرة المجتمع على الشعور العميق بالالتزام تجاه العلامة التجارية؛ حيث تتناغم الشخصيات مع قيم العلامة؛ وتصبح المصالح مشتركة بين المستهلكين والعلامة التجارية. وأخيراً، تتضمن المشاركة الاجتماعية والانخراط في ترويج العلامة التجارية وتدعم حقيقة المشاعر ووجودها وبناء استدامة لدى المستهلك.

المرحلة الأولى: مرحلة التعرف على المشاعر (الأساس)

في هذه المرحلة بدأ الباحثون بفهم أن المستهلك لا يتعامل مع العلامة التجارية بشكل عقلائي فقط، بل يكون مشاعر تجاهها. تم التركيز على أن العلامة يمكن أن تُدرك كشخصية لها صفات (مثل: الصدق، الحيوية)، وهذا يساعد على تفسير لماذا ينجذب المستهلك لعلامة دون أخرى.

المرحلة الثانية: مرحلة بناء العلاقة العاطفية

انتقل الاهتمام من مجرد وجود المشاعر إلى كيفية استثمارها في بناء علاقة قوية مع المستهلك. في هذه المرحلة تم التأكيد على أن المشاعر (مثل الثقة والرضا والانتماء) تساهم في:

- تعزيز الولاء
- تقوية الصورة الذهنية
- زيادة التفضيل للعلامة

المرحلة الثالثة: مرحلة ديناميكية المشاعر والتجربة

في هذه المرحلة الحديثة، أصبح التركيز على أن المشاعر متغيرة وديناميكية وتتأثر بتجربة العميل المستمرة مع العلامة. تم الربط بين:

- التجربة (التفاعل مع المنتج أو الخدمة)
- المشاعر الناتجة
- قوة العلامة التجارية

وأصبح الابتكار والتجديد في التجربة عاملاً أساسياً للحفاظ على هذه العلاقة.

◆ **تعتمد ديناميكية المشاعر على مجموعة أبعاد رئيسية، من أبرزها:**

1. الابتكار والتجديد

تطوير التجربة والعروض باستمرار للحفاظ على تفاعل المستهلك مع العلامة.

2. التجربة العاطفية

خلق مشاعر إيجابية مثل الفرح، الحماس، والانتماء أثناء التفاعل مع العلامة.

3. الإدراك الذهني للعلامة

تكوين صورة ذهنية إيجابية عن جودة العلامة وتميزها ومصادقيتها.

4. الارتباط العاطفي

بناء علاقة وجدانية تجعل المستهلك يشعر بقرب أو انتماء للعلامة.

5. الثقة والرضا

تعزيز شعور المستهلك بالاطمئنان تجاه العلامة من خلال جودة التجربة والوفاء بالوعود.

6. التفاعل والاستمرارية

استمرار التواصل بين العلامة والمستهلك بما يحافظ على حيوية العلاقة ونموها.

◆ **نظريات ديناميكية المشاعر** تركز على كيفية فهم مشاعر المستهلك وتقويتها وإعادة ابتكار استراتيجيات جديدة للحفاظ على ولاء المستهلك . اليك بعض النظريات في هذا المجال :

1.نظرية الابتكار العاطفي (Emotional Innovation Theory)

ترتكز هذه النظرية على أن الابتكار والتجديد المستمر في تجربة العلامة التجارية يسهمان في تحفيز المشاعر الإيجابية وتعزيز تفاعل المستهلك معها. ويدعم ذلك طرح Bernd Schmitt حول التسويق التجريبي، الذي أوضح أن التجارب المبتكرة تولد استجابات عاطفية تعزز ارتباط المستهلك بالعلامة.

2.نظرية الارتباط العاطفي (Emotional Attachment Theory)

تفترض هذه النظرية أن العلاقة بين المستهلك والعلامة قد تتطور إلى ارتباط وجداني يتجاوز المنفعة الوظيفية. وتدعمها أعمال Marc Gobé حول العلامة العاطفية، والتي أكدت أن الروابط الشعورية عنصر أساسي في بناء علامات قوية.

