

دور التسويق الرقمي في التأثير على قرار الشراء لدى المستهلك السعودي: دراسة ميدانية على عملاء
المتاجر الإلكترونية في المملكة العربية السعودية

اسم الطالب /

محمد بن علي أحمد جذمي

الرقم الجامعي /

232002427

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1.	المقدمة.....	4
1.2.	مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري:.....	6
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي:.....	6
1.3.	أهمية الدراسة.....	7
1.3.1.	على المستوى النظري:.....	7
1.3.2.	على المستوى التطبيقي:.....	7
	المراجع:.....	8

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

يشهد العالم في الوقت الراهن تحولات كبيرة على صعيد التجارة والتسويق نتيجة التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية وانتشار الإنترنت بشكل واسع، مما أدى إلى بروز ما يعرف بالتسويق الرقمي كأحد الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها الشركات والمؤسسات للتواصل مع المستهلكين وتعزيز مبيعاتها. ويُعرف التسويق الرقمي بأنه مجموعة الأنشطة والاستراتيجيات التسويقية التي تُنفَّذ عبر الوسائط الرقمية، مثل مواقع الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية، بهدف الترويج للمنتجات والخدمات، والتفاعل مع العملاء، وبناء علاقة مستدامة معهم. وقد أصبح هذا النوع من التسويق محور اهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء، لما له من قدرة على الوصول إلى جمهور واسع، وتوفير بيانات دقيقة عن سلوكيات المستهلكين، وتقديم محتوى مخصص يتوافق مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم (والى، 2025).

في المملكة العربية السعودية، شهدت التجارة الإلكترونية نمواً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، مدفوعاً بعدة عوامل من بينها زيادة نسبة استخدام الإنترنت والهواتف الذكية، وارتفاع مستوى الوعي الرقمي لدى المستهلكين، بالإضافة إلى التسهيلات الحكومية التي دعمت قطاع التجارة الإلكترونية ضمن رؤية المملكة 2030. وقد أصبح المستهلك السعودي اليوم أكثر اعتماداً على المنصات الرقمية في عملية التسوق، حيث يميل إلى البحث عن المعلومات، مقارنة الأسعار، وقراءة تقييمات وتجارب العملاء الآخرين قبل اتخاذ قرار الشراء. وهذا التغير في سلوك المستهلك يعكس أهمية دراسة أثر التسويق الرقمي على قرارات الشراء، لفهم كيف يمكن للشركات تصميم استراتيجيات فعالة تستجيب لتفضيلات المستهلكين وتحقق ميزة تنافسية في السوق (شاذلى، 2024).

تركز هذه الدراسة على تحليل دور التسويق الرقمي في التأثير على سلوكيات المستهلك السعودي عند اتخاذ قرارات الشراء، مع تسليط الضوء على العوامل التي تؤثر في هذا التأثير، مثل تصميم المواقع الإلكترونية، جودة المحتوى التسويقي، تفاعل العلامة التجارية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، واستراتيجيات الإعلان الرقمي. ومن خلال إجراء دراسة ميدانية على عملاء المتاجر الإلكترونية في المملكة، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول العلاقة بين أدوات التسويق الرقمي وسلوك المستهلك، وتقديم توصيات عملية للشركات لتعزيز فعالية التسويق الرقمي وزيادة معدل التحويل والمبيعات (الله، 2022).

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تقدم إضافة معرفية للمجال الأكاديمي والعملي في الوقت نفسه، حيث يمكن الاستفادة من نتائجها في تطوير استراتيجيات تسويقية رقمية متكاملة تتوافق مع الخصائص الثقافية والسلوكية للمستهلك السعودي، كما تساهم في دعم صناعة القرار لدى الشركات العاملة في قطاع التجارة الإلكترونية من خلال تقديم بيانات دقيقة حول تفضيلات العملاء وأنماط شرائهم. وبذلك، تشكل هذه الدراسة جسراً بين النظرية والتطبيق، وتسלט الضوء على أهمية الابتكار في التسويق الرقمي كأداة فعالة لتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق الحديثة.

1.2. مشكلة الدراسة

يعتبر التسويق الرقمي من أهم الأدوات الحديثة التي تعتمد عليها الشركات لتعزيز المبيعات وبناء علاقات مستدامة مع العملاء، خاصة في ظل النمو المتسارع للتجارة الإلكترونية وتوسع استخدام الإنترنت والتطبيقات الرقمية. ورغم الاهتمام الكبير بالتسويق الرقمي عالمياً، إلا أن دراسة تأثيره على سلوك المستهلك السعودي لاتزال محدودة، خاصة فيما يتعلق بالبيئة الرقمية الفريدة في المملكة. فقد أظهرت بعض الدراسات أن قرارات الشراء لدى المستهلك تتأثر بعدة عناصر مثل جودة المحتوى الرقمي، تصميم المواقع الإلكترونية، استراتيجيات الإعلان الرقمي، والتفاعل مع العلامات التجارية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. غير أن هذه الدراسات غالباً ما تكون عامة أو مستندة إلى سياقات خارجية، ما يحد من قابليتها للتطبيق على المستهلك السعودي الذي يمتاز بعادات وسلوكيات استهلاكية خاصة، تتأثر بالعوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية المحلية.

