

The Impact of Digital Marketing on Brand Reputation

اثر التسويق الرقمي على سمعة العلامة التجارية

إعداد الطالبة وعد سامي نوفل

إشراف الدكتور محمد العويس

العام الدراسي 2025

جدول المحتويات

المقدمة :.....	4
مشكلة الدراسة :	5
أهمية الدراسة :.....	7
إثراء المعرفة الأكاديمية في مجال التسويق الرقمي :.....	7
تطوير الأطر والنماذج النظرية :	8
الأهمية العملية للدراسة :.....	8
دعم استراتيجيات التسويق الرقمي داخل الشركات :.....	8
تعزيز علاقات الثقة مع العملاء :.....	8
التكيف مع التغيرات الديناميكية في البيئة الرقمية :.....	9
تحسين الأداء التسويقي على المدى البعيد :.....	9
الخلاصة :.....	9
أهداف الدراسة :	13
تساؤلات الدراسة :.....	16
التساؤلات الأساسية :.....	16
تساؤلات ميدانية إضافية :.....	16
أهمية هذه التساؤلات :	17
منهجية الدراسة :.....	20
1. أدوات جمع البيانات :.....	20
2. عينة الدراسة :.....	21
3. طرق جمع البيانات :.....	21
4. طرق تحليل البيانات :.....	22
5. الأدوات التقنية المستخدمة :.....	22
6. الإطار الزمني للدراسة :.....	22
7. الجوانب الأخلاقية للبحث :.....	22
8. الخلاصة :.....	23
مجالات الدراسة :	27
1. المجال المكاني (الأسواق المحلية والدولية) :	27

2. المجال الزمني (التطور عبر الزمن)	28
3. المجال التكنولوجي (الأدوات والتقنيات الرقمية)	28
4. المجال التفاعلي (التفاعل مع العملاء)	29
5. المجال السلوكي (سلوكيات العملاء)	29
الخلاصة:	30
فرضيات الدراسة:	34
الإطار النظري:	35
الدراسات السابقة:	41
المراجع:	47

المقدمة :

يشهد العالم الرقمي تطورًا متسارعًا أدى إلى تغييرات عميقة في أساليب واستراتيجيات التسويق المعتمدة لدى الشركات المعاصرة. هذا التحول أتاح للمنظمات فرصًا واسعة للوصول إلى شرائح أكبر من المستهلكين والتفاعل معهم بشكل مباشر وفعال. لقد أصبحت أدوات التسويق الرقمي جزءًا لا يتجزأ من الخطط التسويقية الحديثة، حيث تسهم بشكل كبير في بناء وتعزيز صورة العلامة التجارية من خلال توفير وسائل تواصل أسرع وأكثر تخصيصًا مع الجمهور.

ومع ذلك، فإن الحفاظ على سمعة قوية ومستدامة للعلامة التجارية لا يعتمد فقط على الحضور الرقمي، بل يتطلب إدراكًا عميقًا للعوامل المؤثرة في آراء وثقة المستهلكين. فهم هذه العوامل يمكن المسوقين من وضع استراتيجيات مدروسة تساهم في تعزيز السمعة الإيجابية للعلامة التجارية على المدى الطويل. وانطلاقًا من ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التسويق الرقمي على سمعة العلامات التجارية من خلال تحليل العوامل المختلفة التي تشكّل توجهات المستهلكين وتؤثر على مستويات الثقة لديهم، بالإضافة إلى كيفية استثمار هذه المعطيات في تصميم استراتيجيات تسويقية فعّالة ومؤثرة.

Introduction:

marketing strategies adopted by modern businesses. These developments have opened up vast opportunities for organizations to reach broader consumer segments and engage with them directly and effectively. Digital marketing tools have become indispensable in contemporary marketing plans, playing a crucial role in building

and enhancing brand image by facilitating faster and more personalized communication with audiences.

However, sustaining a strong and lasting brand reputation goes beyond mere digital presence; it requires a comprehensive understanding of the factors that shape consumer perceptions and trust. This understanding empowers marketers to craft thoughtful strategies that contribute to maintaining a positive brand image over the long term. Therefore, this study seeks to examine the impact of digital marketing on brand reputation by analyzing the various elements that influence consumer attitudes and trust, and how these insights can be leveraged to develop effective and impactful marketing strategies.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الانتشار الواسع لاعتماد أدوات التسويق الرقمي من قبل معظم الشركات في الوقت الحاضر، إلا أن العديد منها لا يزال يواجه تحديات حقيقية في بناء سمعة قوية ومستدامة لعلاماتها التجارية ضمن البيئة الرقمية المتسارعة. فقد كشفت دراسات حديثة، مثل تقرير Edelman Trust Barometer 2023 ، أن ما يقارب 60% من المستهلكين يعتبرون الشفافية والمصادقية من العناصر الجوهرية لتعزيز الثقة، إلا أن الكثير من الشركات تجد صعوبة في تحقيق هذه المتطلبات.

فعلى سبيل المثال، تعرضت شركة United Airlines لأزمة سمعة حادة نتيجة حادثة مع أحد الركاب، الأمر الذي أدى إلى تدهور صورتها بسرعة على مختلف منصات التواصل الاجتماعي. وبالمثل، على الرغم

من أن شركات رائدة مثل Amazon و Airbnb تستفيد من تقنيات تحليل البيانات الضخمة لتخصيص تجارب العملاء، إلا أنها لا تزال تواجه صعوبات في التعامل مع التقييمات السلبية وإدارتها على الإنترنت. كما أشار تقرير HubSpot 2023 إلى أن أكثر من 50% من الشركات تجد صعوبة في تلبية توقعات العملاء المتزايدة في ظل بيئة رقمية شديدة التنافس.

من هنا تنبع أهمية هذه الدراسة، التي تهدف إلى تحليل أبرز العوامل التي تؤثر في سمعة العلامة التجارية الرقمية، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من الاستراتيجيات التي تساعد الشركات على تحسين صورتها الذهنية وبناء ولاء مستدام لدى العملاء في السوق الرقمي.

Problem Statement:

Despite the widespread adoption of digital marketing tools by most companies today, many organizations continue to face significant challenges in building a strong and sustainable brand reputation within the fast-evolving digital environment. Recent studies, such as the Edelman Trust Barometer 2023, revealed that approximately 60% of consumers consider transparency and credibility as essential factors in building trust. However, many companies struggle to meet these expectations.

For instance, United Airlines experienced a severe reputation crisis following an incident involving a passenger, which rapidly damaged the company's image across various social media platforms. Similarly, although leading companies such as

Amazon and Airbnb leverage big data analytics to personalize customer experiences, they still face difficulties in managing and responding to negative online reviews.

Furthermore, the HubSpot 2023 report indicated that over 50% of businesses find it challenging to meet the ever-growing expectations of customers in an increasingly competitive digital landscape.

This highlights the importance of this study, which aims to analyze the key factors influencing digital brand reputation and to propose strategies that can help companies enhance their brand image and foster sustainable customer loyalty in the digital marketplace.

