



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص

أثر التجارة الإلكترونية على السلوك الشرائي للمستهلك ، دراسة في القطاع الخاص
جدة ، المملكة العربية السعودية

ليان احمد الرابع

2021203097

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1.1 المقدمة.....	3
1.2 مشكلة البحث.....	3
1.2.1 الفجوات النظرية.....	3
1.2.2 الفجوات التطبيقية.....	3
1.3 أهمية البحث.....	3
1.3.1 أهمية نظرية.....	3
1.3.2 أهمية تطبيقية.....	3
1.4 أسئلة البحث.....	3
1.5 أهداف البحث.....	3
1.6 فرضيات البحث.....	3
1.7 نموذج البحث.....	3
1.8 منهجية البحث.....	3
1.9 الدراسة الميدانية.....	3
1.10 هيكل المشروع.....	3
2 الفصل الثاني: الإطار النظري.....	3
2.1 المقدم.....	3
2.2 المبحث الأول : التجارة الإلكترونية.....	3
2.3 المبحث الثاني : سلوك المستهلك.....	3
2.4 العلاقة بين التجارة الإلكترونية وسلوك المستهلك.....	3
2.5 الخاتمة.....	3

مقدمة

يعتبر المستهلك حجر الزاوية في النشاط التسويقي الناجح حيث تحدد رغبات المستهلكين وخصائصهم معالم الاستراتيجية التسويقية الفعالة في العصر الحديث . لذلك فإن دراسة وتحليل سلوك المستهلك واحد من أهم الأنشطة التسويقية في المنظمة، والتي أفرزتها تطورات المحيط الخارجي بسبب احتدام المنافسة وإتساع حجم ونوع البدائل المتاحة أمام المستهلك من تعاملها مع المستهلك. جهة أخرى، وتغير وتنوع حاجاته ورغباته من جهة أخرى، بشكل أصبح يفرض على المنظمة ضرورة التميز في كما تعد دراسة سلوك المستهلك من العلوم الجديدة نسبياً والمعقدة فهو يصف ويوضح النمط الذي يتبعه المستهلك في سلوكه للبحث أو الشراء أو تقييم السلعة أو الخدمات التي يتوقع منها أن تشبع حاجاته ورغباته. وقد أدى التقدم التكنولوجي السريع الذي شهده العالم خلال الفترة الأخيرة من القرن العشرين إلى تطور علمي وتقني كبير، كما ساهم ظهور العديد من التطبيقات والأنشطة التسويقية الحديثة، وكان له الأثر الكبير على عملية ربط الأعمال بالشبكات الإلكترونية، ما جعل منه خلية مترابطة بشكل قوي وأدت إلى تغيير طبيعة النمط الاقتصادي لكافة المستهلكين (القدوز)، ويشهد عصر المعلومات والمعرفة ثورة هائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى تحول عميق في نمط التفكير وفي سلوك المنتجين والمستهلكين على حد سواء، ومن مظاهر هذا التحول تغيير قواعد المنافسة وطرق العمل ووسائله، وتعد التجارة الإلكترونية من أبرز التحولات الأكثر تأثيراً في مجال الأعمال، الأمر الذي أهلها لتصبح قطاعاً ونشاطاً قائداً في العديد من الاقتصاديات المتقدمة (بن داودية ومنور ، ٢٠١٤). ويخضع مفهوم التجارة الإلكترونية باستمرار للتحديث وتتأثر دائماً بالتكنولوجيا الحديثة ، وتعتبر التجارة الإلكترونية من أهم التطورات العالمية التي فرضت نفسها بقوة خلال السنوات العشرة الأخيرة، ومن ثم أصبحت إحدى دعائم النظام الاقتصادي الجديد الذي يركز على الاستخدام المتزامن للإنترنت والتجارة الإلكترونية ، ولقد ساهم ظهور الإنترنت باعتباره أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة بشكل كبير في تعزيز وتنامي حجم التجارة الإلكترونية ، وأيقنت منظمات الأعمال أهمية التجارة الإلكترونية (Chiao& Connie 2016) في زيادة القدرة التنافسية وتسويق المنتجات والخدمات وتوفير المعلومات الفورية للمتعاملين والمستهلكين ومن جهة أخرى يشهد العالم اليوم نقلة نوعية من الاقتصاد ح إلى الاقتصاد غير النقدي ، بفضل خدمات التكنولوجيا (Connie 2016) المالية التي استطاعت إحداث تغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم التكنولوجيا ح خدمات لكثير من الافراد والشركات بطرق سريعة، سهلة، وأقل تكلفة، مقارنة بالوسائل التقليدية، فالتكنولوجيا المالية تستطيع أن تساهم مساهمة كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي كما انها تلعب دوراً جوهرياً في صياغة مستقبل المعاملات والخدمات المالية (حرفوش، 7102). وتوصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية (Technology Financial (Fintech التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل، ويمكن لعدد أكبر من الافراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة، فالتكنولوجيا المالية أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال او عملية او منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية (بن علقمة ٢٠٢١)

ومما سبق فقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر التجارة الإلكترونية في السلوك الشرائي للمستهلك السعودي بوجود التكنولوجيا المالية كمتغير وسيط .

