

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

استكشاف العلاقة بين استراتيجيات التسويق و ولاء العملاء بمنطقة القصيم

أسم الطالب

ناصر رائد ناصر بامرحول

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

السنة الثالثة – الفصل الثالث – يونيو 2025 م

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	4
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
2.3. المتغير التابع	15
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
2.5. الخاتمة	18
قائمة المراجع	19

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد منطقة القصيم واحدة من المناطق الاقتصادية الهامة في المملكة العربية السعودية، حيث تحتل مكانة استراتيجية سواء على الصعيد التجاري أو الاجتماعي. مع ازدياد المنافسة بين الشركات في هذه المنطقة، أصبح الحفاظ على ولاء العملاء من خلال استراتيجيات تسويقية فعالة أحد العوامل الحاسمة في نجاح الأعمال التجارية. وبالتالي، فإن استكشاف العلاقة بين استراتيجيات التسويق وولاء العملاء في منطقة القصيم يمثل موضوعاً بالغ الأهمية، حيث يساهم في تعزيز فهم الشركات لأفضل السبل لبناء علاقات طويلة الأمد مع عملائها المحليين و على الرغم من أن العديد من الدراسات قد تناولت تأثير استراتيجيات التسويق على سلوك العملاء في مختلف مناطق المملكة، إلا أن هناك افتقاراً لدراسات محددة تركز على منطقة القصيم، حيث تختلف العوامل الثقافية والاجتماعية التي قد تؤثر على سلوك العملاء وولائهم. هذا البحث يسعى إلى ملء هذا الفراغ من خلال دراسة العلاقة بشكل أكثر تخصصاً في هذه المنطقة.

1.1. مشكلة الدراسة

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

غياب نماذج تسويقية مخصصة للخصائص المحلية: معظم الدراسات التي تناولت استراتيجيات التسويق وولاء العملاء تمحورت حول أسواق واسعة أو على مستوى المملكة بشكل عام، ولم تركز على خصائص السوق المحلي في منطقة القصيم. هناك حاجة إلى نموذج تسويقي يأخذ في الحسبان الخصائص الاجتماعية والثقافية والسلوكية للعملاء في هذه المنطقة.

1.1.1. فجوات على المستوى التطبيقي

قلة الدراسات التي تستند إلى بيانات محلية من منطقة القصيم: معظم الدراسات التي تناولت استراتيجيات التسويق وولاء العملاء كانت تعتمد على بيانات من مناطق أخرى أو عينات عشوائية دون التخصص في منطقة القصيم، وبالتالي تفتقر إلى فهم عميق لخصوصيات السوق المحلي وتوجهات العملاء في هذه المنطقة. هذا يشكل فجوة كبيرة على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما هي العلاقة بين استراتيجيات التسويق وولاء العملاء في منطقة القصيم؟

1.2. أهمية الدراسة

1.2.1. على المستوى النظري:

ثراء الأدبيات الأكاديمية: تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بعلاقة استراتيجيات التسويق وولاء العملاء، خاصة في السياقات المحلية. فهي تضيف منظورًا جديدًا يركز على منطقة القصيم باعتبارها سياقًا متميزًا من حيث الخصائص الثقافية والاجتماعية التي تؤثر في سلوك العملاء.

1.2.2. على المستوى التطبيقي:

مساعدة الشركات المحلية: تساهم الدراسة في تقديم حلول عملية للشركات العاملة في منطقة القصيم من خلال تحديد الاستراتيجيات التسويقية الأنسب لتعزيز ولاء العملاء. حيث يتمكن المسؤولون عن التسويق في هذه الشركات من تطبيق النتائج والتوصيات المستخلصة لتحسين استراتيجياتهم.

1.3. أسئلة الدراسة

هل تؤثر استراتيجية التسويق الرقمي (مثل الإعلانات عبر الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي) باستخدام لهجة أصحاب المنطقة على ولاء العملاء في منطقة القصيم؟
هل تساهم خدمة العملاء باستخدام لهجة أصحاب المنطقة في زيادة ولاء العملاء في منطقة القصيم؟

1.4. أهداف الدراسة

تحليل تأثير استخدام لهجة أصحاب المنطقة في استراتيجيات التسويق الرقمي على ولاء العملاء في منطقة القصيم.

