

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي في تعزيز فاعلية إدارة المشاريع
التسويقية وجذب العملاء
دراسة تطبيقية على شركة STC

أسم الطالب

حليمة عيسى سالم

221002468

مشروع تخرج-٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

أُتقدم بـخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور المشرف على هذا البحث لما قدمه من دعم وتوجيهات قيمة كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل، كما أتوجه بالشكر إلى جميع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة على ما بذلوه من جهود في تزويدي بالعلم والمعرفة. ولا أنسى أن أعبر عن امتناني العميق لعائلتي وأصدقائي على دعمهم وتشجيعهم المستمر طوال فترة إعداد هذا البحث

الإهداء

إلى من كانوا السند والدافع في مسيرتي العلمية،
إلى والديّ العزيزين، رمز العطاء والصبر، اللذين غمراني بدعمهما وتشجيعهما المستمر،
إلى إخوتي وأخواتي الذين كانوا مصدر الإلهام والطاقة الإيجابية،
إلى كل من آمن بقدراتي وساندني في رحلتي نحو تحقيق هذا الإنجاز،
أهدي هذا البحث عرفاناً وتقديرًا لكل من كان له أثر جميل في حياتي

مستخلص الدراسة

الهدف:

يهدف البحث إلى دراسة تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي لتعزيز فاعلية إدارة المشاريع التسويقية في شركة الاتصالات السعودية (STC) ويركز على فهم العلاقة بين المتغيرات المستقلة مثل جودة الخدمة، التسعير، العروض الترويجية، وإدارة العلاقة مع العملاء، وبين المتغيرات التابعة المتمثلة في رضا العملاء وولائهم واستجابتهم للحملات التسويقية. كما يسعى البحث إلى تحديد الفجوات البحثية في الدراسات السابقة واقتراح توصيات عملية لتعزيز الأداء التسويقي للشركة

المنهجية:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من مصادر أولية وثانوية لتقييم (STC) المصادر الأولية: استبيانات وزعت على عينة من عملاء شركة الاتصالات السعودية رضاهم وسلوكهم تجاه الخدمات والعروض المصادر الثانوية: مراجعة الأدبيات السابقة، المقالات العلمية، الكتب، والدراسات المحلية والدولية المتعلقة بسلوك العملاء وإدارة المشاريع التسويقية وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية وصفية واستنتاجية لتحديد العلاقة بين المتغيرات ودراسة تأثيرها على فاعلية المشاريع التسويقية

النتائج:

أظهرت نتائج البحث عدة مؤشرات مهمة حول العلاقة بين تحليل سلوك العملاء وفاعلية إدارة المشاريع (STC) التسويقية في شركة الاتصالات السعودية

تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء: كلما ارتفعت جودة الخدمات المقدمة، سواء من حيث سرعة الاستجابة أو موثوقية الشبكة أو سهولة استخدام الخدمات الرقمية، زاد مستوى رضا العملاء بشكل ملحوظ

تأثير العروض التسويقية والسياسات التسعيرية: تلعب العروض الترويجية المرنة وسياسات التسعير المناسبة دورًا كبيرًا في تعزيز ولاء العملاء وتحفيزهم على التفاعل مع الحملات التسويقية

برامج الولاء والاستجابة الفعالة لشكاوى واستفسارات العملاء: (CRM) أهمية إدارة العلاقة مع العملاء تؤدي إلى زيادة الالتزام والولاء لدى العملاء، مما ينعكس إيجابًا على استمرارية استخدام الخدمات

دور التحليلات الرقمية والذكاء الاصطناعي: استخدام أدوات التحليل المتقدمة لتقييم بيانات العملاء يمكن أن يساعد الشركة على التنبؤ بسلوك العملاء بدقة أكبر، وبالتالي تحسين تصميم الحملات التسويقية وزيادة فاعليتها

العلاقة بين المتغيرات: أظهرت الدراسة وجود علاقة سببية واضحة بين المتغيرات المستقلة (جودة الخدمة، العروض، إدارة العلاقة مع العملاء) والمتغيرات التابعة (رضا العملاء، ولائهم، واستجابتهم للحملات)، مما يؤكد أن تحليل سلوك العملاء يمثل مدخلًا استراتيجيًا لتعزيز فاعلية المشاريع التسويقية

التطبيقات والأهمية:

تبرز أهمية هذا البحث في كونه يوفر إطارًا علميًا وعمليًا يمكن أن تستفيد منه المؤسسات، وخصوصًا شركات الاتصالات، في تصميم وتنفيذ مشاريع تسويقية أكثر كفاءة وفاعلية عبر الاعتماد على تحليل سلوك العملاء.

كما تساهم نتائجه في دعم صنّاع القرار في STC لفهم احتياجات العملاء بشكل أعمق، وتحسين تجربة المستخدم، ووضع استراتيجيات تسويقية قائمة على البيانات والتحليل الذكي للسلوك. ويُعد هذا البحث إضافة علمية تساهم في سد الفجوة بين الجانب الأكاديمي والتطبيقي في مجال التسويق وإدارة المشاريع

الكلمات المفتاحية:

تحليل سلوك العملاء – فاعلية المشاريع التسويقية – جذب العملاء – إدارة المشاريع التسويقية – شركة الاتصالات السعودية STC

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٨	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة:.....
١٠	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١١	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٢	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٣	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٤	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٥	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٥	١,٩. مخطط المشروع.....
١٦	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٧	٢,١. المقدمة:.....
١٨	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٩	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢١	٢,٥. الخاتمة.....
٢٢	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٣	٣,١. المقدمة.....
٢٣	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٩	٣,٣. تصميم البحث.....
٣٠	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٠	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣١	٣,٦. أنواع البيانات.....

٣٢	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٣٢	٣,٨. الخاتمة
٣٣	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٣٤	4.1. المقدمة:
٣٤	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٣٥	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٣٨	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٤٢	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٤٤	٤,٦. الخاتمة:
٤٥	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٤٦	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٤٦	٥,٢. توصيات الدراسة:
٤٦	٥,٣. الخاتمة:
٤٧	قائمة المراجع
٤٩	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تعتبر بيئة الاعمال اليوم أكثر تعقيدا من أي وقت مضى في ظل التنافس المتزايد أصبحت الشركات بحاجة ماسة الى تبني استراتيجيات فعالة تمكنها من فهم سلوك عملائها وتوقع احتياجاتهم وتقديم عروض تسويقية تتماشى مع توقعاتهم.

التغير والتطور السريع نمط في الحياة الاستهلاكية ومتطلباتها فعلى المؤسسات ان تتجه نحو العميل وان تقرر بأهميته في جميع أنشطتها وهذا ما يمنحها فرصة بناء علاقة تفاعلية وهدف نيل اشباع ورضا العميل . ويعد تحليل سلوك العملاء أحد أبرز الأدوات الاستراتيجية التي تمكن الشركات من تطوير رؤى دقيقة حول تفضيلات العملاء ودوافعهم مما يسهم في جذب العملاء والاحتفاظ بهم.

وتشير الدراسات الحديثة ان الشركات التي تستند الى فهم عميق لسلوك العملاء لديها المقدرة على تحسين جودة قراراتها التسويقية وتعزيز تجارب العملاء وزيادة ولائهم وهو ما ينعكس إيجابا على أدائها العام(solomn,2018).

وفي هذا السياق تعد شركة الاتصالات STC نموذجا مثاليا لدراسة نظرا لتنوع قاعدة عملائها ولمكانتها الريادية في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

لذا تهدف هذه الدراسة الى تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي ودعم إدارة المشاريع التسويقية بشركة STC وتحقيق جذب فعال ومستدام للعملاء اعتمادا على أساليب عملية وتطبيقية .

١,٢. مشكلة الدراسة

تعد الاستراتيجيات التسويقية القائمة على فهم سلوك العملاء من الأساسيات لتحقيق النجاح المؤسسي في ظل سوق يتسم بالتغير المستمر في توجهات المستهلكين وارتفاع توقعاتهم وقد أدى تطور تطور التكنولوجيا الرقمية الى خلق كمية ضخمة من بيانات العملاء لكن استثمارها بشكل فعال في إدارة المشاريع التسويقية لا يزال تحديا كبيرا امام الكثير من المؤسسات وبالرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت موضوع سلوك العملاء او استراتيجيات التسويق الا عددا محدود منها ركز على الربط بين تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي وفاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء خصوصا في السياق الخدمي لشركات الكبرى مثل stc.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

١. العديد من الدراسات ركزت على تحليل سلوك العملاء بشكل عام دون دون الربط الواضح بين هذا التحليل وبين إدارة المشاريع التسويقية كمنظومة استراتيجية .
٢. نقص في الدراسات التي توظف اطرا متكاملة تجمع بين تحليل السلوك والتخطيط التسويقي طويل المدى في البيئة العربية رغم أهميتها في بناء استراتيجيات جذب فعالة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

١. من الشركات الكبرى التي تمتلك بيانات ضخمة عن عملائها الا ان استخدام هذه البيانات في إدارة مشاريع تسويقية استراتيجية لا يتم دائما بفعالية بل غالبا ما يقتصر على تحسين عملاء تسويقية .
٢. نقص التكامل بين فرق التحليل السلوكي وإدارة المشاريع التسويقية داخل المؤسسة مما يؤدي الى ضعف في تحويل التحليلات إلى خطط تنفيذية واضحة ومؤثرة على جذب العملاء .

