

أثر التسويق الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الخصم الذهبي بجدة

أسم الطالب

منى أبو عبيدة عبدالله

الرقم الجامعي

2021204721

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني- 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة البحث	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية البحث	7
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة البحث	8
1.5. أهداف البحث	8
1.6. فرضيات البحث	8
1.7. نموذج البحث	9
1.8. منهجية البحث	10
1.9. الدراسة الميدانية	11
1.10. هيكل المشروع	12
2. الفصل الثاني: الإطار النظري	13
2.1. المقدمة:	14
2.2. المبحث الأول: التسويق الرقمي	15
2.2.1. مفهوم التسويق الرقمي:	15
2.2.2. تطور التسويق الرقمي:	15
2.2.3. أبعاد التسويق الرقمي:	16
2.2.4. نظريات التسويق الرقمي:	16
2.3. المبحث الثاني: جودة الخدمات الالكترونية	18
2.3.1. مفهوم جودة الخدمات الالكترونية :	18

18.....	2.3.2. تطور جودة الخدمات الالكترونية :
19.....	2.3.3. ابعاد جودة الخدمات الالكترونية :
20.....	2.3.4. نظريات جودة الخدمات الالكترونية :
21.....	2.4. العلاقة بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الالكترونية.....
21.....	2.4.1. أنماط التأثير بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الالكترونية :
22.....	2.4.2. الصراعات التي تواجه التسويق الرقمي وجودة الخدمات الالكترونية :
23.....	2.4.3. الفجوات التي تواجه التسويق الرقمي وجودة الخدمات الالكترونية :
25.....	2.5. الخاتمة.....
26.....	قائمة المراجع.....
32.....	الملحقات.....
33.....	الاستبيان.....

قائمة الأشكال :

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج البحث (من إعداد الباحث)	9
2	ملخص منهجية البحث المصدر (الباحث)	10

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة

في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وفي بيئة سريعة التغيير لم بعد امامنا الا ان نواكب العصر بما يخدم مجتمعاتنا ونبحث كل ما هو جديد وصالح للتطبيق (م. م. بان قاسم جواد, 2016) ونلاحظ الآن ان جودة الخدمات الإلكترونية تعتبر من المجالات الحيوية في العصر الرقمي، حيث تساهم بشكل كبير في تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضا العملاء. تتضمن جودة الخدمات الإلكترونية عدة جوانب أساسية مثل سهولة الاستخدام، الموثوقية، الاستجابة، والأمان. هذه الجوانب تلعب دوراً محورياً في تقديم خدمات فعالة تلبي توقعات العملاء وتفوقها.

تتفق معظم الدراسات على التأثير الإيجابي للتسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية من خلال زيادة التفاعل مع العملاء، تحسين الأداء الفني، وتخصيص الخدمات. يوجد توافق كبير بين الباحثين حول الدور الفعال للأدوات الرقمية في تعزيز جودة الخدمات الإلكترونية وزيادة رضا العملاء وولائهم ونستعرض معا بعض من الدراسات :

دراسة-"Measuring e-Service Quality: A Study of the Applicability of the E-S-QUAL Scale in Online Banking"

الباحثان Annika Janita و Teemu Miranda –

رأي الباحثين: يشير الباحثان إلى أن التسويق الرقمي يعزز جودة الخدمات الإلكترونية من خلال زيادة تفاعل العملاء وتحسين تجربة المستخدم

- الاقتباس "Digital marketing enhances e-service quality by increasing customer interaction with the electronic platform, thereby improving user experience and overall satisfaction" (Janita & Miranda, 2013). –

التوافق: يتفق الباحثان على الأهمية الإيجابية للتسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية.

دراسة "Quality of Electronic Services: Conceptualization and Measurement"

الباحثون – A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, Arvind Malhotra

رأي الباحثين: أكد الباحثون أن أدوات التسويق الرقمي مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي تعزز جودة الخدمات الإلكترونية من خلال تقديم خدمات مخصصة وزيادة سرعة الاستجابة

- الاقتباس "The use of digital marketing tools, such as email and social media, enhances e-service quality by providing personalized services and increasing response speed to customer demands" (Parasuraman, Zeithaml & Malhotra, 2005). –

التوافق: يوجد توافق كبير بين الباحثين حول تأثير الأدوات الرقمية على تحسين جودة الخدمات.

"The Impact of E-Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty on E-Marketing"

الباحثان - Mohamed S. A. Selim, Manal A. M. Basha

رأي الباحثين: ركزت الدراسة على العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء والولاء وتأثيرها على التسويق الإلكتروني

الاقتباس "High e-service quality leads to higher customer satisfaction and loyalty, which in turn enhances the effectiveness of e-marketing strategies" (Selim & Basha, 2018)

التوافق: يوجد توافق على أن جودة الخدمة العالية تعزز من فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي من خلال زيادة رضا العملاء وولائهم.

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالتسويق الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات، هناك العديد من الفجوات البحثية التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة. يمكن تحديد هذه الفجوات على النحو التالي:

تأثير التكنولوجيا الناشئة :- قلة الدراسات التي تدرس تأثير التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، التعلم الآلي، والواقع الافتراضي والمعرز على جودة الخدمات من خلال التسويق الرقمي.

التفاعل بين التسويق الرقمي وخدمة العملاء :- قلة الدراسات التي تستكشف كيف يمكن للتسويق الرقمي تحسين خدمة العملاء بشكل مباشر وتأثير ذلك على الجودة العامة للخدمات.

البحث في تأثير الوسائط الاجتماعية :- معظم الأبحاث تركز على التسويق عبر محركات البحث والبريد الإلكتروني، مع قلة الدراسات المتعمقة حول تأثير التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي على جودة الخدمات.

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا وانتشار استخدام الإنترنت، أصبح التسويق الرقمي أداة أساسية للشركات للتفاعل مع عملائها وتحقيق النمو. ومع ذلك إلا أن هناك قصورا يكمن في مدى فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي في تحسين أو تقويض جودة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت وتحقيق التوازن بين استراتيجيات التسويق الرقمي وتحقيق جودة خدمات إلكترونية تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء دون التسبب في مشكلات مثل تدهور الأمان أو الخصوصية أو خلق توقعات غير واقعية.

تكمن أهمية تأثير التسويق الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية في قدرته على تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضا العملاء بشكل ملموس. من خلال استراتيجيات التسويق الرقمي الفعالة، تستطيع الشركات تعزيز سهولة استخدام خدماتها، تعزيز موثوقيتها، تحسين سرعة استجابتها، وضمان أمان البيانات. هذا التكامل المحكم بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية يمكن الشركات من تلبية توقعات العملاء بفاعلية أكبر، مما يؤدي إلى بناء علاقات قوية ومستدامة معهم وزيادة ولائهم.

١,٢. مشكلة البحث

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا وانتشار استخدام الإنترنت، أصبح التسويق الرقمي أداة أساسية للشركات للتفاعل مع عملائها وتحقيق النمو. ومع ذلك إلا أن هنالك قصورا يكمن في مدى فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي في تحسين أو تقويض جودة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت وتحقيق التوازن بين استراتيجيات التسويق الرقمي وتحقيق جودة خدمات إلكترونية تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء دون التسبب في مشكلات مثل تدهور الأمان أو الخصوصية أو خلق توقعات غير واقعية ويتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري:

تحديد معايير الجودة الرقمية: هناك نقص في التوافق على معايير موحدة لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية، مما يصعب من قياس وتحسين الجودة.

التأثيرات النفسية والاجتماعية: لم يتم دراسة التأثيرات النفسية والاجتماعية للتسويق الرقمي بشكل كافٍ، مثل تأثير الإعلانات المخصصة على الخصوصية الشخصية.

الابتكار والتكنولوجيا الناشئة: التطور السريع للتكنولوجيا يتطلب نظريات جديدة لفهم تأثيرات التسويق الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي:

تكامل الأنظمة: الكثير من الشركات تواجه صعوبة في دمج الأنظمة الرقمية الجديدة مع الأنظمة القائمة، مما يؤثر على جودة الخدمات

تدريب الموظفين: هناك فجوة في تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات

الأمان والخصوصية: ضمان الأمان والخصوصية في التسويق الرقمي لا يزال تحديًا كبيرًا، وقد يؤثر على ثقة العملاء وجودة الخدمات المقدمة.

