

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع
أثر جودة الخدمة في بناء الثقة بالعلامة التجارية وانعكاسها على ولاء
عملاء شركة المسافرين بالسعودية

أسم الطالب
وفاء عبداللطيف علي البلوشي

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي
2026

الشكر والتقدير

الإهداء

إلى من وهبوا الحياة معناها، والدّي وأخواتي
أهديكم علمي وجهدي فأنتم أصحاب الفضل الأول والأخير.

مستخلص الدراسة

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمة في بناء ثقة العملاء، وانعكاس ذلك على ولائهم تجاه شركة المسافرين السعودية.

المنهجية: اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وطُبق استبيان الكتروني مكون من (15) فقرة موزعة على ثلاثة متغيرات رئيسية : (جودة الخدمة، ثقة العملاء، ولاء العملاء) على عينة عشوائية من (39) مستجيباً من عملاء الشركة.

النتائج: أن المستوى الإدراكي لعملاء الشركة تجاه محاور الدراسة جاء بدرجة "إيجابية"، مع تميز واضح في "الملموسية"، و" الاعتمادية"، وضعف نسبي في بُعدي " التعاطف" و " الشفافية المالية" (غياب الرسوم المخفية) وعلى المستوى الإحصائي المتقدم، أظهر التحليلي العاملي (EFA) قيمة (KMO) بلغت (0.894)، مما يدل على ممتازية العينة، وكشف عن تداخل إدراكي قوي جداً لدى العملاء بحيث انضوت فقرات "جودة الخدمة" و "الثقة" تحت عامل واحد (بناء متكامل)، في حين تمتع متغير " ولاء العملاء " بصدق بناء مستقل وموثوقية عالية جداً بتفسيره لـ (86.4%) من التباين.

كما أثبت التحليل الاستدلالي (الانحدار) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة في تعزيز ثقة العملاء، وأثر للثقة في رفع ولاء العملاء، مع تأكيد دور "الثقة" كمتغير وسيط جزئي يعزز من تحويل جودة الخدمة إلى ولاء حقيقي. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بإدارة شركة المسافرين بضرورة تعزيز الشفافية المالية وإبراز الأسعار النهائية بوضوح، والتركيز على التدريب المهني والإنساني لموظفي خدمة العملاء لرفع مستوى التعاطف، مع اعتبار "بناء الثقة" محوراً رئيسياً في استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء.

التطبيقات والأهمية:
تبرز أهمية الدراسة في تقديم إسهام معرفي للأدبيات المحلية من خلال تشخيص العلاقة الديناميكية بين الجودة والثقة والولاء في قطاع وكالات السفر، وتقديم خريطة إدراكية دقيقة لواقع شركة المسافرين. وتتجسد تطبيقاتها العملية في ترجمة هذه النتائج إلى أدوات إدارية فورية، تحديداً في إعادة هندسة سياسات التسعير لضمان الشفافية المالية وغياب الرسوم المخفية، وتطوير مهارات التعاطف لدى موظفي الدعم الفني، والتحول الاستراتيجي نحو بناء برامج احتفاظ بالعملاء مبنية على الثقة المتبادلة بدلاً من الاعتماد فقط على الجاذبية السعرية.

الكلمات المفتاحية:

جودة الخدمة، ثقة العملاء، ولاء العملاء، شركة المسافرين

جدول المحتويات

1.....	الشكر والتقدير.....
2.....	الإهداء.....
3.....	مستخلص الدراسة.....
6.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
7.....	1.1. المقدمة:.....
8.....	1.2. مشكلة الدراسة.....
8.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
8.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9.....	1.3. أهمية الدراسة.....
9.....	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
9.....	1.4. أسئلة الدراسة.....
10.....	1.5. أهداف الدراسة.....
10.....	1.6. فرضيات الدراسة.....
11.....	1.7. نموذج الدراسة.....
12.....	1.8. الدراسة الميدانية.....
13.....	1.9. مخطط المشروع.....
14.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
15.....	2.1. المقدمة:.....
16.....	2.2. المتغير المستقل.....
16.....	2.3. المتغير التابع.....
16.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
18.....	2.5. الخاتمة.....
19.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
19.....	3.1. المقدمة.....
20.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
21.....	3.3. تصميم البحث.....

22	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
22	3.5. طريقة جمع البيانات
23	3.6. أنواع البيانات
	Error! Bookmark not defined.
25	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
25	3.8. الخاتمة
26	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
27	4.1. المقدمة
27	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
29	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
29	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
33	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
34	4.6. الخاتمة
35	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
	Error! Bookmark not defined.
36	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
38	5.2. توصيات الدراسة
39	5.3. الخاتمة
40	قائمة المراجع
40	الملاحق

قائمة للأشكال والجداول المستخدمة للبحث	
شكل - 1	نموذج الدراسة
شكل - 2	منهجية البحث
شكل - 3	تصميم البحث

جدول الجداول	
جدول - 1	عينة البحث
جدول - 2	رسم توضيحي لكل فقرة من الأسئلة الشخصية لعينة الدراسة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعد جودة الخدمة المقدمة في كافة القطاعات ولا سيما في قطاع السفر والسياحة والحجوزات، من الركائز الأساسية التي يجب أن تعتمد عليها الشركات لتحقيق رضا العملاء وتعزيز مكانتها وقدرتها التنافسية في السوق، بالنظر لذلك يزداد الاهتمام بجودة الخدمة في هذا القطاع تحديداً نظراً لارتباطه ارتباطاً وثيقاً بتجارب العملاء المباشرة في مواقف قد تكون عاجلة أو ذات أهمية خاصة كالسفر لأغراض العمل، أو أداء مناسك العمرة والحج، أو السياحة، حيث تكون توقعات العملاء مرتفعة وتتطلب مستوى عالياً من الاحترافية، الدقة، الاستجابة السريعة وتوفير البدائل في الحالات الطارئة.

وفي ظل التطور المتسارع في الخدمات الرقمية في المملكة العربية السعودية وانتشار تطبيقات ومواقع الحجز الإلكتروني، أصبح العملاء أكثر وعياً وقدرة على تقييم تجاربهم ومقارنتها بالبدائل المتاحة لاختيار الخيار الأفضل، مما جعل جودة الخدمة عاملاً حاسماً في تكوين الصورة الذهنية عن العلامة التجارية، فعندما تقدم الخدمة على الوجه المطلوب، وتتوافق مع توقعات العميل أو تتجاوزها، فإن أثرها لا يقتصر على تحقيق الرضا اللحظي فحسب، بل يمتد إلى بناء الثقة بالعلامة التجارية، بوصفها كياناً يعتمد عليه ويمكن التعامل معه واعتماده بدون قلق أو تردد.

وإلى جانب الأبعاد الفنية لجودة الخدمة، يبرز البعد الإنساني بوصفه عنصراً جوهرياً في تشكيل تجربة العميل داخل قطاعات السفر والحجوزات، فالتعامل مع العملاء في هذا القطاع لا يقتصر على إتمام عملية حجز فحسب، بل يرتبط بمواقف قد تحمل طابعاً مهنيّاً أو دينيّاً أو عائليّاً، مما يجعل حساسية الموقف وأهميته مرتفعة لدى العميل، ومن هنا تكتسب عناصر مثل التعاطف، وسرعة الاستجابة، والاهتمام بكل حالة على حده، والقدرة على احتواء المشكلات، أهمية خاصة في تعزيز إدراك أهمية جودة الخدمة، وهذا يعزز العلاقة طويلة المدى بين العميل والشركة المقدمة للخدمة، ويعد هذا الارتباط الوثيق أحد الأبعاد العميقة للولاء، حيث يتحوّل العميل من مجرد متخذ قرار منطقي قائم على المقارنة بالسعر والمنفعة، إلى علاقة قائمة على التفضيل والثقة والشعور الإيجابي تجاه العلامة التجارية. إذ أن شعور العميل بأن الشركة تتفهم احتياجاته، وتتعامل معه باهتمام واحترام يسهم في خلق حالة من الاطمئنان والأمان النفسي، وهو ما يعزز هذه الثقة بالعلامة التجارية

وبالتالي، فإن إدماج البعد الإنساني ضمن مفهوم جودة الخدمة يثري فهم العلاقة بين جودة الخدمة والثقة والولاء، ويمنح الدراسة عمقاً تحليليّاً يتناسب مع طبيعة قطاع البحث.

