



**Relationship of Logistics Services with Organizational Capabilities and Its Impact on
Customer Loyalty**
**An Exploratory Study of the opinions of a Sample of employees in the Iraqi Cement State
Company**

*علاقة الخدمات اللوجستية بالقدرات التنظيمية وتأثيرها في ولاء الزبون
دراسة إستطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للسمنت العراقية
** أ.م.د. بشار عباس الحميري
*** سارة عامر وتوت

Abstract The current study was intend to test the relationship between the dimensions of Logistics Services which are (Purchase, Transport, Warehousing and Flow of the Information) and the dimensions of Organizational Capabilities that are (Skills, Organizational Learning, Resources and Coordination) and its impact on the dimensions of Customer Loyalty (Quality, Trade Mark, Mental Image of the Customer, and Confidence). it has adopted in its theoretical framework the Logistics Services and the Organizational Capacities as Independent Variables, while the Customer Loyalty is Dependent Variable .where it was measured three variables of the study dependent on a questionnaire form prepared for this purpose, has embodied the problem of study to know the extent of the attention of the company's research sample, Logistics Services and Organizational Capabilities and the impact of this interest in Customer Loyalty, Hence, the present study sought to achieve a set of goals, the most important goals are

1. Showing theoretical frameworks associated with study variables and clarify concepts.
2. know the extent of adoption by (the Iraqi Cement State Company - the directorate of the southern cement State Company and Kufa Cement plant) of the concepts of Logistics Services and Organizational Capabilities and using them to build Customer Loyalty

The Study Found a set of conclusions and the most important of these as following: The existence of the effect of the relationship Significant moral between the variables of Logistics Services and Organizational Capabilities individually and collectively in Customer Loyalty variable.

المستخلص جاء البحث الحالي لإختبار العلاقة بين الخدمات اللوجستية بأبعادها المتمثلة بـ (ال شراء ، والنقل ، والتخزين وتدفق المعلومات) والقدرات التنظيمية بأبعادها المتمثلة بـ (المهارات ، والتعلم التنظيمي ، والموارد و التنسيق) وتأثيرها في ولاء الزبون بأبعاده المتمثلة بـ(الجودة ، والعلامة التجارية ، والصورة الذهنية للزبون والثقة) ، إذ إنها تبنت في إطارها النظري الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية كمتغيرين مستقلين ، بينما اعتمد ولاء الزبون كمتغير معتمد. وقد تم قياس متغيرات البحث الثلاثة بالاعتماد على استمارة الاستبانة المعدة لهذا الغرض. وتجسدت مشكلة البحث بمعرفة مدى إهتمام الشركة عينة البحث بالخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية وتأثير هذا الاهتمام في ولاء الزبون، ومن هنا سعى الباحثان الى تحقيق مجموعة من الاهداف أهمها:

١- عرض الأطر النظرية المرتبطة بمتغيرات البحث وتوضيح مفاهيمها.

٢- معرفة مدى تبني (الشركة العامة للسمنت العراقية- معاوينة السمنت الجنوبية ومعمل سمنت الكوفة) لمفاهيم الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية وتوظيفها في بناء ولاء الزبون. وقد توصل البحث الى مجموعة من الإستنتاجات من أهمها ، وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين متغيري الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية بشكل منفرد ومجتمعين في متغير ولاء الزبون. وقد اختتم البحث بمجموعة من التوصيات منها: ينبغي للشركة عينة البحث الاهتمام بصورة أكبر بتدفق المعلومات وإعتماد الاساليب الحديثة في هذا المجال، وكذلك الاهتمام بالنقل من حيث الاستثمار والتنمية والتطوير في مختلف النواحي التقنية والإدارية .

المقدمة: اجبرت المنافسة الناجمة عن التغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الاعمال غالبية المنظمات على اختلاف اشكالها وطبيعة اعمالها إلى إعادة هيكلة أوضاعها وتحليل بيئتها الداخلية والخارجية بهدف تحديد جوانب القوة والضعف فيها وبما يعزز فرصها بالبقاء والنمو ، وهذا ما دفع الباحثين المهتمين في هذا المجال الى تطوير مفاهيم يمكن أن تساعد المنظمات على مواكبة التغيرات السريعة التي تشهدها بيئة التنافس في الوقت الحاضر ، ومن بين هذه المفاهيم (الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية ولاء الزبون) . فعلى الرغم من كون الخدمات اللوجستية من المفاهيم القديمة إلا أنَّ المنظمات لم تتبناها بإسلوب علمي إلا بعد أن تم تسليط الضوء عليها من قبل الباحثين في نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي باعتبارها أحد أهم محددات نجاح وتميز المنظمات، في حين ظهر مفهوم القدرات التنظيمية بشكل جلي وواضح في تسعينات القرن الماضي بوصفه أحد الموجهات الأساسية للأداء المتفوق للمنظمات ، إذ يعد من العوامل المهمة لبناء قوة المنظمة وتحسين أدائها ، الى جانب دورها الرئيسي في زيادة فاعلية كافة عمليات المنظمة ونشاطاتها ، إذ إنَّ امتلاك المنظمة لهذه القدرات يمكنها من بناء موقفها الاستراتيجي الداخلي الذي يساعدها في تعزيز جوانب القوة والحد من جوانب الضعف لديها. وأما ولاء الزبون فقد تطوّر هذا المفهوم في الفكر التسويقي الذي أعطى توجهاً جديداً يركز على تلبية حاجات الزبون وتطلعاته ، اذ احتل موقعاً مهماً ضمن إهتمامات المنظمة ، فأصبح ولاء الزبون موضوعاً للبحوث والدراسات من اجل فهم مكوناته والعوامل المؤثرة فيه.

وانطلاقاً مما تقدم ، وجد الباحثين انه من الالهية بمان دراسة المتغيرات المذكورة في البيئة الصناعية ممثلة بالشركة العامة للسمنت العراقية (معمل سمنت الكوفة) بهدف مساعدة المنظمة المذكورة على تحسين مستوى قدراتها على منافسة المنتجات المحلية والاجنبية عبر تطوير الانشطة والفعاليات ذات الصلة بمتغيرات البحث الحالي ، وبالتالي تحسين جودة منتجاتها وبما يضمن تزويد الزبائن بالمنتجات التي تلبي حاجاتهم وتكسب ولاءهم . ولتحقيق ذلك تم هيكلة البحث على اربعة مباحث ، تضمن المبحث الاول منهجية البحث والمتمثلة بالمشكلة والاهمية والاهداف والمخطط الفرضي للبحث ، والفرضيات ومجتمع البحث وعينته والوسائل الاحصائية. في حين اختص المبحث الثاني بدراسة الجانب النظري لمتغيرات البحث، وتناول المبحث الثالث الجانب الميداني ، وأخيراً إختص المبحث الرابع بالاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول/ منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث

جاءت مشكلة البحث لمعرفة مدى إهتمام المنظمة المبحوثة بالخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية ، وتأثير هذا الاهتمام في ولاء الزبون. وفي ضوء ماتقدم يمكن بيان مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

- ١- ما مدى تطبيق المنظمة المبحوثة لمفهوم الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية وأبعادهما، وما هي إنعكاسات تطبيق هذين المفهومين على الشركة ؟
- ٢- هل لدى المنظمة المبحوثة إطلاع حول مفهوم ولاء الزبون ؟ وهل تعتمد أسلوباً منهجياً علمياً يساعد في كسب الزبون وتحقيق ولاءه ؟
- ٣- ماهي طبيعة العلاقة بين الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية في المنظمة المبحوثة ؟
- ٤- ما تأثير هذه العلاقة في تحقيق ولاء الزبون في المنظمة المبحوثة ؟
- ٥- ما هو تأثير الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية بشكل منفرد في ولاء الزبون ؟

