

تأثير أخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك النهائي : بالتطبيق على
شركة ريد بول للاتصالات في المملكة العربية السعودية في مكة المكرمة

The impact of marketing innovations on the
quarterfinals: A case study of Red Bull
in Mecca, Saudi Arabia

بحث تقدمت به الطالبة

إسراء أمير الحق عبدالرحمن

232001919

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

تحت إشراف

شكر وتقدير

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

1.....	الشكر والتقدير
2.....	الاهداء
3.....	مستخلص الدراسة
6.....	جدول المحتويات
8.....	قائمة الاشكال
9.....	قائمة الجداول
10.....	الفصل الأول: الإطار العام
11.....	1.1.1 المقدمة
13.....	2.1. مشكلة الدراسة
13.....	1.2.1 الفجوات على المستوى النظري
13.....	1.2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي
14.....	1.3. أهمية الدراسة
14.....	1.3.1 على المستوى النظري
15.....	1.3.2 على المستوى التطبيقي
17.....	1.4. أسئلة الدراسة
17.....	1.5. أهداف الدراسة
17.....	1.6. فرضيات الدراسة
18.....	1.7. نموذج الدراسة
19.....	1.8. الدراسة الميدانية
20.....	1.9. مخطط المشروع
21.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
22.....	2.1. المقدمة
22.....	2.2. المتغير المستقل
24.....	2.3. المتغير التابع
27.....	2.4. العلاقة بين المتغيرين
30.....	2.5. الخاتمة

34.....	مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات
35.....	طرق وتقنيات اخذ العينة
35.....	طريقة جمع البيانات
37.....	أنواع البيانات
38	اجراءات التحليل الاحصائي
39.....	الخاتمة

قائمة الأشكال:

الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج البحث المقترح	18
2	فهم اخلاقيات التسويق	24
3	ابعاد سلوك المستهلك النهائي	27
4	العلاقة بين اخلاقيات التسويق و سلوك المستهلك النهائي	29
5	تصميم البحث	33

قائمة الجداول:

الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	مقارنة خصائص المستهلك	25
2	مجتمع البحث	34
3	عينة البحث	34
4	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (اخلاقيات التسويق)	36

الفصل الأول: الإطار العام

1.1. المقدمة:

اتجهت معظم المؤسسات إلى الاهتمام بالمستهلك و دراسة حاجاته و رغباته لمحاولة فهم سلوكه الاستهلاكي، ذلك أن هذا المستهلك اليوم يعتبر نقطة بداية و نهاية النشاط التسويقي. وبما أن المؤسسات تسعى دوما من اجل البقاء و الاستمرار في السوق أصبحت تعمل على الموازنة بين هدف تحقيق الأرباح و المحافظة على مصالح المستهلك (كحلي، لامية 2016)

وفقا لدراسة: سماعيل & عيسى، (2015)

إن الحكم على النشاطات التي تقوم بها إدارة التسويق وتحديد ما إذا كانت صائبة أو خاطئة، تنظمها ثلاثة أطر نظرية، ويتم ذلك باستخدام أسلوب معين قد يكون وصفي، أو تحليلي، أو توجيهي وهذا وفق مقاييس مختلفة الحدس الأخلاقي، المدونة الأخلاقية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أخلاقيات التسويق وأثرها على سلوك المستهلك من مختلف الجوانب المباشرة وغير مباشرة، وقد بينت النتائج بأن التسويق في مجمله يهدف إلى التأثير على سلوك المستهلك، وهو ما يتجلى في كثرة القضايا والمسائل التي ترتبط مضمونا ومنهجيا بالأخلاق سواء من حيث مبادئ التسويق وأصولها، كما بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأخلاق على سلوك المستهلك قبل أو بعد عملية الشراء.

لأخلاقيات التسويق تأثير قوي على سلوك المستهلك قبل عملية الشراء، ذلك باعتبار الأخلاق معيارا للتفضيل بين العلامات التجارية المتوفرة في السوق، أو بعد عملية الشراء، و يعني ذلك بعد تجربته للمنتج و ما يترتب عليه من سلوكيات لاحقة مثل إعادة الشراء أو نصح الآخرين بالشراء و غير ذلك. ويتغير إدراك المستهلك لأهمية أخلاقيات التسويق من تطبيق تسويقي إلى آخر، إذ نجده يدرك الجانب الأخلاقي أكثر في التعامل أو الإعلان في حين ينقص إدراكه فيما يتعلق بالمنتج أو السعر. (بن صالح، & عبد الرزاق. 2014).

تسعى معظم المؤسسات جاهدة إلى البقاء في السوق و كسب اكبر قدر ممكن من الأرباح و بالتالي زيادة حصتها السوقية و المحافظة عليها. و للوصول إلى ذلك تجد نفسها أمام جملة من التحديات التي تعترض مسيرتها والناجمة عن تذبذبات المحيط الذي تعمل فيه. (كحلي، لامية 2016)

يعد موضوع الأخلاقيات من المواضيع المهمة في مجال إدارة الأعمال بشكل عام وفي إدارة التسويق بشكل خاص حيث تعمل المؤسسات على تقييم مسؤولياتها الأخلاقية عند ممارستها للأنشطة التسويقية إذا

نجاحها يعتمد على رضا الزبائن والمجتمع، لذلك من الضروري أن يكون أدائها التسويقي ذو جودة عالية وتتضمن قضايا الأخلاقيات في النشاط التسويقي العلامات التجارية العائدة إلى مؤسسة أخرى، أو إيهام الزبون بأنها جيدة وذات شهرة ومعروفة لدى الزبون لغرض تحقيق الأرباح فقط فضلا عن الأخلاقيات و السلوكيات التي يتصف بها الممارسون للعملية التسويقية أنفسهم، إضافة إلى محاسبة أصحاب المصلحة في المؤسسة للمسؤولين عن أي خطأ ناتج عن تقديم خدمة أو سلعة. (حلاي سميحة & لشهب ايمان الفردوس، 202)

الغرض من هذه الدراسة هو تحسين العلاقات من خلال فهم تأثير أخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك، يمكن للشركات تحسين علاقاتها مع عملائها. عندما يشعر المستهلك بالثقة والاحترام من جانب الشركة، فإن علاقتهم ستصبح أقوى وأكثر استدامة و بناء الثقة من خلال الالتزام بالقيم والمعايير الأخلاقية، يمكن للشركات بناء الثقة مع المستهلكين. الثقة هي عامل مهم يؤثر على سلوك المستهلك وقرارات الشراء. ولذلك، تبرز أهمية إدراج الأخلاقيات كركيزة أساسية في ممارسات التسويق الحديثة، لما لها من دور محوري في بناء علاقات طويلة الأمد مع المستهلكين وتعزيز سمعة وولاء العلامة التجارية. وبناء على ذلك، فإن البحث الحالي يهدف الى دراسة أخلاقيات التسويق وتأثيرها على سلوك المستهلك النهائي.

1.2. مشكلة البحث:

من المعروف أن التسويق الأخلاقي يلعب دورًا هامًا في بناء الثقة بين الشركات والمستهلكين، ولكن هناك بعض المشكلات المحتملة التي يمكن أن تؤثر على سلوك المستهلك نتيجة لعدم احترام المعايير الأخلاقية في التسويق

2.1. الفجوات النظرية:

❖ **تقييم الأثر النفسي:** رغم أن الأبحاث تركز في العادة على الآثار المادية لأخلاقيات التسويق على المستهلك، فإن الآثار النفسية والعاطفية قد تكون مهمة أيضاً وينقص في تقييمها.

❖ **نقص في البحوث التجريبية:** قد تكون دراسات أخلاقيات التسويق تأثيرية أكبر إذا كانت تعتمد على البحوث التجريبية التي تسمح بتحديد العلاقة السببية بين العوامل الأخلاقية وسلوك المستهلك. ويمكن ان يكون لهذا النقص تداعيات هامة من ناحية . عدم فهم كامل للتأثيرات النفسية والسلوكية فبدون البحوث التجريبية المتعمقة، لا نستطيع فهم بشكل كامل كيف تؤثر الممارسات التسويقية المثيرة للجدل أخلاقياً على المشاعر والمعتقدات وسلوك المستهلكين. ويحد هذا من قدرتنا على التنبؤ بردود الفعل.

❖ **عوامل السياق:** قد لا تأخذ الدراسات السابقة بالاعتبار تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية على اتخاذ المستهلكين للقرارات، مما يجعل من المهم دراسة هذه العوامل كجزء من أثر أخلاقيات التسويق. مثل القيم، المعتقدات، المعايير الاجتماعية على إدراك المستهلكين لأخلاقيات التسويق وردود أفعالهم، الاختلافات بين الثقافات قد تؤثر بشكل كبير على هذه العلاقات

2.2. الفجوات التطبيقية:

❖ **تحقيق الشفافية:** قد تواجه الشركات صعوبة في توفير المعلومات الشفافة للمستهلكين بشأن منتجاتها وخدماتها، مما يؤثر بشكل سلبي على ثقة المستهلك وسلوكه ، والنقص في الشفافية والإفصاح قد يؤدي إلى الشك والريبة لدى المستهلكين، مما يضر بالسمعة والمصداقية وبالتالي

التأثير سلبياً على سلوك المستهلك . لذلك، تعتبر الشفافية لتعزيز الممارسات التسويقية الأخلاقية والحفاظ على ثقة واستمرارية العلاقة مع المستهلكين النهائيين

❖ **وسائل الإعلام:** يمكن أن تكون الإعلانات ووسائل التسويق غير الأخلاقية مثل الإيحاء الكاذب أو التمييز عبارة عن تأثير سلبي على سلوك المستهلك.

