

## المُلخَص

أثر إدارة العلاقة مع الزبائن على ولاء مستخدمي  
شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية- جوال في الضفة الغربية

إعداد

شيرين عبد الحليم شاور التميمي

إشراف

الدكتور يوسف أبو فارة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على مدى تأثير مكونات ووظائف إدارة العلاقة مع الزبائن على درجة الولاء لدى زبائن شركة جوال في الضفة الغربية, كما تسعى إلى معرفة مدى اهتمام شركة جوال بمكونات ووظائف إدارة العلاقة مع الزبائن من وجهة نظر العاملين فيها, وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات فقد طوّرت الباحثة استبانتين: الأولى وجهت إلى العاملين في شركة جوال، في حين وجهت الثانية إلى الزبائن وقد تكونت الاستبانة الأولى من جزأين رئيسيين، اشتمل الجزء الأول بيانات عامة عن العاملين من حيث: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، والدائرة، ومكان العمل، في حين ضمّ الجزء الثاني مقياس واقع اهتمام شركة جوال بمكونات إدارة العلاقة مع الزبائن في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها، وقد وزعت على تسعة محاور هي: واقع اهتمام شركة جوال بجمع بيانات ومعلومات الزبائن، واقع محافظة شركة جوال على خصوصية بيانات ومعلومات الزبائن، وواقع اهتمام شركة جوال بالتكنولوجيا في إدارة العلاقة مع الزبائن، وواقع اهتمام شركة جوال بالعمليات المتعلقة بإدارة العلاقة مع الزبائن، وواقع اهتمام شركة جوال بالأفراد العاملين فيها، وواقع اهتمام شركة جوال بالتسويق، وواقع اهتمام شركة جوال بالبيع، وواقع اهتمام شركة جوال

بخدمات الزبائن، وواقع اهتمام شركة جوال بدعم الخدمات, وزعت على عينة البحث المكونة من العاملين في شركة جوال في إدارات المكاتب الأمامية بواقع 75 استبانة. أما الاستبانة الخاصة بالزبائن فقد تكونت من جزأين رئيسيين، اشتمل الجزء الأول معلومات عامة عن الزبائن من حيث: الجنس، والفئة العمرية، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن، ونوع الاشتراك، والمؤهل العلمي، وسنة الاشتراك، ومدى وجود اشتراكات مع شركة فلسطينية أو غير فلسطينية أخرى، والمهنة، في حين ضمّ الجزء الثاني مقياس مستوى ولاء الزبائن لشركة جوال، وقد وزعت على عينة الدراسة بواقع 1000 استبانة، علماً بأن طريقة الإجابة عن أدوات الدراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي على نمط ليكرت (Likert Scale)، وتم استخدام الرزمة الإحصائية spss لمعالجة البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج أبرزها:

1. أن واقع اهتمام شركة جوال بمكونات ووظائف إدارة العلاقة مع الزبائن في الضفة الغربية كان عالياً حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا الواقع (4.06) مع انحراف معياري (0.29) من وجهة نظر العاملين فيها.
2. أن مستوى ولاء الزبائن لشركة جوال كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.11)، مع انحراف معياري (0.82) من وجهة نظر زبائن شركة جوال في الضفة الغربية.
3. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين واقع اهتمام شركة جوال بمكونات ووظائف إدارة العلاقة مع الزبائن في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين فيها وبين مستوى ولاء الزبائن، بحيث كلما ازداد اهتمام شركة جوال بمكونات إدارة المعرفة مع الزبائن ازداد مستوى ولاء الزبائن للشركة.

وفي ضوء نتائج الدراسة أوصت الباحثة شركة جوال بإيلاء أساليب وعمليات جمع البيانات والمعلومات عن الزبائن اهتماماً أكبر حيث أن إستراتيجية إدارة العلاقة مع

الزبائن مبنية على أساس إيجاد قاعدة معلوماتية قوية عن الزبائن, وأن يتم توجيه كافة الاستراتيجيات والعمليات الإدارية نحو تحقيق رضا الزبائن, ورفع تكلفة التحول لدى الزبائن من خلال تصميم حملات ترويجية مبنية على أساس تواصل العلاقات معهم, بحيث يرتبط الزبون ذهنيا مع الشركة مما يشكل عائقا أمام تحوله للمنافسين.