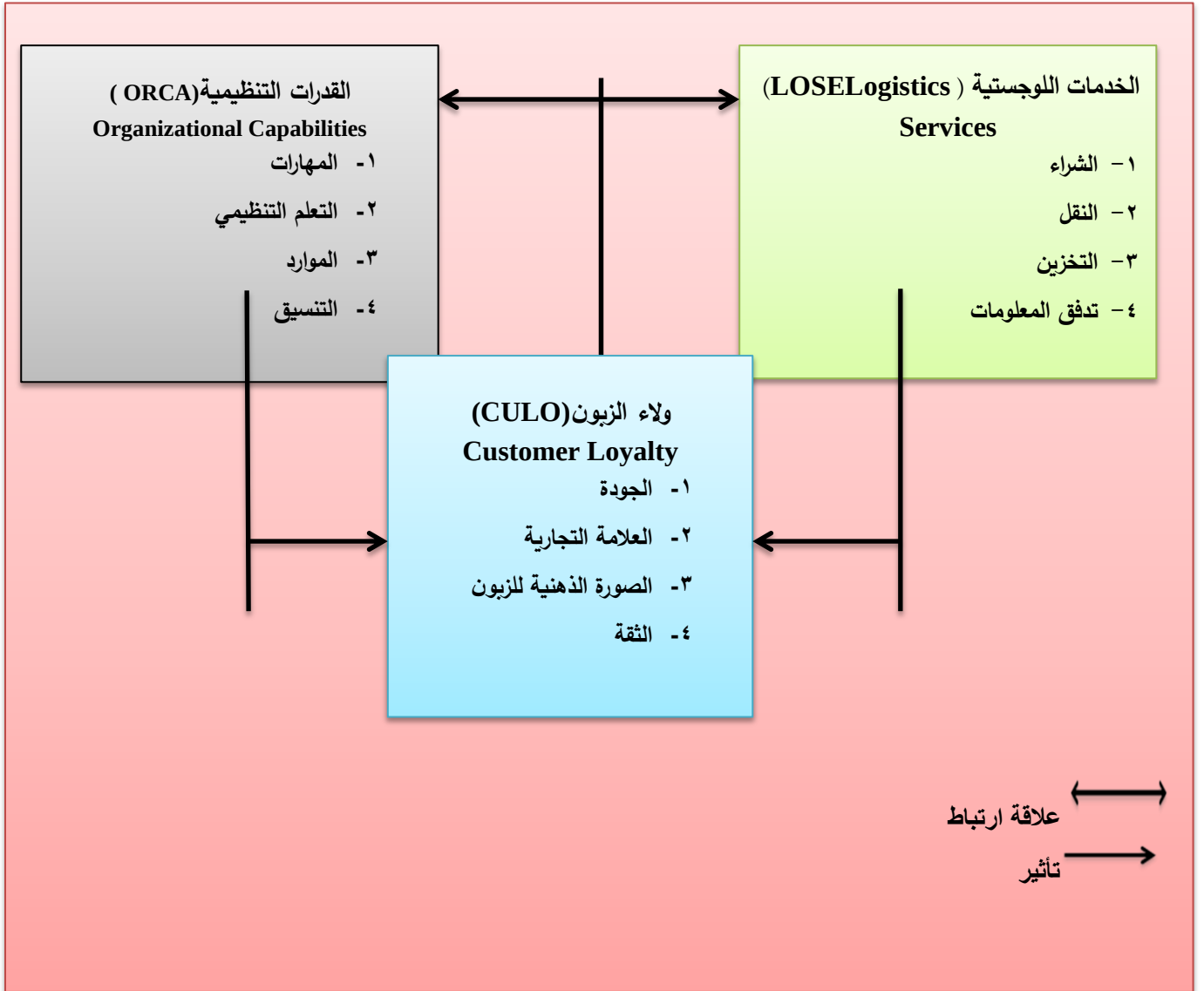
ثانياً : أهمية البحث

- ١- تتبع أهمية البحث من تناوله لجزء مهم من القطاع الصناعي حيث تعتبر صناعة السمنت العراقية الاكثر اهمية وفاعلية في عملية التنمية الاقتصادية في الوقت الحاضر ، إذ يلاحظ إنَّ الدول المتقدمة التي جنت ولا تزال تجني ثمار التقدم الاقتصادي هي الدول التي عملت على تطوير هذا القطاع وكان له مكان الصدارة في الاولويات الإستراتيجية لهذه الدول .
- ٢- الربط بين ثلاثة متغيرات وهي (الخدمات اللوجستية ، القدرات التنظيمية ، ولاء الزبون) إذ لا يوجد بحث سابق تناول أو جمع بين هذه المتغيرات على حد علم الباحثين ، مما يبرر الشروع في دراسة واختبار متغيرات البحث.
- ٣- يعد البحث الحالي من البحوث التي يمكن أن توفر قاعدة معلومات مهمة ستكون بمثابة دليل عمل او مرشد المنظمة المبحوثة على كافة المستويات، وذلك لطبيعة المتغيرات المتتالة ، ودورها في تطوير اداء الشركة المبحوثة .

ثالثاً : أهداف البحث

- ١- عرض الأطر النظرية المرتبطة بمتغيرات البحث وتوضيح مفاهيمها.
- ٢- معرفة مدى تبني المنظمة المبحوثة لمفاهيم الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية وتوظيفها لبناء ولاء الزبون.
- ٣- محاولة تقديم مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي سيتم التوصل إليها بهدف تعزيز فرصتها بالبقاء والنمو .

رابعاً - مخطط البحث الفرضي



التنظيمية (ORCA)

الفرضية الرئيسية الثانية :

لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للخدمات اللوجستية (LOSE) في ولاء الزبون (CULO)

الفرضية الرئيسية الثالثة :

لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للقدرات التنظيمية (ORCA) في ولاء الزبون (CULO)

الفرضية الرئيسية الرابعة :

لا توجد علاقة تأثير متعدد ذات دلالة معنوية للخدمات اللوجستية (LOSE) والقدرات التنظيمية (ORCA) مجتمعين في ولاء الزبون (CULO) .

سادساً - مجتمع البحث وعينته :

١ - مجتمع البحث

تم إختيار الشركة العامة للسمنت العراقية / معاوية السمنت الجنوبية متمثلة بمعمل سمنت الكوفة كميدان للبحث وذلك ما لهذا المعمل من أهمية كبيرة في قطاع صناعة السمنت في العراق وفي التنمية الاقتصادية للبلد.

٢ - عينة البحث

يبلغ عدد موظفي معاوية السمنت الجنوبية (٤٠٠) موظف ومعمل سمنت الكوفة (١٤٠٠) موظف مقسمين الى إداريين وعاملين ، وعليه يصبح مجتمع البحث مكوّن من (١٨٠٠) موظف ، وتم تحديد حجم العينة المطلوبة بـ (٣١٧) موظف إعتماًداً على معادلة (Herbert Arkin) وكالاتي :

(الحديدي، ٢٠١٢: ١٩)

سابعاً - حدود البحث

- ١- الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية للبحث بـ (الشركة العامة للسمنت العراقية - معاوية السمنت الجنوبية / معمل سمنت الكوفة) .
- ٢- الحدود البشرية : تتمثل الحدود البشرية للبحث بـ (العينة المبحوثة) إذ بلغ حجم العينة (٣١٤) منتسباً بدلاً من (٣١٧) منتسباً نظراً لعدم إسترجاع ثلاث إستمارات.

