

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك في المملكة العربية السعودية

أسم الطالبة

رحاب سالم بارشيد

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

- الفصل الدراسي الأول 22/2/2026

جدول المحتويات

٣	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة. 1
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة:
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة:
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة:
٧	١,٥. أهداف الدراسة:
٨	١,٦. فرضيات الدراسة:
٩	١,٧. نموذج الدراسة:
٩	١,٨. منهجية الدراسة:
٩	١,٩. الدراسة الميدانية:
١٠	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	١
١٢	٢,١. المقدمة:
١٣	٢,٢. المتغير المستقل
١٥	٢,٣. المتغير التابع
١٧	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٨	٢,٥. الخاتمة

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات الاتصال والمعلومات، مما أدى إلى انتشار واسع لوسائل التواصل الاجتماعي وأصبحت جزءًا أساسيًا من الحياة اليومية للأفراد. فقد غيرت هذه الوسائل طريقة تفاعل الناس مع بعضهم البعض، كما أثرت بشكل مباشر على أساليب التسويق والترويج للمنتجات والخدمات، وأصبحت منصة رئيسية تعتمد عليها الشركات للوصول إلى عملائها والتأثير عليهم.

وتكمن أهمية دراسة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في كونها لم تعد مجرد أدوات ترفيه أو تواصل اجتماعي، بل تحولت إلى وسيلة فعالة في تشكيل آراء المستهلكين واتجاهاتهم وسلوكياتهم الشرائية. حيث تتيح هذه المنصات عرض الإعلانات الرقمية، وتجارب المستخدمين، وآراء المؤثرين، مما يسهم في بناء صورة ذهنية عن العلامات التجارية ويؤثر في عملية اتخاذ القرار الشرائي.

ومع ازدياد عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية بشكل ملحوظ، أصبح من الضروري فهم طبيعة هذا التأثير ومدى انعكاسه على سلوك المستهلك السعودي، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي تشهده المملكة ضمن رؤية 2030، والذي عزز من دور التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي في الاقتصاد الوطني.

وتتمثل مشكلة البحث في محاولة التعرف على مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك في المملكة العربية السعودية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين التعرض للمحتوى التسويقي عبر هذه المنصات واتخاذ القرار الشرائي، بالإضافة إلى تحديد العوامل التي تزيد من قوة هذا التأثير أو تحد منه.

لذلك يسعى هذا البحث إلى دراسة وتحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك السعودي، من خلال التعرف على أبعاد هذا التأثير وقياسه بصورة علمية، بما يسهم في تقديم نتائج يمكن أن تفيد الباحثين والمسوقين وصناع القرار في تطوير استراتيجيات تسويقية أكثر فاعلية تتوافق مع طبيعة السوق المحلي.

١,٢. مشكلة الدراسة

شهدت وسائل التواصل الاجتماعي انتشارًا واسعًا وأصبحت أداة رئيسية تعتمد عليها الشركات في الترويج لمنتجاتها وخدماتها، كما أصبحت مصدرًا أساسيًا للمعلومات بالنسبة للمستهلكين عند اتخاذ قرارات الشراء. ومع ذلك، فإن التأثير الفعلي لهذه الوسائل على سلوك المستهلك في المملكة العربية السعودية ما يزال بحاجة إلى دراسة أعمق، خاصة في ظل تنوع المنصات واختلاف أساليب التسويق الرقمي وتزايد الاعتماد على المؤثرين والإعلانات المدفوعة. ومن هنا تبرز الحاجة إلى بحث علمي يوضح طبيعة هذا التأثير وحدوده والعوامل المرتبطة به.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

توجد العديد من الدراسات التي تناولت تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك في بيئات مختلفة، إلا أن بعضها ركّز على أسواق أجنبية أو على متغيرات محددة دون الربط الشامل بين وسائل التواصل الاجتماعي وأبعاد سلوك المستهلك المختلفة داخل البيئة السعودية. كما أن التطور السريع في أدوات التسويق الرقمي يتطلب تحديثًا مستمرًا للأطر النظرية التي تفسر العلاقة بين التعرض للمحتوى الرقمي ونية الشراء واتخاذ القرار.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من اعتماد الشركات في المملكة العربية السعودية بشكل متزايد على وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق، إلا أن الكثير منها يفتقر إلى بيانات دقيقة توضح مدى تأثير هذه الوسائل على سلوك المستهلك فعليًا، ومدى مساهمتها في تعزيز الثقة ونية الشراء. كما أن غياب القياس العلمي الدقيق قد يؤدي إلى توجيه ميزانيات تسويقية دون معرفة مدى فعاليتها، مما يستدعي إجراء دراسة تطبيقية تدعم اتخاذ القرارات التسويقية بناءً على نتائج علمية