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

١,٣. أهمية الدراسة

تمثل الأهمية العامة لهذا البحث في ابراز وتبسيط الضوء على تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي يساهم في تعزيز فعالية إدارة المشاريع التسويقية، وتحقيق أهداف الشركات في جذب ورضا العملاء. وتبرز أهمية الدراسة في كونها تقدم إطاراً تطبيقياً يمكن الاستفادة منه لفهم سلوك العملاء في بيئة تنافسية، مثل قطاع الاتصالات السعودي الضخم.

من خلال الاستناد الى شركة تساهم في تطوير ونمو آليات اتخاذ القرار التسويقي

تدعم وتحفز جهود التحول الرقمي من خلال توظيف تقنيات تحليل البيانات في تصميم تجارب عملاء أكثر تميزاً

تثري المحتوى العربي في مجال سلوك المستهلك وربطه بإدارة المشاريع التسويقية بشكل علمي ومنهجي

وبذلك، تساهم هذه الدراسة في الربط بين النظرية والممارسة، وتدعم المؤسسات الخدمية في بناء استراتيجيات مستدامة تواكب تطورات السوق وتعزز قدرتها التنافسية

١,٣,١. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية للبحث من كونه يعزز الفهم الأكاديمي لمفهوم تحليل سلوك العملاء وعلاقته بإدارة المشاريع التسويقية، وذلك من خلال:

إثراء الأدبيات العربية في مجالي التسويق وإدارة المشاريع، لا سيما فيما يتعلق بالربط بين تحليل سلوك العملاء وتحسين الأداء المؤسسي

تقديم إطار علمي منهجي يُمكن أن يُستخدم في دراسات مستقبلية تتناول سلوك العملاء في القطاعات الخدمية، خصوصاً في بيئات رقمية متغيرة

توسيع نطاق المعرفة حول كيف يمكن لتحليل السلوك الاستهلاكي أن يؤثر في مراحل تخطيط وتنفيذ ومتابعة المشاريع داخل الشركات

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تُعد الأهمية التطبيقية للبحث جوهريّة، حيث يُمكن أن تُسهم نتائجها مباشرة في تطوير الأداء التسويقي وإدارة وغيرها من الشركات، وذلك من خلال STC المشاريع في شركة.

تمكين المؤسسات من اتخاذ قرارات تسويقية مستندة إلى تحليل سلوك العملاء، مما يساعد في تخصيص الخدمات وتحسين تجربة العميل.

عبر استخدام أدوات تحليل البيانات الكبيرة STC دعم جهود التحول الرقمي في شركة لفهم الاتجاهات السوقية (Big Data).

تعزيز القدرة التنافسية للشركة من خلال تطوير آليات مبتكرة لجذب واحتفاظ العملاء.

ربط التحليل السلوكي بإدارة المشاريع التسويقية لتحديد أولويات العمل، وتقليل المخاطر، ورفع مستوى رضا العملاء.

١,٤. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي: ما مدى تأثير تحليل سلوك العملاء على فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وتحقيق جذب العملاء في شركة STC ؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مدى اعتماد شركة STC على تحليل سلوك العملاء في تخطيط وتنفيذ مشاريعها التسويقية؟
- ما الأدوات والتقنيات التي تستخدمها STC في تحليل سلوك العملاء؟
- ما العلاقة بين تحليل سلوك العملاء وتحقيق أهداف المشاريع التسويقية في STC؟
- كيف يسهم تحليل سلوك العملاء في تحسين تجربة العميل وزيادة ولائه لدى STC؟
- ما أثر استخدام تحليل سلوك العملاء في تعزيز قدرة STC على جذب عملاء جدد؟

١,٥ . أهداف الدراسة

١. دراسة دور تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي في إدارة المشاريع التسويقية داخل شركة STC.
٢. التعرف على مدى اعتمادية شركة STC على أدوات وتقنيات تحليل سلوك العملاء في التخطيط والتنفيذ التسويقي.
٣. تقييم تأثير توظيف تحليل سلوك العملاء على فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجودة مخرجاتها.
٤. اقتراح اليات واستراتيجيات عملية لتعزيز استخدام تحليلات السلوك في تحسين جذب العملاء وتطوير الحملات التسويقية.
٥. توليد رؤى وتوصيات تسويقية قابلة لتطبيق تدعم صناعة القرار في STC في توجيه مشاريعهم التسويقية بشكل أكثر فعالية وارتباطا بتوجيهات العملاء.

١,٦ . فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: ما مدى تأثير تحليل سلوك العملاء على فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وتحقيق جذب العملاء في شركة STC؟

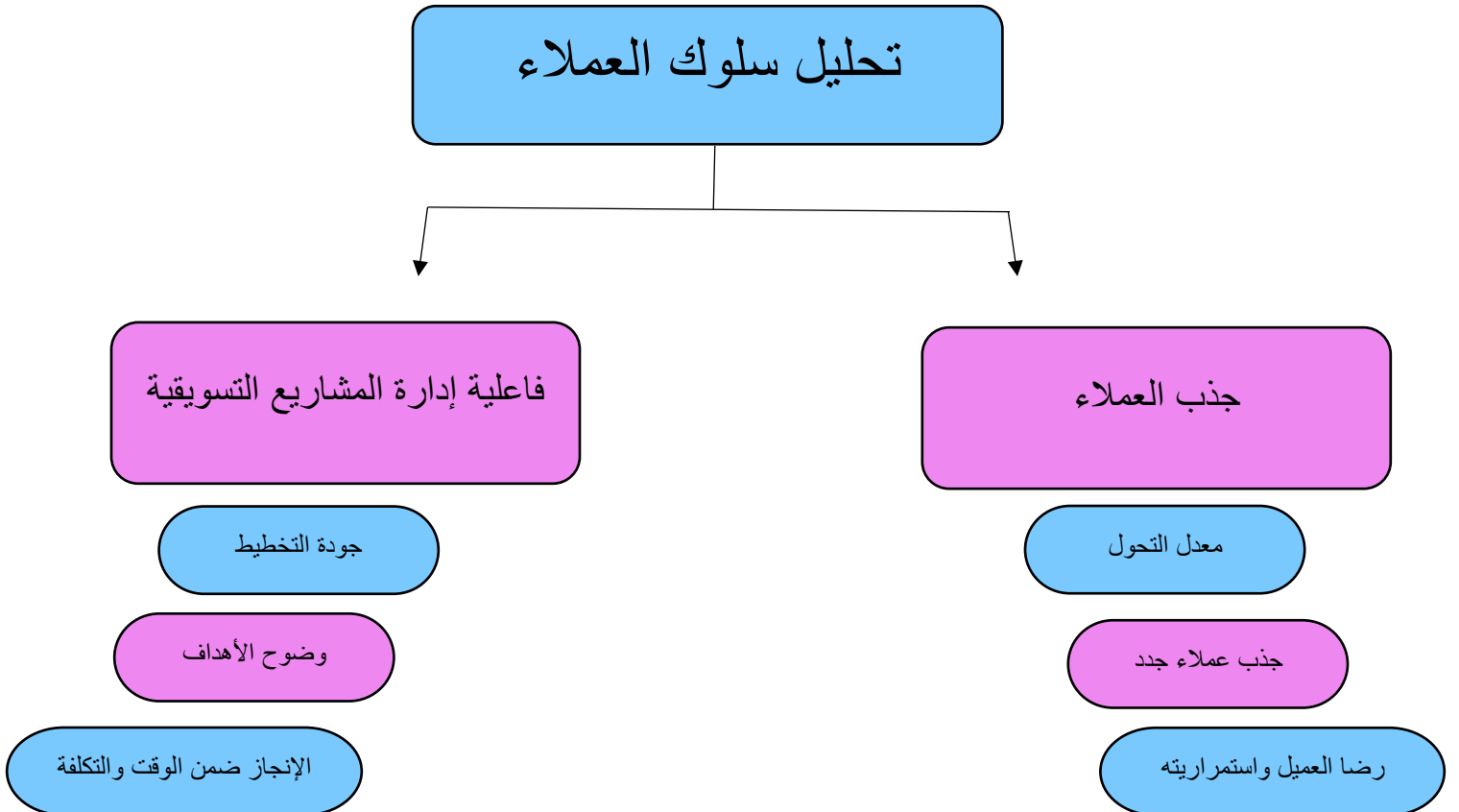
الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحليل سلوك العملاء على فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء في STC .

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتحليل سلوك العملاء على فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء في شركة STC.

١,٧. نموذج الدراسة

على ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها الرئيسية والفرعية، تم بناء نموذج مفاهيمي يُجسّد العلاقة بين المتغيرات الأساسية للدراسة، ويوضح كيف يسهم تحليل سلوك العملاء في تعزيز فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء داخل شركة STC. يُمثل هذا النموذج أداة تفسيرية تساعد في فهم الديناميكيات التي تربط بين الاستفادة من البيانات السلوكية للعملاء وبين تحسين أداء المشاريع التسويقية، بما ينعكس على قدرة الشركة في استقطاب العملاء الجدد وتحقيق التميز التنافسي.