المبحث الثاني / الاطار النظري

١ - مفهوم الخدمات اللوجستية : ان اعطاء صورة واضحة عن مفهوم الخدمات اللوجستية يفرض علينا أولاً التعرف على أصل كلمة لوجستك والتي ترجع إلى اللغة الإغريقية القديمة وتكتب (λόγος) وتعني " نسبة وحساب وسبب". وقد انتقل استخدام الكلمة من حاجة الجيش إلى التزود بالإمدادات خلال تحركهم من قواعدهم إلى المجال الاقتصادي. ولقد عرّف (مجلس إدارة الاعمال اللوجستية) في الولايات المتحدة الامريكية سنة ١٩٦٢م الخدمات اللوجستية بأنها " العملية الخاصة بتخطيط وتنفيذ ورقابة التدفق والتخزين الكفوء والفاعل للمواد الخام والسلع النهائية من مكان الانتاج الى مكان الاستهلاك بغية تحقيق رضا الزبون". وقد حظي هذا التعريف بالقبول لسنوات عديدة سابقة على الرغم من انه غير متكامل كونه يظهر إنطباعاً بضرورة الاهتمام بحركة السلع المادية فقط، الا ان الواقع يشير الى غير ذلك ، اذ إنّ هنالك الكثير من المنظمات التي تختص بانتاج الخدمات تعاني هي الاخرى من العديد من المشكلات اللوجستية ، وان هذا النوع من المنظمات هو باشد الحاجة اليوم اكثر من أي وقت مضى الى الاستفادة من الاعمال والانشطة اللوجستية المستخدمة في المنظمات المنتجة للسلع المادية. بعبارة اخرى ، أي إن الاعمال اللوجستية غير مقتصرة على المنظمات التي تختص

بانتاج السلع المادية فقط. (Ballou,1999:16)، ان الخدمات اللوجستية حظيت باهتمام المجتمعات بشكل متزايد خلال العقود الماضية ، فكل المنتجات التي يعتمد افراد المجتمع الى شرائها هي نتيجة انشطة الانتاج والتوزيع التي يسيطر عليها مفهوم الادارة اللوجستية ، وهي وسيلة لادارة ورقابة سلسلة من الانشطة والخدمات التي تؤديها منظمة واحدة او اكثر لتوريد منتج او خدمة لسوق معين (Sheffi 10: 1997, Klaus &). في ضوء ما تقدم يرى الباحثان إنَّ مفهوم الخدمات اللوجستية يشير الى مجموعة العمليات التي تجري على السلع من شراء وتسهيل تدفق وتخزين ونقل ومناولة بالشكل الذي يساعد المنظمة على تحقيق الاهداف التي تصبو اليها .

٢- أهمية الخدمات اللوجستية : بعد التحول التدريجي لمفهوم الخدمات اللوجستية من الإستخدام العسكري الى المجال الاقتصادي بدأت أهمية هذا المفهوم تزداد بشكل تدريجي، مما ولد قناعة تامة لدى القيادات الادارية في غالبية منظمات الاعمال بأنَّ الطريق نحو دعم المركز التنافسي ، وخفض التكاليف وزيادة الارباح يبدأ من الخدمات اللوجستية، إذ تبين من عدة دراسات أجريت على تطبيق الخدمات اللوجستية في مجال الاعمال إنَّ نسبة ٤٠% من تكلفة إنتاج أي سلعة في الدول المتقدمة يمكن ردها الى الانشطة والخدمات اللوجستية. (العشماوي ، ٢٠٠٨ : ٧١)

٣-أبعاد الخدمات اللوجستي: لم يعثر الباحثان على مقياس اختص بدراسة أبعاد الخدمات اللوجستية ، علما انه لا يوجد اتفاق بين الباحثين والمختصين في هذا المجال حول عدد ابعاد الخدمات اللوجستية وماهيتها ، وبناء على وجهات النظر المشار اليها اعلاه ، سيتم اعتماد الابعاد المتمثلة بالشراء والنقل والتخزين وتدقيق المعلومات كابعاد للخدمات اللوجستية في البحث الحالي .

أ-الشراء : يقصد بالشراء الوظيفة المسؤولة عن تأمين احتياجات المنظمة من كافة السلع والخدمات بطريقة كفوءة تساهم بدعم الأنشطة الأساسية داخل المنظمة. ويلعب الشراء دوراً مهماً في خلق وإدامة الميزة التنافسية للمنظمة ، لاسيما مع ظهور ما يسمى بـ(المشتريات المستدامة) والمقصود بها شراء السلع والخدمات التي تأخذ بعين الاعتبار الاثر الاجتماعي والاقتصادي والبيئي. وبهذا المعنى فان الشراء يمثل النشاط المسؤول عن توفير إحتياجات المنظمة من المواد والخدمات وفق سياسات محددة من شأنها خدمة النشاطات المهمة الاخرى والمساعدة في بلوغ أهداف المنظمة.

(Nilsson & Persson,2008:18) (kalubanga,2012:2)

ب-النقل : يعد النقل من أهم المكونات الرئيسة للخدمات اللوجستية ، حيث يتم تحريك السلع والمنتجات من مكان تقل فيه الحاجة اليها الى مكان تشتد فيه هذه الحاجة. ويتولى المسؤول عن وظيفة النقل اتخاذ عدة قرارات اساسية من اهمها اختيار وسيلة النقل ونوع الشاحنة المناسبة وتحديد المزيج الامثل لوسائل النقل .

ج-التخزين : يؤدي التخزين دوراً بالغ الأهمية في بقاء المنظمات إذ إن سوء ممارسة عمليات التخزين ربما تقود المنظمة إلى فقدان زبائنهم وانخفاض معدلات مبيعاتهم. ويمثل التخزين إحدى القضايا الأساسية في تخطيط العمليات اللوجستية ذات العلاقة بالمواد والمنتجات الموجودة في

المخازن لحين الشروع بعمليات تصنيعها أو بيعها. ومن هذا المنطلق يعني إنَّ التخزين الاحتياطي بالموجودات لفترة من الزمن والمحافظة عليها بغية توفيرها في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة سواء أكانت في التصنيع أم لتلبية حاجات الزبون بأعلى كفاءة ممكنة. (السيد، وآخرون، ٢٠٠٦: ١٦١) (Langley, et al, 2003:188) Ghiani, et.al., 2004: 6)

د- تدفق المعلومات : يرى (Bourung, 2007: 37) ان نظم المعلومات اللوجستية عبارة عن مزيج من الأفراد والمعدات والإجراءات التي تعمل على تجميع وتوزيع المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات اللوجستية في الوقت المحدد.

وبَيَّنَ (Grigorjev & Hogström, 2003:18) ان تدفق المعلومات في اللوجستك لا ينحصر في طلب المنظمة بل إن الزبائن ايضا هم بحاجة لمعرفة جودة المنتجات التي يرغبون في الحصول عليها وأوقات وصولها ، لذلك اعتمدت منظمات الاعمال على العديد من برامج نظم المعلومات التي شهدت تحسنا كثيراً في عملية توفير البيانات المتنوعة ومعالجتها بالشكل الذي يمكن تطويرها واستخدامها في مختلف جوانب الادارة اللوجستية .

٤- مفهوم القدرات التنظيمية : يستخدم مصطلح القدرات التنظيمية في أدبيات الادارة بطرائق مختلفة ، إذ تناولها الباحثون والكتاب من زوايا مختلفة فقد ذكر (Evans & Shulman, 1992: 69) بأنَّ القدرات التنظيمية هي مجموعة الأنشطة والعمليات الإستراتيجية التي تؤديها المنظمة و تتميز بها عن غيرها من المنظمات، فالكثير من المنظمات تمتلك مجموعة من العمليات التي يتم بها تسليم القيمة للزبائن. ويرى (Shinichi, 2006: 4) إن القدرات التنظيمية تتجسد بـ : قدرة المنظمة على تنفيذ نشاطاتها وتحقيق أهدافها. أما (Keelson & Polytechnic, 2014:4) فقد وصفا القدرات التنظيمية بأنها القدرات التي تشير الى الجمع بين المهارات والمعارف التي تمتلكها المنظمة وتمكنها من تنسيق الأنشطة والاستفادة من موجوداتها. ومن هذا يتبين ان القدرات التنظيمية هي مجموعة من المهارات والمعارف والروتينات التي تمتلكها المنظمة تستطيع من خلالها تحويل الامكانيات الداخلية الى موارد حيوية تساعد في تحقيق أهدافها التنظيمية .