تتضح أهمية دراسة هذه المشكلة في المملكة من خلال التغيرات الكبيرة في سلوك المستهلك السعودي، الذي أصبح أكثر اعتماداً على المنصات الإلكترونية في البحث عن المعلومات، مقارنة بالمنتجات، قراءة تقييمات العملاء الآخرين، واتخاذ قرارات الشراء بشكل مستقل. ومع ذلك، يظل فهم العلاقة بين أدوات التسويق الرقمي وسلوك المستهلك، وآلية تأثيرها على قرارات الشراء، أمراً غير مكتمل. هذا النقص في المعرفة يبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية دقيقة تتناول عملاء المتاجر الإلكترونية في المملكة، لتحديد مدى فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي في التأثير على سلوكهم الشرائي وتحقيق ميزة تنافسية للشركات العاملة في السوق السعودي (Babatunde، 2022).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

على المستوى النظري، لا تزال الدراسات المتعلقة بالتسويق الرقمي تواجه نقصًا واضحًا في تناول الخصائص المحلية للمستهلك السعودي، حيث أن أغلب الدراسات السابقة تركز على الأسواق الغربية أو الآسيوية الأخرى، ما يجعل استنتاجاتها محدودة في قابليتها للتطبيق في المملكة. بالإضافة إلى ذلك، هناك قصور في النماذج النظرية التي تتناول تأثير التسويق الرقمي على سلوك المستهلك، إذ أنها غالبًا لا تأخذ في الحسبان العوامل النفسية والسلوكية التي تلعب دورًا أساسيًا في عملية اتخاذ القرار، مثل الثقة في المتاجر الإلكترونية، مستوى الأمان أثناء الدفع الرقمي، ودرجة الوعي الرقمي لدى المستهلك. كما أن الدراسات النظرية القليلة التي تتناول أدوات التسويق الرقمي الحديثة، مثل الإعلانات القائمة على الذكاء الاصطناعي، الحملات الموجهة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتحليل البيانات الضخمة، لم تدرس بشكل كافٍ تأثير هذه الأدوات على قرارات الشراء للمستهلك السعودي، ما يخلق فجوة معرفية تحتاج إلى بحث مستفيض لفهم العلاقة بين هذه الأدوات وسلوك المستهلك المحلي (Sharma، 2025).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فهناك عدد من الفجوات التي تجعل دراسة هذا الموضوع ضرورية. أولها يتعلق بندرة الدراسات الميدانية المباشرة على عملاء المتاجر الإلكترونية في المملكة، حيث اعتمدت معظم الأبحاث السابقة على البيانات الثانوية أو الدراسات النظرية العامة، ولم تقدم تحليلًا دقيقًا لسلوك المستهلكين السعوديين وكيفية تأثير التسويق الرقمي على قراراتهم الفعلية. كما أن هناك ضعفًا في الربط بين الاستراتيجيات الرقمية وقرارات الشراء الواقعية، إذ ركزت بعض الدراسات على التفاعل الرقمي أو مستوى التواجد على الإنترنت دون قياس تأثير هذه الأنشطة على معدلات التحويل أو الشراء الفعلي. بالإضافة إلى ذلك، لم تقم الدراسات السابقة بتحليل الفروقات بين الشرائح المختلفة من المستهلكين بحسب العمر أو المستوى التعليمي أو القدرة الشرائية، وهو أمر مهم لفهم تأثير التسويق الرقمي على فئات متنوعة من العملاء. أخيرًا، هناك نقص واضح في الدراسات التي تقدم توصيات عملية للشركات، مثل كيفية تحسين تجربة المستخدم في المتاجر الإلكترونية أو تصميم الحملات التسويقية الموجهة وفق سلوك المستهلك السعودي، ما يترك فجوة بين النظرية والتطبيق في هذا المجال (Gupta، 2023).