مشكلة البحث

يعتبر المستهلك ضمن التوجه التسويقي الحديث محور العملية التسويقية غير أن دراسته ليست بالشئ الهين وهذا راجع الى طبيعته المعقدة، ونظراً للأهمية والمكانة الرئيسية التي يحتلها المستهلك بالنسبة لجميع المؤسسات بغض النظر عن نوع النشاط الذي تمارسه باعتباره العنصر المحرك لكل نشاط كون كل المنتجات موجهة أساساً إليه بغرض تلبية رغباته وحاجاته المختلفة، وكان لابد من دراسة سلوكه ومحاولة فهم أبعاد قراراته الشرائية. وقد أدى إنتشار الانترنت وتكنولوجيا الاتصال إلى ظهور التجارة الالكترونية بمزاياها المتعددة،

مما جعل المستهلك أكثر دقة ومعرفة بالمواقع التسويقية وبما تقدمه من منتجات وخدمات إلكترونية، حيث تمكن من تصفح مواقع التسوق الإلكتروني للمنظمات المتنافسة وأصبح لديه القدرة على دراستها والمقارنة بينها من حيث الجودة والاسعار، ويعد سلوك المستهلك في تنفيذ عمليات التسوق والشراء عبر الانترنت من القضايا المهمة التي ينبغي أن تحظى بالدراسة والتحليل، وذلك لتتمكن منظمات الأعمال الالكترونية من فهم هذا السلوك وتوجيهه لصالحها.

وفيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية فإنها تقدم حلول موجهة لمنظمات الأعمال من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين ادارة العالقة مع المستهلك كسلوك الشراء و الحصول على الخدمة، ودفع التكاليف المتعلقة بالتجارة الالكترونية لمنتجات هذه المنظمات أوخدماتها. وقد بينت نتائج دراسة شين (Sheen, 2019) أن شركات Fintech قدمت أدوات ومنصات دفع مبتكرة ساعدت المستهلكين الذين لا يتعاملون مع البنوك إجراء معاملات عبر الانترنت والاستمتاع بثمار التجارة الالكترونية. سرعان ما تم استبدال متاعب فتح حساب مصرفي والحفاظ عليه بالمدفوعات السريعة عبر الهاتف المحمول والمحافظ الرقمية.

ومن خلال الرجوع إلى عدد من الدراسات السابقة كدراسة (Rahman et al, 2018) ودراسة (Liu & Zheng, 2018)

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي كالتالي :

(ما أثر التجارة الالكترونية في السلوك الشرائي للمستهلك بوجود التكنولوجيا المالية كمتغير وسيط في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية الكبيره ؟)

أهمية البحث

أهمية الدراسة في محاولة التعرف على أثر التجارة الالكترونية على سلوك المستهلك بوجود التكنولوجيا المالية كتغير بسيط، ويمكن إبراز أهمية الدراسة من ناحيتين، هما:

1- الأهمية النظرية

يعد موضوع التجارة الالكترونية من الموضوعات الهامة في مجال الاعمال والتسويق، خاصة في ظل التطور الحاصل في هذه الميادين، ودور التجارب الالكترونية في التأثير على سلوك المستهلك، وذلك بوجود متغير وسيط المتمثل بالتكنولوجيا المالية، الامر الذي يتطلب البحث في هذه المتغيرات وعلاقتها ببعضها البعض، وبالتالي فإن الأهمية النظرية لموضوع الدراسة الحالية تنبع من أنها قد تمثل إضافة نظرية متخصصة في مجال التجارة الالكترونية ودراسة سلوك المستهلك والتكنولوجيا المالية بالإضافة إلى أنها تمثل مجالاً لدراسات لاحقة لموضوع التجارة الالكترونية واداء الاعمال، وبما يسهم في الوصول إلى نتائج عملية يمكن الاستناد عليها، وخاصة في التأثير على سلوك المستهلك.

٢- الأهمية العملية

تبرز الأهمية العملية للدراسة من أنها ستقدم توصيات ومقترحات في ضوء النتائج التي سيتم التوصل إليها، تركز هذه التوصيات والمقترحات على أسس علمية ودراسة ميدانية، توضح من خلالها دور متغيرات الدراسة وأهميتها، وبالتالي فإن الأهمية النظرية لموضوع الدراسة الحالية تنبع مما ستضيفه بجوانبها العلمية والعملية التطبيقية في رفد المكتبات السعودية والعربية بما ستلخص بها نتائجها حول أثر التجارة الالكترونية في سلوك المستهلك. بالإضافة إلى أنها قامت بالربط بين متغيرات حديثة ومفاهيم حديثة نسبياً، وظاهرة جديدة في المنظمات بالبيئة المعاصرة، وهي كل من التجارة الالكترونية وأثرها على سلوك المستهلك بتوسيط التكنولوجيا المالية، ويمكن اعتبارها دليل إسترشادي يسهم في توضيح وتطوير قطاع التجارة الالكترونية ويسهم في التعرف على سلوك المستهلك نحو التجارة الالكترونية والتأثير عليه وتوجيهه.

أهداف البحث :

1. إيضاح مستوى الأهمية النسبية للتجارة الإلكترونية بأبعادها في متاجر جدة كبيرة الحجم ، للمواد الغذائية والاستهلاكية
2. تحديد درجة الأهمية النسبية للسلوك الشرائي للمستهلك في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم في جدة
3. إبراز مستوى الأهمية النسبية للتسويق بالمحتوى في متاجر المواد الغذائية الاستهلاكية كبيرة الحجم في جدة
4. الكشف عن تأثير التجارة الإلكترونية بأبعادها على السلوك الشرائي في المتاجر في جدة
5. التوصل الى تأثير التجارة الإلكترونية بأبعادها على السلوك الشرائي للمستهلك عبر التسويق بالمحتوى في متاجر المواد الاستهلاكية والغذائية كبيرة الحجم في جدة .