وفقنا لما سبق تهدف الدراسة الحالية للإجابة على السؤال الرئيسي التالي :

" ما أثر التسويق الرقمي على جودة الخدمات الالكترونية في شركة الخصم الذهبي بجدة؟"

١,٣. أهمية البحث

تكمن أهمية تأثير التسويق الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية في قدرته على تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضا العملاء بشكل ملموس. من خلال استراتيجيات التسويق الرقمي الفعالة، تستطيع الشركات تعزيز سهولة استخدام خدماتها، تعزيز موثوقيتها، تحسين سرعة استجابتها، وضمان أمان البيانات. هذا التكامل المحكم بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية يمكن الشركات من تلبية توقعات العملاء بفاعلية أكبر، مما يؤدي إلى بناء علاقات قوية ومستدامة معهم وزيادة ولائهم.

١,٣,١. على المستوى النظري:

توسيع الفهم الأكاديمي - تساهم الدراسات في توسيع المعرفة النظرية حول كيفية تأثير استراتيجيات التسويق الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية، مما يثري الأدبيات الموجودة ويخلق فرصاً لمزيد من البحث والتطوير.

تحديد العوامل المؤثرة - تساعد الأبحاث النظرية في تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الخدمات الإلكترونية عند استخدام التسويق الرقمي، مثل التفاعل مع العملاء، التخصيص، وسهولة الاستخدام.

تطوير نماذج نظرية - يساهم البحث في تطوير نماذج نظرية تفسر العلاقة بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية، مما يساعد على بناء إطار عمل يمكن استخدامه في الدراسات المستقبلية.

فهم سلوك المستهلك - تتيح الدراسات النظرية فهماً أعمق لسلوك المستهلكين في البيئة الرقمية، وكيفية تأثير التسويق الرقمي على توقعاتهم وتجاربهم مع الخدمات الإلكترونية.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تحسين جودة الخدمات - يتيح فهم تأثير التسويق الرقمي للشركات تحسين جودة خدماتها الإلكترونية من خلال استراتيجيات تسويقية فعالة تستجيب لاحتياجات وتوقعات العملاء بشكل أفضل.

زيادة الكفاءة والفعالية - يمكن للشركات استخدام نتائج الدراسات لتطوير عملياتها وجعلها أكثر كفاءة وفعالية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وتقليل التكاليف.

تعزيز التفاعل مع العملاء - يمكن استخدام التسويق الرقمي لتعزيز التفاعل مع العملاء، مما يساهم في بناء علاقات قوية وزيادة ولاء العملاء.

الابتكار وتطوير المنتجات - من خلال الاستفادة من البيانات والتحليلات المتاحة عبر التسويق الرقمي، يمكن للشركات ابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة تتوافق مع احتياجات العملاء.

تحقيق ميزة تنافسية - يمكن أن تساهم استراتيجيات التسويق الرقمي الفعالة في تحقيق ميزة تنافسية للشركات من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية بشكل مستمر.

١,٤ . أسئلة البحث

سؤال البحث الرئيسي : ما أثر التسويق الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية

السؤال الفرعي الأول :كيف يؤثر التسويق عبر محركات البحث على تجربة المستخدم في جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الخصم في مدينة جدة؟

السؤال الفرعي الثاني : ما هي العوامل التي تجعل التسويق بالمحتوى فعالاً في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الخصم في مدينة جدة ؟

السؤال الفرعي الثالث : كيف يمكن قياس تأثير التسويق بالعمولة على جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الخصم في مدينة جدة ؟

١,٥ . أهداف البحث

الهدف الرئيسي : تحديد أثر التسويق الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية

الهدف الفرعي الأول :تحديد أثر التسويق عبر محركات البحث على تجربة المستخدم في جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الخصم في مدينة جدة

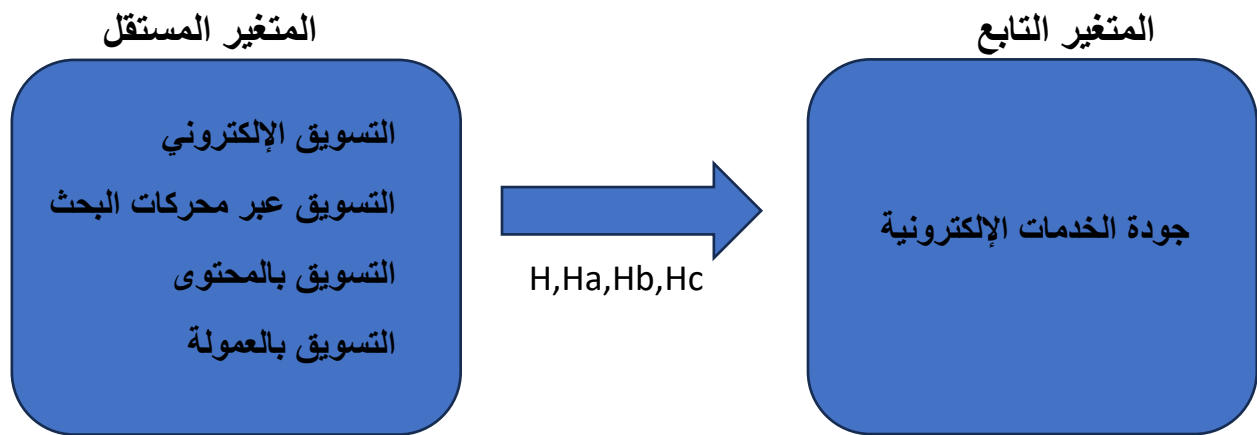
الهدف الفرعي الثاني :تحديد العوامل التي تجعل التسويق بالمحتوى فعالاً في تحسن جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الخصم في مدينة جدة

الهدف الفرعي الثالث :تحديد طريقة قياس تأثير التسويق بالعمولة على جودة الخدمات الإلكترونية في شركة الخصم في مدينة جدة

١,٦ . فرضيات البحث

- الفرضية الرئيسية H :**
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية
 - الفرضية الفرعية الأولى Ha :
 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التسويق الرقمي وتجربة المستخدم في الخدمات الإلكترونية
 - الفرضية الفرعية الثانية Hb :
 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المحددة للتسويق الرقمي وفعاليته في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية
 - الفرضية الفرعية الثالثة Hc :
 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين طرق قياس تأثير التسويق الرقمي وقياس جودة الخدمات الإلكترونية

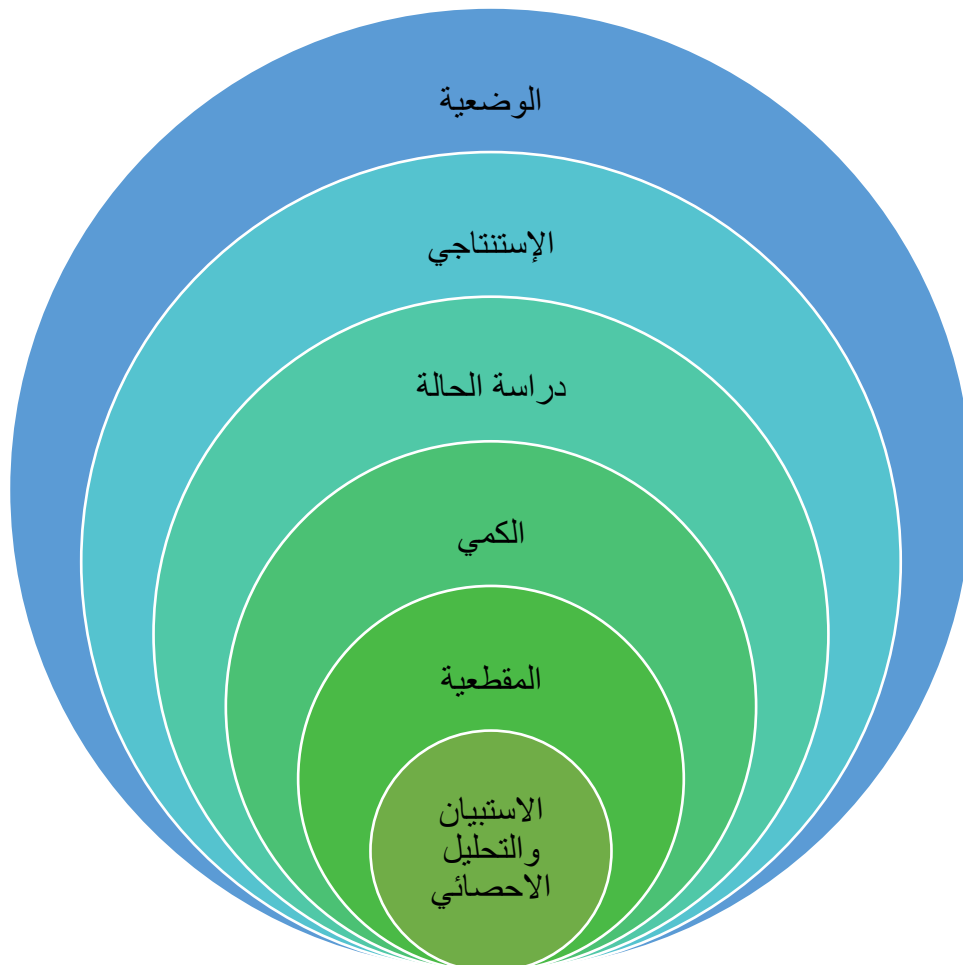
١,٧ . نموذج البحث



الشكل(1): نموذج البحث (من إعداد الباحث)

