

العوامل المؤثرة على رضا وولاء الزبائن لدى مقدمي خدمة الهاتف النقال في فلسطين

اعداد: دعاء أنور جميل أبوسارة

إشراف: د. إبراهيم عوض

المخلص

شهد قطاع الاتصالات المتنقلة في فلسطين مؤخراً تطوراً من حيث الخدمات التي تقدمها الشركات المزودة لخدمة الهاتف النقال، وهم شركتي جوال والوطنية، حيث تم إطلاق خدمة الجيل الثالث هذا الى جانب توسع شركة الوطنية موبايل لتقديم خدماتها في قطاع غزة الأمر الذي أدى إلى زيادة المنافسة بين الشركتين وجعل من موضوع رضا العملاء وولائهم أكثر أهمية، لا سيما في ظل وجود حقيقة أن العملاء يمكنهم تبديل مزودي الخدمة بسهولة. وعليه وبناءً على ما سبق هدفت هذه الرسالة إلى تقييم العلاقة بين بعض العوامل مثل السعر، جودة الخدمة، العلامة التجارية، العوامل الديموغرافية وتكلفة التحويل بين مزودي الخدمات؛ ورضى وولاء الزبائن لدى مقدمي خدمة الهاتف النقال في فلسطين. حيث تضمنت العوامل الديموغرافية مكان العمل، والدخل الشهري، والعمر.

وتألف مجتمع الدراسة من موظفي وزارة الداخلية ووزارة التربية والتعليم، بصفتهم عملاء لمشغلي الهاتف المحمول في فلسطين وبلغ إجمالي عددهم 650 موظفاً، وتم اختيار عينة الدراسة كعينة طبقية متناسبة بنسبة 42% بحيث تكونت من 273 موظفاً. واستخدمت الرسالة استبيان منظم تم تصميمه لجمع البيانات ذات الصلة من العينة، تم تحليل بياناته باستخدام جداول توزيع التكرارات لكل فئة والنسب المئوية، لفهم تصور المشتركين في خدمة الهاتف النقال تجاه كل عامل من العوامل سابقة الذكر، في حين استخدم تحليل التباين الأحادي واختبار الانحدار لتقييم العلاقة بين هذه العوامل والرضا والولاء تجاه مزودي خدمة الهاتف النقال. وخلصت نتائج هذه الرسالة إلى أن السعر وجودة الخدمة وصورة العلامة التجارية وتكلفة التحويل ترتبط بشكل إيجابي برضى الزبائن وولائهم تجاه مزودي خدمة الهاتف النقال في فلسطين، والتي تأثر أيضاً بمكان العمل ومستوى دخل الزبائن بغض النظر عن العمر الذي تبين بأن ليس لديه دلالة إحصائية. وأشارت النتائج أن صورة العلامة التجارية، السعر، وجودة الخدمة هم العوامل الأكثر تأثيراً على رضا وولاء الزبائن.

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، أوصت الرسالة أن تركز الشركات المزودة لخدمة الهاتف النقال على تقديم خدمات ذات جودة عالية للمشاركين من أجل تحسين صورة العلامة التجارية ودراسة أسعار الخدمات المقدمة نظراً لأهمية هذين العاملين على قرار المشتركين بشراء الخدمات والذي يركز بشكل أساسي على تقييمهم الدائم لسعر الخدمة / الجودة، الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على قرارهم فيما يتعلق باختيار مشغلي الهاتف النقال ورضائهم وولائهم. كما وتم التوصية بأن يقوم مزودو خدمة الهاتف النقال بتكثيف جهودهم لارتقاء بأدائهم وبناء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن من خلال تطوير برامج وخدمات ذات قيمة لإرضائهم، مثل برامج المكافآت والخصومات وتقديم خدمات متخصصة تتلاءم مع احتياجات وتوقعات الزبائن من مستويات الدخل وبيئات العمل المختلفة.