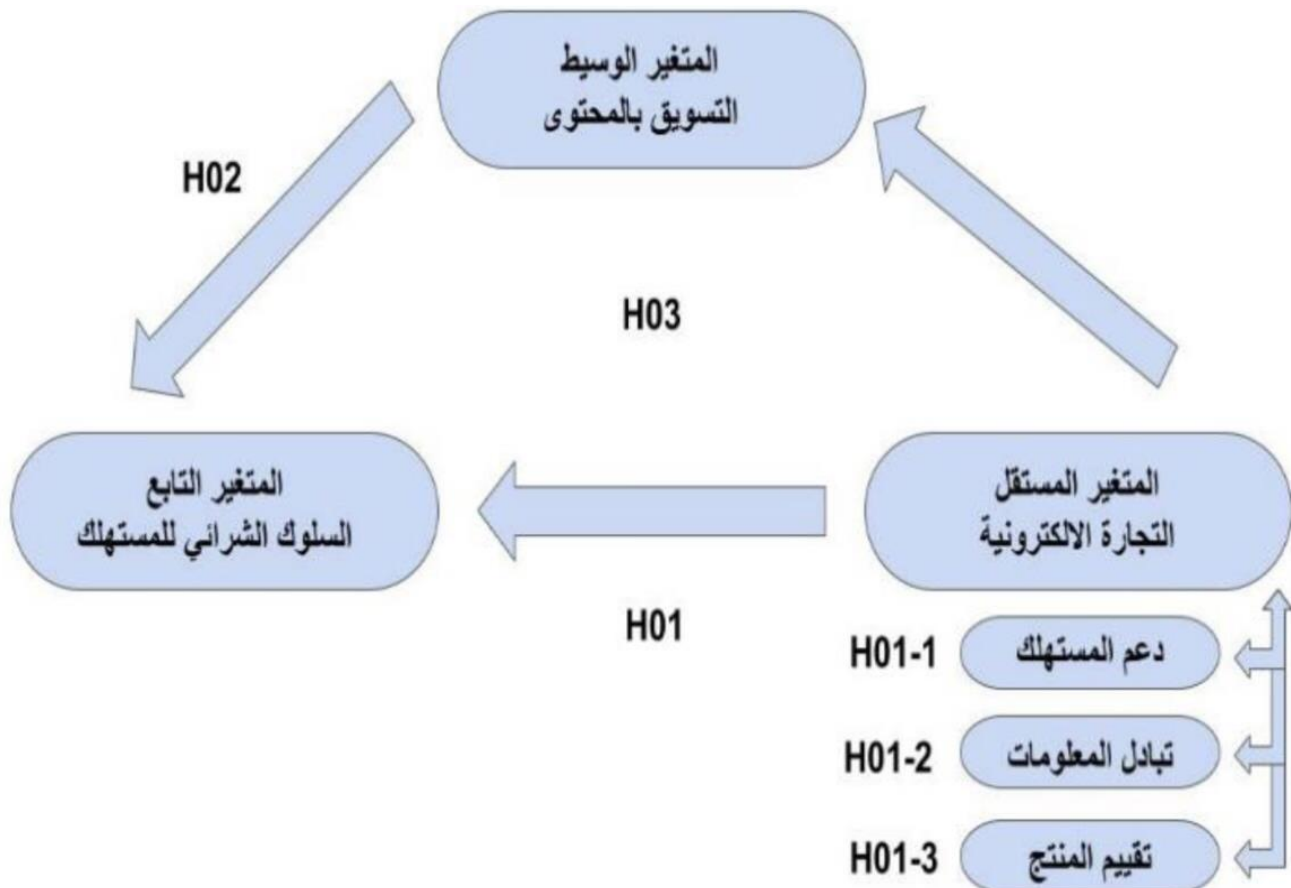
فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية : أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق بالمحتوى وقرار شراء المستهلك.
ويتفرع منها الفرضيات الفرعية فتشمل ما يأتي :