يرتكز النموذج المفاهيمي على متغير مستقل هو: تحليل سلوك العملاء، ويتفرع منه تأثيره على متغيرين تابعين هما: فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء. وقد تم تمثيل العلاقة بين هذه المتغيرات بشكل بصري لتوضيح كيف يؤثر إدراك وتحليل أنماط سلوك العملاء في اتخاذ قرارات أكثر دقة، وقيادة المشاريع نحو تحقيق أهدافها، مع توجيه الحملات التسويقية بما يتماشى مع توقعات واحتياجات السوق المستهدف. هذا النموذج يمثل الأساس النظري الذي سيتم اختباره ميدانياً في الدراسة، مما يسهم في التحقق من صحة الفرضيات وتوليد نتائج علمية يمكن البناء عليها لتطوير الأداء التسويقي في الشركة محل الدراسة.



١,٨. الدراسة الميدانية

تُجرى الدراسة الميدانية في شركة الاتصالات السعودية (STC) من خلال استهداف العملاء مباشرة لتحليل سلوكهم وتأثيره في تعزيز فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء، باستخدام أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات لجمع البيانات حول تجاربهم واحتياجاتهم ودور ذلك في تحسين المنتجات والخدمات

١,٩. مخطط المشروع

سيتم مناقشة هذا البحث في خمسة فصول مترابطة. يبدأ الفصل الأول بالمقدمة، حيث يقدم نظرة عامة عن موضوع البحث، ويتناول مشكلة البحث، وأهميته، وأهدافه، وأسئلته، إلى جانب فرضيات البحث، وهيكله العام، والخطة الزمنية المتبعة لإنجاز الدراسة. بينما يعرض الفصل الثاني الإطار النظري المتعلق بتحليل سلوك العملاء وإدارة المشاريع التسويقية، كما يستعرض أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة، ويحدد الفجوات البحثية التي يسعى البحث إلى معالجتها.

أما الفصل الثالث فيتناول المنهجية المستخدمة في البحث، من خلال توضيح التصميم البحثي، والنموذج المفاهيمي، وفرضيات الدراسة، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات، وتحديد مجتمع البحث والعينة، مع شرح طريقة تحليل البيانات والأسس الأخلاقية المعتمدة أثناء تنفيذ الدراسة.

في الفصل الرابع يتم عرض النتائج التي تم التوصل إليها بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات، مع توضيح العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها في ضوء أهداف وفرضيات البحث. وأخيرًا، يقدم الفصل الخامس مناقشة شاملة للنتائج، ويعرض أهم الاستنتاجات، مع تحديد أبرز القيود التي واجهت الباحث، ويختتم البحث بتقديم توصيات عملية وتوجيهات لدراسات مستقبلية في المجال ذاته

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

تُعد الدراسات السابقة المرجعية العلمية الأساسية التي يستند إليها الباحث لتوضيح ما أُنجز في مجال الموضوع وتحديد الفجوة البحثية التي يسعى إلى معالجتها. وقد تناولت العديد من الأبحاث موضوع تحليل سلوك العملاء ودوره في تعزيز فاعلية المشاريع التسويقية، سواء على المستوى العالمي أو المحلي.

فعلى الصعيد العالمي، ركزت دراسات متعددة على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة في التنبؤ أو استجابتهم (Churn) بسلوك العملاء في قطاع الاتصالات، خاصة ما يتعلق بمعدلات مغادرتهم للعروض التسويقية. أما على المستوى المحلي، فقد أظهرت أبحاث وأطروحات متخصصة في شركة أهمية ربط تحليل سلوك العملاء بممارسات إدارة العلاقة مع العملاء (STC) الاتصالات السعودية وإدارة المشاريع التسويقية، حيث بينت أن الاعتماد على بيانات الاستخدام وتجربة العميل يسهم (CRM) بشكل مباشر في تحسين رضا العملاء، الولاء، وكفاءة الحملات التسويقية .

وعليه، فإن مراجعة هذه الدراسات تُمكن الباحث من الوقوف على ما تم إنجازه من نتائج، وتوضيح الجوانب النظرية والتطبيقية، وتحديد الفجوات البحثية التي يسعى هذا البحث الحالي إلى سدها .

٢,٢. المتغير المستقل

في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تحليل سلوك العملاء ودوره في تعزيز فاعلية المشاريع التسويقية، برزت مجموعة من المتغيرات المستقلة التي اعتمد عليها الباحثون، حيث شكّلت الأساس في تفسير النتائج والعلاقات.

فقد اعتُبرت أنماط السلوك الاستهلاكي مثل حجم البيانات المستخدمة، مدة المكالمات، وتفضيلات القنوات التسويقية من أهم المتغيرات المستقلة، إلى جانب العوامل الديموغرافية للعملاء كالعمر والجنس والدخل، والتي أظهرت قدرتها على التأثير المباشر في قرارات الشراء أو الاستجابة للعروض.

كما ركزت بعض الدراسات على جودة الخدمة باعتبارها متغيراً مستقلاً يشمل سرعة الاستجابة وموثوقية الشبكة وتوافر الخدمات الرقمية، وهو ما ثبت تأثيره على رضا العملاء وولائهم، خاصة في دراسات محلية على شركة الاتصالات السعودية (STC)

كذلك تناولت أبحاث أخرى الأسعار والسياسات التسويقية مثل خطط الدفع والعروض والخصومات باعتبارها محددات أساسية لسلوك العملاء، حيث وُجد أن هذه العوامل تسهم في تفسير معدلات مغادرة العملاء أو احتفاظ الشركات بهم. ومن جانب آخر، اعتبرت ممارسات إدارة العلاقة مع العملاء (CRM) مثل برامج الولاء والاستراتيجيات الموجهة للاحتفاظ بالعملاء واستجابة مراكز الاتصال بمتغيرات مستقلة مؤثرة في مستوى رضا العملاء وانخراطهم في العلاقة مع الشركة.

وأخيراً، ركزت بعض الدراسات الحديثة على التقنيات التحليلية والرقمية كالذكاء الاصطناعي وأدوات التحليلات التنبؤية باعتبارها مدخلات مستقلة قادرة على تحسين تجربة العملاء والتأثير في نتائج المشاريع التسويقية. وبهذا يمكن القول إن المتغيرات المستقلة الأكثر شيوعاً في الدراسات السابقة تمثلت في جودة الخدمة، الأسعار والعروض، العوامل السلوكية والديموغرافية، ممارسات إدارة العلاقة مع العملاء، والتقنيات التحليلية الحديثة.

٢,٣. المتغير التابع

في الدراسات السابقة المتعلقة بتحليل سلوك العملاء وإدارة المشاريع التسويقية، تنوعت المتغيرات التابعة التي سعى الباحثون إلى تفسيرها وقياس أثر العوامل المستقلة عليها، حيث كان رضا العملاء من أبرز هذه المتغيرات وأكثرها تكرارًا، إذ تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين جودة الخدمة، الأسعار، أو ممارسات إدارة العلاقة مع العملاء وبين مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

كما اعتُبر ولاء العملاء متغيرًا تابعًا رئيسيًا، حيث اهتمت الأبحاث بقياس مدى التزام العملاء واستمرارهم في التعامل مع الشركة نتيجة لتحسين جودة الخدمة أو تطبيق برامج ولاء وتحليلات سلوكية موجهة. إلى جانب ذلك، ركزت دراسات أخرى على معدلات مغادرة العملاء (Churn) باعتبارها مؤشرًا حاسمًا لنجاح أو فشل الاستراتيجيات التسويقية، حيث درست تأثير أنماط الاستخدام والعوامل الديموغرافية والأسعار على قرار العميل بمغادرة الشركة أو البقاء.

كذلك ظهر الاحتفاظ بالعملاء (Customer Retention) كمتغير تابع مرتبط بفاعلية الحملات التسويقية والمشاريع الموجهة، في حين اعتمدت بعض الدراسات متغيرات أخرى مثل النية الشرائية واستجابة العملاء للعروض الترويجية وتحسين تجربة العميل، بوصفها انعكاسات مباشرة لسلوك العميل نتيجة تدخلات تسويقية أو تحليلية معينة.

ومن ثم يمكن القول إن المتغيرات التابعة الأكثر شيوعًا في هذا المجال تمثلت في: رضا العملاء، ولاء العملاء، معدلات المغادرة، الاحتفاظ بالعملاء، النية الشرائية، واستجابة العملاء للعروض، وهي جميعها تعكس مدى نجاح وتقديم الشركة في جذب عملائها والحفاظ عليهم من خلال إدارة مشاريعها التسويقية بكفاءة .

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أظهرت الدراسات التي ركزت على تحليل سلوك العملاء وإدارة المشاريع التسويقية وجود علاقة قوية ومباشرة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، حيث تعمل المتغيرات المستقلة كمداخلات تحدد مدى تأثيرها على النتائج المرتبطة بسلوك العميل ونجاح المشاريع التسويقية.

