



P-ISSN: 2789-1240 E-ISSN:2789-1259

NTU Journal for Administrative and Human Sciences

Available online at: <https://journals.ntu.edu.iq/index.php/NTU-JMS/index>



The Quality of the Marketing intelligence System and its Role in Drawing consumer behavior paths an analytical study of the opinions of a sample of Functional staffing in several commercial malls in the City of Sulaymaniyah

1. Shilan salar majeed
2. Dr. Sultan fathi
3. Dr. Ahmad aljarjari

1. Sulaimani Polytechnic University
2. Northern Technical University , Administrative Technical College / Mosul
3. Northern Technical University , Administrative Technical College / Mosul

Article Informations

Received: 03-02- 2024
Accepted: 27-03-2024
Published online: 25-08-2024

Corresponding author:
Name: **Shilan salar majeed**
Affiliation : Sulaimani
Polytechnic University
Email:
shilan.salar@spu.edu.iq

Key Words:
keyword1, quality of marketing
intelligence system
keyword2, psychological
contract

A B S T R A C T

The research sought to demonstrate the impact of the quality of the marketing intelligence system in terms of its dimensions (tangibility, responsiveness, reliability, care, trust) as an independent variable on consumer behavior as a dependent variable in some commercial malls in the city of Sulaymaniyah.. The research problem was crystallized by the following question: (Does the quality of the marketing intelligence system have an impact on consumer behavior), and the descriptive analytical approach was adopted. The research relied on the questionnaire as the main tool in collecting data and information, as it was distributed to a random sample consisting of (101) individuals from the functional staff in commercial malls, and used the statistical program (SpssV.26) to test the hypotheses by analyzing the collected data, and the research reached several results that confirmed existing significant correlations and influences between the quality of the marketing intelligence system and consumer behavior, and in a way that a set of important proposals were presented to the researched organizations, enabling them to achieve their goals in managing their relationship with their consumers.



THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE CC BY LICENSE:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

جودة نظام الاستخبارات التسويقية ودورها في رسم مسارات سلوك المستهلك (دراسة تحليلية لآراء عينة من الملاكات الوظيفية في عدد من المولات التجارية في مدينة السليمانية)

¹م.م. شيلان سالار مجيد ²م. د. سلطان عبدالرحمن فتحي ³أ.م. د. احمد سليمان محمد الجرجري
الجامعة التقنية السليمانية الجامعة التقنية الشمالية الجامعة التقنية الشمالية
المعهد التقني السليمانية الكلية التقنية الإدارية / موصل الكلية التقنية الإدارية / موصل

المستخلص

سعى البحث الى بيان أثر جودة نظام الاستخبارات التسويقية وبدلالة ابعادها (الملموسية، الاستجابة، المعولية، العناية، الثقة) بوصفها متغيراً مستقلاً في سلوك المستهلكين بوصفه متغيراً معتمداً في بعض المولات التجارية في مدينة السليمانية، وتبلورت مشكلة البحث بالتساؤل الآتي: (هل لجودة نظام الاستخبارات التسويقية أثر في سلوك المستهلك)، وتبنى المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات والمعلومات، اذ وزعت على عينة عشوائية مكونة من (101) فرداً من الملاكات الوظيفية في المولات التجارية، واستخدم البرنامج الاحصائي (SpssV.26) في اختبار فرضياته عن طريق تحليل البيانات المجمعة، وتوصل الى عدة نتائج اكدت على وجود علاقات ارتباط وتأثير معنوية بين جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك، وعلى نحو قدمت معها مجموعة من المقترحات المهمة للمنظمات المبحوثة وبما يمكنها من تحقيق اهدافها في ادارة علاقتها مع مستهلكيها.

الكلمات المفتاحية: جودة نظام الاستخبارات التسويقية، سلوك المستهلك، المولات التجارية في مدينة السليمانية.

المقدمة

نظراً لما يمر به العالم من أحداث اقتصادية وسياسية تتطلب من المنظمات العاملة الاستمرار في تقديم خدماتها المتعددة فإنه يحتم عليها رسم واتباع استراتيجية تسويقية تمكنها من مواجهة حدة المنافسة الشديدة في السوق، لأن الإخفاق في تحديد استراتيجية تسويقية تمكنها من مواجهة حدة المنافسة الشديدة في السوق، وهذا يؤدي إلى تراجع أداء المنظمات المنافسة الأخرى، ومن أجل وضع استراتيجية تسويقية ملائمة لابد من وجود نظام يجلب المعلومات الدقيقة والصحيحة عن السوق الذي تعمل فيه المنظمات، مما يتطلب منها

الاهتمام بنظام الاستخبارات التسويقية الذي يجلب المعلومات الدقيقة والصحيحة في الوقت والمكان المناسبين وتزويدها لمتخذ القرار. (الحسبان، 2022: 68)

وإزداد الاهتمام في الآونة الأخيرة ببحث سلوك المستهلك نتيجة ارتباطه بالمفهوم التسويقي الذي ينص على أن المهمة الأساسية للمنظمات، هي تحديد حاجات ورغبات المستهلكين المستهدفين والعمل على تكييف أوضاعها لتقديم المستوى المطلوب من الإشباع لهذه الحاجات بكفاءة وفعالية أعلى من تلك التي يقترحونها المنافسون.

عليه فإن البرامج التسويقية تكلل بالنجاح إذا فهم رجال التسويق أن المعرفة السوقية وبحث المستهلكين من حيث احتياجاتهم ورغباتهم، وخصائصهم وتحديد العوامل التي تؤثر على سلوكهم وتدفعهم إلى اتخاذ تصرف معين هي حجر الزاوية التي يمكن من خلاله الحكم على نجاح البرامج التسويقية وبالتالي نجاح نشاطها. وتعد ظاهرة المجمعات التجارية (المولات) من الظواهر المستحدثة لتجارة التجزئة، حيث شهد العقد الأخير من القرن الماضي تغيرات في أشكال العمل واذواق المشترين والمستهلك.

وانطلاقاً من ذلك وجد الباحثين فرصتهم لتناول هذين المتغيرين (جودة نظام الاستخبارات التسويقية متغيراً مستقلاً وسلوك المستهلك متغيراً معتمداً) ، وصولاً الى اختبار الدور الذي يمكن ان يسهم فيه جودة نظام الاستخبارات التسويقية في رسم مسارات سلوك المستهلك في المولات التجارية في مدينة (السليمانية) / اقليم كوردستان - العراق.

ولأجل تحقيق ذلك تضمن البحث أربعة مباحث ،تناول الأول منهجية البحث والثاني اشتمل على الجانب النظري (جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك) ، والثالث خصص للجانب الميداني، وعرض المبحث الرابع الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول/ منهجية البحث

أولاً:- مشكلة البحث:.

تتبع مشكلة البحث من كون المنظمات المبحوثة تعد من المنظمات التي يقع على عاتقها تأمين احتياجات المستهلك على مختلف مستوياتهم وتميزها بانخفاض اسعارها نسبياً، لذا يصبح لزاماً عليها العناية بنظام تسويقي استخباراتي لجمع البيانات المختلفة عن حاجات ورغبات المستهلك وإدارة العلاقة معهم . واتضح للباحثين من مراجعة الادبيات في هذا المجال وجود قصور في الدراسات التي تناولت متغيري (جودة

نظام المعلومات الاستخباراتية وسلوك المستهلك معا)، فضلا عن الزيارات الميدانية الى الميدان المبحوث(عدد من المولات التجارية في مدينة السليمانية) والتي افصحت عن وجود ضعف في ادراك جودة نظام الاستخبارات التسويقية وانعكاساتها على سلوك المستهلكين من خلال التعرف على رغباتهم وتوقعاتهم وبالتالي عدم قدرتها في الحصول على الحصة السوقية الأكبر والاحتفاظ بمستهلكها. وعلى نحو قادهم الى دراستها في محاولة للكشف عن الدور الذي يمكن ان تمارسه جودة نظام الاستخبارات التسويقية في رسم مسارات سلوك المستهلك في ظل المنافسة السوقية الشديدة، وذلك عبر طرح تساؤل رئيس تأطر في (هل لجودة نظام الاستخبارات التسويقية أثر في سلوك المستهلك) ، فضلا عن التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما طبيعة علاقات الارتباط بين جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة؟
2. ما طبيعة علاقات التأثير بين جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة؟

ثانياً:- أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميتها من خلال الآتي:

1. محاولة الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية لجودة الاستخبارات التسويقية مع مداخل جديدة متمثلة في تحديد مسارات سلوك المستهلكين .
2. الاسهام في تمكين المنظمات المبحوثة من مواجهة التغيرات الحاصلة في البيئة التي تعمل فيها ومحاولة تذليل بعض الصعوبات المحتملة في عملها التسويقي في المستقبل.
3. مساعدة الملاكات الوظيفية في المنظمات المبحوثة في زيادة أدراكهم لأهم معالم جودة نظام الاستخبارات التسويقية ودورها في رسم سلوك المستهلكين في بيئة تتسم بالديناميكية والتغير المستمر .