❖ **تقديم المعلومات بشكل صحيح:** يجب على الشركات تقديم المعلومات والإرشادات بشكل صحيح ودقيق للمستهلكين، وتجنب تضليلهم أو توجيههم بطرق غير أخلاقية، وعندما تلتزم الشركات بهذه الممارسات فإنها تعزز من الثقة والشفافية مع المستهلكين

وفقا لما سبق تهدف الدراسة الحالية الى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:
" إلى أي مدى يمكن ان تؤثر اخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك النهائي ؟ "

1.3. أهمية البحث:

تكمن الأهمية النظرية والتطبيقية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات القائمة والمساهمة في النهوض بممارسات اخلاقيات التسويق، من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتطبيقية التي تم تحديدها، تهدف هذه الدراسة الى تحقيق مايلي:

1.3.1 الأهمية النظرية:

❖ **تعد الأخلاقيات مؤثر مهم عند صياغة إستراتيجيات المزيج التسويقي:** إن الفصل المتضمن للمسؤولية الأخلاقية للتسويق أثبت صحة هذه الفرضية، فالأخلاقيات تلعب دوراً واضحاً في تصميم المزيج التسويقي وبناء العلاقات التبادلية بين المؤسسات ومستهلكيها. وكثيرا ما تواجه الإدارة التسويقية مجموعة من القضايا الأخلاقية تتمثل في تحديد الخطأ والصواب في قرارات المزيج التسويقي المتمثلة في المنتج، السعر الترويج والتوزيع. فقرارات المنتج تشوبها كثير من القضايا الأخلاقية في جودة المنتجات أو خط المنتجات ومزيج المنتجات أو التمييز، التغليف، أو التبيين، أو الضمان أو خدمات ما بعد البيع .. الخ. في حين أن قرارات التسعير قد يحدث فيها تلاعب في الأسعار، أو ينتهج فيها السعر الافتراضي، أو يتم فيها تثبيت الأسعار، ... وغيرها من التجاوزات. أما التوزيع هو كذلك عرضة للتجاوزات الأخلاقية كتلك المتعلقة بالنقل أو التخزين أو البيع وسيلة

نقل غير ملائمة، ظروف تخزين سيئة، البيع القسري ... وغيرها). أما العنصر الأخير والمتمثل في الترويج فيضم عدة تجاوزات تخص الإعلان، وتنشيط المبيعات، والبيع الشخصي

❖ **أخلاقيات التسويق في سلوك المستهلك:** هذه الفرضية هي الأخرى صحيحة، فعناصر المزيج التسويقي تعتبر من العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك وهي عرضة لكثير من التجاوزات الأخلاقية كما أنها تعتبر من أهم وظائف إدارة التسويق، وتتمثل في المنتج الذي يمكن أن يكون سلعة أو خدمة والسعر وهو ما تطلبه المؤسسات لقاء منتجاتها والترويج وهو أن تنقل معلومات معينة للمستهلك عن المنتج؛ وأخيراً التوزيع وهو أن تقوم المؤسسة بتوصيل المنتج لأماكن تواجد المستهلكين. وبالتالي فإن دراسة هذه العناصر تمكنا من الوقوف أكثر على الخطأ والصواب فيما يتعلق بمختلف النشاطات التسويقية.

❖ **وظيفة التسويق وظيفة أساسية لا غنى عنها في المؤسسات يتطلب نجاحها الالتزام بالمبادئ والقواعد الأخلاقية في مختلف نشاطاتها:** هذه الفرضية تعتبر صحيحة وهذا ما دل عليه المضمون النظري الذي اشتملت عليه الفصول الثلاثة الأولى، فالتسويق نشاط هادف وذو أهمية بالغة للمؤسسات يبدأ بالمستهلك وينتهي إليه، فهو يبحث عن معرفة وتحديد حاجات ورغبات المستهلك بغرض تلبيتها بأفضل البرامج التسويقية، فتصمم منتجات تتوافق وتلك الحاجات والرغبات، وتوضع لها أسعاراً تتناسب والقدرات الشرائية للمستهلكين، لتُطرح فيما بعد في السوق في أماكن قريبة من المستهلك، ثم يتم بإعلام المستهلك بتواجدها وكل خصائصها. وفي إطار كل هذا يجب الابتعاد عن الغش والخداع ومراعاة الاعتبارات والمثاليات الأخلاقية

1.3.2 الأهمية العملية:

تتأثر رغبة المستهلك في الحصول على المنتجات الوطنية بأخلاقيات المنتج والترويج: تعرض المستهلك السعودي لبعض الممارسات اللاأخلاقية سواء في الخدمات، أو في استخداماتها، أو في مدة صلاحيتها، أو وجود منتجات أو أجهزة بخصائص وصفات متشابهة تقدم مزايا ومنافع نفسها مما يسلبه حق الاختيار، أو عدم تطابق جودة الخدمات مع المعايير المطلوبة في التشريعات التجارية الوطنية، أو تعرضه لممارسات تحفيزية خادعة ومضللة، أو إعلانات كاذبة تركز على مشاعر الخوف والتشويق لدى المواطن السعودي، وافتقاد المستهلك للثقافة الاستهلاكية بسبب عدم امتلاكه لقاعدة معلوماتية جيدة حول الخدمات الوطنية ترشد سلوكياته الشرائية، كل هذا وغيره جعله يفقد الثقة، ولا يرغب كثيراً في شراء الخدمات أو الأجهزة. والأمثلة كثيرة على تعرض المستهلك للغش والخداع في هذا الخصوص منها على سبيل المثال لا على سبيل الحصر:

- **مشاكل في الجودة:** قد يواجه المستهلكون مشكلات في جودة الخدمات المقدمة من قبل ردبول
- **مشاكل في الخدمة العملاء:** من الممكن أن يواجه المستهلكون تحديات في التواصل مع فريق خدمة العملاء لشركة ردبول، سواء بسبب طول وقت الانتظار على الخط أو عدم حل مشكلاتهم بشكل فعال.

ومن نتائج الأهمية العملية:

- ❖ **زيادة الوفاء والولاء للعلامة التجارية:** عندما يشعر المستهلكون بأن الشركة تتبع مبادئ أخلاقية، يمكن أن يزيد ذلك من وفائهم وولاؤهم للعلامة التجارية وبالتالي إذا شعر المستهلكون بأن الشركة تحترمهم وتحرص على حقوقهم ومصالحهم، فإنهم يشعرون بالولاء تجاه العلامة التجارية ويكونون على استعداد للبقاء وشراء المزيد من المنتجات أو الخدمات منها
- ❖ **تحقيق التحصيل العالي والنمو:** عندما يعتمد الشركات سلوكا أخلاقيا في التسويق، قد يؤدي ذلك إلى جذب عملاء جدد وزيادة المبيعات والنمو.
- ❖ **تحقيق الأداء المالي:** المستدام التزام الشركات بمعايير أخلاقية في التسويق يمكن أن يسهم في تحقيق النجاح على المدى الطويل ودعم الأداء المالي المستدام وهذا سيساعد في بناء الثقة. عندما تعمل الشركة بشكل مستدام وتتبنى الممارسات الأخلاقية في التسويق،

وفقا لدراسة بوهادي, وآخرون, (2022) تبرز أهمية الدراسة التي قمنا بها في المجالات الرئيسية التالية :

- إبراز مدى وعي المستهلك بأهمية تبني المؤسسات للأخلاقيات أثناء ممارسة نشاطها التسويقي.
- إبراز ضرورة الاهتمام بالأخلاقيات ودورها في وظيفة التسويق.
- إبراز كيفية تفكير المستهلك و اتخاذ لقرار الشراء.
- إبراز مدى وعي المستهلك بأهمية تبني المؤسسات للأخلاقيات أثناء ممارسة نشاطها التسويقي.

1.4. أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: كيف تؤثر اخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك النهائي ؟

1. كيف تؤثر الاخلاقيات في الصدق والمسؤولية على سلوك المستهلك النهائي ؟
2. كيف تؤثر اخلاقيات العدل والاحترام على سلوك المستهلك النهائي ؟
3. كيف تؤثر اخلاقيات الشفافية والمواطنة على سلوك المستهلك النهائي ؟

1.5. أهداف البحث:

الهدف الرئيسي: دراسة تأثير اخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك النهائي.

1. دراسة تأثير الاخلاقيات الصدق والمسؤولية على سلوك المستهلك النهائي.
2. التحقق من تأثير اخلاقيات العدل والاحترام على سلوك المستهلك النهائي.
3. تقييم تأثير اخلاقيات الشفافية والمواطنة على سلوك المستهلك النهائي.

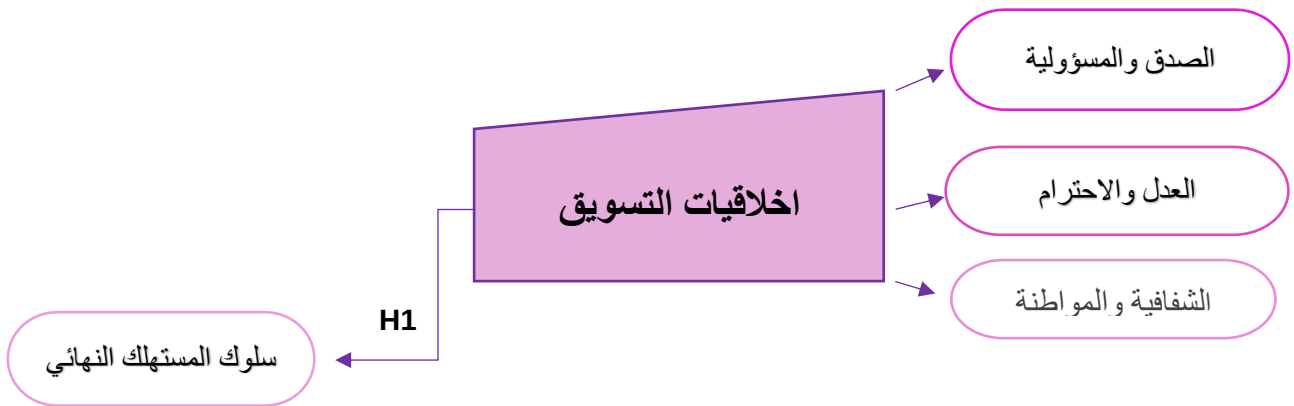
1.6. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مابين اخلاقيات التسويق وسلوك المستهلك النهائي

1. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إيجابية بين الصدق والمسؤولية و سلوك المستهلك النهائي
2. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إيجابية بين العدل والاحترام المستهلك و سلوك المستهلك النهائي
3. توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الشفافية والمواطنة و سلوك المستهلك النهائي

يتم استكشاف واختبار هذه الفرضيات من خلال تحليل البيانات والمعلومات المستقاة من الدراسات والاستبيانات والمقابلات وغيرها من المصادر ذات الصلة.

1.7. نموذج البحث:



الشكل 1: النموذج المقترح لدراسة الطالبة

1.8. الدراسة الميدانية:

شركة الاتصالات السعودية رديول هي واحدة من أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية والمنطقة العربية. تأسست الشركة في عام 1998 وتعتبر من الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. تقدم رديول مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل الاتصالات الثابتة والمتنقلة، وخدمات الإنترنت، والبيانات، والحلول الرقمية.