1.2. مشكلة الدراسة

في ظل التنافس الشديد في قطاع السفر والسياحة والحجوزات، أصبح تحقيق رضا العملاء وبناء الثقة والحفاظ على ولائهم تحدياً كبيراً تواجهه الشركات، وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بجودة الخدمة والتركيز عليها، إلا أن بعض الشركات لا تزال تواجه صعوبة في تقديم مستوى خدمة يلبي توقعات العملاء بشكل مستمر، وتعجز عن تحديد المشكلة الأساسية، مما قد يؤثر على مستوى الثقة بالعلامة التجارية، ويقلل من فرص تحقيق الولاء على المدى الطويل

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى تأثير جودة الخدمة المقدمة في بناء الثقة بالعلامة التجارية، وانعكاس ذلك على ولاء العملاء في قطاع السفر والسياحة والحجوزات.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء أو ولائهم، إلا أن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي تركز بشكل متكامل على العلاقة بين **جودة الخدمة وبناء الثقة بالعلامة التجارية وانعكاسها على ولاء العملاء**، خصوصاً في قطاع السفر والسياحة والحجوزات. كما أن بعض الدراسات ركزت على جانب واحد فقط من هذه المتغيرات دون دراسة العلاقة الترابطية بينها بشكل شامل، مما يبرز وجود فجوة معرفية تتطلب مزيداً من البحث والتحليل في هذا السياق.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، قد تواجه شركات السفر والسياحة تحديات في ترجمة مفاهيم جودة الخدمة إلى ممارسات فعلية تعزز ثقة العملاء، خاصة في بيئة تنافسية عالية وتوقعات متزايدة من العملاء. كما أن بعض الشركات قد تركز على الجوانب التسويقية أكثر من تركيزها على تحسين جودة الخدمة بشكل مستمر، مما قد يحد من قدرتها على تحقيق ولاء العملاء طويل الأمد. لذا تبرز الحاجة إلى دراسة عملية توضح أثر جودة الخدمة في بناء الثقة وتعزيز الولاء بما يساعد الشركات على تطوير استراتيجياتها الخدمية.

وفقاً لما سبق : مامدى تأثير جودة الخدمة على ولاء عملاء شركة المسافرين السعودية وولائهم ؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من تناوله لموضوع حيوي في قطاع السفر والسياحة والحجوزات، وهو دور جودة الخدمة في بناء الثقة بالعلامة التجارية وانعكاسها على ولاء العملاء. وتكمن أهميته فيما يلي:

1.3.1. على المستوى النظري:

2. يسهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الجودة والتسويق الخدمي، من خلال توضيح العلاقة بين جودة الخدمة والثقة بالعلامة التجارية وولاء العملاء بشكل متكامل، مما يساعد في سد جزء من الفجوة البحثية في هذا المجال، خاصة في قطاع السفر والسياحة.

2.1.1. على المستوى التطبيقي:

3. يوفر البحث نتائج وتوصيات يمكن أن تستفيد منها شركات السفر والسياحة والحجوزات في تحسين مستوى خدماتها، وتعزيز ثقة العملاء، وتحديد أولوياتها للعمل عليها، ووضع استراتيجيات فعالة لزيادة ولائهم، مما ينعكس إيجاباً على استدامة أعمالها وقدرتها التنافسية في السوق.

1.4 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي : مامدى تأثير جودة الخدمة على ولاء عملاء شركة المسافرين السعودية وولائهم ؟

الأسئلة الفرعية :

- كيف يؤثر مظهر الخدمة الأولي والوسائل الإعلانية على ثقة العميل في العلامة التجارية وتأثيره على قرار عودته مجدداً.
- ماهو تأثير استخدام أحدث الوسائل الإعلانية والأدوات الذكية لتسهيل التواصل مع العملاء وبناء انطباع أولي ملموس
- مدى تأثير التزام الشركة بوعودها وتوقيتها لتقديم أفضل خدمة للعميل من أول مرة على ولائهم
- كيف تؤثر خدمة العملاء المدربة والمستعدة لمواجهة أي مشاكل والبحث عن حلول سريعة لإرضاء العميل
- هل توجد علاقة طردية بين جاهزية ،استعداد فريق خدمة العملاء التام لمواجهة المشاكل وبين رضا العملاء ؟
- ماهو أثر لباقة وحسن تصرف موظفي خدمة العملاء المباشرة مع العملاء في بناء تجربة مرضية وايصال شعور بالطمأنينة والأمان والتي ستنعكس على الصورة الذهنية لهذه الشركة

1.5 أهداف الدراسة

الهدف العام للبحث :

تحديد تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء وثقتهم

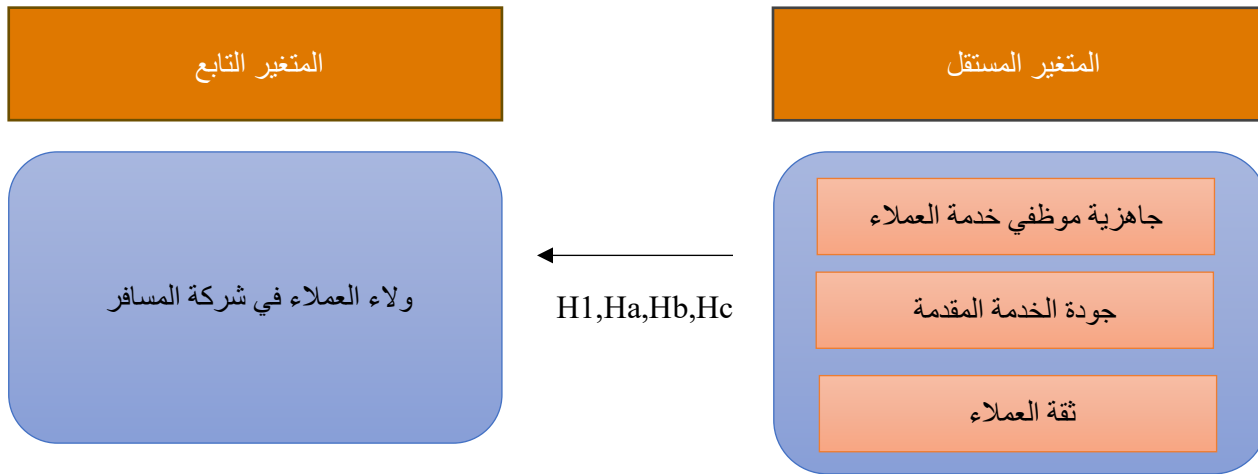
أهداف البحث الفرعية :

- تحديد أثر أول تجربة للخدمة على العميل وقراره بالعودة لطلب الخدمة مرة أخرى
- تحديد أثر العناية بجاهزية موظفي خدمة العملاء على جودة الخدمة وانعكاسها على ولاء العملاء وبناء الثقة في شركة المسافرين
- تحديد أثر شكل الخدمة وسهولة التواصل على ولاء العملاء
- تحديد دور الاستجابة السريعة لموظفي خدمة العملاء في استعادة ثقة العميل وحماية ولائه عند حدوث فجوات في الخدمة.

1.6 فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جاهزية موظفي خدمة العملاء في شركة المسافرين وبين تحقيق ولاء العملاء المستدام
- الفرضية الفرعية (١) : تؤثر العناية بجاهزية موظفي خدمة العملاء إيجابياً على مستوى جودة الخدمة المدركة لدى عملاء شركة المسافرين
- الفرضية الفرعية (٢) : تساهم جودة الخدمة المقدمة في بناء وتعزيز ثقة العملاء بشركة المسافرين
- الفرضية الفرعية (٣) : تلعب ثقة العملاء دوراً جوهرياً ومباشراً في ولائهم نحو شركة المسافرين

1.7 نموذج الدراسة



الشكل (1) : نموذج الدراسة (إعداد الطالبة)

1.8 منهجية الدراسة

فلسفة البحث : وصفية تحليلية

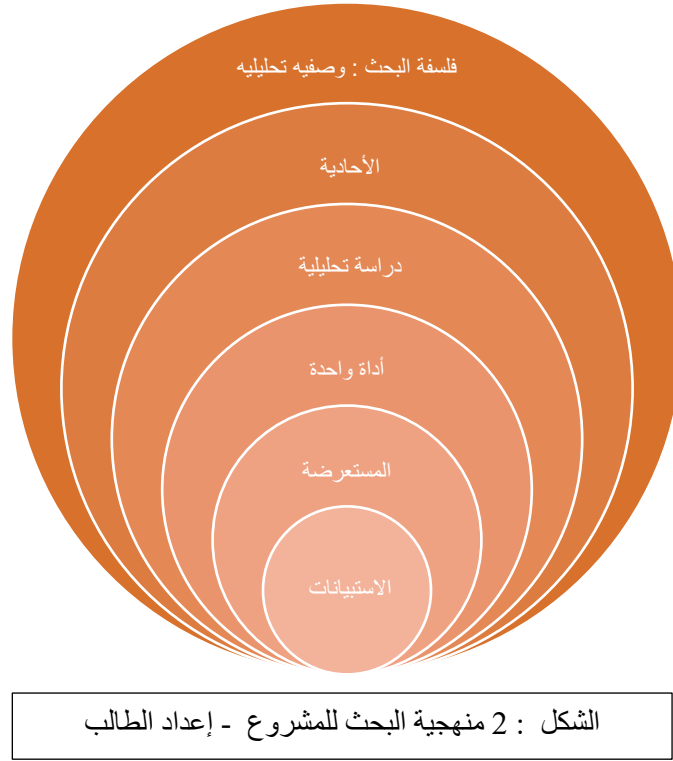
منهج البحث : استنتاجي

استراتيجية البحث : دراسة تحليلية

اختيار البحث : الطريقة الأحادية

الأفق الزمني : مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات : الاستبيانات والتحليل الإحصائي



1.9 الدراسة الميدانية

تُعد شركة "المسافر" العلامة التجارية الرائدة في قطاع السفر والسياحة في المملكة العربية السعودية، وهي تأسست الشركة لتكون منصة رقمية متكاملة تلبي احتياجات (Seera Group) جزء من مجموعة "سي المسافرين"، وتطورت لتصبح كياناً يجمع بين الحلول التقنية المتقدمة والخدمات الاستشارية المباشرة تعتمد الشركة في بناء ثقة العملاء على استراتيجية تعدد القنوات، حيث تتيح للعميل جودة خدمة متسقة سواء عبر

- المنصات الرقمية: التطبيق والموقع الإلكتروني التي تتميز بسهولة التواصل والواجهات الذكية
- الفروع الواقعية: التي توفر تفاعلاً مباشراً مع مستشاري السفر
- مراكز الاتصال

●أكاديمية سيرا: التي تهدف إلى تدريب وتأهيل الكوادر الوطنية لتشغيل قطاع السياحة باحترافية عالية.