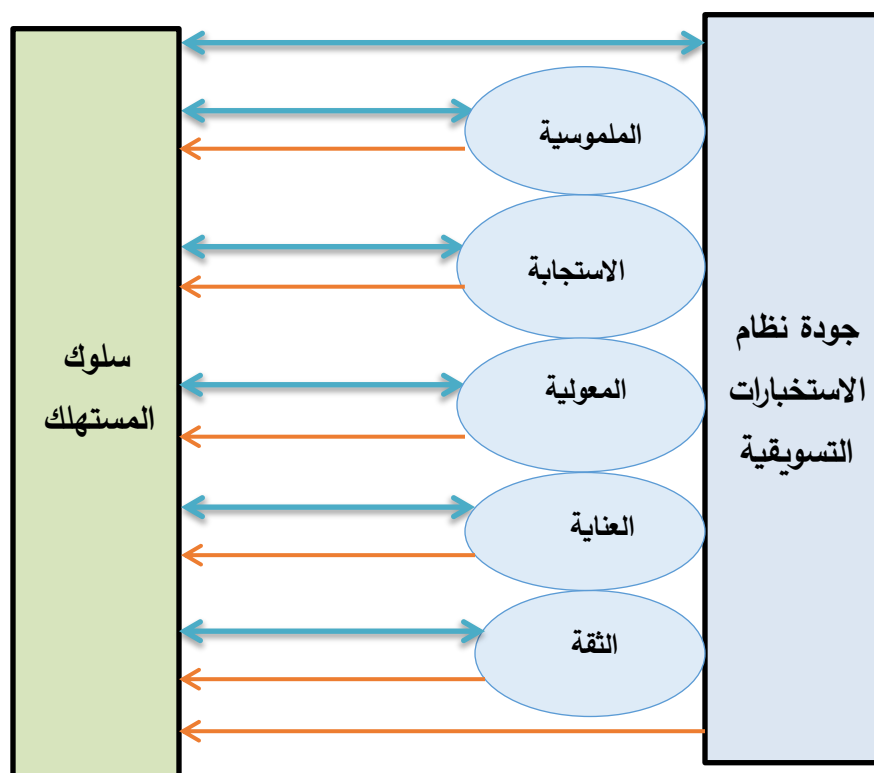
ثالثاً:- اهداف البحث

- تمثل الهدف الرئيس للبحث في التحقق من دور جودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة، فضلا عن الاهداف الآتية:
1. الكشف عن طبيعة علاقات الارتباط بين جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة .
 2. اختبار تأثير جودة نظام الاستخبارات التسويقية ودورها في سلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.
 3. اعداد مخطط فرضي يعكس طبيعة علاقات الارتباط والتأثير الافتراضية بين المتغيرين.

4. التوصل الى بعض الاستنتاجات ذات العلاقة بين المتغيرين فضلاً عن تقديم بعض المقترحات الضرورية للمنظمات المبحوثة.

رابعاً: - مخطط البحث الفرضي:

تم تصميم مخطط فرضي والذي يشير الى وجود علاقات ارتباط وتأثير افتراضية بين ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية بوصفها متغيراً مستقلاً وسلوك المستهلك بوصفه متغيراً تابعاً وكما هو موضح في الشكل (1) ادناه:



الشكل (1-1)

مخطط البحث الفرضي

↔ يشير الى علاقة الارتباط ← يشير الى علاقة التأثير

خامساً: - فرضيات البحث: اعتماداً على مخطط البحث الفرضي تم صياغة فرضيتين رئيسيتين هما:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.

وتتنبثق منها الفرضية الفرعية : توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بعد ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.

الفرضية الرئيسية الثانية:- يوجد تأثير معنوي لجودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.

وتتنبثق منها الفرضية الفرعية : يوجد تأثير معنوي لكل بعد من ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.

سادساً:-حدود البحث

1. **الحدود البشرية :** اقتصر تطبيق هذا البحث على الملاكات الوظيفية في عدد من المولات التجارية في مدينة السليمانية

2. **الحدود المكانية :** اشتمل على عدد من المولات التجارية في مدينة السليمانية منها(هاير ماركيت مجدى مول ، فاملى مول ، وستى ستار ، هايبرماركيتى سه فره).

3. **الحدود الزمانية :** تم اجراء هذا البحث خلال المدة الواقعة ما بين (2023/11/1) ولغاية (2024/2/25)

4. **متغيرات البحث :** لاختبار مدى صحة فروض البحث تم تحديد المتغيرات الاتية:

المتغير المستقل، أ-(جودة نظام الاستخبارات التسويقية) ب-المتغير التابع(السلوك المستهلك).

سابعاً-مجتمع وعينة البحث

تم اختيار عدد من المولات التجارية في مدينة السليمانية ميدانا للبحث وذلك لدورها الكبير في تحقيق التنمية الاقتصادية وخاصة في مجال التسويق وزيادة النمو الأقتصادي في هذا القطاع ، فضلا عن امكانياتها في تلبية احتياجات المستهلكين من المواد الغذائية والادوات منزلية والملابس لكافة الأعمار والأجناس ووجود كافيتريا ومطاعم وملاعب للأطفال والكبار، وتمثل مجتمع البحث بجميع الملاكات الوظيفية العاملة فيها والبالغ عددهم التقريبي (200) فردا، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية مكونة من (120) فردا، استرجع منها (101) استبانة، وبذلك بلغت نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل (84%) ونسبة تمثيل العينة من المجتمع الكلي بلغت (51%) .

ثامناً - أساليب جمع البيانات

من أجل الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة اللازمة لإنجاز البحث والوصول الى النتائج تم الاعتماد على الأساليب الآتية:

1. الجانب النظري: اعتمد الباحثون في تغطية الجانب النظري للبحث على ما متوفر من المراجع العلمية الأجنبية العربية من كتب ودراسات وبحوث ودوريات علمية ورسائل وأطاريح ذات صلة بالمتغيرين ، فضلاً عن الاطلاع على مواقع الأنترنت للتعرف على ما كتب حول هذا الموضوع.
2. الجانب الميداني: تم اعتماد الاستبانة في جمع البيانات عن متغيري البحث وابعادهما وعدت اداة رئيسة، اذ تم صياغتها بالاعتماد على المراجع ذات العلاقة والمشار لها ضمن الجانب النظري، وتضمنت ثلاثة محاور رئيسة تمثلت بالاتي:

- المحور الأول: يضم البيانات الشخصية لأفراد عينة البحث تمثلت بـ (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة)
 - المحور الثاني: يضم العبارات الخاصة بالمتغير المستقل (جودة نظام الاستخبارات التسويقية)، إذ تم قياسها بدلالة ابعاده المتمثلة بـ (الملموسية، الاستجابة، المعولية، العناية، الثقة).
 - المحور الثالث: يضم العبارات الخاصة بالمتغير التابع (سلوك المستهلك) .
- واعتمد مقياس (ليكرت الخماسي) لتحديد أوزان الإجابة (اتفق بشدة=5 درجات، اتفق=4 درجات، محايد=3 درجات، لاتفق=2 درجات، لاتفق بشدة=1 درجة).

تاسعاً: - أساليب التحليل الاحصائي:

استخدمت البرمجية الاحصائية الجاهزة (SPSS V.25) في تحليل البيانات المجمعة من المبحوثين وصولاً الى اختبار فرضيات البحث وتمثلت تلك الأساليب بـ (معامل الارتباط البسيط، معامل الانحدار الخطي البسيط)، وقيم (F و T) المحسوبة للتأكد من معنويتها.

المبحث الثاني/ الجانب النظري

يتناول هذا المبحث الجانب النظري والمفاهيمي لجودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك وعلى النحو الآتي:

أولاً: جودة نظام الاستخبارات التسويقية Quality of marketing intelligence system

1- مفهوم وتعريف جودة نظام الاستخبارات التسويقية

في ظل العولمة اليوم زادت قوى العرض والمنافسة المحلية والدولية بصورة تفرض على المنظمات أن تدرس وبدقة أين المنظمة، وأين الآخرون، وماذا يدور من حولها. وحتى تبدأ المنظمة بعد ذلك أولى خطواتها نحو التمايز التنافسي، وهذا عموماً تستهدفه الاستخبارات التسويقية فكم من الفرص يمكن ان تستغل، وكم من التهديدات يمكن تجنبها من خلال انشاء وتطوير نظام الاستخبارات التسويقية بالمنظمة ليشمل كل شيء عن المنافسين، والذي يهتم بالاستعلام والاستخبار عن المستجدات في البيئة الخارجية للمنظمة خاصة البيئة التنافسية، وتعد الاستخبارات العسكرية البداية الأولى أو الجذور الأولية لنشأة نظام استخبارات يتركز في المجال العسكري السري، وتصنفت في حالات عديدة عمليات التجسس، وبعد انتشار هذا النظام أصبح هناك توجه واضح لاستخدامه في مجال التجارة والتعلم، اذ كان ذلك الدافع لتكوين منهجية للاستخبارات في هذه المجالات. ويعد نظام الاستخبارات التسويقية من المفاهيم الحديثة نسبياً إذا ما قيس بالأنشطة التسويقية الأخرى، اذ أن نظام الاستخبارات التسويقية ما هو إلا مجموعة من الإجراءات والمصادر المستخدمة من قبل مدراء التسويق للحصول على معلومات تسويقية من خلال الكتب والصحف والتحدث مع المستهلك والموردين والموزعين. (مختار، 2022: 31). وتعد البداية الأولى لنظام الاستخبارات التسويقية والذي تم تصميمه واعتماد تطبيقاته من قبل الدكتور وليامز سنة 1961 في شركة دالتن، وتعد الوسيلة المناسبة التي تساعد الادارة التسويقية بالاتصال الدائم والمنظم بما يدور حولها في البيئة التسويقية، والاستخبارات تمثل البحث عن المعلومات التسويقية والتي تعتبر جهداً مستمراً لزيادة القدرة التنافسية لعمليات البرمجة الاستراتيجية، وتطور مفهوم الاستخبارات بشكل عام والاستخبارات التسويقية على وجه الخصوص يعد القلب النابض لنجاح المنظمات في السوق لأنها تعتبر المقدرة على فهم وتحليل الأسواق والأعمال والمعلومات وتقييم البيانات في البيئة التنظيمية والمتعلقة بالمنظمة والمنافسين والاسواق. (محمد، وآخرون، 2018: 147)

يعرفه (محمد، 2020: 77) على أنها النتيجة التي تعبر عن مدى ملائمة الخدمة التي تقدمها المنظمة مع ما يتوقعه المستفيد او الزبون وما ينتظره من مستوى لخدمات المنظمة فهي تمثل معياراً لقياس مدى تطابق نوع الخدمة ما يرتضيه المستهلك او المستفيدين بما يحقق الرضا لديهم.