واصلت شركة الاتصالات السعودية رديول نمو إيراداتها القوي في السنة المالية 23 (+7.3%)، حيث كانت الحلول والقنوات هي المساهم الرئيسي في النمو إلى جانب الشركات التابعة الأخرى، في حين كان الدخل الأعلى للشركة الأم جيدًا. جاسم الجبران ، (التاريخ غير محدد)

وتتميز رديول بتوفير خدمات عالية الجودة ومتطورة تلبي احتياجات العملاء بشكل شامل. كما تسعى الشركة باستمرار إلى تقديم خدمات مبتكرة ومتطورة تواكب التطور التكنولوجي واحتياجات العملاء. بالإضافة إلى ذلك، تولي رديول اهتمامًا كبيرًا للجوانب الاجتماعية والبيئية من خلال مبادراتها الاجتماعية المسؤولة والمشاريع البيئية التي تدعم النمو المستدام.

باختصار، رديول تعتبر شركة رائدة في قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية وتتميز بتقديم خدمات عالية الجودة والاستثمار في الابتكار والتطوير والمسؤولية الاجتماعية والبيئية.

1.9. هيكل المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري .

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة.



☆

الفصل الثاني

الإطار النظري

☆

الدراسات السابقة والاطار النظري:

2.1. المقدمة:

يعتبر التسويق نشاط هادف وذو أهمية بالغة لنجاح المؤسسات، ولقد ازداد مؤخراً الاهتمام به من طرف الكثير منها نظراً للحاجة الملحة له كوظيفة إستراتيجية تمكنها من تحقيق أهدافها وتحقيق أقصى درجات الإشباع للمستهلكين. فيساعدها على تقديم منتجات تتلاءم ورغباتهم، معتمدين في ذلك على ما توفره نظام المعلومات التسويقية وبحوث التسويق وكذا دراسات السوق المختلفة من معلومات حول المستهلكين وسلوكياتهم،

ويتوقف عمل مدير التسويق ونجاعة نشاطاته ومجهوداته على توفر المعلومات التي تعد ضرورية للمسير من أجل تنظيم الأعمال، تنفيذها، تحقيق الأهداف المبرمجة واتخاذ القرارات الرشيدة التي تحتاج إلى معلومات تتميز بالدقة والملائمة. (سمايل, & عيسى 2015)

وتأثير اتباع أخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك النهائي يمكن أن يكون كبيراً. عندما يشعر المستهلك بأن الشركة تتعامل معه بشكل نزيه ومسؤول، فإنه قد يكون أكثر استعداداً للتعامل معها وشراء منتجاتها. بالإضافة إلى ذلك، قد تزيد احترام الشركة للقيم الأخلاقية من فرص العملاء للبقاء معها والتفاعل معها بشكل إيجابي مما يؤدي إلى بناء علاقات قوية مع العملاء في المدى الطويل.

وبشكل عام، فإن الاهتمام بالأخلاقيات في التسويق يساهم في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء ويزيد من فرص النجاح والنمو للشركة على المدى البعيد. لذا، يعتبر الالتزام بالمعايير الأخلاقية في التسويق ليس فقط أمراً أخلاقياً بل يعتبر أيضاً استثماراً استراتيجياً يدعم نجاح الشركة واستمراريتها في السوق.

2.2. مفهوم اخلاقيات التسويق:

تعريف: ويقصد بالأخلاق أنها تعني الأحكام الأخلاقية المعايير وقواعد السلوك، والأخلاق أساساً دراسة السلوك البشري مع التركيز على تحديد الصواب والخطأ ويشير مصطلح الأخلاق عادة إلى معايير السلوك العادلة أو الصحيحة بين الأطراف. بن خيرة ، وآخرون، (التاريخ غير محدد)

التسويق "هو تلك العملية الاجتماعية التي من خلالها يستطيع الأفراد والجماعات الحصول على احتياجاتهم ورغباتهم من خلال خلق و تبادل المنتجات والخدمات والقيمة المقابلة لها. بوهادي، وآخرون (2022)

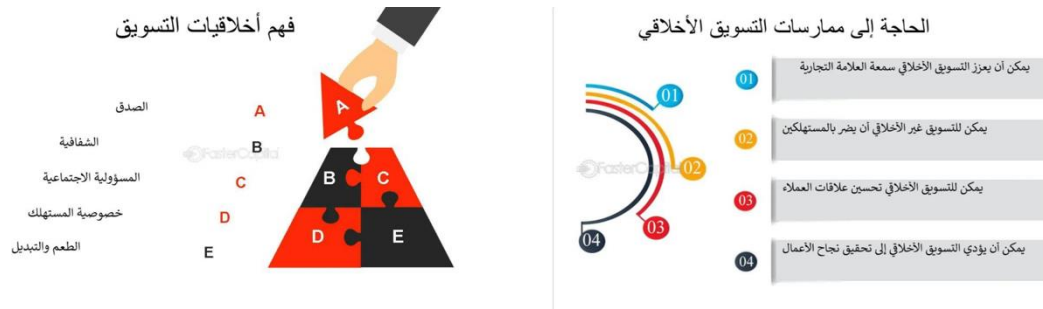
لقد نضج مجال أخلاقيات التسويق في السنوات الأخيرة. وإذا ما طبقنا عليه مفهوم دورة حياة المنتج، فإن المرحلة التمهيدية كانت في الستينيات والسبعينيات، في حين حدثت فترة النمو خلال الثمانينيات والتسعينيات (كما سنلاحظ لاحقاً، فإن معظم المقالات حول هذا الموضوع نُشرت في التسعينيات)، ويمكن تسمية الوقت منذ مطلع القرن بمرحلة النضج. ظهرت أقدم الأعمال في الستينيات ونُشرت في الغالب في مجلة التسويق. وشهدت السبعينيات والثمانينيات بداية نشر مواضيع أخلاقيات التسويق بشكل منتظم في المجالات الأكاديمية الأخرى.

Murphy, P. E., & Martin, K. D. (2016).

كانت جميع الجهود النظرية في مجال أخلاقيات التسويق تقريباً معيارية وليست إيجابية. وبالتالي، ركزت جميع الأعمال النظرية تقريباً على تطوير مبادئ توجيهية أو قواعد لمساعدة المسوقين في جهودهم للتصرف بطريقة أخلاقية. (Hunt, S. D., & Vitell, S. (1986).

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر توظيف مجموعة من أبعاد أخلاقيات التسويق في الحفاظ على علاقات الموردين طويلة الأمد مع العملاء. ولتحقيق هذا الهدف، تم بحث أربعة أبعاد لأخلاقيات التسويق، وهي الصدق والاستقلالية والخصوصية والشفافية، من الناحية النظرية وفحصها عملياً. (Alshurideh, M., et al (2016)

1. يلعب الصدق دوراً حيوياً في أخلاقيات التسويق: عندما تكون الشركات صادقة في تواصلها مع الجمهور ولا تقدم معلومات مضللة أو كاذبة عن منتجاتها، تبني علاقات قوية تستمر طويلاً. الصدق يساهم في بناء سمعة إيجابية للشركة ويجذب المزيد من العملاء المحتملين.
2. تعني الاستقلالية: ضرورة الحفاظ على حيادية القرارات والإجراءات التسويقية دون تأثير خارجي، سواء من قبل الجهات الحكومية أو الشركات أو أي جهة أخرى تهدف إلى التأثير على توجهات السوق. وهذا يعني تجنب التلاعب بالمعلومات أو التضليل للعملاء بهدف تحسين المبيعات بطرق غير أخلاقية.
3. أما الخصوصية: فتعني احترام وحماية معلومات العملاء والحفاظ على سرية البيانات الشخصية التي تم جمعها منهم. يجب على الشركات التسويقية أن تتبنى سياسات صارمة لحماية خصوصية العملاء وعدم مشاركة بياناتهم مع أطراف خارجية دون موافقتهم، سواء كان ذلك ببيع بياناتهم لأطراف ثالثة أو استخدامها بطرق غير مشروعة.
4. الشفافية: تعني كشف كل المعلومات اللازمة للعملاء بشكل واضح وصريح. عندما تعرض الشركات منتجاتها بشكل شفاف دون إخفاء أي معلومات مهمة، يشعر العملاء بالثقة والراحة في اتخاذ قرارات الشراء.



الشكل 2 المصدر: FasterCapital

كانت جميع الجهود النظرية في مجال أخلاقيات التسويق تقريباً معيارية وليست إيجابية. وبالتالي، ركزت جميع الأعمال النظرية تقريباً على تطوير مبادئ توجيهية أو قواعد لمساعدة المسوقين في جهودهم للتصرف بطريقة أخلاقية. (Hunt, S. D., & Vitell, S. (1986).

2.3. مفهوم سلوك المستهلك النهائي:

إن تكوين الإنسان الطبيعي والنفسي والاجتماعي يدفعه إلى الاتصال بمن حوله من طبيعة وبشر لأن في ذلك تحقيقاً لما يحتاج إليه وإشباعاً لحاجاته المختلفة، فهو يعيش الإنسان في بيئة يؤثر فيها ويتأثر بها و عليه أن يتكيف مع هذه البيئة لكونها تؤثر فيه فتصدر عنه أنواع مختلفة من الأنشطة من أجل إشباع حاجاته و تحقيق أهدافه ولعل دراسة السلوك الإنساني من أهم الدراسات التي تمكننا من فهم و تحليل و تفسير كل هذه السلوكات، حيث يعرف السلوك الإنساني على أنه " : سلسلة متعاقبة من الأفعال و ردود الأفعال التي تصدر عن الإنسان في محاولاته المستمرة لتحقيق أهدافه وإشباع رغباته المتطورة و المتغيرة ، كذلك هي الأفعال والاستجابات التي يعبر بها الإنسان عن قبوله أو رفضه لمحاولات التأثير الموجهة إليه من عناصر البيئة المحيطة به سواء كانت عناصر بشرية أو مادية. سماعيل, & عيسى. (2015).

وسلوك المستهلك: هو التصرف الذي يبرزه المستهلك في البحث و الشراء أو استخدام السلع والخدمات والأفكار و الخبرات التي يتوقع أنها تشبع رغباته وحاجاته وحسب الإمكانيات الشرائية المتاحة ، فسلوك المستهلك نشاط يقوم به الفرد بغرض إشباع حاجاته ورغباته ضمن إمكانياته الشرائية ومن خلال إجراءات اتخاذ قرار الشراء.

كما يعرف أيضاً أنه عمليات اختيار شراء استعمال أو العدول عن شراء المنتجات، السلع، الأفكار والخبرات من طرف الأفراد و الجماعات من أجل إشباع حاجاتهم ورغباتهم. عبد الوهاب صالح الوهاشي, & طارق محمد الماحي. (2023).