تحديد مدى تأثير اللهجة المحلية في تعزيز مصداقية العلامة التجارية وزيادة ولاء العملاء في منطقة القصيم.

دراسة تأثير استخدام لهجة أصحاب المنطقة في خدمة العملاء على تعزيز ولاء العملاء في منطقة القصيم.

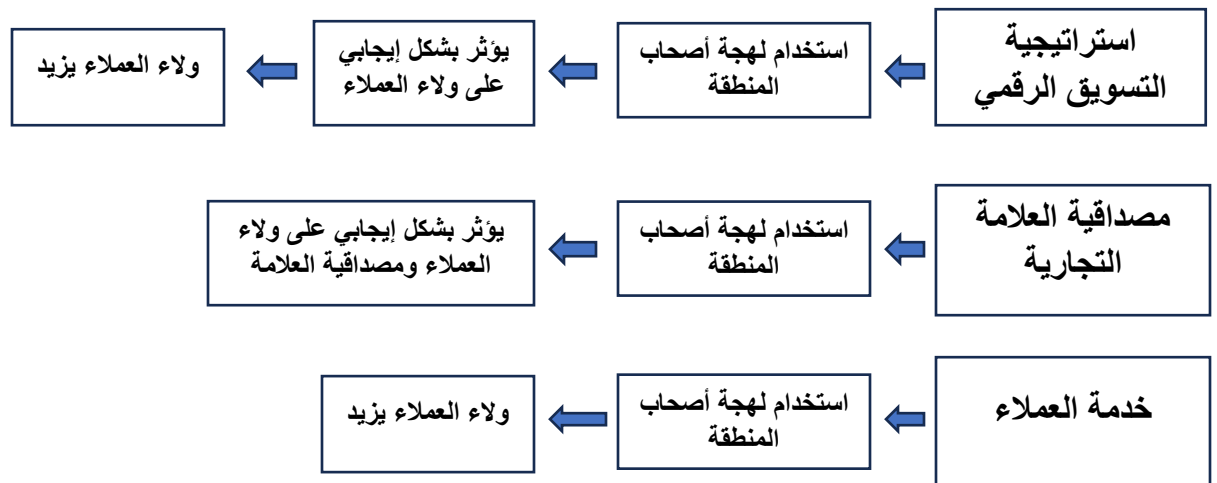
1.5. فرضيات الدراسة

H1: استخدام لهجة أصحاب المنطقة في استراتيجيات التسويق الرقمي يؤثر بشكل إيجابي على ولاء العملاء

H2: لهجة أصحاب المنطقة تعزز مصداقية العلامة التجارية مما يؤدي إلى زيادة ولاء العملاء

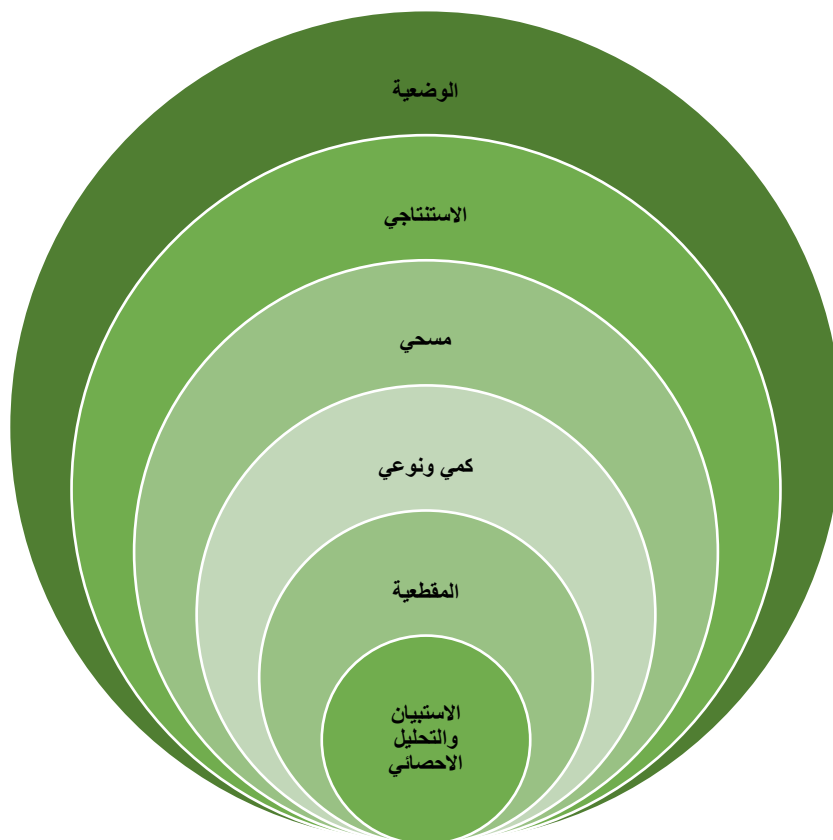
H3: استخدام لهجة أصحاب المنطقة في خدمة العملاء يساهم في زيادة ولاء العملاء