ويشير (الحسيني، بازينة، 2019: 240) الى ان جودة الخدمة تمثل الفجوة أو الانحراف مابين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد أستهلاك الخدمة.

ومن وجهة نظر (بن عيشاوي، 2014: 383) انها تركز على التقدير الشخصي للمستهلك كمعيار أساسي لمعرفة حقيقة مستوى الجودة للخدمات التي تقدم له، ومن وجهة نظر أخرى يتضح أيضاً أن مستوى هذه الجودة هو نسبي ويختلف من شخص إلى آخر، حيث يتطلب من المنظمة تقديم الخدمة والتركيز على اتجاهات هؤلاء المستهلكين حول ما يريدونه فعلا من هذه الخدمات باعتباره الطريق الرئيس المؤدي الى تحقيق رضاهم.

يعرف كوتلر نظام الاستخبارات التسويقية بأنه مجموعة من المصادر والاجراءات التي تساعد مدير التسويق في الحصول على معلومات تتعلق بالتطور أو التغيير الذي يحدث في البيئة الخارجية (Kotler, 2000: 47)

ويرى الباحثون :ان جودة نظام الاستخبارات التسويقية هي تزويد المنظمات بالمعلومات عن المستهلكين ومعرفة حاجاتهم ورغباتهم وما يرغبون من السلع والمنتجات والخدمات وكيفية الحصول عليها بصورة سهلة ومستمرة ، وتزويد إدارة المنظمات بالمعلومات عن المنافسين ومستهلكي السوق وتحليلها من اجل الوصول الى الاستدامة والأستمرارية في سوق العمل.

2- أهمية جودة الخدمة: ازداد الاهتمام بجودة الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك لعدد من

الاسباب ومن ابرزها (محمد، 2020: 77)

➤ نمو مجال الخدمة: حيث تزايدت في الآونة الأخيرة اعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات اكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد نصف منظمات الاعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات.

➤ زيادة حدة المنافسة: اذ من المعلوم ان بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل اساسي على امكانية حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فان توافر جودة الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسية عديدة.

➤ المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: حيث اصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع المنظمة وتوسيع قاعدة المستهلك الخاصة بشكل مستمر.

➤ السعي لفهم المستهلك: دائما ما تسعى منظمات الاعمال الى فهم طبيعة مستهلكيها ومعاملتهم بصورة جيدة، حيث ان البعض من المستهلكين غالباً مايكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز

فقط على الخدمة، إذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للمستهلك.

3- ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية

عمد الباحثون ولأغراض تحديد ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية الى توظيف ابعاد جودة الخدمة والتي اشتقت من خصائص مفهوم الجودة في الخدمة والتي يمكن للزبون ان يستند عليها في تقييمه لجودة الخدمة التي يحصل عليها، وتمثلت تلك الابعاد بالاتي:

أ- الملموسية: يشير (الطويل،و أخرون،2010) الى ان هذا البعد يشير الى التسهيلات المادية التي تزيد من أقبال المستخدمين وعودتهم لنفس مقدم الخدمة، وتشمل الشكل الخارجي للمبني ووسائل الراحة والترفيه، وكذلك المظهر الخارجي للمنظمة ونظافتها وحداثة المعدات والأجهزة ، وادواتها، ونظافة العاملين ومظهر الأثاث وجاذبية المنظمة والتصميم والتنظيم الداخلي لها (الحسيني ،وبازينة،2019: 242). ومن وجهة نظر (Ramya &Others,2019: 40) تعبر الملموسية عن مظهر المرافق المادية والمعدات والاتصالات والمواد والتكنولوجيا. كل هذه توفر ما يكفي من تلميحات للمستهلك حول الجودة ومن ثم فإن البعد الملموس مهم للغاية للمنظمات وهم بحاجة إلى الاستثمار بكثافة في الترتيب والتسهيلات.

ب-الاستجابة: وتعني استجابة مقدم الخدمة لاحتياجات المستهلك بشكل سريع وفوري ، والتقرب منهم ،إضافة الى الرد الفوري على استفساراتهم ومعالجة شكاويهم واعتراضاتهم. وكذلك القدرة على تلبية احتياجات المستهلك الطارئة عن طريق المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة(نصور، و قميرة،2016: 304). ويرى (يوسف، والحمود،2023: 134) بان الاستجابة تمثل الرغبة والاستعداد لمساعدة المستهلك وتقديم الخدمة له بشكل فوري ودون تأخير، أي التعامل السريع وإضفاء عنصر المجاملة مع استفسارات وشكاوى المستهلك، وأن تكون المنظمة على أهبة الاستعداد لتقديم المساعدة للمستهلك. ومن وجهة نظر (Salome&others,2022: 8) ينطوي على الاهتمام والسرعة في التعامل مع طلبات المستهلك وأسئلتهم ، الشكاوي والقضايا وتعويض المستهلك عند تعرضهم لخسائر مالية، لذلك فإن القدرة على التعامل مع أسئلة المستهلك ومخاوفهم وإحباطاتهم أمر ضروري لتصور جودة الخدمة.

ت-المعولية (الاعتمادية): القدرة على انجاز الخدمة بالاعتمادية(dependably) والدقة(accurately)الموعودة. وتعني انجاز الخدمة بالطريقة الصحيحة التي يرغبها المستهلك،

والتزام المنظمة بوعودها تجاه المستهلك من حيث الدقة في الحسابات، إضافة إلى ضمان تقديم الخدمة للمستهلك في المواعيد المتفق عليها (نصور، وقميرة، 2016: 304) ، من وجهة نظر (Cronin&Taylor, 1992) تعني الاعتمادية قدرة مقدمي الخدمة على ادائها بشكل يمكن من الاعتماد عليها، فضلا عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة وتعني ايضا قدرة مقدم الخدمة على اداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والألتقان بحيث يتحقق التوازن بين ما سيدفعه وما سيحصل عليه من الخدمات (الحميد، ورؤوف، 2018: 32).

وهي إدراك المستهلك لمدى اعتماد مقدمي الخدمة في تأدية الخدمة باحتراف وجدارة، كما يشير أيضا إلى مدى وفاء المنظمة بوعودها، والمبينة على المصادقية في القول والعمل والدقة عند انجاز الخدمة (خولة، 2020: 19)

ث- العناية (التعاطف، واللطف، والكماسة): العناية بالزبون ورعايته بشكل خاص والأهتمام بمشاكله والرغبة في تقديم الخدمة المقدمة ومن يقدمها (جنود، وآخرون، 2022: 90) ومن وجهة نظر (باشير، والورفلي، 2022: 128)) تعني العناية مدى التعاطف والاهتمام بالمستفيد ومعاملته بشكل خاص ، والأهتمام بمشاكله والعمل على ايجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية ، ومن معايير تقييم لهذا البعد الاهتمام الشخصي بالزبون، الإصغاء الكامل لشكواه ، تلبية حاجات المستهلك بروح من الود واللطف، ويشمل هذا البعد على خصائص مثل مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد. وأشار (Evan, 2007: 78) بأنها صفة الرعاية والعناية الشخصية المقدمة الى المستهلك.

ج- الثقة (الضمان، والمصادقية): ويعنى الضمان اى كسب الثقة والأطمئنان (النفسي والمادي) ولطالما نالت سمعة المنظمة أهمية واضحة من بين عوامل الإختيار لدى الزبون فعلى المنظمة أن تستثمر ذلك، من خلال ادامة هذه السمعة وتعزيزها عبر وسائل الترويج المختلفة لتفعيل حالة الثقة لدى الزبون إتجاه المنظمة (الحميد، ورؤوف، 2018: 32). ويرى (خولة، 2020: 18) ان الثقة تعنى في نوعية المنتج التي تجعله قادرا على الصمود ولا يصيبه التلف أو الفشل في تصميم المنتج. ويشير (Schroeder, 2007) الى انه يمكن التعبير عن الثقة من خلال امتلاك العاملين في المنظمات الخدمية المعرفة والطاقة وقدرتهم على نقل الثقة والصدق الى المستهلك، ويتضح من ذلك ان قدرة العاملين على منح الثقة في نفوس المستهلك ، تنأتى من المعرفة والمقدرات التي يمتلكونها وبالتالي على ادارة المنظمة زيادة تلك المعرفة والمقدرات لعاملها من اجل تحسين هذا البعد وبالتالي زيادة

الشعور لدى المستهلك بالامان والثقة (جواد، 2015: 230). يعرف (Ramya&Others,2019: 40) الموثوقية على أنها القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل يعتمد عليه وبدقة. بمعنى واسع تعني موثوقية الخدمة وعود المنظمات حول التسليم، وتقديم الخدمات، حلول المشكلة والتسعير. يحب المستهلك التعامل مع تلك المنظمات التي تحافظ على وعود. لذلك فهو عنصر مهم في الخدمة، اذ تصور الجودة من قبل المستهلك وولائه، ومن ثم يتعين على منظمات الخدمة أن تكون على دراية بها وتوقع المستهلك من الموثوقية.

