

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	الدراسية 2025/2026
الحل النموذجي لاختبار السداسي الخامس في مقياس سلوك المستهلك	
السنة الثالثة تخصص تسويق	المدة: ساعتان
التاريخ: 2026/01/13	

حل التمرين الأول:

الجواب الأول: نوع القرار الشرائي

1. نوع القرار الشرائي: قرار شراء معقد **1ن**

تبرير:

- ارتفاع أهمية المنتج (تلفاز ذكي باهظ الثمن يُستخدم يوميًا) وقلة المعلومات الكافية لدى الأسرة، مما دفعها للبحث المكثف والمقارنة بين العلامات.
- القرار جماعي (أدوار متعددة: أمين مقترح ومؤثر، الأب مشتري، الأسرة كلها مستهلكين)، وهو سمة القرار المعقد.

2. الفرق مع الشراء الروتيني: **1ن**

الشراء الروتيني يتم لمنتجات منخفضة السعر، متوفرة بسهولة، مع اختلافات قليلة بين العلامات وبدون بحث مكثف (مثل شراء خبز أو صابون)، بينما القرار المعقد يتطلب جهدًا كبيرًا في البحث والمقارنة بسبب ارتفاع السعر وأهمية الاختيار ودرجة المخاطرة المرتفعة.

الجواب الثاني: أدوار الأفراد في اتخاذ قرار الشراء

الأدوار المحددة من الحالة: **1ن**

- المقترح: (Initiator) أمين (اقترح فكرة شراء التلفاز الذي بعد رؤية الإعلانات).
- المؤثر: (Influencer) أمين (أثر في الأسرة بعرض المزايا التقنية والتقييمات) + الأصدقاء/الزملاء (أعطوا آراءهم)
- المشتري: (Buyer) الأب (قرّر الشراء الفعلي ودفع المال بعد زيارة المحلات).
- المستهلك/المستخدم: (User) جميع أفراد الأسرة (يستخدمون التلفاز).

جمع شخص واحد بين أدوار متعددة: **1ن**

نعم، مثلًا أمين جمع بين دوري المقترح والمؤثر؛ اقترح الفكرة أولًا ثم أثر في الأسرة بحجج تقنية والتقييمات، وهذا شائع في قرارات الأسرة حيث يمكن أن يتحوّل المقترح إلى مؤثر قوي.

الجواب الثالث: مراحل اتخاذ القرار الشرائي

1. ربط المراحل بالحالة: **4ن**

المرحلة	مثال من الحالة
الشعور بالحاجة	"التلفاز القديم كثير الأعطال ولا يلبي حاجات الأسرة في المنصّات الرقمية"
البحث عن المعلومات	أمين اطّلع على إعلانات وتقييمات، الأب سأل الأصدقاء وزار المحلات
المفاضلة بين البدائل	"جلست الأسرة لمناقشة العلامات، الأحجام، الأسعار؛ الأب ركّز على السعر، أمين على التقنية"
اتخاذ قرار الشراء	"قرّر الأب شراء تلفاز متوسط السعر مع ضمان 3 سنوات من محل معروف"
سلوك ما بعد الشراء	"الأسرة راضية عن الصورة والتطبيقات، مستعدة لإعادة الشراء والتوصية."

الجواب الرابع: العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي

1. العوامل الشخصية: 1ن

- السن ودورة الحياة: أمين (21 سنة) يفضل التلفاز الذكي للمنصات الرقمية، الأسرة (متزوجون مع أطفال) تحتاج حجمًا كبيرًا للترفيه العائلي.
- المهنة والوضع الاقتصادي: الأب موظف بدخل متوسط مع التزامات، حدّد فئة سعرية متوسطة مع ضمان طويل.
- نمط الحياة: متابعة مباريات وأفلام رقمية منزليًا، تفضيل التلفاز الذكي على التقليدي.

2. العوامل النفسية: 1ن

- الدوافع: حاجة لاستبدال التلفاز المعطل + رغبة في إشباع الترفيه والراحة العائليّة
- الإدراك: الإعلانات والتقييمات الإيجابية شكّلت صورة ذهنيّة جيّدة عن العلامة لدى أمين.
- التعلم: الأب تعلّم من تجارب الأصدقاء مع علامات أخرى، أمين من مقاطع الفيديو المقارنة.
- المواقف: موقف إيجابي تجاه العلامة بعد التقييمات، وأكثر إيجابية بعد الرضا الفعلي.

الجواب الخامس: العوامل الاجتماعية 1ن

- الأسرة كجماعة مرجعية أولية: كل فرد له دور واهتمام مختلف (تقنية، سعر، شكل، ترفيه أطفال).
- الجماعات المرجعية: أصدقاء/زملاء (آراء شخصيّة)،
- الجماعات المرجعية الافتراضية: مواقع تقييم (جماعة افتراضية).

الجواب السادس: الحالة بعد المرحلة الأخيرة 1ن

رضا الأسرة يعزّز الولاء للعلامة والمحل ويحوّلها إلى مصدر توصية، مما يولّد شراءً متكرّرًا مستقبلاً.

حل التمرين الثاني

أولاً: وضع الفرضيات 1ن

H_0 : (فرضية العدم) لا توجد علاقة معنوية بين حجم الأسرة وتفضيل نوع السيارة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

H_1 : (فرضية البديلة) توجد علاقة معنوية بين حجم الأسرة وتفضيل نوع السيارة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

ثانياً: حساب التكرارات 2ن

• الصيغة $E_i = \frac{R_i \times C_i}{T}$

حجم الأسرة	Toyota	Hyundai	Volkswagen
2-3	$E_{11} = (150 \times 180) / 400 = 67.5$	$E_{12} = (150 \times 180) / 400 = 67.5$	$E_{13} = (150 \times 40) / 400 = 15$
4	$E_{21} = (150 \times 180) / 400 = 67.5$	$E_{22} = (150 \times 180) / 400 = 67.5$	$E_{23} = (150 \times 40) / 400 = 15$
5+	$E_{31} = (100 \times 180) / 400 = 45$	$E_{32} = (100 \times 180) / 400 = 45$	$E_{33} = (100 \times 40) / 400 = 10$

ثالثاً: حساب قيمة χ^2 المحسوبة **2ن**

• الصيغة: $\chi^2 = \frac{\sum(Q_i - E_i)^2}{E_i}$

حجم الأسرة	Toyota	Hyundai	Volkswagen	المجموع
2-3	$(22.5)^2/67.5 = 7.50$	$(-17.5)^2/67.5 = 4.54$	1.67	
4	$(-7.5)^2/67.5 = 0.84$	$(2.5)^2/67.5 = 0.09$	1.67	
5+	5.00	5.00	0.00	26.31

χ^2 المحسوبة = 26.30

رابعاً: إيجاد χ^2 الجدولية

درجة الحرية = $df = (3-1)(3-1) = 4$ **1ن**

$\alpha=0.05$ ، $df=4$ ، ومنه: $\chi^2=9.49$ **1ن**

خامساً: القرار: **1ن**

بما أن كاي مربع المحسوبة أكبر من الجدولية يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة معنوية بين حجم الأسرة وتفضيل نوع السيارة عند مستوى $\alpha=0.05$