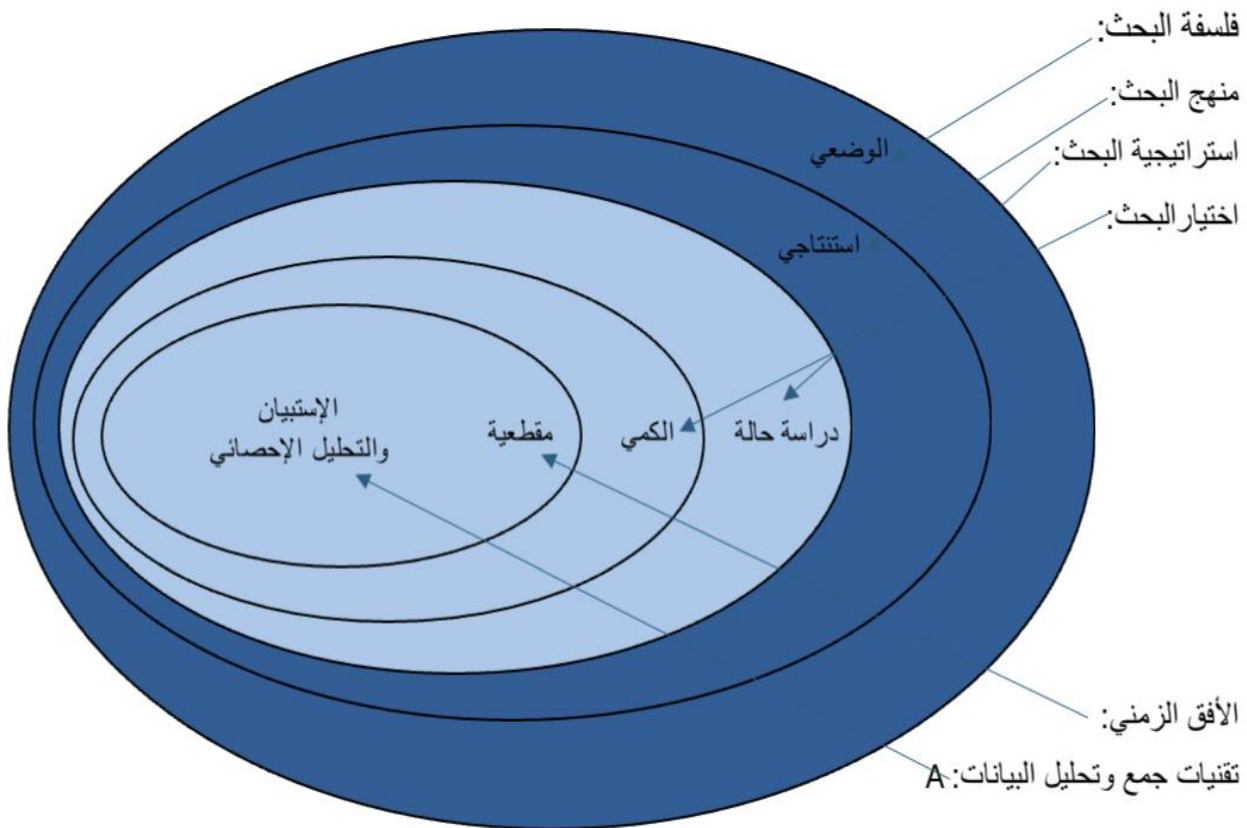
1. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لملاءمة المحتوى على قرار شراء المستهلك.
2. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمصداقية المحتوى على قرار شراء المستهلك.
3. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمشاعر المحتوى على قرار شراء المستهلك.
4. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجاذبية المحتوى على قرار شراء المستهلك.
5. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لقيمة المحتوى على قرار شراء المستهلك.

نموذج البحث

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



منهجية البحث



ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب

هيكل المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة المقدمة :

يرى بعض الباحثين أن مصطلح التجارة يشير فقط الى الصفقات الشرائية والبيعية التي تتم بين شركاء تجاريين . لكن إذا تم تبني هذا التعريف للتجارة ، فإن مفهوم " التجارة الالكترونية " سيكون ضيقاً إلى حد كبير ، ولهذا السبب ، يتم استخدام مصطلح " الأعمال الالكترونية " بشكل شائع بدلاً من ذلك. حيث يشير مصطلح " الأعمال الإلكترونية " إلى تعريف أوسع لمفهوم التجارة الالكترونية ، حيث لا يقتصر على عمليات شراء وبيع السلع والخدمات فقط ، بل يشمل أيضاً إجراء جميع أنواع الأعمال عبر الانترنت مثل خدمة العملاء ، والتعاون مع شركاء الاعمال ، وتقديم التعليم الالكتروني ، وإجراء المعاملات الإلكترونية داخل المؤسسات (turban et al.,2017).

وقد اقتصر الجيل الأول من التجارة الالكترونية على بيع الكتب والبرمجيات والموسيقى ، وتميزت هذه المنتجات بإمكانيات نقلها بسهولة الى المستهلكين . ومع دخول الجيل الثاني من التجارة الإلكترونية ، بدأت هذه الصناعة في التطور والنمو بشكل كبير اعتباراً من عام 2000 . وفي سنة 2011 ، بدأ المستهلكون في القيام بصفقات لشراء منتجات أكثر تعقيداً عبر الانترنت حيث أصبح بإمكانهم الوصول إلى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات بشكل أوسع (الخفاف وآخرون ، 2016) ، وتعتمد التجارة الالكترونية على تقنيات متعددة ، مثل التجارة المتنقلة ، وتحويل الأموال الالكتروني ، وإدارة سلسلة التوريد ، والتسويق عبر الانترنت ، ومعالجة المعاملات ، وتبادل البيانات الالكترونية (EDI) ، وأنظمة إدارة المخزون وجمع البيانات الآلية ، وعادةً ما تستخدم التجارة الالكترونية الحديثة شبكة الويب العالمية لجزء واحد على الأقل من دورة حياة المعاملة ، على الرغم من انها قد تستخدم أيضاً تقنيات أخرى مثل البريد الالكتروني (Mengrui,2015).