4- الأطار المفاهيمي لجودة الاستخبارات التسويقية

يتكون الأطار المفاهيمي لجودة الاستخبارات التسويقية مما يلي:-

أ- توليد استخبارات السوق: يشير (Qzsahin&others,2013:365) الى انها نقطة البداية للتوجه بالسوق وتضم مجموعة من المعلومات منها عن الحاجات والرغبات الفعلية للمستهلك، والعوامل المؤثرة فيها ومنها التشريعات الحكومية والتكنولوجيا والمنافسين، والحاجات المستقبلية للمستهلك التي تساعد المنظمة على توقع وتخطيط وتنفيذ ردود الأفعال تجاه تغير الحاجات ومن ثم الاستجابة لها، ومراقبة وتوليد الاستخبارات عن تصرفات المنافسين والعقبات البيئية التي تواجهها التشريعات الحكومية، ويوجد تأثير معنوي مباشر لتوليد الاستخبارات التسويقية في اداء المنظمة من حيث نمو الإيرادات والربحية، فضلا عن تأثيره في التعلم التنظيمي والذي بدوره ينعكس على الأداء، ويمكن قياس هذا البعد من خلال (مقابلة المستهلك لتحديد الاحتياجات من السلع والخدمات، الأهتمام بعمل أبحاث السوق بصفة دورية، التعرف على تفضيلات المستهلك لمنتجات وخدمات المنظمة، التقييم المستمر لجودة السلع والخدمات، تقييم مستهلك المنظمة بصفة دورية على الاقل مرة واحدة سنوياً، تحديد احتياجات المستهلك من الخدمات التي تقدمها المنظمة والأفراد).

ب- ائصال استخبارات السوق: تتطلب فاعلية استخبارات السوق نشر المعلومات التي تم جمعها وبثها من خلال قنوات الاتصال المختلفة ، والعمل على تبادل المعلومات بين الوظائف المختلفة بالمنظمة ، ويتم ائصال استخبارات السوق عبر الأقسام ذوى العلاقة بهذه المعلومات، ولضمان فاعلية توجه المنظمة بالسوق لابد من الأشارك الفعلي لكافة اقسام المنظمة من أجل الاستجابة للرغبات التي يتطلبها السوق، وقد تأخذ طريقة ائصال المعلومات الطابع الرسمي أو غير الرسمي، فمثلاً قد تأخذ شكل مناقشات رسمية عن حاجات ورغبات المستهلك مما يؤدي الى دفع عجلة التداول غير الرسمي للمعلومات، ولا يتم الأعتداد على الشكل الرسمي التقليدي لإئصال الأستخبارات فقط من خلال

الاجتماعات فبالرغم من أنها أداة هامة لضمان مجارة حاجات ورغبات المستهلك بشكل مستمر ، الا انه يجب على المنظمة تشجيع الطرق غير الرسمية للنشر لضمان تعاون الأفراد، ويتاثر اداء المنظمة بإيصال الإستخبارات بطريقة مباشرة حيث انه يؤثر على النمو في الإيرادات والربحية. (ابو العينين، 2019: 666).

ت- الاستجابة لإستخبارات السوق: وتكمن أهمية هذا المتغير في أن المنظمة غير القادرة او المتكاسلة عن الاستجابة للتغير في حاجات السوق ستهدر دون جدوى كل الجهود والاستثمارات المخصصة لجمع ونشر الاستخبارات، ولضمان كفاءة عملية الاستجابة يتطلب مشاركة جميع الإدارات بالمنظمة وليست ادارة التسويق بمفردها التي تقوم بالاستجابة لهذه الاستخبارات، وتأخذ عدة اشكال منها اختيار الأسواق المستهدفة، تصميم وتقديم السلعة أو الخدمة التي تشبع الحاجات الحالية والمتوقعة للمستهلك، تسعير وتوزيع وترويج المنتج بالطريقة التي تلائم السوق المستهدف وتضمن جذب المستهلك، الاستجابة لتصرفات المنافسين ومنها القيام بحملات ترويجية او الاستحواذ او الاندماج مع منظمة اخرى. (نجوى، 2008: 133)

ثانياً: - سلوك المستهلك consumer's behaviour

1- مفهوم وتعريف سلوك المستهلك

حظي بحث السلوك الانساني بأهمية كبيرة منذ قديم الزمان وذلك لأهميته ومحاولة التعرف عليه والوقوف على العوامل التي تؤثر عليه، وذلك لأن سلوك الأفراد يتأثر بعوامل عديدة يتفاوت تأثيرها باختلاف هذه العوامل حيث هناك اختلاف واضح في سلوك الأفراد، وذلك نتيجة لاختلاف الدول والمناطق والأجناس والعادات والتقاليد والقوانين والأعراف والحضارات وغيرها من العوامل، وبما ان سلوك المستهلك يمثل احد جوانب أوجه هذا السلوك فإن دراسته ومحاولة التعرف عليه حظيت باهتمام كبير جدا ومن مختلف المدارس الاقتصادية والسلوكية ، وأصبح في الوقت الحاضر يشكل نقطة مهمة وأساسية يحتل المكانة الاولى بالنسبة للمنظمات وذلك نتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي، والذي أدى إلى زيادة اعداد المنتجات المطروحة في السوق وتنوعها. (علاوة، وحسين، 2014: 23)، ويعد المستهلك نقطة بداية ونقطة نهاية النشاط التسويقي حيث يبدأ التسويق ببحث المستهلك بهدف التعرف على خصائصه، لتقديم السلع والخدمات التي تتناسب مع حاجات ورغبات المستهلك وليس مايعتقد المنتج بأنه جيد من وجهة نظره. (اسماعيل، 2014: 44)

يشير (Kardes,2011) الى ان سلوك المستهلك يتضمن جميع الأنشطة الإستهلاكية المرتبطة بشراء، واستخدام والتخلص من السلع والخدمات بما في ذلك الاستجابات العاطفية والعقلية والسلوكية للمستهلك التي تسبق وتحدد او تتبع هذه الأنشطة، حيث ركز صاحب هذا التعريف على العمليات والسلوكيات النفسية الداخلية كجزء مهم من السلوك الاجمالي للمستهلك.(صحراوي،2023: 17)

ويرى (علاوة، وحسين، 2014: 24) ان كل شخص يعتبر مستهلك بحيث يمثل الدافع الأساسي بالنسبة له في إشباع حاجات ورغبات شخصية أو عائلية لأن الاستهلاك يمكن أن تختلف من شخص لأخر. فسلوك المستهلك ما هو إلا عبارة عن تلك الأفعال والتصرفات التي يتبعها الأفراد، من أجل الحصول على سلعة أو خدمة ما، حيث يقوم المستهلك بعملية الاختيار ما بين البدائل المطروحة أمامه، ويتم ذلك وفق الإمكانيات المتاحة للمستهلك وفي حدود دخله.(الزيود والبطانية،2011: 268)

ويمثل سلوك المستهلك استجابة الفرد لمؤثرات داخلية وخارجية، تعمل على اتخاذ الفرد لقرارات الشراء (الجنابي، والعتار، 2011 : 80). وحسب(خالد،2014: 60) فان سلوك المستهلك يتمثل بجميع الأفعال والتصرفات المباشرة وغير المباشرة التي يقوم بها الأفراد في سبيل الحصول على منتج معين من مكان معين وفي وقت محدد... إلخ، بغض النظر عما إذا كانت هذه التصرفات ظاهرة أم مستترة.

سلوك المستهلك هو الأفعال والتصرفات المباشرة للأفراد للحصول على سلعة أو خدمة والتي تتضمن اتخاذ قرارات الشراء (اسماعيل،2014: 49) . ويشير (عبدالحكيم، وعبود،2014 : 73)الى انه الفعل المتحقق من قبل الفرد في شراء أو استخدام أو الانتفاع من منتج أو خدمة متضمنة عدد من العمليات الذهنية والاجتماعية التي تقود إلى تحقيق ذلك الفعل. ويرى (قلومة، وقريش،2018: 14) ان بحث سلوك المستهلك لا يشمل فقط حاجات ورغبات المستهلك في حد ذاته، ولكنه يتجاوز إلى الأبعاد الاجتماعية والثقافية والسلوكية وحتى النفسية المحيطة به، باعتبار ان كل هذه الأبعاد تساهم بشكل أو باخر في تحديد نوعية واتجاه القرار الشرائي للمستهلك، وكلما كان البحث كافيا ودقيقا أكثر كلما استطاعت المنظمة من تلبية احتياجات أكثر ومن ثم تحقيق اهدافها بشكل أسرع.

ويرى الباحثون ان سلوك المستهلك: هو النمط الذي يتبعه المستهلك في سلوكه للبحث أو الشراء أو الاستخدام أو التقييم للسلع والخدمات والأفكار والآراء التي يتوقع منها أن تشبع حاجاته ورغباته.

