

بحث مقدم ضمن مشروع تخرج من برنامج البكالوريوس - التسويق الرقمي

أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام على تعزيز رضا ولاء العملاء بالتطبيق على مؤسسة تطوير

الغذاء لتقديم الوجبات بمدينة جدة

إعداد: فاطمة علي جبيلي

الرقم الأكاديمي: 23000717

تحت إشراف

د/ شيرين كدواني

2026

Midocean University

College of Media and Marketing

Bachelor of Digital Marketing



**The Impact of Digital Marketing Through Instagram on Enhancing
Customer Satisfaction and Loyalty: An Applied Study on Food
Development Establishment for Meal Services in Jeddah City**

Prepared by:

Fatimah Ali Jubaili

Supervised by:

Dr. Shireen Kadwani

2026

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الرقمي عبر منصة انستجرام على رضا وولاء العملاء بمؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات بمدينة جدة، واعتمدت الدراسة على منهج المسح واستخدمت الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات، وطبقت على عينة عمدية قوامها (145) من مستخدمي منصة انستجرام بمدينة جدة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن التسويق الرقمي عبر منصة انستجرام يؤدي دوراً مهماً في تعزيز رضا العملاء وولائهم لدى مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات في مدينة جدة، حيث تبين وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي عبر انستجرام على مستوى الرضا والولاء، كما أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي على رضا العملاء، وكذلك على ولاء العملاء بشكل منفصل.

كما تؤكد الدراسة أهمية الاستثمار في استراتيجية التسويق الرقمي عبر الانستجرام بوصفها أداة فعالة لتعزيز العلاقات مع العملاء ودعم القدرة التنافسية للمؤسسة العاملة في قطاع تقديم الوجبات.

الكلمات المفتاحية: التسويق الرقمي، انستجرام، رضا وولاء العملاء.

Abstract

The study aimed to examine the impact of digital marketing through the Instagram platform on customer satisfaction and loyalty at the Food Development Foundation for Meal Services in Jeddah. The study adopted the survey method and used an electronic questionnaire as the data collection instrument. The study was conducted on a purposive sample of 145 Instagram users in Jeddah.

The findings revealed that digital marketing through Instagram plays a significant role in enhancing customer satisfaction and loyalty at the Food Development Foundation for Meal Services in Jeddah. The results indicated a statistically significant positive effect of digital marketing via Instagram on the overall level of customer satisfaction and loyalty. In addition, the findings confirmed a positive effect on customer satisfaction and customer loyalty when each was examined separately.

The study also emphasizes the importance of investing in digital marketing strategies through Instagram as an effective tool for strengthening customer relationships and enhancing the competitive advantage of organizations operating in the meal service sector.

Keywords: Digital Marketing, Instagram, Customer Satisfaction and Loyalty.

المقدمة:

في العصر الحالي أصبح التطور الرقمي أسرع منذ قبل في جميع المجالات المختلفة، وهذا ما أدى إلى الكثير من التغيرات في طريقة أداء الاعمال ولا سيما طرق التسويق، فقد أصبحت البيئة الرقمية عنصر مؤثر وفعال في مختلف القطاعات، لذا تسعى مؤسسات وشركات الاعمال نحو تحقيق النجاح والاستمرارية من خلال تطوير منتجاتها وتحسين استراتيجياتها والاستفادة من التقنيات الحديثة للوصول إلى العملاء والتأثير على قراراتهم. (أبو زيد وآخرين، 2022، ص 254)

ومن أهم الاهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها والمحافظة عليها في بيئة العمل التنافسية هي رضا العملاء وولائهم، ويعكس رضا العملاء مدى توافق الخدمات أو المنتجات المقدمة مع توقعاتهم واحتياجاتهم، مما يساهم في تكوين انطباعات إيجابية تجاه المؤسسة، وكما يعد ولاء العملاء امتداداً لرضاهم حيث يتمثل في استمرار تعاملهم مع المؤسسة وتفضيلها على المنافسين، إضافة إلى تكرار الشراء والتوصية بخدماتها أو منتجاتها للآخرين، ومن هذا المنطلق تحرص المؤسسات على تبني استراتيجيات تسويق فعالة تساهم في تعزيز رضا العملاء وبناء ولائهم لما لذلك من أثر إيجابي على استمرارية المؤسسة وتحقيق ميزات التنافسية. (المغربي، 2023، ص 68)

ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة للتعرف على أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام في تحديد الرضا وولاء العملاء بالتطبيق على مؤسسة تطوير الغذاء بمدينة جدة.

وذلك بهدف إبراز أهمية الممارسات التسويقية الرقمية في بناء علاقات إيجابية ومستدامة مع العملاء والتعرف على مدى إسهامها في تعزيز رضاهم وولائهم للمؤسسة.

الدراسات السابقة:

تمهيد:

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في البحث العلمي لما توفره من إطار معرفي يساعد في فهم موضوع الدراسة وتحديد أبعادها المختلفة، كما تساهم في التعرف على النتائج التي توصلت إليها البحوث السابقة والفجوات البحثية التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدراسة.

وفي ضوء موضوع البحث الحالي تم استعراض عدد من الدراسات ذات الصلة وتصنيفها إلى محاور رئيسية وفقاً لموضوعاتها ومتغيراتها، وذلك بهدف الاستفادة منها في بناء الإطار النظري وتحديد موقع الدراسة الحالية من الأدبيات السابقة.

المحور الأول: الدراسات التي تناولت التسويق الرقمي ورضا ولاء العملاء

1. دراسة بن عرفة، برهوم، 2025، دراسة دور التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز

ولاء العملاء: دراسة حالة اتصالات الجزائر -تبسة-

هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة بين دور التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز ولاء عملاء مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تبسة.

وقد تم الاعتماد على عينة قسدية تضم 40 موظفاً من مختلف المصالح ذات الصلة، وقد تم اعتماد جميع الاستبيانات بنسبة 100%.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفاعلات المؤسسة عبر التواصل الاجتماعي وتعزيز مستوى ولاء العملاء، وكذلك تم استكشاف أن المحتوى البصري والتصميمات المعروضة تساهم بشكل إيجابي في تعزيز الولاء العاطفي للعملاء تجاه المؤسسة.

2. دراسة عبد الغني، 2024، استخدام أدوات التسويق الإلكتروني وتأثيرها على ولاء العملاء للخدمات

المصرية في البنوك المصرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التسويق الرقمي في تعزيز رضا العملاء وولائهم تجاه الخدمات المصرفية، من خلال استكشاف مدى فاعلية الأدوات الرقمية التي تعتمد عليها البنوك في تقديم خدماتها والتواصل مع عملائها.

وقد بلغت عينة الدراسة 450 عميلاً، واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني التحليلي، وسعت الدراسة إلى قياس أثر استخدام أدوات التسويق الرقمي المختلفة على رضا العملاء وولائهم للخدمات المصرفية، من خلال التعرف على مدى سهولة استخدام الخدمات الإلكترونية وجودة أدائها وفاعلية تفاعل العملاء معها، كما انطلقت الدراسة من فرضية مفادها أن نجاح البنوك في توظيف استراتيجيات التسويق الرقمي وتطوير قنواتها الإلكترونية يسهم في تحسين تجربة العميل المصرفية، ويؤدي إلى زيادة مستويات الرضا، وهو ما ينعكس إيجاباً على تعزيز الولاء والمحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد.

3. دراسة إبراهيم، 2023، أثر تطبيق مزيج الإتصال التسويقي المتكامل على زيادة ولاء العملاء

بالتطبيق على قطاع الصناعات البلاستيكية في مصر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الرقمي بمختلف أدواته وأساليبه في تعزيز رضا العملاء وولائهم، من خلال دراسة دور الأنشطة التسويقية الرقمية في بناء علاقات مستدامة مع العملاء وتحسين تجاربهم الشرائية، وانطلقت الدراسة من أهمية توظيف القنوات الرقمية الحديثة في التواصل مع العملاء وتقديم المعلومات والخدمات بصورة أكثر سرعة وفاعلية، بما يسهم في تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم المتزايدة.

وقد بلغت عينة الدراسة 363 عميلاً، واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني، كما سعت الدراسة إلى استكشاف مدى إسهام ممارسات التسويق الرقمي في رفع مستويات رضا العملاء من خلال توفير محتوى تسويقي ملائم، وتحسين جودة التفاعل والتواصل، وتقديم العروض والخدمات بطريقة تتسم بالمرونة والسهولة، وأشارت الدراسة إلى أن التسويق الرقمي لا يقتصر دوره على جذب العملاء فحسب، بل يمتد إلى بناء الثقة وتعزيز الارتباط العاطفي بالمؤسسة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستويات الرضا والولاء، ويسهم في تحقيق الميزة التنافسية والاستدامة في بيئة الأعمال المعاصرة.

4. دراسة المغربي، 2023، دور رضا العملاء كمتغير وسيط على العلاقة بين التسويق الإلكتروني

وولاء العميل بالنتطبيق على شركة الاتصالات المصرية.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التسويق الإلكتروني على ولاء العملاء في شركة الاتصالات المصرية WE، وكذلك محاولة كشف العلاقة بين التسويق الإلكتروني ورضا العملاء، وعلاقة الرضا بالولاء، ودور رضا العملاء كمتغير وسيط على العلاقة بين التسويق الإلكتروني وولاء العميل. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكما استخدمت الاستبيان الإلكتروني كأداة جمع البيانات، ومن ثم تحليلها عبر برنامج التحليل الإحصائي، SPSS، وقد بلغ حجم العينة 385 مفردة، وتم سحبها بالطريقة العشوائية.

أوضحت نتائج الدراسة قبول جميع الفروض الأساسية عدا الفرض الرابع فقد تم قبوله جزئياً والفرض الثالث كلياً، أما الفروض الفرعية فقد تم إثبات صحتها جميعاً.

5. دراسة رشوان واخرين، 2023، تأثير أخلاقيات التسويق على ولاء العملاء : دراسة ميدانية على

عملاء شركات اتصالات المحمول.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين أخلاقيات التسويق على ولاء العملاء، وتحليلها بشكل

مباشر، وكذلك قياس مدى تأثير الصورة الذهنية على ولاء العملاء وذلك بالتطبيق على مجتمع العينة المتمثلة في أربع شركات مصرية، حيث بلغ حجم العينة 128 مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير طردي معنوي لأخلاقيات التسويق على الصورة الذهنية وولاء العملاء، كما أثبتت الدراسة أن الصورة الذهنية للشركات لها تأثير بشكل معنوي طردي على ولاء العملاء أكثر من أخلاقيات التسويق.

6. دراسة سعود، 2023، دور ممارسات التسويق بالذكاء الاصطناعي في تعزيز القيمة المدركة وولاء

العملاء، دراسة تطبيقية على عملاء متاجر التجزئة الإلكترونية (أمازون) بمصر. هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ممارسات التسويق بالذكاء الاصطناعي في تعزيز القيمة المدركة وولاء العملاء لدى المتعاملين مع موقع أمازون في مصر، في ظل التوسع المتزايد في استخدام التقنيات الرقمية الحديثة في الأنشطة التسويقية. وقد بلغت عينة الدراسة 384 عميلاً، وصُنِفَت الدراسة ضمن الدراسات الميدانية، وقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي لتطبيقات التسويق بالذكاء الاصطناعي على القيمة المدركة وولاء العملاء، مما يؤكد أهمية التسويق الرقمي في تحسين تجربة العميل وتعزيز رضاه، وكما بينت الدراسة أن القيمة المدركة تؤدي دوراً وسيطاً في العلاقة بين تطبيقات التسويق بالذكاء الاصطناعي وولاء العملاء، الأمر الذي يعكس قدرة التسويق الرقمي على زيادة رضا العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر كفاءة وتوافقاً مع احتياجاتهم، وأشارت النتائج إلى أن توفير الوقت والجهد وتعدد الخيارات المتاحة من أبرز العوامل التي تدفع العملاء إلى الاستمرار في التعامل مع المنصات الرقمية، وهو ما يسهم في تعزيز رضاهم وزيادة ولائهم للعلامة التجارية.

7. دراسة عبدالحفيظ، 2022، أثر التسويق الخفي على ولاء العملاء في ظل أخلاقيات التسويق

بالتطبيق على عملاء الفنادق السياحية بمطروح.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الخفي في تعزيز ولاء العملاء في الفنادق السياحية، في ظل التوسع المتزايد في استخدام الأساليب التسويقية الحديثة والتقنيات الرقمية التي تسعى المؤسسات من خلالها إلى تحسين تفاعلها مع العملاء وتعزيز علاقتها بهم.

وشملت الدراسة عينة مكونة من 384 مفردة، وتُعد من الدراسات الميدانية، وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من ارتباطها بالتسويق الرقمي ودوره في تحقيق رضا العملاء والمحافظة على ولائهم من خلال تقديم رسائل تسويقية مؤثرة تتوافق مع احتياجاتهم وتوقعاتهم، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية بين التسويق الخفي وولاء العملاء، كما أكدت أهمية أخلاقيات التسويق في تعزيز هذه العلاقة، وتشير هذه النتائج إلى أن نجاح الممارسات التسويقية الرقمية لا يقتصر على جذب العملاء فقط، بل يمتد إلى تحقيق مستويات أعلى من الرضا من خلال بناء الثقة وتقديم قيمة حقيقية للعملاء، وعندما يدرك العملاء مصداقية الجهود التسويقية والتزام المؤسسة بالأخلاقيات المهنية، فإن ذلك يسهم في تعزيز رضاهم وزيادة ولائهم واستمرار تعاملهم مع المؤسسة على المدى الطويل.

8. دراسة عبد العزيز واخرين، 2022، أثر التسويق الرقمي على ولاء العملاء بالتطبيق على شركات

الاتصالات المصرية.

سعت الدراسة إلى تحديد وقياس الفروق الفردية بين أفراد العينة بما يتعلق بأبعاد التسويق الرقمي على ولاء العملاء وفقاً للعمر، والمؤهل الدراسي، والنوع، والشركة التابعة لها.

وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي على عينة من موظفي شركات الاتصالات المصرية

المتمثلة في (فودافون وأورنج وأتصالات، و we) بالفروع الرئيسية بمحافظة القليوبية، وقد بلغ حجم العينة 626 وقد كان مجموع القوائم الصالحة في التحليل الإحصائي 621 بنسبة 99%.
وقد توصلت الدراسة بشكل عام إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين التسويق الرقمي وولاء العملاء لدى شركات الاتصالات محل الدراسة.

9. دراسة Mohammed Hariri Bakri et al، 2020، بعنوان فاعلية الإعلان في التسويق الرقمي وأثره على رضا العملاء.