3.نظرية تجربة العميل (Customer Experience Theory)

تؤكد هذه النظرية أن تجربة العميل تمثل مصدراً رئيسياً لتشكّل المشاعر تجاه العلامة التجارية. وقد دعم Donald Norman هذا الاتجاه من خلال مفهوم التصميم العاطفي، موضحاً أن التجربة الإيجابية تؤثر على إدراك المستهلك وسلوكه.

4.نظرية الإدراك الذهني للعلامة (Brand Cognitive Perception Theory)

ترى هذه النظرية أن المشاعر ترتبط بالإدراك الذهني الذي يكونه المستهلك عن العلامة. وقد دعمت دراسة Jennifer Aaker هذا المفهوم من خلال شخصية العلامة التجارية، التي تفسر كيف تؤثر الصفات المدركة في الاستجابات الشعورية للمستهلك.

5. نظرية الثقة والرضا (Trust and Satisfaction Theory)

تنطلق هذه النظرية من أن الثقة والرضا يمثلان قاعدة لتطور المشاعر الإيجابية وتعزيز العلاقة مع العلامة. ويتفق ذلك مع نموذج Kevin Lane Keller الذي ربط المشاعر الإيجابية بتعزيز قيمة العلامة وولاء العملاء.

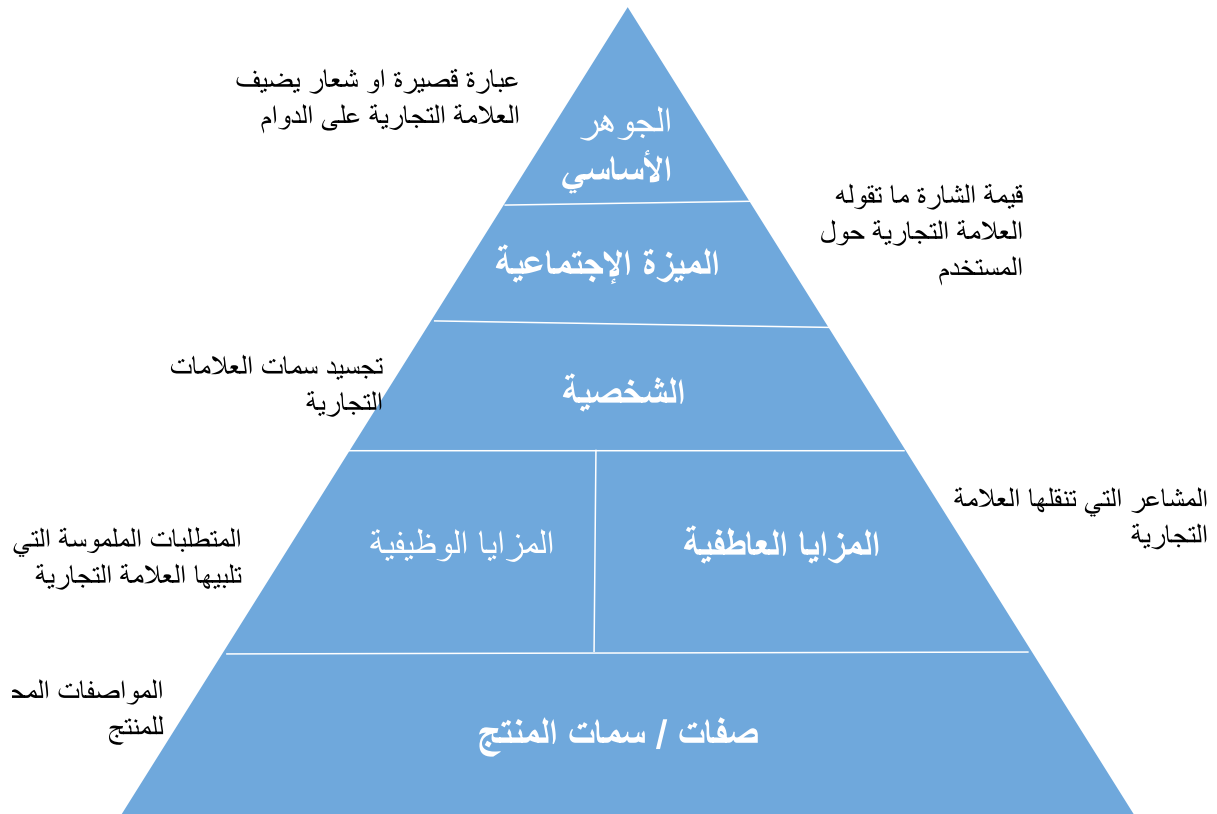
تنطلق هذه النظرية من أن الثقة والرضا يمثلان قاعدة لتطور المشاعر الإيجابية وتعزيز العلاقة مع العلامة. ويتفق ذلك مع نموذج Kevin Lane Keller الذي ربط المشاعر الإيجابية بتعزيز قيمة العلامة وولاء العملاء.