السلوك: هو محصلة تفاعل مجموعة عوامل بيئية وشخصية، خارجية وداخلية، تؤثر في الفرد وتغير من أفعاله وحركاته وانفعالاته وتعبيره وتفكيره وإحساسه، خلال فترة زمنية معينة.

يعرف المستهلك: بأنه الشخص العادي أو الإعتباري الذي يقوم بشراء السلع والخدمات من السوق لاستهلاكه الشخصي أو لغيره، بطريقة رشيدة في الشراء والإستهلاك، يقوم المستهلك بعملية الشراء الرشيدة لإشباع حاجاته ومتطلباته، والتي تشبع من خلال حصوله على السلع والخدمات من السوق عن طريق عمليات مختلفة يشير التعريف السابق إلى وجود نوعين أساسيين من المستهلكين هما الشخص العادي والإعتباري، وسيتم فيما يلي شرح كل نوع منهما على حده :

1. المستهلك النهائي:

يمكن تعريف المستهلك النهائي بأنه ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري المنتجات لإستعماله الشخصي، أو لغرض إستخدام أسرته، أو الأفراد المحيطون به، أو شرائها هدايا".

2. المستهلك التنظيمي (الصناعي):

يقصد بالمستهلك التنظيمي كل المؤسسات التي تقوم بشراء المنتجات، بغية إستخدامها في إنتاج منتجات أخرى، أو إعادة بيعها، أو في قضاء أعمال مؤسسات أخرى، وليس بغرض الإستهلاك النهائي.

الجدول رقم (3 - 1): المقارنة بين خصائص كل من المستهلك النهائي والصناعي

معايير التفرقة	المستهلك النهائي	المستهلك الصناعي
الغرض من الشراء	- شراء المنتجات بغرض الإستهلاك الشخصي والنهائي لها، لإشباع حاجة معينة لديه.	- شراء المنتجات بغرض إعادة إستخدامها في عمليات إنتاجية أخرى.
الكمية المشتراة	- يشتري بكميات محدودة.	- يشتري بكميات كبيرة.
المعلومات المتوفرة	- معلوماته عن المنتج محدودة.	- معلومات كاملة عن المنتج.
المساومة على السعر في الشراء	- يتم الشراء عادة بدون مساومة، باستثناء الحالات التي تكون فيها السلعة أو الخدمة ذات قيمة عالية وأسعارها مرتفعة.	- يتم الشراء عادة بالتسويات التجارية كالخصم ما بعد البيع، وبالأسمار المنافسة، فالشراء يتم بعد إجراء عمليات مساومة على السعر.
قرار الشراء	- قرار الشراء سريع.	- قرار الشراء بطيء.
قواعد وإجراءات الشراء	- لا تحكمه قواعد وإجراءات الشراء.	- تحكمه قواعد وإجراءات الشراء.
دوافع الشراء	- قد تؤثر عليه الدوافع العاطفية.	- تحكمه دائما الدوافع الرشيدة.
التركيز على السعر أم الجودة في الشراء	- السعر هو الأهم لأن قدراته الشرائية محدودة.	- التأكيد على الجودة أكثر من السعر: من حيث مواعيد التسليم، وجودة المنتج، لأن موارده غير محدودة نسبيا.

الجدول 1 المصدر : خطر، وهيبة. (2010).

ولا يوجد شيء أكثر أهمية للتسويق من الاستهلاك، ولا شيء أكثر أهمية للاستهلاك من المستهلكين. وبدون الأفراد الذين يتصرفون كمستهلكين، لن يكون هناك سوق، ولن يكون هناك تسويق، وسيبدو مجتمعنا مختلفًا تمامًا. تعتبر دراسة سلوك المستهلك مهمة للمسوقين لأنها تؤثر على كيفية تطوير استراتيجية

التسويق وتنفيذها. على سبيل المثال، فهم كيفية تفاعل المستهلكين مع عرض منتج جديد، أو حملة إعلانية جديدة، أو سحب خدمات معينة، أو قناة توصيل جديدة أو توفير معلومات على شبكة الإنترنت. ولكن ليس المسوقون وحدهم هم من يهتمون، حيث أن سلوك المستهلك يمكن أن يحدد الطريقة التي تتصرف بها الحكومات وصانعو السياسات. على سبيل المثال، شكل وتوفير الملصقات الغذائية، أو فرض قيود على المقامرة، أو تصميم وتنفيذ حملات السلامة على الطرق أو تقديم فحص صحي محسن. كل هذا يحتاج إلى بعض الفهم للناس، وكيف يستهلكون.

Gabbott, M. (2008).

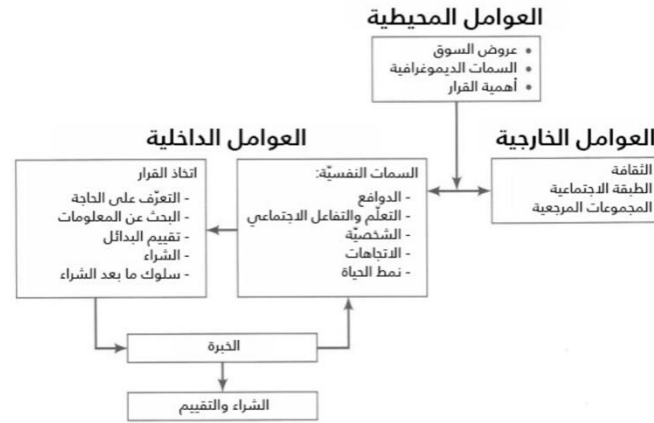
ووفقاً لدراسة سماعيل, & عيسى. (2015). فإن الدراسة المعمقة للمستهلك: إن الفهم العميق لحاجات ورغبات المستهلكين، ومعرفة التطورات التي تحدث في أذواق هؤلاء المستهلكين في بيئة معينة. لا بد أن يتم إلا من خلال: متابعة التطورات التي تحدث في ما يفكر به المستهلك ما يأمل الحصول عليه من منتجات تتناسب مع المؤثرات الديموغرافية والسلوكية وأثرها على حاجات ورغبات المستهلكين.

ويعود تاريخ سلوك المستهلك إلى بدايات وجود الإنسان لأنه كان يشعر دائماً بالحاجة ويسعى لإشباعها. ومع ذلك، فإن سلوك المستهلك كموضوع بحثي يعتبر مجاًلاً جديداً نسبياً. يتضح طابعه المتعدد التخصصات من حقيقة أن سلوك المستهلك يُنظر إليه على العديد من المستويات العلمية، مثل علم النفس أو علم الاجتماع أو الاقتصاد.

Oszust, K., & Stecko, J. (2020).

ومن أبعاد سلوك المستهلك ما يلي:

- **العوامل الشخصية:** تشمل العمر، الجنس، الدخل، التعليم، والشخصية والقيم الفردية للمستهلك.
- **العوامل النفسية:** تشمل الدوافع، الإدراك، التعلم، المواقف والمعتقدات التي تؤثر على سلوك الشراء.
- **العوامل الاجتماعية:** تشمل الثقافة، الطبقة الاجتماعية، المجموعات المرجعية والأسرة التي تؤثر على المستهلك.
- **العوامل الاقتصادية:** تشمل الأسعار، الدخل، والانتماء المتاح للمستهلك والتي تؤثر على قدرته الشرائية.
- **عمليات التسويق:** تشمل المنتج والسعر والترويج والتوزيع التي تؤثر على قرارات الشراء.



الشكل 3 المصدر : علاء أيمن (2020).

2.4. العلاقة بين أخلاقيات التسويق و سلوك المستهلك النهائي:

أخلاقيات التسويق وتأثيرها على سلوك المستهلك النهائي موضوع مثير للجدل. توجد تحديات وصراعات فيما يتعلق بقيمة النهج المسؤول اجتماعياً في التسويق. توجد دراسات تبحث في اهتمام المستهلكين بالسلوك الأخلاقي وتأثيره على سلوك الشراء. وبالرغم من التطور الذي نشهده كمستهلكين، إلا أن ذلك لا يعني بالضرورة أن سلوكنا يدعم الشركات الأخلاقية ويعاقب الشركات غير الأخلاقية. تنتهي المقالة ببعض الأفكار حول كيفية تشجيع المسوقين للمستهلكين على تبني سلوك شراء إيجابي يدعم التسويق الأخلاقي.

Carrigan, M., & Attalla, A. (2001).

كما أن دراسة التسامح الفردي مع سلوك المستهلك غير الأخلاقي توفر نظرة ثاقبة أساسية حول كيفية تصرف الناس كمستهلكين في جميع أنحاء العالم. في هذه الدراسة، يتم التحقيق في ردود أفعال المستهلكين تجاه 11 سيناريو لسلوك المستهلك غير الأخلاقي باستخدام بيانات عينة من النمسا وبروناي وفرنسا وهونج كونج والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية. وجد أن الجنسية هي مؤشر مهم لكيفية نظر المستهلكين إلى السلوكيات المشكوك فيها المختلفة. الجنس ليس مؤشراً مهماً، في حين وجد أن العمر والانتماء الديني من المؤشرات المهمة لتصورات المستهلك الأخلاقية. تحدد الدراسة مجموعات المستهلكين المتميزة بناءً على تصوراتهم لسلوك المستهلك غير الأخلاقي (Babakus, et al, 2004).

وأصبحت أخلاقيات العمل والتسويق في المقدمة في السنوات الأخيرة. في حين تم استطلاع آراء المستهلكين فيما يتعلق بتصورتهم حول الممارسات التجارية والتسويقية الأخلاقية، إلا أن الأبحاث كانت ضئيلة فيما يتعلق بمعتقداتهم وأيديولوجياتهم الأخلاقية.

تظهر النتائج أن المعتقدات الأخلاقية للمستهلكين يتم تحديدها، جزئياً، بواسطة من هو المخطئ في السلوك غير الأخلاقي (البائع أو المشتري).

وتشير النتائج أيضاً إلى أن أولئك الذين لديهم موقف أكثر إيجابية تجاه الأعمال التجارية هم أقل عرضة للانخراط في ممارسات استهلاكية مشكوك فيها، ولكن مواقف الفرد تجاه مندوبي المبيعات والحكومة والناس بشكل عام لا ترتبط بالمعتقدات الأخلاقية للمستهلك.

Vitell, S. J., & Muncy, J. (1992).