هدفت الدراسة الى تأثير فاعلية الاعلانات في التسويق الرقمي على رضا العملاء في مدينه ملقا بماليزيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي كما استندت الى نموذج SERVQUAL الذي يركز على أبعاد (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والامان والتعاطف)، وقد طبقت الدراسة على عينه قوامها 384 مستجيبا من سكان مدينة ملقا، وتم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي.
وتوصلت الدراسة إلى أن جميع العوامل محل الدراسة كان لها تأثير معنوي في رضا العملاء تجاه الإعلانات في التسويق الرقمي، كما تبين أن بعد الأمان كان العامل الأكثر تأثيراً في رضا العملاء، وقد تحققت جميع أهداف الدراسة.

10. دراسة ضبيان، معموري، 2016، دور التسويق الإلكتروني في زيادة ولاء العملاء : دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة تيسمسيلت-

هدفت الدراسة إلى التعرف على أوجه التقدم والتطور المستمر في مجال الأنشطة التجارية والصناعية والخدماتية ولاسيما التكنولوجية، وقد تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي والاستنباطي في هذه الدراسة.

وقد تم توزيع 100 استبانة واعتماد 98 استبانة منها لذا تبغ حجم العينة 98 مفردة، كما أنه تم

استخدام الأساليب الإحصائية والنسب المئوية والتكرارات والدوائر النسبية في هذه الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى قبول جميع فرضيات الدراسة، وعلى رأسها العلاقة بين التسويق الإلكتروني وردود الأفعال المباشرة للعملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المحور الثاني: الدراسات التي تناولت التسويق الرقمي وعلاقته بمنتجات الغذاء.

1. دراسة عبيد، هشام، 2026، دور روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في فعالية

التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وقرار الشراء رؤية مفاهيمية في قطاع المطاعم. هدفت هذه الدراسة إلى تقديم رؤية مفاهيمية لأثر روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تعزيز فعالية التسويق الرقمي عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها في قرار الشراء لدى المستهلكين، مع التركيز على قطاع المطاعم والغذاء الذي يشهد توسعاً متزايداً في استخدام التقنيات الرقمية للتواصل مع العملاء والترويج للمنتجات والخدمات الغذائية، وتندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات النظرية المفاهيمية، واستندت الدراسة إلى مراجعة انتقائية للأدبيات الحديثة في مجالات الذكاء الاصطناعي في التسويق، وروبوتات الدردشة، والتسويق الرقمي، وسلوك المستهلك، بهدف دمج نتائجها ضمن إطار تصوري متكامل يوضح طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات، وكما سعت الدراسة إلى بيان الدور الذي تؤديه روبوتات الدردشة في رفع كفاءة الأنشطة التسويقية الرقمية للمطاعم من خلال تحسين سرعة الاستجابة لاستفسارات العملاء، وتخصيص المحتوى التسويقي وفق احتياجاتهم وتفضيلاتهم، وتعزيز التفاعل المستمر معهم عبر المنصات الرقمية المختلفة، وأظهرت الدراسة أن هذه التقنيات تسهم في زيادة فعالية التسويق الرقمي من خلال توسيع نطاق الوصول إلى العملاء المحتملين، وتحسين معدلات التفاعل والتحويل، وبناء حضور رقمي أكثر فاعلية، الأمر الذي

يعزز ثقة المستهلك ورضاه ويدعم قراراته الشرائية تجاه المنتجات والخدمات الغذائية التي تقدمها المطاعم.

2. دراسة الشامخ، محمود، وآخرون، 2025، أثر التسويق الرقمي على السلوك الشرائي لعملاء المطاعم عند توسيط اتجاهات العملاء.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التسويق الرقمي في تعزيز تسويق منتجات الغذاء وتحسين قدرتها على الوصول إلى المستهلكين في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحول المتزايد نحو البيئة الرقمية، كما سعت الدراسة إلى بيان مدى إسهام الأدوات الرقمية المختلفة، مثل منصات التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية، وتطبيقات الهواتف الذكية، والإعلانات الرقمية، في رفع مستوى الوعي بمنتجات الغذاء والتأثير في اتجاهات المستهلكين نحو شرائها.

وقد اشتملت الدراسة على عينة بلغت 411 مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة أن التسويق الرقمي يمثل عاملاً مهماً في دعم تسويق منتجات الغذاء، حيث يساهم في توفير المعلومات المتعلقة بالمنتجات الغذائية بسهولة وسرعة، ويعزز من قدرة المستهلك على المقارنة بين البدائل المتاحة واتخاذ قرارات شرائية أكثر وعياً، كما بينت النتائج أن استخدام المحتوى الرقمي الجذاب، والصور التوضيحية، والعروض الترويجية الإلكترونية، والتفاعل المباشر مع العملاء عبر المنصات الرقمية، يؤدي إلى زيادة اهتمام المستهلكين بمنتجات الغذاء وتعزيز ثقتهم بها، كذلك كشفت الدراسة أن التسويق الرقمي يساعد الشركات الغذائية على توسيع نطاق انتشار منتجاتها والوصول إلى شرائح أوسع من المستهلكين بتكلفة أقل مقارنة بوسائل التسويق التقليدية، وأوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات العاملة في قطاع الغذاء لاستراتيجيات تسويق رقمي متطورة تتوافق مع احتياجات المستهلكين وتوقعاتهم المتغيرة، مع التركيز على إنتاج محتوى رقمي غني بالمعلومات المتعلقة بالمنتجات الغذائية وجودتها وقيمتها الغذائية، كما أكدت أهمية الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة في تحليل سلوك

العملاء وتقضيلاتهم، بما يسهم في تطوير الحملات التسويقية وتحقيق مستويات أعلى من التفاعل والولاء، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على زيادة الطلب على منتجات الغذاء وتحسين الأداء التسويقي وتعزيز القدرة التنافسية للشركات في الأسواق المختلفة.

3. دراسة العنسي،العطاس،2025،أثر التسويق الرقمي في قرار الشراء،دراسة ميدانية على الشركات اليمنية المصنعة للأغذية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الرقمي في تعزيز تسويق منتجات الغذاء لدى الشركات اليمنية المصنعة للأغذية، وبيان مدى إسهامه في تحسين وصول المنتجات الغذائية إلى المستهلكين والتأثير في سلوكهم الشرائي، كما سعت الدراسة إلى استكشاف دور أدوات التسويق الرقمي المختلفة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية والإعلانات الرقمية، في رفع مستوى الوعي بالمنتجات الغذائية وتعزيز مكانتها في السوق.

وقد استندت الدراسة إلى عينة بلغ قوامها 384 مفردة، وتُعد من الدراسات التحليلية ذات الطابع الميداني، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، من خلال تحليل واقع ممارسات التسويق الرقمي في الشركات اليمنية المصنعة للأغذية ومدى انعكاسها على تفاعل العملاء مع المنتجات الغذائية، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الشركة محل الدراسة تطبق ممارسات التسويق الرقمي بمستويات متفاوتة، وأن هذه الممارسات تسهم في تعزيز التعريف بالمنتجات الغذائية وإبراز خصائصها ومزاياها التنافسية، فضلاً عن تحسين عملية التواصل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم بصورة أكثر سرعة وفاعلية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين توظيف استراتيجيات التسويق الرقمي وارتفاع معدلات الاهتمام والإقبال على منتجات الغذاء، مما ينعكس بشكل إيجابي على زيادة المبيعات وتعزيز ثقة المستهلكين بالمنتجات الغذائية التي تقدمها الشركة، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الشركة بتطوير استراتيجيات التسويق الرقمي وتوسيع استخدام

القنوات الرقمية المختلفة في الترويج لمنتجات الغذاء، مع الاستفادة من التقنيات الحديثة في تحليل بيانات العملاء وفهم سلوكهم الشرائي، بما يساعد على تصميم حملات تسويقية أكثر فعالية واستهدافاً، كما أكدت أهمية اعتبار التسويق الرقمي أحد المرتكزات الأساسية في تسويق المنتجات الغذائية، لما له من دور بارز في تعزيز القدرة التنافسية للشركة، وتوسيع حصتها السوقية، وتحقيق النمو والاستدامة في بيئة الأعمال المعاصرة.

4. دراسة بلقاسم، بوفاتح، 2025، دور التسويق الرقمي في دعم الأمن الغذائي، دراسة حالة مجموعة من المنصات العربية.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور التسويق الرقمي في تعزيز تسويق وترويج منتجات الغذاء، وبيان أثر الأدوات والتقنيات الرقمية الحديثة في تحسين وصول المنتجات الغذائية إلى المستهلكين وزيادة قدرتها التنافسية في الأسواق، وتندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات النظرية التحليلية، وكما تهدف إلى تنمية المعرفة المتعلقة باستخدام استراتيجيات التسويق الرقمي في قطاع الغذاء، من خلال توظيف وسائل التواصل الاجتماعي، والتسويق بالمحتوى، والإعلانات الرقمية، وتحليل بيانات المستهلكين، بما يساهم في رفع كفاءة العمليات التسويقية وتعزيز قرارات الشراء لدى العملاء، وتتناول الدراسة كذلك أهمية التسويق الرقمي في دعم المنشآت الغذائية والمطاعم ومشروعات الأغذية المختلفة، من خلال تحسين التواصل مع العملاء، وبناء العلاقات طويلة الأمد معهم، وتعزيز الوعي بالعلامات التجارية الغذائية، بما ينعكس إيجاباً على نمو المبيعات وتحقيق الاستدامة التنافسية.

5. دراسة ضاحي، رحيمي، 2024، التسويق الإلكتروني وتأثيره على تغير عادات المستهلكين وسلوكهم. هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير التسويق الرقمي في تغيير عادات المستهلكين وسلوكهم الشرائي، مع التركيز على دوره في تسويق المنتجات الغذائية وتعزيز انتشارها بين العملاء، وتناولت

الدراسة أثر حملات التسويق الرقمي المعتمدة على وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الإلكترونية في توجيه قرارات المستهلكين والتأثير في تفضيلاتهم الشرائية، خاصة في قطاع الغذاء الذي يشهد تنافسًا متزايدًا واعتمادًا متناميًا على القنوات الرقمية للتسويق والترويج.

وقد استندت الدراسة إلى عينة تألفت من 50 مفردة، وتُعد من الدراسات الميدانية الوصفية التحليلية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستندت إلى مجموعة من الفرضيات الرئيسية، تمثلت في وجود تأثير إيجابي لحملات التسويق الرقمي على قرارات المستهلكين الشرائية، وأن المرونة والاستجابة السريعة في استراتيجيات التسويق الرقمي تمنح المنشآت ميزة تنافسية تسهم في تعزيز حصتها السوقية، إضافة إلى أن التحديات التقنية وقضايا الأمان تمثل عوائق قد تحد من فاعلية تطبيق استراتيجيات التسويق الرقمي، وقد بينت نتائج الدراسة أن التسويق الرقمي أصبح أداة فعالة في تسويق المنتجات الغذائية من خلال زيادة الوعي بالعلامات التجارية، وتحسين التواصل مع العملاء، وعرض المنتجات الغذائية بصورة أكثر جاذبية عبر المحتوى المرئي والإعلانات الرقمية، مما يسهم في تعزيز ثقة المستهلكين وزيادة معدلات الشراء، كما أكدت الدراسة أن الاعتماد على التقنيات الرقمية في تسويق المنتجات الغذائية يساعد المنشآت على الوصول إلى شرائح أوسع من المستهلكين، وفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم بشكل أفضل، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على نمو المبيعات وتحقيق الميزة التنافسية في الأسواق الحديثة.

6. دراسة كوثر، 2024، دور التسويق الإلكتروني في الترويج للمبيعات مع تقديم نموذج خاص بمجال

الأكل والتوصيل والطلبات. هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الحيوي الذي يلعبه التسويق الرقمي في الترويج للمبيعات من خلال تقديم نموذج لمشروع تطبيقي خدمي في مجال الأطعمة والمنتجات الغذائية، وذلك في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحول المتزايد نحو استخدام الوسائل الرقمية في الأنشطة التسويقية، وتُصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات التطبيقية الوصفية، كما سعت

الدراسة إلى إبراز أهمية التسويق الرقمي بوصفه أحد الأدوات الحديثة التي تعتمد عليها منشآت قطاع الغذاء والمطاعم للوصول إلى العملاء المستهدفين والتفاعل معهم بصورة أكثر فعالية وكفاءة. وأوضحت نتائج الدراسة أن التسويق الرقمي يؤدي دورًا مهمًا في تعزيز الوعي بالعلامة التجارية للمنتجات الغذائية وزيادة انتشارها بين المستهلكين، كما يساهم في تقريب المنتج أو الخدمة من العميل من خلال توفير المعلومات والعروض والصور التسويقية عبر المنصات الرقمية المختلفة، كذلك يساعد التسويق الرقمي على تسهيل التواصل بين المنشآت الغذائية والعملاء، وتمكينهم من تصفح المنتجات ومقارنتها وطلبها إلكترونيًا بسهولة ويسر، مما ينعكس إيجابًا على تحسين تجربة المستهلك وزيادة احتمالية الشراء، وتؤكد هذه النتائج أن التسويق الرقمي أصبح عنصرًا أساسيًا في نجاح تسويق منتجات الغذاء وتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق المعاصرة.

7. دراسة عناني، 2023، نظم التسويق الإلكتروني في الزراعة المصرية، دراسة حالة مصانع الأغذية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التسويق الرقمي في تعزيز تسويق منتجات الغذاء وزيادة قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والدولية، وذلك في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحول المتزايد نحو استخدام الوسائل الرقمية في الأنشطة التسويقية. واستندت الدراسة إلى عينة بلغ حجمها 155، وتتدرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية ذات الطابع الميداني.

وأشارت الدراسة إلى أن استخدام الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية ومحركات البحث أصبح من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الشركات المنتجة للغذاء في الترويج لمنتجاتها وزيادة انتشارها بين المستهلكين، كما أسهم التسويق الرقمي في اختصار العديد من قنوات التوزيع التقليدية، حيث أصبح بإمكان المستهلك التعرف على المنتج الغذائي ومقارنته وطلبه إلكترونيًا بصورة مباشرة، الأمر الذي أدى إلى تحسين كفاءة العمليات التسويقية وتقليل التكاليف المرتبطة

بالتوزيع والوساطة، كما أوضحت الدراسة أن التسويق الرقمي يسهم في رفع مستوى الوعي بالعلامات التجارية للمنتجات الغذائية وتعزيز ثقة المستهلكين بها، من خلال توفير معلومات دقيقة حول الجودة ومصادر الإنتاج والمواصفات الغذائية والعروض الترويجية، ويساعد كذلك في التعرف على احتياجات المستهلكين وتفضيلاتهم الغذائية وأنماط استهلاكهم، مما يمكن الشركات من تطوير منتجات غذائية تتوافق مع متطلبات السوق المتغيرة وتوقعات العملاء.