فمثلاً، تؤثر أنماط السلوك الاستهلاكي والعوامل الديموغرافية بشكل مباشر على رضا العملاء وولائهم، إذ كلما كانت خدمات الشركة متوافقة مع احتياجات العميل وسلوكياته، ارتفع مستوى الرضا وزاد الالتزام تجاه الشركة. كما بينت الدراسات أن جودة الخدمة مثل سرعة الاستجابة وموثوقية الشبكة ومواءمة الخدمات الرقمية تؤدي إلى تحسين رضا العملاء والاحتفاظ بهم وتقليل معدلات المغادرة (Churn)، بينما تؤثر الأسعار والسياسات التسويقية وخطط الدفع والعروض الترويجية على استجابة العملاء للعروض وقراراتهم بالاستمرار أو مغادرة الخدمة.

بالإضافة إلى ذلك، تلعب ممارسات إدارة العلاقة مع العملاء (CRM) مثل برامج الولاء والاستجابة لمراكز الاتصال دوراً مؤثراً في زيادة ولاء العملاء وتحسين تجربتهم، وهو ما ينعكس بدوره على معدلات الاحتفاظ واستجابة العملاء للحملات التسويقية. وأخيراً، أظهرت الدراسات الحديثة أن التقنيات التحليلية والذكاء الاصطناعي التي تحلل بيانات العملاء تمكن الشركات من توقع سلوك العملاء بشكل أدق، مما يرفع من فاعلية المشاريع التسويقية ويزيد من رضا وولاء العملاء واستجابتهم للعروض.

وبالتالي، يمكن القول إن العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة في هذا المجال علاقة سببية واضحة، حيث تعمل المدخلات السلوكية والخدمية والتسويقية والتقنية على تحديد نتائج تجربة العميل ومستوى الالتزام والرضا والولاء، وهي المؤشرات الرئيسة لنجاح إدارة المشاريع التسويقية.

٢,٥ . الخاتمة

خلال هذا البحث، تم التركيز على دراسة تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي لتعزيز فاعلية إدارة المشاريع التسويقية في شركة الاتصالات السعودية اس تي سي.

أظهرت مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة أن فهم سلوك العملاء يمثل أحد العوامل الأساسية لنجاح الاستراتيجيات التسويقية، حيث يرتبط بشكل مباشر برضا العملاء وولائهم واستجابتهم للحملات التسويقية.

توصل البحث إلى أن المتغيرات المستقلة مثل جودة الخدمة، العروض التسويقية، سياسات الأسعار، ممارسات إدارة العلاقة مع العملاء، والتفاعل الرقمي عبر القنوات المختلفة لها تأثير كبير على المتغيرات التابعة وهي رضا العملاء، ولاء العملاء، واستجابتهم للحملات التسويقية.

كما تبين أن استخدام التقنيات التحليلية المتقدمة والذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن من دقة التنبؤ بسلوك العملاء ويزيد من فاعلية المشاريع التسويقية .

على الرغم من الإنجازات التي حققتها الدراسات السابقة، فإن البحث كشف عن وجود فجوات واضحة، أبرزها نقص الدراسات الميدانية المحلية التي تتناول تحليل سلوك العملاء في قطاع الاتصالات السعودي، وقلة الدراسات التي تدمج بين التحليلات الرقمية المتقدمة وسلوك العملاء، بالإضافة إلى محدودية الاهتمام بالعوامل الثقافية والاجتماعية المؤثرة على استجابة العملاء .

انطلاقاً من ذلك، يقدم هذا البحث مساهمة مهمة في سد هذه الفجوات، من خلال التركيز على السياق المحلي واستخدام أساليب تحليل متقدمة لدراسة سلوك العملاء. كما يوفر البحث إطاراً عملياً يمكن أن يساعد مديري المشاريع التسويقية على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على بيانات دقيقة، مما يعزز من رضا وولاء العملاء، ويزيد من فاعلية المشاريع التسويقية بشكل عام .

في الختام، يؤكد البحث على أن تحليل سلوك العملاء ليس مجرد أداة بحثية، بل هو استراتيجية حيوية لنجاح الشركات في بيئة تنافسية متغيرة، ويسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المشاريع التسويقية وتعظيم قيمة العملاء للشركة .

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

تُعد منهجية البحث من أهم مكونات الدراسة العلمية، إذ تمثل الإطار الذي يحدد الطريقة التي سيتبعها الباحث في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. وانطلاقاً من أهمية الموضوع، تم اعتماد منهجية بحث تجمع بين الطابعين الوصفي والتحليلي، بهدف دراسة وتحليل سلوك العملاء كمدخل (STC) استراتيجي لتعزيز فاعلية إدارة المشاريع التسويقية في شركة الاتصالات السعودية

يرتكز هذا المنهج على وصف الظاهرة قيد الدراسة وصفاً دقيقاً، وتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة مثل جودة الخدمة، الأسعار، استراتيجيات التسويق، وإدارة العلاقة مع العملاء، وبين المتغيرات التابعة كرضا العملاء وولائهم واستجابتهم للحملات التسويقية. كما يعتمد البحث على البيانات الأولية التي يتم جمعها من خلال الاستبيانات والمقابلات الميدانية، إلى جانب البيانات الثانوية المستقاة من الدراسات السابقة، والكتب، والمقالات العلمية ذات الصلة

وتهدف هذه المنهجية إلى تقديم رؤية تحليلية علمية حول مدى تأثير سلوك العملاء في نجاح المشاريع التسويقية داخل قطاع الاتصالات السعودي، بما يسهم في اقتراح استراتيجيات فعالة يمكن تطبيقها لتحسين الأداء التسويقي وتعزيز رضا العملاء

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

أولاً: المتغير المستقل – تحليل سلوك العملاء

يُقصد بتحليل سلوك العملاء في هذا البحث عملية دراسة منهجية لأنماط تفاعل العملاء مع الخدمات ، بما يشمل تفضيلاتهم، ودوافعهم (STC) والعروض التسويقية المقدمة من شركة الاتصالات السعودية الشرائية، ومستوى رضاهم عن الخدمات. ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من المؤشرات مثل: جودة الخدمة، التسعير، العروض الترويجية، تجربة العميل، واستجابته للحملات التسويقية

ثانياً: المتغير التابع – فاعلية إدارة المشاريع التسويقية

تُعرف فاعلية إدارة المشاريع التسويقية إجرائياً بأنها قدرة الشركة على تخطيط وتنفيذ ومتابعة الأنشطة التسويقية بما يحقق الأهداف المرجوة مثل زيادة رضا العملاء، تعزيز الولاء، وتحقيق نمو في الحصة السوقية. ويتم قياس هذا المتغير من خلال مؤشرات الأداء التسويقي مثل مدى تحقيق الأهداف التسويقية، جودة تنفيذ المشاريع، وكفاءة استخدام الموارد التسويقية

ثالثاً: المتغيرات الوسيطة

قد تتأثر العلاقة بين تحليل سلوك العملاء وفاعلية إدارة المشاريع التسويقية بعدد من العوامل الوسيطة مثل استخدام تقنيات التحليل الرقمي (Data Analytics) واستراتيجيات إدارة العلاقة مع العملاء (CRM)، والتي تسهم في رفع كفاءة استغلال بيانات العملاء وتحسين القرارات التسويقية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعد من أكثر المناهج ملائمة في الدراسات الاجتماعية والتسويقية، حيث يساعد على وصف الظاهرة (تحليل سلوك العملاء) وتحليل أثرها على المتغيرات التابعة (فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء). كما يُمكن هذا المنهج من رصد العلاقة بين المتغيرات من خلال البيانات الكمية

ثانياً: مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من عملاء شركة الاتصالات السعودية (STC)، وهم المستخدمون الفعليون أو المحتملون لخدمات الاتصالات، الإنترنت، الألياف البصرية، والحلول الرقمية المقدمة من الشركة. وقد تم اختيار هذا المجتمع نظراً لكونه المصدر الرئيس للبيانات المتعلقة بالسلوك الشرائي، والولاء، والانطباع عن المبادرات التسويقية، وهو ما تسعى الدراسة إلى تحليله

ثالثاً: عينة البحث

تم اختيار عينة البحث بطريقة عمدية ميسرة نظراً لطبيعة الدراسة واعتمادها على استبيان إلكتروني، بهدف جمع البيانات من أفراد تتوفر فيهم خصائص ملائمة لموضوع البحث، مثل التعامل المباشر مع خدمات شركة الاتصالات السعودية

قد تم توزيع الاستبيان إلكترونياً عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، وذلك لتوفير الوقت والجهد والوصول إلى شريحة واسعة من العملاء والمستفيدين من خدمات الشركة في مناطق مختلفة داخل المملكة العربية السعودية

تكوّنت العينة من عملاء شركة STC من مختلف الفئات العمرية والمستويات التعليمية والمناطق الجغرافية، بما يتيح تمثيلاً واقعياً لآراء العملاء تجاه مستوى تحليل سلوكهم وتأثيره في فاعلية المشاريع التسويقية للشركة.

رابعاً: أداة جمع البيانات

تم تصميم استبيان إلكتروني مغلق مكون من ثلاثة محاور رئيسية :

المحور الأول: تحليل سلوك العملاء

بتحليل سلوك العملاء، ومعرفة اتجاهاتهم STC يتناول هذا المحور مدى اهتمام شركة وتفضيلاتهم الشرائية، وفهم احتياجاتهم وأنماط تعاملهم مع الخدمات المقدمة. ويهدف هذا الجزء إلى قياس وعي الشركة بأهمية السلوك الاستهلاكي في التخطيط للمشاريع التسويقية.