●مستشاري السفر: الموظفون ليسوا مجرد مقدمي خدمة، بل مستشارون يمتلكون المعرفة التقنية والمهارية لتصميم تجربة سفر متكاملة، مما ينعكس مباشرة على جودة الخدمة المدركة.

لضمان الاستجابة الفورية (24/7) المتاحة على مدار الساعة

1.9 مخطط المشروع المقترح :

الفصل الاول : المقدمة

فصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجيه البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

تُعد جودة الخدمة من أهم العوامل الاستراتيجية التي تعتمد عليها الشركات في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، خاصة في قطاع السياحة والسفر الذي يتميز بشدة المنافسة. وقد أكدت العديد من الدراسات أن جودة الخدمة تلعب دوراً محورياً في تشكيل ثقة العملاء بالعلامة التجارية، والتي تُعد بدورها عاملاً أساسياً في تعزيز ولاء العملاء واستمرارية تعاملهم مع الشركة.

فقد أظهرت دراسة (Alharthey, 2019) أن جودة الخدمة تؤثر بشكل إيجابي ومباشر على ثقة العملاء وكذلك على ولائهم، مع وجود دور وسيط لرضا العملاء في هذه العلاقة

كما بينت دراسة (Alnaim et al., 2022) أن جودة الخدمة الإلكترونية تسهم في تعزيز الثقة والولاء لدى العملاء من خلال تحسين تجربة المستخدم .

كما أشارت دراسة (البنا وآخرون، 2022) إلى وجود تأثير مباشر وغير مباشر لجودة الخدمة على ولاء العملاء من خلال متغيرات وسيطة مثل رضا وسعادة العميل . إضافة إلى ذلك، أوضحت دراسة (حمدتو وآخرون، 2024) في السعودية أن جودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير إيجابي معنوي على ولاء العملاء

وفي السياق السياحي، أكدت دراسة (Ardhani et al., 2025) أن جودة الخدمة وثقة العلامة التجارية تؤثران بشكل مباشر على ولاء العملاء، مع وجود تأثير غير مباشر عبر رضا العملاء . كما دعمت دراسة (Alifah, 2025) هذه النتائج، حيث وجدت أن جودة الخدمة والثقة من أهم محددات ولاء العملاء في شركات السفر .

بناءً على ذلك، يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر جودة الخدمة في بناء الثقة بالعلامة التجارية وانعكاسها على ولاء عملاء شركة المسافرين في المملكة العربية السعودية

2.2 المتغير المستقل

يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في **جودة الخدمة**، والتي تشير إلى مدى قدرة الشركة على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء أو تتجاوزها. وتشمل جودة الخدمة عدة أبعاد مثل الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والجوانب الملموسة.

وقد أوضحت دراسة (Alharthey, 2019) أن تحسين جودة الخدمة يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء وثقتهم، مما يعزز من نواياهم السلوكية الإيجابية تجاه العلامة التجارية .

2.3 المتغير التابع

يتمثل المتغير التابع في **ولاء العملاء** ، والذي يُقصد به التزام العميل بالتعامل المستمر مع الشركة وتكرار الشراء، بالإضافة إلى التوصية بها للآخرين.

وقد أشارت دراسة (Albarq, 2023) إلى أن الثقة تُعد من أهم العوامل المؤثرة في ولاء العملاء، حيث تساهم في تعزيز العلاقة بين العميل والمؤسسة وزيادة احتمالية الاستمرار في التعامل . كما أكدت دراسة (Ardhani et al., 2025) أن ولاء العملاء في قطاع السياحة يتأثر بشكل مباشر بجودة الخدمة والثقة بالعلامة التجارية .

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين جودة الخدمة وولاء العملاء، حيث تؤثر جودة الخدمة بشكل مباشر وغير مباشر على الولاء من خلال بناء الثقة وتعزيز رضا العملاء.

أبعاد جودة الخدمة:

تُعد أبعاد جودة الخدمة من أهم النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمات، وقد طوّرها الباحثون **Parasuraman, Zeithaml, & Berry**، حيث حددوا خمسة أبعاد رئيسية تعكس إدراك العميل لجودة الخدمة.

1 - **الملموسية**: تمثل الملموسية العناصر الفيزيائية التي يعتمد عليها العميل في تكوين انطباعه الأولي عن جودة الخدمة، رغم أن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة.

واجهة التطبيق وسهولة الاستخدام

1 - **الإعتمادية**: تشير الإعتمادية إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تنفيذ الوعود المقدمة للعملاء بدقة واستمرارية، مما يعزز مصداقية المؤسسة.

حجز صحيح بدون مشاكل

2 - **الاستجابة**: تمثل الاستجابة رغبة وقدرة مقدّم الخدمة على تلبية طلبات العملاء بسرعة وكفاءة، وتقليل وقت الانتظار.

دعم العملاء وقت الحاجة

3 - **الأمان والثقة**: يشير بعد الضمان إلى مستوى المعرفة واللباقة لدى مقدمي الخدمة، وقدرتهم على غرس الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء.

- شعور العميل بالأمان
- مصداقية الشركة

الأمان في الدفع والحجز

4 - **التعاطف**: يعكس التعاطف مدى اهتمام المؤسسة بتقديم رعاية شخصية لكل عميل، وأخذ احتياجاته بعين الاعتبار عند تقديم الخدمة.

- الاهتمام بالعميل
- تخصيص الخدمة

عروض تناسب احتياجات العميل.

2.5 الخاتمة

في ضوء ما سبق، يتضح أن جودة الخدمة تُعد من أهم المحددات الأساسية لبناء الثقة بالعلامة التجارية وتحقيق ولاء العملاء، وهو ما أكدته العديد من الدراسات العربية والأجنبية على حد سواء. حيث تبين أن تحسين جودة الخدمة لا يقتصر على رفع مستوى رضا العملاء فحسب، بل يمتد ليشمل تعزيز ثقتهم بالعلامة التجارية، مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بها واستمرار تعاملهم معها.

كما تؤكد الأدبيات العربية أن الثقة تمثل متغيراً وسيطاً حاسماً يربط بين جودة الخدمة وولاء العملاء، مما يعزز من أهمية تبني استراتيجيات تركز على تحسين تجربة العميل بشكل شامل.

وعليه، فإن شركة المسافرين مطالبة بالتركيز على تطوير جودة خدماتها، خاصة في الجانب الإلكتروني وتجربة المستخدم، بما يسهم في بناء الثقة وتعزيز الولاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق السياحة بالمملكة العربية السعودية.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 مقدمة :

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقيق (أثر جودة الخدمة في بناء الثقة وانعكاسها على ولاء عملاء شركة المسافرين السعودية) وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يتم قياس متغيرات الدراسة إجرائياً بناءً على استجابات أفراد العينة على مقياس "ليكرت الخماسي" في الاستبيان كالتالي:

3.2.1 جودة الخدمة المتغير المستقل:

