

ملخص أطروحة دكتوراه تحت عنوان:

أثر الجودة المدركة للمشتري الصناعي على ولائه

دراسة حالة مجموعة من مؤسسات صناعة أغلفة الورق المموج بالجزائر

من اعداد الطالبة: ايمن ايرين

تهدف هذه الدراسة الى تحليل أثر الجودة المدركة للمشتري الصناعي على ولائه بالمؤسسات الناشطة في قطاع صناعة أغلفة الورق المموج بالجزائر. ولأجل ذلك تم تصميم قائمة استقصاء وتوزيعها على عينة من مدراء ومسؤولي المؤسسات محل الدراسة والبالغ عددهم 195 مفردة. تم تحديد متغيرات الدراسة بناء على الأدبيات ذات الصلة بمتغيري الدراسة (الجودة والولاء). اذ فسرت الجودة بجملة من الأبعاد هي: أداء المنتجات، السمات الخاصة للمنتج، الاعتمادية، المطابقة للمواصفات، المتانة، مستوى الخدمة، جمالية المنتج، السمعة. فيما فسر الولاء بكل من الرضا، مستوى الثقة، الكلمة المنقولة، اعادة الشراء، مستوى التعامل مع الشكاوي، تكلفة التغيير. قمنا بتطبيق التحليل العامل بالمكونات الرئيسية فتحصلنا على مجموعة جديدة من العوامل تمثلت في: الكفاءة التشغيلية، سهولة الاستعمال والتخزين، الخصوصيات الشكلية والعملية، خصوصيات الطبع، الظروف التشغيلية، مطابقة التصميم، مطابقة التشغيل، متانة المنتجات، مستوى الخدمة، الجوانب الجمالية، سمعة المؤسسة، الكلمة المنقولة، اعادة الشراء، الثقة، التعامل مع الشكاوي، تكلفة التغيير. وعلى ضوء هذه العوامل الجديدة تمكنا من بناء نموذج كلي نهائي سمح لنا بقبول كل فرضيات الدراسة، مع الاشارة الى أننا قمنا بحذف كل من الكفاءة التشغيلية، مطابقة التصميم ومطابقة التشغيل من النموذج النهائي لعدم معنوية هذه العوامل

الكلمات الدالة: الجودة المدركة، الرضا، الولاء.