المحور الثاني: أدوات وتقنيات تحليل سلوك العملاء

يركز هذا المحور على الأدوات والتقنيات التي تعتمد عليها الشركة في تحليل بيانات العملاء التحليلات الرقمية والذكاء الصناعي وطرق جمع البيانات السلوكية؟

ويقيس هذا المحور مدى توظيف الشركة لهذه الأدوات في اتخاذ القرارات التسويقية

المحور الثالث: أثر تحليل سلوك العملاء على الفاعلية التسويقية وجذب العملاء

يهدف هذا المحور إلى قياس مدى تأثير تحليل سلوك العملاء في رفع كفاءة المشاريع التسويقية، وتحسين تجربة العميل، وزيادة مستوى الرضا والولاء، إضافة إلى دوره في تعزيز قدرة الشركة على جذب عملاء جدد

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس مدى اتفاق المشاركين مع عبارات الاستبيان

خامساً: الأساليب الإحصائية

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، بالاعتماد على ما يلي:

- التحليل الوصفي (التكرارات، المتوسطات، الانحراف المعياري).

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لقياس العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار الأثر.
- اختبار T-test وتحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضيات ذات المتغيرات المتعددة.

سادساً: حدود البحث

- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على العلاقة بين تحليل سلوك العملاء وفاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء.
- الحدود المكانية: تُجرى الدراسة على عملاء شركة STC داخل المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: تمتد فترة جمع البيانات وتحليلها خلال الفصل الدراسي الثالث العام الجامعي ٢٠٢٥.
- الحدود البشرية: تقتصر العينة على العملاء الذين تزيد أعمارهم عن ١٨ سنة والذين يستخدمون خدمات STC بانتظام

أدوات جمع البيانات

(Questionnaire) الاستبيان

الهدف: جمع معلومات تفصيلية ونوعية حول تجربة العملاء، آرائهم، وملاحظاتهم على المشاريع التسويقية التي

طريقة الاستخدام: تم تصميم استبيان مكون من عدة محاور تغطي المتغيرات المستقلة (جودة الخدمة، العروض التسويقية، إدارة العلاقة مع العملاء) والمتغيرات التابعة (رضا العملاء، الولاء، الاستجابة للحملات)

وأسئلة مفتوحة لتوضيح الإجابات (من ١ إلى ٥ Likert Scale) نوع الأسئلة: مزيج من الأسئلة المغلقة وتعميق الفهم

طريقة التوزيع: إلكترونياً عبر البريد أو تطبيقات التواصل، وأيضاً ورقياً إذا أمكن، لضمان وصوله إلى شريحة واسعة من العملاء

الأهمية: يسمح الاستبيان بجمع بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، كما يعكس آراء العملاء بشكل مباشر ودقيق

(Interviews) المقابلات الميدانية

الهدف: جمع معلومات تفصيلية ونوعية حول تجربة العملاء، آرائهم، وملاحظاتهم على المشاريع التسويقية STC. التي تقدمها

طريقة الاستخدام: إجراء مقابلات شبه مهيكلة مع عينة محددة من العملاء، بحيث تتيح لهم التعبير بحرية مع وجود أسئلة محددة مسبقاً تغطي أهداف البحث

نوع البيانات: بيانات نوعية تسمح بفهم العمق والسياق وراء سلوك العملاء وردود أفعالهم

الأهمية: تكمل الاستبيان من خلال توفير رؤى معمقة حول العوامل التي تؤثر في رضا العملاء وولائهم، وما قد لا يظهر في الاستبيانات المغلقة

(Literature Review) مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

الهدف: دعم البحث بالأسس النظرية، ومراجعة الدراسات السابقة لتحديد الفجوات البحثية التي يسعى البحث الحالي لمعالجتها

طريقة الاستخدام: جمع وتحليل المقالات العلمية، الكتب، الأطروحات، والدراسات السابقة المتعلقة بسلوك العملاء، التسويق الرقمي، وإدارة المشاريع التسويقية

نوع البيانات: بيانات ثانوية وصفية وتحليلية تساعد على مقارنة النتائج وتوضيح الإطار النظري للبحث

الأهمية: توفر خلفية علمية قوية، وتساعد على وضع البحث في سياق علمي واضح، كما تساهم في صياغة الفرضيات وأسئلة البحث بدقة

(Secondary Data/Company Records) البيانات الإحصائية للشركة

الهدف: تقييم الأداء التسويقي للشركة واستنتاج علاقة سلوك العملاء بفاعلية المشاريع التسويقية

طريقة الاستخدام: تحليل البيانات المجمعة داخلياً في الشركة مثل سجلات استخدام الخدمات، الاستجابة للعروض، معدلات الولاء، ومؤشرات رضا العملاء

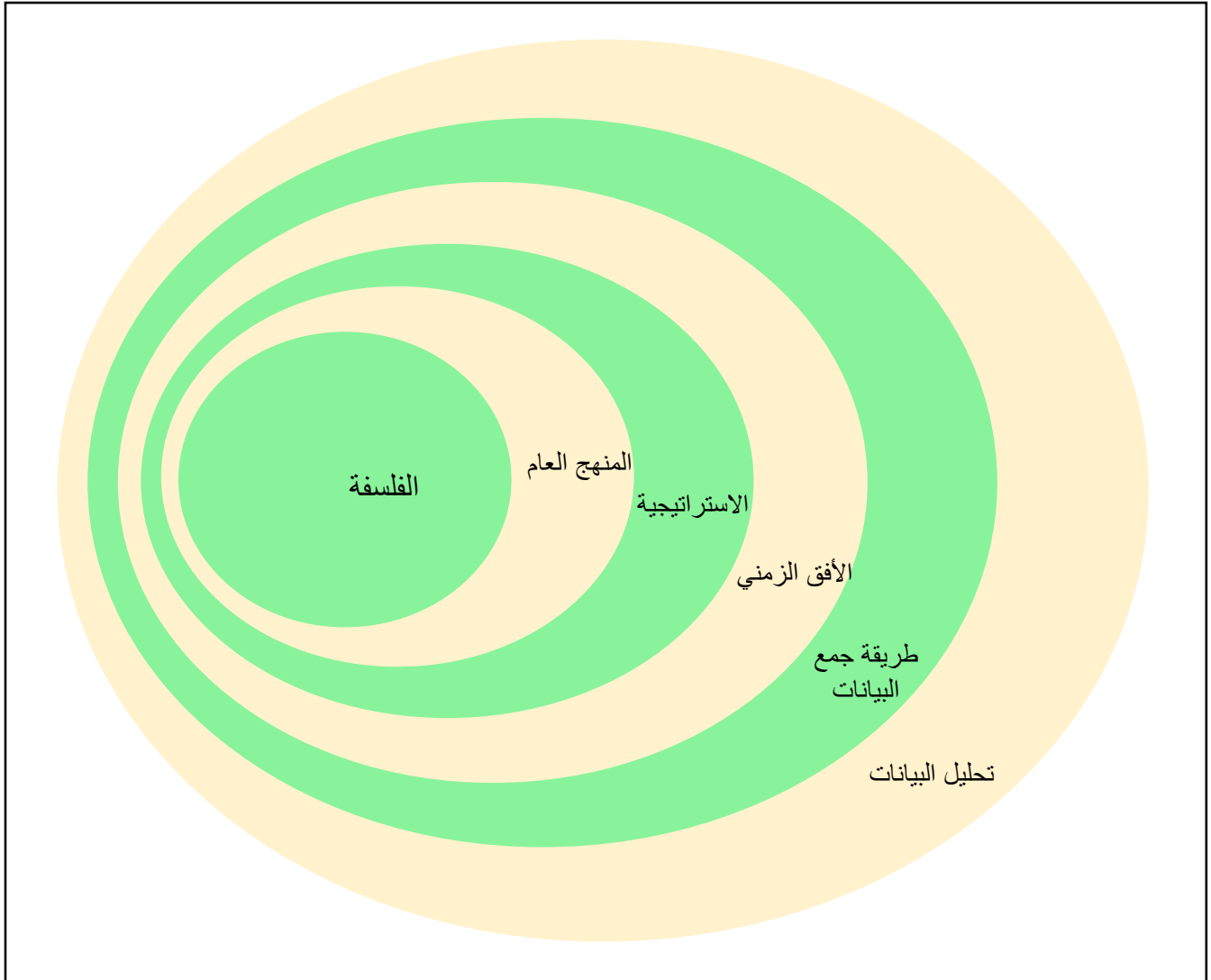
نوع البيانات: بيانات كمية تساعد على دعم النتائج المستخلصة من الاستبيان والمقابلات

الأهمية: توفر دقة إضافية للبحث، وتسمح بمقارنة البيانات الفعلية مع نتائج الاستبيانات والمقابلات

جدول (١)