١,٨ . منهجية البحث

فلسفة البحث : الوضعية
منهج البحث : الاستنتاجي
إستراتيجية البحث : دراسة حالة
نوع البحث : الكمي
الأفق الزمنية : المقطعية
التقنيات والإجراءات : الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (2) : ملخص منهجية البحث المصدر (الباحث)

١,٩. الدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية. يركز التسويق الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية عبر جميع أقسام المنظمة من خلال إشراك جميع الموظفين في عملية التحسين المستمر. سنستعرض في هذه الدراسة الأسباب المتعلقة بالتسويق الإلكتروني، ثم نقوم بإجراء دراسة ميدانية في إحدى المؤسسات لتحليل تأثير تطبيق التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية

نبذه عن الشركة : (Golden Discount company) شركة الخصم الذهبي

نحن صديق ساطع مورد موثوق للادخار أيقونة تضمن أنك ستحصل على قيمة أكبر مقابل نقودك نجمع الناس مع العلامات التجارية التي تهتم بإضافة قيمة ومكافأة عملائها نذهب إلى أبعد من ذلك بحثاً عن وفورات أكبر وعروض جديدة وطرق فريدة لمساعدتك في الاحتفاظ بأكبر قدر ممكن من المال في محفظتك.

فرع الشركة :

يقع مقر الشركة الرئيسي في مدينة جدة على طريق الملك فهد فرعي، الفيصلية، جدة

خدمات الشركة :

مساعدة الناس على إضافة قيمة إلى تجاربهم الشرائية من خلال منحهم المزيد من طرق الادخار. لمساعدة العلامات التجارية والشركات على التقرب وإشراك مجتمع من الأشخاص المحددين جيداً من خلال الخصومات والقيمة المضافة والمعلومات التي تتيح لهم فهم أفضل للجمهور المهتم بمنتجاتهم.

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الإطار النظري

٢,١ . المقدمة:

التسويق الرقمي له تأثير كبير على جودة الخدمات الإلكترونية، حيث يعد أداة قوية لتحسين تجربة المستخدم وتعزيز رضا العملاء من خلال استخدام استراتيجيات مثل تحسين محركات البحث (SEO)، والإعلانات عبر الإنترنت، والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للشركات الوصول إلى جمهور أوسع وزيادة التفاعل مع عملائها. هذا التفاعل يعزز من جودة الخدمات المقدمة، حيث يمكن للشركات الاستجابة بسرعة لاحتياجات وتوقعات العملاء. التسويق الرقمي يسمح أيضًا بجمع وتحليل بيانات مفصلة حول سلوك العملاء واهتماماتهم، مما يمكن الشركات من تخصيص وتحسين خدماتها الإلكترونية بشكل مستمر. من خلال هذا التخصيص، يمكن تحسين عوامل مثل سهولة الاستخدام، السرعة، والأمان، وهي جميعها عناصر أساسية في جودة الخدمة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، يساهم التسويق الرقمي في تعزيز الولاء للعلامة التجارية من خلال توفير تجربة مستخدم مخصصة ومستمرة، مما يزيد من رضا العملاء ويحسن من جودة الخدمات المقدمة. بفضل هذه الفوائد، أصبح التسويق الرقمي أداة لا غنى عنها للشركات التي تسعى للتميز في تقديم خدمات إلكترونية عالية الجودة.

يعد إجراء دراسات سابقة أمرًا ذا أهمية كبيرة لعدة أسباب منها، انها تساهم هذه الدراسات في بناء قاعدة معرفية قوية تساعد الباحثين والممارسين على فهم العلاقة بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية بشكل أعمق. من خلال تحليل البيانات واستخلاص النتائج من الدراسات السابقة، يمكن تحديد الاتجاهات الحالية في السوق وأفضل الممارسات التي تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، ونتائج الدراسات السابقة للشركات إمكانية التعلم من تجارب الآخرين وتفادي الأخطاء الشائعة في استراتيجيات التسويق الرقمي. بالاعتماد على نتائج هذه الدراسات، يمكن للشركات تحسين خططها التسويقية وتطوير خدماتها الإلكترونية بشكل يتناسب مع توقعات واحتياجات العملاء، وتساهم الدراسات السابقة في تحديد العوامل الأكثر تأثيرًا في نجاح أو فشل استراتيجيات التسويق الرقمي. فهم هذه العوامل يساعد الشركات على تركيز جهودها على المجالات التي تحقق أكبر تأثير إيجابي على جودة خدماتها الإلكترونية، مثل تحسين تجربة المستخدم وزيادة رضا العملاء. أخيرًا، تعزز الدراسات السابقة من قدرة الشركات على التكيف مع التغيرات السريعة في التكنولوجيا وسلوكيات المستهلكين. من خلال الاستفادة من البحوث السابقة، يمكن للشركات الابتكار والتطور بشكل مستمر، مما يساهم في الحفاظ على تنافسيتها في السوق الرقمي المتغير باستمرار.

التسويق الرقمي يشمل جميع الأنشطة الترويجية التي تُجرى عبر الإنترنت، مثل الإعلانات الرقمية، التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، تحسين محركات البحث (SEO)، والتسويق عبر البريد الإلكتروني وجودة الخدمات الإلكترونية تشير إلى مدى تلبية الخدمة الإلكترونية لتوقعات العملاء من حيث الأداء، السرعة، سهولة الاستخدام، والأمان. فإن التسويق الرقمي يمكن أن يساهم في تحسين تجربة المستخدم من خلال تقديم محتوى مخصص وتفاعل فعال، مما يرفع من جودة الخدمة الإلكترونية. باختصار، التسويق الرقمي يلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية من خلال الاستفادة من البيانات، التفاعل مع العملاء، وتقديم تجربة مخصصة ومؤثرة.

٢,٢. المبحث الأول : التسويق الإلكتروني

قبل الدخول إلى مفهوم التسويق الإلكتروني لابد من تحديد مفهوم ومكونات هذا المصطلح كما يأتي :

٢,٢,١. مفهوم التسويق الإلكتروني

التسويق الإلكتروني يُعرّف في الدراسات الأكاديمية كعملية استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية لترويج المنتجات أو الخدمات بهدف الوصول إلى المستهلكين وزيادة الوعي بالعلامة التجارية. يشمل هذا النوع من التسويق مجموعة من الأنشطة مثل الإعلانات عبر الإنترنت، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، وتحسين محركات البحث (SEO)

في دراسة تناولت استراتيجيات التسويق الإلكتروني، عرف المؤلفون التسويق الإلكتروني بأنه "الاستفادة من الإنترنت والتقنيات الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية، بما في ذلك بناء العلاقات مع العملاء، وزيادة الوعي بالعلامة التجارية، وتحفيز عمليات الشراء "

(Smith & Chaffey, 2020, p. 45).

كذلك، في دراسته حول تأثير التسويق الرقمي على سلوك المستهلك، عرف جونز التسويق الإلكتروني بأنه "مجموعة من الأنشطة التي تستخدم تقنيات الاتصال الرقمية لتطوير وتوصيل وتبادل العروض التي تقدم قيمة للمستهلكين والمجتمع بشكل عام

" (Jones, 2018, p. 78).

٢,٢,٢. تطور التسويق الإلكتروني

شهد التسويق الإلكتروني تطورًا ملحوظًا على مدى العقود الماضية، مع تغير التقنيات الرقمية وتزايد استخدام الإنترنت. هذا التطور لم يكن فقط نتيجة لتحسين الأدوات والمنصات، بل كان أيضًا انعكاسًا للتغيرات في سلوك المستهلكين وتوقعاتهم.