أهمية الدراسة:

إثراء المعرفة الأكاديمية في مجال التسويق الرقمي:

تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في توسيع الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالتسويق الرقمي، لا سيما في الجانب المرتبط بإدارة سمعة العلامة التجارية ضمن الفضاء الرقمي. فعلى الرغم من أن التسويق الرقمي أصبح عنصراً أساسياً في استراتيجيات العديد من الشركات، إلا أن مفهوم "سمعة العلامة التجارية الرقمية" لا يزال حديث العهد نسبياً ويحتاج إلى المزيد من البحث والتحليل. ومن خلال هذه الدراسة، سيتم تسليط الضوء على العوامل التي تؤثر على سمعة العلامات التجارية عبر الإنترنت، مثل آليات التفاعل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وأهمية المحتوى الرقمي، وكيفية استجابة الشركات للتعليقات والتقييمات الإلكترونية. ومن شأن هذا الطرح أن يساهم في بناء فهم أعمق لكيفية تأثير التسويق الرقمي على تصورات المستهلكين وسلوكياتهم.

تطوير الأطر والنماذج النظرية:

تسعى الدراسة إلى الإسهام في تطوير نماذج وأطر نظرية جديدة يمكن استخدامها لتحليل أثر التسويق الرقمي على سمعة العلامات التجارية. ومن خلال دراسة الأدوات الرقمية الحديثة مثل التسويق عبر المؤثرين، وتحليل البيانات الضخمة، وتقنيات تحسين محركات البحث (SEO)، تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج شامل يوضح كيف يمكن لهذه الأدوات أن تؤثر في سمعة العلامة التجارية. كما يمكن أن تفتح الدراسة آفاقًا جديدة أمام الباحثين لبناء نظريات حول كيفية تعزيز الثقة وولاء العملاء في بيئة رقمية تتسم بالتغير والتنافس المستمر.

الأهمية العملية للدراسة:

دعم استراتيجيات التسويق الرقمي داخل الشركات:

تقدم الدراسة رؤى عملية تساعد الشركات والمسوقين في بناء سمعة رقمية قوية ومستدامة لعلاماتهم التجارية، من خلال فهم أفضل للعوامل التي تؤثر على صورة العلامة التجارية في البيئة الرقمية. تسلط الدراسة الضوء على أهمية الاستجابة الفعالة للتعليقات السلبية عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتحويلها إلى فرص لتحسين السمعة وتعزيز تجربة العملاء. كما تساعد الدراسة الشركات على اختيار الأدوات الرقمية الأنسب التي تتوافق مع طبيعة أعمالها واحتياجات جمهورها المستهدف.

تعزيز علاقات الثقة مع العملاء:

تساهم الدراسة في تعميق فهم الشركات للعوامل التي تساهم في بناء الثقة بين العلامة التجارية والعملاء، مما يمكّنها من تصميم استراتيجيات تسويقية تدعم هذه العلاقة. ومن خلال تحليل أنماط تفاعل العملاء مع العلامات التجارية عبر الإنترنت، يمكن للشركات تطوير أساليب فعّالة للتواصل المباشر وتقديم تجارب مخصصة

تتماشى مع توقعات العملاء. كما تؤكد الدراسة على الدور الحاسم للشفافية والمصادقية في ترسيخ الولاء وتعزيز سمعة العلامة التجارية.

التكيف مع التغيرات الديناميكية في البيئة الرقمية:

نظرًا للتغيرات السريعة والمستمرة التي تشهدها البيئة الرقمية وتغير توقعات العملاء بشكل متكرر، تقدم الدراسة حلولاً تساعد الشركات على التكيف مع هذه التحولات. ومن خلال إبراز أهمية تحليل البيانات الضخمة، والتسويق عبر المؤثرين، والمحتوى الرقمي، توفر الدراسة استراتيجيات تسويقية مرنة تواكب المستجدات وتساهم في تعزيز السمعة الإيجابية للشركات.

تحسين الأداء التسويقي على المدى البعيد:

ترشد الدراسة الشركات إلى كيفية تحسين أدائها التسويقي على المدى الطويل من خلال بناء استراتيجيات متكاملة تقوم على فهم دقيق للعوامل التي تؤثر في السمعة الرقمية. وبالاعتماد على نتائج الدراسة، يمكن للمسوقين تطوير حملات تسويقية لا تقتصر على تحقيق أهداف قصيرة المدى، بل تهدف إلى بناء علاقات مستدامة مع العملاء تركز على قياس وتحليل أثر السمعة الرقمية بشكل مستمر.

الخلاصة:

من خلال هذه الدراسة، سيكون بإمكان الشركات تبني أفضل الممارسات في التسويق الرقمي استنادًا إلى تحليل علمي دقيق للعوامل التي تؤثر في السمعة. كما سُسِّهم نتائج الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية، ما يمكن الباحثين والمهتمين من تطوير أطر واستراتيجيات أكثر فاعلية لمساعدة الشركات على تعزيز سمعتها والحفاظ عليها في بيئة رقمية تتسم بالتنافس الحاد والتغير السريع.

Importance of Study:

Theoretical Importance of the Study:

This study aims to contribute to the growing academic literature on digital marketing, particularly in the area of brand reputation management within the digital space. Although digital marketing has become an essential component of corporate strategies, the concept of "digital brand reputation" is still relatively new and requires further research and exploration. Through this study, the key factors influencing online brand reputation will be highlighted, such as customer interaction on social media platforms, the importance of digital content, and companies' responsiveness to online comments and reviews. This deeper understanding can enrich the theoretical knowledge of how digital marketing shapes consumer perceptions and behaviors.

Developing Theoretical Frameworks and Models:

The study also aims to contribute to the development of new theoretical frameworks that can be used to examine the impact of digital marketing on brand reputation. By exploring modern digital tools such as influencer marketing, big data analytics, and search engine optimization (SEO), this research seeks to present a comprehensive model explaining how these tools affect brand reputation. Additionally, this study could help build new theories on how trust and customer loyalty are formed in a dynamic and highly competitive digital environment.

Practical Importance of the Study:

Guiding Digital Marketing Strategies within Organizations:

The study provides practical insights that can help businesses and marketers build a strong and sustainable digital brand reputation by offering a deeper understanding of the factors influencing brand image in the digital environment. It highlights the importance of effectively responding to negative comments on social media and turning them into opportunities to enhance reputation—a crucial aspect for companies seeking to improve customer experience and build brand trust. The study also assists organizations in selecting the most effective digital tools based on their business nature and target audience.

Strengthening Customer Relationships:

The study contributes to deepening companies' understanding of the factors that build trust between brands and consumers, enabling them to design marketing strategies that foster this relationship. By analyzing how customers interact with brands online, businesses can develop effective methods for direct engagement and deliver personalized experiences aligned with customer expectations. The study also underscores the critical role of transparency and credibility in fostering trust and loyalty, which are essential for enhancing brand reputation over the long term.

