

بررسی رفتار مشتری مداری در جوامع مدرن به کمک شبکه های هوشمند عصبی

مراد کردی^۱، حمید عربانی دانا^۲

^۱عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

^۲دانشجوی دانشگاه پیام نور مرکز کرج

چکیده

با پیشرفت تکنولوژی و ایجاد رقابت های بسیار گسترده در تمام زمینه های تجاری، پیش بینی آینده یک بازار و چگونگی توجه به رفتار مصرف کننده باعث پیشی گرفتن از رقبای و برد در بازار رقابت می شود. توجه به یک پارامتر خاص در بازارها و جوامع گوناگون ممکن است خروجی یکسانی ندهد و شکست در بازار را به همراه داشته باشد. راه کارهای پیشبینی آینده بازار و اینکه چگونه باید در ادامه روند حرکت کرد با استفاده از الگوریتم ها و ایده های مختلف تا به حال مطرح شده است. شبکه عصبی یکی از این الگوریتم های مهم است. در این مقاله سعی شده است تا با استفاده از شبکه های عصبی که هدف آن پیشبینی و یافتن الگوی خاصی در یک رفتار است، توجه به یک الگوی رفتار و یا پارامتر خاص مد نظر قرار گیرد. خروجی های شبیه سازی انجام شده در انتها نشان می دهد که تا حدود قابل قبولی بازدهی در پیشبینی رفتار مصرف کننده بالا رفته است.

کلمات کلیدی: بازاریابی، رفتار مصرف کننده، خرید آنلاین

نکات برجسته پژوهش

- به کارگیری ایده های بهینه سازی در تخمین رفتار مشتری
- بررسی و تطبیق نتایج با مشاهدات عینی
- امکان ترکیب مدل های مختلف هوشمند سازی در ارائه نتایج بهتر

۱- مقدمه

در زمینه رفتار مصرف کننده در شرایط مختلف کارهای بسیاری شده است و در جوامع مختلف با بررسی های آماری حتی در موارد مشخص مثل خرید آنلاین (اسماعیل پور، گلدوزیان ۱۳۹۰) تحلیل هایی صورت گرفته است. حال سوال این است که برای شرایط مختلف قطعا ورودی ها و پارامترهای مختلفی وجود دارد که می تواند در تاثیر رفتار مصرف کننده موثر باشد. برای مثال در شهرهای گرمسیری رفتار مصرف کننده حتی با عدم تغییر پارامترهای زیبایی در سایت های مختلف بیشتر به سمت خرید آنلاین پیش می رود تا بازار، پس باید به مواردی غیر از بازار فیزیکی توجه خاص داشت. در حالی که کاملا متفاوت در مناطق شمالی ایران خرید آنلاین از کارایی بالایی برخوردار نیست و مردم بیشتر به حضور فیزیکی در بازار توجه دارند. در زمینه پیشبینی و تخمین پارامترهای موجود الگوریتم های مختلفی از جمله شبکه های عصبی وجود دارد که بازدهی خوبی در شرایط مختلف مشخصا مهندسی داشته است. در مقالات مختلف گاهی به نمونه برداری (Lakshmi, 2016) به منظور درک اهمیت