2-العوامل التي تؤثر على سلوك المستهلك:

العوامل التي تؤثر على سلوك المستهلك كما ذكره (Švajdová,2016 : 7) من بين العوامل الخارجية تم ذكر البيئة الكلية للتسويق، والتي يؤثر على تنفيذ وتطوير أنشطة التسويق التي تستهدف المستهلك ،

والبيئة تتغير باستمرار وبسرعة كبيرة، ومن هذه العوامل (الاجتماعية، الديموغرافية والثقافية، والتقنية، الاقتصادية والسياسية والقانونية (وتشريعية) والعوامل الطبيعية.

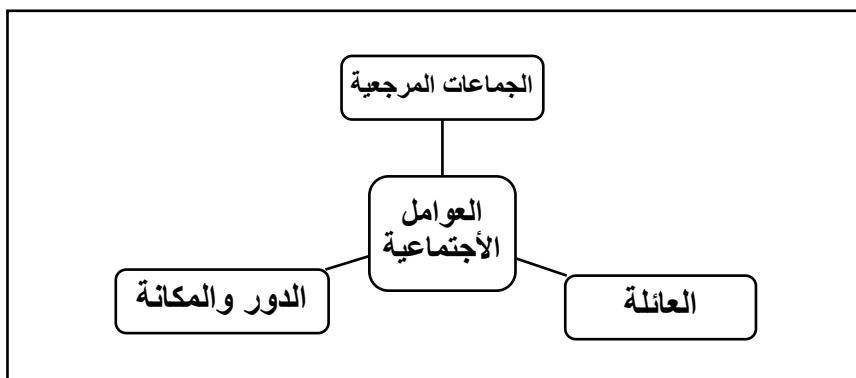
وان سلوك المستهلك لا يأتي من فراغ بل هو نابع من متغيرات داخلية في ذات الفرد والعوامل الخارجية المحيطة بالفرد والتي يتأثر بها الفرد ويتخذ سلوكاً معيناً. ومن هذه العوامل: (علاوة، وحسين، 2014: 35).

أ- **العوامل السايكولوجية (النفسية) والموضوعية.** وهي تتكون من عنصرين العوامل السايكولوجية والموضوعية.

- **العوامل السايكولوجية.** أي النفسية للمستهلك وحظي بحث سلوك المستهلك باهتمام كبير من طرف المختصين المسوقين، مما زاد التركيز أكثر فأكثر على بحث كيفية اتخاذ قرار الشراء للمستهلك النهائي ومختلف المؤثرات الداخلية والخارجية التي لها الدور الفعال في التأثير عليه.
- **الحاجات:** تنشأ الحاجة من الشعور بالنقص والحرمان من شيء ما لدى المستهلك مما يؤدي إلى التأثير في القوى الداخلية للرد بغرض إشباع هذه الحاجات بمستوى معين وبدرجة معينة من الأشباع.
- **الدوافع.** والدافع هو القوة المحركة الكامنة في الأفراد التي تدفعهم للسلوك باتجاه معين، وتتولد هذه القوة الدافعة نتيجة تلاقي أو انسجام المنبهات التي يتعرض لها الأفراد مع الحاجات الكامنة لديهم، والتي تؤدي إلى حالات من التوتر تدفعهم إلى محاولة اشباع تلك الحاجات.
- **الادراك:** يعتبر الادراك العملية التي يقوم الأفراد من خلالها وبواسطتها اختيار تنظيم وتفسير المعلومات التي يتعرض لها لتشكيل صورة ذات معنى للعالم المحيط به، ويؤدي الادراك دوراً رئيساً في عملية اتخاذ قرار الشراء لتحديد البدائل المتاحة.

ب- **العوامل الثقافية:** تعتبر العوامل الثقافية من بين العوامل المؤثرة التي لها أثر واسع وعميق على سلوك المستهلك، والتي تتكون من الثقافة العامة والثقافة الفرعية أو الخاصة إضافة إلى الطبقة الاجتماعية، وتمتلك العوامل الثقافية تأثيراً واسعاً على السلوك الشرائي للمستهلك وان الأدوار التي تلعبها ثقافة المشتري وثقافته الفرعية وطبقته الاجتماعية هي ذات أهمية عالية في التأثير على قرار الشراء، وتعرف الثقافة بأنها مجموعة المعارف والمعتقدات والمبادئ والأفكار التي تسود مجتمعاً ما في فترة زمنية معينة، والتي تؤثر على سلوك الفرد وتصرفاته ومنذ سنوات حياته المبكرة (أحمد، ومحمد، 2016: 32).

ت- **العوامل الاجتماعية:** تؤثر مجموعة من العوامل الاجتماعية على السلوك الشرائي لدى المستهلك، والتي يمكن توضيحها في الشكل (2):



الشكل (2) العوامل الاجتماعية

خالد، مخناش، (2014)، تأثير التعبئة والتغليب على سلوك المستهلك، دراسة حالة مؤسسة، نقاوس، باتنة، رسالة ماجستير، جامعة ام البواقي، الجزائر، 88.

✓ الطبقة الاجتماعية: تؤثر الطبقة الاجتماعية المتدرج للمجتمع الى مجموعات مميزة ومتجانسة بالنسبة للاتجاهات والقيم وطرق المعيشة.

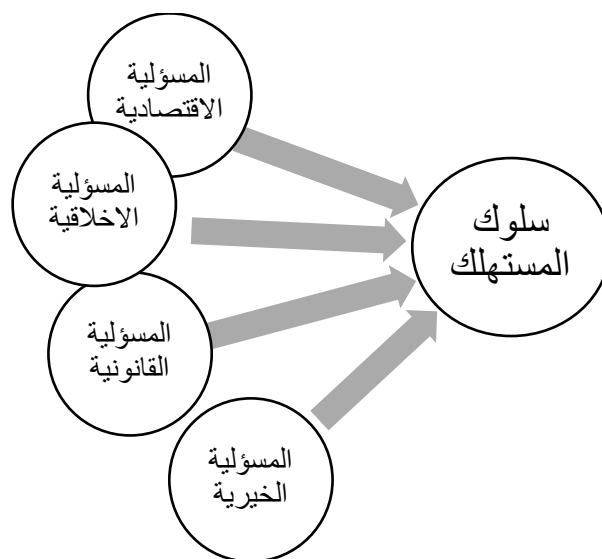
✓ الجماعات المرجعية: يتأثر الفرد في حياته الفردية بعدد كبير من الجماعات (العائلة الجيران الأصدقاء زملاء العمل والنوادي الرياضية...الخ)، اذ يتخذها نموذجا او اطارا لاتخاذ قراراته الشرائية وتسمى هذه بالجماعات المرجعية، قادة الرأي يلعب الافراد الذين لديهم قدرة عالية في التأثير على قرارات الافراد بقيادة الرأي كـ بعض الفنانين والمشاهير ورجال الدين والسياسة. (احمد، ومحمد، 2016: 33)

✓ الادوار المراكز: يتضح مما سبق انتماء الفرد لعدد من الجماعات داخل مجتمعه الذي يعيش فيه مثل أسرته والنوادي الاجتماعية والنقابات المهنية، منظمات الاعمال وغيرها من التنظيمات الاخرى، ويشار الى وضعية الفرد ومكانة الفرد داخل كل جماعة من هذه الجماعات بالأدوار والمراكز التي يشغلها فيها (اسماعيل، 2014: 51).

ث-العوامل الشخصية: وتتضمن عمر المشتري والمرحلة التي يمر فيها اثناء دورة حياته، الوظيفية التي يشغلها، الحالة الاقتصادية، نمط الحياة الشخصية. (اسماعيل، 2014: 52).

ج-العوامل الاقتصادية: تعتبر العوامل الاقتصادية من أهم المؤثرات على القرارات الشرائية، اذ إنها تتعلق بالدخل المادي للفرد والنمط المعيشي والمستوى الاقتصادي للفرد والجماعة، ويمكن تلخيص هذه العوامل فيما يأتي: (قلومة، وقريش، 2018: 19)

- الدخل: يمثل الخل القدرة الشرائية التي تمكن الفرد من الحصول على كميات محددة من السلع والخدمات، وهو العائد الذي يتلقاه عند القيام بجهد معين.
 - المهنة والوضعية الوظيفية: هناك عدة تقسيمات للفئات في مجال الوضعيات المهنية، حيث ان تصرفات المستهلك المتقاعد الاستهلاكية تختلف عن تصرفات العامل في المجال الزراعي، وتختلف بالنسبة لأصحاب المناصب العليا ، وأيضا بالنسبة للعاطلين عن العمل .
- واقترح كارول (1991) تقسيم المسؤولية الاجتماعية للمنظمات إلى أربعة مستويات: اقتصادي، قانوني، اخلاقي، وخيري، وتشير المسؤولية الاقتصادية إلى ربحية المنظمة ،مع الامتثال للمسؤولية القانونية (القوانين واللوائح)، أما المنظور الأخلاقي ، فإن عمل المنظمات يجب أن يتجاوز القوانين لفعل الشيء الصحيح بطرق عادلة ، وتشير المسؤولية الخيرية إلى العطاء الطوعي وخدمة المجتمع. وأصبح المستهلكون أكثر وعيًا بمسؤولية المنظمات من خلال تعليم أفضل وتأثير وسائل الإعلام. ربما لم يعد كذلك مقبولا لمنظمات الأعمال لإهمال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.
- ولم يعد المجتمع يركز على تكوين الثروة وحده بل يركز أيضًا على التصرف بمسؤولية تجاه أصحاب المصلحة. كما موضح بالشكل (3) (Rahim & others,2011 :120)



شكل (3) الأطار المفاهيمي لسلوك المستهلك

Rahim & Farah, Kasmah, Rahizah Abd, Waheeda Jalaludin Tajuddin, (2011) **The Importance of Corporate Social Responsibility on Consumer Behaviour in Malaysia**, Asian Academy of Management Journal, Vol. 16, No. 1, 119–139, January.