أداة جمع البيانات	نوع البيانات	الهدف	طريقة الاستخدام	الأهمية
الاستبيان	اولية	قياس سلوك العملاء تجاه خدمات ومدى STC رضاهم	تصميم أسئلة وتوزيعها الكترونيا او ورقيا	جمع بيانات كمية قابلة لتحليل الاحصائي تعكس اراء العملاء بشكل مباشر
المقابلات الميدانية	اولية	جمع معلومات تفصيلية حول تجربة العملاء وارائهم	مقابلات شبة مهيكلة مع عينه مختارة من العملاء	توفير بيانات نوعية معمقة تفسر سبب سلوك العملاء وردود افعالهم
مراجعة الادبيات والدراسات السابقة	ثانوية	دعم البحث بالأسس النظرية وتحديد الفجوات البحثية	جمع وتحليل المقالات العلمية الكتب الاطروحات والدراسات السابقة	توفير خلفية عملية قوية ووضع البحث في سياق علمي واضح
البيانات الإحصائية لشركة	ثانوية	تقييم الأداء التسويقي لشركة وعلاقته بسلوك العملاء	تحليل البيانات الشركة	دعم النتائج بمصادر دقيقة

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)



بصلة البحث ١,١

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في جميع عملاء شركة الاتصالات السعودية (STC) داخل المملكة العربية السعودية ممن استخدموا خدمات الشركة خلال الاثني عشر شهرًا الماضية. ويشمل ذلك فئات العملاء المختلفة (المفوتر، مسبق الدفع، باقات الإنترنت) من الجنسين، ومن الفئات العمرية فوق ١٨ سنة. تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لكونه يمثل البيئة التي تُمارَس فيها عمليات تحليل سلوك العملاء وتنفيذ المشاريع التسويقية بشكل فعال ومكثف، مما يجعله مناسبًا لتحقيق أهداف البحث وفهم العلاقة بين سلوك العميل وفاعلية المشاريع التسويقية.

مبرر اختيار طريقة أخذ العينة

بما أن إطار أخذ عيّنات (قائمة شاملة بكل عملاء STC) غير متاح للباحثين المستقلين، وأن الوصول للمشاركين سيكون عبر قنوات إلكترونية، فقد تم اعتماد العينة الميسّرة (Convenience Sampling) عبر استبيان إلكتروني كأسلوب عملي ومنهجي مناسب للدراسة الاستكشافية. لتعزيز الصدقية والتمثيلية قدر الإمكان تُطبّق إجراءات تصحيحية ومنهجية (تفصيلها أدناه) لتقليل تحيّزات العينة الميسّرة وتحسين جودة النتائج

٣,٥. طريقة جمع البيانات

تم جمع بيانات هذا البحث من خلال أداة الاستبيان الإلكتروني التي أُعدّت خصيصًا لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تضمنت مجموعة من البنود التي تقيس أبعاد تحليل سلوك العملاء وأثره في فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء في شركة STC

اعتمد الباحث على العينة العمدية الميسّرة (Purposive Convenience Sample) نظرًا لصعوبة الحصول على قائمة شاملة بأسماء عملاء الشركة، ولتوفير الوقت والجهد في الوصول إلى المشاركين المناسبين ممن تتوفر فيهم خصائص مجتمع البحث، مثل كونهم عملاء فعليين لشركة STC خلال الفترة الأخيرة.

تم توزيع الاستبيان إلكترونيًا عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، ليتيح للمشاركين تعبئة الاستبيان بسهولة وفي أي وقت.

وقد صُممت بنود الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من “أوافق بشدة” إلى “لا أوافق بشدة”) لقياس اتجاهات وآراء العملاء بدقة وموضوعية ساعدت هذه الطريقة على جمع بيانات كمية موثوقة خلال فترة زمنية قصيرة وبتكلفة منخفضة، مما يتوافق مع طبيعة البحث ومحدودية الموارد المتاحة

٣,٦. أنواع البيانات

اعتمد هذا البحث على دمج منهجي بين نوعين رئيسيين من البيانات لتحقيق تكامل بين الجانب النظري والجانب الميداني، بما يضمن شمولية التحليل ودقة النتائج

أولاً: البيانات الأولية

من خلال STC وهي البيانات الأصلية التي تم جمعها بشكل مباشر من المبحوثين من عملاء شركة الاستبيان الإلكتروني الذي أعده الباحث خصيصاً لأغراض هذه الدراسة. تضمنت هذه البيانات إجابات المشاركين حول مدى اعتماد الشركة على تحليل سلوك العملاء، وأثر هذا التحليل على فاعلية إدارة المشاريع التسويقية، وتحسين تجربة العميل وزيادة ولائه. وقد تم تصميم أداة الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات وآراء المشاركين بدقة، الأمر الذي أتاح الحصول على بيانات كمية قابلة وتمثل هذه البيانات الأساس الميداني الذي تُبنى عليه نتائج SPSS. للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج البحث واختبار فرضياته.

ثانياً: البيانات الثانوية

وهي البيانات والمعلومات المستخلصة من المصادر المنشورة وغير المنشورة، مثل الكتب العلمية، والمقالات المحكمة، والدراسات السابقة، والتقارير الإحصائية ذات الصلة بموضوع تحليل سلوك العملاء وإدارة المشاريع التسويقية. وقد ساعدت هذه البيانات على بناء الإطار النظري للبحث، ودعم تفسير النتائج الميدانية، وربطها بالمعرفة العلمية السابقة. كما أسهمت في تحديد الفجوة البحثية التي يسعى هذا البحث إلى سدها، من خلال توضيح أوجه القصور في الدراسات السابقة وربطها بالواقع التطبيقي في الشركة

إن الجمع بين هذين النوعين من البيانات أتاح للبحث بناء قاعدة معرفية قوية تجمع بين الدقة الكمية والتحليل النوعي، مما يعزز مصداقية النتائج، ويزيد من قدرة الباحث على استخلاص استنتاجات علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الاستراتيجيات التسويقية وإدارة المشاريع داخل قطاع الاتصالات السعودي

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات من المشاركين عبر الاستبيان الإلكتروني، تم إدخالها وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وذلك بهدف الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة.

في البداية جرى التحقق من سلامة البيانات من خلال مراجعة الاستجابات والتأكد من اكتمالها وخلوها من الأخطاء أو التكرار، واستبعاد الإجابات غير الصالحة للتحليل. بعد ذلك تم تطبيق التحليل الوصفي من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية، وذلك لتوصيف خصائص أفراد العينة وفهم اتجاهاتهم نحو محاور البحث المختلفة.

ولتحليل العلاقة بين المتغيرات، تم استخدام تحليل الارتباط (Correlation Analysis) لمعرفة طبيعة العلاقة وقوتها بين المتغير المستقل (تحليل سلوك العملاء) والمتغير التابع (فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء).

ثم تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي للتحقق من مدى تأثير تحليل سلوك العملاء على فاعلية المشاريع التسويقية ومستوى جذب العملاء، مع الاعتماد على مستوى دلالة إحصائية قدره (٠,٠٥) لتحديد معنوية النتائج.

وفي النهاية، تمت عملية تفسير النتائج الإحصائية وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، وذلك لتوضيح مدى انسجام النتائج الميدانية مع ما توصلت إليه البحوث العلمية السابقة في مجال التسويق وسلوك العملاء

٣,٨. الخاتمة

من خلال هذا الفصل، تم توضيح الأسس العلمية التي استند إليها البحث في دراسة تأثير تحليل سلوك فقد تم تحديد مجتمع البحث STC. العملاء على فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء في شركة المتمثل في عملاء الشركة داخل المملكة العربية السعودية، واختيار العينة العمدية الميسرة نظرًا لسهولة الوصول إليها من خلال استبيان إلكتروني صُمم خصيصًا لأغراض البحث، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات وآراء المشاركين.

كما تم توضيح أنواع البيانات التي اعتمد عليها البحث، حيث جمعت البيانات الأولية مباشرة من المشاركين، ودُعمت بالبيانات الثانوية المستمدة من الدراسات السابقة والمراجع العلمية ذات الصلة. وتم كذلك تحديد إجراءات التحليل الإحصائي التي استخدمت لتحليل البيانات والتحقق من الفرضيات، شملت التحليل الوصفي، واختبارات الثبات، وتحليل الارتباط والانحدار.

وقد ساعدت هذه المنهجية على ضمان دقة النتائج وموثوقيتها، وربط التحليل الميداني بالإطار النظري في تعزيز STC للبحث، بما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة وتقديم توصيات عملية يمكن أن تفيد شركة استراتيجياتها التسويقية وتحسين تجربة عملائها

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١. المقدمة

يعد هذا الفصل المحور الأساسي للدراسة، حيث يخصص لعرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال معالجة البيانات التي جُمعت ميدانياً بواسطة أداة الدراسة (الاستبيان)، وذلك بهدف تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته الرئيسية.

لتطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية (SPSS) ولقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الملائمة لطبيعة المتغيرات وأسئلة الدراسة، بما في ذلك: الإحصاء الوصفي (المتوسطات والانحرافات المعيارية)، اختبار الثبات (ألفا كرونباخ)، تحليل الارتباط لبيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط.