مفاهيم الدراسة النظرية والإجرائية أولاً : التجارة الالكترونية:

تعتبر تعريف التجارة الالكترونية متعددة بحيث تبرز جوانب منوعه لمعاملات الأعمال عبر الانترنت . إحدى التعاريف للتجارة الإلكترونية يشير الى استخدام الانترنت وشبكات أخرى (على سبيل المثال ، الشبكات الداخلية) لشراء ، بيع ، نقل ، أو تبادل البيانات ، السلع أو الخدمات (Putra,2021 & Nurcahyo) وحسب دراسة أبو هنية ، والجبالي (2021) ، فإن التجارة الالكترونية تتضمن مجموعة أبعاد تم تناولها في هذه الدراسة ، وهي :

1. دعم العملاء (Customer support) : وتتمثل في الميزات المتعلقة بالمعلومات ، وتتضمن معلومات عامة عن الشركة ، وأسئلة شائعة ، ومعلومات الدعم ، ومعلومات الاتصال .
2. تبادل المعلومات (Information Exchange) : ويشير الى مدى توفر معلومات المنتج أو الخدمة بسهولة لجميع المستهلكين عبر الإنترنت .
3. تقييم المنتج (Product Rating) : ويسمح بتقييم المنتج بمعرفة تفضيلات المستهلكين ، وماي يروونه غير مرغوب فيه بشأن المنتج أو الخدمة وتبادل المعلومات حول هذا المنتج .

ثانياً : سلوك المستهلك

يتم تعريف سلوك المستهلك على إنه : " أفعال الأفراد المشاركين بشكل مباشر في الحصول على السلع والخدمات الاقتصادية واستخدامها ، بما في ذلك عمليات اتخاذ القرار التي تسبق هذه الاعمال وتحددتها (Chen- ran, 2020) . ويعرف أيضاً بأنه عملية اختيار بديل من بين البدائل المتاحة ؛ بغرض تحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف محددة (كتنائه ، 2009) ويعرف السلوك الاستهلاكي بأنه جميع الأفعال والتصرفات المباشرة التي يتخذها الافراد للحصول على سلعة أو خدمة معينة (مشاور وآخرون ، 2020) .

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف السلوك الاستهلاكي من وجهة نظر الباحثات على انه إدراك المستهلك لحاجة أو رغبة معينة تقوده لاتخاذ قرار بخصوص الحصول على منتج أو خدمة تلائم إمكاناته وتشبع حاجاته ورغباته

ثالثاً : مفهوم التسويق بالمحتوى :

- التسويق بالمحتوى أو ما يسميه بعض الباحثين بالجيل الثاني من الاتصالات التسويقية هو تقنية لخلق ونشر محتوى ملائم ، وذي قيمة لجذب مستخدمي الموقع والحصول على مشاركتهم ؛ فالمحتوى هو الحوار بين العلامات التجارية والعميل الحالي والمحتمل وقد يكون المحتوى النص المكتوب ؛ أو التصميمات أو الرسومات ، أو الصور حيث تقوم فكرة تسويق المحتوى على تقديم معلومات بأشكال جذابة (صور وفيديوهات ، كتب الإلكترونية ، مقالات الخ) (أبو الغاز وآخرون ٢٠٢١) .
- وعرفت جامعة Diego San تسويق المحتوى بإنها عملية إنشاء وتوزيع محتوى قيم لجذب واكتساب جمهور محدد بوضوح ، بهدف توليد مكاسب ربحية (Skaf,2016) .
- ويعتبر تسويق المحتوى تقنية تسويقية لإنشاء وتوزيع محتوى قيم وملئم ومتسق لجذب واكتساب جمهور محدد بوضوح ، بهدف تحفيز العملاء على اتخاذ إجراءات مربحة ، ويسعى للإجابة على الاستفسارات ، ومساعدة المستهلكين في حل مشاكلهم المطروحة وعملية صنع القرار بدلاً من التركيز على العلامة التجارية أو الشركة (Templeman 2015)
- من التعريفات السابقة يمكن تعريف التسويق بالمحتوى من وجهة نظر الباحثات على انه إنشاء محتوى من خلال الوسائط المتعددة ، بهدف تنمية الوعي لدى المستهلك المستهدف حول العلامة التجارية بهدف التأثير على سلوكه الشرائي بطريقة تنمي ربح الشركة أو المؤسسة وتحوّله إلى زبون .

الدراسات السابقة :**من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ، نورد الآتي :****أولاً : الدراسات العربية :**

دراسة (أبو هنية ، والجالي ، 2021) هدفت هذه الدراسة الى تحديد تأثير التجارة الإلكترونية على سلوك المستهلك في الشراء مع وجود التكنولوجيا المالية كمتغير وسيط في متاجر الأغذية والسلع والإلكترونية الكبيرة في السعودية ، تكونت العينة من جميع العاملين في متاجر الأغذية والسلع الكبيرة في المملكة العربية السعودية ، بما في ذلك الافراد العاملين في الإدارات العليا والإدارات التقنية (408 أفراد) .

تم توزيع الأداة الدراسية إلكترونياً وتحليل البيانات باستخدام SPSS و AMOS. أظهرت الدراسة أن هناك أهمية عالية نسبياً للتجارة الإلكترونية ، وسلوك المستهلك ، والتكنولوجيا المالية ، كما أظهرت وجود أثر كبير للتجارة الإلكترونية في سلوك المستهلك ، وأنه بتوسيط التكنولوجيا المالية ، ارتفع تأثير التجارة الإلكترونية في سلوك المستهلك.