ح- **العوامل الموقفية:** ان الاعتقاد يمثل صفة أو فكرة يمتلكها الشخص تجاه فكرة أو موضوع ما (سلعة، أو خدمة....الخ) ولدى الأفراد معتقدات تلعب دورا أساسيا في تكوين ميول الأفراد ومواقفهم تجاه هذه الاشياء، كما ان هذه المواقف تضع الفرد من تقييم للأشياء إما سلبا أو إيجابا ، أي إما التوجه لشراء منتج معين أو الابتعاد عنه وعدم شرائه. والموقف هو قدرة الشخص على تقييم الفرد أو المنتج (خالد،2018: 466) ويعرفه (راضية، وعيسى،2009: 17) بأنه تنظيم مستقر وذو ديمومة لمجموعة الاعتقادات بشأن شيء ما أو حالة معينة.

3- أهمية بحث سلوك المستهلك: يعد بحث سلوك المستهلك المدخل الناجح لعملية التسويق

للوصول إلى تحليل حاجات المستهلك غير المشبعة، وبناء على ذلك فإن من المهم على رجل التسويق القيام ببحث عادات المستهلك الشرائية من خلال الاجابة عن الأسئلة الآتية: من الذي يشتري؟ متى يتم الشراء؟ من أين يشتري المستهلك المنتج؟ كيف يشتري؟ (نقدا أم بالأجل/ الكمية/ النوعية) وصولا إلى السؤال الأصعب: لماذا يشتري المستهلك؟ (ما هو الدافع للشراء؟)، فالهدف من تحليل سلوك المستهلك هو التنبؤ به قبل أن يحدث، وبالتالي تستطيع المنظمة أن تؤثر عليه، وعليه فإن بحث سلوك المستهلك يساعد مسؤولي المنظمة في الميادين الآتية: (خالد،2014: 65)

- اكتشاف الفرص التسويقية المناسبة: في ظل المنافسة القوية التي تشهدها الاسواق، يمكن للمنظمة أن تستفيد من الفرص التسويقية المتاحة أمامها في السوق بهدف تحقيق التكيف بينها وبين المحيط. وهذا يتم من خلال بحث سلوك المستهلك .
- تقسيم السوق :يهدف تقسيم السوق إلى تجزئته إلى مجموعات أو قطاعات متميزة من المستهلكين الذين يتشابهون فيما بينهم داخل كل قطاع، ولكنهم يختلفون من قطاع إلى آخر. ويمكن للمنظمة أن تختار واحدا أو أكثر من هذه القطاعات لتكون سوقها المستهدف.
- تصميم الموقع التنافسي لمنتجات المنظمة :إن تقسيم السوق إلى قطاعات لا يضمن بقاء المنظمة في السوق، وانما يجب عليها ان تختار موقعا تنافسيا لمنتجاتها. ولن يتأتى لها ذلك الا بالفهم الكامل والدقيق لسلوك قطاعها المستهدف .
- الاستجابة السريعة للتغيرات التي تحدث في حاجات المستهلكين ورغباتهم :من الضروري أن تقوم المنظمة ببحث سلوك المستهلك الشرائي والاستهلاكي بصفة منتظمة بهدف مسايرة التغيرات التي تطرأ على حاجاته ورغباته .

- تطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها المنظمة لمستهلكيها :من الطبيعي أن يتأثر سلوك المستهلك بالسياسات التسويقية التي تصممها المنظمة، إذ تحاول كل منظمة جذب أكبر عدد ممكن من المستهلكين إليها دون غيرها من المنظمات المنافسة. ولتحقيق ذلك فإنها تسعى إلى تقديم المنتجات التي تشبع حاجات المستهلكين ورغباتهم مع تطوير الخدمات المصاحبة لها وتحسينها.
- تفهم أدوار أعضاء الأسرة في اتخاذ القرار :يفيد بحث سلوك المستهلك في فهم الأدوار المختلفة التي يلعبها كل فرد من أفراد الأسرة الواحدة عند اتخاذ قرار شراء السلع والخدمات .
- التعرف على أثر تفاعل الفرد واحتكاكه بجماعات عديدة :يتأثر الفرد بجماعات عديدة مثل: الأسرة والطبقات الاجتماعية والجماعات المرجعية، ويظهر هذا التأثير في القرارات الشرائية اليومية التي يتخذها المستهلك. ويمكن أن تقوم بتصميم سياساتها التسويقية وفقا لهذه التأثيرات ويرى (البكري، 2011) ان اهمية بحث سلوك المستهلك من قبل منظمات الأعمال تتمثل بالآتي:-
- معرفة المنظمة لردود أفعال المشتري يحقق لها الفائدة باتجاه تعزيز نجاحات استراتيجيات التسويقية، أو اجراء التعديلات المناسبة عليها وبما يمكنها من تحقيق رضا افضل للمستهلك.
- تصب في انجاح عناصر المزيج التسويقي المعتمدة في تنفيذ النشاط التسويقي ، لكونها ستتوافق مع استجابة المستهلك وتعامله مع المنظمة المعنية.
- معرفة المنظمة بشكل دقيق للعوامل المؤثرة في سلوك المستهلك والأكثر تأثيراً في قراراته الشرائية. (الجنابي، 2011: 81)

4- ابعاد سلوك المستهلك

- حدد بيتر أولسن (Peter Olson) ثلاث أبعاد هامة وأساسية لسلوك المستهلك وهي :
- أ- ديناميكية سلوك المستهلك : يتصف سلوك المستهلك بالديناميكية (الحركية) ويقصد بذلك أن المستهلك ومجموعات المستهلكين والمجتمع ككل في تغير مستمر على مدار الوقت، وهذا المفهوم له انعكاسات هامة في بحث سلوك المستهلك وتطوير الإستراتيجية التسويقية ومن أهم هذه الانعكاسات إن التعميم في بحث سلوك المستهلك عادة ما يكون محدود في فترات معينة أو لبعض السلع ومجموعات معينة من الأفراد .
- ب- أن الطبيعة الديناميكية لسلوك المستهلك تؤكد عدم إمكانية تطبيق نفس الإستراتيجية التسويقية في كل الأوقات، أو لكل السلع والأسواق، ورغم وضوح المعاني السابقة إلا أن هناك كثير من المنظمات فشلت في التعرف على احتياجات السوق من أجل تبني استراتيجيات في مختلف الأسواق، وقد تنجح

الإستراتيجية من ناحية وتفشل من جانب آخر. فقد نجحت صناعة السيارات الأمريكية في بيع سيارات ذات سعر منخفض نسبيا حتى ظهرت في الأسواق السيارات اليابانية ذات الجودة الفائقة، لذلك حاولت الشركة الأمريكية جاهدة لتحسين جودة السيارات التي تقدمها في الأسواق، ومع زيادة وعي المستهلكين الخطورة ومشاكل زيادة نسبة الكولسترول في طعامهم، حاولت كثير من منظمات السلع الغذائية أن تتبنى إستراتيجية تسويقية على أساس استبعاد المواد الدهنية من المأكولات. يتضح من ذلك أن الطبيعة الديناميكية لسلوك المستهلك جعلت تطوير الإستراتيجية التسويقية نوع من التحدي للبقاء في السوق (عبد الوهاب، 2018: 14) .

ت-التفاعل في سلوك المستهلك: أو إدراك المستهلك للمنتج ويمكن تعريف الإدراك بأنه العملية التي من خلالها يختار الفرد وينظم ويفسر المنبهات في صورة متماسكة وفعالة مع العالم المحيط به، وعليه فإن مستوى الإدراك يختلف من فرد إلى آخر، لذا فإن المسوقين يهتمون بكيفية إدراك واستجابة المستهلكين للمنتجات من الجوانب المختلفة ، مثل الجودة ، وصورة المنتج في أذهان المستهلكين أو صورة العلامة التجارية المتمثلة لذلك المنتج ، ولذلك يجب على رجال التسويق الذين يبتغون لفت النظر إلى سلعهم ، تقديم مثيرات كافية عن مستويات التأقلم السابقة للمستهلكين حتى يضمنوا جذب انتباههم ومن ثم تحقيق إدراكهم الجديد، (البكري واسماعيل، 2016: 69)

المبحث الثالث: الجانب الميداني

يتطلب اختبار مخطط البحث التحقق من فرضياته الرئيسة والفرعية على وفق ما وردت في المنهجية، عليه يتضمن هذا المبحث تحليل علاقات الارتباط والاثار بين متغيري البحث (جودة نظام الاستخبارات التسويقية و سلوك المستهلك) وبدلالة ابعادهما وحسب المحورين الآتيين:

المحور الاول: تحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث

تفصح معطيات الجدول (1) عن وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية (كمتغير مستقل) وسلوك المستهلك (كمتغير معتمد) على مستوى المؤشر الكلي ،اذ بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي (0.78) عند مستوى معنوية (0.05)، مما يعكس قوة العلاقة بين المتغيرين وعلى نحو تقبل معه الفرضية الرئيسة الاولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة نظام الاستخبارات التسويقية و سلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.

