|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | | | | College Name |
| **ادارة اعمال** | | | | Department |
| **حسين هشام عبد الرحمن السامرائي** | | | | Full Name as written in Passport |
|  | | | | e-mail |
| **Professor** | **Assistant Professor** | **Lecturer** | **Assistant Lecturer** | Career |
| PhD | | Master | |  |
| **تأثير قنوات التوزيع في تحقيق رضا الزبون / بحث ميداني** | | | | Thesis Title |
| **۱٤٣٣ﻫ ۲۰۱۲ ﻡ** | | | | Year |
| **يعد التوزيع من عناصر المزيج التسويقي الرئيسة التي بواسطتها تستطيع المنظمات ايصال منتجاتها عبر قنوات خاصة الى جميع زبائنها في الزمان والمكان المناسبين لتحقيق المستويات المرغوبة من رضا الزبون ، ولذا ومن هذا المنطلق والأهمية يعتبر بحث تأثير قنوات التوزيع في تحقيق رضا الزبون في القطاع الصناعي العراقي التوجه الاساسي للدراسة الحالية ، وجاء تناول دراسة رضا الزبون من المواضيع المكملة لأهمية قنوات التوزيع بالنسبة للمنظمات العراقية ، ولكون القطاع الصناعي يمثل اهم الركائز الاساسية لبناء اقتصاد الدول وتطورها عمد الباحث على اختيار العينة من المنظمات الصناعية التابعة لوزارة الصناعة والمعادن العراقية ، ولغرض تحقيق اهداف البحث الحالية تكونت عينة البحث من (70) فردا من اداريين والفنيين في الشركة العامة للمنتجات الألبان (ابوغريب) والشركة العامة لصناعة الادوية والمستلزمات الطبية - سامراء التابعتين لوزارة الصناعة والمعادن العراقية ، ولغرض استكمال متطلبات البحث تم جمع البيانات وتوظيف المقابلات الشخصية فضلا عن ملاحظات الباحث التي اجرها مع عينة البحث , تم استخدام عدد من الاساليب الاحصائية كالوسط الحسابي ، والانحراف معياري ، والارتباط الخطي البسيط ، ومعامل الانحدار الخطي البسيط ، ومعامل الانحدار الخطي المتعددة ، واختبار (Mann- Whitney) في عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة .وقد توصل البحث الى جملة من الاستنتاجات اهمها استطاعت الادارات التسويقية ان تستخدم العوامل المؤثرة في اختيار قنوات التوزيع وتقيم اداء قنوات التوزيع في التأثير بشكل مباشر على رضا الزبون من اجل تحقيق المستويات المرغوبة من الرضا من قبل الادارات العليا ، ولكن تأثير تقيم اداء قنوات التوزيع في تحقيق رضا الزبون كان اكبر من تأثير قنوات التوزيع (بأجمالها) ، ومن جانب اخرى فأن العوامل المؤثرة في اختيار قنوات التوزيع كان لها تأثير بالغ في تحقيق رضا الزبون ولاسيما العوامل المتعلقة بالمنظمة بأجمالها ومحاورها . اما اهم التوصيات فأن على الشركات العراقية الصناعية إذا ما ارادت أن تحقق المستويات المرغوبة من رضا الزبون فيجب عليها زيادة الاهتمام بإنتاجية قنوات التوزيع وذلك عن طريق العمل على مقارنة بين معدل إنتاجية القنوات التوزيعية التي تمتلكها مع معدلات المماثلة للشركات المنافسة الاخرى ، وتحفيز ومكافأة الاعضاء ، وتحسين انتاجية القنوات التوزيعية ، ومعالجة المشكلات والمعوقات التي يواجها اعضاء القناة ، وزيادة التأثير في توظيف جميع امكاناتها ومواردها المالية بالشكل الامثل ، ولذا ومن هذا المنطلق والأهمية يجب على الشركات عند اختيار القنوات التوزيعية المناسبة العمل على تصميم قنوات توزيع تتلاءم مع منتجاتها ومع الاخذ بنظر العناية العوامل المؤثرة في اختيار هذه القنوات من جهة وتقيم اداء اعضاء القناة (محاولة لاتخاذ الاجراءات التصحيحية للتكيف على وفق تطورات السوق) من جهة اخرى والذي يضمن للمنظمات الصناعية العراقية المزيد من زيادة فرص التوزيع لمنتجاتها ولتحقيق المستويات المرغوبة من رضا الزبون التي هي واحدة من اهم اهداف المنظمات الصناعية العراقية .** | | | | Abstract |