٥- أهمية القدرات التنظيمية: تتجسد أهمية القدرات التنظيمية بحسب رأي (Hitt, et al, 2003 : 21) بأنها، تساعد على تطوير إستراتيجية المنظمة من أجل المحافظة على موقعها السوقي وصياغة إستراتيجيتها المستقبلية ، و تؤدي الى الاهتمام بصورة أكبر بمهارات ومعارف العاملين ، والسعي الى إيجاد مهارات جديدة عبر برامج التعليم والتدريب المستمرين، هذا فضلا عن انها تساعد على تطوير وتحسين المنتجات الجديدة ، وبالتالي تلبية إحتياجات الزبائن ورغباتهم، بما يضمن تفوق المنظمة على المنافسين. ومن هذا المنطلق يمكن القول ان أهمية القدرات التنظيمية تتجسد بجملة من الامور منها : تساعد المنظمة على تحديد نقاط القوة بهدف تعزيز الاولى والعمل على تلافي الثانية او الحد من

تأثيرها وتمكين المنظمة من التكيف مع التغيرات السريعة والمفاجئة للبيئة الخارجية ، هذا فضلا عن انها تعتبر اهم مصادر الميزة التنافسية.

٦- أبعاد القدرات التنظيمية: اختلفت وجهات نظر الباحثين والمختصين حول ابعاد القدرات التنظيمية انطلاقا من الزاوية التي ينظر كل واحد منهم الى مفهوم القدرات التنظيمية ، وإستناداً إلى ما تقدم سوف يتم إعتداد أبعاد (المهارات ، التعلم التنظيمي ، الموارد ،التنسيق) كأبعاد أساسية للقدرات التنظيمية :

أ-المهارات :عرف(Macmillan& Tampo,2001: 258) المهارات بأنها الطاقة المميزة للأشخاص أو المنظمات ، وهي تدل على المعرفة والقدرة على إستخدام هذه الطاقة بكفاءة عالية .ويشير(Ray and ,etal, 2006: 192) اليها على أنها قدرة ذهنية وطاقة سائدة وقوة احتمال وامكانية التركيز في العمل وثقة بالنفس. وبناءً على ما تقدم ، يتضح ان المهارات تمثل مجموعة السمات والخصائص المكتسبة عن طريق الخبرة والتعلم والتدريب تمكن الافراد او المنظمات من إستخدام المعرفة بصورة فاعلة في انجاز المهام بالشكل المطلوب.

ب-التعلم التنظيمي :يُعدّ التعلم التنظيمي عاملاً مهماً في إكساب العاملين بالمعارف وتزويدهم بالخبرات الضرورية لإعادة تشكيل أطرهم الفكرية التي تؤدي إلى تحسين قدراتهم في تطوير العمل على وفق رؤية مستندة الى المعرفة الجديدة تساهم في زيادة بصيرتهم ، وتمكنهم من ادراك الظواهر بأشكال جديدة (Garvin,2000:37). يتضح مما تقدم ، ان التعلم التنظيمي هو بمثابة مجموعة من النشاطات والفعاليات التي تسعى المنظمة من خلالها الى توسيع وتعميق قاعدتها المعرفية باستمرار وتحسين قدراتها وتطوير ذاتها وتفعيل علاقاتها مع بيئتها بهدف مواكبة التطور الحاصل فيها والتكيف معها.

ج-الموارد:ينظر (Prime & Butler, 2001: 22-40) الى موارد المنظمة على انها كل الموجودات، والعمليات التنظيمية، والمعلومات والمعرفة التي يتم التحكم بها بالشكل الذي يساعدها على تنفيذ الإستراتيجيات التي تحسّن من كفاءتها وفعاليتها.

د- التنسيق:يعتبر التنسيق من الأنشطة الإدارية المهمة وترجع أهميته الى كبر حجم المنظمات ، إذ أصبحت تشمل عدداً كبيراً من الوحدات التنظيمية ، تؤدي كل وحدة من هذه الوحدات أنواعاً متعددة من الأنشطة والفعاليات المتداخلة مع أنشطة وفعاليات الوحدات الادارية الاخرى . ومن خلال التنسيق تستطيع الادارة العليا للمنظمة التوفيق بين نشاطات الوحدات التنظيمية لبلوغ أهداف العمل وإحلال العمل الجماعي محل العمل الإنفرادي وتثقيف العاملين بأنشطة ومشكلات العمل. (Cravens , 2007 : 11)

٧- مفهوم ولاء الزبون:وجدت المنظمات من اجل تلبية حاجات الزبون من السلع و الخدمات،اذ إنّ جوهر عمل المنظمة يتجسد بالزبون فمن دونه لن يكون لها وجودا، مما كان دافعا الى جعل معظم عملياتها وبرامجها باتجاه تحقيق رضا الزبون وبالتالي كسب ولاءه ، وقد تعددت آراء الباحثين والكتاب

في تعريف ولاء الزبون ، وبهذا الخصوص فقد عرف (Benntt& Leonard,2000:90) ولاء الزبون بأنه تكرار عملية الشراء الناتجة عن التفضيل. وعرفها كل من (Grahame R. Dowling, 2002: 5) على إنها موقف يؤدي في بعض الاحيان إلى وجود علاقة مع منظمة معينة . بينما يرى (Kotler,2003:19) الولاء هو عبارة عن مقياس رغبة الزبون في مشاركة تبادلية بأنشطة المنظمة..وبالنسبة لـ (Toprek,2011:1) فإن الولاء يمثل الرعاية المستمرة والاهتمام بالزبون من جانب المنظمات لمواجهة النشاطات الاقتصادية البديلة والمحاولات التنافسية التي تعيق العلاقة معه.

٨- **أهمية ولاء الزبون:** إن إستمرارية المنظمة بأداء أعمالها والحفاظ على مركزها السوقي يعتمد على قدرتها في الاحتفاظ بالزبائن الحاليين و جذب اكبر عدد ممكن من الزبائن المحتملين اذ إن الحفاظ على الزبائن وكسب ولائهم يلعب دوراً مهماً في نمو العلامة التجارية للمنظمة وبالتالي زيادة ارباحها . يتضح مما تقدم ، ان اهمية ولاء الزبون تتجسد في العديد من الامور من بينها ان الزبون الذي يحمل ولاء للمنظمة يميل الى التحدث مع الاخرين بصورة ايجابية عن المنظمة ومنتجاتها، مما يشجعهم على اقتنائها . (Rebekah Bennett , 2002 : 7)

٩- **أبعاد ولاء الزبون**

تباينت اراء الكتاب والباحثين فيما يخص تحديد أبعاد ولاء الزبون للمنظمة ، إذ أن كل واحد منهم أخذها من وجهة نظره وبما يتناسب مع طبيعة الميدان المبحوث ، واتساقا مع ما تقدم اعتمد الباحثان على (الجودة ، العلامة التجارية ، الصورة الذهنية للزبون ، الثقة) كأبعاد أساسية لولاء الزبون وفيما يلي توضيح لكل منها :

أ- **الجودة:** الجودة مصطلح تناوله العديد من الباحثين في مجال الإدارة وتعددت وجهات النظر بشأن تحديد مفهوم دقيق له، حيث تم التركيز على تفسيرات محددة ، فقد عرفها ديمينج على أنها درجة متوقعة من الاتساق والموثوقية مع معيار الجودة المناسب للزبون. (Chandrupatla , 2000 : 1)

ب- **العلامة التجارية:** العلامة التجارية هي أسم ، او مصطلح، او إشارة، او رمز،أو تصميم يستخدم أحدها أو مجتمعة لتعريف سلع أو خدمات لمنتج واحد أو مجموعة منتجات وتمييزهم عن غيرهم من المنافسين. (Kotler , 2000 : 404-405) ، و من هذا المنطلق ، تدرك المنظمات المعاصرة اليوم اهمية المحافظة على صورة علامتها التجارية كونها تمثل رمزا أو دلالة مميزة لمنتجاتها أو خدماتها ، وهي تعكس القيم التي تؤمن بها وتعمل على تحقيقها بدقة وموثوقية وغير ذلك من سمات المنتج أو الخدمة التي يبحث عنها الزبون لتكون دلالة له في ذلك.

ج- **الصورة الذهنية للزبون:** بعد ان ادركت غالبية منظمات الاعمال مدى اهمية صورتها الذهنية ، استثمرت اموالا طائلة كمحاولة منها في ترسيخ صورة لها في اذهان زبائنهم . وبهذا الخصوص بين (Kotler , 2000 : 554) ان تصور الزبون يكون على نوعين اما ايجابي او سلبي ، ومن هذا المنطلق ، فان الامر يستلزم من المنظمة ان تسعى الى تحسين صورتها اذ هي اشبه بشيء ملتصق يصعب تغييره في اذهان الناس كونها تثير شكوكهم اذا ما اختلفت عن خصائص او سمات المنتج او الخدمة التي تقدمها المنظمة للزبون .