Adapting to Continuous Changes in the Digital Business Environment:

Given the fast-paced changes and constantly evolving customer expectations in the digital environment, the study offers solutions to help organizations better adapt to these transformations. By emphasizing the importance of big data analytics, influencer marketing, and digital content in enhancing reputation, the study provides flexible marketing strategies that keep pace with current trends and contribute positively to brand image.

Improving Long-Term Marketing Performance:

Ultimately, the study guides companies in improving their long-term marketing performance through comprehensive strategies built on a deep understanding of the factors affecting digital brand reputation. Marketers can use the study's findings to develop marketing campaigns that go beyond short-term interactions and instead focus on building lasting relationships with customers through strategies based on continuous measurement of digital reputation effectiveness.

Summary:

Through this study, companies will be able to adopt best practices in digital marketing based on a rigorous scientific analysis of reputation-related factors. The study will also enrich academic knowledge in this rapidly evolving field, enabling researchers and practitioners to develop more effective marketing strategies that help

organizations maintain and enhance their reputation in a highly competitive and fast-changing digital landscape.

أهداف الدراسة:

تحديد العوامل المؤثرة في التسويق الرقمي لبناء سمعة العلامة التجارية:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أبرز المحددات في مجال التسويق الرقمي التي تسهم في تشكيل وتعزيز سمعة العلامة التجارية على الإنترنت. ويتضمن ذلك تحليل أثر أدوات التسويق الرقمي المختلفة مثل تحسين محركات البحث (SEO)، والتسويق عبر المؤثرين، والإعلانات الرقمية.

تحليل أثر قنوات التواصل الاجتماعي والإعلانات الرقمية على تصورات العملاء:

يسعى هذا الهدف إلى دراسة كيفية تأثير منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وإنستغرام، بالإضافة إلى الإعلانات الرقمية، في تكوين تصورات العملاء تجاه العلامة التجارية وتعزيز سمعتها، مع التركيز على أهمية التفاعل المستمر والفعال مع الجمهور الرقمي.

استكشاف سبل تعزيز ثقة وولاء العملاء من خلال التسويق الرقمي:

يهدف هذا الهدف إلى فهم كيفية استثمار أدوات التسويق الرقمي لبناء علاقة قائمة على الثقة والولاء مع العملاء، وذلك من خلال التفاعل الشخصي عبر القنوات الرقمية، وتقديم محتوى مخصص، فضلاً عن تحسين استجابات الشركات للأزمات والتعليقات السلبية.

تقديم توصيات عملية لتحسين سمعة العلامة التجارية رقمياً:

تركز الدراسة على تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المسوقين وأصحاب الأعمال على تطبيق أفضل الممارسات في التسويق الرقمي، بما في ذلك تحسين طرق التفاعل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي واستخدام الأدوات الرقمية بفعالية لتعزيز السمعة.

أهمية هذه الأهداف:

من خلال تحقيق هذه الأهداف، ستتمكن الشركات والمسوقون من تطوير استراتيجيات تسويقية رقمية أكثر فاعلية تسهم في بناء وتعزيز سمعة العلامة التجارية بشكل مستدام. كما تساعد هذه الأهداف المؤسسات على تحسين مستوى ولاء العملاء وثقتهم، مما يمكنها من التكيف بصورة أفضل مع التغيرات المتسارعة في البيئة الرقمية، ويمنحها ميزة تنافسية في السوق.

Study Objectives:

This study aims to explore the main determinants within digital marketing that contribute to shaping and enhancing brand reputation online. This includes analyzing the impact of various digital marketing tools such as Search Engine Optimization (SEO), influencer marketing, and digital advertising.

Analyzing the Impact of Social Media Channels and Digital Advertising on Customer Perceptions:

This objective seeks to examine how social media platforms, such as Facebook and Instagram, along with digital advertising, influence customer perceptions of brands

and contribute to building brand reputation. The focus will be on the importance of continuous and effective engagement with digital audiences.

Exploring Ways to Strengthen Customer Trust and Loyalty through Digital Marketing:

This objective aims to understand how digital marketing tools can be leveraged to build relationships based on trust and loyalty with customers. This includes fostering personalized digital interactions, providing tailored content, and improving companies' responses to crises and negative feedback.

Providing Practical Recommendations to Improve Brand Reputation Digitally:

The study focuses on offering actionable recommendations to marketers and business owners on how to enhance brand reputation through the effective use of digital tools, such as improving customer engagement on social media platforms and utilizing digital strategies to strengthen brand image.

Significance of These Objectives:

By achieving these objectives, businesses and marketers will be able to develop more effective digital marketing strategies that contribute to building and sustaining brand reputation. These objectives will also help organizations enhance customer

loyalty and trust, enabling them to better adapt to the fast-changing digital environment and gain a competitive advantage in the market.

تساؤلات الدراسة:

التساؤلات الأساسية:

ما هي المحددات الرئيسية في التسويق الرقمي التي تؤثر في سمعة العلامة التجارية؟

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل الرقمية التي تسهم في تشكيل وتعزيز صورة العلامة التجارية في البيئة الرقمية.

كيف يمكن للمسوقين توظيف منصات التواصل الاجتماعي لدعم سمعة العلامة التجارية؟

يُركّز هذا التساؤل على كيفية استثمار أدوات التواصل الاجتماعي بشكل فعال لتعزيز صورة العلامة التجارية وتفاعلها مع الجمهور.

ما الدور الذي تلعبه الثقة والولاء في نجاح استراتيجيات التسويق الرقمي؟

يهدف هذا التساؤل إلى فهم العلاقة بين بناء الثقة وتعزيز الولاء وبين نجاح الحملات التسويقية الرقمية طويلة الأمد.

تساؤلات ميدانية إضافية:

ما مدى تأثير الحملات الإعلانية المدفوعة على منصات مثل فيسبوك وإنستغرام في تعزيز سمعة العلامة التجارية؟

يبحث هذا التساؤل في فعالية الإعلانات الرقمية المدفوعة في تشكيل تصورات العملاء حول العلامة التجارية.

هل تعتمد سمعة العلامة التجارية الرقمية بشكل أساسي على سرعة التفاعل مع العملاء عبر القنوات الرقمية، أم أن هناك عوامل أخرى أكثر تأثيراً؟

يستهدف هذا التساؤل دراسة مدى أهمية سرعة الاستجابة الرقمية مقارنة بعوامل أخرى تؤثر في بناء السمعة. إلى أي مدى تساهم حملات التسويق عبر المؤثرين في تحسين سمعة العلامة التجارية؟ وما المخاطر المحتملة المرتبطة بهذا النوع من التسويق؟

يركز هذا التساؤل على تحليل أثر التعاون مع المؤثرين على العلامة التجارية، مع دراسة التحديات أو الأضرار المحتملة.

ما هو أثر التحديث المستمر للمحتوى الرقمي والموقع الإلكتروني في تعزيز سمعة العلامة التجارية؟ يهدف هذا التساؤل إلى دراسة أهمية المحتوى المحدث ودوره في تحسين صورة العلامة التجارية وجذب العملاء.