ولأجل التحقق من علاقات الارتباط الجزئية، فإن نتائج التحليل في الجدول (1) تشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بعد ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك، اذ بلغت قيمة معامل الارتباط بين ابعاد (الملموسية ، الاستجابة، المعولية، العناية، الثقة) وسلوك المستهلك (0.75 ، 0.62 ، 0.69 ، 0.72 ، 0.70) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى (0.05)، وفي ذلك اشارة الى قدرة كل بعد من ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية في تفسير والتنبؤ بسلوك المستهلك، اي ان تبني تلك الابعاد من قبل المنظمات المبحوثة تمكنها من التنبؤ بسلوك المستهلكين، وعلى نحو يؤشر تحقق الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بعد ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.

جدول (1) تحليل علاقة الارتباط بين جودة نظام الاستخبارات التسويقية و سلوك المستهلك

ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية						المتغير المستقل
المؤشر الكلي	الثقة	العناية	المعولية	الاستجابة	الملموسية	المتغير المعتمد
0.78**	0.70**	0.72**	0.69**	0.62**	0.75**	سلوك المستهلك

**P ≤ 0.05

n=101

المصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة

المحور الثاني: تحليل علاقات الاثر بين متغيري البحث

يمثل هذا التحليل اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرعية المشتقة منها، اذ تشير معطيات الجدول (2) الى وجود تأثير معنوي لجودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك، اذ فسرت ابعاد جودة النظام (مجتمعة) وبدلالة معامل التحديد R^2 (61%) من الاختلافات الكلية في سلوك المستهلك ، يدعمه قيمة F المحسوبة البالغة (84.437) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.96) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,99)، وان النسبة المتبقية البالغة (39%) تعود الى متغيرات اخرى لم يتضمنها نموذج الدراسة، كما يؤشر قيمة معامل الانحدار Beta الى ان التغير في ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى تغير ما نسبته (0.78) من سلوك المستهلك ، ويدعم معنويته قيمة

T المحسوبة البالغة (7,13) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (1.67) عند مستوى معنوية (0.05)، ويستدل من ذلك ان سلوك المستهلك يعتمد على تبني المنظمات المبحوثة للأبعاد المعبرة عن جودة نظام الاستخبارات التسويقية، اذ كلما توافرت الملموسية والمعولية لدى المنظمات المبحوثة، فضلا عن تمكنها من سرعة الاستجابة لاحتياجات المستهلكين ورغباتهم وايلاءها العناية والاهتمام بهم والعمل على تعزيز الثقة، كلما تمكنت من التنبؤ بسلوك مستهلكيها وتوجيهها، ويعد ذلك دليلا على تحقق الفرضية الرئيسة الثانية وامكانية قبولها والتي نصت على وجود تأثير معنوي لجودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.

ولأجل اختبار الفرضية الفرعية المنبثقة من هذه الفرضية فان معطيات الجدول (2) تؤكد على وجود تأثير معنوي لكل بعد من ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك وبدلالة قيمة معامل الانحدار Beta لكل منها، اذ ان التغير بمقدار وحدة واحدة في كل من (الملموسية، الاستجابة، المعولية، العناية، الثقة) يؤدي الى التغير في سلوك المستهلك ما نسبته (0.75 ، 0.62 ، 0.69 ، 0.72 ، 0.70) على التوالي، ويدعم معنوية ذلك قيمة T المحسوبة لكل منها والموضحة في الجدول وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.67)، اي ان تبني المنظمات المبحوثة لتلك الابعاد المعبرة عن جودة نظام الاستخبارات التسويقية يمكنها من التنبؤ بسلوك مستهلكيها وتوجيهها، وليؤشر من بعد ذلك قبول الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية والتي اكدت على وجود تأثير معنوي لكل بعد من ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك في المنظمات المبحوثة.

جدول (2) تحليل تأثير جودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك

ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية						المتغير المستقل	
المؤشر الكلي	الثقة	العناية	المعولية	الاستجابة	الملموسية	المتغير المعتمد	
0.75	0.62	0.69	0.72	0.70	0.78	Beta	ادارة
7.13**	4.35**	5.03**	5.86**	5.43**	6.93**	T المحسوبة	سلوك
0.61						R ²	المستهلك
84.437**						F المحسوبة	

المصدر نتائج الحاسبة $n=101$ $**P \leq 0.05$ $d.f=1,99$ $T_{tab.}=1.67$ $F_{tab.}=3.96$

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات: تم التوصل الى الاستنتاجات الآتية:-

1. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل بعد من ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية وسلوك المستهلك، وفي ذلك اشارة الى قدرة كل بعد من ابعاد جودة نظام الاستخبارات التسويقية في تفسير والتنبؤ بسلوك المستهلك، اي ان تبني تلك الابعاد من قبل قادة المنظمات المبحوثة تمكنها من توجيه سلوك المستهلكين.
2. استنتج الباحثون من خلال نتائج البحث بتأثر سلوك المستهلك بجودة نظام الاستخبارات التسويقية في سلوك المستهلك، اذ ان زيادة الأهتمام بجودة نظام الاستخبارات التسويقية يؤدي الى تغير في سلوك المستهلك، ويعتمد على تبني المنظمات المبحوثة للأبعاد المعبرة عن جودة نظام الاستخبارات التسويقية، اذ كلما توافرت الملموسية والمعنوية لدى المنظمات المبحوثة، فضلاً عن تمكنها من سرعة الاستجابة لاحتياجات المستهلكين ورغباتهم وإيلاء العناية والاهتمام بهم والعمل على تعزيز الثقة، كلما تمكنت من توجيه سلوك مستهلكيها.
3. استنتج الباحثون من خلال الزيارات الميدانية امتلاك مراكز التسوق (المولات التجارية) مرافق ممتازة لوقوف السيارات، مما يخلق شعور الاطمئنان لدى المستهلكين بمكان السيارات، ووجود مراكز تسوق متعددة الطوابق تشجع محبي التسوق، وان التسوق من المولات التجارية تناسب كل الأذواق والاعمار المختلفة.
4. اظهرت النتائج تكوين فرص تسويقية جيدة للسياح الذين يأتون إلى المولات التجارية لقضاء إجازتهم وشراء المنتجات والمستلزمات منها، وأن غالبية الافراد يفضلون التسوق من مراكز التسوق لأنها مكان مناسب لشراء أي شيء يرغبون فيه، بعيداً عن الضوضاء والأزدحام الموجودة في الأسواق الأخرى.
5. استنتج البحث بأهمية وجود بيانات دقيقة لجودة الاستخبارات التسويقية كونها تلعب دوراً حيوياً في توجيه سلوك المستهلك، حيث يتعين أن تكون البيانات دقيقة وموثوقة لفهم احتياجات وتفضيلات المستهلكين بشكل صحيح، وهذا التكامل للبيانات وتحليلها لجودة الاستخبارات التسويقية بشكل

شامل، مما يمكن من استخلاص رؤى قيمة تساهم في تحديد سلوك المستهلك وتوجيه الحملات التسويقية.

6. اظهرت النتائج ان تخصيص العروض والتسويق الشخصي لجودة الاستخبارات التسويقية تمكن من تحديد احتياجات المستهلكين بدقة، مما يتيح للمنظمات تخصيص عروضها واستراتيجيات التسويق بطريقة تلبي توقعات الجمهور المستهدف. وعلى نحو يساعد في فهم تطورات السوق وتغيرات سلوك المستهلك، مما يتيح للمنظمات التكيف بسرعة وتحسين أدائها في بيئة تنافسية متغيرة.
7. استنتج الباحثون ان وجود وتعزيز التواصل الفعال وفهم جودة نظام الاستخبارات التسويقية يساهم في تحسين تواصل المنظمات مع المستهلكين، حيث يمكن توجيه الرسائل بشكل فعال بناءً على الاحتياجات والتوقعات الفعلية.

ثانياً:- والمقترحات

- يقدم البحث مجموعة من المقترحات في ضوء الاستنتاجات التي تولت اليه تمثلت بالاتي:
- 1- ينبغي على المولات التجارية تحسين جودة جمع البيانات لتضمن جودة عالية، مع التركيز على دقة وكمية المعلومات المجمعة.
 - 2- ضرورة تكامل مصادر البيانات المختلفة لتحقيق رؤى أعمق حول سلوك المستهلك وتفضيلاته. وتطوير قدرات التحليل المتقدم للفهم الأفضل لسلوك المستهلك وتوقعاته.
 - 3- ضرورة توجيه الحملات التسويقية بدقة والاستفادة من نظام الاستخبارات التسويقية لتخصيص حملات التسويق والعروض بدقة لتلبية احتياجات واهتمامات المستهلكين، وتطبيق استراتيجيات الاتصال الشخصي.
 - 4- تحسين تجربة المستهلك بتقديم منتجات وخدمات تتناسب مع توقعاته، مع التركيز على تعزيز تجربتهم بشكل عام، واحترام خصوصية المستهلك ضمن سياسات الاستخبارات التسويقية مع الحفاظ على تلك الخصوصية وتأمين بياناته بشكل صارم.
 - 5- توفير برامج تدريبية مستمرة للعاملين في المولات التجارية ضمن خطط التطوير، لتحسين فهمهم للأدوات والتقنيات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات.
 - 6- تفعيل ردود فعل المستهلكين وذلك من خلال تفعيل استجاباتهم وتحفيز التفاعل مع العلامة التجارية من خلال العروض التفاعلية واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بفعالية.

7- ضرورة تقييم الأداء بانتظام من خلال تقييم كفاءة استخدام نظام الاستخبارات التسويقية وأثرها على سلوك المستهلك بانتظام، واستنتاج التحسينات والتعديلات الضرورية.