1.6. نموذج الدراسة



1.7. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي ونوعي
- الأفق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (2) ملخص منهجية البحث (إعداد ناصر رائد ناصر بامرحول)

1.8. الدراسة الميدانية

تعتبر هذه الدراسة جزءاً أساسياً من البحث العلمي الذي يهدف إلى تحليل العلاقة بين استراتيجيات التسويق وولاء العملاء في منطقة القصيم، تم تصميم استبيان مخصص لجمع البيانات من العملاء في المنطقة، حيث أن الاستبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بـ (استخدام اللهجة المحلية في التسويق الرقمي وخدمة العملاء) لقياس التأثير.

نطاق الدراسة:

الدراسة لا تقتصر على نطاق محدد أو فئة معينة من العملاء، بل تشمل جميع العملاء في منطقة القصيم، والهدف من هذه الشمولية هو ضمان تمثيل شامل لجميع الفئات المجتمعية، بما في ذلك اختلافات الفئات العمرية، والمستويات التعليمية.

تم توجيه الاستبيان ليشمل عينة عشوائية من العملاء في منطقة القصيم، وذلك لضمان تنوع البيانات وجعل النتائج أكثر تمثيلاً للواقع.

الهدف:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول كيفية تأثير استراتيجيات التسويق باستخدام اللهجة المحلية على ولاء العملاء في منطقة القصيم، سيتم تحليل البيانات التي يتم جمعها من الاستبيان لتحديد مدى قوة هذا العامل في تعزيز ولاء العملاء.

1.9. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يعتبر فصل الدراسات السابقة من الفصول الحيوية في أي دراسة بحثية، حيث يساهم في بناء قاعدة علمية صلبة لفهم الموضوع قيد البحث. في هذا الفصل، سيتم استعراض الدراسات التي تناولت استراتيجيات التسويق وولاء العملاء، خاصة في السياق المحلي لمنطقة القصيم إن وجد. تكمن أهمية هذا الفصل في توفير خلفية شاملة حول الأبحاث السابقة التي تناولت تأثير استراتيجيات التسويق على سلوك العملاء وولائهم. كما يساهم في تسليط الضوء على الفجوات النظرية والتطبيقية في الدراسات السابقة، مما يساعد في تحديد المسار البحثي الحالي.

تعتبر الدراسات السابقة مصدرًا غنيًا لفهم كيف يمكن لاستراتيجيات التسويق المختلفة أن تؤثر على سلوك العملاء، وتستفيد الشركات من هذه المعلومات لتحسين استراتيجياتها. من خلال هذه الدراسات، يمكن تقديم حلول عملية بناءً على نتائج البحث الحالي، مما يعزز فهم العلاقة بين استراتيجيات التسويق وولاء العملاء في منطقة القصيم بشكل خاص.