ولخصت الدراسة إلى أن التسويق الرقمي أصبح عنصرًا أساسيًا في نجاح تسويق منتجات الغذاء، لما يوفره من فرص واسعة للوصول إلى المستهلكين، وتعزيز التواصل معهم، والتعريف بمزايا المنتجات الغذائية وجودتها، وزيادة حجم المبيعات، فضلاً عن دوره في دعم نمو الشركات الغذائية وتمكينها من التوسع في أسواق جديدة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في البيئة الرقمية المعاصرة.

8. دراسة كشك، وآخرون، 2023، علاقة جودة طلب الطعام الإلكترونية بالولاء الإلكتروني لعملاء المطاعم.

هدفت دراسة كشك وآخرون، 2023، إلى التعرف على دور جودة الخدمات الرقمية المرتبطة بتسويق وطلب المنتجات الغذائية في تعزيز الولاء الإلكتروني لدى عملاء المطاعم، وانطلقت الدراسة من أهمية التسويق الرقمي لمنتجات الغذاء في ظل التوسع المتزايد في استخدام المنصات الإلكترونية وتطبيقات طلب الطعام، والتي أصبحت تمثل إحدى القنوات الرئيسية لتسويق الأغذية والوجبات والوصول إلى المستهلكين بصورة مباشرة.

وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 407 عملاء، وتدرج ضمن الدراسات الميدانية ذات الجانب التحليلي، واعتمدت الدراسة على قياس أثر أربعة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة الإلكترونية، وهي كفاءة خدمة طلب الطعام الإلكتروني، وإتاحة الخدمة وسهولة الوصول إليها، وخصوصية النظام وأمن المعلومات، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة خدمة طلب

الطعام الإلكتروني والولاء الإلكتروني للعملاء، حيث أسهمت كفاءة المنصات الرقمية وسهولة استخدامها وتوافرها بشكل مستمر في تعزيز ثقة العملاء وتشجيعهم على تكرار شراء المنتجات الغذائية من المطاعم عبر القنوات الإلكترونية، كما تبين أن حماية خصوصية المستخدمين والالتزام بتقديم الطلبات الغذائية وفق المواصفات والمواعيد المتفق عليها يمثلان عاملين أساسيين في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، وأكدت الدراسة أن التسويق الرقمي لمنتجات الغذاء لا يقتصر على الترويج والإعلان عن الأطعمة والوجبات فحسب، بل يمتد ليشمل جودة التجربة الرقمية المقدمة للمستهلك منذ مرحلة استعراض المنتجات الغذائية واختيارها وحتى إتمام عملية الشراء والتوصيل. ولذلك أوصت الدراسة بضرورة تطوير منصات طلب الطعام الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الرقمية المرتبطة بتسويق المنتجات الغذائية، بما يساهم في رفع مستويات رضا العملاء وتعزيز ولائهم الإلكتروني وزيادة القدرة التنافسية للمطاعم والمنشآت الغذائية.

9. دراسة الغريب، 2017، دور التسويق عبر وسائل الإعلام الاجتماعية في القرار الشرائي للخدمة، دراسة ميدانية على عملاء المطاعم.

هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية التسويق الرقمي في دعم وتسويق المنتجات الغذائية، من خلال إبراز الدور الذي تؤديه وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية في التأثير على سلوك المستهلكين وتوجيه قراراتهم الشرائية، وأشارت الدراسة إلى أن عرض المنتجات الغذائية عبر الوسائط الرقمية يساهم في زيادة معرفة المستهلكين بالمنتجات المتاحة وتعزيز إدراكهم لجودتها وخصائصها، كما يساعد المحتوى التسويقي الرقمي في جذب انتباه العملاء وتحفيزهم على تجربة المنتجات الغذائية، كذلك يساهم الإعلان الرقمي في توسيع نطاق وصول المنتجات إلى شرائح متنوعة من المستهلكين، الأمر الذي يعزز انتشار العلامات التجارية الغذائية ويرفع من قدرتها على المنافسة، كما أوضحت الدراسة أن تفاعل العملاء مع المحتوى المنشور على وسائل التواصل الاجتماعي يمثل

عنصرًا مهمًا في نجاح تسويق المنتجات الغذائية، حيث يتيح تبادل الآراء والتجارب والمقترحات المتعلقة بالمنتجات، مما يساعد المنشآت الغذائية على فهم احتياجات المستهلكين وتفضيلاتهم بصورة أفضل، ويسهم هذا التفاعل في بناء الثقة وتعزيز العلاقة بين المستهلك والعلامة التجارية، وهو ما ينعكس إيجابًا على اتجاهات الشراء ودرجة الرضا عن المنتجات الغذائية.

وتوصلت الدراسة إلى أن التسويق الرقمي أصبح أحد المراكز الأساسية لتسويق منتجات الغذاء في البيئة المعاصرة، لما يوفره من إمكانات فعالة في التعريف بالمنتجات الغذائية والترويج لها، وتعزيز التواصل مع المستهلكين، ودعم قرارات الشراء، بما يسهم في زيادة الطلب على المنتجات الغذائية وتحقيق مزيد من التميز والقدرة التنافسية للمنشآت العاملة في هذا القطاع.

10. دراسة الغريب وآخرون، 2016، أثر المجتمع الافتراضي للعلاقة التجارية عبر وسائل الإعلام

الاجتماعية في عملية القرار الشرائي، دراسة ميدانية بالتطبيق على عملاء المطاعم في سورية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الرقمي في تعزيز تسويق المنتجات الغذائية والتأثير في السلوك الشرائي للمستهلكين، في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والانتشار الواسع لوسائل التواصل الاجتماعي في الحياة اليومية، وأصبحت المنصات الرقمية تمثل بيئة تفاعلية مهمة تتيح للشركات الغذائية والعلامات التجارية التواصل المباشر مع المستهلكين، والتعريف بمنتجاتها الغذائية، وتعزيز حضورها في الأسواق من خلال المحتوى الرقمي المتنوعة.

وشملت الدراسة 504 من العملاء، وتُصنف ضمن الدراسات ذات الطابع الميداني التحليلي، وأوضحت الدراسة أن التسويق الرقمي يسهم في بناء مجتمعات افتراضية حول العلامات التجارية الغذائية، بما يساعد على زيادة التفاعل بين المستهلكين وتبادل الآراء والخبرات المتعلقة بالمنتجات الغذائية، كما يتيح هذا التفاعل للمستهلكين الحصول على معلومات أكثر حول خصائص المنتجات وجودتها وفوائدها، كما بينت الدراسة أن التسويق الرقمي يؤثر في مختلف مراحل القرار الشرائي

للمنتجات الغذائية، بدءاً من إدراك الحاجة إلى المنتج والبحث عن المعلومات المتعلقة به، مروراً بمقارنة البدائل المتاحة، ووصولاً إلى اتخاذ قرار الشراء وتقييم التجربة بعد الاستخدام، ويساعد المحتوى الرقمي والإعلانات الإلكترونية والتواصل المستمر مع العملاء على تعزيز ثقة المستهلكين بالمنتجات الغذائية وزيادة رغبتهم في شرائها، وأكدت الدراسة أن التسويق الرقمي أصبح من العوامل الأساسية في نجاح تسويق منتجات الغذاء، لما يوفره من فرص فعالة للتواصل مع المستهلكين، والترويج للمنتجات الغذائية، وتعزيز الوعي بالعلامات التجارية، فضلاً عن دوره في دعم قرارات الشراء وتحقيق مستويات أعلى من الرضا والولاء لدى العملاء.

التعليق على الدراسات السابقة وتحليلها:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن موضوع التسويق الرقمي قد حظي باهتمام واسع في الأدبيات العلمية المعاصرة، نظراً لما يمثله من أهمية متزايدة في دعم الأنشطة التسويقية وتحسين العلاقة بين المؤسسات عملائها.

وقد تناولت الدراسات السابقة موضوع التسويق الرقمي من زوايا متعددة، حيث ركزت دراسات المحور الأول على دوره في تعزيز رضا العملاء وولائهم في قطاعات خدمية وإنتاجية متنوعة، بينما تناولت دراسات المحور الثاني دور التسويق الرقمي في تسويق منتجات الغذاء وتأثيره في السلوك الشرائي للمستهلكين.

وأظهرت نتائج دراسات المحور الأول اتفاقاً واضحاً على وجود أثر إيجابي للتسويق الرقمي في تعزيز رضا العملاء وولائهم، حيث أكدت الدراسات أن توظيف الأدوات الرقمية الحديثة يساهم في تحسين جودة التواصل مع العملاء، وتسهيل الوصول إلى الخدمات والمعلومات، ورفع مستوى التفاعل بين المؤسسة

والعملاء، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رضا العملاء وثقتهم بالمؤسسة، كما أوضحت بعض الدراسات أن فعالية التسويق الرقمي لا تقتصر على التأثير المباشر في الولاء، وإنما تمتد من خلال مجموعة من المتغيرات الوسيطة، مثل الصورة الذهنية والقيمة المدركة وأخلاقيات التسويق ورضا العملاء، والتي تؤدي دوراً مهماً في تعزيز العلاقة بين التسويق الرقمي وولاء العملاء، كذلك أظهرت الدراسات أن استخدام التقنيات الحديثة، مثل تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومنصات التواصل الاجتماعي، أصبح من العوامل المؤثرة في تحسين تجربة العملاء وزيادة ارتباطهم بالمؤسسات والعلامات التجارية.

وأما فيما يتعلق دراسات المحور الثاني فقد ركزت على إبراز دور التسويق الرقمي في دعم وتسويق منتجات الغذاء، وأشارت نتائجها إلى أن الأدوات الرقمية الحديثة أصبحت من الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها المنشآت الغذائية والمطاعم في التعريف بمنتجاتها والتواصل مع المستهلكين والتأثير في قراراتهم الشرائية، وقد بينت الدراسات أن التسويق الرقمي يسهم في رفع مستوى الوعي بالمنتجات الغذائية من خلال توفير المعلومات المتعلقة بخصائص المنتجات وجودتها وقيمتها الغذائية، بالإضافة إلى استخدام المحتوى المرئي والعروض الترويجية الرقمية التي تساعد في جذب انتباه المستهلكين وتحفيزهم على الشراء.

كما أكدت نتائج دراسات المحور الثاني أن وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات الإلكترونية ومنصات طلب الطعام تمثل أدوات فعالة في تعزيز انتشار المنتجات الغذائية وزيادة وصولها إلى شرائح أوسع من المستهلكين، فضلاً عن دورها في تحسين تجربة العملاء من خلال تسهيل عمليات البحث والطلب والتواصل مع المنشآت الغذائية، وأوضحت بعض الدراسات أن جودة الخدمات الإلكترونية وسرعة الاستجابة وتوفير المعلومات الدقيقة تعد من العوامل المؤثرة في رضا العملاء وثقتهم بالمنتجات الغذائية، الأمر الذي يسهم في تعزيز قرارات الشراء وزيادة احتمالية تكرار التعامل مع المنشآت الغذائية.

ويلاحظ من خلال الدراسات السابقة أن غالبية الباحثين اعتمدوا على المنهج الوصفي التحليلي واستخدموا الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، الأمر الذي يعكس ملائمة هذا البحث لدراسة موضوعات التسويق الرقمي وسلوك العملاء، كما تنوعت البيانات التطبيقية لهذه الدراسات لتشمل قطاعات الاتصالات والبنوك والفنادق والتجارة الإلكترونية والصناعات المختلفة، بالإضافة إلى قطاع المطاعم والصناعات الغذائية، مما يؤكد اتساع نطاق تطبيقات التسويق الرقمي وأهميته في مختلف المجالات الاقتصادية.

وعلى الرغم من أهمية الدراسات السابقة وإسهاماتها العلمية في تفسير أبعاد التسويق الرقمي وآثاره المختلفة، إلا أن معظم الدراسات في المحور الأول ركزت على العلاقة بين التسويق الرقمي ورضا العملاء أو ولائهم في قطاعات خدمية متعددة، في حين ركزت دراسات المحور الثاني على أثر التسويق الرقمي في تسويق المنتجات الغذائية أو التأثير في السلوك الشرائي للمستهلكين.

كما يلاحظ وجود محدودية نسبية في الدراسات التي تناولت التسويق الرقمي ومنتجات الغذاء بصورة مباشرة ومتكاملة، وهو ما يبرز الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تبحث في طبيعة هذه العلاقة وأبعادها المختلفة.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تركيزها على دراسة أثر التسويق الرقمي على تسويق منتجات الغذاء، من خلال تناول التسويق الرقمي عبر منصة إنستجرام بوصفه متغيراً مؤثراً في تعزيز قدرة المنشآت الغذائية على الوصول إلى المستهلكين والتعريف بمنتجاتها وتحسين أدائها التسويقي، كما تسعى الدراسة إلى تقديم إضافة علمية للأدبيات السابقة من خلال التركيز على العلاقة المباشرة بين التسويق الرقمي ومنتجات الغذاء، بما يساهم في إثراء المعرفة العلمية وتوفير نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات التسويقية للمنشآت العاملة في قطاع الغذاء.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في تزايد اعتماد المؤسسات الخدمية وخاصة في قطاع تقديم الوجبات على التسويق الرقمي كأداة رئيسية للتواصل مع العملاء والترويج لخدماتها، في ظل المنافسة الشديدة وتغير سلوك المستهلكين.

وعلى الرغم من انتشار استخدام التسويق الرقمي عبر منصة انستجرام إلا أن مدى تأثير الفعل في تعزيز رضا العملاء وولائهم لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة والتوضيح خصوصاً في بيئة المؤسسات الغذائية بمدينة جدة، وذلك لمحدودية الدراسات التي تناولت التسويق الرقمي ومنتجات الغذاء بصورة مباشرة ومتكاملة، وهو ما يبرز الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تبحث في طبيعة هذه العلاقة وأبعادها المختلفة.

ومن هنا تتبع مشكلة الدراسة في التعرف على أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام في تعزيز رضا ولاء العملاء بالتطبيق على مؤسسه تطوير الغذاء.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

- إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتسويق الرقمي عبر انستجرام وعلاقته برضا العملاء وولائهم.
- دعم الدراسات السابقة من خلال تناول العلاقة بين التسويق الرقمي ورضا ولاء العملاء في قطاع تقديم الوجبات.