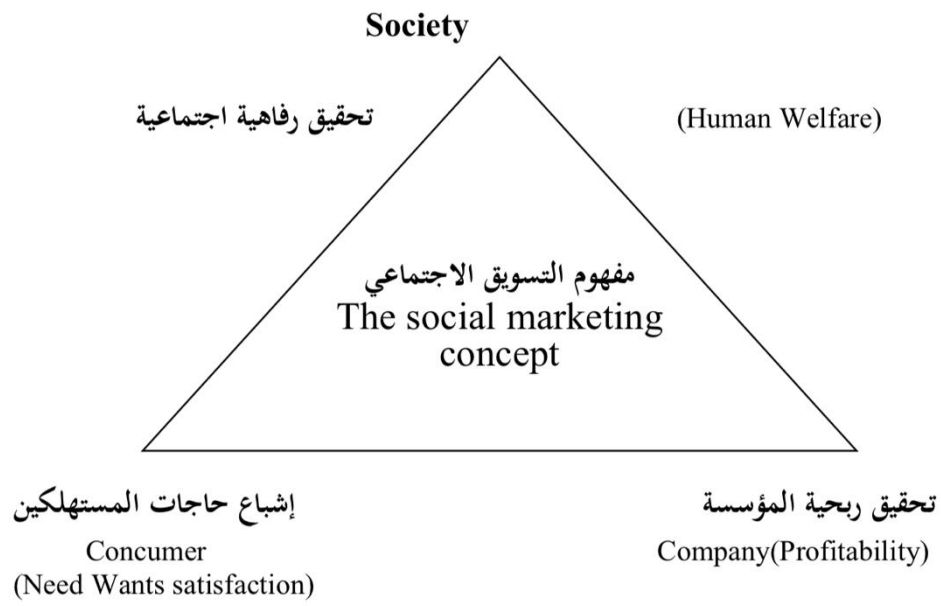
اخلاقيات التسويق تشير إلى المبادئ والقيم التي يجب على المسوّقين اتباعها في عمليات التسويق والتواصل مع العملاء. يتعلق تأثيرها على سلوك المستهلك النهائي بالطريقة التي يتعامل بها المسوّقون مع العملاء وكيفية تعاملهم مع المعلومات المتاحة لديهم.

إذا كانت الممارسات التسويقية تتبع أخلاقيات عالية وتركز على تقديم المعلومات الصحيحة والشفافة للعملاء، فإنها يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على سلوك المستهلك النهائي.

على سبيل المثال، عندما يتم توفير معلومات دقيقة وصادقة حول المنتجات أو الخدمات، يشعر المستهلك بالثقة ويصبح أكثر عرضة لاتخاذ القرار بشراء المنتج أو الاستفادة من الخدمة. من ناحية أخرى، إذا كانت الممارسات التسويقية غير أخلاقية وتركز على استخدام تضليل المستهلكين أو تقديم معلومات غير صحيحة، فإنها يمكن أن تؤثر سلباً على سلوك المستهلك النهائي.

على سبيل المثال، عندما يتم استخدام تقنيات التلاعب النفسي أو الإعلانات التي تستهدف الشعور بالخوف أو الشعور بالضغط لدفع المستهلكين إلى الشراء، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى شعور المستهلك بالخداع والاحتيال. بالتالي،

يمكن القول أن اخلاقيات التسويق لها تأثير كبير على سلوك المستهلك النهائي. عندما يتبع المسوّقون أخلاقيات عالية ويتعاملون بصدق وشفافية مع العملاء، يزيد ذلك من ثقة المستهلك وقدرته على اتخاذ قرارات شراء مستنيرة.



الشكل 4 المصدر : زكريا أحمد عزام & وآخرون

2.5. الخاتمة:

تُعد أخلاقيات التسويق موضوعًا بالغ الأهمية في ظل المنافسة الشديدة في الأسواق المعاصرة. فالشركات اليوم مدفوعة نحو تبني ممارسات تسويقية تضمن لهم المزيد من المبيعات والأرباح على المدى القصير، حتى لو كانت هذه الممارسات مشكوك في أخلاقيتها. ومع ذلك، تشير الأبحاث إلى أن هذا النهج قد يؤدي إلى انخفاض ثقة المستهلكين وولائهم للعلامات التجارية على المدى الطويل.

ولا يمكننا إغفال أهمية الأخلاقيات في مجال التسويق وتأثيرها على سلوك المستهلك النهائي. فعندما يتعامل المسوقون بطرق غير أخلاقية أو يستخدمون أساليب مضللة في جذب انتباه المستهلكين، فإنهم يؤثران بشكل سلبي على ثقة المستهلك ويخسرون الفرصة لبناء علاقات طويلة الأمد. لذا، فإن فهم تأثير أخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك النهائي أصبح ضروريًا لصياغة استراتيجيات تسويقية فعالة وطويلة الأمد.

فالشفافية والمسؤولية الاجتماعية واحترام خصوصية المستهلك هي مفاتيح كسب ثقة العملاء والحفاظ على ولائهم للعلامة التجارية. بالمقابل، اللجوء إلى أساليب تسويقية مشكوك في أخلاقيتها قد يضر بسمعة الشركة وقيمة علامتها.

بشكل عام، عندما يتبع المسوقون مبادئ الأخلاق في مجال التسويق، فإنهم يبنون سمعة قوية ويكسبون ثقة المستهلكين.

وبالتالي، يؤثران بشكل إيجابي على سلوك المستهلك النهائي ويحققون نجاحًا مستدامًا في سوق المنافسة.

وفي الختام، تؤكد الأبحاث على أهمية التزام الشركات بالممارسات التسويقية الأخلاقية كوسيلة لبناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائها.

لذلك، فإن دراسة وفهم تأثير أخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك أمر بالغ الأهمية لوضع استراتيجيات تسويقية ناجحة ومستدامة على المدى الطويل.



☆

الفصل الثالث

منهجية البحث

☆

1.3. المقدمة:

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في تحقيق تأثير اخلاقيات التسويق وتأثيرها على سلوك المستهلك النهائي لشركة الاتصالات رد بول السعودية ، وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث، وطرق وتقنيات اخذ العينات، وطرق جمع البيانات ، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تم تطبيق منهجية البحث العلمي في المشروع الحالي للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام العديد من الإجراءات والتقنيات لضمان الدقة والموثوقية في الدراسة، تم تعريف المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها وتحديد بطرق علمية تم جمع البيانات من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل: الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق كما يلي:

اخلاقيات التسويق:

سيتم إجراء تقييم لأخلاقيات التسويق باستخدام استبيان يستند إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بأخلاقيات التسويق. سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم جوانب مختلفة من اخلاقيات التسويق ، مثل الصدق والمسؤولية والعدالة والاحترام والشفافية، بالإضافة إلى العوامل الديموغرافية وغيرها، حيث يتميز هذا الاستبيان بالقدرة على تحديد القواعد والأدوات المستخدمة لتعزيز وتطوير بيئة العمل الإيجابية، سيتم تحليل النتائج وتقديم توصيات وإجراءات لتحسين أخلاقيات التسويق بناءً على النتائج المستخلصة.

سلوك المستهلك النهائي:

سيتم تقييم سلوك المستهلك النهائي باستخدام استبيان متعدد العوامل، يهدف إلى قياس جوانب مختلفة تؤثر على سلوك المستهلك النهائي سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم مستوى سلوك المستهلك النهائي، بما في ذلك عوامل مثل: المنافسة والصحة السوقية والتكلفة وجودة الخدمة والمرونة وغيرها . الهدف من هذا الاستبيان هو حماية المستهلك النهائي وضمان حصوله على حقوقه فيما يتعلق بهذه الجوانب المختلفة، كما يهدف الى تحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز سلوك المستهلك النهائي ، سيتم تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان وتقديم توصيات وإجراءات لتعزيز سلوك المستهلك النهائي بناءً على النتائج المستخلصة.

3.3. تصميم البحث:

فلسفة البحث: الفلسفة التفسيرية

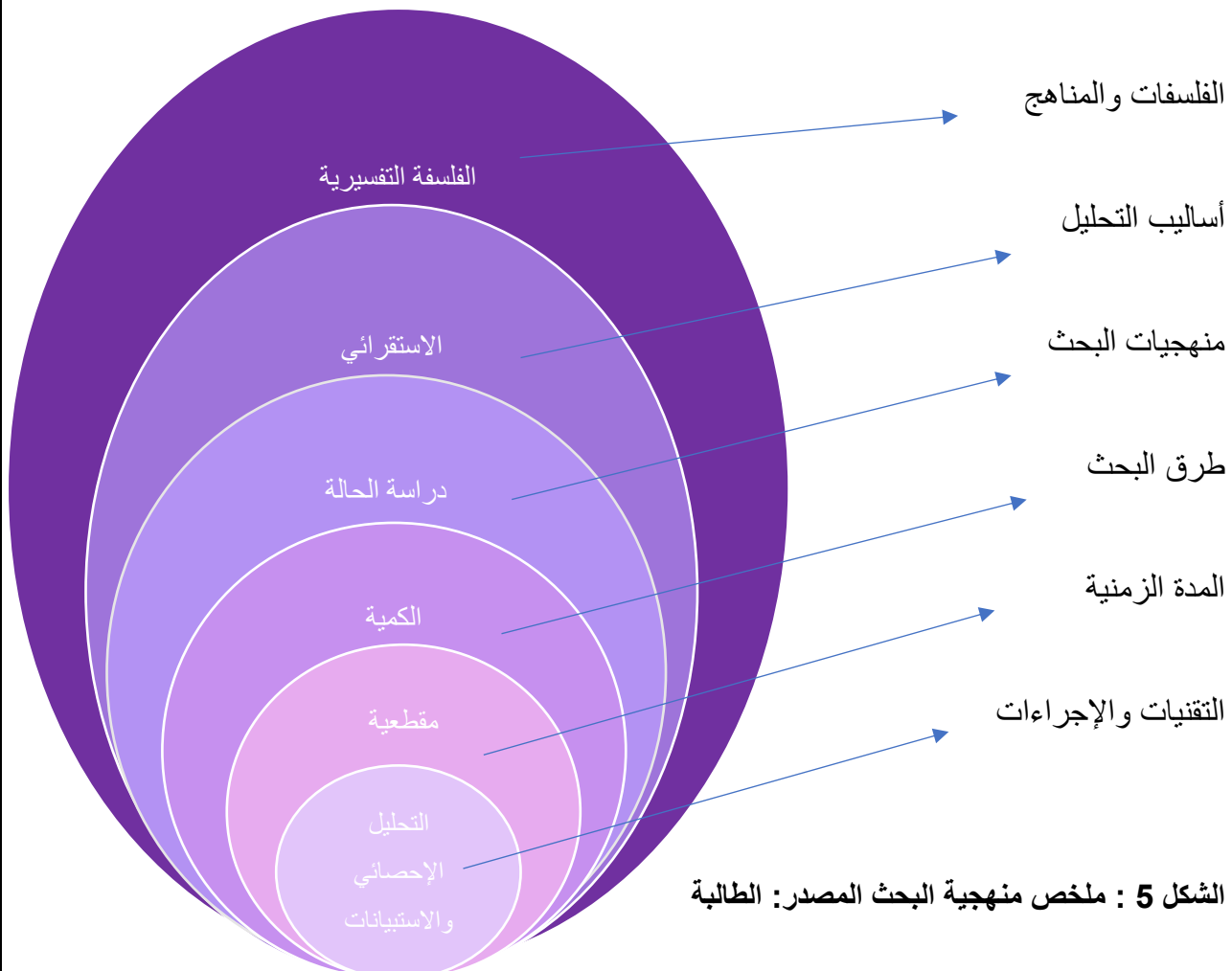
منهج البحث: الاستقرائي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: كمي