البدایات : في التسعينيات، مع ظهور الإنترنت، بدأ التسويق الإلكتروني يأخذ خطواته الأولى

(Smith & Chaffey (2020 أشارا إلى أن هذه الفترة كانت تركز على إنشاء مواقع الويب الأساسية واستخدام البريد الإلكتروني كأداة رئيسية للتواصل مع العملاء. كان هذا التحول الأولي من الطرق التقليدية إلى الرقمية بمثابة انطلاقة لحقبة جديدة من التسويق.

النمو والتوسع : مع دخول الألفية الجديدة، توسعت استراتيجيات التسويق الإلكتروني بشكل كبير .

(Jones (2018 أشار إلى أن ظهور محركات البحث مثل Google وتطور تحسين محركات البحث

(SEO) كان له دور كبير في تغيير الطريقة التي تصل بها الشركات إلى جمهورها المستهدف. بدأ

المسوقون في استخدام البيانات لتحليل سلوك العملاء وتحسين الحملات التسويقية، مما أدى إلى استهداف أكثر دقة وفعالية.

البيانات الضخمة والتحليل المتقدم : في العقد الأخير، بدأت البيانات الضخمة تلعب دورًا حاسمًا في التسويق الإلكتروني. وفقًا لـ Kingsnorth (2019) ، مكّنت البيانات الشركات من تخصيص تجارب

المستخدمين بشكل أكبر وتطوير استراتيجيات تسويقية تعتمد على التحليلات المتقدمة. هذا التطور سمح

للشركات ليس فقط بالوصول إلى جمهور أوسع ولكن أيضًا بالتفاعل مع العملاء بطريقة أكثر شخصية وملاءمة لاحتياجاتهم.

الانتقال إلى التجارب المتكاملة : في السنوات الأخيرة، أصبح التركيز على تقديم تجارب مستخدم متكاملة عبر جميع القنوات الرقمية Chaffey و (2019) Ellis-Chadwick أوصا أن التسويق الإلكتروني لم يعد يقتصر على أدوات محددة مثل البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي، بل أصبح يدور حول إنشاء رحلة عميل متكاملة تربط بين جميع نقاط الاتصال الرقمية.

٢,٢,٣. أبعاد التسويق الإلكتروني

التسويق الإلكتروني يتضمن عدة أبعاد رئيسية تؤثر على فعاليته وقدرته على تحقيق أهداف الأعمال. هذه الأبعاد تشمل الجوانب التقنية، والاستراتيجية، والتحليلية، والتفاعل مع العملاء. تتناول الدراسات السابقة هذه الأبعاد بتفصيل، مشيرة إلى دور كل منها في تشكيل استراتيجيات التسويق الإلكتروني الناجحة.

البعد التقني: يعتبر البعد التقني من أهم أبعاد التسويق الإلكتروني، حيث يشمل الأدوات والتقنيات التي تستخدم لإدارة الحملات التسويقية عبر الإنترنت Chaffey و (2019) Ellis-Chadwick أوصا أن هذا البعد يتضمن تصميم المواقع، وتحسين محركات البحث (SEO)، وإدارة الإعلانات عبر الإنترنت. تعتمد فعالية التسويق الإلكتروني بشكل كبير على كيفية استخدام هذه الأدوات لتحقيق أقصى قدر من الوصول إلى الجمهور المستهدف

البعد الاستراتيجي: يتعلق البعد الاستراتيجي بالتخطيط والتوجيه طويل الأمد لحملات التسويق الإلكتروني. Smith و (2020) Chaffey أشارا إلى أن هذا البعد يتضمن تحديد الأهداف التسويقية، وتحليل السوق، وتحديد الفئات المستهدفة، بالإضافة إلى تطوير خطط تسويقية متكاملة تشمل جميع جوانب التسويق الرقمي. يشمل البعد الاستراتيجي أيضاً اتخاذ القرارات المتعلقة بتخصيص الموارد واختيار القنوات المناسبة للوصول إلى الجمهور

البعد التحليلي: التحليل والبيانات هما حجر الزاوية في التسويق الإلكتروني الحديث. Kingsnorth (2019) أشار إلى أن البعد التحليلي يتضمن جمع وتحليل البيانات الضخمة المتعلقة بسلوك المستخدمين على الإنترنت. يمكن من خلال هذا البعد تحسين الحملات التسويقية بشكل مستمر وتخصيصها بناءً على احتياجات وتفضيلات العملاء. التحليلات تساعد أيضاً في قياس عائد الاستثمار (ROI) وتحديد فعالية الاستراتيجيات المتبعة

البعد التفاعلي: يركز البعد التفاعلي على كيفية بناء العلاقات مع العملاء والحفاظ عليها من خلال منصات التسويق الإلكتروني Jones (2018). أكد أن هذا البعد يشمل التفاعل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، ومنصات خدمة العملاء الرقمية. التفاعل الفعال مع العملاء يساعد في بناء ولاء العلامة التجارية ويزيد من احتمالية الاحتفاظ بالعملاء على المدى الطويل.

٢,٢,٤. نظريات التسويق الإلكتروني

التسويق الإلكتروني، كجزء من الممارسات التسويقية الحديثة، يستند إلى مجموعة من النظريات التي تساهم في فهم كيفية عمل الأسواق الرقمية وسلوك المستهلكين على الإنترنت. تتناول الدراسات السابقة عدة نظريات أساسية في هذا المجال، والتي تعد أدوات مفيدة لتطوير استراتيجيات تسويق إلكتروني فعالة

1. نظرية التبني التكنولوجي (Technology Acceptance Model - TAM) تعد نظرية التبني التكنولوجي واحدة من النظريات الأكثر شيوعاً في التسويق الإلكتروني. تم تطويرها من قبل Davis (1989) وتؤكد أن قبول المستخدمين للتكنولوجيا يعتمد بشكل رئيسي على فهمهم لسهولة استخدام التكنولوجيا وفائدتها (Jones (2018). يشير إلى أن هذه النظرية تُستخدم لتفسير كيفية تبني المستهلكين للمنصات الرقمية وتفاعلهم معها، وهي ضرورية لتطوير استراتيجيات تسويقية تهدف إلى زيادة التفاعل والولاء للعلامة التجارية عبر الإنترنت.

2. نظرية التسويق بالعلاقات (Relationship Marketing Theory) تركز هذه النظرية على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء بدلاً من التركيز على المعاملات الفردية (Hunt (1994) & Morgan). كما إطاراً لفهم أهمية الثقة والالتزام في بناء علاقات قوية مع العملاء (Ellis-Chadwick & Chaffey (2019). أشارا إلى أن التسويق بالعلاقات أصبح أكثر أهمية في العصر الرقمي، حيث يمكن للشركات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني لتطوير علاقات متينة ومستدامة مع عملائها.

3. نظرية التأثير الاجتماعي (Social Influence Theory) تؤكد هذه النظرية على أن سلوك الأفراد يتأثر بشكل كبير بالآراء والمواقف الاجتماعية من حولهم (Kelman (1958). قدّم هذه النظرية لأول مرة، و **Kingsnorth (2019)** تناول تطبيقها في التسويق الإلكتروني، مشيراً إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تُعد منصة رئيسية يمكن من خلالها تشكيل سلوك المستهلكين من خلال التوصيات والمراجعات والمحتوى المقدم من المؤثرين.

4. نظرية انتشار الابتكارات (Diffusion of Innovations Theory) قدم Rogers (1962) هذه النظرية لتفسير كيف تنتشر الأفكار والابتكارات الجديدة عبر المجتمعات (Chaffey (2020) & Smith). ناقشا تطبيق هذه النظرية في التسويق الإلكتروني، مشيرين إلى أن فهم كيفية انتشار التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يساعد المسوقين في تطوير حملات تسويقية تستهدف الشرائح المختلفة من العملاء بناءً على استعدادهم لتبني الابتكارات الجديدة.