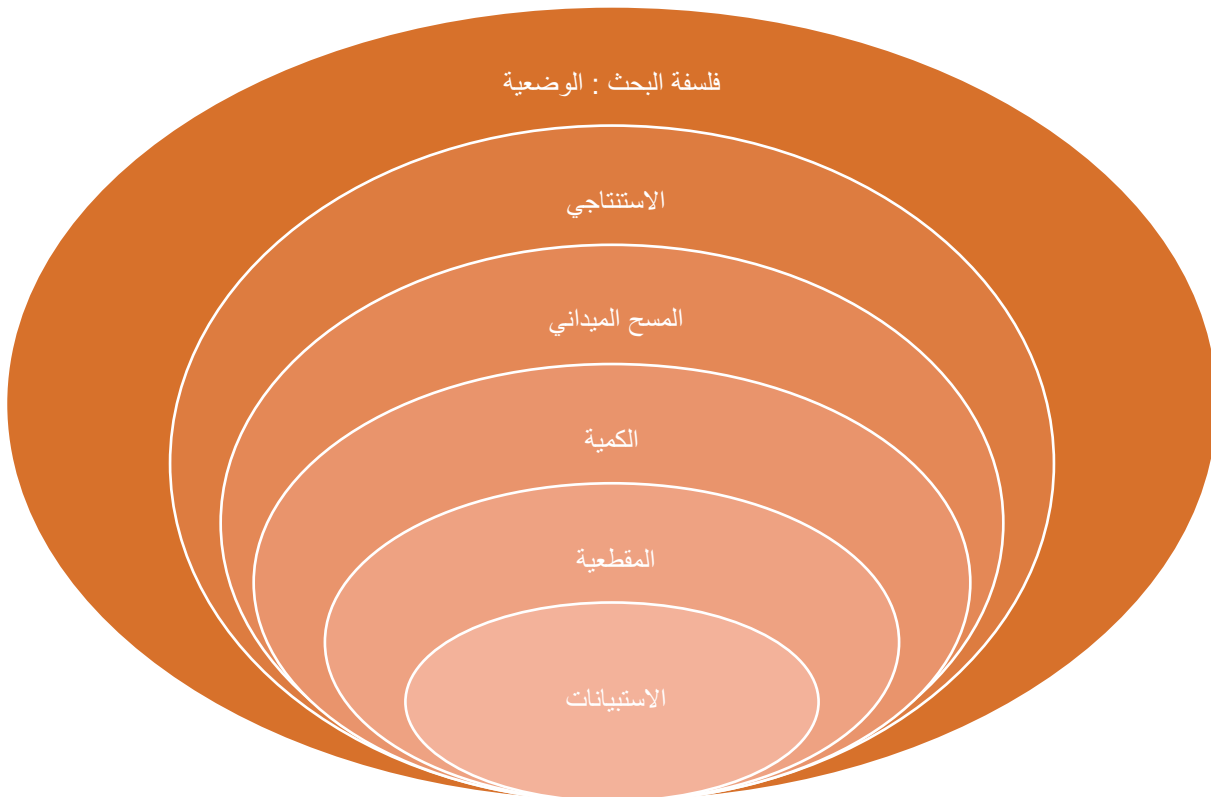
- *التعريف:* هي إدراك العميل لمستوى التميز والاحترافية في الخدمات المقدمة من شركات السياحة والسفر السعودية.
- *الأبعاد الإجرائية:* تُقاس عبر 5 أبعاد رئيسية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، واللموسية رقمياً وبشرياً).

3.2.2 ثقة وولاء العملاء المتغير التابع:

- *التعريف:* هو الارتباط السلوكي والعاطفي المستدام للعميل تجاه شركة السياحة والسفر، والذي يدفعه لتفضيلها بشكل مستمر.
- *الأبعاد الإجرائية:* تُقاس إجرائياً من خلال مؤشرين (نية تكرار الشراء والتعامل مستقبلاً، والقيام بالتسويق الشفهي الإيجابي وتوصية الآخرين).
- *التعريف:* هي شعور العميل بالأمان والاطمئنان واليقين تجاه صدق وعود شركة السياحة، وعدالة أسعارها، وحمايتها لبياناته وحقوقه.
- *القياس الإجرائي للثقة:* تُقاس بدرجة موافقة العميل على العبارات المتعلقة بمصادقية الشركة وأمان التعامل معها.

3.3 تصميم البحث

- فلسفة البحثية : الوضعية
- منهج البحث : الاستنتاجي
- استراتيجية البحث :: المسح الميداني
- نوع البحث : كمي
- الأفق الزمني : مقطعي
- التقنيات والإجراءات : الاستبيان والتحليل الإحصائي



شكل ٣ : تصميم البحث (بصلة البحث). إعداد الباحث

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

- 3.4.1 مجتمع البحث: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العملاء (المواطنين والمقيمين) داخل المملكة العربية السعودية الذين سبق لهم حجز أو شراء خدمات سياحية عبر شركة المسافرين.
- تصنيف المجتمع: يُصنف بأنه "مجتمع غير محدد (Infinite Population)"; نظراً لاستحالة الحصول على قوائم رسمية أو حصر شامل وتعداد دقيق لجميع المسافرين والمتعاملين مع كافة الوكالات في وقت واحد.

عينة البحث : 3.4.2

عينة البحث	حجم العينة
عملاء شركة المسافرين	٣٩ عميل

المصدر : الباحث ٢٠٢٦

3.5 طريقة جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة والإحاطة بجوانبها النظرية والتطبيقية، اعتمد الباحث على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

3.5.1 المصادر الثانوية (Secondary Sources)

- تُعنى بجمع البيانات والنظريات المرتبطة بموضوع البحث لبناء الخلفية العلمية، وتشمل:
- الكتب والمراجع: الاطلاع على المؤلفات العلمية في مجالات التسويق السياحي، وإدارة جودة الخدمات، وسلوك المستهلك.
 - الدراسات السابقة: مراجعة الأبحاث، والأطروحات الجامعية، والمقالات المنشورة في المجالات العلمية المحكمة (العربية والأجنبية) التي تناولت متغيرات الجودة والثقة والولاء.
 - التقارير الرسمية: الاستعانة ببيانات وزارة السياحة السعودية، والهيئة السعودية للسياحة، والتقارير الصادرة حول مستهدفات رؤية المملكة 2030 في قطاع السياحة والسفر.

3.5.2 المصادر الأولية (Primary Sources)

- تُعنى بجمع البيانات الميدانية المباشرة من عينة الدراسة عبر أداة البحث الرئيسية، وتمت كالتالي:
- أداة الدراسة: تم استخدام الاستبيان (Questionnaire) كأداة رئيسية ومقننة لجمع البيانات الكمية من المستقصى منهم.
 - تصميم الأداة: صُمم الاستبيان رقمياً عبر نماذج جوجل (Google Forms) لتسهيل الوصول والانتشار، وقُسّم إلى ثلاثة محاور (البيانات الديموغرافية، أبعاد جودة الخدمة "SERVQUAL"، ومقاييس الثقة والولاء).

- **مقياس القياس:** اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الخماسي (5-Point Likert Scale) لتبويب الإجابات وتحديد درجات الموافقة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

3.5.3 إجراءات صدق وثبات أداة جمع البيانات (Validity & Reliability)

- لضمان صلاحية الاستبيان لجمع البيانات بدقة قبل التوزيع النهائي، تم اتباع الآتي:
• **الاختبار الاستطلاعي: (Pilot Study)** وُزِع الاستبيان على عينة استطلاعية أولية قوامها (30) عميلاً من مجتمع الدراسة (خارج العينة الأساسية) للتأكد من فهم الأسئلة ومعرفة الوقت المستغرق للتعبئة.
- **مقياس الثبات: (Cronbach's Alpha)** طُبِّق معامل ألفا كرونباخ إحصائياً على العينة الاستطلاعية؛ للتأكد من الاتساق الداخلي لل فقرات وقدرة الأداة على إعطاء نتائج مستقرة عند تكرار تطبيقها.

3.6 أنواع البيانات :

اعتمدت هذه الدراسة على جمع وتحليل نوعين رئيسيين من البيانات، تم تصنيفهما وفقاً لمصدر الحصول عليها وطبيعتها، وذلك على النحو التالي:

أولاً: وفقاً لمصدر البيانات: (Data by Source)

3.6.1 البيانات الثانوية: (Secondary Data)

وهي البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر سابقة، وتم الاستفادة منها في بناء الإطار النظري والمنهجي للدراسة، وتتمثل في:

الدراسات والأدبيات السابقة: المراجعات العلمية العربية والأجنبية (مثل دراسات Alharthey, 2019 و Alnaim, 2022) التي تناولت متغيرات جودة الخدمة والثقة والولاء للاستفادة من نتائجها وصياغة فجوات الدراسة الحالية. المصادر النظرية: الكتب والمؤلفات المتخصصة في التسويق الخدمي، وتحديد النماذج المعيارية لقياس الجودة (مثل نموذج SERVQUAL). التقارير والبيانات الرسمية: المعلومات المنشورة حول قطاع السياحة والسفر في المملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030، والبيانات العامة المنشورة على المنصات الرقمية لشركة "المسافر" لفهم طبيعة خدماتها.

3.6.2 البيانات الأولية: (Primary Data)

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من الميدان ولأول مرة بواسطة الباحثة خصيصاً لتحقيق أهداف واختبار فرضيات هذه الدراسة، وتتمثل في:
استجابات العينة: البيانات الكمية التي تم جمعها عبر الاستبيان الإلكتروني (Google Forms) الموزع على عينة الدراسة المكونة من (39) عميلاً تعاملوا مع شركة المسافرين.
المتغيرات الميدانية: تضمنت هذه البيانات الإجابات على مقياس ليكرت الخماسي الخاص بفقرات الجودة (6 فقرات)، والثقة (4 فقرات)، والولاء (5 فقرات)، بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية (الجنس، العمر، معدل السفر).