د-الثقة : تعدّ الثقة عاملاً مؤثراً في تحقيق ولاء الزبون اذ يمثل هذا البعد مجموعة من التسهيلات التي تقدمها المنظمة للزبائن، ومجموعة الصفات والخصائص التي تتمتع بها منتجاتها او خدماتها ، وان توافر هذه التسهيلات والصفات يزيد من ثقة الزبون بمنتج او خدمة المنظمة .وتشير الثقة إلى الركائز ذات الصلة بإرساء دعائم علاقات طويلة الأمد بين الزبائن والمنظمة، ومن ثم السعي إلى المحافظة عليها عندما تتطابق مع توقعاته أو تتجاوزها. (Li& Green ,2007: 5;Ting et al., 2008:9)

المبحث الثالث : الجانب الميداني / إختبار فرضيات البحث

إختيار الفرضية الرئيسة الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها :

تم ايجاد قيم الارتباطات ومعنويتها بين متغيري الخدمات اللوجستية (LOSE) والقدرات التنظيمية (ORCA) وجدول (١) يتضمن تلك القيم التي استخرجت باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS vr. 20

جدول (١) قيم الارتباطات بين متغيري الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية

		PU	TR	WA	FI	LOSE
SK	Pearson Correlation	.291**	.405**	.546**	.493**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	314	314	314	314	314
OL	Pearson Correlation	.317**	.407**	.602**	.586**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	314	314	314	314	314
RE	Pearson Correlation	.311**	.399**	.555**	.508**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	314	314	314	314	314
COO	Pearson Correlation	.329**	.372**	.553**	.494**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	314	314	314	314	314
ORCA	Pearson Correlation	.354**	.453**	.643**	.594**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	314	314	314	314	314

** correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

المصدر : إعداد الباحثين بالاستعانة ببرنامج SPSS v.20

يتضح من جدول (١) ان قيمة الارتباط بين المتغيرين المذكورين بلغت 0.652 ونلاحظ انها قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% كون قيمة sig المساوية للصفر هي اقل من مستوى الدلالة المحدد وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 ونستنتج وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية تحت مستوى 5% بين الخدمات اللوجستية (LOSE) والقدرات التنظيمية (ORCA).

وبعد أن تم إختيار الفرضية الرئيسة الاولى سيتم إختيار فرضياتها الفرعية وكالاتي :

أ- الفرضية الفرعية الاولى

يتضح من جدول (١) ان قيمة الارتباط بين بعد الشراء ومتغير القدرات التنظيمية بلغت (0.354) ، في حين بلغت قيم الارتباط بين البعد المذكور وكل من (المهارات والتعلم التنظيمي والموارد والتنسيق) (0.291, 0.317, 0.329) على التوالي . ونلاحظ ان جميع قيم الارتباط كانت معنوية تحت مستوى دلالة 5% كون قيمة sig المساوية للصفر هي اقل من مستوى الدلالة المحدد وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 . نستنتج من ذلك وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية تحت مستوى 5% بين بعد الشراء ومتغير القدرات التنظيمية.

ب- الفرضية الفرعية الثانية

يتضح من جدول (١) ان قيمة الارتباط بين بعد النقل (TR) ومتغير القدرات التنظيمية بلغت 0.453، في حين بلغت قيم الارتباط بين البعد المذكور وكل من (المهارات والتعلم التنظيمي والموارد والتنسيق) (0.405, 0.407, 0.399, 0.372) على التوالي. نلاحظ ان جميع قيم الارتباط كانت معنوية تحت مستوى دلالة 5% كون قيمة sig المساوية للصفر هي اقل من مستوى الدلالة المحدد وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 . نستنتج من ذلك وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية تحت مستوى 5% بين بعد النقل (TR) ومتغير القدرات التنظيمية (ORCA).

ت- الفرضية الفرعية الثالثة

يتضح من جدول (١) ان قيمة الارتباط بين بعد التخزين ومتغير القدرات التنظيمية بلغت 0.643 في حين بلغت قيم الارتباط بين البعد المذكور وكل من (المهارات والتعلم التنظيمي والموارد والتنسيق) (0.546, 0.555, 0.602, 0.553) على التوالي. نلاحظ ان جميع قيم الارتباط كانت معنوية تحت مستوى دلالة 5% كون قيمة sig المساوية للصفر هي اقل من مستوى الدلالة المحدد وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 . نستنتج من ذلك وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية تحت مستوى 5% بين التخزين (WA) ومتغير القدرات التنظيمية.

ث- الفرضية الفرعية الرابعة

يتضح من جدول (١) ان قيمة الارتباط بين بعد تدفق المعلومات (FI) ومتغير القدرات التنظيمية بلغت 0.594، في حين بلغت قيم الارتباط بين البعد المذكور وكل من (المهارات والتعلم التنظيمي والموارد والتنسيق) (0.493, 0.586, 0.508, 0.494) على التوالي . نلاحظ ان جميع قيم الارتباط كانت معنوية تحت مستوى دلالة 5% كون قيمة sig المساوية للصفر هي اقل من مستوى الدلالة المحدد وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 . نستنتج من ذلك وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية تحت مستوى 5% بين بعد تدفق المعلومات (FI) ومتغير

القدرات التنظيمية. ويتضح مما سبق ان اعلى ارتباط سجل بين بعد التخزين (WA) ومتغير القدرات التنظيمية (ORCA) يأتي بعده بعد تدفق المعلومات (FI) ثانيا ومن ثم بعد النقل (TR) ثالثا واخيرا جاء بعد الشراء (PU).

إختيار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها :

سيختبر الباحثان هنا الفرضية المتعلقة بالأثر السببي لمتغير الخدمات اللوجستية وابعاده على متغير ولاء الزبون.

وكانت النتائج كالآتي :

جدول (٢) قيم دالة انحدار متغير الخدمات اللوجستية (LOSE) على متغير ولاء الزبون (CULO)

معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	معلمة الانحدار	T المحسوبة	قيمة sig	F المحسوبة	قيمة sig	معنوية F , T	قيمة Durbin Watson	تحديد وجود مشكلة الارتباط الذاتي
31%	31%	0.556	11.882	0.00	139,771	0.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.9	لا توجد مشكلة

المصدر : إعداد الباحثين بالإستعانة ببرنامج SPSS v.20

يتضح من جدول (٢) ان قيمة F المحسوبة بلغت (139,771)، وهي اكبر من قيمة F الجدولية بدرجتي حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 ، وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. كذلك بلغت قيمة معامل التحديد 0.31 ، في حين بلغت قيمة معامل التحديد المصحح 0.31 ، وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار متغير الخدمات اللوجستية (LOSE) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسّرت ما مقداره 31% من الانحرافات الكلية، اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث . اما معلمة الانحدار فقد كانت قيمتها 0.556 ، اما قيمة اختبار t لها فقد بلغت 11.882 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% ، اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة، اي ان هناك تأثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لمتغير الخدمات اللوجستية (LOSE) على متغير ولاء الزبون (CULO) وتفسر ايضا بان ارتفاع متغير الخدمات اللوجستية (LOSE) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.556 . كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها قريبة من العدد ٢.