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو الآتي:

ما مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك في المملكة العربية السعودية؟

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من تناولها موضوعاً معاصراً يرتبط بالتحول الرقمي والتطور المتسارع في تقنيات الاتصال، حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي عنصراً أساسياً في البيئة التسويقية الحديثة. وتسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بسلوك المستهلك والتسويق الرقمي من خلال تحليل العلاقة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأبعاد السلوك الشرائي داخل البيئة السعودية. كما تقدم إطاراً معرفياً يمكن أن تستند إليه الدراسات المستقبلية، خاصة في ظل التغير المستمر في خصائص المنصات الرقمية وأساليب التأثير التسويقي.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تنبع الأهمية التطبيقية للدراسة من إمكانية الاستفادة من نتائجها في دعم جهود المؤسسات والشركات في المملكة العربية السعودية لتطوير استراتيجيات تسويقية أكثر فاعلية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كما تتماشى هذه الدراسة مع توجهات رؤية المملكة 2030 التي تعزز التحول الرقمي وتنمية الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية، مما يجعل فهم سلوك المستهلك في البيئة الرقمية أمراً ضرورياً لتعزيز التنافسية وتحقيق النمو المستدام. كذلك تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في توجيه الاستثمارات الإعلانية بشكل أكثر كفاءة بناءً على أسس علمية واضحة.

١,٤ . أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى تأثير الإعلانات عبر وسائل التواصل الاجتماعي على قرار الشراء لدى المستهلك السعودي؟
2. ما أثر المحتوى الذي يقدمه المؤثرون عبر وسائل التواصل الاجتماعي على نية الشراء لدى المستهلك؟
3. ما طبيعة العلاقة بين مستوى التفاعل مع المحتوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي وثقة المستهلك في العلامات التجارية؟
4. هل تختلف درجة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك باختلاف الخصائص الديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي)؟
5. ما أكثر منصات التواصل الاجتماعي تأثيراً في سلوك المستهلك السعودي؟

١,٥ . أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

التعرف على مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

1. قياس تأثير الإعلانات عبر وسائل التواصل الاجتماعي على قرار الشراء لدى المستهلك السعودي.
2. تحليل أثر المحتوى الذي يقدمه المؤثرون عبر وسائل التواصل الاجتماعي على نية الشراء.
3. التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى التفاعل مع المحتوى الرقمي وثقة المستهلك في العلامات التجارية.
4. دراسة الفروق في تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك تبعاً للخصائص الديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي).
5. تحديد أكثر منصات التواصل الاجتماعي تأثيراً في سلوك المستهلك السعودي.

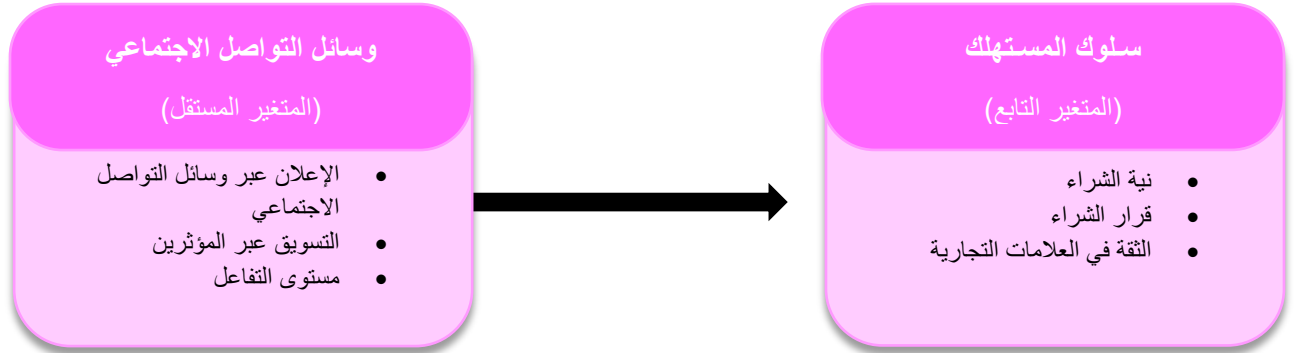
١,٦. فرضيات الدراسة الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل التواصل الاجتماعي وسلوك المستهلك في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإعلانات عبر وسائل التواصل الاجتماعي وقرار الشراء لدى المستهلك السعودي.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمحتوى الذي يقدمه المؤثرون عبر وسائل التواصل الاجتماعي على نية الشراء لدى المستهلك.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التفاعل مع المحتوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي وثقة المستهلك في العلامات التجارية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك تعزى للخصائص الديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي).
5. تختلف درجة تأثير منصات التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك باختلاف نوع المنصة المستخدمة.