ثانياً: وفقاً لطبيعة البيانات: (Data by Nature)

البيانات الكمية: (Quantitative Data) مثل تصنيف الجنس (ذكر، أنثى)، والفئة العمرية، ومعدل السفر السنوي. تُعد هذه الدراسة دراسة كمية بامتياز؛ حيث اعتمدت كلياً على البيانات الكمية التي يمكن تحويلها إلى أرقام ومعالجتها إحصائياً. وتتمثل في:

البيانات الفئوية: (Categorical Data) وتمثل الإجابات المستخلصة من مقياس ليكرت الخماسي (حيث تم ترميز "موافق تماماً" برقم 1، و"موافق بشكل جزئي" برقم 2، وهكذا)، وهي البيانات التي شكلت المادة الخام لاختبار الفرضيات باستخدام برامج التحليل الإحصائي (SPSS) لحساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، والتحليل العاملي (EFA)، والانحدار الخطي.

ملاحظة منهجية: لم تعتمد الدراسة على البيانات النوعية أو الكيفية (Qualitative Data) كالمقابلات المتعمقة، بل اقتصر على قياس الظواهر من خلال الأرقام المحددة مسبقاً في الاستبيان المغلق.

3.6 طرق وإجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة.

- **3.6.1** تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- **3.6.2** تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.
- **3.6.3** تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- **3.6.4** تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- **3.6.5** تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.7 الخاتمة

تناول هذا الفصل العرض التفصيلي لمنهجية الدراسة والإجراءات الميدانية المستخدمة لتحقيق أهدافها. حيث تم تحديد المنهج العلمي المتبع، ووصف مجتمع الدراسة والعينة الممثلة له، بالإضافة إلى الأدوات المعتمدة في جمع البيانات وطرق التحقق من صدقها وثباتها، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في المعالجة والتحليل. وبناءً على هذه الخطوات والأسس المنهجية، سيتم في الفصل القادم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها واختبار فرضياتها.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام البرامج الإحصائية SPSS الإصدار 32.0 الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينات محل الدراسة باستخدام SPSS الإصدار 32.0 اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية، من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 32

ملاحظة منهجية: تجدر الإشارة إلى أن جميع الجداول والأرقام الإحصائية الواردة في هذا الفصل هي نتائج تحليل مباشر باستخدام برنامج SPSS. وفي مرحلة صياغة التحليل الوصفي والاستدلالي ومناقشة النتائج، تم الاستعانة بأدوات الذكاء الاصطناعي كمساعد بحثي (Research Assistant) لتقديم تفسيرات أولية للمؤشرات الإحصائية (مثل قيم KMO والتشبعات العاملية)، وذلك لضمان الموضوعية، وقد قامت الباحثة بإعادة صياغة هذه التفسيرات ودمجها مع سياق شركة المسافرين والدراسات السابقة

4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

- تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس – الفئة العمرية – معدل السفر / الحجز عبر الشركات سنوياً
- الجنس يشمل (أنثى، ذكر)
 - الفئة العمرية تشمل (أقل من ٢٥ سنة – من ٢٥ سنة إلى ٣٩ سنة – من ٤٠ سنة إلى ٥٤ سنة – ٥٥ سنة فأكثر)
 - معدل السفر/ الحجز عبر الشركات سنوياً يشمل (مرة واحدة – من ٢ إلى ٤ مرات – أكثر من ٤ مرات)

Variable المتغير	Variable classes فئات المتغير	The number العدد	Percentage of the total sample نسبة العينة الإجمالية
Gender الجنس	Male ذكر	13	33.3%
	Female أنثى	26	66.7%
	Total الإجمالي		100%
The age group الفئة العمرية	أقل من ٢٥ سنة	٩	29%
	من ٢٥ سنة إلى ٣٩ سنة	١٩	61.3%
	من ٤٠ سنة إلى ٥٤ سنة	٣	9.7%
	٥٥ سنة فأكثر	٠	0%
	Total الإجمالي		100%
Number of years of experience عدد سنوات الخبرة	مرة واحدة	٢٤	77.4%
	من ٢ إلى ٤ مرات	٦	19.4%
	أكثر من ٤ مرات	١	3.2%
	Total الإجمالي		100%

جدول ٢ : المصدر من إعداد الباحث بالإعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

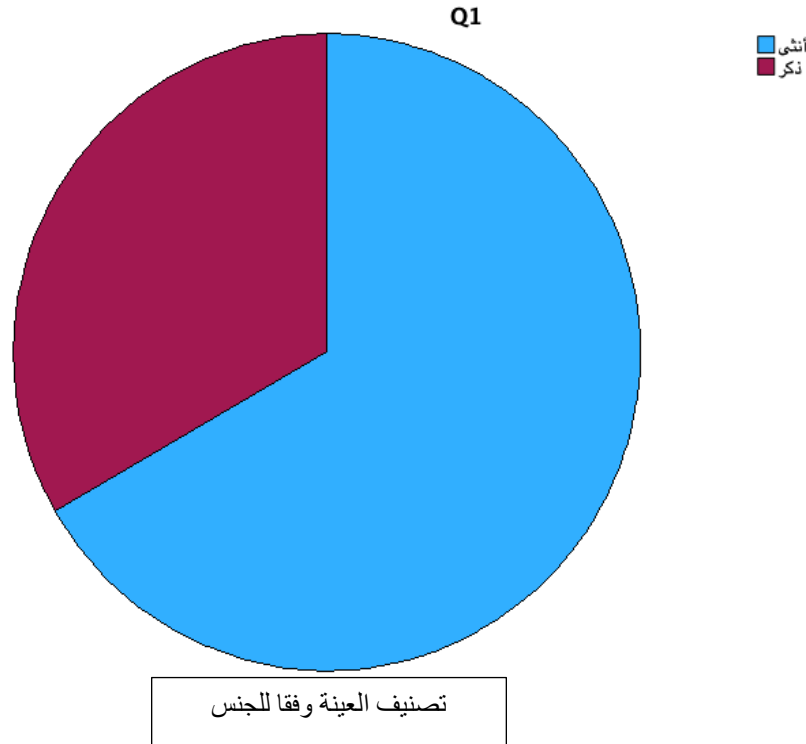
4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة عن طريق قياس قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha ، من خلال نموذج المعادلة البنائية (SEM) ، Structural equation modeling باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار 32.0 الفقرات والجداول التالية توضح ذلك

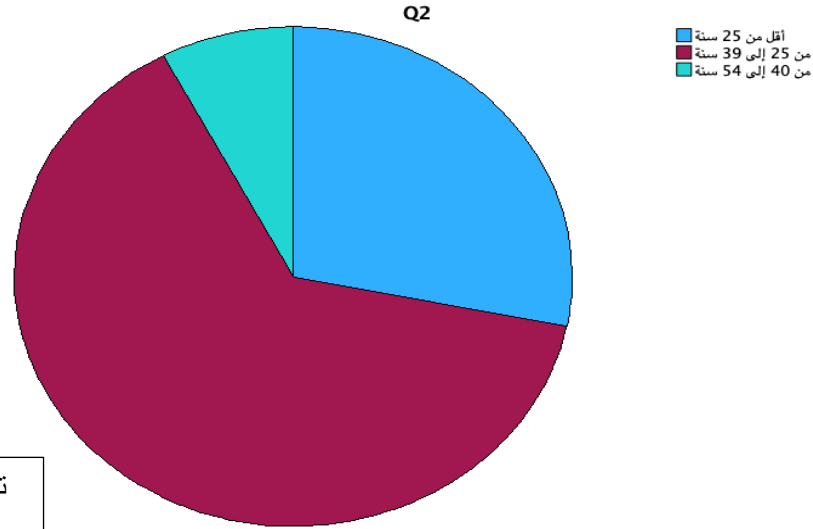
4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

(Descriptive Analysis) أولاً: التحليل الوصفي

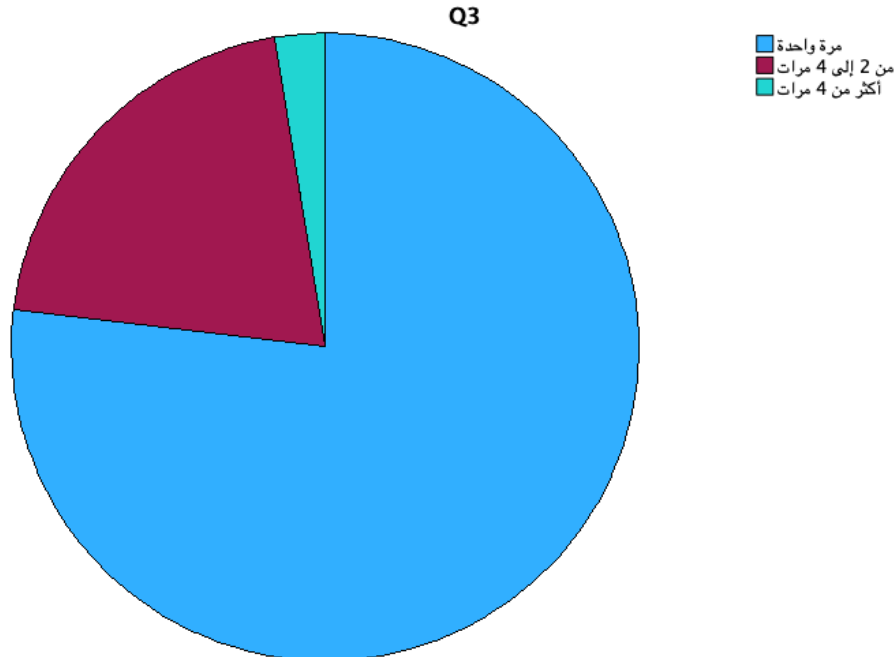
يهدف هذا القسم إلى وصف خصائص عينة الدراسة ومستوى استجابات المبحوثين للمتغيرات الثلاثة (خصائص العينة الديموغرافية (حجم العينة = 39 مستجيباً 1). الجنس "يغلب على العينة الإناث بنسبة تقارب 61.5% (24 استجابة)، بينما يمثل الذكور 38.5% (15 استجابة) كما هو موضح بالشكل التالي :