- توفير إطار علمي يساعد الباحثين في إجراء دراسات مستقبلية حول التسويق الرقمي عبر منصات التواصل الاجتماعي.

- توضيح المفاهيم والأبعاد المرتبطة بالتسويق الرقمي عبر استجرام ورضا العملاء وولائهم.

الأهمية التطبيقية:

- مساعدة مؤسسة تطوير الغذاء في التعرف على مدى فاعلية التسويق الرقمي عبر استجرام في تحقيق رضا العملاء وولائهم.
- الاسهام في تحسين مستوى التفاعل مع العملاء بما يعزز استمرارهم في التعامل مع المؤسسة.
- دعم متخذي القرار في المؤسسة بالمعلومات اللازمة لتحسين الاداء التسويقي وتعزيز العلاقات طويلة الامد مع العملاء.
- تقديم توصيات عمليه يمكن الاستفادة منها لرفع كفاءه الحملات التسويقية الرقمية وتحقيق ميزة تنافسية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى تعرض عملاء مؤسسة تطوير الغذاء للمحتوى التسويقي المنشور عبر حساب المؤسسة على استجرام.
- التعرف على اتجاهات عملاء مؤسسة تطوير الغذاء نحو أنشطة التسويق الرقمي التي تتفذاها المؤسسة عبر منصة استجرام.
- قياس أثر التسويق الرقمي عبر استجرام على ولاء العملاء لمؤسسة تطوير الغذاء.

- تحديد أكثر عناصر التسويق الرقمي عبر انستجرام تأثيرًا في رضا العملاء وولائهم.
- الكشف عن الفروق في مستوى رضا العملاء وولائهم التي تعزى إلى الخصائص الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، والدخل)

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي: ما أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام على تعزيز رضا ولاء العملاء بالتطبيق على مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات بمدينة جدة

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى تعرض عملاء مؤسسة تطوير الغذاء للمحتوى التسويقي عبر حساب المؤسسة على انستجرام؟
- ما اتجاهات العملاء نحو أنشطة التسويق الرقمي التي تنفذها المؤسسة عبر انستجرام؟
- ما أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام على ولاء العملاء لمؤسسة تطوير الغذاء؟
- ما أكثر عناصر التسويق الرقمي عبر انستجرام تأثيرًا في رضا العملاء وولائهم؟
- هل توجد فروق في رضا ولاء العملاء تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية (النوع ، العمر، المستوى التعليمي، الدخل)؟

الإطار المعرفي:

أولاً: مفهوم وخصائص التسويق الرقمي

مفهوم التسويق الرقمي:

يُعد التسويق الرقمي أحد المفاهيم التسويقية الحديثة التي ظهرت نتيجة التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولاسيما مع الانتشار الواسع للإنترنت والأجهزة الذكية، مما أسهم في تغيير أساليب التواصل بين منظمات الأعمال والعملاء، وقد أتاح هذا التطور للشركات استخدام وسائل وتقنيات رقمية متنوعة لتنفيذ أنشطتها التسويقية بصورة أكثر سرعة ومرونة، مع إمكانية الوصول إلى العملاء في مختلف الأماكن والأوقات دون التقيد بالحدود الجغرافية، ويعتمد التسويق الرقمي على توظيف الأدوات والتقنيات الرقمية، مثل الإنترنت، والهواتف الذكية، والبريد الإلكتروني، والشبكات الإلكترونية، ومنصات التواصل الاجتماعي، بهدف الترويج للمنتجات والخدمات، وبناء علاقات مستمرة مع العملاء، والتفاعل معهم، وتلبية احتياجاتهم بكفاءة وفاعلية، كما يسهم في تطوير المعاملات التجارية، وتحسين الأداء التسويقي، وتوفير وسائل مبتكرة للتواصل مع الجمهور المستهدف، مما يعزز القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال ويدعم تحقيق أهدافها في بيئة الأعمال الحديثة. (الشمري، 2017، ص 32 - 35)

التسويق الرقمي عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

هو أحد أساليب التسويق الرقمي الحديثة التي تعتمد على استخدام منصات التواصل الاجتماعي للترويج للمنتجات أو الخدمات أو الأنشطة من خلال نشر المحتوى المرئي، مثل الصور ومقاطع الفيديو، بهدف الوصول إلى الجمهور المستهدف، وتعزيز التفاعل معه، وزيادة الوعي بالعلامة التجارية، وتحفيز قرارات الشراء أو الاستفادة من الخدمات، كما يعتمد هذا النوع من التسويق على توظيف المحتوى الدعائي والتفاعلي والإنساني، إلى جانب التواصل المباشر مع الجمهور والرد على استفساراته، بما يسهم في بناء علاقة مستمرة بين المؤسسة والعملاء وتحقيق أهدافها التسويقية (ابو النجا، 2024، ص 224)

أهمية التسويق الرقمي:

في ظل التطور المتسارع في وسائل التواصل الاجتماعي أصبح التسويق عبر منصات التواصل الاجتماعي من أكثر الأساليب التسويقية انتشارًا وفاعلية، نظرًا لما تتميز به المنصات من اعتمادها على المحتوى المرئي الذي يجذب انتباه المستخدمين ويزيد من تفاعلهم مع المنتجات والخدمات، كما أسهم الانتشار الواسع لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة بين فئة الشباب في تحويله إلى بيئة تسويقية مناسبة تعتمد عليها المؤسسات والعلامات التجارية للوصول إلى جمهورها المستهدف، وتعزيز حضورها الرقمي، وبناء علاقات أكثر قربًا مع العملاء، وتبرز أهمية التسويق الرقمي في قدرته على التأثير في سلوك المستهلكين واتجاهاتهم الشرائية من خلال المحتوى الذي يقدمه المؤثرون وصناع المحتوى، حيث يسهم هذا المحتوى في زيادة الوعي بالعلامات التجارية، وتعريف الجمهور بالمنتجات والخدمات، وتشجيعهم على اتخاذ قرارات الشراء، كما يوفر بيئة تفاعلية تسمح بالتواصل المباشر بين العلامات التجارية والجمهور، الأمر الذي يعزز من مستوى الثقة ويزيد من فاعلية الحملات التسويقية، وكما أن المحتوى الذي يقدمه المؤثرون عبر انستجرام يمتلك قدرة كبيرة على التأثير في السلوك الاستهلاكي للمتابعين، وتشكيل آرائهم واتجاهاتهم، مما يجعل التسويق عبر المنصة أداة فعالة يمكن استثمارها في تحقيق الأهداف التسويقية وتعزيز انتشار العلامات التجارية والوصول إلى شرائح واسعة من المستهلكين، خاصة في ظل الاعتماد المتزايد على وسائل التواصل الاجتماعي في البحث عن المنتجات والخدمات واتخاذ قرارات الشراء (بوربان، بوسعيد، 2025، ص 21، ص 22)

ثانيًا: انستجرام كمنصة للتسويق الرقمي:

يُعد انستجرام إحدى أبرز منصات التواصل الاجتماعي المستخدمة في التسويق الرقمي، إذ يتيح

للأفراد والشركات الترويج للمنتجات والخدمات من خلال المحتوى المرئي، مثل الصور ومقاطع الفيديو والقصص، بما يساهم في الوصول إلى الجمهور المستهدف والتفاعل معه بصورة مباشرة، كما يوفر المنصة أدوات تسويقية متنوعة تساعد على بناء الوعي بالعلامة التجارية، وتعزيز التواصل مع العملاء، ونشر المحتوى على نطاق واسع، مما يجعله وسيلة فعالة تعتمد عليها العديد من المؤسسات في تنفيذ أنشطتها التسويقية وتحقيق أهدافها، ويُعد إنستجرام من أكثر المنصات استخدامًا في التسويق عبر المؤثرين، حيث تعتمد العلامات التجارية على المؤثرين للترويج لمنتجاتها وخدماتها من خلال حساباتهم الشخصية، مستفيدة من الثقة التي يحظون بها لدى متابعيهم، مما يساهم في زيادة التفاعل، وتعزيز الوعي بالعلامة التجارية، والتأثير في قرارات الشراء لدى الجمهور. (السعيد، ياسين، 2023، ص 15 - 93)

ويتميز إنستجرام بمجموعة من الخصائص التي جعلته من أكثر منصات التواصل الاجتماعي استخدامًا في التواصل والتسويق الرقمي، ومن أبرز هذه المميزات ما يلي:

1. سهولة الوصول إلى الجمهور: يتيح إنستجرام الوصول إلى شريحة واسعة ومتنوعة من المستخدمين، مما يساهم في سرعة انتشار المحتوى.
2. التأثير في سلوك المستخدمين: يمتلك إنستجرام قدرة كبيرة على التأثير في اتجاهات الجمهور وقيمه وسلوكياته من خلال المحتوى الذي يقدمه المؤثرون وصناع المحتوى.
3. دعم التسويق عبر المؤثرين: يوفر المنصة بيئة مناسبة للمؤثرين للترويج للمنتجات والخدمات، مما يعزز الوعي بالعلامات التجارية ويزيد من تفاعل الجمهور معها.
4. تعزيز التفاعل والتواصل: يتيح للمستخدمين التفاعل مع المحتوى بسهولة من خلال الإعجاب والتعليقات والمشاركات، الأمر الذي يساهم في بناء علاقات أقوى بين العلامات التجارية والجمهور.
5. سرعة انتشار المحتوى: يساعد إنستجرام على تداول المحتوى بصورة واسعة وفي وقت قصير، مما يزيد

من فرص وصول الرسائل التسويقية إلى أكبر عدد من المستخدمين (نقار، 2025، ص 143)

أنواع التسويق عبر انستجرام

يُعد انستجرام من أبرز منصات التواصل الاجتماعي المستخدمة في التسويق الرقمي، حيث يوفر العديد من الأساليب التي تساعد الأفراد والشركات على الترويج لمنتجاتهم وخدماتهم والوصول إلى الجمهور المستهدف، وتختلف أنواع التسويق عبر انستجرام باختلاف الأهداف والاستراتيجيات المتبعة، ومن أبرز هذه الأنواع ما يلي:

1. **التسويق عبر المؤثرين:** يعتمد على تعاون العلامات التجارية مع المؤثرين للترويج للمنتجات أو الخدمات، ويسهم في زيادة ثقة الجمهور والتأثير في قراراته الشرائية.
2. **التسويق بالمحتوى:** يقوم على نشر صور ومقاطع فيديو ومنشورات جذابة تقدم قيمة للجمهور، بهدف تعزيز الوعي بالعلامة التجارية وزيادة التفاعل.
3. **التسويق بالإعلانات الممولة:** يعتمد على الإعلانات المدفوعة للوصول إلى الجمهور المستهدف وفقاً لخصائصه واهتماماته، مما يزيد من فعالية الحملات التسويقية.
4. **التسويق عبر القصص والريلز:** يستخدم خاصيتي القصص ومقاطع الريلز لعرض المنتجات والخدمات بطريقة سريعة وجذابة، مما يسهم في زيادة الوصول ورفع مستوى التفاعل.
5. **التسويق التفاعلي:** يركز على تشجيع الجمهور على التفاعل من خلال التعليقات والإعجاب والاستطلاعات والمسابقات، بما يعزز العلاقة بين العلامة التجارية والعملاء. (محمد، 2019،

ص 523 – 535)

ثالثاً: رضا وولاء العملاء :

يشير رضا العملاء إلى مدى شعور العميل بالارتياح والقبول تجاه المنتج أو الخدمة المقدمة له، وذلك عند توافق مستوى الأداء الفعلي مع توقعاته أو تجاوزها، ويتحقق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم ورغباتهم، والاهتمام بكفاءة العاملين، وسرعة الاستجابة، وتوفير تجربة متميزة تسهم في تحقيق سعادتهم، ويُعد رضا العملاء من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم جودة خدماتها، كما يسهم في تعزيز ولاء العملاء واستمرار تعاملهم مع المؤسسة (الجزولي، 2023، ص 14 - 15)

ويُعد رضا العملاء من المفاهيم الأساسية في التسويق، ويعبر عن مدى توافق المنتجات أو الخدمات مع توقعات العملاء واحتياجاتهم، ويسهم تحقيق رضا العملاء في تحسين جودة المنتجات، وتعزيز العلاقة بين المؤسسة وعملائها، وزيادة قدرتها على المنافسة، ويرتبط ولاء العملاء ارتباطاً وثيقاً بالرضا، فكلما ارتفع مستوى رضا العملاء زادت رغبتهم في الاستمرار بالتعامل مع المؤسسة، وإعادة شراء منتجاتها، والتوصية بها للآخرين، لذلك تحرص المؤسسات على الاهتمام برضا العملاء باعتباره عاملاً رئيساً في بناء ولائهم وتحقيق النجاح والاستمرار (علي، 2016، ص 446)

ويمثل رضا وولاء العملاء أحد العوامل الرئيسة التي تسهم في نجاح التسويق الرقمي، إذ يؤدي رضا العملاء عن المنتجات أو الخدمات إلى زيادة تفاعلهم، وتعزيز ثقتهم بالعلامة التجارية، مما ينعكس على استمرار تعاملهم معها وارتفاع مستوى ولائهم، كما يسهم العملاء الراضون في مشاركة تجاربهم الإيجابية مع الآخرين، الأمر الذي يعزز انتشار العلامة التجارية ويزيد من قدرتها على جذب عملاء جدد، ويؤدي الاهتمام برضا العملاء إلى رفع كفاءة الحملات التسويقية، وتحسين جودة التواصل مع الجمهور، والاستجابة لاحتياجاته بصورة أكثر فاعلية، مما يمنح المؤسسة ميزة تنافسية في السوق، لذلك يُعد رضا العملاء عاملاً أساسياً في

تعزيز ولائهم، ودعم نجاح استراتيجيات التسويق الرقمي، وتحقيق أهداف المؤسسة في بناء علاقات دائمة مع عملائها. (متولي، 2020، ص 9)

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة:

تصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التي تهدف إلى دراسة أثر التسويق الرقمي عبر منصة انستجرام في تعزيز رضا ولاء العملاء، وذلك من خلال تحليل آراء العملاء تجاه الأنشطة التسويقية الرقمية التي تنفذها مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات بمدينة جدة، وقياس مدى انعكاسها على مستوى رضاهم واستمرار تعاملهم مع المؤسسة.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح لكونه من أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الإدارية والتسويقية المعاصرة حيث ساهم في وصف واقع التسويق الرقمي عبر انستجرام، وتحليل العلاقة بينه وبين رضا العملاء وولائهم، بما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

مجتمع الدراسة:

يمثل عملاء مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات بمدينة جدة مجتمع الدراسة، ويشمل ذلك العملاء الذين سبق لهم التعامل مع المؤسسة أو الاستفادة من خدماتها سواء من خلال المنصات الرقمية أو عبر قنوات التواصل المختلفة التي تعتمد عليها المؤسسة.

عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من مجموعة من عملاء مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات البالغ عددهم (400) مفردة، حيث تم اختيارهم بما يحقق أهداف الدراسة، ويوفر بيانات مناسبة لتحليل متغيراتها، وذلك بهدف التعرف على تصوراتهم حول ممارسات التسويق الرقمي عبر منصة انستجرام ومدى تأثيرها في رضاهم وولائهم للمؤسسة.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لقدرتها على الحصول على المعلومات اللازمة من أفراد العينة بصورة منظمة، كما تساعد في قياس متغيرات الدراسة وتحويل آراء المبحوثين الى بيانات قابلة للتحليل الاحصائي، بما يساهم في الوصول الى نتائج دقيقة تدعم موضوع الدراسة.

مفاهيم الدراسة:

1- المفاهيم الاصطلاحية للدراسة

• المفهوم الاصطلاحي للتسويق الرقمي:

مجموعة من الأنشطة التي يتم فيها استخدام الانترنت والتكنولوجيا الحديثة والاعلام من أجل تسويق الخدمات والسلع. (محمد، 2020، ص 4)

- المفهوم الاصطلاحي رضا وولاء العملاء

رضا العملاء: هو الانطباع الإيجابي أو عدمه الذي يقر به العميل مقارنة بالتضحيات التي يتحملها عند

الشراء. (الخفاجي، 2012، ص 84)

ولاء العملاء: هو التزام العملاء القوي بإعادة وتكرار الشراء للمنتجات والخدمات من نفس الشركة أو

المؤسسة. (أبو زيد وآخرين، 2022، ص 264)

2- المفاهيم الإجرائية للدراسة

- المفهوم الإجرائي للتسويق الرقمي

تقصد بها الباحثة في هذه الدراسة جميع الخدمات التسويقية التي تقوم بها مؤسسات تقديم الوجبات، والتي

تتم من خلال مواقع التواصل الاجتماعي مثل انستجرام، من أجل عرض وبيع الخدمات والمنتجات والسلع.

- المفهوم الإجرائي لرضا وولاء العملاء

تقصد الباحثة برضا وولاء العملاء ما يلي:

رضا العملاء: هو المؤشر الذي يقيس مدى سعادة أو بؤس العميل من المنتج أو الخدمة المقدمة له، من

خلال مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات.

ولاء العميل: هو مقدار تمسك العميل بمؤسسة تطوير الغذاء الخاصة بتقديم الوجبات، مع معاودة تكرار

الشراء لنفس المنتجات أو الخدمات.

اختبار الصدق

للتأكد من صلاحية أداة جمع البيانات لتحقيق أهداف الدراسة تم استشاره مجموعة من المحكمين (1) الذين أبدوا عدة ملاحظات تم مراعاتها عند التطبيق.

اختبار الثبات

تم حساب معامل الثبات باستخدام طريقة إعادة الاختبار، بالتطبيق على عينة قوامها 10% من حجم عينه الدراسة، وتم تطبيق معادلة هولستي للثبات وقد بلغت درجة الثبات 95% مما يدل على صلاحية الاستبيان للتطبيق.

أساليب المعالجة الإحصائية والقياس

تم الاستعانة بمجموعة من المعالجات الإحصائية المتمثلة في حساب التكرارات البسيطة، والنسب المئوية، بجانب استخدام مقياس لكرت الثلاثي (Three – point Likert Scale) الذي يضم ثلاث فئات للاستجابة هي: (موافق – محايد – معارض) لقياس متغيرات الدراسة.

1. الأساتذة المحكمون:

-د/ شيرين كدوني – عميدة كلية الإعلام والتسويق – جامعة ميدأوشن.

-د/ فاطمة الزهراء النجار – مدرس بكلية الإعلام والتسويق – جامعة ميدأوشن.

نتائج الدراسة

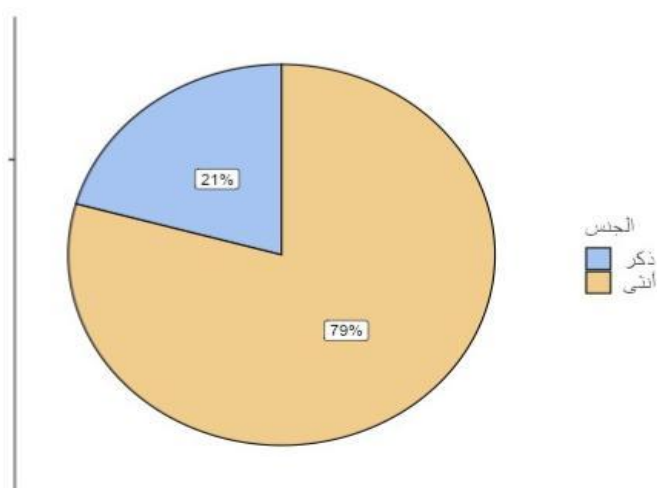
أولاً: البيانات الشخصية

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لـ (الجنس - العمر - المستوى التعليمي) وسيتم توضيحها من خلال الجداول والرسوم البيانية التالية:

1- الجنس:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	ذكر	30	20.7
	أنثى	115	79.3
	الإجمالي	145	100%

(جدول 1)



(شكل 1)

أوضحت نتائج الدراسة الحالية أن عدد الذكور الذين أجابوا على الاستبيان 30 مفرد بنسبة 20.7%. أما الإناث فبلغ عددهم 115 مفردة بنسبة 79.3% وهذا يدل على أن عدد الإناث المشاركين في الاستبيان جاء أكثر من عدد الذكور.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الاناث يهتمون أكثر بمتابعة المحتوى الخاص بالمطاعم عبر انستجرام، لاكتشاف أماكن جديدة لتناول الطعام فيها مع العائلة والأصدقاء، وتجربة أطعمة مختلفة تتناسب مع ذوقهم بشكل عام.

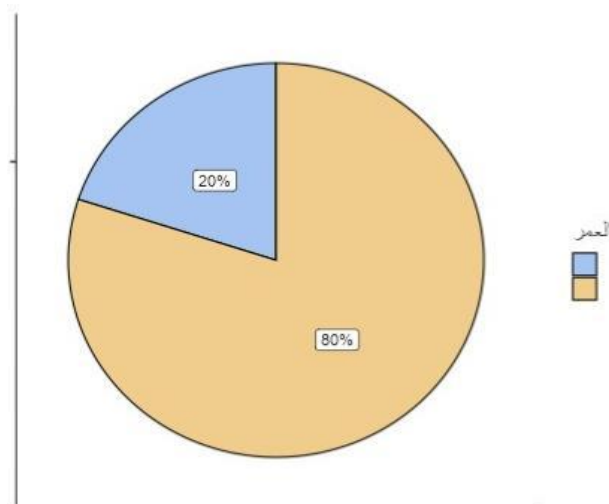
أما انخفاض نسبة الذكور في عينة الدراسة فقد يعود إلى اهتمام الذكور بزيارة المطاعم مباشرة دون الاهتمام بالتصفح عنها عبر منصة انستجرام.

ويوضح الجدول والرسم البياني التالي، نتائج الدراسة الحالية:

2- العمر:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
العمر	من 18 إلى 35 سنة	116	80.0%
	من 36 إلى 50 سنة	29	20.0%
	50 سنة فأكثر	0	0%
	الإجمالي	145	100%

(جدول 2)



(شكل 2)

أظهرت نتائج الدراسة أن الذين يمثلون العمر بين 18 - 35 سنة بلغ عددهم 166 مفردة بنسبة 80.0% بينما جاء عدد الذين يمثلون العمر بين 36 - 50 سنة 29 مفردة بنسبة 20.0% من العينة، واتضح أنه لم تتضمن العينة ما يمثل العمر 51 فأكثر حيث بلغ عددهم 0 بنسبة 0% .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الفئة الأكبر من المهتمين بمتابعة المحتوى المتعلق بالطعام عبر منصة انستجرام تتراوح أعمارهم بين 18 - 35 سنة وهم يمثلون فئة الشباب الذين بطبعهم يميلون إلى تجربة أطعمة جديدة ومتنوعة، ومشاهدة المحتوى البصري على مواقع التواصل الاجتماعي أكثر من غيرهم.

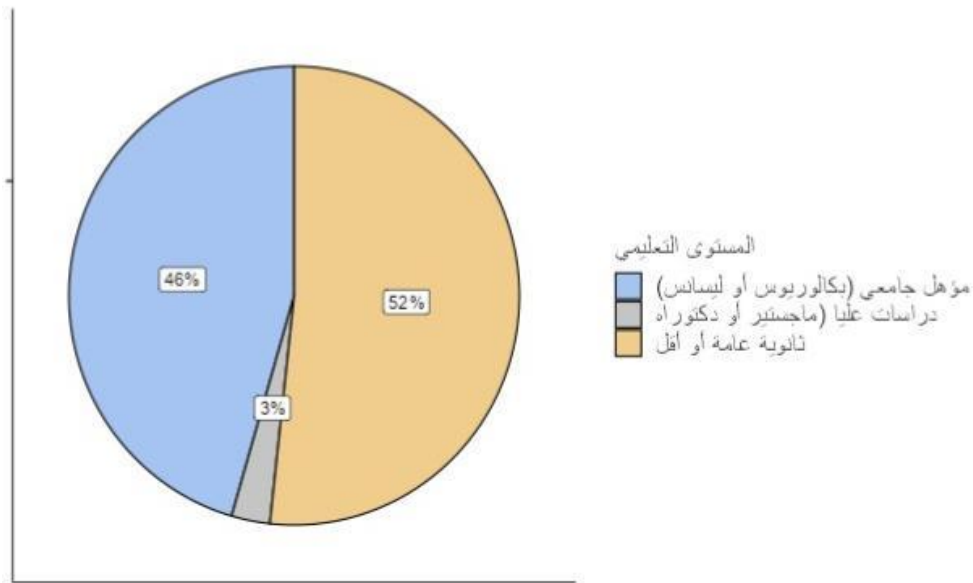
أما الذين تتراوح أعمارهم بين 36 - 50 سنة فيمكن تفسير النتيجة بأن هذه الفئة العمرية تبدي اهتماماً أقل للأكل في المطاعم، وتفضل الأطعمة المطهية في المنزل وفق أنظمة غذائية تتناسب مع الحياة اليومية، وبالتالي تنخفض نسبة اهتمامهم لمشاهدة محتويات الغذاء على منصة انستجرام.

وجاء عدد الذين أعمارهم 51 فأكثر 0 بنسبة 0% وهو ما يتم تفسيره بأن هذه الفئة العمرية أقل اهتماماً بمتابعة منصات التواصل الاجتماعي ولا سيما الانستجرام.

3- المستوى التعليمي:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
المستوى التعليمي	ثانوية عامة وأقل	75	51.7%
	مؤهل جامعي (بكالوريوس أو ليسانس)	66	45.5%
	دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه)	4	2.8%
	الإجمالي	145	100%

(جدول 3)



(شكل 3)

أظهرت النتائج أن عدد الذين استجابوا للاستبيان من مرحلة الثانوية العامة وأقل بلغ عددهم 75 بنسبة 51.7% أما الذين حصلوا على مؤهل جامعي (بكالوريوس أو ليسانس) فقد بلغ عددهم 66 فرد بنسبة 45.5% بينما بلغ عدد الحاصلين على مؤهل دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه) 4 بنسبة 2.8%.

يمكن تفسير النتائج أن العينة يغلبها من مستوياتهم التعليمي في مرحلة الثانوية العامة وأقل ثم مرحلة البكالوريوس أو ليسانس، وبعد ذلك مرحلة الماجستير والدكتوراه، وهذا يدل على أن كلما زادت الدرجة العلمية كلما قل التفرغ لمشاهدة مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة منصة انستجرام، وذلك يعود إلى المسؤوليات المختلفة التي تتولاها كل فئة.

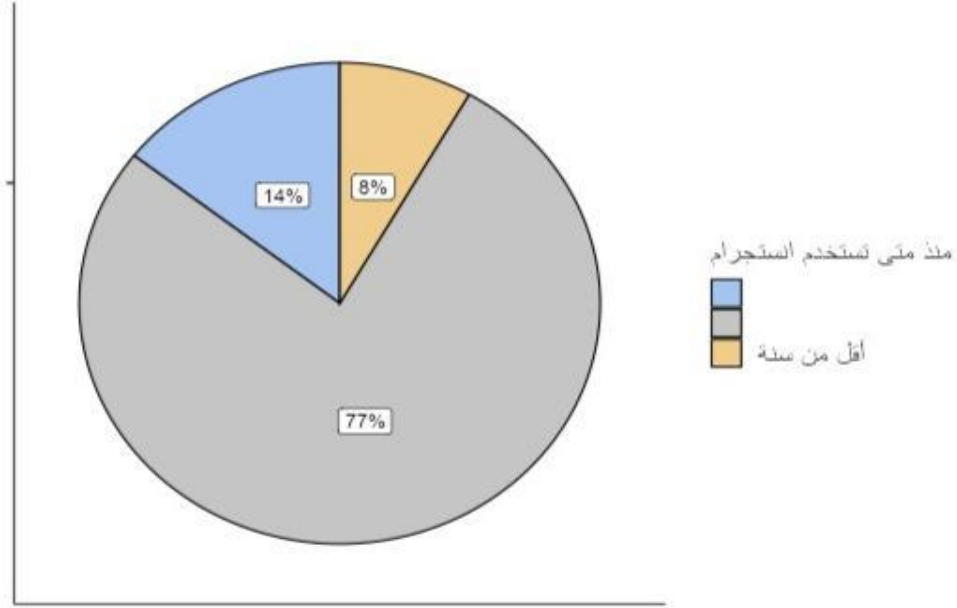
ثانياً: مستوى التعرض والاستخدام

1- المدة الزمنية لاستخدام انستجرام:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
	أقل من سنة	12	8.3%

14.5	21	من سنة إلى 5 سنوات	المدة الزمنية لاستخدام انستجرام
77.2	112	أكثر من 5 سنوات	
%100	145	الاجمالي	

(جدول 4)



(شكل 4)

أظهرت نتائج الدراسة أنه بلغ عدد الذين يستخدمون منصة انستجرام منذ أقل من سنة 12 مفردة بنسبة 8.3% مفردة أما الذين يستخدمونه منذ سنة إلى 5 سنوات فبلغ عددهم 21 فرد بنسبة 14.5 بينما بلغ عدد الذين يستخدمونه أكثر من 5 سنوات 112 مفردة بنسبة 77.2%.