الافق الزمنية: المقطعية

التقنيات والإجراءات: التحليل الاحصائي والاستبيانات



الشكل 5 : ملخص منهجية البحث المصدر: الطالبة

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات:

مجتمع البحث لهذه الدراسة هو جميع العملاء العاملين في شركة الاتصالات السعودية رديول في مكة المكرمة بحي الستين ، والبالغ عددهم 40 موظف ، تُعد شركة رديول هي أكبر مشغل لخدمات الاتصالات المملكة وواحدة من أكبر الشركات في المنطقة. و تقدم الشركة طيفاً واسعاً من خدمات الاتصالات والخدمات الرقمية المتطورة. وحيث ان شركة رديول تحظى بحصة كبيرة من سوق الاتصالات السعودي.

مجتمع البحث:

مجتمع البحث لهذا الدراسة هو الموظفين في شركة الاتصالات السعودية رديول في مكة المكرمة بحي الستين ، والبالغ عددهم 40 موظف، تم اختيار عينة عشوائية والتي شملت 33 موظف، وقد قام 33 موظف بتعبئة الاستبيان الخاص بالدراسة، وهي تمثل 85.2% من مجتمع البحث.

التصنيف	عدده الموظفين	النسبة المئوية
الموظفين	40	100%
المجموع	40	100%

الجدول 2: المصدر الطالبة وفقا للدراسة. krejcie, r.v., & morgan, d.w., (1970).

عينة البحث:

إن حجم المجتمع الكلي هو 40. تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من هذا المجتمع، والتي تتكون من 33 موظف، من المجتمع الكلي. لضمان التمثيل الملائم للفئات العمرية المختلفة في العينة، تم استخدام جداول الأرقام العشوائية.

التصنيف	عدده الموظفين	النسبة المئوية
الموظفين	33	82.5 %
المجموع	33	% 82.5

الجدول 3: المصدر الطالبة وفقا لدراسة. krejcie, r.v., & morgan, d.w., (1970).

3.5. طرق وتقنيات اخذ العينة:

في هذه الدراسة تم استخدام العينة العشوائية البسيطة لاختيار المشاركين وفقا لهذه التقنية، مما يضمن تمثيلاً دقيقاً للمجتمع الأصلي. وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة، ثم تم اختيار عينة عشوائية منها وهذه الطريقة وضمت ان يكون لكل موظف فرصة متساوية للاختيار في العينة، مما اعطى تمثيلاً دقيقاً للمجتمع الأصلي. ولتحقيق التوزيع المناسب للفئات العمرية في العينة، استُخدمت جداول الأرقام العشوائية. هذه الطريقة وضمت أن يحظى كل موظف بفرصة متكافئة للانضمام إلى العينة، وهذا النهج يعزز الحصول على نتائج ذات مصداقية ويمكن تعميمها على مجتمع الدراسة بأكمله.

3.6. طرق جمع البيانات:

هذا القسم يصف الأدوات البحثية التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته. وقد اعتمد الباحث على المنهج دراسة الحالة في جمع البيانات الكمية باستخدام الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التالية التفاصيل حول الأدوات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: (اخلاقيات التسويق)

اعتمد الباحث: فار، كماش، & جهينة (2023) لقياس المتغير المستقل (اخلاقيات التسويق) على استبانة، وذلك من حيث 3 ابعاد وهي: الصدق والمسؤولية ، العدل والاحترام ، الشفافية والمواطنة بإجمالي 14 للمتغير ، حيث أن بُعد الصدق والمسؤولية يتكون من 5 فقرات ، وبُعد العدل والاحترام يتكون من 5 فقرات أيضا ، وبُعد الشفافية والمواطنة يتكون من 4 فقرات، ونوع الاستبيان هو خماسي من حيث: (غير موافق بشدة ، غير موافق ، محايد ، غير موافق ، موافق بشدة)

جدول 4 : المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (اخلاقيات التسويق).

المتغير المستقل	الابعاد	عدد الفقرات
اخلاقيات التسويق	الصدق والمسؤولية	5
	العدل والاحترام	5
	الشفافية والمواطنة	4
	العدد الكلي	14

المصدر: بواسطة الطالبة وفقا لدراسة فار, كماش, & جهينة. (2023).

المتغير التابع: (سلوك المستهلك النهائي)

اعتمد الباحث: (عبيدي، لم تذكر السنة) لقياس المتغير التابع (سلوك المستهلك النهائي) على استبانة، وذلك من حيث 7 ابعاد وهي: المنافسة والحصة السوقية، استراتيجيات تنافسية ، التكلفة (السعر)، جودة الخدمة، المرونة، الابتكار والتجديد، العميل، بإجمالي 50 للمتغير، حيث ان بُعد المنافسة والحصة السوقية يتكون من 10 فقرات ، وُبعد الاستراتيجيات التنافسية يتكون من 15 فقرة ، وُبعد التكلفة (السعر) يتكون من 4 فقرات، وُبعد جودة الخدمة والمرونة والابتكار والتجديد جميعهم مكونين من 4 فقرات ، وُبعد العميل يتكون من 9 فقرات، ونوع الاستبيان هو خماسي من حيث: (موافق جدا ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق جد)

جدول 5: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (سلوك المستهلك النهائي).

المتغير التابع	الابعاد	عدد الفقرات
سلوك المستهلك النهائي	المنافسة والحصة السوقية	10
	استراتيجيات تنافسية	15
	التكلفة (السعر)	4
	جودة الخدمة	4
	المرونة	4

4	الابتكار والتجديد	
9	العمل	
50	العدد الكلي	

المصدر: بواسطة الطالبة وفقا لدراسة عبيدي

3.7. أنواع البيانات:

ضمن هذا الإطار ، سنقوم بتفصيل نوعي البيانات المستخدمة في هذه الدراسة: البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

البيانات الأولية: هي المعلومات التي تم جمعها مباشرة من مصادر رئيسية، مثل إجراء مقابلات شخصية أو توزيع استبيانات أو إجراء ملاحظات مباشرة. تم تصميم هذه البيانات خصيصًا لأغراض هذه الدراسة. أما **البيانات الثانوية:** فهي المعلومات التي تم جمعها مسبقًا من قبل أفراد آخرين لأغراض مختلفة، ويتم استخدامها في هذه الدراسة. يمكن أن تأتي هذه البيانات من مصادر مثل التقارير السابقة أو الإحصاءات الرسمية أو قواعد البيانات الموجودة.

سيساعد تحليل كل من البيانات الأولية والثانوية في الحصول على رؤية شاملة حول موضوع الدراسة وتعزيز النتائج النهائية.

البيانات الأولية:

- انشاء استبيان لقياس تصورات للموظفين حول تأثير الممارسات الاخلاقية في التسويق على سلوك المستهلك النهائي، سيركز الاستبيان على المبادئ الاخلاقية الرئيسية حول اخلاقيات التسويق مثل: الصدق والمسؤولية والعدل والاحترام والشفافية والمواطنة،
- سيتضمن الاستبيان اسئلة تستكشف كيف يرى الموظفون تأثير هذه المبادئ الأخلاقية على قرارات الشراء وولاء العلامة وسمعة الشركة في نظر المستهلكين
- تعيين مجتمع المؤهل للمشاركة في البحث، ومن ثم انتقاء عينة عشوائية من الموظفين ، ويضمن هذا الأسلوب تمثيلاً متنوعاً وشاملاً وموثوقية نتائج الدراسة
- توزيع الاستبيان على العينة المختارة وجمع البيانات الخام حول تقييم سلوك المستهلك النهائي

البيانات الثانوية:

- تلخيص اهم العوامل والمؤشرات المؤثرة على سلوك المستهلك النهائي
- تحليل الأطر المفاهيمية والنظرية المرتبطة بمتغيرات البحث
- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة حو اخلاقيات التسويق وعلاقتها بسلوك المستهلك النهائي
- الإطلاع على الأبحاث المتداولة في المجالات العلمية ذات الصلة

3.8. إجراءات التحليل الإحصائي:

- بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.
- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص
- مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.9. الخاتمة:

تم عرض المنهجية المتبعة في إجراء هذه الدراسة البحثية بتفصيل في هذا الفصل. بداية بتحديد مجتمع الدراسة وهم جميع الموظفين في شركة الاتصالات السعودية دربول في مكة المكرمة بحي الستين، ثم اختيار عينة ممثلة للمجتمع الاساسي بطريقة عشوائية بسيطة تحل من خصائص المجتمع الاساسي.

ولقد تم اعداد استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اعتماداً على الادبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وتم عرضه على عينة عشوائية من الموظفين في نفس المجال لبيدي ارائهم الشخصية حول الموضوع ، للتحقق من دقة ومصداقية هذه الأداة وكفاءتها في قياس الغرض الذي صممت من أجله.

وعلاوة على ذلك، لقد تم تحديد البيانات الأولية والثانوية في هذه الدراسة مما يسهم في بناء علاقات أقوى وأكثر استدامة مع المستهلكين، مما يعزز سمعة العلامة التجارية ويدعم نموها على المدى الطويل. وبالتالي، فإن الاستخدام الأخلاقي والفعال للبيانات الأولية والثانوية لا يعد فقط ضرورة أخلاقية، بل هو أيضاً استراتيجية تجارية ذكية في عالم الأعمال التنافسي اليوم.