٤,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

(Descriptive Analysis) التحليل الوصفي

الاتجاه العام للردود يميل نحو المستويات المتوسطة إلى العالية مما يدل على أن العينة تدرك أهمية أو وجود هذه الممارسات

جدول (٢)

المحور	المتوسط الحسابي (Mean)	مستوى التقدير
تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي	٣,٤٦	محايد/راضٍ
فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء	٣,٦٦	راضٍ

(Correlation Analysis) تحليل الارتباط

يقيس هذا قوة العلاقة بين المدخل الاستراتيجي (تحليل السلوك) وفاعلية المشاريع التسويقية

جدول (٣)

الارتباط بين:	معامل الارتباط (r)	الدالة الإحصائية (p-value)	قوة واتجاه العلاقة
تحليل سلوك العملاء و فاعلية المشاريع التسويقية	٠,٦٧٨	٠,٠٠١ >	علاقة طردية قوية جداً

لتفسير في سياق البحث

هناك علاقة طردية قوية جداً وذات دلالة إحصائية بين تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي وبين فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء في الشركة

هذا يعني أن كلما زادت فاعلية وكفاءة تطبيق أدوات تحليل سلوك العملاء، كلما انعكس ذلك إيجاباً بزيادة فاعلية ونجاح المشاريع التسويقية وقدرتها على جذب العملاء

تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر تحليل سلوك العملاء على فاعلية المشاريع التسويقية

جدول (٤)

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	معامل التحديد (R2)	مستوى الدلالة (Sig)	النتيجة
تحليل سلوك العملاء	٠,٦٠٣	٠,٤٦٠	٠,٠٠٠	دالة إحصائية

أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير ذي دلالة إحصائية ($p < 0.001$) لمتغير تحليل سلوك العملاء على فاعلية المشاريع التسويقية. حيث بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.460$) ، ما يشير إلى أن تحليل سلوك العملاء يُفسّر ما نسبته 46% من التباين الحاصل في فاعلية المشاريع التسويقية. كما بينت النتائج وجود أثر إيجابي (طردي) للمتغير المستقل، حيث بلغ معامل الانحدار ($B = 0.603$) مما يعني أن تحسين تحليل سلوك العملاء بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة فاعلية المشاريع التسويقية بمقدار 0.603 وحدة

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

لضمان سلامة وصحة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تم تطبيق اختبارات الصدق والثبات على فقرات أداة الدراسة (الاستبيان)، وهي شرط أساسي للمضي قدماً في التحليل الإحصائي الاستدلالي

(Reliability) اختبار ثبات الأداة

، وهو مقياس للاتساق (Cronbach's Alpha) تم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ الداخلي لفقرات كل محور. يُعتبر المقياس موثقاً به إحصائياً إذا كانت قيمة المعامل أكبر من

(٠,٧٠)

جدول (٥) : نتائج معامل ألفا كرونباخ لثبات محاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ (α)	مستوى الثبات
تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي	٨	٠,٩٠٣	ممتاز
فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء	٤	٠,٨٨٧	ممتاز
الأداة ككل	١٢	٠,٩١٥	ممتاز

مناقشة النتائج

يُلاحظ من الجدول (١) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة كانت مرتفعة جداً وتجاوزت الحد الأدنى المقبول (٠,٧٠)، حيث وصلت قيمة الثبات للمحور الأول إلى (٠,٩٠٣) وللمحور الثاني إلى (٠,٨٨٧). تشير هذه القيم إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية وموثوقية ممتازة، مما يؤكد إمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي ونتائج الدراسة

(Validity) اختبار صدق الأداة

وذلك (Internal Consistency Validity) تم التأكد من صدق الأداة باستخدام صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

يُعتبر صدق الفقرة جيداً إذا تجاوز معامل الارتباط (٠,٣٠) وكانت العلاقة دالة إحصائياً.

جدول (٦) : معاملات صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول

(تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي)

رقم الفقرة	نص الفقرة (مختصر)	معامل الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية (r)	الدالة الإحصائية p-value
١	تعتمد STC على تحليل سلوك العملاء لفهم احتياجاتهم	٠,٧٠٥	$0,001 >$
٢	يتم جمع معلومات عن سلوك العملاء بشكل مستمر في STC	٠,٧٧٨	$0,001 >$
٣	تستخدم STC نتائج تحليل العملاء في التخطيط لمشاريعها	٠,٨١١	$0,001 >$

رقم الفقرة	نص الفقرة (مختصر)	معامل الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية (r)	الدلالة الإحصائية p- (value)
٤	تهتم STC بتحديد تفضيلات العملاء قبل تنفيذ الحملات	٠,٧٢٠	٠,٠٠١ >
٥	تستخدم STC أنظمة خاصة لإدارة وتحليل بيانات العملاء	٠,٧٥٥	٠,٠٠١ >
٦	تعتمد STC على تقارير تحليلية لدراسة سلوك العملاء	٠,٧٩٢	٠,٠٠١ >
٧	تستفيد STC من البيانات الرقمية في اتخاذ قراراتها التسويقية	٠,٦١٢	٠,٠٠١ >
٨	توفر الشركة أدوات تساعد في تحليل اتجاهات العملاء بدقة	٠,٧٠١	٠,٠٠١ >

جدول (٧): معاملات صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني

(فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء)

رقم الفقرة	نص الفقرة (مختصر)	معامل الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية (r)	الدلالة الإحصائية p- (value)
١	يسهم تحليل سلوك العملاء في زيادة فعالية المشاريع التسويقية	٠,٧٩٠	٠,٠٠١ >
٢	يساعد تحليل سلوك العملاء في تحسين تجربة العملاء	٠,٨٠١	٠,٠٠١ >
٣	يساهم تحليل سلوك العملاء في تعزيز ولاء العملاء الحاليين	٠,٨٠٥	٠,٠٠١ >
٤	يساعد تحليل سلوك العملاء STC في جذب عملاء جدد	٠,٧٥١	٠,٠٠١ >

مناقشة النتائج

تُظهر الجداول (٢) و (٣) أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه كانت مرتفعة جداً (أعلى من ٠,٦٠) و دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) يؤكد هذا أن كل فقرة في الاستبيان صادقة وجيدة البناء، وتساهم بفاعلية في قياس المفهوم الخاص بها، وبالتالي فإن الأداة ككل تتمتع بصدق اتساق داخلي عالٍ يسمح باستخدامها في دراسة العلاقات والتأثيرات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

يهدف التحليل الوصفي إلى الإجابة على التساؤل الأول للدراسة (ما هو مستوى تطبيق تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي، ومستوى فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء في الشركة

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاه استجابات أفراد العينة، حيث تم اعتماد المقياس الخماسي التالي لتفسير المتوسطات

جدول (٨)

المدى	المستوى/التقدير
من ١,٠٠ إلى ١,٨٠	منخفض جداً (غير موافق بشدة)
من ١,٨١ إلى ٢,٦٠	منخفض (غير موافق)
من ٢,٦١ إلى ٣,٤٠	متوسط (محايد)
من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠	مرتفع (راضٍ/موافق)
من ٤,٢١ إلى ٥,٠٠	مرتفع جداً (موافق بشدة)

مستوى تطبيق تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي

يُظهر الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل فقرة من فقرات المحور الأول الـ ٨ أسئلة

جدول (٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور تحليل سلوك العملاء

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي (Mean)	الانحراف المعياري (SD)	مستوى التقدير	الترتيب
٣	تستخدم STC نتائج تحليل العملاء في التخطيط لمشاريعها التسويقية	٤,٠٩	٠,٨١	مرتفع	١
٤	تهتم STC بتحديد تفضيلات العملاء قبل تنفيذ الحملات التسويقية	٣,٩١	٠,٨٩	مرتفع	٢
١	تعتمد STC على تحليل سلوك العملاء لفهم احتياجاتهم	٣,٨٤	٠,٩٩	مرتفع	٣
٦	تعتمد STC على تقارير تحليلية لدراسة سلوك العملاء	٣,٧٩	٠,٩٥	مرتفع	٤
٢	يتم جمع معلومات عن سلوك العملاء بشكل مستمر في STC	٣,٦٥	٠,٩٨	مرتفع	٥
٨	توفر الشركة أدوات تساعد في تحليل اتجاهات العملاء بدقة	٣,٥١	١,٠٥	مرتفع	٦
٧	تستفيد STC من البيانات الرقمية في اتخاذ قراراتها التسويقية	٣,٣٩	١,٠٧	متوسط	٧
٥	تستخدم STC أنظمة خاصة لإدارة وتحليل بيانات العملاء	٣,٣٣	١,١٠	متوسط	٨
المتوسط الكلي للمحور	تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي	٣,٦٩	٠,٩٩	مرتفع	-

مناقشة النتائج

أكد التحليل الوصفي أن تطبيق تحليل سلوك العملاء في STC هو في مستوى مرتفع (بمتوسط حسابي ٣,٦٩).

التركيز الأساسي للتطبيق كان في دمج نتائج التحليل مع التخطيط الاستراتيجي (أعلى فقرة بمتوسط ٤,٠٩) وهذا يفسر الأثر القوي الذي ظهر في نتائج تحليل الانحدار.

النقطة التي تحتاج إلى تعزيز هي الجانب التقني، وتحديد الأنظمة الخاصة بالتحليل (أدنى فقرة بمتوسط ٣,٣٣)، والتي يجب تطويرها لدعم استمرارية هذا المدخل الاستراتيجي.