2.2. المحور الأول: دراسات تناولت استراتيجيات التسويق

دراسة فتحية صادق خليفة وآخرون (2024) بعنوان: أثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الإلكتروني في رضا العملاء: دراسة ميدانية لآراء عينة من عملاء شركة صادق خليفه لقطاع غيار السيارات بالمدينة المنورة، وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (151) مفردة من عملاء شركة صادق خليفة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية بين التسويق الإلكتروني ورضا العملاء، ودرجة رضا العملاء إجمالاً حول التسويق الإلكتروني كان متوسطاً، ووجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية إحصائية (0.05) للتسويق الإلكتروني في رضا العملاء في شركة صادق خليفة لقطاع غيار السيارات، ووجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية إحصائية (0.05) للمزيج التسويقي في رضا العملاء في شركة صادق خليفة لقطاع غيار السيارات، ووجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية إحصائية (0.05) للأسعار والترويج لها في رضا العملاء في شركة صادق خليفة لقطاع غيار السيارات.

دراسة هبة خليفة (2023) بعنوان : أثر التسويق بالسماح (بالإذن) في نوايا الشراء: دراسة ميدانية

يعد التسويق بالسماح (بالإذن) منهجا تسويقيا يطلب الموافقة الصريحة من المستلم لبدء الاتصال؛ فقد أصبحت الفوضى بمثابة المشكلة الكبيرة على شبكة الإنترنت العالمية؛ لذلك فإن الحصول على إذن مسبق سيعزز من القيمة بالنسبة للمستهلكين والفعالية بالنسبة للمسوقين. كما أن الهواتف المحمولة باتت خياراً للوصول إلى المستهلكين مباشرة، ولكنها أجهزة شخصية للغاية؛ لذا فإن التسويق بالسماح (بالإذن) يصبح هنا ضرورة عند استخدام هذه الأجهزة. هدف البحث إلى التعرف إلى أثر التسويق بالسماح (بالإذن) في نوايا الشراء. اعتمد البحث على المتغير المستقل وهو التسويق بالسماح (بالإذن) والذي تضمن كل من المتغيرين المستقلين التسويق عبر الموبايل القائم على السماح (الإذن) والتسويق عبر الإنترنت القائم على السماح (الإذن) فيما اعتمدت نوايا الشراء كمتغير تابع. تم استخدام المنهج الوصفي والأسلوب الكمي وعينة ميسرة بحجم 150 مفردة شملت مستخدمي الهواتف النقالة وشبكة الإنترنت في مدينة دمشق. كما استخدمت الاستبانة

كأداة لجمع البيانات. خلصت النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتسويق عبر الموبايل القائم على السماح (الإذن) في نوايا الشراء. إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتسويق عبر الإنترنت القائم على السماح (الإذن) في نوايا الشراء. أوصت الدراسة بضرورة التركيز على استراتيجية التسويق بالسماح لما لها من أثر فاعل في نجاح العملية التسويقية .

دراسة خطاب عواد محمود و فاطمة السماوي (2024) بعنوان : تأثير التسويق الرقمي في بناء الصورة الذهنية دراسة تطبيقية في شركات توصيل المنتجات في العراق

هدف البحث الحالي بشكل رئيسي إلى اختبار تأثير التسويق الرقمي في بناء الصورة الذهنية للشركات ميدان البحث. وتبنى البحث المنهج (الوصفي التحليلي) والذي يعدّ أحد أهم مناهج البحث العلمي وأكثرها شيوعاً. واستخدمت (الاستبانة) كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات لقياس ابعاد التسويق الرقمي والصورة الذهنية من قبل عينة من عملاء الشركات بلغت. (75)

دراسة أبرار عبدالله العزاز (2025) بعنوان: استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على ولاء العملاء

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على ولاء العملاء لدى الشركات في دولة الكويت. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستبانة لجمع البيانات من عينة من موظفي وعملاء الشركات. تشير النتائج إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وولاء العملاء، مما يعزز أهمية الاستثمار في هذه الاستراتيجيات لتعزيز العلاقة مع العملاء وتحقيق النجاح التسويقي .