كما أجرى (حيمر و غويلة ، 2019) دراسة بعنوان : سلوك المستهلك في ظل التجارة الإلكترونية ، والتي هدفت إلى تحليل سلوك المستهلك الجزائري اتجاه الشراء عبر الانترنت ، وفهم الدوافع والكوابح للشراء عبر الانترنت ومعرفة مستوى رضا المستهلك على تجربة التسوق على الانترنت ، وتعرف تصورات ومواقف المستهلك تجاه التجارة الإلكترونية وتكونت عينتها من 300 شخص ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المتغيرات الشخصية لا تؤثر في قرار الشراء عبر الانترنت ، وخصائص المستهلك تؤثر على قرار الشراء عبر الانترنت ، وتجربة التسوق الإلكتروني ذات اثر على قرار إعادة شراء المستهلك ، وخصائص التجار والوسطاء ذات تأثير على سلوك المستهلك عبر الانترنت ، نظام التجارة الإلكترونية يؤثر على قرار الشراء عبر الانترنت ، وسمات المنتج / الخدمة تؤثر على قرار الشراء عبر الانترنت

أما دراسة (زلط، 2021) بعنوان "أثر تسويق المحتوى على اتخاذ قرار الشراء للمستهلك بالتطبيق على عملاء المواقع الإلكترونية"، فركزت على دراسة أثر التسويق بالمحتوى على قرار شراء المستهلك والفرضية الرئيسة للبحث: "أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق بالمحتوى وقرار شراء المستهلك". أما الفرضيات الفرعية فتشمل ما يأتي: 1. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لملاءمة المحتوى على قرار شراء المستهلك. 2. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمصادقية المحتوى على قرار شراء المستهلك. 3. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمشاعر المحتوى على قرار شراء المستهلك. 4. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجاذبية المحتوى على قرار شراء المستهلك. 5. هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لقيمة المحتوى على قرار الشراء للمستهلك. وأظهرت نتائج البحث

وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 بين كل جوانب التسويق بالمحتوى من جهة، وقرار الشراء لدى المستهلك من جهة أخرى، حيث كانت معاملات الارتباط أعلى من 0.49، وهو مؤشر يدل على التأثير الإيجابي. في حين هدفت دراسة مشاور وآخرون، (2020) إلى التعرف إلى ظاهرة التجارة الإلكترونية التي انتشرت بسرعة عالمياً ومحلياً. كما هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين سلوك المستهلك ودور المواقع التجارية الإلكترونية. وركزت الدراسة أيضاً على تسليط الضوء على موقع Ouedkniss والتأثير الذي يمثله على العملية التجارية وسلوك الشراء لدى المستهلك.

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

دراسة (Puspitasari et al 2018)

ركزت هذه الدراسة على العوامل التي تؤثر على اتخاذ قرارات الشراء عبر الانترنت في منصة التجارة الإلكترونية لازادا . حيث درس الباحثون تأثير الكلام الشفهي الإلكتروني والهوية الاجتماعية وإدراك المخاطر والثقة على نية شراء المستهلكين ، تم جمع البيانات من (200) عميل لمنصة لازادا في اندونيسيا وتم استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لتحليل النتائج. أظهرت النتائج ان نية الشراء عبر الانترنت لها تأثير إيجابي كبير على القرار الفعلي للشراء من لازادا. وأن الثقة هي العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على نية الشراء تليها الهوية الاجتماعية والكلام الشفهي الإلكتروني. كما استنتجت الدراسة أن التركيز على المحتوى وخاصة محتوى المدونة ومحتوى وسائل التواصل الاجتماعية تأثير على قرار الشراء

اما دراسة (Kemouch and Amalou)

بعنوان : " Content Marketing The Influence of Content Strategies on Consumers of Malaysian Engagement Behavior " فركزت على أهمية إستراتيجيات محتوى العلامة التجارية في تعزيز سلوك اندماج المستخدم عبر الانترنت . وتم اعتبار جودة المحتوى التي تشتمل على خصائص المحتوى ومجال المحتوى على أنها متغيرات مؤثرة ، يتبنى يتبنى هذا البحث نهجا مختلطا ، إذ يقوم في الخطوة الأولى على تحليل محتوى لمجموعة بيانات من 526 منشورا تم جمعها من صفحات Facebook التجارية متبوعة بنمذجة المعادلة الهيكلية لإنشاء روابط تفصل بين المتغيرات المدروسة باستخدام Amos 24. تظهر النتائج أن الحيوية والتفاعلية والقيمة المعلوماتية لمحتوى العلامة التجارية لهما تأثير إيجابي كبير على سلوك تفاعل المعجبين عبر الإنترنت الإعجابات والتعليقات والمشاركات).

كما هدفت دراسة (Ahmad et al. 2016) بعنوان "The impact of social media content marketing on brand health a study of Malaysian companies"

إلى التحقيق في تأثير التسويق عبر محتوى وسائل التواصل الاجتماعي (SMCM) على صحة العلامة التجارية في الشركات الماليزية. استخدمت الدراسة المنهج الكمي، وجمعت البيانات من (200) مستجيب كانوا عملاء للشركات الماليزية. أظهرت النتائج أن التسويق عبر محتوى وسائل التواصل الاجتماعي يؤدي دوراً هاماً في نقل المعلومات الفعالة للمستهلكين، وزيادة درجة صحة العلامة التجارية وأظهرت الدراسة أن التسويق عبر محتوى وسائل التواصل الاجتماعي الجيد يمكن أن يزيد درجة صحة العلامة التجارية عن طريق جذب المزيد من العملاء لزيارة صفحة الشركة، ومتابعة التحديثات، والقيام بمشتريات متكررة.