بعد أن تم إختبار الفرضية الرئيسية الثانية سيتم إختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها
أ- الفرضية الفرعية الاولى

جدول (٣) قيم دالة انحدار ابعاد متغير الخدمات اللوجستية على متغير ولاء الزبون (CULO)

البعد	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار	قيمة t المحسوبة	Sig.	قيمة F المحسوبة	Sig.	معنوية قيمة T , F	قيمة Durbin Watson	القرار بوجود مشكلة	ترتيب الاهمية
-------	------------------------------	----------------------	---------------------	-----------------	------	-----------------	------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------

	الارتباط الذاتي	son									
4	لا توجد مشكلة	1.9	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	0.00	39.126	0.00	6.255	0.334	%11	%11	PU
3	لا توجد مشكلة	1.9	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	0.00	79.222	0.00	8.901	0.45	%20	%20	TR
1	لا توجد مشكلة	1.8	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	0.00	89.668	0.00	9.469	0.472	%22	%22	WA
2	لا توجد مشكلة	2	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	0.00	89.403	0.00	9.455	0.472	%22	%22	FI

المصدر: إعداد الباحثين بالإستعانة ببرنامج SPSS v.20

يتضح من جدول (٣) ان قيمة F المحسوبة (39.126) وهي اكبر من قيمة F الجدولية بدرجتي حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 ، وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. وبلغت قيمة معامل التحديد 0.11 ، اما معامل التحديد المصحح فقد بلغت قيمته 0.11 وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار بعد الشراء (PU) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسرت ما مقداره 11% من الانحرافات الكلية ، اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث . في حين بلغت قيمة معلمة الانحدار 0.334 ، اما قيمة اختبار t لها فقد بلغت 6.255 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% ، اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة، لبعء الشراء (PU) على متغير ولاء الزبون (CULO) وتفسر ايضا بان ارتفاع بعد الشراء (PU) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع لمتغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.334. كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها قريبة من العدد ٢.

ب- الفرضية الفرعية الثانية :

يتضح من جدول (٣) ان قيمة F المحسوبة (39.126) وهي اكبر من قيمة F الجدولية بدرجتي حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 ، وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. وبلغت قيمة معامل التحديد لبعء النقل (TR) 0.20 ، في حين بلغت قيمة معامل التحديد المصحح 0.20 وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار بعد النقل (TR) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسرت ما مقداره 20% من الانحرافات الكلية اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث .

اما معلمة الانحدار فقد كانت قيمتها 0.45 في حين بلغت قيمة اختبار t 8.901 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% ، اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة، اي ان هناك تأثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لبعء النقل (TR) على متغير ولاء

الزبون (CULO) ، وتفسر ايضا بان ارتفاع بعد النقل (TR) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.45 ، كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها قريبة من العدد ٢.

ت - الفرضية الفرعية الثالثة :

يتضح من جدول (٣) ان قيمة F المحسوبة (89.668) مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 نلاحظ ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. وان معامل التحديد لبعء التخزين (WA) بلغت قيمته 0.22 ، في حين بلغت قيمة معامل التحديد المصحح 0.22 ، وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار بعد التخزين (WA) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسرت ما مقداره 22% من الانحرافات الكلية ، اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث .

في حين بلغت قيمة معلمة الانحدار 0.472 ، اما قيمة اختبار t لها فقد بلغت 9.469 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة ، بمعنى ان هناك تاثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لبعء التخزين (WA) على متغير ولاء الزبون (CULO) ، وتفسر ايضا بان ارتفاع بعد التخزين (WA) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع لمتغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.472 ، كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها قريبة من العدد ٢.

ث - الفرضية الفرعية الرابعة :

يتضح من جدول (٣) ان قيمة F المحسوبة (89.403) مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 نلاحظ ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. وان معامل التحديد لبعء تدفق المعلومات (FI) بلغت قيمته 0.22 ، في حين بلغت معامل التحديد المصحح 0.22 ، وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار بعد تدفق المعلومات (FI) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسرت ما مقداره 22% من الانحرافات الكلية ، اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث .

في حين بلغت قيمة معلمة الانحدار 0.472 ، اما قيمة اختبار t لها فقد بلغت 9.455 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة ، بمعنى ان هناك تاثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لبعء التخزين (WA) على متغير ولاء الزبون (CULO) وتفسر ايضا بان ارتفاع بعد التخزين (WA) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع لمتغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.472 ، كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها قريبة من العدد ٢.

-الفرضية الرئيسية الثالثة وفرضياتها الفرعية المنبثقة عنها:

سيختبر الباحثان هنا الفرضية المتعلقة بالآثر السببي لمتغير القدرات التنظيمية (ORCA) وابعاده على متغيرولاء الزبون (CULO).

جدول (٤) قيم دالة انحدار متغير القدرات التنظيمية (ORCA) على متغير ولاء الزبون(CULO)

معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	معلمة الانحدار	T المحسوبة	قيمة sig	F المحسوبة	قيمة sig	معنوية قيمة T , F	قيمة Durbin Watson	تحديد وجود مشكلة الارتباط الذاتي
%48	%48	0.693	16.959	0.00	287.603	0.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	2	لا توجد مشكلة

المصدر: إعداد الباحثين بالإستعانة ببرنامج SPSS v.20

يتضح من جدول (٤) ان قيمة F المحسوبة بلغت (287.603) وهي اكبر من قيمة F الجدولية بدرجتي حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 ، وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. كذلك بلغت قيمة معامل التحديد 0.48 ،في حين بلغت قيمة معامل التحديد المصحح 0.48 وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار متغير القدرات التنظيمية (ORCA) على متغير ولاء الزبون(CULO)فسّرت ما مقداره 48%من الانحرافات الكلية ، اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث . وقد بلغت قيمة معلمة الانحدار 0.693 ،اما قيمة اختبار t لها فقد بلغت 16.959 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة، اي ان هناك تأثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لمتغير القدرات التنظيمية (ORCA) على متغير ولاء الزبون(CULO) وتفسر ايضا بان ارتفاع متغير القدرات التنظيمية (ORCA) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير ولاء الزبون(CULO) بمقدار 0.693 . كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها بلغت ٢ .

بعد أن تم إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة سيتم إختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها
أ- الفرضية الفرعية الاولى:

جدول (5) قيم دالة انحدار ابعاد متغير القدرات التنظيمية على متغير ولاء الزبون(CULO)

البعـد	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	قيمة معلمة الانحدار	قيمة t المحسوبة	Sig.	قيمة F المحسوبة	Si g.	معنوية قيمة T , F	قيمة Durbin Watson	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي	ترتيب الـاهمية
SK	%39	%39	0.627	14.215	0.00	202.075	0.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	2.1	لا توجد مشكلة	2
OL	%33	%33	0.576	12.444	0.00	154.864	0.00	معنوي	2	لا توجد مشكلة	4

	مشكلة		تحت مستوى دلالة 5%	00							
1	لا توجد مشكلة	1.9	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	000	220.163	0.00	14.838	0.643	%41	%41	RE
3	لا توجد مشكلة	1.9	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	000	160.589	0.00	12.672	0.583	%34	%34	COO

المصدر: إعداد الباحثين بالإستعانة ببرنامج SPSS v.20

يتضح من جدول (5) ان قيمة F المحسوبة (202.075) مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 ، نلاحظ ان قيمة F المحسوبة اكبر من القيمة F الجدولية وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. وقد بلغت قيمة معامل التحديد لبعد المهارات (SK) 0.39 ، في حين بلغت قيمة معامل التحديد المصحح 0.39 وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار بعد المهارات (SK) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسرت ما مقداره 39% من الانحرافات الكلية اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث .

اما معلمة الانحدار فقد كانت قيمتها 0.627 اما قيمة اختبار t لها فقد بلغت 14.215 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة ، بمعنى ان هناك تأثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لبعد المهارات (SK) على المتغير ولاء الزبون (CULO) وتفسر ايضا بان ارتفاع بعد المهارات (SK) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع لمتغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.627، كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها قريبة من العدد 2.

ب-الفرضية الفرعية الثانية:

يتضح من جدول (5) ان قيمة F المحسوبة (154.864) مع قيمة F الجدولية بدرجة حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 ، نلاحظ ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية ، وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. ووقد بلغت قيمة معامل التحديد لبعد التعلم التنظيمي (OL) 0.33 ، اما قيمة معامل التحديد المصحح 0.33 ، وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار بعد التعلم التنظيمي (OL) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسرت ما مقداره 33% من الانحرافات الكلية ، اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث .

اما معلمة الانحدار فقد بلغت قيمتها 0.576 ، في حين بلغت قيمة اختبار t 12.444 ، وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة، اي ان هناك تأثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لبعد التعلم التنظيمي (OL) على متغير ولاء الزبون (CULO) ، وتفسر ايضا بان ارتفاع بعد التعلم التنظيمي (OL) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع

متغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.576 ، كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها تساوي ٢.