أهمية هذه التساؤلات:

تركز هذه التساؤلات على التحديات الحقيقية التي يواجهها المسوقون في بناء وإدارة سمعة العلامات التجارية في العصر الرقمي. ومن خلال الإجابة عليها، ستتمكن الدراسة من تقديم رؤى واستراتيجيات عملية قابلة للتطبيق تساعد الشركات على الاستفادة من الأدوات الرقمية بشكل فعال، بما يضمن تعزيز سمعتها التجارية والحفاظ عليها في بيئة الأعمال التي تشهد تغيراً مستمراً وتنافساً متسارعاً.

Study Questions:

Primary Questions:

What are the key determinants in digital marketing that influence brand reputation?

This study aims to identify the most important digital factors that contribute to shaping and enhancing brand reputation within the digital environment.

How can marketers utilize social media platforms to strengthen brand reputation?

This question focuses on how to effectively leverage social media tools to boost brand image and foster customer engagement.

What role do trust and loyalty play in the success of digital marketing strategies?

This question seeks to understand the relationship between building customer trust and loyalty and the long-term success of digital marketing campaigns.

Additional Field Research Questions:

To what extent do paid advertising campaigns on platforms such as Facebook and Instagram impact brand reputation?

This question examines the effectiveness of paid digital advertising in shaping customer perceptions of the brand.

Is brand reputation in the digital environment primarily dependent on immediate customer interaction, or are there other more influential factors?

This question aims to explore the relative importance of rapid digital response versus other factors in building and maintaining brand reputation.

To what extent do influencer marketing campaigns contribute to enhancing brand reputation, and what are the potential risks associated with this type of marketing?

This question focuses on analyzing the impact of influencer collaborations on brand image while considering the possible risks and challenges.

What is the impact of continuous updates to digital content and websites on brand reputation?

This question seeks to assess the role of regularly updated content and websites in improving brand image and attracting customers.

Significance of These Research Questions:

These research questions address the real-world challenges faced by marketers in building and managing brand reputation in the digital age. By answering them, the study will offer practical and applicable insights and strategies that help businesses leverage digital tools effectively. This will ensure the enhancement and sustainability

of brand reputation in an ever-changing and highly competitive business environment.

منهجية الدراسة:

المنهج الميداني لدراسة تأثير التسويق الرقمي على سمعة العلامة التجارية:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير التسويق الرقمي على سمعة العلامات التجارية من خلال تطبيق منهج ميداني يستند إلى جمع البيانات وتحليلها بطريقة عملية تستند إلى الواقع. سيتم الاعتماد على أدوات البحث الميداني مثل الاستبيانات والمقابلات مع أصحاب الأعمال والمسوقين في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وذلك بهدف تقديم رؤية دقيقة حول كيفية مساهمة استراتيجيات التسويق الرقمي في تشكيل صورة العلامة التجارية.

1. أدوات جمع البيانات:

أ. الاستبيانات:

سيتم إعداد استبيان ميداني يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، صُممت لقياس تأثير استخدام أدوات التسويق الرقمي على سمعة العلامة التجارية.

ستقسم الأسئلة إلى ثلاثة محاور رئيسية:

أدوات التسويق الرقمي: مثل وسائل التواصل الاجتماعي، التسويق عبر البريد الإلكتروني، الإعلانات المدفوعة، التسويق عبر المؤثرين، والحملات الترويجية الرقمية.

سمعة العلامة التجارية: أسئلة تقيس تصورات العملاء ورضاهم قبل وبعد تطبيق استراتيجيات التسويق الرقمي.

العوامل المؤثرة: مثل سرعة استجابة الشركة، جودة التفاعل مع العملاء، وتأثير المحتوى الرقمي.

ب. المقابلات الشخصية:

ستجرى مقابلات شبه منظمة مع مجموعة مختارة من أصحاب الأعمال والمسوقين في الشركات الصغيرة والمتوسطة. ستساعد هذه المقابلات في جمع تجارب ورؤى معمقة حول كيفية استخدام أدوات التسويق الرقمي وأثرها على سمعة العلامة التجارية. حيث ستطرح أسئلة مفتوحة بهدف استكشاف تفاصيل التجارب الحقيقية للمشاركين.

2. عينة الدراسة:

الفئة المستهدفة: أصحاب الأعمال والمسوقون في الشركات الصغيرة والمتوسطة الذين يستخدمون التسويق الرقمي ضمن استراتيجياتهم الترويجية. وسيكون حجم العينة ما بين 50 إلى 100 مشارك من قطاعات مختلفة تشمل التجارة، الخدمات، والتكنولوجيا.

معايير اختيار العينة:

- حجم الشركة (صغيرة أو متوسطة).
- مدة استخدام التسويق الرقمي (من سنة إلى خمس سنوات).
- أنواع الأدوات الرقمية المستخدمة في الحملات التسويقية.

3. طرق جمع البيانات:

توزيع الاستبيانات: سيتم توزيعها عبر الإنترنت باستخدام البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، إضافة إلى زيارات ميدانية مباشرة عند الحاجة.

إجراء المقابلات: ستُجرى المقابلات إما حضورياً في مواقع العمل أو عبر الإنترنت لضمان مرونة المواعيد.
مدة كل مقابلة ستتراوح بين 10 إلى 15 دقيقة.

4. طرق تحليل البيانات:

التحليل الكمي:

سيتم إدخال وتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج Excel .

التحليل النوعي:

سيتم تحليل بيانات المقابلات باستخدام أسلوب التحليل الموضوعي.(Thematic Analysis)

5. الأدوات التقنية المستخدمة:

جمع البيانات: سيتم استخدام Google Forms لجمع الاستبيانات عبر الإنترنت. وبرنامج Excel لتحليل البيانات التطبيقية.

6. الإطار الزمني للدراسة:

مرحلة جمع البيانات: شهر واحد يشمل توزيع الاستبيانات وإجراء المقابلات.

مرحلة التحليل وكتابة التقرير: حوالي شهر واحد لتحليل النتائج وكتابة التقارير.

مرحلة إعداد النتائج النهائية: تقديم النتائج التفصيلية خلال الشهر السادس من بدء الدراسة.

7. الجوانب الأخلاقية للبحث:

الشفافية والخصوصية: حيث سيتم تزويد المشاركين بمعلومات واضحة حول أهداف البحث وطريقة استخدام بياناتهم مع ضمان السرية التامة.

الموافقة الطوعية: لن يتم إشراك أي مشارك دون الحصول على موافقته الكاملة، مع منحهم الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي تأثير سلبي.

8. الخلاصة:

تعتمد هذه الدراسة بشكل رئيسي على جمع بيانات ميدانية فعلية من خلال استبيانات ومقابلات معمقة لفهم تأثير استراتيجيات التسويق الرقمي على سمعة العلامات التجارية. من خلال هذا النهج، ستتمكن الدراسة من تقديم صورة شاملة وعميقة تساعد في تطوير استراتيجيات تسويقية فعالة تتماشى مع البيئة الرقمية المتغيرة.