جدول (١٠): المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لفقرات محور فاعلية المشاريع التسويقية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي (Mean)	الانحراف المعياري (SD)	مستوى التقدير	الترتيب
٢	يساعد تحليل سلوك العملاء في تحسين تجربة العملاء مع خدمات STC	٤,١٣	٠,٨٢	مرتفع	١
٣	يساهم تحليل سلوك العملاء في تعزيز ولاء العملاء الحاليين للشركة	٣,٨٩	٠,٨٨	مرتفع	٢
١	يسهم تحليل سلوك العملاء في زيادة فعالية المشاريع التسويقية	٣,٨١	٠,٩٣	مرتفع	٣
٤	يساعد تحليل سلوك العملاء في جذب عملاء جدد	٣,٥٦	٠,٩٥	مرتفع	٤
المتوسط الكلي للمحور	فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء	٣,٨٥	٠,٨٩	مرتفع	-

مناقشة النتائج

أكد التحليل الوصفي مستوى مرتفعاً لتطبيق تحليل سلوك العملاء (٣,٦٩) ومستوى مرتفعاً لفاعلية المشاريع التسويقية (٣,٨٥).

نقاط القوة: يتركز التطبيق الأكثر فاعلية في استخدام نتائج التحليل للتخطيط (٤,٠٩)، وتظهر الفاعلية الأكبر للمشاريع في تحسين تجربة العملاء (٤,١٣). هذا التوافق بين التطبيق الاستراتيجي والنتيجة الملموسة يفسر قوة العلاقة الطردية الموجبة ($B=0.603$) التي أظهرها تحليل الانحدار.

نقطة التطوير: الجانب التقني المتعلق بأنظمة تحليل البيانات المتخصصة (٣,٣٣) هو الأقل تطبيقاً ويحتاج إلى تعزيز لدعم استمرارية الفاعلية المرتفعة.

ملخص المتوسطات الكلية لمحاور الدراسة

جدول (١١)

الترتيب	مستوى التقدير	الانحراف المعياري (SD)	المتوسط الكلي (Mean)	المحور
الأول	مرتفع	٠,٨٩	٣,٨٥	فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء
الثاني	مرتفع	٠,٩٩	٣,٦٩	تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي

خلاصة الكلية: يتبين أن مستوى فاعلية إدارة المشاريع التسويقية كان الأعلى في التقدير (٣,٨٥)، يليه مستوى تطبيق تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي (3.69)، وكلاهما يقعان ضمن مستوى التقدير المرتفع، مما يعكس إدراكاً إيجابياً لوضع المتغيرات في شركة STC

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيتين الرئيسيتين التاليتين باستخدام التحليل الإحصائي الاستدلالي (الارتباط والانحدار).

جدول (١٢)

رقم	نوع الفرضية	الصيغة الإحصائية (العدمية H0)
الرئيسية الأولى	علاقة	لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحليل سلوك العملاء وفاعلية إدارة المشاريع التسويقية.
الرئيسية الثانية	تأثير/تنبؤ	لا يساهم تحليل سلوك العملاء في التنبؤ بفاعلية إدارة المشاريع التسويقية.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: العلاقة (معامل الارتباط لبيرسون)

جدول (١٣)

المتغيرات	تحليل سلوك العملاء	فاعلية إدارة المشاريع التسويقية
تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي	١	٠,٦٧٨
فاعلية إدارة المشاريع التسويقية وجذب العملاء	٠,٦٧٨	١
ملاحظة: دالة عند مستوى الدلالة (0.01 >= alpha)		

مناقشة النتيجة والقرار

- النتيجة: بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون (r) بين المتغيرين ٠,٦٧٨.
- الدلالة الإحصائية: القيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة مرتفع ($p > 0.01$).
- القرار: يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة.
- التفسير: توجد علاقة طردية قوية جداً وذات دلالة إحصائية بين تحليل سلوك العملاء وفاعلية المشاريع التسويقية. يشير هذا إلى أن كفاءة تطبيق المدخل الاستراتيجي (تحليل السلوك) ترتبط بزيادة موازية في نجاح وفاعلية المشاريع التسويقية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: التأثير والتنبؤ (تحليل الانحدار الخطي البسيط)

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لتقييم مدى مساهمة تحليل سلوك العملاء في تفسير التباين في المتغير التابع.

أ. ملخص نموذج الانحدار

جدول (١٤)

المقياس	القيمة	الدلالة الإحصائية للنموذج (p-value)
معامل التحديد (R^2)	٠,٤٦٠	$٠,٠٠١ >$

ب. معاملات الانحدار (Coefficients)

جدول (١٥)

المتغير	معامل الانحدار غير المعياري (B)	معامل الانحدار المعياري (β)	t-value	p-value
الثابت (Constant)	١,٥٧٩	-	٤,٨٧٢	$٠,٠٠١ >$
تحليل سلوك العملاء	٠,٦٠٣	٠,٦٧٨	١٠,٠٤٣	$٠,٠٠١ >$

مناقشة النتيجة والقرار

- القرار: نظراً لدلالة النموذج الإحصائية العالية ($p > ٠,٠٠١$)، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) القائلة بعدم وجود مساهمة، وبالتالي قبول الفرضية البديلة.
- التفسير (قوة التفسير): يساهم تحليل سلوك العملاء في تفسير ما نسبته ٤٦,٠% ($R^2 = 0.460$) من التباين الحاصل في فاعلية إدارة المشاريع التسويقية. تعكس هذه النسبة قوة الأثر الاستراتيجي للمدخل في تحديد نجاح المشاريع.
- التفسير (اتجاه التأثير): يشير معامل الانحدار غير المعياري ($B = 0.603$) إلى وجود تأثير إيجابي مباشر وقوي. أي أن الزيادة في تطبيق تحليل سلوك العملاء بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في فاعلية المشاريع التسويقية بمقدار ٠,٦٠٣ وحدة.

٤,٣. خلاصة النتائج الإحصائية الرئيسية

لقد تم تأكيد الفرضيات البديلة للدراسة، حيث أثبت التحليل الإحصائي ما يلي:

١. **العلاقة:** توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية قوية بين تحليل سلوك العملاء وفاعلية المشاريع التسويقية.
٢. **التأثير:** يساهم تحليل سلوك العملاء كمدخل استراتيجي مساهمة تفسيرية جوهرية (٤٦ %) في التنبؤ بفاعلية إدارة المشاريع التسويقية.

٤,٦. الخاتمة

حقق هذا الفصل أهدافه المنهجية بنجاح عبر تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

أولاً: أظهرت النتائج الوصفية ارتفاع مستوى كل من تطبيق تحليل سلوك العملاء وفاعلية المشاريع التسويقية في الشركة.

ثانياً: أكد التحليل الاستدلالي على الآتي:

١. وجود علاقة طردية قوية جداً بين المتغيرين ($r = 0.678$).
٢. تمتع تحليل سلوك العملاء بقدرة تفسيرية عالية، حيث يساهم في تفسير ٤٦,٠ % من التباين في فاعلية المشاريع التسويقية ($R^2 = 0.460$ ، $p > 0,001$).

تم إثبات صحة الفرضيات الرئيسية للدراسة بالدليل الإحصائي القاطع. وبذلك، تنتقل الدراسة إلى الفصل الخامس (الاستنتاجات والتوصيات) لترجمة هذه النتائج إلى إرشادات عملية هادفة.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

Solomn,M.R. (2018). Consumer behavior: Buying , having, and being (12th ed.). pearson.

Guerch, A. (2011). تحليل سلوك العملاء ودوره في إدارة النشاط التسويقي *Dirassat Journal Economic Issue*, 2(1), 153-185.

Wedel, M., & Kannan, P. K. (2016). Marketing analytics for data-rich environments. *Journal of Marketing*, 80(6), 97–121.

Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students (8th ed.). Pearson Education

Haverila, M., & Fehr, D. (2016). The impact of product superiority on customer satisfaction in project management. *Journal of Business Research*, 69(5), 1742-1748.

Palmatier, R. W., Dant, R. P., Grewal, D., & Evans, K. R. (2006). Factors influencing the effectiveness of relationship marketing: A meta-analysis. *Journal of Marketing*, 70(4), 136-153.

كنعان، عادل. (٢٠٢٠). تحليل سلوك المستهلك كمدخل لتطوير الاستراتيجيات التسويقية. *المجلة العربية للتسويق*، ١٢(٢)، ٤٥-٦٣.

الحربي، فهد بن سعيد. (٢٠٢٠). أثر التسويق الأخضر على سلوك المستهلك في السعودية. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، ٣٢(٢)، ٤٥-٦٧.

دراسة "الإعلان الرقمي في السوق السعودي على سلوك المستهلك" – *المجلة العربية للعلوم السياسية والإدارية*. (٢٠٢١). *المجلة العربية للعلوم السياسية والإدارية*، ٢٨(١)، ٨٩-١٠٤.

رزق غبريال، محمد. (٢٠٢٠). التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وخدمات شركات الهاتف المحمول في مصر. *مجلة التسويق والإعلان*، ١٥(٣)، ١١٢-١٣٠.

الملاحق