٢,٣. المبحث الثاني : جودة الخدمات الإلكترونية

قبل الدخول إلى مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية لابد من تحديد مفهوم ومكونات هذا المصطلح كما يأتي :

٢,٣,١. مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية

جودة الخدمات الإلكترونية (e-Service Quality) تُعرّف في الدراسات السابقة على أنها مستوى التميز في تقديم الخدمات عبر الإنترنت، والذي يتم قياسه من خلال رضا المستخدمين عن تجربتهم في التعامل مع هذه الخدمات. يركز تعريف جودة الخدمات الإلكترونية على عدة أبعاد رئيسية مثل سهولة الاستخدام، والموثوقية، والأمان، والاستجابة، والتخصيص. هذه الأبعاد تسهم في تشكيل تجربة المستخدم الشاملة وتؤثر بشكل مباشر على رضاه وولائه للخدمة.

على سبيل المثال، Parasuraman et al. (2005) يعرفون جودة الخدمات الإلكترونية على أنها "مدى قدرة موقع الويب على تسهيل الشراء الفعال والأمن، والتسليم الفعال للمنتجات أو الخدمات، واسترجاع أي مشاكل محتملة بسرعة وكفاءة".

من ناحية أخرى، Zeithaml et al. (2002) يعرفون جودة الخدمات الإلكترونية على أنها "مدى قدرة موقع الويب على تقديم خدمة فعالة وسريعة ومخصصة تتسم بالدقة، وموثوقة، وأمنة، وتقديم الاستجابة المطلوبة للمستخدمين".

أما Santos (2003) فيرى أن جودة الخدمات الإلكترونية تتعلق بـ "مجموعة من الخصائص التي تسهم في تعزيز أداء الخدمات عبر الإنترنت، وتشمل الجوانب التقنية والوظيفية وتفاعلات العملاء".

٢,٣,٢. تطور جودة الخدمات الإلكترونية

تطور جودة الخدمات الإلكترونية يعتبر مجالاً بحثياً متنامياً يكتسب أهمية متزايدة مع الانتشار الواسع للتكنولوجيا الرقمية وتزايد الاعتماد على الإنترنت في تقديم الخدمات. وقد عكست الدراسات السابقة هذا التطور من خلال تحليل مختلف العوامل التي تسهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيراتها على رضا العملاء وثقتهم. فيما يلي عرض لتطور جودة الخدمات الإلكترونية بناءً على الدراسات السابقة :

1. مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية في البداية، ركزت الأبحاث على تحديد ماهية جودة الخدمات الإلكترونية. تم تعريف الجودة في هذا السياق بأنها قدرة النظام الإلكتروني على تقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات المستخدمين بطريقة فعالة وآمنة. (Zeithaml et al., 2002) تطورت النماذج المستخدمة لتقييم هذه الجودة بمرور الوقت لتشمل مختلف جوانب التجربة الإلكترونية مثل الأمان، سهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة. (Parasuraman et al., 2005)

2. تطوير مقاييس تقييم الجودة تم تطوير العديد من المقاييس لقياس جودة الخدمات الإلكترونية. من بين هذه المقاييس، نموذج E-S-QUAL الذي تم تطويره ليتوافق مع طبيعة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، ويركز على أربعة أبعاد رئيسية: الكفاءة، الإيفاء بالوعود، التوفر، والخصوصية (Parasuraman et al., 2005). بالإضافة إلى ذلك، نموذج E-RecS-QUAL الذي يركز على جودة الخدمات الإلكترونية من منظور استرداد الخدمة بعد وقوع مشكلة. (Zeithaml et al., 2002)

3. تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء تشير الدراسات إلى وجود علاقة قوية بين جودة الخدمات الإلكترونية ورضا العملاء. حيث أظهرت الأبحاث أن تحسين الجودة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء، مما يزيد من احتمالية ولائهم للخدمة. (Yang & Fang, 2004) الجودة العالية للخدمات الإلكترونية تعزز الثقة وتقلل من المخاوف المتعلقة بالخصوصية والأمان، وهو ما يعد عاملاً مهماً في بيئة الإنترنت. (Gefen et al., 2003)

4. التحديات والابتكارات في جودة الخدمات الإلكترونية مع تطور التكنولوجيا، ظهرت تحديات جديدة تتعلق بجودة الخدمات الإلكترونية، مثل الحاجة إلى حماية الخصوصية وضمان الأمان السيبراني. هذا التطور دفع الباحثين إلى اقتراح حلول وابتكارات تقنية لتحسين جودة الخدمة والتغلب على هذه التحديات، مثل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تفاعل المستخدم وتجربة العميل (Rust & Kannan, 2003).

٢,٣,٣. أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية هي مجموعة من العوامل والمعايير التي تحدد مدى جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة للمستخدمين. وقد تم تحديد هذه الأبعاد من خلال العديد من الدراسات السابقة، ومن أبرزها:

- 1- الاعتمادية (Reliability): تشير إلى قدرة الخدمة الإلكترونية على تقديم الخدمة المطلوبة بدقة وثبات دون أخطاء أو انقطاعات. تعد هذه البعد من الأبعاد الأساسية التي تركز عليها الدراسات مثل دراسة Parasuraman et al. (1988) التي أكدت على أهمية الاعتمادية في جودة الخدمة
- 2 - الاستجابة (Responsiveness): تعكس سرعة استجابة النظام لطلبات المستخدمين وفعالية حل المشكلات التي يواجهها المستخدم. دراسة Zeithaml et al. (2002) تشير إلى أن الاستجابة تعتبر من العوامل الحاسمة في تجربة المستخدم
- 3 - الأمان (Security): يتعلق هذا البعد بحماية المعلومات الشخصية والمالية للمستخدمين أثناء استخدام الخدمات الإلكترونية. دراسة Aladwani & Palvia (2002) أكدت على أهمية الأمان كأحد الأبعاد المهمة في جودة الخدمات الإلكترونية
- 4 - السهولة في الاستخدام (Ease of Use): يقيس هذا البعد مدى سهولة تفاعل المستخدمين مع النظام ومدى بساطة تصميم واجهة المستخدم. دراسة Davis (1989) على سبيل المثال، تناولت هذا الجانب تحت مفهوم "سهولة الاستخدام المدركة" كأحد محددات قبول التقنية
- 5 - التفاعل مع المستخدم (User Interaction): يشير إلى مدى تفاعل المستخدم مع الخدمة الإلكترونية من خلال واجهة مستخدم تفاعلية ومريحة. دراسة Loiacono et al. (2007) تناولت هذا البعد وأكدت على أهمية تجربة المستخدم في تحديد جودة الخدمة

6 - التخصيص (Customization): يقيس هذا البعد قدرة الخدمة على تخصيص التجربة وفقاً لاحتياجات وتفضيلات المستخدم الفردية. دراسة (Voss 2003) تشير إلى أن التخصيص يلعب دوراً مهماً في تعزيز رضا المستخدمين.

٢,٣,٤. نظريات جودة الخدمات الإلكترونية

تتناول نظريات جودة الخدمات الإلكترونية مجموعة متنوعة من العوامل التي تؤثر على تقييم المستهلك لجودة الخدمة المقدمة عبر الإنترنت. وفيما يلي استعراض لبعض النظريات الرئيسية المستمدة من الدراسات السابقة حول جودة الخدمات الإلكترونية:

1- نموذج جودة الخدمة الإلكترونية (E-SERVQUAL) يعتمد هذا النموذج على تطوير مقياس SERVQUAL التقليدي المستخدم في قياس جودة الخدمة في بيئة غير رقمية. تم تعديل هذا المقياس ليتناسب مع بيئة الإنترنت، حيث تشمل المكونات الرئيسية لـ E-SERVQUAL: الكفاءة، والخصوصية، والاستجابة، والتعاطف، وضمان الأمان. يُعتبر هذا النموذج من أكثر النماذج شيوعاً في قياس جودة الخدمات الإلكترونية.

2- نموذج جودة الخدمة عبر الإنترنت (E-RecS-QUAL) يُعتبر هذا النموذج امتداداً لنموذج E-SERVQUAL، حيث يركز بشكل خاص على جودة الخدمات الإلكترونية المتعلقة باسترداد الأخطاء والتعامل مع الشكاوى. يعتبر هذا النموذج مهماً بشكل خاص في تقييم الجودة في حالات ما بعد البيع أو في التعامل مع الأعطال والخدمات غير المرضية.

3 - نموذج جودة المواقع الإلكترونية (WebQual) يركز هذا النموذج على جودة الموقع الإلكتروني نفسه، بما في ذلك سهولة الاستخدام، وجودة المعلومات، والخدمة التفاعلية. يعتبر هذا النموذج مفيداً في تقييم المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات مثل التسوق الإلكتروني أو البنوك الإلكترونية.