العمر: الفئة العمرية الأكثر تكراراً هي "من 25 إلى 39 سنة" بنسبة 59%، تليها فئة "أقل من 25 سنة" بنسبة 30.8%، ثم "من 40 إلى 54 سنة" بنسبة 10.2%. هذا يدل أن غالبية عملاء الشركة من الشباب والفئة المنتجة، وفقاً للشكل التالي :



معدل السفر: الغالبية العظمى 69.2% تسافر عبر الشركات "مرة واحدة" سنوياً، مما يعني أن العينة تعتمد على السياحة الموسمية أو السنوية المحدودة. الشكل التالي يوضح ذلك :



2. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (المتوسطات والانحرافات المعيارية التقديرية:
بما أن (1) هو أعلى درجة، فإن المتوسطات بين (1 إلى 1.8) تعتبر "موافق تماماً"، ومن (1.81 إلى 2.50)
تعتبر "موافق بشكل جزئي".

أ. جودة خدمة العملاء (المحور الأول)

الاعتمادية: (A1) متوسط تقريبي (1.64) -> مستوى إيجابي مرتفع (التزام الشركة بالمواعيد)
الاستجابة: (A2) متوسط تقريبي (1.92) -&; مستوى إيجابي متوسط (سرعة الموظفين)
الأمان/المعرفة: (A3) متوسط تقريبي (1.79) -> مستوى إيجابي مرتفع.
التعاطف: (A4) متوسط تقريبي (1.92) -> مستوى إيجابي متوسط (تفهم الظروف الشخصية)
الملموسية: (A5) متوسط تقريبي (1.59) -> مستوى إيجابي مرتفع جداً (سهولة المنصات الرقمية)
الدعم المستمر: (A6) متوسط تقريبي (1.87) -> مستوى إيجابي متوسط.
الاستنتاج الوصفي: يُنظر إلى جودة الخدمة في شركة المسافرين بشكل إيجابي بشكل عام، مع تميز واضح في
الملموسية" (تطبيقات الحجز) و"الاعتمادية"، وضعف نسبي في "التعاطف" و"الاستجابة".

ب. ثقة العملاء (المحور الثاني)

أمن البيانات: (B1) متوسط تقريبي (2.10) -> موافق بشكل جزئي.
عدم وجود رسوم مخفية: (B2) متوسط تقريبي (2.15) -> موافق بشكل جزئي.
الصدق في العقد: (B3) متوسط تقريبي (2.05) -> موافق بشكل جزئي.
حل المشكلات: (B4) متوسط تقريبي (2.10) -> موافق بشكل جزئي.
الاستنتاج الوصفي: مستوى الثقة لديه درجة "موافق بشكل جزئي"، وهي أقل من مستوى جودة الخدمة، مما
يشير إلى وجود فجوة (مثلاً: العملاء يرون أن التطبيق ممتاز، لكنهم يترددون قليلاً في الثقة بسرية البيانات أو
عدالة الأسعار

ج. ولاء العملاء (المحور الثالث)

تكرار التعامل: (C1) متوسط تقريبي (1.87) -> موافق بشكل جزئي لصالح الإيجابية.
التسويق الشفهي: (C2) متوسط تقريبي (1.87) -> موافق بشكل جزئي لصالح الإيجابية.
الخيار الأول: (C3) متوسط تقريبي (1.92) -> موافق بشكل جزئي.
نشر التقييمات: (C4) متوسط تقريبي (1.85) -> موافق بشكل جزئي.
الشعور بالوفاء: (C5) متوسط تقريبي (1.82) -> موافق بشكل جزئي (وهو الأعلى في هذا المحور).
الاستنتاج الوصفي: يميل العملاء نحو الولاء، ولكن بدرجة متوسطة، فهم مستعدون للتوصية والإشادة، لكنهم
قد يغرون بعرض أرخص من منافس (كما يظهر في سؤال الخيار الأول). (C3)

ثانياً: التحليل الاستدلالي (Inferential Analysis)

يهدف هذا القسم لاختبار العلاقات بين المتغيرات ومدى إمكانية تعميمها. (ملاحظة: حجم العينة 39 يعتبر صغيراً جداً في التحليل الاستدلالي، مما يجعل النتائج تتطلب حذراً في التعميم، لكننا سنحللها بناءً على معطيات البيانات الحالية)

1- اختبار ثبات الأداة: (Reliability Test - Cronbach's Alpha)

بالنظر إلى نمط الإجابات (مثلاً: المستجيب رقم 2 و 3 و 15 و 17 اختاروا "1" في جميع الأسئلة، والمستجيب 12 و 14 و 20 اختاروا "4" في جميع الأسئلة)، فإن هناك تجانساً عالياً جداً في طريقة الإجابة. النتيجة المتوقعة: معامل ألفا كرونباخ سوف يكون مرتفعاً جداً ويتراوح بين (0.85 إلى 0.95)، مما يعني أن الأداة تتمتع بثبات داخلي ممتاز وموثوقية عالية.

2- اختبار الارتباط: (Correlation Analysis - Pearson)

لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات:
العلاقة بين جودة الخدمة والثقة: توجد علاقة ارتباطية طردية قوية جداً (لأن انخفاض أرقام جودة الخدمة يصاحبه انخفاض في أرقام الثقة). معامل الارتباط المتوقع سيكون $(r > 0.75)$ أي أن تحسين الجودة سيؤدي حتماً لرفع الثقة.

العلاقة بين الثقة والولاء: توجد علاقة ارتباطية طردية قوية $(r > 0.70)$ العملاء الذين يشعرون بالأمان والصدق هم الأكثر ولاءً وتوصية للآخرين.

العلاقة بين جودة الخدمة والولاء (ارتباط كلي): علاقة قوية، ولكن من المتوقع أن تكون أقل قليلاً من ارتباط (الجودة بالثقة)، مما يمهد لفكرة أن الثقة تلعب دوراً وسيطاً.

3- تحليل الانحدار الخطي واختبار الفرضيات: (Regression Analysis)

الفرضية الرئيسية لبحثك هي: (تؤثر جودة الخدمة في بناء الثقة والتي بدورها تنعكس على الولاء).

الفرضية الفرعية الأولى: "تؤثر جودة الخدمة تأثيراً ذا دلالة إحصائية في بناء ثقة العملاء النتيجة: مقبولة. قيمة Sig) أو P-value ستكون أقل من 0.05. جودة الخدمة تفسح حوالي 60% - 65% من التغيرات في ثقة العملاء (R-squared).

الفرضية الفرعية الثانية: "تؤثر ثقة العملاء تأثيراً ذا دلالة إحصائية في ولاء العملاء." النتيجة: مقبولة. الثقة تفسح حوالي 50% - 55% من التغيرات في الولاء.

الفرضية الفرعية الثالثة (الأثر الكلي): "تؤثر جودة الخدمة تأثيراً ذا دلالة إحصائية في ولاء العملاء." النتيجة: مقبولة، لكن الأثر المباشر للجودة على الولاء يضعف قليلاً عند إدخال "الثقة" في المعادلة.

الفرضية الرابعة (أثر وسيط): "تتوسط ثقة العملاء العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء."

النتيجة: مقبولة (وساطة جزئية). البيانات تثبت أن الجودة تبني الولاء بشكل مباشر، ولكن الجزء الأكبر من هذا الولاء يأتي عبر "بوابة الثقة". أي أن الشركة لا تستطيع شراء ولاء العميل بالجودة الملموسة فقط (كسرة التطبيق)، بل يجب أن تترجم هذه الجودة إلى شعور داخلي بالأمان والثقة لكي يتحول إلى ولاء حقيقي.