١,٧. نموذج الدراسة

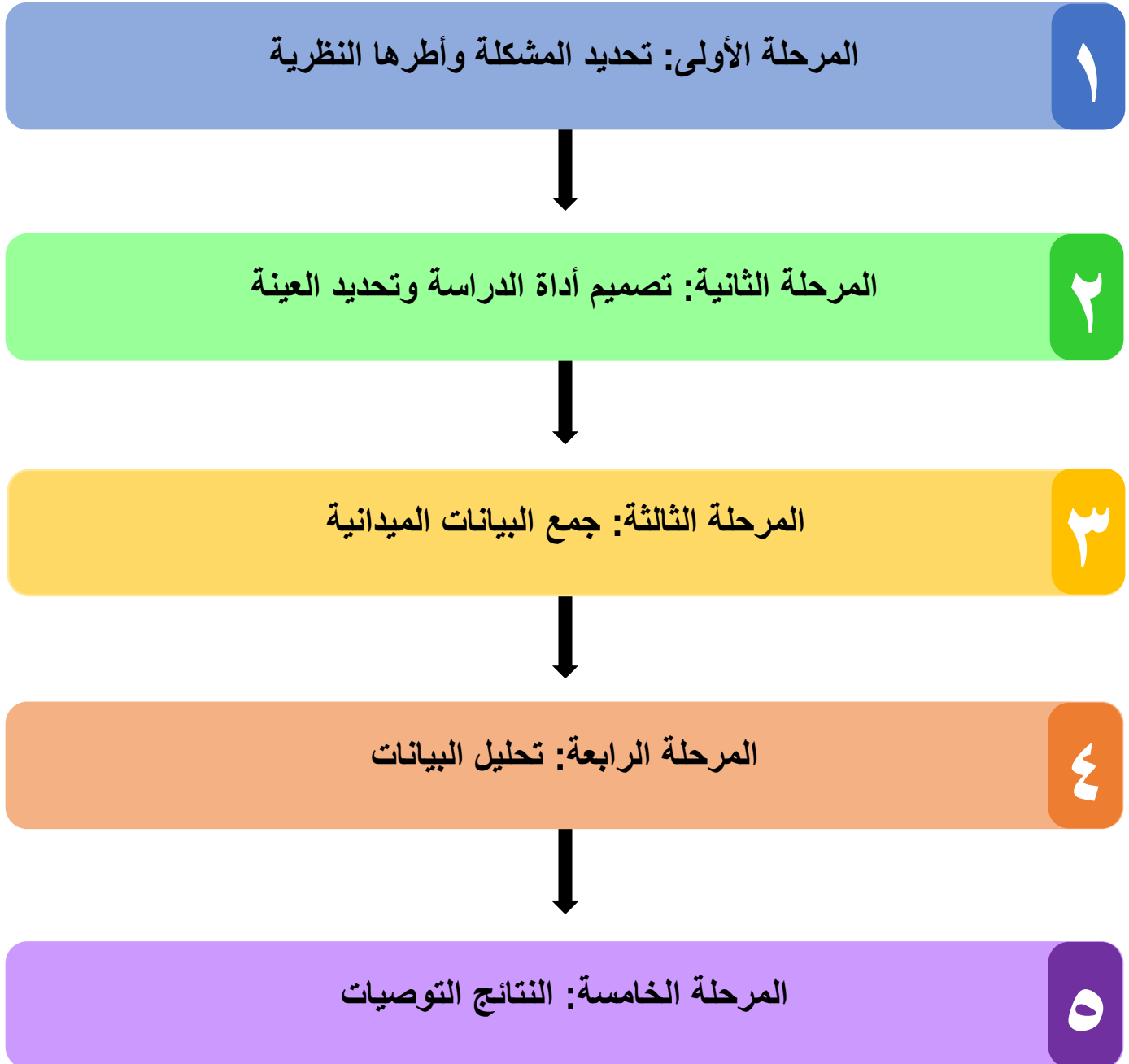


١,٨. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على فلسفة البحث الوضعية، وبمنهج استنتاجي يركز على اختبار العلاقات بين المتغيرات. تم تبني استراتيجية بحث مسحية باستخدام تصميم كمي، مع اعتماد الأفق الزمني المقطعي لجمع البيانات في فترة محددة. وقد تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان، وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وقياس تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك.