ج-الفرضية الفرعية الثالثة:

يتضح من جدول (٥) ان قيمة F المحسوبة (220.163) مع قيمة F الجدولية بدرجتي حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 نلاحظ ان قيمة F المحسوبة اكبر من ، قيمة F الجدولية، وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. وقد بلغت قيمة معامل التحديد لبعد الموارد (RE) 0.41 ، اما قيمة معامل التحديد المصحح فقد بلغت 0.41 ، وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار بعد الموارد (RE) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسرت ما مقداره 41% من الانحرافات الكلية اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث .

اما معلمة الانحدار فقد بلغت 0.643 ، في حين بلغت قيمة اختبار t لها 14.838 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة، اي ان هناك تأثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لبعد الموارد (RE) على متغير ولاء الزبون (CULO) وتفسر ايضا بان ارتفاع بعد الموارد (RE) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.643 ، كما اظهرت قيمة Durbin Watson عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها قريبة من العدد 2 .

د-الفرضية الفرعية الرابعة:

يتضح من جدول (٥) ان قيمة F المحسوبة (160.589) مع قيمة F الجدولية بدرجتي حرية 2 و 313 المساوية الى 3.84 نلاحظ ان قيمة F المحسوبة اكبر من قيمة F الجدولية ، وهذا يعني معنوية انموذج الانحدار المستخدم. وقد بلغت قيمة معامل التحديد لبعد التنسيق (COO) 0.34 ، اما قيمة معامل التحديد المصحح فقد بلغت 0.34 ، وتفسر هذه القيمة بان انموذج انحدار بعد التنسيق (COO) على متغير ولاء الزبون (CULO) فسرت ما مقداره 34% من الانحرافات الكلية اما المتبقي فيتم تفسيره من قبل متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث .

اما معلمة الانحدار فقد بلغت قيمتها 0.583 ، في حين بلغت قيمة اختبار t لها 12.672 وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% اي ان الباحثين يرفضان الفرضية الصفرية ويقبلان بالفرضية البديلة، اي ان هناك تأثيرا ذا دلالة معنوية احصائية لبعد التنسيق (COO) على متغير ولاء الزبون (CULO) وتفسر ايضا بان ارتفاع بعد التنسيق (COO) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير ولاء الزبون (CULO) بمقدار 0.583 ، وان قيمة Durbin Watson تبين عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي في انموذج الانحدار كونها قريبة من العدد 2 .

إختبار الفرضية الرئيسية الرابعة :

سيختبر الباحثان هنا الفرضية المتعلقة بالأثر السببي لمتغير الخدمات اللوجستية (LOSE) والقدرات التنظيمية (ORCA) مجتمعين في ولاء الزبون CULO

جدول (٦) قيم دالة انحدار متغيري الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية علمتغيرولاء الزبون

المتغير	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح	معلمة الانحدار	t المحسوبة	قيمة sig	معنوية T	قيمة Durbin Watson	تحديد وجود مشكلة الارتباط الذاتي
LOSE	%50	%50	0.182	3.436	.001	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.9	لا توجد مشكلة
ORCA			0.574	10.837	.000	معنوي تحت مستوى دلالة 5%		

المصدر: إعداد الباحثين بالإستعانة ببرنامج SPSS v.20

اظهرت النتائج المضمنة في جدول (٦) ان قيمة معلمة الانحدار لمتغيري الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية بلغت (0.182 ، 0.574) على التوالي ، اما قيمة (t) المحسوبة لها فقد بلغت (3.4367 ، 10.837) على التوالي ايضا وهي قيم معنوية تحت مستوى دلالة 5% ، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة ، ونستنتج من ذلك ان هناك تأثير ذو دلالة معنوية للخدمات اللوجستية (LOSE) والقدرات التنظيمية (ORCA) مجتمعين في ولاء الزبون (CULO).

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١- بلغت قيمة معامل الارتباط بين الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية (0.652) وهي قيمة معنوية تحت مستوى دلالة 5% . وكانت قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الخدمات اللوجستية (الشراء ، النقل ، التخزين ، وتدقيق المعلومات) وإجمالي القدرات التنظيمية معنوية إذ بلغت (0.354 ، 0.453 ، 0.643 ، 0.594) على التوالي.

٢- ان جميع ابعاد الخدمات اللوجستية كان لها تأثير معنوي في ولاء الزبون إذ بلغت قيمة F المحسوبة لأبعاد الشراء ، النقل ، التخزين وتدقيق المعلومات (39.126 ، 79.222 ، 89.668 ، 89.403) على التوالي وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.84).

٣- ان جميع أبعاد القدرات التنظيمية كان لها تأثير معنوي في ولاء الزبون إذ بلغت قيمة F المحسوبة لأبعاد المهارات ، التعلم التنظيمي ، الموارد والتنسيق (202.075 ، 154.864 ، 220.163 ، 160.589) على التوالي وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (3.84).

٤- احتل بعد التخزين (WA) من متغير الخدمات اللوجستية المرتبة الاولى من ناحية تأثيره في متغير ولاء الزبون ، في حين حقق بعد الشراء (PU) المرتبة الاخيرة في التأثير .

٥- احتل بعد الموارد (RE) من متغير القدرات التنظيمية صاحب المرتبة الاولى من ناحية تأثيره في متغير ولاء الزبون ، في حين جاء بعد التعلم التنظيمي (OL) بالمرتبة الاخيرة من ناحية التأثير .

٦- هناك تأثير ذو دلالة معنوية للخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية مجتمعين في ولاء الزبون حيث بلغت قيمة معلمة الانحدار لمتغيري الخدمات اللوجستية والقدرات التنظيمية ، 0.574 (0.182) على التوالي اما قيمة t المحسوبة لها فقد بلغت (3.436، 10.837) على التوالي وهي قيم معنوية تحت مستوى دلالة 5% .

ثانياً : التوصيات

١- ضرورة إدراك الشركة عينة الدراسة أهمية الخدمات اللوجستية وتأثيرها في زيادة الارباح وتقليل الخسائر بالإضافة الى تأثيرها في إستدامة وتعزيز ولاء الزبون ، فضلاً عن ضرورة الاهتمام بتطوير مجال الخدمات اللوجستية ويتم ذلك من خلال عدة آليات منها :

أ- إستحداث قسم تحت عنوان (قسم الخدمات اللوجستية) ضمن الهيكل التنظيمي لمعمل سمنت الكوفة ، يكون مسؤولاً عن كافة الاعمال اللوجستية ، والعمل على ربط الوحدات التنظيمية ذات العلاقة بالقسم المذكور .

ب- إجراء المتابعة الدورية لعمل القسم المذكور آنفاً ضمن الفقرة (أ) من خلال السعي المستمر من قبل معاونية السمنت الجنوبية وإدارة معمل سمنت الكوفة بتحديد نقاط القصور وعدم الكفاءة في تنفيذ الخدمات اللوجستية ، بهدف اتخاذ التدابير والاجراءات اللازمة لمعالجتها في الوقت المناسب .

ت- قيام المنظمة المبحوثة باجراء استبيان دوري للزبائن الخارجيين والداخلين بهدف التعرف على آراؤهم ومقترحاتهم حول المنتجات والخدمات المقدمة لهم ، وعلى وجه الخصوص المرتبطة منها بالخدمات اللوجستية ، مع ضرورة دراسة هذه الآراء والاستفادة منها في تطوير الخدمات اللوجستية ومعالجة حالات القصور ان وجدت بأسرع وقت ممكن .

٢- ينبغي على المنظمة عينة الدراسة إيلاء بعد الشراء إهتمام أكبر من خلال :

أ- إعتداد أسلوب الشراء في الوقت المناسب لتلافي تراكم المواد في المخازن .

ب- ضرورة إعتداد المنظمة عينة الدراسة على أنظمة التوريد الالكتروني لتنظيم عقود التوريد مع المجهزين الكترونياً بهدف إستغلال الوقت مع تقليل كلفة الإيفادات .