وبناء على الدراسات السابقة تعد فجوة البحث فجوة معرفية مكانية، حيث تفرد هذا البحث حسب علم الباحثات من عديد الدراسات والأبحاث والمقالات العربية التي عنيت بدراسة تأثير التسويق بالمحتوى كمتغير وسيط على السلوك الشرائي للمستهلك عن طريق صفحات التجارة الإلكترونية الخاصة بالمواقع الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة، حيث إن غالبية الدراسات والأبحاث العربية السابقة تدرس تأثير التجارة الإلكترونية بشكل عام على السلوك الشرائي للمستهلك دون التطرق للمتغير الوسيط، ما سيسهم في فتح المجال أمام الباحثين للبحث عن العلاقة الرابطة بين التسويق بالمحتوى وسلوك المستهلك الشرائي وارتباطهما المباشر بالتجارة الإلكترونية.

الخاتمة :

تبين أن للتجارة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة أثرا إيجابيا على السلوك الشرائي للمستهلك حيث يتأثر المستهلك بالمعلومات التي يتم نشرها حول المنتجات المتوفرة بالمتجر، وبالتقييمات والتغذية الراجعة حول المتجر وما يقدمه من منتجات، وكذلك خدمات دعم المستهلك مثل خدمات ما بعد البيع أو الإجابة عن الاستفسارات تؤثر على القرار الشرائي للمستهلك من المتاجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة، ما يستدعي من المتاجر للاهتمام بها للتأثير إيجابا على القرار الشرائي للمستهلكين وهذا يتوافق مع دراسة أبو هنية، والجباري، (2021). للتجارة الإلكترونية دور كبير في الترويج لمنتجات المتاجر الغذائية والاستهلاكية، ما يدفعنا لاستنتاج اعتماد المستهلكين على الصفحات الإلكترونية الخاصة بالمتاجر لمعرفة المنتجات الجديدة، وهذا يتوافق مع دراسة (مشاور والليل، 2020) ودراسة 2018 (Puspitasari et al).

للتسويق بالمحتوى تأثير على خيارات المستهلكين من أي متجر يفضلون التسوق منه، وبالمقابل فإن ضعف المحتوى التسويقي في المتاجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة أدى إلى ضعف ثقة المستهلكين في اتخاذ قراراتهم الشرائية وهذا يتوافق مع دراسة (زلط 2021 ودراسة حيمروغويل، 2019). للتسويق بالمحتوى أثر إيجابي على السلوك الشرائي للمستهلك في المتاجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة، حيث إن الاهتمام بالمحتوى الذي يتم نشره على الصفحات الخاصة بالمتاجر وتوجيهه للفئة الصحيحة سيؤدي إلى جذب المستهلكين والتأثير على قراراتهم الشرائية بطريقة إيجابية، وهذا يتوافق مع دراسة (Amalou&Kemouche,2022) ودراسة (Ahmad et al, 2016).

التوصيات:

- بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تسجيل بعض التوصيات، أملين أن تكون وسيلة للإفادة والتطوير، ومن أهمها: 1. تعزيز تطبيق التجارة الإلكترونية حيث ينبغي على المتاجر الغذائية والاستهلاكية في محافظة رام الله والبيرة تعزيز جهودها في مجال التجارة الإلكترونية من خلال تحسين توفير المعلومات حول المنتجات والخدمات على مواقعها الإلكترونية وتقديم خدمات دعم المستهلك عبر الإنترنت. 2. تطوير المحتوى التسويقي حيث ننصح المتاجر الغذائية والاستهلاكية العمل على تحسين جودة المحتوى التسويقي الذي يتم نشره على صفحاتها الإلكترونية. وهو ما يمكن تحقيقه بتوجيه المحتوى للجمهور المستهدف بشكل أكثر دقة وتقديم محتوى جذاب وذو قيمة للمستهلكين.
3. بناء الثقة مع المستهلكين، عبر تقديم معلومات موثوقة وذات مصداقية عن المنتجات والخدمات المقدمة، وهو ما يساعد في اتخاذ قرارات شرائية أكثر وعياً وثقة.
4. تعزيز العلاقات المجتمعية : من خلال مشاركة المتاجر في المبادرات المجتمعية والتبرعات والأنشطة الخيرية. 5. تنظيم حملات توعية مستهدفة تسلط الضوء على مزايا التجارة الإلكترونية وفوائدها للمستهلكين فيما يخص موضوع البحث والأبحاث المستقبلية: يوصى بـ:
1. إعادة الدراسة الحالية مع زيادة حجم العينة بالرغم من أن العينة ممثلة إلا أنها صغيرة نسبيا. 2. دراسة كافة أبعاد سلوك المستهلك التي لم يتم التطرق إليها نظرا لضيق الوقت.

المصادر والمراجع العربية

- الجرجاوي، زياد. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان ط2 فلسطين: مطبعة أبناء الجراح. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022. كتاب فلسطين الإحصائي السنوي 2022 رقم 23 . "رام الله - فلسطين. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2022 مسح قطاع الأعمال حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 2021 ؛ تقرير النتائج الرئيسية رام الله - فلسطين. حيمر، أحلام وغويلة، سميرة. (2019). سلوك المستهلك في ظل التجارة الإلكترونية. (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة 8 ماي 1945، الجزائر.
- الخفاف، مها ،ومفلاح منيرة والمطرمي، ريم. (2016). التجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي: منظور إداري عمان: دار وائل للنشر والتوزيع. - زلط، محمد. (2021). أثر تسويق المحتوى على اتخاذ قرار الشراء للمستهلك "بالتطبيق على عملاء المواقع الإلكترونية". مجلة الدراسات والبحوث التجارية، 41(3)، ص. 67-101. الصفدي، إسراء ووادي رشدي. (2020) أثر تطبيق استراتيجية التسويق بالمحتوى في بناء الوعي للعلامة التجارية لدى زبائن شركات التجزئة في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد. (2002). البحث العلمي مفهومة وأساليبه وأدواته . عمان: دار الفكر للطباعة والنشر. أبو الغار، أحمد واللحج، أحمد والنقيرة، أحمد (2021) أثر إعلانات مواقع التواصل الاجتماعي على السلوك الشرائي للمستهلك. مجلة الدراسات والبحوث التجارية 41(3)، ص 315-354.
- كتانة، خيرى. (2009). التجارة الإلكترونية عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- مرار، رابع والخالدي، سامي. (2022). تنظيم آفاق التجارة الإلكترونية في فلسطين. فلسطين: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس). - مشاور سلمى والليل كنزة وبو فنييزة، وبلال (مشرفا). (2020) دور مواقع التجارة الإلكترونية في توجيه سلوك المستهلك الجزائري (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر. الموقع الإلكتروني لوزارة الاقتصاد الوطني. (2022).