6. نظرية الولاء العاطفي (Emotional Loyalty Theory)

تفترض هذه النظرية أن الولاء الحقيقي لا يقوم فقط على تكرار الشراء، بل على تراكم مشاعر إيجابية تؤدي إلى التزام طويل الأجل بالعلامة. وقد دعمت الأدبيات الحديثة هذا الاتجاه من خلال الربط بين الولاء العاطفي وقوة العلامة التجارية.

تلخيص البناء التدريجي للمزايا الوظيفية والعاطفية والشخصية والميزة الاجتماعية

شكل 3-1: البناء التدريجي للمزايا.



الشكل (2) المصدر (كتاب أسرار التعلق بالعلامات التجارية)

2.3. مفهوم المشاعر

هي استجابات نفسية وعاطفية تظهر نتيجة ما يدركه الإنسان أو يختبره من مواقف وتجارب، مثل الفرح، الثقة، الخوف، الرضا أو الانتماء، وتؤثر في طريقة التفكير واتخاذ القرارات والسلوك.

تشير المشاعر في سياق العلامة التجارية إلى الاستجابات العاطفية التي تتولد لدى المستهلك نتيجة تفاعله مع العلامة التجارية وتجربته معها، مثل الثقة، والرضا، والانتماء، والحماس. وتمثل هذه المشاعر عنصرًا محوريًا في تشكيل العلاقة بين المستهلك والعلامة، لما لها من دور في التأثير على الإدراك والسلوك والولاء.

لذلك يجب ان نوضح الفرق بين المشاعر وديناميكية المشاعر:

◆ المشاعر (Emotions)

هي حالة شعورية أو استجابة عاطفية مباشرة يشعر بها الفرد تجاه موقف أو تجربة معينة، مثل:

- الفرح
- الثقة
- الحماس
- الرضا

المشاعر هنا تمثل ما يشعر به المستهلك تجاه العلامة التجارية.

◆ ديناميكية المشاعر (Emotional Dynamics)

هي كيفية تطور هذه المشاعر وتغيرها وتفاعلها مع الزمن نتيجة تكرار التجربة والتفاعل مع العلامة التجارية.

لا تركز فقط على الشعور نفسه، بل على:

- كيف يتكون؟
- كيف يتطور؟
- كيف يتحول إلى ثقة وولاء؟

◆ أهداف ديناميكية المشاعر

تركّز على إدارة وتطور المشاعر عبر الزمن، مثل:

1. تنمية العلاقة بين المستهلك والعلامة بشكل مستمر
وليس مجرد تكوين شعور أولي.

2. تحويل المشاعر الإيجابية إلى ولاء مستدام
أي نقل المشاعر من حالة مؤقتة إلى علاقة طويلة الأمد.