أما بالنسبة للأساليب الإحصائية المستخدمة، فقد تنوعت بين الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية.

وأيضاً تم تفصيل المنهجية المتبعة في إجراء هذه الدراسة البحثية ، وتم توضيح تصميم البحث بشكل موجز ومبسط ، ولقد صممت هذه المنهجية بعناية لضمان الحصول على نتائج بحثية صالحة وموثوقة تُسهم في تعميق الفهم حول اخلاقيات التسويق وتأثيرها على سلوك المستهلك النهائي

وأخيراً، تم مناقشة الاعتبارات الأخلاقية والضوابط المتبعة للحفاظ على موثوقية البيانات وسرية المشاركين، بما في ذلك الإجراءات الأخلاقية المتبعة، مثل: ضمان السرية، وحماية البيانات الشخصية.



المراجعي

المراجع العربية:

- كحلي، لامية. (2016). أخلاقيات التسويق و تأثيرها على سلوك المستهلك النهائي (Doctoral dissertation, جامعة أمحمد بوقرة بومرداس, قسم التسيير).
https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=%D9%83%D8%AD%D9%84%D9%8A+%D9%84%D8%A7%D9%85%D9%8A%D9%87&btnG=#d=gs_qabs&t=1718768602754&u=%23p%3DdYw5udWr094J
- سماعيل, & عيسى. (2015). تأثير أخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك.
<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/bitstream/123456789/2236/1/%D8%B3.550.33.pdf>
- حلالي سميحة, & لشهب ايمان الفردوس. أخلاقيات التسويق وأثرها على سلوك المستهلك (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح-ورقلة)
<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/33795/1/halali-lachheb.pdf>
- بن صالح, & عبد الرزاق. (2014). أخلاقيات التسويق و أثرها على سلوك المستهلك.
<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/bitstream/123456789/2229/1/%D8%B3.543.33.pdf>
- فار, كماش, & جهينة. (2023). دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في تحقيق رضا العملاء-دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-BEA تبسة (Doctoral dissertation, جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة).
<http://dspace.univ-tebessa.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/9797/1/Hadjer%26Djoughaina.pdf>
- عبيدي. تأثير المنافسة على سلوك المستهلك الدراسة الميدانية" المديرية الجهوية لمويليس بولاية ورقلة" (Doctoral dissertation).
<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/18842/3/abidi-%20zainab.pdf>

جاسم جبران، (التاريخ غير محدد)

<https://www.aljaziracapital.com.sa/media/0tzltb11/ksa-telecom-sector-report-en.pdf>

بن خيرة, محمد علي, بالحبيب, & هجيرة. أثر أخلاقيات التسويق في ولاء الزبون الشركة الوطنية للتأمين دراسة عينة من الزبائن وكالة تقرت 2022/2023 SAA (Doctoral dissertation, 2022/2023 جامعة قاصدي مرباح-ورقلة).

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/35475/1/belhabib-ben%20khaira.pdf>

بوهادي, رضوان, بوهني, & محمد. (2022). تأثير أخلاقيات التسويق على القرار الشرائي للمستهلك- دراسة حالة للمحلات التجارية تاج السلطان بتيارت (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).

<http://dspace.univ-tiaret.dz/bitstream/123456789/6566/1/TH.M.COM.AR.2022.197.pdf>

عبدالوهاب صالح الوهاشي, & طارق محمد الماحي. (2023). عوامل سلوك المستهلك الثقافية والتسويقية والشخصية في ظل جائحة كورونا (بالنظر إلى المستهلك النهائي بمحافظة عنيزة-المملكة العربية السعودية). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية, 7(1), 39-58.

<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/bitstream/123456789/2314/1/%D8%B3.617.33.pdf>

خطر, وهيبة. (2010). سلوك المستهلك النهائي بين أثر الإعلان و جودة الخدمة: دراسة حالة مؤسسة موبيليس.

<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/bitstream/123456789/3096/1/%D8%B3.1167.32.pdf>

علاء أيمن (2020)

<https://images.app.goo.gl/Bqu4osxMb7CNickt6>

زكريا أحمد عزام وآخرون مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة الرابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2012.

Hunt, S. D., & Vitell, S. (1986). A general theory of marketing ethics. Journal of macromarketing, 6(1), 5-16

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/027614678600600103>

Murphy, P. E., & Martin, K. D. (2016). Marketing ethics. Marketing Theory, 83.

Alshurideh, M., Al Kurdi, B. H., Vij, A., Obiedat, Z., & Naser, A. (2016). Marketing ethics and relationship marketing-An empirical study that measure the effect of ethics practices application on maintaining relationships with customers. International Business Research, 9(9), 78-90

https://www.researchgate.net/profile/Abdallah-Naser/publication/305635985_Marketing_Ethics_and_Relationship_Marketing_-_An_Empirical_Study_that_Measure_the_Effect_of_Ethics_Practices_Application_on_Maintaining_Relationships_with_Customers/links/5fb829ac458515b7975a9b80/Marketing-Ethics-and-Relationship-Marketing-An-Empirical-Study-that-Measure-the-Effect-of-Ethics-Practices-Application-on-Maintaining-Relationships-with-Customers.pdf

(التاريخ غير محدد) FasterCapital

<https://fastercapital.com/arabpreneur/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3%D9%88%D9%8A%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%82%D9%8A--%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%86%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B8%D9%84%D9%85-%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D8%AA%D9%8A%D8%AC%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B7%D8%B9%D9%85->

[%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A8%D8%AF%D9%8A%D9%84.html](#)

Gabbott, M. (2008). Consumer behaviour. In The marketing book (pp. 147-158).
Routledge.

<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780080942544-14/consumer-behaviour-mark-gabbott>

Oszust, K., & Stecko, J. (2020). THEORETICAL ASPECTS OF CONSUMER BEHAVIOUR TOGETHER WITH AN ANALYSIS OF TRENDS IN MODERN CONSUMER BEHAVIOUR. Modern Management Review, (4).
<https://pdfs.semanticscholar.org/7b5b/f0e807917effc33bc75c66b19c1995aba816.pdf>

Babakus, E., Bettina Cornwell, T., Mitchell, V., & Schlegelmilch, B. (2004). Reactions to unethical consumer behavior across six countries. Journal of Consumer marketing, 21(4), 254-263
https://www.researchgate.net/profile/Vincent-Wayne-Mitchell/publication/43446763_Reactions_to_Unethical_Consumer_Behavior_across_Six_Countries/links/586be53708ae6eb871bb6de2/Reactions-to-Unethical-Consumer-Behavior-across-Six-Countries.pdf

Vitell, S. J., & Muncy, J. (1992). Consumer ethics: An empirical investigation of factors influencing ethical judgments of the final consumer. Journal of Business Ethics, 11, 585-597.

<http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/43269/1/140.pdf#page=543>

Carrigan, M., & Attalla, A. (2001). The myth of the ethical consumer—do ethics matter in purchase behaviour?. Journal of consumer marketing, 18(7), 560-578.

https://www.researchgate.net/profile/Marylyn-Carrigan/publication/243461925_The_myth_of_the_ethical_consumer_-

[Do ethics matter in purchase behaviour/links/546db3070cf26e95bc3cd153/The-myth-of-the-ethical-consumer-Do-ethics-matter-in-purchase-behaviour.pdf](#)

krejcie, r.v., & morgan, d.w., (1970). determining sample size for research activities. educational and psychological measurement.



مقدمة الاستبيان:

مرحبًا

أخي الكريم ، اختي الكريمة

تحية طيبة وبعد...

أنا طالبة في جامعة ميدأوشن أدرس في تخصص الإدارة..... ، ومن متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في تخصص الإدارة ، يتطلب مني أن أجري دراسة علمية تهدف إلى " تأثير أخلاقيات التسويق على سلوك المستهلك النهائي على شركة ريدبول في مكة المكرمة بحي الستين" التي ستكون ذات قيمة كبيرة في تحليل العلاقة بين أخلاقيات التسويق وسلوك المستهلك النهائي ، ولكن الموضوع يخص إلى جمع آرائكم وتوجيهاتكم ، لذا فإن نجاح هذه الدراسة يتركز على مدى مساهمتكم في قرأتها بدقه ومن ثم الإجابة على الفقرات التالية، بوضع علامة (صح) في الخانة التي ترونها مناسبة لكم.

علمًا أن آرائكم الشخصية ستستخدم لغرض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بالسرية التامة

وشكرًا خاص لكم لتعاونكم معنا.

الباحثة: إسماء أمير الحق

البيانات الشخصية:

الجنس:

➤ ذكر

➤ انثى

العمر:

➤ اقل من 30 سنة

➤ من 30 سنة الى 40 سنة

➤ من 41 سنة الى 50 سنة

➤ أكثر من 50 سنة

المنصب الوظيفي:

➤ موظف

➤ تقني

➤ مهندس

➤ رئيس مصلحة

مدة التعامل مع الشركة:

➤ اقل من 5 سنوات

➤ من 5 الى 10 سنوات

➤ من 11 الى 20 سنة

➤ اكثر من 20 سنة

الاستبيان الأول: أخلاقيات التسويق

أخلاقيات التسويق هي مجموعة من المبادئ والقيم الأخلاقية التي توجه سلوك المسوقين أثناء تصميم وتنفيذ استراتيجيات التسويق. تهدف هذه الأخلاقيات إلى ضمان أن تكون الممارسات التسويقية عادلة، شفافة، ومسؤولة، مع مراعاة حقوق العملاء والمجتمع بشكل عام. تشمل الأخلاقيات الالتزام بالصدق في الإعلانات، احترام الخصوصية، التعامل بنزاهة مع المنافسين، والاهتمام بالآثار الاجتماعية والبيئية للمنتجات والخدمات.

اخلاقيات التسويق						الرقم				
الصدق والمسؤولية					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
1	تحرص إدارة البنك على وجوب التحلي بالصدق والنزاهة.									
2	يحرص البنك على مصداقية المعلومات المقدمة.									
3	يحرص الموظفون بالبنك على اداالة الاعمال المطلوبة منهم باتقان.									
4	الخدمات المقدمة من البنك ذات قيمة تحقق لك المنافع المفترضة.									
5	يستشعر موظفي البنك المسؤولية المهنية والأخلاقية تجاهك كعميل.									
العدل والاحترام					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
6	كعميل مع البنك ترى ان الموظفون يتحلون بالعدل وعدم التحيز.									
7	يحترم موظفو البنك خصوصياتكم كعملاء.									