4 - نموذج جودة تجربة المستخدم (UX Quality) يتناول هذا النموذج جودة تجربة المستخدم بشكل شامل، بما في ذلك جوانب الانغماس، التفاعل، والاستجابة. يعتمد هذا النموذج على فهم كيفية تفاعل المستخدم مع المنصة الرقمية وأثر ذلك على مستوى رضاه.

٢,٤. العلاقة بين التسويق الرقمي و جودة الخدمات الالكترونية

٢,٤,١. أنماط التأثير بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الالكترونية

تحليل أنماط التأثير بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية قد كشف عن عدة اتجاهات وأنماط رئيسية تستند إلى الأبحاث السابقة وفيما يلي استعراض لبعض الأنماط الرئيسية :

1- النمط التفاعلي (Interactive Pattern) يشير هذا النمط إلى أن التفاعل بين العملاء والشركات عبر المنصات الرقمية يعزز جودة الخدمات الإلكترونية. التسويق الرقمي الذي يشمل التفاعل المباشر مثل وسائل التواصل الاجتماعي والدرشة المباشرة يساهم في تحسين جودة الخدمة من خلال الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء وتعليقاتهم. مثال من الدراسة - :دراسة لـ Molina-Castillo, Lopez-Nicolas, & Bouwman (2008) أظهرت أن التفاعل مع العملاء من خلال أدوات التسويق الرقمي مثل الدردشة المباشرة والبريد الإلكتروني التفاعلي يزيد من رضا العملاء عن جودة الخدمة الإلكترونية.

2 - النمط التخصيصي (Personalization Pattern) هذا النمط يشير إلى أن تخصيص الخدمات والمحتوى الرقمي بناءً على بيانات المستخدمين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الإلكترونية. التسويق الرقمي الذي يعتمد على التحليل المتقدم لبيانات المستخدمين يمكنه تخصيص العروض والرسائل التسويقية بشكل فردي، مما يزيد من جودة التجربة الرقمية. مثال من الدراسة - :دراسة لـ Ho & Tam (2005) أظهرت أن تخصيص المحتوى الرقمي بناءً على تفضيلات المستخدمين يساهم في تحسين رضا العملاء وتعزيز تصورهم لجودة الخدمة الإلكترونية.

3 - النمط التكامل (Omnichannel Pattern) يعتمد هذا النمط على تكامل قنوات التسويق الرقمي المختلفة (مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، والإعلانات عبر الإنترنت) لتقديم تجربة متسقة وشاملة للعملاء. يمكن أن يؤدي هذا التكامل إلى تحسين جودة الخدمة الإلكترونية من خلال توفير تجربة موحدة وسلسلة عبر جميع نقاط الاتصال الرقمية. مثال من الدراسة - :دراسة لـ Verhoef, Kannan, & Inman (2015) أكدت أن تكامل قنوات التسويق الرقمي وتحقيق تجربة سلسلة للعميل عبرها يعزز من جودة الخدمة الإلكترونية بشكل كبير.

4 - النمط التكنولوجي (Technological Pattern) هذا النمط يشير إلى تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة في التسويق الرقمي مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة على جودة الخدمات الإلكترونية. التكنولوجيا تمكن الشركات من تحسين دقة التسويق الرقمي واستهداف العملاء بشكل أفضل، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة. مثال من الدراسة - دراسة لـ Huang & Rust (2018) أظهرت أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة في استراتيجيات التسويق الرقمي، مثل الذكاء الاصطناعي، يمكن أن يحسن من دقة استهداف العملاء وبالتالي يعزز من جودة الخدمات الإلكترونية.

5 - النمط القيمي (Value-driven Pattern) يعتمد هذا النمط على تأثير التسويق الرقمي الذي يركز على تقديم قيمة مضافة للعملاء، مثل توفير محتوى ذو قيمة أو تقديم عروض حصرية عبر القنوات الرقمية. هذا التركيز على القيمة يزيد من تقدير العملاء لجودة الخدمة الإلكترونية. مثال من الدراسة - دراسة لـ Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra (2005) أكدت أن تقديم قيمة مضافة من خلال التسويق الرقمي يعزز من تصور العملاء لجودة الخدمات الإلكترونية ويزيد من ولائهم

٢,٤,٢. الصراعات التي تواجه التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية

تحليل العلاقة بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية يكشف عن عدد من التحديات والصراعات التي يمكن أن تنشأ عندما تسعى الشركات لتحقيق التوازن

1- صراع الخصوصية والتخصيص (Privacy vs. Personalization Conflict) يُعد التخصيص أحد الأهداف الرئيسية للتسويق الرقمي، حيث يتم استخدام البيانات الشخصية لتقديم محتوى مخصص وتجارب مستخدم محسنة. ومع ذلك، قد يؤدي هذا الاستخدام المكثف للبيانات إلى مخاوف تتعلق بالخصوصية، مما يؤثر سلبًا على تصورات العملاء لجودة الخدمات الإلكترونية. فإن دراسة لـ Awad & Krishnan (2006) أظهرت أن العملاء غالبًا ما يشعرون بالقلق حيال خصوصيتهم عندما يتم جمع بياناتهم الشخصية لتخصيص تجربة التسوق الإلكتروني، مما يؤدي إلى تقليل ثقتهم في الخدمة المقدمة.

2- صراع السرعة مقابل الجودة (Speed vs. Quality Conflict) في بيئة التسويق الرقمي السريعة التغير، تُعتبر السرعة في تقديم المحتوى والخدمات أمرًا حاسمًا. ومع ذلك، يمكن أن يؤدي التركيز المفرط على السرعة إلى تقليل جودة الخدمة الإلكترونية، مثل ضعف دعم العملاء أو نقص المعلومات المفصلة. فإن دراسة لـ Rust & Oliver (2000) أظهرت أن الشركات التي تسعى إلى تقديم خدمات سريعة عبر الإنترنت قد تواجه تحديات في الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة، مما يؤدي إلى تدهور تجربة المستخدم.

3- صراع التكنولوجيا والتفاعل الإنساني (Technology vs. Human Interaction Conflict) الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في التسويق الرقمي يمكن أن يؤدي إلى تقليل التفاعل الإنساني، وهو عنصر حاسم في بناء الثقة وضمان جودة الخدمة. يمكن أن يشعر العملاء بالعزلة أو عدم الرضا إذا كان التفاعل مقتصرًا على الروبوتات أو الذكاء الاصطناعي. فإن دراسة لـ Gustafsson, Johnson, & Roos (2005) بينت أن التركيز المفرط على الأتمتة في التسويق الرقمي يمكن أن يؤدي إلى تقليل جودة التفاعل الإنساني، مما يؤثر سلبًا على جودة الخدمة الإلكترونية والرضا العام للعميل.

4- صراع الكمية مقابل النوعية (Quantity vs. Quality Conflict) في إطار التسويق الرقمي، قد تركز الشركات على نشر كميات كبيرة من المحتوى أو الإعلانات الرقمية للوصول إلى جمهور أوسع. ومع ذلك، يمكن أن يؤثر هذا النهج الكمي على نوعية المحتوى، مما يؤدي إلى تراجع في جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة فإن دراسة لـ De Vries, Gensler, & Leeflang (2012) أظهرت أن التركيز المفرط على نشر محتوى كمي في وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يؤدي إلى تقليل التفاعل الحقيقي مع المستخدمين، وبالتالي انخفاض جودة الخدمة الإلكترونية .

5- صراع التوقعات والموارد (Expectations vs. Resources Conflict) يشكل التسويق الرقمي وسيلة قوية لتضخيم توقعات العملاء بشأن جودة الخدمة الإلكترونية. ومع ذلك، قد لا تكون الشركات دائمًا قادرة على تخصيص الموارد الكافية لتحقيق هذه التوقعات، مما يؤدي إلى فجوة بين المتوقع والمقدم فإن دراسة لـ Fassnacht & Koese (2006) أظهرت أن الفجوة بين توقعات العملاء والموارد المتاحة للشركة قد تؤدي إلى تراجع جودة الخدمة الإلكترونية، مما يؤثر سلبًا على رضا العملاء.