٣- ضرورة التركيز على النقل وزيادة الاستثمار فيه وتنميته و تطويره في مختلف النواحي التقنية والإدارية من اجل تخفيض حجم التكاليف التي تتحملها المنظمة وتحسين عمليات الجدولة لنقل المنتجات وبناء جسر بين المجهزين والزبائن .

٤- على المنظمة المبحوثة الاهتمام بالتخزين بصورة أكبر من خلال :

أ- توفير ظروف ملائمةً لـخزن المواد والمنتجات لما له من تأثير مباشر على جودة المواد والمنتجات وتأمين تدفق متوازن.

ب- ضرورة استخدام المساحات الكبيرة غير المستغلة وتحويلها الى مساحات مخزنية الأمر الذي ينتج عنه سهولة تحرك عجلات نقل المنتجات ، والمحافظة على جودة المواد والمنتجات مع تأمينها بصورة أسرع.

ت- ضرورة إعتـمـاد المنظمة على نظام متكامل يدعم آليات التخزين من خلال الدمج بين أساليب التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل الاخطاء وتأمين المنتجات وفق حاجة الزبائن.

٥- ينبغي على المنظمة عينة الدراسة الاهتمام بصورة أكبر بتدقيق المعلومات وإعتماد الاساليب الحديثة في هذا المجال لما لذلك من دور بارز في تعزيز ثقة الزبائن وتوثيق العلاقات مع المجهزين ويتم ذلك من خلال :

أ- تعليم وتدريب العاملين على كيفية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعلى وجه الخصوص الحاسوب والانترنت والبرامجيات وبما يتلاءم مع التطورات الحالية.

ب- استحداث الوحدات التنظيمية المتخصصة بتكنولوجيا المعلومات (IT).

ت- الاعتماد على برامج نظم المعلومات في عملية توفير البيانات وتحليلها ومعالجتها بالشكل الذي تستطيع فيه المنظمة من استخدامها في مختلف الجوانب ، وهذا بدوره يساعد المنظمة في تسهيل إنجاز عمليات الشراء، والبيع ، والسيطرة على الخزين والتواصل مع المجهزين وغير ذلك .

٦- على المنظمة عينة الدراسة الاهتمام بالقدرات التنظيمية بصورة أكبر اذ ان نجاح إستراتيجياتها يعتمد على نمو وتطور قدراتها التنظيمية ويتم ذلك من خلال العمل على صيانة القدرات الحالية والمحافظة عليها، لان هذه القدرات أصبحت متجذرة بصورة أكبر في بنية المنظمة المبحوثة .هذا فضلا عن ضرورة بذل المزيد من الجهد واستثمار الاموال اللازمة في تطوير القدرات التنظيمية الواعدة بهدف أخذ المبادرة وإقتناص الفرص من اجل مواجهة التحديات المحتملة.

٧- يمكن للمنظمة عينة الدراسة بناء الصورة الذهنية الجيدة وترسيخها في أذهان الزبائن من خلال

أ- جمع وتحليل المعلومات الخاصة بالمنظمة وتحديد نقاط الضعف في الصورة الحالية ووضع برنامج للوصول الى الصورة الذهنية التي تود المنظمة أن تكونها في أذهان الزبائن.

ب- على المنظمة الاستثمار في مجال بناء الصورة الذهنية والترويج لها من خلال تفعيل دور قسم الاعلام الخاص بالمنظمة وزيادة تخصيصات الدعاية والاعلان في الصحف

والمجلات ووسائل الاعلام الاخرى المسموعة والمرئية لغرض التعريف بالمنظمة ومنتجاتها .

ت-وضع برامج تقييم لمتابعة وتقييم كافة مراحل بناء الصورة الذهنية المرغوبة من قبل الشركة.

٨-تعد ثقة الزبون بالمنظمة ومنتجاتها امراً بالغ الاهمية لاسيما في ظل التغيرات التي تشهدها البيئة التنافسية في الوقت الحاضر . وبهذا الخصوص فان الامر يتطلب من المنظمة عينة الدراسة الاستفادة من تجارب المنظمات العالمية في مجال بناء الثقة بين الزبون والمنظمة.

المصادر

١. السيد، احمد إسماعيل؛ حسان ، محمد ؛ محمد ، احمدو ماضي ،محمد توفيق، " إدارة الإمداد والتوزيع"، دار الفكر الجامعي للطباعة والنشر، مصر، ٢٠٠٦.

2. Ballou , H . Ronald , " Business Logistics Management , Prentice-Hall , Incx", New Jersey,1999.
3. Boonpattarakarn, Apicha, "Model of Thai Small and Medium Sized Enterprises Organizational Capabilities: Review and Verification, Macrothink Institute" , Journal of Management, Vol. 4, No. 3, 2012.
4. Bourung, Montalee, "The Study Of Logistics Costs And Information technology Role In Medium And Large Garment Industries", Master Thesis, copyright of Mahidol university ,Kasetsart university, Bangkok, Thailand, 2007.
5. Cameran , Mara ;Moizer , Peter &Pettinicchoi , Angela , "Customer satisfaction , corporate image and service quality in professional services" , the service industries journal , vol. 30 , no. 3 , 2010.
6. Cardy, Robert L. &Selvarajan, T. T., " Competence: Alternative Framework for Competitive Advantage" , Indiana University Kelley School of Business, 2006.
7. Chopra, S. &Meindl, P., "Supply Chain Management – Strategy, Planning and Operation, 3rd ed" , Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ, 2007.
8. Cravens , D .W., " Strategic Marketing " 6th , McGraw-Hill, 2007.
9. Evans, P. & Shulman, L., " Competing on Capabilities: The New Rules of Corporate Strategy" , Harvard Business Review, Vol. 70, No. 2, 1992.
10. Garvin , D.A., " Learning in action : A guide to Putting the Learning Organization to Work " , Boston ,Harvard Business Press,2000.
11. Ghiani ,G.; Laporte, G.&Musmanno, R. , " Introduction to Logistics SystemsPlanning and Control " ,John Wiley & Sons, Ltd , U.S.A, 2004.

12. Hitt , Michael A. ;Ireland ,R.D.&Hoskisson ,R.E., "Strategic Management Competitiveness And Globalization" , 5th ed. ,Thompson ,South- Western, 2003.
13. Kotler , Philip, "MarketingManagement" , The Millennium edition , prentice hall international , London,2000 .
14. Langley, C. J. ;Bardi, E. J. & Coyle, J., "The Management of business Logistics: A Supply Chain Perspective", 7th edition. South-Western, Thomson- Learning, Canada, 2003.
15. Lau, K.H. & Zhang, J., " Drivers and obstacles of outsourcing practices in China" , International Journal of Physical Distribution and Logistics Management, Vol. 36 No. 10, 2006.
16. Lorino,P., " Methodes et Pratiquesde la Performance ,Editionsd"organization,2001.
- 17.
18. Macmillan,Hugh&Tampo , Mahen,"Strategic Management" , Oxford University Press , Newyork, U.S.A, 2001.
19. Nilsson, Louise &Persson, Jacob," Cash Management From A purchasing Perspective : A study of the possibilities for Siemens PGI4 to utilize Cash Management in purchasing ", Master Thesis , in management,Massachusetts institute of technology , U.S.A, 2008.
20. Prime , R. & Butler , J., " Is The Resource Based View a Useful Perspective For Strategic Management Research ? " , Academy of Management Review , Vol. 26 , No.1, 2001.
21. Ray lewicki J. ; David Saunder M. & Bruce B.," Negotiation" , 5th fd, McGraw –hill, U.S.A, 2006.
22. Sheffi,Yossi & Klaus ,Peter," Logistics at Large: Jumping the Barriers of the Logistics Function Council of Logistics Management Educators' Conference",1997.
23. Singh, J. &Sirdeshmukh, D. , "Agency and Trust Mechanisms in Consumer Satisfaction and Loyalty Judgments" , Journal of Academy of Marketing Science, 28, (1) , 2000.
24. Toprek, Adam, "the Definition of customer Loyalty", 2011.
www . Customer Loyalty. com