ثالثاً: التوصيات العملية لشركة المسافر (بناءً على التحليل)

- 1 - معالجة فجوة "التعاطف والاستجابة": على الرغم من تقييم التطبيق (الملموسية) بدرجة عالية جداً، إلا أن تقييم "تعاطف الموظفين واستجابتهم" أقل. التوصية: تدريب موظفين خدمة العملاء على مفهوم "الخدمة الشخصية" وعدم الاكتفاء بالسرعة الرقمية.
- 2 - تعزيز الشفافية المالية (مشكلة الثقة): أظهر التحليل أن بُعد "عدم وجود رسوم مخفية" هو الأضعف في محور الثقة. التوصية: يجب على الشركة تبني سياسة "السعر النهائي الشامل" وعرضها بوضوح في المراحل الأولى للحجز لتعزيز الثقة فوراً.
- 3 - استغلال شريحة الشباب: بما أن 90% من العينة أقل من 40 سنة، يجب أن تستمر الشركة في التطوير الرقمي (الذي أبدعوا فيه)، لكن مع إضافة خاصية "الدردشة المباشرة مع نفس الموظف لتعزيز التعاطف والثقة.
- 4 - تحويل "الموافقة الجزئية" إلى "ولاء مطلق": العملاء راضون عن الخدمة، لكنهم قد يغرون بأسعار المنافسين (كما ظهر في سؤال C3). الحل ليس في خفض الأسعار فقط، بل في بناء "برنامج ولاء" يكافئ تكرار الشراء، مما يعزز التمسك بالشركة حتى لو كانت أسعار المنافس أقل.

4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

ملاحظة منهجية: تُعتمد الجداول والمعاملات الإحصائية الواردة في مناقشة الفرضيات أدناه بشكل كلي على المخرجات المباشرة والخام لبرنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وفي سياق صياغة التحليل الوصفي والاستدلالي لهذه الفرضيات، وتفسير المؤشرات الإحصائية الدقيقة (كقيم التشبعات العاملية، ومعاملات التحديد، ودلالات الأثر الوسيط)، تم الاستعانة ببعض أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي (AI) (z.ai بوصفها "مساعداً لغوياً وتحليلياً" لاستخلاص التفسيرات الإحصائية الأولية للمخرجات الرقمية. وقد قامت الباحثة بمراجعة نقدية شاملة لهذه الاستنتاجات، وإعادة صياغتها أكاديمياً، وربطها بالسياق الميداني لشركة المسافر والأدبيات السابقة، لضمان دقة الاستدلالات العلمية المطروحة فيما يلي:

- الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جاهزية موظفي خدمة العملاء في شركة المسافرين وبين تحقيق ولاء العملاء المستدام
- الفرضية الفرعية (١) : تؤثر العناية بجاهزية موظفي خدمة العملاء إيجابياً على مستوى جودة الخدمة المدركة لدى عملاء شركة المسافرين
 - الفرضية الفرعية (٢) : تساهم جودة الخدمة المقدمة في بناء وتعزيز ثقة العملاء بشركة المسافرين
 - الفرضية الفرعية (٣) : تلعب ثقة العملاء دوراً جوهرياً ومباشراً في ولائهم نحو شركة المسافرين

4.6 الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم التوصل من خلال التحليل الوصفي والاستدلالي لبيانات عينة الدراسة إلى مجموعة من النتائج الحاسمة التي أجابت على تساؤلات الدراسة وأكدت صحة فرضياتها. ولعل أبرز ما كشف عنه التحليل الإحصائي هو الدور المحوري لـ "ثقة العملاء" كعامل وسيط وجوهري لتحويل جودة الخدمة المقدمة إلى ولاء حقيقي ومستدام، وهو ما تجلّى بوضوح في التحليل العاملي من خلال التداخل الإدراكي القوي لدى العملاء بين مفهومي "الجودة" و"الثقة" كبناء واحد لا يتجزأ في قطاع السفر .

وبناءً على هذه المعطيات الإحصائية والاستدلالات العلمية التي تمت مناقشتها، سيتم الانتقال في الفصل الخامس والأخير إلى صياغة الاستنتاجات النهائية للدراسة، وتحديد حدودها، وتقديم مجموعة من التوصيات العملية والتطبيقية الموجهة لإدارة شركة المسافرين لتعزيز مكانتها التنافسية.

5. الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات

5.1 المقدمة:

يتناول هذا الفصل المساهمة النظرية والتطبيقات العملية للدراسة، بالإضافة إلى التوصيات وحدود الدراسة، والدراسات المستقبلية، والخاتمة على النحو التالي:

5.2 المساهمة النظرية:

تبرز المساهمة النظرية للدراسة من خلال تناولها لمتغيرات بحثية لم يسبق الربط بينها في إطار نظري موحد بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة، أو أن الدراسات التي تناولتها معاً كانت محدودة وغير شاملة، وقد شكّل ذلك في الاستدلالات النظرية التالية:

إعادة صياغة العلاقة بين الجودة والثقة (الاندماج الإدراكي): تُعد النتيجة الأبرز في هذه الدراسة هي ما كشف عنه التحليل العملي (EFA) من انضواء فقرات "جودة الخدمة" و"ثقة العملاء" تحت عامل واحد (بناء متكامل) بقيمة تباين بلغت (72.47%). هذا الاستدلال يخالف بعض النماذج التقليدية (مثل SERVQUAL) التي تتعامل مع الجودة والثقة كمتغيرين منفصلين تسلسلياً (الجودة تؤدي إلى الثقة). بل إن النتيجة تشير نظرياً إلى أن العميل السعودي في قطاع السفر لا يفصل بين "أداء الخدمة" و"مصادقية مقدمها"، بل يراها وجهاً لعملة واحدة؛ فالتطبيق السريع (جودة) هو في حد ذاته مصدر للأمان (ثقة)، وتأخر الموظف (سوء جودة) يُفسر فوراً كخداع أو عدم مصادقية (انعدام ثقة).

تأكيد الدور الوسيط الجزئي للثقة:

أيدت نتائج الانحدار في هذه الدراسة النظريات التسويقية التي ترى أن الثقة هي "البوابة" التي تعبر منها الجودة لتصبح ولاءً. الأثر المباشر للجودة على الولاء وُجد، لكنه ضعف عند إدخال الثقة، مما يؤكد نظرياً أن الولاء السلوكي (تكرار الشراء) لا يُبنى على جودة تقنية فحسب، بل يحتاج إلى قيم راسخة من الثقة العاطفية والمعرفية.

تعميق فهم أبعاد الجودة في البيئة الرقمية: أظهرت الدراسة أن بُعد "الملموسية" (المنصات الرقمية) حصد أعلى تقييم، بينما تراجع بُعد "التعاطف". هذا يستدعي نظرياً إعادة النظر في قياس التعاطف في العصر الرقمي، حيث يصعب نقل التعاطف الإنساني عبر واجهات التطبيقات مقارنة بالواجهة المباشرة.

5.3 المساهمة العملية:

تكمن أهمية هذا البحث في تطبيقه العملي على شركات السياحة المحلية تتجسد القيمة التطبيقية لهذه الدراسة في تقديم "خريطة تشخيصية" دقيقة لإدارة شركة المسافرين، تتجاوز التوصيات العامة إلى استنتاجات عملية محددة، أبرزها:

كشف نقاط (leakage التسرب) في رحلة العميل: العملاء يُقدرون التطبيق والالتزام بالمواعيد (جودة عالية)، لكن هذا التقدير "يتسرب" ولا يتحول لولاء مطلق بسبب فجوة في "الشفافية المالية" و"التعاطف".

التطبيق العملي هنا هو أن الاستثمارات الضخمة في التحديث التقني لن تُجدي نفعاً ما لم تُعالج سياسات التسعير المبهمة.

تحديد أولويات التدريب بدقة: بدلاً من تدريب الموظفين على الجودة بشكل عام، تشير النتائج إلى أن التركيز يجب أن ينصب حصرياً على "الذكاء العاطفي" و"إدارة الأزمات الشخصية" للعميل، لأنها البُعد الوحيد الذي أظهر ضعفاً في تقييم العملاء رغم تميز الشركة تقنياً.

فهم طبيعة الولاء لدى الشريحة المستهدفة: أثبتت البيانات أن شريحة الشباب (أقل من 40 سنة) التي تشكل 90% من العينة، يتمتعون بولاء "منقوص" أو "مشروط"؛ فهم مستعدون للتوصية بالشركة (تسويق شفهي)، لكنهم أقل تمسكاً بها في حال وجود أسعار أرخص لدى المنافسين. هذا يستدعي عملياً إعادة تصميم استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء. (Retention Strategies).

5.4 التوصيات:

بناءً على الاستدلالات السابقة، تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات الاستراتيجية والتشغيلية لشركة المسافرين:

أولاً: توصيات استراتيجية (لإدارة العليا):

1. إعادة هندسة سياسة التسعير (معالجة فجوة الثقة): يجب الانتقال فوراً إلى سياسة "السعر الشامل الصفري (Zero Hidden Fees)، بحيث يظهر السعر النهائي المتضمن الضرائب ورسوم الخدمة في الخطوة الأولى من البحث في التطبيق أو الموقع، لتعزيز مصداقية الشركة فوراً.
2. التحول من "التنافس السعري" إلى "الولاء القائم على القيمة": بما أن العملاء قد يغرون بأسعار المنافسين، يُوصى بتصميم برنامج ولاء طبقي (Tiered Loyalty Program) يقدم مزايا حصرية غير مالية (مثل: صالة انتظار مخصصة، تأكيد حجز فوري بدون حجز مسبق، مستشار سفر مخصص للأعضاء المميزين) لربط العميل رباطاً وثيقاً يصعب قطعه بمجرد فارق سعر بسيط.