3. الحفاظ على حيوية العلاقة من خلال الابتكار والتجديد
وهذا عنصر ديناميكي غير موجود في مفهوم المشاعر وحده.

4. تعزيز قدرة العلامة على التكيف مع تغير احتياجات المستهلك
لأن المشاعر تتغير مع التجربة.

5. دعم نمو قوة العلامة التجارية واستدامتها
من خلال إدارة التفاعل العاطفي بشكل مستمر.

◆ أولويات ديناميكية المشاعر

1. أولوية بناء الارتباط العاطفي

تركّز ديناميكية المشاعر أولاً على تكوين علاقة عاطفية بين المستهلك والعلامة التجارية تقوم على الانتماء والثقة، بما يجعل العلاقة تتجاوز المنفعة الوظيفية للمنتج أو الخدمة.

2. أولوية الابتكار والتجديد

تُعد المحافظة على تجدد التجربة وابتكارها أولوية أساسية، لأن المشاعر الإيجابية تحتاج إلى تنشيط مستمر حتى لا تتعرض العلاقة بين المستهلك والعلامة للركود.

3. أولوية تعزيز تجربة العميل

تعتمد ديناميكية المشاعر على تقديم تجربة متكاملة ومميزة تولد استجابات عاطفية إيجابية، وتسهم في تعميق ارتباط المستهلك بالعلامة.

4. أولوية بناء الثقة والرضا

من الأولويات الجوهرية تحويل المشاعر الإيجابية إلى ثقة ورضا مستمرين، باعتبارهما أساس استدامة العلاقة مع العلامة التجارية.

5. أولوية تحويل المشاعر إلى ولاء

لا تقتصر ديناميكية المشاعر على إثارة الشعور، بل تهدف إلى تحويله إلى سلوك طويل المدى يتمثل في التفضيل، وتكرار التعامل، والولاء للعلامة.

6. أولوية دعم نمو قوة العلامة التجارية

تركّز ديناميكية المشاعر في النهاية على توظيف هذه العلاقة العاطفية في تعزيز قوة العلامة التجارية، وتحسين صورتها الذهنية، ودعم نموها التنافسي.

◆ أهمية ديناميكية المشاعر

1. تعزيز العلاقة بين المستهلك والعلامة التجارية

تسهم ديناميكية المشاعر في بناء علاقة مستمرة ومتجددة بين المستهلك والعلامة، تتجاوز العلاقة التقليدية القائمة على المنفعة فقط.

2. تقوية الارتباط العاطفي بالعلامة

تساعد على خلق روابط شعورية أعمق مثل الثقة والانتماء، مما يعزز مكانة العلامة في ذهن المستهلك.

3. دعم الولاء والاستمرارية

تؤدي إدارة المشاعر وتطويرها إلى تحويل رضا المستهلك إلى ولاء طويل الأجل وتكرار التعامل مع العلامة.

4. تعزيز قوة العلامة التجارية

تُعد ديناميكية المشاعر من العوامل المؤثرة في تحسين الصورة الذهنية للعلامة وزيادة تميزها التنافسي.

5. تحفيز الابتكار وتجديد تجربة العميل

تبرز أهميتها في دفع العلامات التجارية إلى تطوير تجاربها باستمرار للحفاظ على حيوية العلاقة مع المستهلك.

6. الإسهام في نمو العلامة التجارية واستدامتها

من خلال تحويل التفاعل العاطفي إلى قيمة مضافة تدعم انتشار العلامة وقابليتها للنمو.

◆ تطور مفهوم ديناميكية المشاعر

1. مرحلة المشاعر كاستجابة عاطفية (المرحلة التأسيسية)

في البداية كان يُنظر للمشاعر على أنها مجرد استجابات شعورية تؤثر في سلوك المستهلك وقراراته الشرائية.