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في تقديم إضافة معرفية واضحة للمجال الأكاديمي المتعلق بالتسويق الرقمي وسلوك المستهلك، خاصة في سياق المملكة العربية السعودية الذي يتميز بخصائص ثقافية واجتماعية واقتصادية تختلف عن الأسواق الأخرى. فتحديد مدى تأثير أدوات التسويق الرقمي على قرارات الشراء لدى المستهلك السعودي يساهم في إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين التكنولوجيا وسلوك المستهلك، ويتيح إمكانية تطوير نماذج نظرية تأخذ في الاعتبار الخصائص المحلية للسوق. كما تساعد هذه الدراسة على سد الثغرات الموجودة في الدراسات السابقة التي ركزت غالباً على الأسواق الغربية أو على التسويق التقليدي، من خلال تقديم فهم أعمق للعوامل النفسية والسلوكية التي تؤثر في اتخاذ قرارات الشراء، مثل الثقة الرقمية، الأمان أثناء التعامل مع المتاجر الإلكترونية، والاستجابة للمحتوى التسويقي الرقمي. ومن ثم، تتيح الدراسة للباحثين المستقبليين قاعدة معرفية يمكن البناء عليها لتوسيع البحث في مجالات التسويق الرقمي الحديثة، بما في ذلك استخدام الذكاء الاصطناعي، الحملات الرقمية الموجهة، وتحليل بيانات العملاء، مع مراعاة الخصائص الثقافية والاجتماعية للمستهلك المحلي (Rowi، 2024).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة فتتجلى في تقديم أدوات واستراتيجيات عملية للشركات والمؤسسات العاملة في قطاع التجارة الإلكترونية في المملكة، من أجل تحسين فعالية حملاتها التسويقية الرقمية وزيادة معدل التحويل من مجرد زائر إلى مستهلك فعلي. إذ توفر نتائج الدراسة بيانات دقيقة حول سلوك المستهلك السعودي، وتفضيلاته، وطرق تفاعله مع الحملات الرقمية والمحتوى التسويقي، مما يمكّن المسوقين من تصميم استراتيجيات مخصصة تلائم الشرائح المختلفة من العملاء. بالإضافة إلى ذلك، تساعد الدراسة على توضيح كيفية تحسين تجربة المستخدم في المتاجر الإلكترونية، وتعزيز الثقة والأمان الرقمي، وبالتالي زيادة معدل الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز ولائهم للعلامة التجارية. ومن خلال تقديم توصيات عملية مبنية على نتائج البحث الميداني، يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في تقليل المخاطر التسويقية، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة للشركات، مع دعم عملية اتخاذ القرار لدى القائمين على التسويق الرقمي في المملكة بشكل علمي وموضوعي (Firmannudin، 2025).

المراجع:

- المراجع العربية

- الله، أ. أ. (2022). سلوك المستهلك الشرائي في عصر التسويق الرقمي دراسة استطلاعية لأراء عينة من المتسوقين عبر قنوات التسويق الرقمي. Retrieved from https://aja.journals.ekb.eg/article_227467.html
- شاذلي، ا. م. (2024). تأثير تسويق المحتوى الرقمي على صنع قرار الشراء ، الدور الوسيط لارتباط العميل بالعلامة. دراسة تطبيقية على عملاء مواقع التسوق الالكتروني في مصر . Retrieved from https://sjsc.journals.ekb.eg/article_330680.html
- والى، ن. م. (2025). أثر التسويق المؤثر على قرار الشراء (دراسة ميدانية) . Retrieved from https://jso.journals.ekb.eg/article_407901.html

- المراجع الأجنبية

- Armein Sjuhary Rowi .(2024) .Role of Digital Marketing Strategies in Enhancing Customer Engagement and Brand Loyalty: A Study of E-Commerce Platforms . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/387300686_Role_of_Digital_Marketing_Strategies_in_Enhancing_Customer_Engagement_and_Brand_Loyalty_A_Study_of_E-Commerce_Platforms
- Chetan Sharma .(2025) .Mapping the Evolution of Digital Marketing Research Using Natural Language Processing . تم الاسترداد من <https://www.mdpi.com/2078-2489/16/11/942>
- Firmannudin Firmannudin .(2025) .The Effectiveness of Digital Marketing in Increasing Sales on E-Commerce in Indonesia . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/396114907_The_Effectiveness_of_Digital_Marketing_in_Increasing_Sales_on_E-Commerce_in_Indonesia
- Okeleke Babatunde .(2022) .THE ROLE OF DIGITAL MARKETING IN SHAPING MODERN ECONOMIES: AN ANALYSIS OF E-COMMERCE GROWTH AND CONSUMER BEHAVIOR . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/383847801_THE_ROLE_OF_DIGITAL_MARKETING_IN_SHAPING_MODERN_ECONOMIES_AN_ANALYSIS_OF_E-COMMERCE_GROWTH_AND_CONSUMER_BEHAVIOR
- Srikant Gupta .(2023) .Identification of benefits, challenges, and pathways in E-commerce industries: An integrated two-phase decision-making model . تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666412723000156>