١,٩. الدراسة الميدانية

تم اقتراح إجراء الدراسة الميدانية على مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على المدن الكبرى مثل الرياض، جدة، والدمام نظرًا لارتفاع نسبة استخدام هذه المنصات فيها. وسيتم جمع البيانات من المشاركين من خلال استبيان إلكتروني يتم توزيعه على منصات التواصل الاجتماعي مباشرة، لضمان الوصول إلى عينة متنوعة من حيث العمر والجنس والمستوى التعليمي.



٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي وسلوك المستهلك، إضافة إلى تحليل العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات السابقة. ومع التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي من أبرز العوامل المؤثرة في حياة الأفراد، حيث لم تعد تقتصر على كونها وسيلة للتواصل فقط، بل تحولت إلى أداة فعالة في التأثير على الاتجاهات والقرارات، خاصة في المجال الاستهلاكي.

كما أسهمت هذه الوسائل في تغيير سلوك المستهلكين من خلال توفير معلومات فورية ومتنوعة عن المنتجات والخدمات، بالإضافة إلى إتاحة الفرصة لتبادل الآراء والتجارب بين المستخدمين. ومن هذا المنطلق، يسعى هذا الفصل إلى توضيح أبعاد كل من المتغير المستقل والمتغير التابع، وتحليل العلاقة بينهما بشكل علمي.

٢,٢. المتغير المستقل

2.2.1 التعريف

تُعرف وسائل التواصل الاجتماعي بأنها منصات رقمية تفاعلية تتيح للمستخدمين إنشاء المحتوى ومشاركته والتواصل مع الآخرين، مثل نشر الصور ومقاطع الفيديو والتعليقات، مما يساهم في بناء مجتمع افتراضي قائم على التفاعل المستمر بين الأفراد.

2.2.2 التطور

شهدت وسائل التواصل الاجتماعي تطورًا كبيرًا خلال السنوات الأخيرة، حيث انتقلت من مجرد أدوات للتواصل الشخصي إلى منصات متكاملة تستخدم في مجالات متعددة، من أبرزها التسويق الرقمي. وقد أدى هذا التطور إلى زيادة اعتماد الشركات على هذه الوسائل للوصول إلى العملاء والتأثير في قراراتهم الشرائية.

2.2.3 الأبعاد

تشمل وسائل التواصل الاجتماعي عدة أبعاد رئيسية تؤثر في سلوك المستهلك، من أهمها:

- الإعلانات الرقمية
 - التسويق عبر المؤثرين
 - التفاعل مع المحتوى (إجابات، تعليقات، مشاركات)
 - مصداقية المعلومات
-

2.2.4 النظريات

تعتمد وسائل التواصل الاجتماعي في تأثيرها على المستهلك على عدة نظريات، مثل:

- نظرية التأثير الاجتماعي
- نظرية السلوك المخطط
- نظرية التعلم الاجتماعي



رسم توضيحي ٢.٢.٥

٢,٣. المتغير التابع

التعريف ٢,٣,١

يُعرف سلوك المستهلك بأنه مجموعة الأنشطة والتصرفات التي يقوم بها الفرد عند البحث عن المنتجات أو الخدمات وشرائها واستخدامها، والتي تتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية.

التطور ٢,٣,٢

تطور مفهوم سلوك المستهلك مع تطور التكنولوجيا، حيث أصبح المستهلك أكثر وعيًا واعتمادًا على المصادر الرقمية، خاصة وسائل التواصل الاجتماعي، في اتخاذ قراراته الشرائية.

الأبعاد ٢,٣,٣

يتضمن سلوك المستهلك عدة أبعاد، منها:

- نية الشراء
 - قرار الشراء
 - الثقة في العلامة التجارية
 - رضا المستهلك
-

النظريات ٢,٣,٤

يرتكز سلوك المستهلك على عدة نظريات، مثل:

- نظرية اتخاذ القرار
- نظرية الدوافع
- نظرية القيمة المدركة



رسم توضيحي ٢,٣,٥

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الأنماط ٢,٤,١

تتخذ العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وسلوك المستهلك عدة أنماط، حيث يمكن أن تكون علاقة مباشرة من خلال الإعلانات، أو غير مباشرة من خلال التأثير الاجتماعي والتوصيات.