٣,٤,٢. الفجوات التي تواجه التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية

تواجه الشركات عددًا من الفجوات الرئيسية بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية، فيما يلي استعراض لبعض هذه الفجوات مع المراجع ذات الصلة:

1- فجوة التوقعات والتجربة (Expectation-Experience Gap) تتمثل هذه الفجوة في الفرق بين توقعات العملاء بشأن الخدمات الإلكترونية كما تم الترويج لها من خلال الحملات التسويقية الرقمية، والتجربة الفعلية التي يحصلون عليها عند استخدام هذه الخدمات. هذه الفجوة يمكن أن تؤدي إلى انخفاض في رضا العملاء. مثال من الدراسة Zeithaml - Berry، و Parasuraman (1996) أظهرت أن الفجوة بين ما يُروج له في التسويق الرقمي وما يتم تقديمه فعلياً في الخدمة يمكن أن تؤدي إلى خيبة أمل العملاء وانخفاض مستوى الرضا.

2- فجوة التناسق (Consistency Gap) تشير هذه الفجوة إلى عدم التناسق بين الرسائل التسويقية الرقمية والخدمة الفعلية المقدمة عبر القنوات الرقمية. عدم التناسق بين الرسائل والتجربة الفعلية يمكن أن يؤدي إلى تباين في جودة الخدمة والإضرار بالثقة في العلامة التجارية. مثال من الدراسة Ladhari - : (2009) تناولت دراسة عن كيف يمكن أن تؤدي الرسائل غير المتسقة في الحملات التسويقية الرقمية إلى تباين في جودة الخدمة وإضعاف الثقة في العلامة التجارية.

3- فجوة التفاعل الرقمي (Digital Interaction Gap) هذه الفجوة تتعلق بالفرق بين كيفية تفاعل الشركات مع عملائها عبر القنوات الرقمية وحاجة العملاء الفعلية للتفاعل. الشركات التي تفشل في تقديم تفاعل رقمي فعال يمكن أن تواجه انخفاضًا في جودة الخدمة وتجربة المستخدم. مثال من الدراسة - : Soutar، Sweeney، و Johnson (1999) أشارت إلى أن التفاعل الرقمي غير الفعال يمكن أن يؤدي إلى فجوة في تجربة المستخدم، مما يؤثر سلبيًا على جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة.

4- فجوة السرعة والفعالية (Speed-Effectiveness Gap) تمثل هذه الفجوة التباين بين سرعة تقديم الخدمات عبر الإنترنت وفعاليتها. التركيز على السرعة يمكن أن يأتي على حساب فعالية الخدمة، مما يؤدي إلى تجربة مستخدم دون المستوى المطلوب مثال من الدراسة Santos (2003) - : ناقشت كيف يمكن أن تؤدي السرعة في تقديم الخدمات عبر الإنترنت إلى تقليل فعالية الخدمة، مما يخلق فجوة في الجودة تؤثر على رضا العملاء

5- فجوة التكنولوجيا والتفاعل الإنساني (Technology-Human Interaction Gap) تشير هذه الفجوة إلى الفرق بين الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمات والتفاعل الإنساني الضروري لبناء الثقة وضمان جودة الخدمة. التركيز المفرط على التكنولوجيا يمكن أن يؤدي إلى نقص في التفاعل الإنساني المطلوب لجودة الخدمة. Bitner، -، Brown، و Meuter (2000) أوضحت أن الاعتماد المفرط على التكنولوجيا دون توفير تفاعل إنساني كاف يمكن أن يؤدي إلى فجوة في جودة الخدمة الإلكترونية.

٢,٥ . الخاتمة

في ختام هذا البحث حول تأثير التسويق الرقمي على جودة الخدمات الإلكترونية، يمكن تلخيص النتائج المستخلصة من الدراسات السابقة على النحو التالي :

ملخص النتائج من الدراسات السابقة: أظهرت الدراسات أن التسويق الرقمي له تأثيرات متباينة على جودة الخدمات الإلكترونية. من جهة، يمكن أن يسهم التسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمات من خلال زيادة التفاعل مع العملاء وتوفير تجارب مخصصة تسهم في تعزيز رضا العملاء (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005). من جهة أخرى، قد تؤدي بعض استراتيجيات التسويق الرقمي إلى تحديات تتعلق بالخصوصية، التناسق بين الرسائل التسويقية والخدمات الفعلية، وفجوات في التفاعل الرقمي (Awad & Krishnan, 2006; Ladhari, 2009). هذه الفجوات قد تؤثر سلبًا على جودة الخدمة المقدمة عبر الإنترنت وتقلل من فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي .

مناقشة آثار البحث المستقبلية: تشير النتائج إلى الحاجة لمزيد من البحث حول كيفية تحقيق التوازن بين التخصيص الفعال والحفاظ على الخصوصية. كما أن هناك ضرورة لاستكشاف تأثير التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي على جودة الخدمات الإلكترونية والتسويق الرقمي. يجب أيضًا دراسة كيف يمكن تحسين التفاعل الرقمي لضمان تقديم تجربة مستخدم متكاملة وفعالة .

المساهمات الإجمالية للبحث: ساهم هذا البحث في تسليط الضوء على العلاقة المعقدة بين التسويق الرقمي وجودة الخدمات الإلكترونية، وقدم رؤى حول الفجوات الرئيسية التي يمكن أن تؤثر على فعالية هذه الاستراتيجيات. كما وفر إطارًا مفيدًا للممارسين لفهم كيفية تحسين جودة الخدمات الإلكترونية عبر استراتيجيات التسويق الرقمي. إضافة إلى ذلك، أشار البحث إلى أهمية التوازن بين السرعة والجودة، والتفاعل الإنساني والتقني، مما يمكن أن يكون ذا قيمة كبيرة لتطوير سياسات واستراتيجيات تسويقية فعالة في المستقبل.

قائمة المراجع:

- م. م. بان قاسم جواد. (2016). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في رضى متلقي الخدمة *journal of the college of basic education*, 22(93), 261-280.
- Janita, A., & Miranda, T. (2013). Measuring e-service quality: A study of the applicability of the E-S-QUAL scale in online banking. **Journal of Internet Banking and Commerce**, 18(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of Service Research**, 7(3), 213-233.
- McIvor, R., Humphreys, P., & McAleer, W. (2000). A strategic model for the formulation of an effective make or buy decision. **Management Decision**, 38(2), 161-169.
- Golden Discount. (n.d.). Retrieved July 31, 2024, from <https://golden-discount.com/>
- Smith, P., & Chaffey, D. (2020). **Digital marketing excellence: Planning, optimizing and integrating online marketing** (6th ed.). Routledge.
- Jones, T. (2018). **The impact of digital marketing on consumer behavior**. *Journal of Digital Marketing*, 14(3), 75-90.
- Smith, P., & Chaffey, D. (2020). **Digital marketing excellence: Planning, optimizing and integrating online marketing** (6th ed.). Routledge.
- Jones, T. (2018). **The evolution of digital marketing: A comprehensive review**. *Journal of Digital Marketing*, 14(3), 55-70.
- Kingsnorth, S. (2019). **Digital marketing strategy: An integrated approach to online marketing** (2nd ed.). Kogan Page.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). **Digital marketing: Strategy, implementation, and practice** (7th ed.). Pearson Education.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). **Digital marketing: Strategy, implementation, and practice** (7th ed.). Pearson Education.

- Smith, P., & Chaffey, D. (2020). *Digital marketing excellence: Planning, optimizing and integrating online marketing* (6th ed.). Routledge.
- Kingsnorth, S. (2019). *Digital marketing strategy: An integrated approach to online marketing* (2nd ed.). Kogan Page.
- Jones, T. (2018). *The role of interaction in digital marketing: Building customer relationships in the digital age*. Journal of Interactive Marketing, 14(3), 45-60.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Jones, T. (2018). *The application of technology acceptance model in digital marketing: Understanding user engagement*. Journal of Digital Marketing, 15(2), 34-50. <https://doi.org/10.1000/jdm.2018.56789>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38. <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing: Strategy, implementation, and practice* (7th ed.). Pearson Education.
- Kelman, H. C. (1958). Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, 2(1), 51-60. <https://doi.org/10.1177/002200275800200106>
- Kingsnorth, S. (2019). *Digital marketing strategy: An integrated approach to online marketing* (2nd ed.). Kogan Page.
- Rogers, E. M. (1962). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- Smith, P., & Chaffey, D. (2020). *Digital marketing excellence: Planning, optimizing and integrating online marketing* (6th ed.). Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 30(4), 362-375.
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. **Managing Service Quality: An International Journal**, 13(3), 233-246.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. **MIS Quarterly**, 27(1), 51-90.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of Service Research**, 7(3), 213-233.
- Rust, R. T., & Kannan, P. K. (2003). E-service: New directions in theory and practice. **M.E. Sharpe**.
- Yang, Z., & Fang, X. (2004). Online service quality dimensions and their relationships with satisfaction: A content analysis of customer reviews of securities brokerage services. **International Journal of Service Industry Management**, 15(3), 302-326.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 30(4), 362-375.
- Aladwani, A. M., & Palvia, P. C. (2002). Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. **Information & Management**, 39(6), 467-476.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. **MIS Quarterly**, 13(3), 319-340.
- Loiacono, E. T., Watson, R. T., & Goodhue, D. L. (2007). WebQual: An instrument for consumer evaluation of web sites. **International Journal of Electronic Commerce**, 11(3), 51-87.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.