- دراسة (Jennifer Aaker 1997) حول شخصية العلامة التجارية أوضحت أن المستهلكين يصفون صفات إنسانية على العلامات، ما يخلق استجابات عاطفية تجاهها.

أسهمت هذه المرحلة في ربط المشاعر بإدراك العلامة التجارية.

2. مرحلة المشاعر كعلاقة عاطفية مع العلامة

انتقل المفهوم من مجرد شعور مؤقت إلى اعتبار المشاعر أساساً لبناء علاقة بين المستهلك والعلامة.

- طرح (Marc Gobé 2001) مفهوم Emotional Branding الذي ركّز على أن العلامات القوية تُبنى عبر الروابط العاطفية.
- كما عزز Kevin Lane Keller في نموذج Brand Resonance أن المشاعر تمثل مرحلة تقود إلى الارتباط والولاء.

3. مرحلة ديناميكية المشاعر كتفاعل متغير ومتطور (المرحلة الحديثة)

في هذه المرحلة أصبح يُنظر للمشاعر كعملية ديناميكية تتغير وتتطور بفعل التجربة والابتكار والتفاعل المستمر.

- دراسة (Bernd Schmitt 1999) في التسويق التجريبي أكدت أن التجربة تولّد مشاعر متغيرة ومتصاعدة.

- كما أوضح (Donald Norman 2004) في Emotional Design أن المشاعر تتشكل وتتطور مع تكرار التفاعل مع المنتج أو الخدمة.

هنا ظهر مفهوم ديناميكية المشاعر بصورته الحالية.

2.4. العلاقة بين ديناميكية المشاعر وأثرها في نمو العلامة التجارية

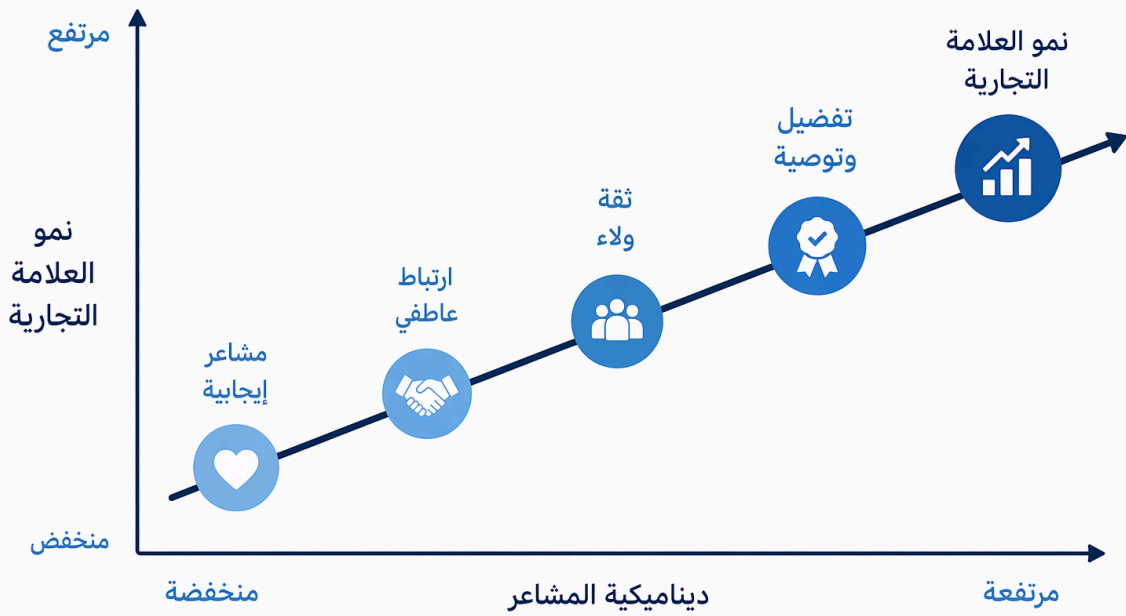
تتمثل العلاقة بين ديناميكية المشاعر ونمو العلامة التجارية في أن المشاعر المتولدة لدى المستهلك لا تبقى مجرد استجابات عاطفية مؤقتة، بل تتطور من خلال التفاعل المستمر والتجربة والابتكار إلى ارتباط عاطفي يعزز قوة العلامة التجارية ويسهم في نموها.