:References

- Abd Al-Haq, Kaid. (2002). Scientific Research: Concept, & ,Abidat, Zuqan, Adas, Abdurrahman .Methods, and Tools. Oman (in Arabic): Dar Al-Fikr for Printing and Publishing
- Al-Naqeera, Ahmed. (2021). The Impact of Social Media & ,Abu Al-Ghara, Ahmed, Al-Lahl, Ahmed Advertisements on Consumer Buying Behavior,(in Arabic): Journal of Business Studies and .Research, 41(3), 315-354
- Al-Jebali, Samir. (2021). The Impact of E-Commerce on Consumer Buying & ,Abu Haniyah, Ayman Behavior: The Mediating Role of Financial Technology, Unpublished master's thesis, (in Arabic): .Middle East University, Amman
- Al-Jarjawi, Ziad. (2010). Methodological Rules for Building Questionnaires (2nd ed.), Palestine, (in .Arabic): Sons of Al-Jarrah Printing Press
- Al-Mutarmi, Reem. (2016). E-Commerce and Social Media: An & ,Al-Khaffaf, Maha, Mufleh, Muneera .Administrative Perspective. Oman (in Arabic): Wael Publishing and Distribution House
- Gweila, Samia. (2019). Consumer Behavior in the Era of E-Commerce. & ,Haymar, Ahlam Unpublished master's thesis (in Arabic): Faculty of Economic and Commercial Sciences, University of May 8, 1945, Algeria.
- Kattanah, Khairy. (2009). E-Commerce. Oman (in Arabic): Dar Al-Maseerah .for Publishing, Distribution, and Printing
- Al-Khaledi, Sami. (2022). Organizing the Prospects of E-Commerce in Palestine. & ,Marar, Rabih .Palestine (in Arabic): Palestinian Economic Policy Research Institute (MAS)
- Ministry of National Economy Website. (2022). "First Draft of the E-Commerce Law." (in Arabic). .Retrieved from: <https://mne.gov.ps/Content.aspx?NewsId=6492>
- Palestinian Central Bureau of Statistics. (2022). Business Sector Survey on Information and .Communication Technology, 2021; Main Results Report. Ramallah, Palestine
- Palestinian Central Bureau of Statistics. (2022). Palestinian Statistical Yearbook, 2022, No. 23. .Ramallah, Palestine
- Wadi, Rashdi. (2020). The Impact of Implementing Content Marketing Strategy on & ,Safadi, Israa Building Brand Awareness Among Retail Companies' Customers in Gaza Strip. Unpublished master's .thesis (in Arabic): Islamic University, Palestine
- WATTAN News Agency Website. (2022). "Palestinian Post: 30% Increase in Exports and Modern Services Meeting Citizens' Ambitions."(in Arabic). Retrieved from: <https://www.wattan.net/ar/news/391848.html>.
- Zalat, Mohamed. (2021). The Impact of Content Marketing on Consumer Purchase Decision "Applied to E- Commerce Website Customers" (in Arabic): Journal of Business Studies and Research, 41(3), 67-101.
- Abdaoui. N. Abdessamed. S. (2020). Shoppable Content: The New Instrument in the World of E-Commerce. Experiences .Economic and Administrative Research.13(3),128 – 113
- Ahmad, S. N. (2016). The impact of social media content & ,Ahmad, N. S., Musa, R., Harun, M. H marketing on brand health: A study of Malaysian companies. Procedia Economics and Finance, 37, .331-336
- Winarso, W. (2022, September 27). Potential of E-Commerce as a & ,Bratha, W G E., Rony, Z T .Method of Agricultural Business Marketing on MSME Scale

- Chen-ran, G. E. (2020). Brand sentiment, customer interaction and consumer purchasing behavior. *Int. J. New Dev. Educ.* 2, 22-23. doi:10.1016/S2212-5671(16)30198-9
- Singh, J. (2018). Consumer-driven e-commerce A literature review, design & framework, and research agenda on last-mile logistics models. *International Journal of Physical Logistics Management* Vol. 48 No. 3, 2018 Pp. 308-332 Emerald Publishing Limited & Distribution .0960-0035 .DOI 10.1108/IJPDLM- 02-2017-0081
- AMALOU, W. H. (2022). Algerian Review of Economic Development Content & Marketing: the influence of content strategies on consumer online engagement behavior. *Algerian Review of Economic Development* -61-
Studies Vol. (8) No & Economic Research & Journal. of Al-Quds Open University for Administrative (20) .November 2023