المصادر:-

أ-المصادر العربية:

1. ابوالعينين،ريهام عادل اسماعيل، (2019)اثر جودة الإستخبارات التسويقية على الأداء التسويقي،دراسة ميدانية بقطاع الملابس الجاهزة ببور سعيد،المجلد العاشر ،العدد الثاني الجزء الأول.
2. احمد،بوزيدي ،ومحمد ،طلحة،(2016)،صورة منظمة وأثرها على القرار الشرائي للمستهلك،دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،الجزائر.
3. اسماعيل،(2014)،أثر التسويق الالكتروني على سلوك المستهلك،دراسة حالة شركة موبليس،وكالة ام البواقي،رسالة ماجستير،جامعة ام البواقي،الجزائر.
4. باشير،عبدالله محمد،والورفلى،آية يوسف،(2022)،ابعاد جودة خدمات المصوئية الألكترونية واثرها على رضا المستهلك، دراسة ميدانية على عينة من مستهلك مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي،مجلة الدراسات الاقتصادية،كلية الاقتصاد،جامعة سرت، المجلد الخامس،العددالرابع.
5. البكري، ثامر ،واسماعيل ،هديل،2016،اثر المزيج التسويقي الاخضرعلى سلوك المستهلك لاستخدم المنتج ذو الطاقة المتجددة،دراسة تحليلية على عينة من مستخدمي السخانات الشمسية في مدينة عمان،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة،العددالسابع والاربعون.
6. بن عشاوي،احمد، (2014)، قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر المستهلك، دراسة ميدانية لخدمات الهاتف النقال المقدمة من طرف المنظمة الثلاث(موبليس،جيزيوأودريدو)،بمدينة ورقلة جنوب الجزائر،مجلة الباحث،عدد14، الجزائر.
7. الجنابي، يزن سالم محمد ،والعطار،فؤاد حمودي ،والياسري ، أكرم محسن،(2011) استراتيجيات المزيج التسويقي ودورها في تحديد سلوك المستهلك العراقي تجاه المنتجات المحلية،دراسة ميدانية في معمل الألبسة الرجالية في النجف الأشرف، رسالة ماجستير،جامعة كربلاء ، العراق.

8. جنود، غدير سمير، و شاهين، على، وشعبان، محمود زهير، (2022)، تقييم واقع ابعاد جودة الخدمة في المصارف الخاصة السورية، دراسة ميدانية على بنك الشام، اطروحة دكتوراه، مجلة جامع البعث المجلد 44، العدد 26، سورية.
9. جواد، كاظم أحمد، (2015)، تحديد مستوى أبعاد جودة الخدمة ، دراسة ميدانية في عينة من الفنادق بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الرابع والأربعون.
10. الحسبان، احمد محمد سرحان، 2022، اهمية نظام الاستخبارات التسويقية في نظام المعلومات التسويقي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الانسانية والثقافية، المجلد 2، العدد 2
11. الحسيني، لمياء سعد ، وبازينة ، تيسير قاسم، (2019)، أبعاد جودة الخدمة بالوحدات بالمنظمة الريفية بمركز قطور وزفتي بمحافظة الغربية، مجلة المنوفية للعلوم الاقتصادية والاجتماعية الزراعية، المقالة 2، المجلد 4، العدد 4، سبتمبر وأكتوبر 2019، الصفحة 237-265، مصر.
12. حميد، رفل مؤيد عبد الحميد، ورؤوف، رعد عدنان ، (2018)، دور ابعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون، دراسة استطلاعية لآراء عدد من المستهلك في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار في محافظة نينوى، مجلة تنمية الرافين، العدد 119، المجلد 37، العراق.
13. خالد، مخناش، (2014)، تأثير التعبئة والتغليف على سلوك المستهلك، دراسة حالة مؤسسة، نقاوس، باتنة، رسالة ماجستير، جامعة ام البواقي، الجزائر.
14. خالد، بن يامين ، (2018)، سلوك المستهلك اتجاه المنتجات الجديدة ، دراسة منتجات الهاتف النقال كوندور، مجلة البشائر، المجلد 4، العدد 2.
15. خولة، ياحي، (2020)، أثر أبعاد جودة خدمات رياض الأطفال على قرار الشرائي للأولياء ، دراسة حالة روضتي الجنة الفردوس وأمي معي، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
16. راضية، لسود ، وعيسى ، بن ناصر، (2009)، سلوك المستهلك اتجاه المنتجات المقلدة، دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
17. الزيود ، حسين ، والبطانية ، ابراهيم، (2011)، محددات سلوك المستهلك المسلم، المجلة الأردنية في الدراسات الاسلامية، المجلد التاسع، العدد 4.
18. صحراوي، مروان، (2023) محاضرات سلوك المستهلك موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس تخصص التسويق ، جامعة ابن خلدون (تيارت).

19. عبدالحكيم، الطيب ، وعبود ،درزقين، (2014)،ازمات العلامة التجارية واثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة ازمة العلامةDjezzy لفرع اوراسكوم الزائر،رسالة ماجستير،جامعة ام البواقي، الجزائر.
20. عبد الوهاب،جباري،(2018)،أثر سلوك المستهلك الجزائري علي الاستراتيجيات التسويقية للمؤسسات المنتجة للأجهزة الكهربائية المنزلية،اطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة،الجزائر.
21. علاوة،هشام ، وعثماني ، حسين،(2014)،الترويج الرياضي وتأثيره على السلوك المستهلك، دراسة ميدانية حول الترويج الرياضي في مؤسسة أوريو،رسالة ماجستير،جامعة العربي بن مهيدي،أم البواقي،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
22. قلومة، اسيا فريحة، و قریش، عبدالقادر،(2018) تحليل اثر سلوك المستهلك على المزيج الترويجي في المنظمة الاتصال -دراسة حالة مؤسسات الاتصال بالهاتف النقال بالجزائر موبليس،جيزي،اوريدوالجزائر بمدينة الاغواط، اطروحة دكتورا،جامعة الجزائر.
23. محمد، روش ابراهيم ، وعمر ،محمدعبدالرحمن، وعبدالكريم،عزام عبد الوهاب،(2018)،دور الأستخبارات التسويقية في تعزيز سياسات المنتج الجديد، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في عدد من معامل المياه المعدنية في محافظة دهوك،مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد24، العدد106،ص143-163،كركوك،العراق.
24. محمد، ايوب محمود،(2020)،اثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون،دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة ايرث لينك لخدمات الأنترنت في محتظة اربيل،المجلة العربية العلمية للنشر، العدد الثامن عشر، العراق.
25. محمد، طاهري محمد،(2018)،سلوك المستهلك اتجاه المنتجات الجديدة ، دراسة منتجات الهاتف النقال كوندور، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد4،العدد2.
26. مختار، ريم أحمد،(2022)،دور الاستخبارات التسويقية في تطوير جودة خدمة الأندية الانمظمة،المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة، مجلد 0072،العدد1،مصر.
27. نجوى، سعودي، (2008) اثر نظام الاستخبارات التسويقية على استراتيجية التسويق، دراسة حالة شركة(Maxtor)،بولاية برج بوعريج،جامعة زيان عاشور بالجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، دراسات اقتصادية،المجلد7، العدد3

28. نصور، ريزان، وقميرة، خليل كمال،(2016)،دراسة واقع أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمستهلك في منظمات البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية،مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية،سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد38، العدد6.
29. يوسف، ليلي ،والحمود، مرهف،(2023)، تأثير الاعتمادية والاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة على ولاء المستهلك في المنشآت المنظمةية،مجلة جامعة البعث،المجلد45،العدد14.
- ب-المصادر الأجنبية:-

- 30.Evans, James R. & Collier David A., (2007), **Operations Management**, Thomson South Western, Boston.
- 31.Kotler Philip, "**Marketing Management Analysis Planning, Implementation and Control**", Prentice-Hall, Inc,(2000), The Millennium Edition, New Jersey.
- 32.Qzsahin ,Mehtap,& Zehirb ,Cemal , & Acarc ,A.Zafer,& Sudak, Melike Kivance,(2013), **The Effects of Leadership and Market Orientation on Organizational Commitment**, h International Strategic Management Conference. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.10.504, Turkey.
- 33.Rahim & Farah, Kasmah, Rahizah Abd, Waheeda Jalaludin Tajuddin, (2011)**The Importance of Corporate Social Responsibility on Consumer Behaviour in Malaysia**, Asian Academy of Management Journal, Vol. 16, No. 1, 119–139, January.
- 34.Ramya& A Kowsalya& Dharanipriya, N., K., (2019), **Service Quality and its Dimensions**, EPRA International Journal of Research and Development (IJRD) Peer Reviewed Journal, Volume: 4, Issue: 2.
- 35.Salome& Ayotunde& Samuel& Samuel, Ighomereho Oghenechuko, Ojo Afolabi, Omoyele Olufemi, Olabode Oluwayinka, (2022), **From Service Quality to E-Srrvice Quality: Measurement, Dimensions and Model**, Journal of Management Information and Decision Sciences Volume 25, Issue 1, 2022.
- 36.Švajdová, Lenka,(2016), **Consumer behavior during the pandemic of Covid-19**. Journal of International Business Research and Marketing Volume 2, ISSN 1804-171X (Print), ISSN 1804-1728 (On-line), DOI: 10.7441/joc.2017.01.04.