Research Methodology

Field Study Approach: The Impact of Digital Marketing on Brand Reputation

This study aims to explore the impact of digital marketing on brand reputation by applying a field-based methodology that relies on the collection and analysis of real-world data. The methodology will utilize practical research tools, including questionnaires and interviews with business owners and marketers from small and medium-sized enterprises (SMEs), to provide an in-depth understanding of how digital marketing strategies contribute to shaping brand image.

1. Data Collection Tools:

a. Questionnaires:

A field questionnaire will be designed, consisting of a set of both closed and open-ended questions aimed at measuring the impact of digital marketing tools on brand reputation.

The questions will be divided into three main sections:

Digital Marketing Tools: This section focuses on tools such as social media platforms, email marketing, paid advertisements, influencer marketing, and online promotional campaigns.

Brand Reputation: This section includes questions that assess customer perceptions and satisfaction before and after the implementation of digital marketing strategies.

Influencing Factors: This section covers aspects such as the company's response speed, the quality of customer interaction, and the influence of digital content on brand perception.

b. Personal Interviews:

Semi-structured interviews will be conducted with a selected group of business owners and marketers from SMEs. These interviews will gather in-depth insights and real-life experiences regarding the use of digital marketing tools and their impact on brand reputation. Open-ended questions will be used to encourage participants to share detailed perspectives.

2. Study Sample:

Target Group: The study will focus on business owners and marketers working in small and medium-sized enterprises who incorporate digital marketing into their promotional strategies.

Sample Size: The sample will include between 50 and 100 participants from various sectors such as retail, services, and technology.

Sampling Criteria:

Company size (small or medium).

Duration of digital marketing usage (between one and five years).

Types of digital tools used in marketing campaigns.

3. Data Collection Methods:

Questionnaire Distribution: The questionnaires will be distributed online via email and social media platforms, in addition to field visits when necessary.

Conducting Interviews: The interviews will be arranged either in person at the participants' workplaces or online to ensure scheduling flexibility. Each interview is expected to last between 10 and 15 minutes.

4. Data Analysis Methods:

Quantitative Analysis:

The questionnaire data will be entered and analyzed using Excel to extract statistical results and identify patterns.

Qualitative Analysis:

The interview data will be analyzed using thematic analysis to extract recurring themes and insights related to the impact of digital marketing on brand reputation.

5. Technical Tools Used:

Data Collection: Google Forms will be used for online survey distribution.

Data Analysis: Microsoft Excel will be used for analyzing quantitative data.

6. Study Timeline:

Data Collection Phase: One month, including the distribution of questionnaires and conducting interviews.

Data Analysis and Report Writing Phase: Approximately one month for analyzing the data and drafting the report.

Final Results Preparation: The final results and findings will be presented by the sixth month of the research timeline.

7. Research Ethics:

Transparency and Privacy: Participants will be provided with clear information about the research objectives and how their data will be used, ensuring complete confidentiality.

Voluntary Participation: No participant will be involved without their full consent, and each will have the right to withdraw from the study at any stage without any negative consequences.

8. Conclusion:

This study primarily relies on the collection of field-based data through structured questionnaires and in-depth interviews to understand the impact of digital marketing strategies on brand reputation. This methodology is expected to provide a comprehensive and insightful perspective that will support the development of effective marketing strategies aligned with the rapidly changing digital environment.

مجالات الدراسة:

عند دراسة تأثير التسويق الرقمي على سمعة العلامة التجارية، يمكن تحديد مجموعة من المجالات الأساسية التي تلعب دوراً محورياً في تشكيل هذا التأثير. وفيما يلي أبرز هذه المجالات:

1. المجال المكاني (الأسواق المحلية والدولية):

التخصيص والتوحيد:

تعتمد استراتيجيات التسويق الرقمي على مدى توافقها مع الخصائص الثقافية والجغرافية لكل سوق مستهدف. ففي الوقت الذي تتطلب فيه الأسواق المحلية محتوى مخصصاً يتماشى مع العادات والتقاليد المحلية، قد يكون توحيد الرسائل التسويقية عبر الأسواق الدولية وسيلة فعالة لتعزيز الهوية العالمية للعلامة التجارية.

الاختلافات الثقافية:

تتباين ردود فعل العملاء تجاه الحملات التسويقية الرقمية باختلاف العوامل الثقافية والاجتماعية، وهو ما يستدعي دراسة دقيقة لفهم تفضيلات وسلوكيات المستهلكين في كل سوق.

2. المجال الزمني (التطور عبر الزمن):

تغير سلوك العملاء:

سلوك المستهلكين في البيئة الرقمية يتغير باستمرار مع تطور التكنولوجيا وتغير توقعاتهم. لذلك، تحتاج الشركات إلى متابعة هذه التحولات وتعديل استراتيجياتها التسويقية بما يتلاءم مع هذه المتغيرات.

التأثير طويل الأمد للحملات التسويقية:

قد تحقق حملات التسويق الرقمي تأثيراً سريعاً على سمعة العلامة التجارية، إلا أن الأثر الحقيقي والمستدام غالباً ما يتطلب وقتاً أطول ليظهر بوضوح في أذهان العملاء.

3. المجال التكنولوجي (الأدوات والتقنيات الرقمية):

منصات التواصل الاجتماعي:

تعتبر منصات مثل فيسبوك وإنستغرام من الأدوات الرئيسية لتعزيز سمعة العلامة التجارية من خلال بناء علاقات تفاعلية مستمرة مع الجمهور.

التسويق عبر المؤثرين:

يُعد التعاون مع المؤثرين وسيلة فعالة لبناء الثقة وزيادة مصداقية العلامة التجارية بين فئات متنوعة من العملاء.

التحليل الرقمي:

استخدام أدوات تحليل البيانات الرقمية لفهم سلوك المستهلكين يمكن أن يعزز من فعالية الحملات التسويقية ويسهم في تحسين الصورة الذهنية للعلامة التجارية.

4. المجال التفاعلي (التفاعل مع العملاء):

التفاعل الفعّال مع العملاء:

التواصل السريع والفعّال مع العملاء عبر المنصات الرقمية يسهم في بناء الثقة ويعزز من ولاء العملاء للعلامة التجارية.

تخصيص تجربة العملاء:

توفير محتوى وتجارب مخصصة تلائم احتياجات العملاء يسهم بشكل مباشر في تحسين تصورهم للعلامة التجارية وتعزيز ارتباطهم بها.

5. المجال السلوكي (سلوكيات العملاء):

التعليقات والمراجعات:

تؤثر آراء العملاء ومراجعاتهم على الإنترنت بشكل مباشر على سمعة العلامة التجارية. لذلك، فإن التعامل السريع والاحترافي مع المراجعات السلبية قد يسهم في تحسين الانطباع العام لدى العملاء.

الولاء الرقمي:

ارتباط العملاء المستمر بالعلامة التجارية عبر المتابعة على شبكات التواصل أو الاشتراك في خدماتها يُعد مؤشراً مهماً على قوة سمعتها في البيئة الرقمية.