وتُفسّر هذه النتيجة المدة الزمنية لاستخدام انستجرام، حيث أن الفئة الأكبر هم من يستخدمون المنصة منذ أكثر من 5 سنوات، ويعود ذلك إلى أن منصة انستجرام تم تأسيسها قبل 15 سنة تقريباً، لذا من المنطقي أن يكون عدد مستخدمي انستجرام أكثر من 5 سنوات هم الفئة الأعلى في العينة.

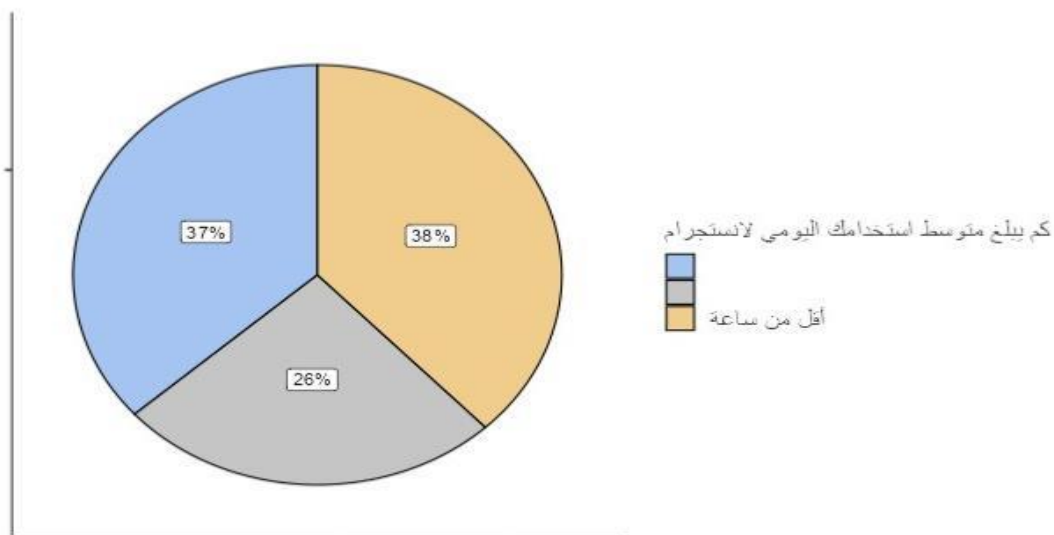
أما الذين تتراوح فترتهم الزمنية لاستخدام منصة انستجرام بين سنة - 5 سنوات فعلى الاغلب أن لحسابات المشاهير وزياراتهم إلى مختلف المطاعم ومؤسسات تقديم الطعام لتجربتها دور كبير في تعزيز حاجة

الأفراد إلى متابعة مستجداتهم على منصة انستجرام، مما زاد عدد الحسابات خلال السنوات الخمس الأخيرة على المنصة.

2- متوسط الاستخدام اليومي لانستجرام:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
متوسط الاستخدام اليومي لانستجرام	أقل من ساعة	55	37.9%
	من ساعة إلى 3 ساعات	53	36.6%
	أكثر من 3 ساعات	37	25.5%
	الإجمالي	145	100%

(جدول 5)



(شكل 5)

أظهرت نتائج الدراسة أن عدد الذين استجابوا للاستبيان ممن يقضون أقل من ساعة على تصفح منصة انستجرام بلغ عددهم 55 بنسبة 37.9% أما الذين يقضون وقتهم في التصفح ما بين ساعة إلى 3

ساعات بلغ عددهم 53 مفردة بنسبة 36.6%، بينما بلغ عدد الذين يقضون أكثر من 3 ساعات في التصفح 37 شخص بنسبة 25.5%.

ويمكن ملاحظة أن الذين يقضون أقل من ساعة على تصفح منصة انستجرام والذين يقضون وقتهم في التصفح ما بين ساعة إلى 3 ساعات كانوا متقاربين في النسبة المئوية، حيث تمثل الفئة الأولى 37.9% بينما تمثل الفئة الثانية 36.6% مما يدل على أن ألب فئات العينة يقضون وقت أقل من إجمالي 3 ساعات على منصة انستجرام، وذلك بسبب انشغالهم أو بسبب تواجدهم على منصات أخرى بشكل أكبر. أما الذين يقضون أكثر من 3 ساعات بنسبة 25.5% فقد يعود ذلك إلى تفرغهم لمشاهدة المحتوى على منصة انستجرام أو بسبب أنهم يستخدمون المنصة لتقديم المحتوى بشكل شخصي أو تجاري.

3- الاهتمام بمتابعة محتوى المؤسسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الاهتمام بمتابعة محتوى المؤسسة	دائماً	58	40.0%
	أحياناً	52	35.9%
	نادراً	35	24.1%
	الإجمالي	145	100%

(جدول 6)



(شكل 6)

بلغ عدد الذين يتابعون محتوى المؤسسة على منصة انستجرام بشكل دائم 58 مفردة بنسبة 40.0% أما الذين يتابعون المحتوى احياناً فبلغ عددهم 52 مفردة بنسبة 35.9% ، بينما بلغ عدد الذين نادراً ما يتابعون محتوى المؤسسة 35 مفردة بنسبة 24.1%.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الذين دائماً ما يتابعون محتوى المنصة يعدون مهتمين أكثر بمجال الأطعمة والأغذية التي تقدمها المؤسسة أكثر من غيرهم، بينما الذين أحياناً ما يتابعون محتوى المنصة قد يعود ذلك إلى تنوع الحسابات التي يشاهدونها على منصة انستجرام، وبالتالي تقل نسبة مشاهدتهم لمحتوى المؤسسة.

أما الفئة التي نادراً ما تشاهد محتوى المؤسسة على انستجرام فقد يعود ذلك إلى أنهم أقل رغبة في متابعة محتوى الأطعمة والأغذية، ويهتمون بمتابعة مجالات أخرى على المنصة.

واتفقت هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (برهوم، 2025) التي تؤكد على وجود علاقة بين تفاعل المؤسسة عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز ولاء العملاء.

وكذلك اتفقت مع دراساتي (الشامخ وآخرين، 2025) و (الغريب، 2017) مع الدراسة الحالية في أن التفاعل مع المحتوى الرقمي عبر منصات التواصل الاجتماعي يسهم في زيادة اهتمام العملاء بالمنتجات الغذائية.

ثالثاً: التسويق الرقمي عبر انستجرام:

البعد الاول: جودة المحتوى

العبارات	موافق	معارض	محايد
يقدم حساب المؤسسة على انستجرام محتوى واضحاً وسهلاً الفهم	124	0	21

19	3	123	يوفر الحساب معلومات كافية عن المنتجات والخدمات
26	1	118	يتميز المحتوى المنشور في الحساب بالجاذبية والتنوع
21	1	123	يتم تحديث المحتوى على الحساب بشكل مستمر
20	0	125	يعكس محتوى الحساب احتياجات العملاء واهتماماتهم

(جدول 7)

تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "يقدم حساب المؤسسة على استجرام محتوى واضحاً وسهل الفهم" مما يدل على وضوح المحتوى المقدم على حساب استجرام، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن حساب مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات على منصة استجرام يقدم محتوى يتناسب مع عامة المجتمع ويمكن فهمه واستيعابه بسهولة، كما أن الصور والمحتوى البصري يعزز من الوضوح والفهم. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (برهوم، 2025) التي أكدت أن المحتوى البصري والتصميمات المعروضة عبر وسائل التواصل الاجتماعي تسهم في تعزيز ولاء العملاء، كما اتفقت النتيجة مع دراسة (الغريب، 2017) التي أوضحت أن المحتوى التسويقي عبر وسائل التواصل الاجتماعي يجذب انتباه العملاء ويعزز معرفتهم بالمنتجات الغذائية.

كما تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "يوفر الحساب معلومات كافية عن المنتجات والخدمات"، مما يدل على أن أغلب المنشورات تقدم معلومات كافية عن المنتج والأسعار، ويمكن تفسير

هذه النتيجة أن حساب مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات يقدم صورة واضحة عن الخدمات والمنتجات لديهم، وهذا يعكس مدى اهتمام المؤسسة بتعريف العملاء على مستجدات الخدمات والمنتجات.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عناني، 2023) التي أكدت أن التسويق الرقمي يوفر معلومات دقيقة عن المنتجات الغذائية ويساعد المستهلكين على التعرف على خصائصها، وكذلك اتفقت مع دراسة (عبدالغني، 2024) التي أوضحت أن فاعلية الأدوات الرقمية وتوفير المعلومات المناسبة تحسن تجربة العميل وتعزز رضاه وولائه.

وتوضح النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "يتميز المحتوى المنشور في الحساب بالجاذبية والتنوع" مما يدل على أن المؤسسة لديها فريق محترف في إدارة المحتوى الخاص بحساب المؤسسة على منصة انستجرام، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المنشورات على حساب انستجرام الخاص بالمؤسسة تتميز بسمة جاذبة للعملاء، كما أنها تقدم محتوى متنوع يناسب مع مختلف الفئات المستهدفة.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشامخ وآخرين، 2025) التي بينت أن المحتوى الرقمي الجذاب والصور التوضيحية يزيدان اهتمام المستهلكين بمنتجات الغذاء، كما أشارت دراسة (ضاحي ورحيمي، 2024) إلى أن عرض المنتجات الغذائية من خلال المحتوى المرئي والاعلانات الرقمية يساهم في زيادة اهتمام العملاء وثقتهم.

كما تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "يتم تحديث المحتوى على الحساب بشكل مستمر" مما يدل على كثرة المحتوى الفعال على حساب انستجرام، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المؤسسة تعمل على تقديم منشورات ومحتويات خاصة بالأطعمة على منصة انستجرام بشكل مستمر.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (ابراهيم، 2023) التي تؤكد على أهمية توظيف الأنشطة التسويقية الرقمية والتواصل المستمر مع العملاء لتحسين تجربتهم وتعزيز رضاهم، وكذلك اتفقت مع دراسة (عبدالغني،

2024) التي أوضحت أن نجاح استراتيجيات التسويق الرقمي يعتمد على تطوير القنوات الإلكترونية واستمرار التفاعل مع العملاء.

وتبين نتائج الدراسة ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "يعكس محتوى الحساب احتياجات العملاء واهتماماتهم" مما يدل على اهتمام المؤسسة بالعملاء ومتطلباتهم، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن حساب انستجرام الخاص بالمؤسسة يهتم بالعملاء ويقدم محتوى يتلاءم مع احتياجاتهم الفعلية واهتماماتهم.

وهذا ما اشارت إليه دراسة (ابراهيم، 2023) التي اشارت إلى أن تقديم محتوى تسويقي ملائم لاحتياجات العملاء يساهم في رفع مستويات الرضا والولاء، وكذلك دراسة عناني (2023) والتي اكدت بان التسويق الرقمي يساعد على التعرف على احتياجات المستهلكين وتفضيلاتهم وتطوير المحتوى بما يتوافق معها

البعد الثاني: التفاعل مع العملاء

العبارات	موافق	معارض	محايد
تستجيب المؤسسة بسرعة لاستفسارات العملاء عبر الانستجرام	113	3	29
تحرص المؤسسة على الرد على التعليقات والرسائل	113	5	27
تشجع المؤسسة العملاء على التفاعل مع منشوراتها	121	0	24
تهتم المؤسسة بآراء العملاء ومقترحاتهم	115	1	29

29	1	115	أشعر بسهولة التواصل مع المؤسسة عبر انستجرام
----	---	-----	--

(جدول 8)

تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تستجيب المؤسسة بسرعة لاستفسارات العملاء عبر الانستجرام" مما يعكس اهتمام المؤسسة بالعملاء وانضباطهم في خدمة العملاء بأعلى جودة وأسرع وقت، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن مؤسسة تطوير الغذاء تعتمد بشكل أساسي على منصة انستجرام في الرد على العملاء والإجابة على جميع استفساراتهم.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (عناني، 2024) التي أوضحت أن التسويق الرقمي يساهم في تحسين التواصل مع العملاء والتعرف على احتياجاتهم، بما يعزز كفاءة تقديم الخدمات.

كما تشير نتائج الدراسة إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تحرص المؤسسة على الرد على التعليقات والرسائل" وهذا يدل على أن المؤسسة حاضرة بشكل فعلي على منصة انستجرام، وليس فقط من أجل إظهار المؤسسة بأنها تمتلك حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المؤسسة لا تكتفي فقط بالرد على الاستفسارات في البريد الخاص بحساب المؤسسة على انستجرام بل تهتم أيضاً بالرد على التعليقات والرسائل أسفل كل منشور يتم تنزيله على الحساب.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الغريب، 2017) التي أشارت إلى أن التفاعل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي يساهم في بناء الثقة وتعزيز العلاقة بين العميل والعلامة التجارية.

وتبين النتائج ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تشجع المؤسسة العملاء على التفاعل مع منشوراتها" وهذا يدل على تواجد المؤسسة بشكل دائم وفعال على منصة انستجرام، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن

المؤسسة تهتم بتقديم محتوى تفاعلي يشجع العملاء على التفاعل مع حساب المؤسسة، وبالتالي كسب ثقتهم وحبهم وولائهم للمؤسسة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الغريب وآخرون، 2016) التي أوضحت أن المجتمعات الافتراضية عبر وسائل التواصل الاجتماعي تعزز التفاعل بين المستهلكين والعلامات التجارية وتدعم قراراتهم الشرائية.

وتوضح النتائج ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تهتم المؤسسة بآراء العملاء ومقترحاتهم" مما يدل على تفاعل المؤسسة مع العملاء بشكل واضح، ويفسر ذلك اهتمام المؤسسة بتطوير ذاتها بناء على تعليقات ومقترحات العملاء على المنتجات والخدمات المقدمة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (كشك، 2023) التي بينت أن جودة التجربة الرقمية والاهتمام بمتطلبات العملاء يساهمان في تعزيز ثقة العملاء وولائهم الإلكتروني.

وتشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أشعر بسهولة التواصل مع المؤسسة عبر إنستجرام" وهذا يدل على قرب المؤسسة من العميل، ويُفسر ذلك بأن المؤسسة توفر طرق تواصل سلسلة وسهلة للعميل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (كوثر، 2024) التي أوضحت أن التسويق الإلكتروني يسهل التواصل بين المنشآت الغذائية والعملاء، ويسهم في تحسين تجربة المستهلك.