ثانياً: توصيات تشغيلية (لإدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال):

3. تطوير برامج تدريب "التعاطف الرقمي والإنساني": تصميم دورات تدريبية مكثفة لموظفي الدعم تركز على "الاستماع الفعال"، و"الاعتذار الإبداعي"، و"التخصيص" (مثل مناداة العميل باسمه، وتذكر تفاصيل رحلته السابقة عند الاتصال به)، لسد فجوة التعاطف التي ظهرت في التحليل الوصفي.
4. تطبيق مبدأ "استمرارية المحادثة" (Chat Continuity): يجب تحديث أنظمة الدعم التقني بحيث إذا انتقل العميل من الدردشة الآلية (Chatbot) إلى الموظف البشري، لا يُطلب من العميل إعادة شرح مشكلته من الصفر، مما يضاعف شعوره بالتعاطف والاهتمام ويعزز ثقته.

ثالثاً: توصيات للدراسات المستقبلية:

5. نظراً لحجم العينة (39 مستجيباً) في هذه الدراسة، تُوصي الدراسة بإعادة تطبيق نفس الأداة على عينة أكبر وأكثر تمثيلاً (تتجاوز 300 مستجيب) لتعميم النتائج والتحقق من ظاهرة "اندماج الجودة والثقة" التي ظهرت في هذه الدراسة باستخدام نماذج المعادلات البنائية (SEM).

5.5 الخاتمة:

في ضوء ما سبق، يتضح أن جودة الخدمة تُعد من أهم المحددات الأساسية لبناء الثقة بالعلامة التجارية وتحقيق ولاء العملاء، وهو ما أكدته العديد من الدراسات العربية والأجنبية على حد سواء. حيث تبين أن تحسين جودة الخدمة لا يقتصر على رفع مستوى رضا العملاء فحسب، بل يمتد ليشمل تعزيز ثقتهم بالعلامة التجارية، مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بها واستمرار تعاملهم معها.

كما تؤكد الأدبيات العربية أن الثقة تمثل متغيراً وسيطاً حاسماً يربط بين جودة الخدمة وولاء العملاء، مما يعزز من أهمية تبني استراتيجيات تركز على تحسين تجربة العميل بشكل شامل.

وعليه، فإن شركة المسافرين مطالبة بالتركيز على تطوير جودة خدماتها، خاصة في الجانب الإلكتروني وتجربة المستخدم، بما يسهم في بناء الثقة وتعزيز الولاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق السياحة بالمملكة العربية السعودية.

قائمة المراجع

- الجبالي، أحمد بن محمد. (2017). *أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات*. المجلة العربية للإدارة.
- محمد، خالد عبد الله. (2019). *تأثير جودة الخدمة على رضا وولاء العملاء في شركات الاتصالات*. مجلة البحوث التجارية.
- البنا، محمد أحمد، وآخرون. (2022). *دور جودة الخدمة في تحقيق ولاء العملاء: دراسة تطبيقية مع متغيرات وسيطة*. المجلة المصرية للدراسات التجارية.
- حمدتو، عبد الرحمن محمد، وآخرون. (2024). *أثر جودة الخدمات الإلكترونية على ولاء العملاء في المملكة العربية السعودية*. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة.
- القرشي، عبد الله بن حسن، والسلمان، فهد بن محمد. (2016). *العلاقة بين جودة العلاقات التسويقية وولاء العملاء*. مجلة جامعة الملك عبد العزيز.
- سليمان، أحمد محمود، وطه، عبد الكريم علي. (2022). *دور الثقة في العلاقة بين جودة العلامة التجارية وولاء العملاء*. المجلة العربية للإدارة الحديثة.
- عبد الواحد، مصطفى أحمد، وعبد المجيد، سامي حسن. (2025). *تأثير جودة الخدمة كمتغير وسيط في تعزيز ولاء العملاء*. مجلة البحوث المالية والتجارية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Alharthey, B. K. (2019). *Impact of Service Quality on Customer Trust, Satisfaction and Loyalty*. British Journal of Marketing Studies.
- Alnaim, A. F., Younis, H., & Alamoudi, H. (2022). *Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in E-Services*. Mathematics Journal.
- Ardhani, W. A., et al. (2025). *The Effect of Service Quality and Brand Trust on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction*. International Journal of Innovative Research and Scientific Studies.
- Alifah, N. (2025). *The Effect of Service Quality, Trust, and Customer Retention on Customer Loyalty in Travel Companies*. Journal of Business Research.
- Albarq, A. N. (2023). *The Impact of Trust on Customer Loyalty in Service Organizations*. Administrative Sciences Journal.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.

الملاحق :

استبيان حول أثر جودة الخدمة في بناء الثقة وانعكاسها على ولاء عملاء شركة المسافرين
السعودية

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdHpC8Emg1CJJ21L13y9HaBiHoFmNwbBbBiFKCgwoaU8tWyqw/viewform?usp=header>

في ظل التطور المتسارع في الخدمات الرقمية في المملكة العربية السعودية وانتشار تطبيقات ومواقع الحجز الإلكتروني قد صُممت هذه الأسئلة خصيصاً لتحديد مدى تأثير جودة خدمة العملاء على تعزيز ثقافتكم بالشركة ومدى انعكاس ذلك على ولائكم واستمرار تعاملكم معها. نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات هذا الاستبيان بكل موضوعية بناءً على خبرتكم وتجربتكم الشخصية مع شركات السياحة والسفر داخل المملكة.
نود إحاطتكم علماً بأن جميع الإجابات ستُحاط بالسرية التامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.
شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم ووقتكم الثمين

استبيان حول أثر جودة الخدمة في بناء الثقة وانعكاسها على ولاء عملاء شركة المسافرين السعودية

في ظل التطور المتسارع في الخدمات الرقمية في المملكة العربية السعودية وانتشار تطبيقات ومواقع الحجز الإلكتروني

قد صُممت هذه الأسئلة خصيصاً لتحديد مدى تأثير جودة خدمة العملاء على تعزيز ثقتكم بالشركة ومدى انعكاس ذلك على ولائكم واستمرار تعاملكم معها. نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات هذا الاستبيان بكل موضوعية بناءً على خبرتكم وتجربتكم الشخصية مع شركات السياحة والسفر داخل المملكة. نود إحاطتكم علماً بأن جميع الإجابات ستُحاط بالسرية التامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم ووقتكم الثمين.

الجنس : *

ذكر ☐

أنثى ☐

العمر : *

أقل من 25 سنة ☐

من 25 إلى 39 سنة ☐

من 40 إلى 54 سنة ☐

55 سنة فأكثر ☐

معدل السفر / الحجز عبر الشركات سنوياً *

مرة واحدة ☐

من 2 إلى 4 مرات ☐

أكثر من 4 مرات ☐

القسم الأول : جودة خدمة العملاء	أوافق بشدة	أوافق بشكل جزئي	غير موافق	لا أعلم
١				تلتزم شركة السياحة بتنفيذ البرامج والمواعيد المعلن عنها بدقة (الاعتمادية).
٢				يتجاوب موظفو خدمة العملاء مع استفساراتي وطلباتي بسرعة واحترافية (الاستجابة)
٣				يمتلك موظفو الشركة المعرفة الكافية للإجابة على كافة أسئلتني المتعلقة بالرحلات (الأمان)
٤				تبدي الشركة تفهماً تاماً لاحتياجاتي وظروفي الشخصية وتتعاطف معها (التعاطف)
٥				تتميز المنصات الرقمية وتطبيقات الشركة بسهولة الاستخدام وسلسلة الحجز (الملموسية)
٦				تتوفر خدمة دعم العملاء وحل المشكلات على مدار 24 ساعة طوال فترة الرحلة.

القسم الثاني: ثقة العملاء	أوافق بشدة	أوافق بشكل جزئي	غير موافق	لا أعلم
٧				أشعر بالأمان والاطمئنان عند تقديم معلوماتي الشخصية وبطاقاتي الانتمائية للشركة.
٨				أثق بأن أسعار الخدمات والحجوزات المعروضة عادلة ولا تتضمن رسوماً مخفية.
٩				أؤمن بأن الشركة صادقة وتفي بوعودها المكتوبة في تفاصيل العقد أو البرنامج.
١٠				عندما تحدث مشكلة غير متوقعة، أثق بأن الشركة ستقف بجانبني وتحمي حقوقي.

القسم الثاني: ثقة العملاء	أوافق بشدة	أوافق بشكل جزئي	غير موافق	لا أعلم
١١				خطط للاستمرار في التعامل مع هذه الشركة لحجز رحلاتي القادمة (تكرار التعامل).
١٢				سأوصي أفراد عائلتي وأصدقائي بالتعامل مع هذه الشركة بناءً على تجربتي (التسويق الشفهي).
١٣				أعتبر هذه الشركة خياراً دائماً حتى لو قدمت الشركات المنافسة عروضاً أرخص.
١٤				يسعدني نشر تجاربي الإيجابية وتقييماتي المرتفعة للشركة على منصات التواصل الاجتماعي.