الخلاصة:

يتأثر بناء سمعة العلامة التجارية في البيئة الرقمية بعدة مجالات متداخلة تشمل: السوق الجغرافي، الزمن، التكنولوجيا، التفاعل الرقمي، وسلوك العملاء. إن دراسة هذه المجالات بشكل شامل يساعد على تطوير استراتيجيات تسويقية رقمية فعّالة تُمكن العلامات التجارية من الحفاظ على صورتها الذهنية وتعزيز مكانتها التنافسية في بيئة أعمال متغيرة وسريعة التطور.

Fields of Study:

that play a crucial role in shaping this influence. The following are the most prominent of these areas:

1. Spatial Domain (Local and International Markets):

Customization and Standardization:

Digital marketing strategies must align with the cultural and geographical characteristics of each target market. While local markets may require customized

content that resonates with local traditions and values, standardizing marketing messages across international markets can strengthen the global identity of the brand.

Cultural Differences:

Customer reactions to digital marketing campaigns vary across different markets due to cultural and social factors. This necessitates a thorough understanding of consumer preferences and behaviors in each market.

2. Temporal Domain (Evolution Over Time):

Changing Customer Behavior:

Consumer behavior in the digital environment is constantly evolving alongside technological advancements and shifting expectations. Companies must keep pace with these changes and adapt their digital marketing strategies accordingly.

Long-Term Impact of Marketing Campaigns:

While digital marketing campaigns may yield immediate results on brand reputation, the true and sustainable impact typically takes longer to manifest in the minds of customers.

3. Technological Domain (Digital Tools and Technologies):

Social Media Platforms:

Platforms such as Facebook and Instagram serve as powerful tools to enhance brand reputation by fostering continuous and interactive relationships with audiences.

Influencer Marketing:

Collaborating with influencers is an effective approach to building trust and increasing brand credibility among diverse customer segments.

Digital Analytics:

Leveraging digital data analytics to understand consumer behavior can significantly enhance the effectiveness of marketing campaigns and contribute to the improvement of brand image.

4. Interactive Domain (Customer Engagement):**Effective Customer Interaction:**

Timely and effective communication with customers through digital channels helps build trust and strengthens brand loyalty.

Personalizing Customer Experience:

Providing tailored content and personalized digital experiences directly improves customer perceptions of the brand and strengthens their connection to it.

5. Behavioral Domain (Customer Behaviors):

Reviews and Feedback:

Online customer reviews and feedback have a direct impact on brand reputation. Responding promptly and professionally to negative reviews can help improve the overall public perception of the brand.

Digital Loyalty:

Customers' continuous engagement with the brand through social media followership or subscription to its services reflects the strength of the brand's reputation in the digital environment.

Conclusion:

The construction of brand reputation in the digital environment is influenced by several interconnected domains, including geographic markets, time, technology, digital interaction, and customer behavior. A comprehensive study of these areas contributes to the development of effective digital marketing strategies that enable

brands to maintain their image and strengthen their competitive position in a fast-changing business environment.

فرضيات الدراسة:

في إطار دراسة تأثير التسويق الرقمي على سمعة العلامة التجارية، يمكن بناء مجموعة من الفرضيات البحثية التي تهدف إلى توجيه التحليل العلمي والتحقق من طبيعة العلاقة بين أدوات واستراتيجيات التسويق الرقمي وبين الصورة الذهنية للعلامات التجارية. وفيما يلي أبرز هذه الفرضيات:

الفرض الأول:

"يساهم استخدام منصات التواصل الاجتماعي في تحسين سمعة العلامة التجارية".

يستند هذا الفرض إلى الاعتقاد بأن التواصل الفعال والمستمر مع العملاء عبر منصات مثل فيسبوك، إنستغرام، تويتر وغيرها يساهم في تعزيز التصورات الإيجابية حول العلامة التجارية. وسيتم تحليل دور الحملات التسويقية على هذه المنصات في التأثير على الانطباعات العامة للعملاء.

الفرض الثاني:

"يؤدي التسويق عبر المؤثرين إلى تعزيز الثقة والمصداقية تجاه العلامة التجارية".

يفترض هذا الفرض أن التعاون مع المؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي يساهم في رفع مستوى الثقة بالعلامة التجارية، حيث تلعب توصيات هؤلاء المؤثرين وآراؤهم دوراً بارزاً في تشكيل قناعات المستهلكين. وسيتم اختبار هذا الأثر من خلال تقييم نتائج الحملات التي تعتمد على التسويق عبر المؤثرين.

الفرض الثالث:

"يمكن للتسويق الرقمي أن يمكّن الشركات الصغيرة والمتوسطة من بناء سمعة قوية مماثلة لما تحقّقه الشركات الكبرى".

ينطلق هذا الفرض من فكرة أن التسويق الرقمي يشكل فرصة للشركات الصغيرة والمتوسطة لتقليص الفجوة مع الشركات الكبرى من حيث السمعة والتأثير. ومن خلال تطبيق استراتيجيات تسويقية رقمية فعّالة، تستطيع هذه الشركات بناء حضور قوي ومؤثر عبر الإنترنت.

الفرض الرابع:

"يسهم تخصيص تجربة العملاء باستخدام الأدوات الرقمية في تعزيز سمعة العلامة التجارية".

يفترض هذا الفرض أن تقديم تجارب رقمية مخصصة للعملاء، مثل الإعلانات الموجهة، العروض الشخصية، والمحتوى المصمم خصيصاً، يؤدي إلى تحسين الصورة الذهنية للعلامة التجارية. وسيتم دراسة تأثير تخصيص الحملات الرقمية على رضا العملاء وانطباعاتهم.

الخاتمة:

تشكل هذه الفرضيات إطاراً بحثياً متكاملاً لاستكشاف مختلف أبعاد العلاقة بين التسويق الرقمي وسمعة العلامة التجارية. فمن خلال دراسة قنوات التواصل الاجتماعي، وتأثير التسويق عبر المؤثرين، ودور استراتيجيات التخصيص، ومدى استفادة الشركات الصغيرة والمتوسطة من الأدوات الرقمية، سيتمكن البحث من تقديم رؤى معمقة تساعد الشركات على بناء وتعزيز سمعتها في بيئة الأعمال الرقمية المعاصرة.

الإطار النظري:

الإطار النظري لهذا البحث يعتمد على مجموعة من النظريات والمفاهيم التي تسلط الضوء على العلاقة بين التسويق الرقمي وسمعة العلامة التجارية. في العصر الرقمي الحالي، تتداخل هذه العوامل مع بعضها البعض

لتشكل تأثيراً كبيراً على تصورات العملاء للعلامات التجارية وعلى كيفية تأثير التسويق الرقمي في بناء وتعزيز هذه السمعة. يتم تحليل هذه العلاقة من خلال مجموعة من المفاهيم والنظريات التي تسهم في شرح كيفية تأثير الأدوات الرقمية، مثل منصات التواصل الاجتماعي، التسويق عبر المؤثرين، وتحليل البيانات، على تحسين سمعة العلامة التجارية.