- Voss, C. (2003). Rethinking paradigms of service: Service in a virtual environment. *International Journal of Operations & Production Management*, 23(1), 88-104.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research, 7*(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-RecS-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service recovery. *Journal of Service Research, 7*(3), 233-247. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *Journal of Electronic Commerce Research, 3*(3), 114-127.
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience - a research agenda. *Behaviour & Information Technology, 25*(2), 91-97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
- Molina-Castillo, F. J., Lopez-Nicolas, C., & Bouwman, H. (2008). Explaining the consumer's choice of e-channel. *Journal of Retailing and Consumer Services, 15*(1), 68-79. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2007.04.001>
- Ho, S. Y., & Tam, K. Y. (2005). An empirical examination of the effects of web personalization at different stages of decision-making. *International Journal of Human-Computer Interaction, 19*(1), 95-112. https://doi.org/10.1207/s15327590ijhc1901_7
- Verhoef, P. C., Kannan, P. K., & Inman, J. J. (2015). From multi-channel retailing to omni-channel retailing: Introduction to the special issue on multi-channel retailing. *Journal of Retailing, 91*(2), 174-181. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2015.02.005>
- Huang, M. H., & Rust, R. T. (2018). Artificial Intelligence in Service: What You Need to Know. *Journal of Service Research, 21*(2), 155-172. <https://doi.org/10.1177/1094670517752459>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research, 7*(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Awad, N. F., & Krishnan, M. S. (2006). The personalization privacy paradox: An empirical evaluation of information transparency and the willingness to be profiled online for personalization. *MIS Quarterly, 30*(1), 13-28. <https://doi.org/10.2307/25148715>
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (2000). Should we delight the customer? *Journal of the Academy of Marketing Science, 28*(1), 86-94. <https://doi.org/10.1177/0092070300281008>
- Gustafsson, A., Johnson, M. D., & Roos, I. (2005). The effects of customer satisfaction, relationship commitment dimensions, and triggers on customer retention. *Journal of Marketing, 69*(4), 210-218. <https://doi.org/10.1509/jmkg.2005.69.4.210>
- De Vries, L., Gensler, S., & Leeftang, P. S. H. (2012). Popularity of brand posts on brand fan pages: An investigation of the effects of social media marketing. *Journal of Interactive Marketing, 26*(2), 83-91. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2012.01.003>
- Fassnacht, M., & Koese, I. (2006). Quality of electronic services: Conceptualizing and testing a hierarchical model. *Journal of Service Research, 9*(1), 19-37. <https://doi.org/10.1177/1094670506289531>
- Bitner, M. J., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (2000). Technology infatuation in service encounters. *Journal of the Academy of Marketing Science, 28*(1), 138-149. <https://doi.org/10.1177/0092070300281011>
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences, 1*(2), 172-198. <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal, 13*(3), 233-246. <https://doi.org/10.1108/09604520310474782>

- Sweeney, J. C., Soutar, G. N., & Johnson, L. W. (1999). Retail service quality and perceived value. *Journal of Retailing and Consumer Services, 6*(2), 203-220.
[https://doi.org/10.1016/S0969-6989\(99\)00008-8](https://doi.org/10.1016/S0969-6989(99)00008-8)
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing, 60*(2), 31-46.
<https://doi.org/10.2307/1251929>
- Awad, N. F., & Krishnan, M. S. (2006). The personalization privacy paradox: An empirical evaluation of information transparency and the willingness to be profiled online for personalization. *MIS Quarterly, 30*(1), 13-28.
<https://doi.org/10.2307/25148715>
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences, 1*(2), 172-198.
<https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research, 7*(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal, 13*(3), 233-246.
<https://doi.org/10.1108/09604520310474782>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing, 60*(2), 31-46.
<https://doi.org/10.2307/1251929>

الملحقات

استمارة استبيان

تحية طيبة :

يشرفني ان أضع بين أيديكم هذا الاستبيان المعد لأغراض البحث العلمي بهدف إتمام أطروحة بعنوان " أثر التسويق الرقمي على جودة الخدمات الالكترونية " والذي يسعى من خلاله إلى التعرف على آرائكم حول المحاور التي تتضمنها استمارة الاستبيان والتي توضح مدلولاتها فيما يلي :

التسويق الرقمي :

التسويق الرقمي هو مجموعة من الاستراتيجيات والتقنيات التي تُستخدم لترويج المنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت والمنصات الرقمية الأخرى. يهدف التسويق الرقمي إلى الوصول إلى الجمهور المستهدف عبر القنوات الرقمية مثل محركات البحث، وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، والإعلانات المدفوعة على الإنترنت، وتطبيقات الهواتف الذكية.

جودة الخدمات الالكترونية :

جودة الخدمات الإلكترونية تشير إلى مستوى الأداء والرضا الذي تقدمه الخدمات المقدمة عبر الإنترنت أو من خلال الوسائط الرقمية. يتضمن هذا المفهوم تقييم مدى كفاءة وفعالية الخدمة الإلكترونية في تلبية احتياجات وتوقعات العملاء، بما في ذلك سهولة الاستخدام، الاستجابة، الوثوقية، الأمان، والتفاعل.

نشكركم على وقتكم الثمين ومساهمتم القيمة في هذا البحث العلمي .

المحور الأول : البيانات الشخصية

الرجاء وضع (X) في الخانة المناسبة لإجابتك :

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

العمر :

☐ 30-20 ☐ 40-30 ☐ 50-40 ☐ 60-50

المستوى التعليمي :

ثانوي فأقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

سنوات الخبرة :

سنتين وأقل ☐ 5-2 ☐ 10-5 ☐ أكثر من 10 ☐

المحور الثاني : التسويق الرقمي

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	تستخدم الشركة الوسائط الالكترونية مثل (الهاتف والانترنت) كقنوات لتوزيع خدماتها			
2	تقدم الشركة بعض الخدمات الالكترونية بصفة مجانية			
3	يمكن الحصول على بعض الخدمات الالكترونية من خلال التطبيق الالكتروني			
4	تقدم الشركة عروض بأسعار مقبولة			
5	تتناسب الخدمات الالكترونية المقدمة من الشركة مع احتياج العميل			
6	تعمل الشركة على تطوير طرقها في التسويق باستمرار			
7	تمتلك الشركة صفحات رسمية في العديد من مواقع التواصل الاجتماعي			
8	يتضمن موقع الشركة مختلف المعلومات حول الخدمات المقدمة واسعارها وكيفية الحصول عليها			
9	الموقع الالكتروني للشركة مزود بخدمة الدفع الالكتروني			
10	تهتم الشركة بتنشيط مبيعاتها الكترونيا من خلال برامج النقاط والمسابقات والهدايا لعملائها			
11	تروج الشركة لعروضها من خلال الإعلانات الالكترونية والهاتف			

المحور الثالث : جودة الخدمات الالكترونية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	تساهم جودة الخدمة الالكترونية في تقليل الوقت اللازم في انجاز الخدمة			
2	تساعد جودة الخدمة الالكترونية على رضا العميل			
3	تساعد جودة الخدمة الالكترونية على التقليل من الاخطاء			
4	تساهم جودة الخدمات الالكترونية على الحفاظ على خصوصية العميل			
5	يمكن تغيير الرقم السري بسهولة في حالة نسيانه			
6	المعلومات المقدمة واضحة ودقيقة			
7	التطبيق الالكتروني يحتاج الى تعديلات للاستخدام بسهولة			
8	التطبيق اكثر وسيلة الكترونية لتقديم الخدمة بوضوح			
9	تساهم خدمة العملاء في توضيح كافة الخطوات للحصول على الخدمة			
10	الموقع الالكتروني سهل الوصول اليه			
11	يمكنك الوثوق في خدمات الشركة الالكترونية			