فكلما نجحت العلامة التجارية في إدارة ديناميكية المشاعر — من خلال بناء الثقة، وإثارة مشاعر إيجابية، وتجديد تجربة العميل

وتظهر هذه العلاقة في أن المشاعر تمثل محركًا نفسيًا، بينما يمثل نمو العلامة التجارية النتيجة الاستراتيجية لهذا المحرك.

كلما زادت قدرة العلامة التجارية على إدارة ديناميكية المشاعر وتطورها، زادت قوة ارتباط المستهلك بها، مما يسهم في تعزيز ولائه ودعم نمو العلامة التجارية واستدامتها. تمثل هذه العلاقة في رسم بياني الشكل (3)

العلاقة الطردية بين ديناميكية المشاعر ونمو العلامة التجارية



كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين المشاعر الإيجابية وولاء العملاء .

كما تبين أن تجربة العميل تؤثر بشكل مباشر على إدراك قوة العلامة التجارية . وأشارت النتائج الى أن الثقة تلعب دوراً رئيسياً في تعزيز نية إعادة الشراء لدى المستهلكين .

2.5. الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي توضح أهمية ديناميكية المشاعر التجارية في بناء العلامة التجارية القوية وتأثيرها المباشر في تشكيل سلوك المستهلك وتعزيز ارتباطه العاطفي بالعلامة.

تناولت الدراسة أن قوة العلامة التجارية لم تعد تعتمد فقط على جودة المنتج أو السعر، بل أصبحت تركز بشكل أساسي على الاتساق في الهوية، ووضوح الرسائل، وقدرة العلامة على خلق تجربة عاطفية متكاملة. كما تبين أن غياب هذا الاتساق أو ضعف الشخصية التجارية يؤدي إلى تراجع الثقة وفقدان الاهتمام من قبل العملاء.

كما أكدت النتائج أن المشاريع الصغيرة يمكنها تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال توظيف المشاعر التجارية بشكل استراتيجي، وبناء علاقة قائمة على الثقة والارتباط العاطفي مع الجمهور المستهدف.

وفي ضوء نتائج الدراسة، يتضح أن ديناميكية المشاعر تمثل عنصراً أساسياً في بناء العلامة التجارية القوية، حيث تسهم في تعزيز الارتباط العاطفي، وزيادة الثقة، وتحقيق الولاء طويل المدى، مما يمنح العلامة ميزة تنافسية مستدامة.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- آكر، ديفيد أ. (1996). بناء العلامات التجارية القوية. نيويورك: Free Press.
- برايس ووترهاوس كوبرز (PwC). (2022). استطلاع رؤى المستهلك العالمي.
- إيدلمان. (2023). مقياس إيدلمان للثقة لعام 2023.
- جوبه، مارك. (2001). العلامة التجارية العاطفية: النموذج الجديد لربط العلامات بالناس. نيويورك: Allowrth Press .
- كابفيرر، جان نويل. (2012). الإدارة الاستراتيجية الحديثة للعلامة التجارية (الطبعة الخامسة). لندن: Kogan page.
- كيلر، كيفن لين. (2013). الإدارة الاستراتيجية للعلامة التجارية: بناء وقياس وإدارة قيمة العلامة التجارية (الطبعة الرابعة). بيرسون.
- هالوران، تيم. (2013). أسرار التعلق بالعلامات التجارية. المملكة المتحدة: York House.
- هارفارد بزنس ريفيو. (2016). العلم الجديد لمشاعر العملاء.

Nice One. (n.d.). Retrieved from <https://niceonesa.com>

المراجع الأجنبية :

- Aaker, D. A. (1996). Building strong brands. Free Press.