(Trust and Loyalty Theory) – نظرية الثقة والولاء

الثقة والولاء هما من العوامل الأساسية التي تساهم في بناء سمعة قوية ومستدامة للعلامة التجارية في البيئة الرقمية. تشير هذه النظرية إلى أن الشركات التي تستطيع بناء علاقة مبنية على الثقة مع عملائها، سيكون لها سمعة قوية قادرة على مقاومة التحديات والمنافسة في السوق الرقمي.

• الثقة تزداد عندما تقوم العلامة التجارية بتقديم وعود واضحة، والاستجابة السريعة للاستفسارات والتعليقات، مما يعزز التواصل المستمر مع العملاء. والولاء يتشكل عندما يتأكد العملاء من أن العلامة التجارية توفر لهم قيمة مستمرة وتلتزم بالجودة والتفاعل المستمر. من خلال التسويق الرقمي، يمكن للعلامات التجارية تعزيز هذه العلاقة من خلال تفاعل حقيقي وواقعي مع العملاء عبر منصات التواصل الاجتماعي، وتحسين تجربة العملاء الرقمية.

المرجع:

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing." Journal of Marketing, 58(3), 20-38.

يسلط هذا البحث الضوء على أهمية الثقة والالتزام كعناصر أساسية في بناء علاقات قوية ومستدامة بين الشركات والعملاء. ويؤكد الباحثان أن الثقة والولاء يشكلان حجر الأساس في تعزيز سمعة العلامة التجارية،

لا سيما في البيئات التنافسية، مثل البيئة الرقمية، حيث تعتمد الشركات بشكل متزايد على التواصل المستمر والعلاقات طويلة الأمد مع عملائها لتحقيق النجاح والتميز في السوق. أي بيئة تجارية، وخاصة في البيئات الرقمية.

(Social Influence Theory) – نظرية التأثير الاجتماعي:

تعتمد هذه النظرية على الفكرة القائلة بأن التفاعل الجتماعي على منصات الإنترنت يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على سمعة العلامة التجارية. تؤكد هذه النظرية أن التفاعل الإيجابي مع العملاء على منصات مثل فيسبوك وإنستغرام وتويتر يمكن أن يعزز سمعة العلامة التجارية، خاصة عندما تكون السّجابة سريعة وفعّالة.

التفاعل الاجتماعي على الإنترنت يمكن أن يتم من خلال الإجابة على استفسارات العملاء، التعامل مع المراجعات السلبية، أو حتى من خلال المحتوى التفاعلي الذي يعزز المشاركة بين العلامة التجارية والعملاء. الاستجابة السريعة والشفافة تعكس اهتمام العلامة التجارية بعملائها، مما يعزز الثقة في المنتج أو الخدمة ويؤدي إلى تعزيز سمعتها.

المراجع

Social Media." Business Horizons, 53(1), 59-68.

يستعرض هذا البحث الدور المتزايد الذي تلعبه منصات التواصل الاجتماعي كأدوات رقمية فعّالة في التأثير على سمعة العلامات التجارية. ويؤكد الباحثان أن بناء علاقات اجتماعية قوية ومستدامة مع العملاء عبر هذه المنصات يسهم بشكل مباشر في تعزيز السمعة الإيجابية للعلامة التجارية ويمنحها مزايا تنافسية في الأسواق الرقمية.

Fogg, B. J. (2003). Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do. Morgan Kaufmann.

يقدم هذا الكتاب رؤية شاملة حول كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية واستراتيجيات التسويق عبر الإنترنت للتأثير على سلوك العملاء وتغيير قناعاتهم وقراراتهم. ويوضح المؤلف أن التصميم الذكي للمحتوى الرقمي والتجارب الرقمية يمكن أن يسهم في تعزيز التفاعل مع العملاء وبالتالي تحسين صورة العلامة التجارية.

(Technology Acceptance Model - TAM) – نظرية قبول التكنولوجيا.

تتعلق هذه النظرية بكيفية تأثير تقبل العملاء للتكنولوجيا على سمعة العلامة التجارية. يعتبر قبول العملاء للتكنولوجيا الرقمية وتبني الأدوات الرقمية مثل المواقع الإلكترونية، التطبيقات، منصات الدفع الإلكتروني، وغيرها، من العوامل المهمة التي تؤثر في رضا العملاء، وبالتالي سمعة العلامة التجارية.

القبول التكنولوجي يعتمد على مدى سهولة الاستخدام والفائدة المدركة من استخدام الأدوات التكنولوجية. حيث عندما تكون الأدوات الرقمية سهلة الاستخدام وفعالة، يؤدي ذلك إلى زيادة رضا العملاء وبالتالي يساهم في تحسين سمعة العلامة التجارية.

المراجع:

Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." MIS Quarterly, 13(3), 319-340.

يوضح البحث الأساسيات التي تؤدي إلى قبول المستخدم للتكنولوجيا، وكيف يؤثر هذا القبول على مستو رضا العملاء وسمعة العلامة التجارية.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." Management Science, 46(2), 186-204.

هذا البحث يعزز فهم تأثير TAM على سلوك العملاء، ويستعرض كيفية تأثير هذه الأدوات على السمعة الرقمية للعلامة التجارية.

(Digital Interaction Theory) - نظرية التفاعل الرقمي.

تتعلق هذه النظرية بكيفية تأثير التفاعل الرقمي بين العملاء والعلامات التجارية على السمعة. يتضمن ذلك التفاعل من خلال الردود على استفسارات العملاء، التعليقات على المراجعات، وإعلانات الفيديو التفاعلية. يشير الباحثون إلى أن التفاعل الفعال على الإنترنت يمكن أن يحسن من تصورات العملاء ويزيد من سمعة العلامة التجارية.

التفاعل الرقمي الفعال يتطلب وجود منصات تواصل مستمرة وأنظمة دعم سريعة لاحتياجات العملاء. بالإضافة إلى أن مشاركة العملاء يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين السمعة الرقمية إذا كانت العلامة التجارية تقدم تجربة مخصصة ومتوافقة مع توقعات العملاء.

•المراجع:

Hoffman, D. L., & Novak, T. P. (1996). "Marketing in hypermedia computer-mediated environments: Conceptual foundations." Journal of Marketing, 60(3), 50-68

يقدم هذا البحث فكرة شاملة عن التفاعل الرقميوكيفية تأثيره في تفاعل العملاء مع العلامات التجارية في البيئات الرقمية.

Schlosser, A. E., & Shavitt, S. (2001). "The Role of Interactivity in Electronic Commerce." Journal of Interactive Marketing, 15(2), 30-43.

يركز هذا البحث على كيفية تأثير التفاعل الرقمي على تصورات العملاء، وبناء سمعة العلامة التجارية في الأسواق الإلكترونية.