					8	يحترم البنك الأوقات المخصصة لخدمتكم.
					9	يتمتع الموظفون بالأخلاق أثناء التعامل معهم.
					10	ترى أن الموظفين يتمتعون بالاستقلالية ولا يتأثرون بالآخرين في أداء مهامهم.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الشفافية والمواطنة	
					11	تولى البنك أهمية بالغة للشكاوى التي تخصكم وتسعى لحلها.
					12	يتسم البنك بالوضوح والشفافية معكم.
					13	يساهم البنك بتوفير خدمات ملائمة لعملائه.
					14	أشعر ان البنك ملتزم بالمعايير الأخلاقية والقانونية في تعاملها معكم كعملاء.

من خلال ما تم ذكره هل هناك عامل اخر يشجع على تأثير اخلاقيات التسويق؟

المصدر: فار, كماش, & جهينة. (2023). دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في تحقيق رضا العملاء- دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-BEA تبسة (Doctoral dissertation, جامعة الشهيد

يالشيوخ العربي التبسي تبسة).

الاستبيان الثاني: سلوك المستهلك الوظيفي

سلوك المستهلك النهائي يعبر إلى القرارات والأنشطة التي يقوم بها الأفراد عند شراء واستخدام المنتجات والخدمات. يتضمن مجموعة من العوامل التي تؤثر على كيفية اختيار المستهلكين للسلع والخدمات، وكذلك كيفية تفاعلهم مع العلامات التجارية.

سلوك المستهلك النهائي						الرقم
غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	المنافسة والحصة السوقية	
						1
						2
						3
						4
						5
						6
						7
						8
						9
						10
غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	استراتيجيات تنافسية	
						11
						12
						13
						14
						15
						16
						17
						18

						19
						20
						21
						22
						23
						24
						25
غير راض جدا	غير راض	معارض	راض	راض جدا	التكلفة والسعر	
						26
						27
						28
						29
غير راض جدا	غير راض	معارض	راض	راض جدا	جودة الخدمة	
						30
						31
						32
						33
غير راض جدا	غير راض	معارض	راض	راض جدا	المرونة	
						34
						35
						36
						37
غير راض جدا	غير راض	معارض	راض	راض جدا	الابتكار والتجديد	
						38
						39
						40
						41
غير راض جدا	غير راض	معارض	راض	راض جدا	العميل	
						42
						43

						44
						45
						46
						47
						48
						49
						50

من خلال ما تم ذكره هل هناك عامل اخر يشجع على تأثير اخلاقيات التسويق؟
المصدر: عبيدي. تأثير المنافسة على سلوك المستهلك الدراسة الميدانية" المديرية الجهوية لموبيليس
 بولاية ورقلة" (Doctoral dissertation).

المحور الثاني : مدى تطبيق أخلاقيات التسويق في البنك الخارجي Bea

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	الصدق و المسؤولية .					
01	تحرص إدارة البنك على وجوب التحلي بالصدق و النزاهة .					
02	يحرص البنك على مصداقية المعلومات المقدمة					
03	يستشعر موظفي البنك المسؤولية المهنية و الأخلاقية تجاهك كعميل .					
04	يحرص الموظفون بالبنك على أداء الأعمال المطلوبة منهم بامتثال .					
05	الخدمات المقدمة من البنك ذات قيمة تحقق لك المنافع المفترضة .					
	العدل و الاحترام .					
06	كعميل مع البنك ترى ان الموظفون يتحلون بالعدل و عدم التحيز .					
07	يحترم موظفو البنك خصوصياتكم كعملاء .					
08	يحترم البنك الأوقات المخصصة لخدمتكم .					
09	يتمتع الموظفون بالأخلاق أثناء التعامل معكم .					
10	ترى أن الموظفين يتمتعون بالاستقلالية و لا يتأثرون بالأخريين في أداء مهامهم .					
	الشفافية و المواطنة .					
11	تولي البنك أهمية بالغة لشكاوي التي تخصصكم و تسعى لحلها .					
12	يتسم البنك بالوضوح و الشفافية معكم					
13	يساهم البنك بتوفير خدمات ملائمة لعملائه					
14	اشعر أن البنك ملتزم بالمعايير الأخلاقية و القانونية في تعاملها معكم كعملاء .					

المصدر:

فار, كماش, & جهينة. (2023). دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في تحقيق رضا العملاء-دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-Bea تبسة (Doctoral dissertation, جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة).

البنود	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
الجزء الأول : المنافسة والحصة السوقية					
1- تُطور شركة موبيليس قدرات جديدة في حالة الاستجابة للفرص التنافسية					
2- تجدد شركة موبيليس منافيسها في الاسواق المستهدفة					
3- تسعى شركة موبيليس الوصول لأسواق جديدة يصعب الوصول اليها من قبل المنافسين					
4- يقدم المتعامل خدمات جديدة باستمرار لمواجهة المنافسة					
5- تعمل الشركة موبيليس على تطوير وتحسين منتجاتها بأسلوب فريق العمل					
6- تعمل شركة موبيليس على زيادة حصتها السوقية من خلال فتح اسواق جديدة و تعزيز الأسواق المحلية					
7- يخضع سوق الهاتف النقال الى منافسة احتكارية					
8- تسعى الشركة دوما الى رفع حصتها السوقية					
9- يخضع سوق الهاتف النقال الى منافسة احتكار القلة					
10- تسعى الشركة إلى إنتاج خدماتها بأقل تكلفة للسيطرة على حصتها السوقية.					
الجزء الثاني : استراتيجيات تنافسية					
11- تعتمد شركة موبيليس على استراتيجيات مبنية على المنافسة من خلال الأسعار					
12- تقوم شركة موبيليس بإجراء تغيرات في طرق التسعير					
13- استراتيجية " السعر " المنخفض تلبي حاجات المستهلك					
14- تستطيع المؤسسة استخدام تخفيضات السعر كسلاح لمواجهة السلع البديلة					
15- تسعى الشركة موبيليس الى تميز منتجاتها و تقديم خدمات مساعدة اكبر للمستهلك					
16- تزداد الشركة قوة من اجل تطوير مؤهلاتها ومهاراتها المتميزة و الخاصة لتمكينها من مواجهة المنافسين الاخرين					
17- تقدم شركة موبيليس خدمات متميزة ذات جودة عالية					
18- تقدم الشركة منتجات متميزة قادرة على اشباع رغبات و حاجات العملاء					
19- استراتيجية " التركيز " تحقق الأفضلية لشركة موبيليس					
20- تقوم شركة موبيليس بالتركيز على مجموعة معينة من المستهلكين					
21- استراتيجية " التكلفة الاقل " تحقق ميزة تنافسية للمؤسسة					
22- استراتيجية " التميز " تحقق التنافسية لشركة موبيليس					
23- ترتكز الشركة على عروض مستحدثة و حديثة مقارنة بمنافسيها					
24- تعمل الشركة على الابتكار و التطوير في منتجاتها					
25- تسعى الشركة الى مواكبة التطورات الحاصلة في سوق الهاتف النقال					

المحور الثاني:

- تأثير المنافسة على سلوك المستهلك

البنود	راض جدا	راض	معارض	غير راض	غير راض جدا
التكلفة (السعر)					
26- تعتمد شركة موبيليس على تقديم اسعار مغرية من اجل التصدي للمنافسة.					
27- تهدف العروض التي تقدمها الشركة من خلال امتيازاتها التقيسية الى كسب ولاء المستهلك.					
28- تسعى الشركة من خلال تقديم خدماتها باقل سعر ممكن الى كسب رضى المستهلك					
29- تقوم الشركة بعرض خدماتها بأفضل الاسعار بغية كسب زبائن جدد.					

جودة الخدمة				
				30- تمنح شركة موبيليس جودة خدمة متطورة متميزة تدعم المنافسة وتنسم بجذب و استقطاب عملاء جدد .
				31- مستوى ودرجة جودة الخدمات التي تقدمها شركة موبيليس تصل الى كسب رضى المستهلك.
				32- تقوم شركة موبيليس بحملات ترويجية للتشهير بجودة خدماتها من اجل التأثير في المستهلك.
				33- اقبال المستهلك بكثرة على العروض التي تمنحها الشركة دليل على جودة خدماتها.

المرونة				
				34- تنسم معاملات شركة موبيليس ببساطة وعدم التكلفة في خدماتها لكسب المستهلك.
				35- تتيح عروض الشركة زيادة التفاعل والتواصل مع عملائها لكسب رضاهم.
				36- تمتلك شركة موبيليس المرونة في التكيف مع المتغيرات الخارجية
				37- تتميز شركة موبيليس بالاستجابة السريعة للمتغيرات المتعلقة بحاجات ومتطلبات الزبائن من منتجات بأقل جهد ووقت ممكن.
الابتكار و التجديد				
				38- تخصص شركة موبيليس برامج لتحسين وتطوير خدماتها لزيادة ولاء زبائنها
				39- تعمل شركة موبيليس على ادخال اساليب وطرق جديدة لعملياتها الخدمية المقدمة لزبائنها.
				40- تستحدث شركة موبيليس باستمرار عروضها لخدمات جديدة تمكنها من ارضاء عملائها.
				41- تقوم الشركة باعداد برامج واستراتيجيات جديدة ومبتكرة بغرض الحفاظ على صورتها الايجابية عند المستهلك.
العميل				
				42- اختيارك لخدمات شركة موبيليس دليل عن رضاك عنها.
				43- قبولك لعروض الشركة ناتج عن اختيار عائلتك لنفس عروض الشركة
				44- رضاك عن الخدمات المقدمة من الشركة دليل كبير عن رفضك لاختيارات عروض من شركات اخرى منافسة.
				45- تظهر القيمة الموجهة للزبون من خلال الخدمات التي تمنحها الشركة كرد فعل ايجابي لرضى واعجاب المستهلك.
				46- اتقان المؤسسة لخدماتها والوضع الأفضل لعروضها، يحقق اختيار الزبون لخدماتها والتعامل معها.
				47- اختيارك لاستخدام شريحة موبيليس يناسب راتبي شهري
				48- اختيارك لاستخدام شريحة موبيليس ناتجة عن دافع داخلي يحقق لك رضى واقتناع باختيارك
				49- حاجتك أو رغبتك تدفع بك إلى شراء أو اقتناء منتجات شركة موبيليس
				50 - البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد تؤثر على نظرة المستهلك للشركة.

المصدر:

عبيدي. تأثير المنافسة على سلوك المستهلك الدراسة الميدانية" المديرية الجهوية لموبيليس بولاية ورقلة" (Doctoral dissertation).