2.3. المتغير الثاني: دراسات تناولت خدمة العملاء

دراسة هاله عبد الغني السمان إبراهيم (2025) بعنوان: أثر نظام إدارة خدمة العملاء في تحسين القدرة التنافسية للهيئة العامة لموانئ البحر الأحمر

توفر هذه الرسالة البحثية نظرة شاملة حول دور نظام إدارة علاقات العملاء في تعزيز القدرة التنافسية للشركات، وتقدم توصيات عملية لتحسين استخدام هذا النظام بهدف تحقيق مزيد من النجاح والاستدامة في السوق المتنافس، وانطلاقاً من أهمية استخدام نظام CRM ودوره في تحسين القدرة التنافسية، جاءت هذا الرسالة ليتناول بالدراسة والتحليل أثر استخدام نظام CRM علي تحسين القدرة التنافسية حيث تهدف الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في تعزيز تفاعل الشركة مع العملاء وتحسين تجربتهم. ويتناول البحث مدى تأثير نظام إدارة خدمة العملاء في تحسين القدرة التنافسية وإلى أي مدى تساهم أداره خدمه العملاء في تحقيق رضا العملاء واستطاعت الباحثة إثبات بأنه يوجد دلالة إحصائية لأثر نظام إدارة خدمة العملاء في تحسين القدرة التنافسية (CRM) وأوصت الدراسة •دعم استخدام نظام CRM بهيئة موانئ البحر الأحمر لما لها من أهمية ودعم الميزة التنافسية •الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للعميل بهيئة موانئ البحر الأحمر وإليك بعض النقاط التي توضح دور نظام CRM في هذا السياق 1. تحسين تجربة العملاء: من خلال جمع وتحليل البيانات حول العملاء، يمكن لنظام CRM توفير رؤى قيمة حول احتياجاتهم وتفضيلاتهم، مما يمكن الشركة من تقديم خدمات مخصصة وتجربة أفضل

للعلاء 2. زيادة كفاءة العمليات: يسهل نظام CRM تنظيم وتتبع الاتصالات مع العملاء، بما في ذلك الاستفسارات، والطلبات، والشكاوى، مما يساعد في تحسين كفاءة العمليات الداخلية وتقليل الوقت اللازم لتلبية احتياجات العملاء 3. تحسين استراتيجيات التسويق والمبيعات: من خلال فهم أعمق لاحتياجات العملاء وسلوكهم، يمكن للشركة توجيه استراتيجيات التسويق والمبيعات بشكل أكثر فعالية، مما يزيد من فرص البيع وتحسين معدلات التحويل 4. بناء علاقات دائمة مع العملاء: يعمل نظام CRM على توثيق وتتبع تاريخ العميل مع الشركة، مما يسمح للفريق ببناء علاقات دائمة ومستدامة مع العملاء عبر تقديم الدعم وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. بشكل عام، يساهم استخدام نظام CRM في تحسين القدرة التنافسية للشركة من خلال تعزيز التفاعل مع العملاء، وتحسين تجربتهم، وزيادة كفاءة العمليات، وتوجيه استراتيجيات التسويق والمبيعات بشكل أكثر فعالية

دراسة آدم هارون عمر وآخرون (2024) بعنوان: قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية للاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء باستخدام نمذجة المعادلات البنائية

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية لقطاع شركات الاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء، وذلك بالاعتماد على منهجية نمذجة المعادلات البنائية لتحليل البيانات وقياس العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية ولاء العملاء، وتم التطبيق على عملاء شركة الاتصالات السعودية STC، وقد تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام استمارة استبيان تتضمن سبعة محاور، خمسة منها متعلقة بأبعاد مقياس جودة الخدمة، ومحور خاص بولاء العميل، بالإضافة إلى محور خاص بالعوامل الشخصية لمجتمع الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 126 حالة من عملاء شركة الاتصالات السعودية STC تم اختيارهم بشكل عشوائي، وقد تم استخدام نمذجة المعادلات البنائية للمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) من أجل بناء نموذج الدراسة واختبار الفرضيات، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، سرعة الاستجابة، التعاطف) على ولاء العميل لمزود الخدمة، ولا يوجد تأثير معنوي للبعدين (الملموسية، الأمان) على ولاء العميل.