العوامل المؤثرة ٢,٤,٢

تتأثر هذه العلاقة بعدة عوامل، مثل:

- مستوى الثقة
 - نوع المحتوى
 - مصداقية المصدر
 - درجة التفاعل
-

الفجوات ٢,٤,٣

تشير الدراسات السابقة إلى وجود فجوات في فهم طبيعة العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وسلوك المستهلك، خاصة في البيئة السعودية، مما يستدعي إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

٢,٥ . الخاتمة

يتضح من خلال هذا الفصل أن وسائل التواصل الاجتماعي تمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك في العصر الحديث، نظرًا لما توفره من محتوى متنوع وتفاعل مستمر بين المستخدمين. وقد ساهمت هذه الوسائل في تغيير الطريقة التي يتخذ بها المستهلك قراراته الشرائية، من خلال تعزيز الوعي بالمنتجات وزيادة الثقة في العلامات التجارية.

كما أظهرت الدراسة أن العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي وسلوك المستهلك علاقة تأثير متبادل، حيث تؤثر المنصات الرقمية على المستهلكين، وفي الوقت نفسه يتأثر محتواها بتفاعل المستخدمين وآرائهم. ومن هنا تبرز أهمية دراسة هذه العلاقة بشكل أعمق، خاصة في ظل التوسع المستمر في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، مما يساهم في دعم القرارات التسويقية وتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات.

1. Almutarie, J. O. (2024). An examination of the influence of social media on consumer buying behavior within the Saudi Arabian tourism sector. *Journal of Public Relations and Advertising Research*, 28, 444–476.
2. Al-Abbad, M. S., & Mabkhot, H. (2025). Social media marketing and purchase intentions: The roles of brand equity and awareness in Saudi Arabia. *Journal of Cultural Analysis and Social Change*, 10(4), 4992–5002.
3. Abdelkader, O. A. (2024). Saudi consumer behavior in the digital age: A cyber-sociological analysis. *Journal of International Crisis and Risk Communication Research*, 7(S10), 2057–2075.
4. الدوسري، س.س.، & الشويخات، ص.أ.م. (٢٠٢٥). أثر الإعلانات الرقمية على سلوك المستهلك: دراسة تطبيقية على مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*.
5. منة سلام، حنان جنيد، & حياة بدر. (٢٠٢٤). العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك الشرائي عبر وسائل التواصل الاجتماعي. *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*, ٤٧, ٣١٦–٢٨٧.
6. Almutairi, A. E., & Al Obaid, H. M. (2024). The impact of social media on consumer tendencies of store patrons in the Asir region. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*.
7. المكصوسي، م. ص. (٢٠٢٦). تأثير الإعلانات عبر وسائل التواصل الاجتماعي في القرار الشرائي: دراسة ميدانية على دور الثقة وتفضيل نوع الإعلان. *مجلة واسط للعلوم الإنسانية*, ٢٢(١), ٨١٩–٧٨٩.
8. Alshihre, F. M. A. (2025). The impact of social media influencers on consumer decision-making in the GCC: A theoretical and empirical analysis. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(8), 1743–1761.
9. Trends :The impact of social media on consumer behaviour .(2024) .N ,Ayesha .
Journal of Visual and Performing Arts :ShodhKosh .and opportunities ,challenges
(5(1), 129–140. — دراسة تحليلية حديثة عن تأثير SMM على سلوك المستهلك وتطورات.
10. Social media marketing and its .(2026) .A .D .A ,N., & Korpess .R ,Samra .
Asian Journal of Education and Social Studies .impact on consumer behavior
(52(1), 196–206. — إطار متكامل يوضح تأثير التسويق عبر السوشيال ميديا على المستهلكين.

11. The influence of .(2025) .I.R.S ,T., & Azhari ,F., Safitri ,K., Hasmin ,Ilyas .
Literature review :social media on consumer behaviour and marketing strategy
analysis .Jurnal Ekonomi Ichsan Sidenreng Rappang . — مراجعة أدبية حديثة تربط بين
السوشيال ميديا وسلوك المستهلك واستراتيجيات التسويق.
12. .A review of the impact of social media on consumer behavior .(2024) .H ,Shen .
— 41–46 ,131 ,Management and Political Sciences ,Advances in Economics
مراجعة تحليلية لأثر SMM على خيارات وسلوك المستهلكين.
13. Impact of social media networks on digital consumer .(2024) .T ,Mostefaoui .
behavior University of M’sila .(رسالة ماجستير) . — دراسة أكاديمية حول التأثيرات الرقمية
لشبكات التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك الرقمي.
14. أثر شبكات التواصل الاجتماعي على مراحل عملية الشراء للمستهلك في السعودية .(2025) .مجلة
البحوث التجارية المعاصرة . — دراسة تطبيقية تركز على كيفية تأثير السوشيال ميديا على مراحل اتخاذ
القرار الشرائي في السعودية.
15. دراسة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك وتوجهات العملاء عند تسوق المنتجات الرياضية .
(2022) . — تحليل تأثير SMM على سلوك المستهلك في قطاع رياضي.