البعد الثالث: العروض والترويج

العبارات	موافق	معارض	محايد
تقدم المؤسسة عروضاً تسويقية جذابة عبر إنستجرام	113	4	28

19	1	125	تساعدني العروض المنشورة على اتخاذ قرار الشراء
19	1	125	يتم الإعلان عن المنتجات الجديدة بصورة مناسبة
23	0	122	تتسم الحملات الاعلانية بالوضوح والإقناع
15	3	127	توفر المؤسسة عروضاً تتناسب مع احتياجات العملاء

(جدول 9)

تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تقدم المؤسسة عروضاً تسويقية جذابة عبر إنستجرام" وهذا يدل على أن المؤسسة تقدم عروضاً متنوعة وخصومات متعددة على حساب الإنستجرام الخاص بالمؤسسة، مما يحفز العملاء إلى الزيارة والشراء، وتفسير هذه النتيجة هو أن المؤسسة تقدم عروض دائمة على خدماتها على إنستجرام.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة (صاحي ورحيمي، 2024) التي أكدت أن التسويق الرقمي يسهم في عرض المنتجات الغذائية بصورة جذابة عبر المحتوى والاعلانات الرقمية، مما يزيد من اهتمام المستهلكين بالمنتجات، وكذلك اتفقت مع دراسة (كوثر، 2024) التي أوضحت أن التسويق الإلكتروني يسهم في الترويج للمبيعات من خلال عرض المنتجات والعروض عبر المنصات الرقمية.

كما تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تساعدني العروض المنشورة على اتخاذ قرار الشراء" وهذا يدل على أن المنشورات التي تنزلها المؤسسة على إنستجرام تتميز بطابع جاذب للعملاء،

وتساعدهم على اتخاذ قرارات تخص الشراء، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المؤسسة تقدم محتوى بصري ومكتوب شامل ووافي لكل منتج أو خدمة.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الغريب وآخرون، 2016) التي اوضحت أن التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي يؤثر في مراحل اتخاذ القرار الشرائي للمستهلكين، وكذلك اتفقت مع دراسة (العنسي والعطاس، 2025) التي توصلت إلى أن استراتيجيات التسويق الرقمي تؤثر إيجاباً في اهتمام العملاء بالمنتجات الغذائية والاقبال عليها.

وأوضحت نتائج الدراسة ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "يتم الإعلان عن المنتجات الجديدة بصورة مناسبة" وهذا يدل على أن المؤسسة على تواصل مستمر مع عملائها، وتزودهم بأحدث المنتجات والخدمات الجديدة، ويُفسر ذلك وجود منشورات إعلانية تحتوي على صور جذابة لكل منتج أو خدمة جديدة.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عناني، 2023) التي أكدت أن التسويق الرقمي يساعد الشركات الغذائية على التعريف بمنتجاتها وإبراز خصائصها للمستهلكين، وكذلك تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الشامخ وآخرين، 2025) التي أوضحت أن الأدوات الرقمية تسهم في رفع الوعي بالمنتجات الغذائية والتعريف بها.

كما تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تتسم الحملات الإعلانية بالوضوح والإقناع" مما يوضح إمكانيات فريق التسويق في انشاء حملات إعلانية تتناسب مع الفئة المستهدفة، ويمكن تفسير ذلك بمدى وضوح المؤسسة في تقديم محتواها إلى العملاء، وكذلك مدى قدرتها على الترويج والإقناع.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Mohammed Hariri Bakri et al، 2020) التي توصلت إلى أن فاعلية الاعلانات في التسويق الرقمي تؤثر معنوياً في رضا العملاء، وكذلك اتفقت دراسة (عبد العزيز

وآخرين (2022) التي أثبتت وجود أثر إيجابي للتسويق الرقمي على ولاء العملاء بما يعكس أهمية الحملات التسويقية الرقمية الفعالة.

وتوضح النتائج ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "توفر المؤسسة عروضاً تتناسب مع احتياجات العملاء" مما يدل على أن المؤسسة تركز على احتياجات العملاء عند تصميم إعلاناتها وتوفير خدماتها ومنتجاتها، ويُفسر ذلك وجود فريق متخصص لدى المؤسسة لإدارة التسويق وتقديم العروض الملائمة.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (إبراهيم، 2023) التي أوضحت أن تقديم عروض وخدمات تتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم يساهم في تعزيز رضاهم وولائهم، وكذلك اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سعود، 2023) التي بينت أن تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات العملاء يعزز القيمة المدركة للعميل ويزيد من ولاء العملاء.

البعد الرابع: المصادقية

العبارات	موافق	معارض	محايد
تعكس المنشورات واقع المنتجات والخدمات	118	2	25
تلتزم المؤسسة بالصدق في محتواها التسويقي	122	1	22
أشعر بالثقة عند التعامل مع المؤسسة بسبب محتواها على انستجرام	116	1	28
تتمتع المؤسسة بالمصادقية في تعاملها مع العملاء	117	0	28

(جدول 10)

تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تُعكس المنشورات واقع المنتجات والخدمات" وهذا يدل على مصداقية المؤسسة في كل ما تقدمه من خدمات ومنتجات وعروض على حساب انستجرام الخاص بالمؤسسة، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تحرص على أن تكون المنشورات التي يتم تقديمها في حساب انستجرام الخاص بالمؤسسة تمثل فعلياً جودة المنتج والخدمة المقدمة.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عناي، 2023) التي أوضحت أن التسويق الرقمي يوفر معلومات دقيقة حول المنتجات وجودتها، مما يعزز ثقة المستهلكين بالمنتجات الغذائية.

كما تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تلتزم المؤسسة بالصدق في محتواها التسويقي" مما يعكس اهتمام المؤسسة في تحري الصدق والدقة في أي محتوى تسويقي تقدمه على منصة انستجرام، وتُفسر هذه النتيجة بأن المؤسسة تحرص بشكل دائم على إزالة العروض القديمة والمنتوية من الحساب، واستبدالها بعروض قائمة ومحدثة.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (رشوان وآخرين، 2023) التي أكدت على أن اخلاقيات التسويق تؤثر إيجاباً في ولاء العملاء، واتفقت كذلك مع الدراسة الحالية دراسة (عبدالحفيظ، 2022) التي أوضحت أن الالتزام بأخلاقيات التسويق يعزز ثقة العملاء واستمرار تعاملهم مع المؤسسة.

وتوضح نتائج الدراسة ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أشعر بالثقة عند التعامل مع المؤسسة بسبب محتواها على انستجرام" مما يدل على أن مصداقية المؤسسة تساهم بشكل كبير في كسب ثقة العملاء وتشعرهم بالأمان عند التعامل مع المؤسسة، وذلك يفسر اهتمام المؤسسة بالعملاء، وإعطائهم الأولوية في الرضا.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الشامخ وآخرون، 2025) التي بينت أن المحتوى الرقمي يعزز ثقة المستهلكين بالمنتجات الغذائية.

كما تبين النتائج ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تتمتع المؤسسة بالمصداقية في تعاملها مع العملاء" وهذا ما يدل على أن المؤسسة تتعامل بمسؤولية ومصداقية تجاه عملائها، مما يدعم ثقتهم وولائهم للمؤسسة، ويُفسر ذلك شفافية المؤسسة مع العملاء في حال حدوث أي أخطاء خارجة عن الإرادة. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (رشوان وآخرون، 2023) التي أوضحت أن أخلاقيات التسويق تؤثر إيجاباً على ولاء العملاء، وكذلك دراسة (عبدالحفيظ، 2022) التي أوضحت أن التزام المؤسسة بأخلاقيات التسويق وبناء الثقة يساهم في استمرار تعامل العملاء معها وتعزيز ولائهم.

رابعاً: مستوى الرضا والولاء

البعد الأول: رضا العملاء

العبارات	موافق	معارض	محايد
أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة	128	1	16
تلبي منتجات المؤسسة توقعاتي	118	1	26
جودة المنتجات تتوافق مع ما يتم عرضه في انستجرام	126	1	18
أشعر بالرضا عن تجربتي مع المؤسسة	121	1	23
تهتم المؤسسة بتحقيق رضا عملائها	124	3	18
بشكل عام أنا راضٍ عن تعاملتي مع المؤسسة	126	1	18

(جدول 11)

تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة" وهذا يدل على أن العملاء راضيين ومستمتعين بجودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات بمدينة جدة، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تسعى بشكل دائم إلى توفير منتجات وخدمات بجودة عالية مما يحقق رضا العميل.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Mohammed Hariri Bakri et al، 2020) التي توصلت إلى أن فاعليه الاعلانات في التسويق الرقمي تؤثر تأثيراً معنوياً في رضا العملاء، وكذلك اكدت دراسة (عبد الغني 2024) أن توظيف استراتيجيات التسويق الرقمي يسهم في تحسين تجربة العميل وزيادة مستويات الرضا.

كما تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تلبي منتجات المؤسسة توقعاتي" مما يعكس أسلوب المؤسسة في سعيها الدائم على تلبية احتياجات العميل بما يلامس توقعاته الفعلية عن المنتج أو الخدمة المقدمة، ويفسر ذلك وجود مسؤولين جودة في المؤسسة للتحقق من أن المنتجات والخدمات تلبي توقعات العملاء.

واتفقت النتيجة مع دراسة (ابراهيم 2023) التي أوضحت أن الأنشطة التسويقية الرقمية تسهم في تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم مما يعزز رضائهم وولائهم

وأوضحت النتائج ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "جودة المنتجات تتوافق مع ما يتم عرضه في انستجرام" وهذا يؤكد على ثقة العميل بمصداقية المؤسسة بأنها توفر منتجات ذات جودة تتوافق مع ما تم عرضه في منصة انستجرام، ويُفسر ذلك من خلال حرص المؤسسة على التأكد أن ما يتم عرضه على حساب الانستجرام يتطابق مع الجودة الحقيقية للمنتج.

واتفقت النتيجة مع دراسة (عناني 2023) التي أكدت أن التسويق الرقمي يوفر معلومات دقيقة حول

المنتجات وجودتها مما يعزز ثقته المستهلكين.

وبينت نتائج الدراسة ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أشعر بالرضا عن تجربتي مع المؤسسة" وهذا يدل على راحة العميل ورضاه عندما يتعامل مع مقدمي الخدمة في مؤسسة تطوير الغذاء، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تأخذ رضا العميل على محمل الجد، وتعمل على تطوير منتجاتها بما يحقق رضا العميل. كما أشارت الدراسة إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "تهتم المؤسسة بتحقيق رضا عملائها" مما يدل على أن المؤسسة تبذل جهداً في تحقيق ما هو أفضل للعميل بجودة عالية وسعر مناسب، وهذا ما يفسر تفاني المؤسسة وإخلاصها عند تقديم الخدمة للعميل.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة (المغربي، 2023) التي أكدت وجود علاقة بين التسويق الإلكتروني ورضا العملاء، وأوضحت أن رضا العملاء يسهم في تعزيز ولائهم.

وبينت النتائج ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "بشكل عام أنا راضٍ عن تعاملي مع المؤسسة" مما يعكس رضا العملاء بشكل عام عن تعاملات المؤسسة ككل، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تعمل جاهدة على أن تجعل كل تعاملاتها تصب في مصلحة العميل.

البعد الثاني: ولاء العملاء

العبارات	موافق	معارض	محايد
أنوي الاستمرار في التعامل مع المؤسسة مستقبلاً	122	1	22
أفضل المؤسسة على غيرها من المؤسسات المشابهة	126	1	18

23	1	121	سأعيد شراء منتجات المؤسسة مستقبلاً
18	2	125	أوصي الآخرين بالتعامل مع المؤسسة
19	1	125	أشجع الآخرين على متابعة حساب المؤسسة عبر إنستجرام
19	1	125	أتحدث بإيجابية عن المؤسسة أمام الآخرين

(جدول 12)

تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أنوي الاستمرار في التعامل مع المؤسسة مستقبلاً" وهذا يوضح مدى ثقة العملاء بالمؤسسة ورغبتهم في تكرار تجربة التعامل معها مرة أخرى، وذلك يفسر عمل المؤسسة الدؤوب لكسب رضا العملاء، وكذلك مع دراسة (بن عرفة وبرهوم، 2025) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز ولاء العملاء.

كما تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أفضل المؤسسة على غيرها من المؤسسات المشابهة" وهذا يدل على أن المؤسسة أحد أفضل المؤسسات المختصة بالأطعمة والأغذية لدى العميل، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن جودة المنتجات والخدمات المقدمة تنافس منتجات أخرى أقل جودة، مما يجعل مؤسسة تطوير الغذاء مفضلة لدى الكثير من أفراد العينة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عبدالعزیز وآخرون، 2022) التي توصلت إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي على تعزيز ولاء العملاء.

وأوضحت النتائج ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "سأعيد شراء منتجات المؤسسة مستقبلاً" مما يعكس اهتمام العميل برغبته في إعادة تكرار الشراء من المؤسسة، وتفسر هذه النتيجة جهود المؤسسة في محاولة كسب ولاء العميل.

وبينت نتائج الدراسة ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أوصي الآخرين بالتعامل مع المؤسسة" مما يعكس ولاء العميل تجاه المؤسسة فيوصي بها لدى العائلة والأصدقاء، وتفسر هذه النتيجة نجاح المؤسسة في تحويل العميل من الشراء إلى الولاء، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سعود، 2023) التي أوضحت أن تطبيقات التسويق الرقمي تسهم في تعزيز ولاء العملاء بما يدفعهم إلى الاستمرار في التعامل مع العلامة التجارية.

كما أشارت الدراسة إلى ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أشجع الآخرين على متابعة حساب المؤسسة عبر إنستجرام" مما يدل على أن العملاء يشاركون في توفير عملاء جدد للمؤسسة، ويمكن تفسير ذلك بأن زيادة المتابعين لحساب المؤسسة لا يدل فقط على المجهودات الإعلانية التي تقدمها المؤسسة بل أيضاً على المجهودات التي يقدمها العملاء للمؤسسة، وذلك عن طريق التوصية ومشاركة الآراء مع الآخرين عن المؤسسة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الغريب، 2017) التي أوضحت أن تفاعل العملاء مع المحتوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي يسهم في تعزيز العلاقة مع العلامة التجارية وزيادة انتشارها.

وبينت النتائج ارتفاع نسبة الموافقة على عبارة "أحدث بإيجابية عن المؤسسة أمام الآخرين" مما يدل على أن المؤسسة استطاعت ترك أثر إيجابي على العملاء، مما دفعهم إلى التحدث عن المؤسسة مع الآخرين بإيجابية، ويفسر ذلك المجهودات التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى تحسين الصورة الذهنية لدى العملاء عن المؤسسة.