Bagozzi, R. P., Gopinath, M., & Nyer, P. U. (1999). The role of emotions in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, .27(2), 184–206

Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance. *Journal of Marketing*, .65(2), 81–93

Fournier, S. (1998). Consumers and their brands: Developing relationship theory in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 24(4), .343–373

Gobé, M. (2001). Emotional branding: The new paradigm for connecting brands to people. Allworth Press

Holt, D. (2004). How brands become icons: The principles of cultural branding. Harvard Business School Press

Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The experiential aspects of consumption. *Journal of Consumer Research*, 9(2), 132–140

Kapferer, J. N. (2012). The new strategic brand
.management (5th ed.). Kogan Page

Keller, K. L. (2013). Strategic brand management
(4th ed.). Pearson

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing
.management (15th ed.). Pearson

Schmitt, B. (1999). Experiential marketing. Free
.Press

Thomson, M., MacInnis, D. J., & Park, C. W.
(2005). The ties that bind: Measuring the strength
of consumers' emotional attachments to brands.
.Journal of Consumer Psychology, 15(1), 77–91

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان :

السيدة والسادة الأفاضل
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى دراسة ديناميكية المشاعر وأثرها على العلامة التجارية من وجهة نظر عملاء موقع وشركة نايس ون، وذلك من خلال جمع بيانات حول تجاربهم وآرائهم، بما يسهم في فهم مدى تأثير هذه المشاعر على إدراك العلامة التجارية ومستوى الولاء لها.

ويُعد هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، حيث يهدف إلى إبراز مدى ولاء العملاء لهذا الموقع والعوامل المؤثرة في ذلك.

نأمل منكم التكرم بقراءة فقرات الاستبيان بدقة، والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة (✓) في المربع الذي يعبر عن رأيكم بكل موضوعية وصدق.

كما نود أن نتقدم لكم بخالص الشكر والتقدير على تعاونكم واهتمامكم بأهمية هذه الدراسة، ومساهمتم في إنجاحها وتحقيق أهدافها.

ونؤكد أن جميع المعلومات والبيانات التي سيتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة كاملة.

ولكم منا فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية :

الجنس:

- ☐ أنثى
☐ ذكر

المستوى التعليمي :

- ☐ تعليم ثانوي
☐ بكالوريوس
☐ ماجستير
☐ أخرى

العمر:

- ☐ أقل من 18
☐ من 18 الى 25
☐ من 26 سنة الى 35 سنة
☐ 36 فأكثر

عدد مرات الشراء من نايسس ون:

- ☐ مرة واحدة
☐ مرتين - 5 مرات
☐ أكثر من 5 مرات

♦ أولاً: ديناميكية المشاعر (إدراك العلامة التجارية والاتساق)

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
يتميز موقع نايس ون باتساق واضح في الهوية البصرية عبر جميع القنوات.			
الرسائل التسويقية لموقع نايس ون واضحة وسهلة الفهم.			
أشعر بارتباط عاطفي مع موقع نايس ون.			
تجربة التسوق في نايس ون تمنحني شعوراً إيجابياً .			
أثق بجودة المنتجات المعروضة في موقع نايس ون .			
أعتبر نايس ون موقعاً موثقاً للتسوق الإلكتروني			

♦ ثانياً: العلامة التجارية والسلوك الشرائي (الولاء – القيمة – التوصية)

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
أفضل نايس ون على مواقع تسوق أخرى .			
أنوي الاستمرار في الشراء من نايس ون مستقبلاً.			
أوصي الآخرين باستخدام موقع نايس ون .			
أرى أن نايس ون يقدم قيمة تتجاوز السعر فقط .			
تجربة التسوق تلبي توقعاتي العاطفية (راحة/متعة) .			
أشعر أن العلامة التجارية تفهم احتياجاتي بشكل جيد .			