2.4. نقد الدراسات السابقة

في دراسة فتحية صادق خليفة وآخرون (2024) ودراسة عواد محمود و فاطمة السماوي (2024) وأيضا دراسة أبرار عبدالله العزاز (2025) أكدت الدراسة على وجود علاقة طردية بين التسويق الالكتروني ورضاء العملاء بشكل عام ولكنها لم تتخصص في استخدام أسلوب التسويق بلهجة أصحاب المنطقة وأيضا ركزت على رضا العملاء ولم تركز على ولاء العملاء وفي دراسة هبة خليفة (2023) ركزت على تخصص معين وهو السماح بالأذن ولم تركز على استخدام لهجة أصحاب المنطقة وعلى الجانب الآخر عززت دراسة هاله عبد الغني السمان إبراهيم (2025) أن ولاء العمل يتأثر ببناء علاقات دائمة عن طريق توثيق وتتبع تاريخ العميل والتي تسمح بتقديم الدعم وتلبية الاحتياجات ولم تركز باستراتيجية المخاطبة بلهجة أصحاب المنطقة وفي دراسة آدم هارون عمر وآخرون (2024) أشارت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، سرعة الاستجابة، التعاطف) ولم تأخذ في الحسبان استخدام لهجة أصحاب المنطقة

2.5. الخاتمة

يعد هذا الفصل من الدراسات السابقة خطوة مهمة لفهم تأثير استراتيجيات التسويق على ولاء العملاء في منطقة القصيم. من خلال استعراض الأدبيات السابقة، تم تسليط الضوء على الفجوات النظرية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في إثراء الدراسة الحالية. فلم تظهر الدراسات بحدود علم الباحث أن استراتيجيات التسويق الرقمي واستخدام لهجات محلية تؤثر بشكل ملحوظ على سلوك العملاء وولائهم وذلك لأنه لم يجد الباحث دراسة تناولت هذه المتغيرات. و أنه من الواضح أن هناك حاجة لدراسات تركز على السياقات المحلية الخاصة بمنطقة القصيم، بما يتماشى مع الخصائص الثقافية والاجتماعية للمستهلكين في هذه المنطقة.

من خلال هذا الفصل، تم تحديد أن هناك فجوة واضحة في الأدبيات الحالية التي تتعلق باستخدام اللهجات المحلية في التسويق وخدمة العملاء، خاصة في إطار العلاقات التي تربط الشركات مع عملائها في القصيم. لذا، فإن هذه الدراسة تسعى لسد هذه الفجوة من خلال تقديم رؤية جديدة ومبنية على البيانات الميدانية التي من شأنها أن تسهم في تحسين استراتيجيات التسويق في المنطقة.

ختامًا، تقدم هذه الدراسات السابقة خلفية قوية ستساعد في تعزيز فهم العلاقة بين استراتيجيات التسويق وولاء العملاء، مما يفتح المجال لتحليل أعمق وتطبيقات عملية تخدم الشركات العاملة في القصيم.

Al-Rafee, S. M., & Hedhili, H. N,(2017)

.The Impact of Digital Marketing on Customer Loyalty in Saudi Arabia

.International Journal of Marketing Studies, 9(4), 12-22

Alqahtani, A. (2016).

Consumer Behavior and Its Impact on Loyalty in the Context of Marketing Strategies in Saudi Arabia.

Journal of Consumer Research, 12(3), 28-39.

-خليفة, أ.ف. (2024). [أثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء] & .,أبو الجود, أ.ر.

International Journal of Scientific Studies Publishing

خليفة, ه. (2023). أثر التسويق بالسماح (بالإذن) في نوايا الشراء: دراسة ميدانية
مجلة جامعة الشارقة للعلوم الانسانية والاجتماعية

السمان إبراهيم, ه.ع. (2025). أثر نظام إدارة خدمة العملاء في تحسين القدرة التنافسية للهيئة العامة لمواني البحر
الاحمر. *AIN Journal*.

السماعي, ف. (2024). تأثير التسويق الرقمي في بناء الصورة الذهنية دراسة تطبيقية في شركات & .,محمود, خ.ع.
Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences. توصيل المنتجات في العراق

العزاز, أ.ع. (2025). استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على ولاء العملاء
مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية .

هارون عمر, آ. (2024). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية للاتصالات السعودية & .,أحمد حمدتو, م., يعقوب حامد, ع.
المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية .في تحقيق ولاء العملاء باستخدام نمذجة المعادلات البنائية