معد الإجراءات الإحصائية:

-فاطمة علي جبيلي - طالبة كلية الإعلام والتسويق - جامعة ميدأوشن.

الخاتمة

استهدفت الدراسة التعرف على أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام على مستوى رضا ولاء العملاء لدى مؤسسة تطوير الغذاء بمدينة جدة.

واعتمدت الدراسة على منهج المسح، وتم جمع البيانات من خلال استبيان الإلكتروني تم تطبيقه على عينة عمدية قوامها (145) من مستخدمي انستجرام بمدينة جدة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن التسويق الرقمي عبر منصة انستجرام يؤدي دوراً مهماً في تعزيز رضا العملاء وولائهم لدى مؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات في مدينة جدة، حيث تبين وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي عبر انستجرام على مستوى الرضا والولاء، كما أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي على رضا العملاء، وكذلك على ولاء العملاء بشكل منفصل.

وتشير هذه النتائج إلى أن الاستخدام الفعال للانستجرام من خلال تقديم المحتوى الجذاب والتفاعل المستمر مع العملاء والاستجابة لاستفساراتهم يساهم في تحسين تجربتهم وتعزيز ثقتهم بالمؤسسة، مما ينعكس إيجاباً على استمرار تعاملهم معها وزيادة ولاءهم.

كما تؤكد الدراسة أهمية الاستثمار في استراتيجية التسويق الرقمي عبر الانستجرام بوصفها أداة فعالة لتعزيز العلاقات مع العملاء ودعم القدرة التنافسية للمؤسسة العاملة في قطاع تقديم الوجبات.

توصيات الدراسة

- وجوب تعزيز الاستثمار في التسويق الرقمي عبر منصة انستجرام من خلال تقديم محتوى مرئي إبداعي وجذاب في قطاع المطاعم وتقديم الوجبات.

- ضرورة الاهتمام بالتفاعل المستمر مع العملاء عبر منصة انستجرام مع الحفاظ على سرعة الاستجابة لاستفساراتهم وملاحظاتهم، ليتحقق بذلك رضاهم وولائهم.
- يجب الاستفادة من أدوات الانستجرام الحديثة مثل الريلز والقصص والإعلانات الممولة لزيادة فرصة الوصول إلى العملاء المستهدفين.
- ضرورة متابعة آراء العملاء وتقييمهم بصورة دورية وذلك للاستفادة من آرائهم في تطوير المنتجات والخدمات وتحسين تجربة العميل.
- تدريب العاملين في مجال التسويق الرقمي على أحدث الآليات والاستراتيجيات الرقمية، مما يسهم في رفع كفاءة الأداء وبالتالي رضا العميل.
- الاهتمام بقياس مؤشرات رضا العميل بشكل دوري، واستخدام نتائجها في تطوير الخطط التسويقية.

مقترحات للدراسات المستقبلية

- دراسة أثر التسويق الرقمي عبر منصات تواصل اجتماعي أخرى مثل تيك توك أو سناب شات أو غيرها على رضا وولاء العملاء.
- إجراء دراسات مقارنة بين أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام وبين منصات التواصل الاجتماعي الأخرى في قطاع تقديم الوجبات.
- تطبيق الدراسة على قطاعات خدمية أو تجارية أخرى، للتحقق من إمكانية تعميم النتائج.
- دراسة أثر جودة المحتوى الرقمي عبر الانستجرام في تحسين الصورة الذهنية للعلامات التجارية المتعلقة بتقديم الوجبات، وربطها برضا وولاء العملاء.

المراجع:

المراجع العربية:

- إبراهيم، م. (2023). أثر تطبيق مزيج الاتصال التسويقي المتكامل على زيادة ولاء العملاء بالتطبيق على قطاع الصناعات البلاستيكية في مصر.
- أبو النجا، م. (2024). التسويق الإلكتروني عبر إنستجرام: دراسة تحليل مضمون المصريين، ص 224.
- أبو زيد، ح.، ثابت، ن.، عبد العزيز، ه. (2022). أثر التسويق الرقمي على ولاء العملاء بالتطبيق على شركات الاتصالات المصرية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة بنها، ص 254، ص 264.
- بن عرفة، أ.، بروهوم، أ. (2025). دور التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز ولاء العملاء: دراسة حالة اتصالات الجزائر تبسة، مذكرة ماستر، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، الجزائر.
- بن ساعد، ف. (2023). جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون، مجلة الابتكار والتسويق، 10(1)، 133-153.
- بلقاسم، بوفاتح. (2025). دور التسويق الرقمي في دعم الأمن الغذائي: دراسة حالة مجموعة من المنصات العربية.
- بوالعيد، أ.، بوشلاخ، إ. (2020). دور التسويق الرقمي في تحقيق التفوق التنافسي في منظمات الأعمال.

- بوريان، أ.، بوسعيد، ص. (2025). نوعية المحتوى الذي يقدمه المؤثرون عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيره على المتلقي: الإنستغرام أنموذجًا، ص 21 - 22.
- تقار، أ. (2025). التحولات السوسيوثقافية في المجتمع الجزائري في ظل بروز ظاهرة المؤثرين الرقميين: مؤثرو الإنستغرام أنموذجًا، ص 143.
- جليل، أ.، طهرات، ع. (2023). بناء ولاء الزبائن كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في المؤسسات الخدمية الجزائرية.
- الجزولي، أ. (2023). أثر جودة الخدمة ودورها في تحقيق رضا المستهلك (بالتطبيق على فنادق مدينة الباحة) ص 14 - 15.
- الخفاجي، ح. (2012). رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون، دراسة حالة في مصرف بابل الأهلي / فرع النجف.
- رشوان، م.، سلامة، م. (2023). تأثير أخلاقيات التسويق على ولاء العملاء: الدور الوسيط للصورة الذهنية.
- سعود، و. (2023). دور ممارسات التسويق بالذكاء الاصطناعي في تعزيز القيمة المدركة وولاء العملاء.
- السعيد، م.، ياسين، و. (2023). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي الديني لدى الطلبة الجامعيين (الإنستغرام أنموذجًا)، ص 15 - 93.
- الشامخ، محمود، أ. (2025). أثر التسويق البصري على السلوك الشرائي لعملاء المطاعم عند توسيط اتجاهات العملاء.
- الشحام، ن. (2021). التسويق الرقمي كآلية لتفعيل وتطوير قطاع الخدمات في الجزائر.
- الشمري، م. (2017). التسويق الرقمي ودوره في تعزيز الصورة الذهنية للمنظمة، 32 - 35.

- ضاحي، خ.، رحيمي، ح.، عباس، م. (2024). التسويق الإلكتروني وتأثيره على تغير عادات المستهلكين وسلوكهم.
- ضبيان، ك.، معموري، ح. (2016). دور التسويق الإلكتروني في زيادة ولاء العملاء، ص 2.
- عابد، م.، سليمان، ف. (2021). أثر تقنيات التسويق الرقمي على فعالية التواصل مع الزبائن.
- عبد الحفيظ، س. (2022). أثر التسويق الخفي على ولاء العملاء في ظل أخلاقيات التسويق.
- عبد الغني، جنيد، ح.، رشاد، ف. (2024). استخدام أدوات التسويق الإلكتروني وتأثيرها على ولاء العملاء للخدمات المصرفية.
- عبيد، ب.، دحماني، ش.، البكري، ح. (2022). دور التسويق الرقمي في تحسين سمعة المؤسسة.
- عبيد، مؤنس، ه. (2026). دور روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في فعالية التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وقرار الشراء.
- العنسي، م.، العطاس، م. (2025). أثر التسويق الرقمي في قرار الشراء.
- عناني، د. (2023). نظم التسويق الإلكتروني في الزراعة المصرية.
- العوضي، م.، محمد، م. (2022). تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء.
- علي، ج. (2016). العلاقة بين رضا العملاء وتحسين جودة المنتجات: دراسة ميدانية على شركات صناعة المشروبات الغازية في إقليم كردستان العراق، ص 446.
- الغريب، م. (2017). دور التسويق عبر وسائل الإعلام الاجتماعية في القرار الشرائي للخدمة.
- الغريب، م.، سليمان، ع. (2016). أثر المجتمع الافتراضي للعلاقة التجارية عبر وسائل الإعلام الاجتماعية في عملية القرار الشرائي.
- كشك، طلعت، م. (2023). علاقة جودة طلب الطعام الإلكترونية بالولاء الإلكتروني لعملاء المطاعم.
- كوثر، ع. (2024). دور التسويق الإلكتروني في الترويج للمبيعات.

- المغربي، أ. (2023). دور رضا العملاء كمتغير وسيط في العلاقة بين التسويق الإلكتروني والولاء، 68.
- متولي، م. (2020). توسيط رضا العملاء في العلاقة بين استراتيجية التنويع وتحقيق ميزة تنافسية، ص 9.
- محمد، ع. (2019). تسويق المؤثرين للماركات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وانعكاسه على تجاه الجمهور نحوهم، ص 523 – 535.
- محمد، م. (2020). أثر التسويق الرقمي على القيمة المدركة للعميل، دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية المصرية، ص 4.
- النجار، ع. (2023). دور التسويق الإلكتروني كمتغير وسيط في تعزيز العلاقة بين البراعة التسويقية وولاء العملاء

المراجع الاجنبية

- Bakri, M. H., Zamli, N. S., & Azman, H. (2020). *The effectiveness of advertising in digital marketing towards customer satisfaction*. Journal of Technology Management and Technopreneurship.

الملاحق

استبيان

بحث علمي بعنوان:

أثر التسويق الرقمي عبر انستجرام على تعزيز رضا ولاء العملاء بالتطبيق على مؤسسة

تطوير الغذاء لتقديم الوجبات بمدينة جدة

دراسة ميدانية

بحث مقدم ضمن مشروع تخرج للحصول على درجة بكالوريوس التسويق الرقمي

من كلية الإعلام والتسويق - جامعة ميدأوشن

عزيزي/عزيزتي المشارك/ المشاركة

نرجو منكم التكرم بالإجابة عن جميع الأسئلة بكل موضوعية وصدق، علماً بأن جميع البيانات سرية، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ووقتكم الثمين.

القسم الأول: مستوى التعرض والاستخدام

1- منذ متى تستخدم الانستجرام؟

- 11. أقل من سنة.
- 12. من سنة إلى 5 سنوات.
- 13. أكثر من 5 سنوات.

2 - كم يبلغ متوسط استخدامك اليومي لانستجرام؟

- 11. أقل من ساعة.
- 12. من ساعة إلى 3 ساعات.
- 13. أكثر من 3 ساعات.

3- ما مدى اهتمامك بمتابعة المحتوى التسويقي لمؤسسة تطوير الغذاء لتقديم الوجبات بجدة على انستجرام:

- 14. دائماً.
- 15. أحياناً.
- 16. نادراً.

القسم الثاني: التسويق الرقمي عبر انستجرام

حدد درجة موافقتك على العبارات التالية:

العبرة	موافق	محايد	معارض
البعد الأول: جودة المحتوى			
يقدم حساب المؤسسة على انستجرام محتوى واضحاً وسهل الفهم	☐	☐	☐
يوفر الحساب معلومات كافية عن المنتجات والخدمات	☐	☐	☐
يتميز المحتوى المنشور في الحساب بالجاذبية والتنوع	☐	☐	☐
يتم تحديث المحتوى على الحساب بشكل مستمر	☐	☐	☐
يعكس محتوى الحساب احتياجات العملاء واهتماماتهم	☐	☐	☐
البعد الثاني: التفاعل مع العملاء			
تستجيب المؤسسة بسرعة لاستفسارات العملاء عبر الانستجرام	☐	☐	☐
تحرص المؤسسة على الرد على التعليقات والرسائل	☐	☐	☐
تشجع المؤسسة العملاء على التفاعل مع منشوراتها	☐	☐	☐
تهتم المؤسسة بآراء العملاء ومقترحاتهم	☐	☐	☐
أشعر بسهولة التواصل مع المؤسسة عبر انستجرام	☐	☐	☐
البعد الثالث: العروض والترويج			
تقدم المؤسسة عروضاً تسويقية جذابة عبر انستجرام	☐	☐	☐
تساعدني العروض المنشورة على اتخاذ قرار الشراء	☐	☐	☐
يتم الإعلان عن المنتجات الجديدة بصورة مناسبة	☐	☐	☐
تتسم الحملات الإعلانية بالوضوح والإقناع	☐	☐	☐
توفر المؤسسة عروضاً تتناسب مع احتياجات العملاء	☐	☐	☐
البعد الرابع: المصداقية			
تعكس المنشورات واقع المنتجات والخدمات	☐	☐	☐
تلتزم المؤسسة بالصدق في محتواها التسويقي	☐	☐	☐
أشعر بالثقة عند التعامل مع المؤسسة بسبب محتواها على انستجرام	☐	☐	☐
تتمتع المؤسسة بالمصداقية في تعاملها مع العملاء	☐	☐	☐

القسم الثالث: مستوى الرضا والولاء

حدد درجة موافقتك على العبارات التالية:

العبارة	موافق	محايد	معارض
البعد الأول رضا العملاء			
أشعر بالرضا عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة	☐	☐	☐
تلبي منتجات المؤسسة توقعاتي	☐	☐	☐
جودة المنتجات تتوافق مع ما يتم عرضه في انستجرام	☐	☐	☐
أشعر بالرضا عن تجربتي مع المؤسسة	☐	☐	☐
تهتم المؤسسة بتحقيق رضا عملائها	☐	☐	☐
بشكل عام أنا راضٍ عن تعاملي مع المؤسسة	☐	☐	☐
البعد الثاني: ولاء العملاء			
أنوي الاستمرار في التعامل مع المؤسسة مستقبلاً	☐	☐	☐
أفضل المؤسسة على غيرها من المؤسسات المشابهة	☐	☐	☐
سأعيد شراء منتجات المؤسسة مستقبلاً	☐	☐	☐
أوصي الآخرين بالتعامل مع المؤسسة	☐	☐	☐
أشجع الآخرين على متابعة حساب المؤسسة عبر انستجرام	☐	☐	☐
أتحدث بإيجابية عن المؤسسة أمام الآخرين	☐	☐	☐

القسم الرابع: البيانات الشخصية

3- الجنس:

- ذكر.
- أنثى.

4- المستوى التعليمي

- ثانوية عامة أو أقل.

- مؤهل جامعي (بكالوريوس أو ليسانس).
 - دراسات عليا (ماجستير أو دكتوراه).
-

5- العمر

- ☐ من 18 إلى 35 سنة.
- ☐ من 36 إلى 50 سنة.
- ☐ 51 سنة فأكثر.