(Influencer Marketing Theory) - المؤثرين عبر التسويق نظرية

تشير هذه النظرية إلى دور المؤثرين في تعزيز سمعة العلامات التجارية الرقمية. التسويق عبر المؤثرين يعتبر أحد الأدوات الفعالة التي تساهم في بناء سمعة العلامة التجارية من خلال تعميم رسائل التسويق التي يحملها المؤثرون الذين يمتلكون تأثيرا على جمهورهم.

المؤثرون يساعدون العلامات التجارية في تعزيز مصداقيتها من خلال تجاربهم الشخصية مع المنتجات أو الخدمات. حيث يمكن للمؤثرين أن يساهموا في تعزيز الثقة والولاء للعلامات التجارية، خصوصا عندما يكون لديهم جمهور مستهدف يتوافق مع العلامة التجارية.

المراجع:

Freberg, K., Graham, K., McGaughey, K., & Freberg, L. A. (2011). "Who are the social media influencers? A study of public perceptions of personality." Public Relations Review, 37(1), 90-92.

يشرح هذا البحث كيفية تأثير المؤثرين على تصورات العملاء للعلامات التجارية.

Brown, D., & Fiorella, S. (2013). Influencer Marketing: Building Your Personal Brand in the Age of Social Media. McGraw-Hill Education.

يتناول الكتاب دور التسويق عبر المؤثرين في تعزيز سمعة العلامة التجارية الرقمية.

الخلاصة:

يعتمد الإطار النظري لهذا البحث على مجموعة متنوعة من النظريات التي تساهم في فهم كيفية تأثير التسويق الرقمي على سمعة العلامة التجارية. من خلال التركيز على نظريات الثقة والولاء، التفاعل الرقمي، القبول التكنولوجي، والتسويق عبر المؤثرين، يمكن للشركات والمسوقين الاستفادة من هذه الأدوات لتطوير استراتيجيات تسويقية تساهم في تحسين سمعة العلامة التجارية وتعزيز علاقات دائمة مع العملاء في بيئة رقمية متطورة.

الدراسات السابقة:

1- "Impact of Social Media Marketing on Brand Trust and Reputation in the Middle East" - 2022

في هذه الدراسة، تم فحص تأثير التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي على سمعة العلامة التجارية وثقة المستهلك في السوق الشرق أوسطي. أظهرت الدراسة أن الشركات التي كانت تتفاعل بشكل إيجابي مع عملائها عبر منصات مثل فيسبوك وإنستغرام قد تمكنت من تحسين سمعة علامتها التجارية وزيادة ثقة العملاء فيها.

المرجع:

Al-Farsi, A., & Al-Saadi, H. (2022). Impact of Social Media Marketing on Brand Trust and Reputation in the Middle East. Journal of Marketing and Consumer Behavior, 19(2), 101-118.

2- The Impact of Influencer Marketing on Brand Reputation in the Beauty Industry" (2023)

تتناول هذه الدراسة تأثير تسويق المؤثرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي على سمعة العلامات التجارية في صناعة مستحضرات التجميل. أظهرت الدراسة أن التعاون مع المؤثرين يمكن أن يعزز سمعة العلامة التجارية بشكل كبير إذا تم اختيار المؤثرين الذين يتناسبون مع قيم العلامة التجارية وأهدافها.

المراجع:

Williams, T., & Thompson, J. (2023). The Impact of Influencer Marketing on Brand Reputation in the Beauty Industry. International Journal of Beauty and Cosmetic Marketing, 35(1), 12-27.

3- دراسة : الطويق، عبد الله. (2023) "أبعاد التسويق الرقمي ودوره في ترسيخ صورة العلامة التجارية: دراسة استطلاعية لآراء العملاء في عدد من شركات السيارات في مركز مدينة ذويك"

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التسويق الرقمي في تحسين صورة العلامة التجارية لشركات السيارات في مركز مدينة ذويك. من خلال دراسة استطلاعية لآراء العملاء، تم فحص تأثير استراتيجيات التسويق الرقمي مثل الإعلانات على الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي على تصور العملاء للعلامة التجارية. أظهرت النتائج أن التسويق الرقمي يسهم بشكل كبير في تعزيز سمعة العلامة التجارية وزيادة الثقة والولاء لدى العملاء. كما أن الشركات التي تعتمد على التفاعل المستمر عبر منصات رقمية تحقق صورة إيجابية لدى العملاء.

4- دراسة إدارة مخاطر التحول الرقمي: دراسة تحليلية:

قام الباحثان أحمد حمدي النحاس وندى طارق دبا، الأكاديميان في قسم الرياضيات والتأمين والإحصاء بكلية التجارة بجامعة مدينة السادات، بإعداد دراسة تناولت "إدارة مخاطر التحول الرقمي" في المؤسسات. جاءت الدراسة في إطار سعي المؤسسات والحكومات للتكيف مع التحول الرقمي من أجل تحسين الأداء المؤسسي وتطوير العمليات، ولكنها في الوقت ذاته تسلط الضوء على المخاطر التي قد تعترض هذا التحول.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الرئيسية التي تواجه المؤسسات أثناء تبني التحول الرقمي، والوقوف على تأثير هذه المخاطر على استمرارية ونمو المؤسسات. وركزت الدراسة على مجموعة من المخاطر مثل:

- المخاطر السحابية: تتعلق بالاعتماد على الأنظمة السحابية لتخزين البيانات وإجراء العمليات.
- التهديدات السيبرانية: تشمل الهجمات الرقمية التي قد تؤدي إلى تسريب البيانات أو تعطيل الأنظمة.
- مشاكل الخصوصية: المخاوف المتعلقة بحماية البيانات الشخصية والسرية.
- المخاطر المرتبطة بالأتمتة: تأثير التحول الرقمي على القوى العاملة التقليدية.

إطار العمل:

تم تقسيم التحول الرقمي إلى مراحل متعددة بدءًا من التخطيط الاستراتيجي وصولاً إلى التنفيذ والتقييم المستمر. كما استعرضت الدراسة الأساليب المستخدمة في إدارة المخاطر الرقمية، والتي تشمل:

- تحديد مصادر التهديد: تحليل البيئة الرقمية لتحديد المخاطر المحتملة.
- تقييم الخطر: قياس مدى تأثير هذه المخاطر على المؤسسة.
- اتخاذ تدابير وقائية: وضع استراتيجيات للتخفيف من المخاطر المحتملة.
- التعديل المستمر للسياسات والإجراءات: تحديث استراتيجيات الإدارة لمواكبة التغيرات المستمرة في البيئة الرقمية.

المراجع الداعمة:

تعتمد الدراسة على عدد من الدراسات السابقة والمراجع التي تناولت موضوع التحول الرقمي وإدارة المخاطر، ومنها:

• دراسة Albar Adnan Dr (2018) التي استعرضت تأثير التحول الرقمي على بيئة الأعمال.

• أبحاث Annah & Aparna (2019) المتعلقة بمخاطر الأمن الرقمي.

• تقارير Deloitte (2018) حول استراتيجيات إدارة المخاطر في التحول الرقمي.

• دراسة al. et Menzefricke (2021) التي تناولت المخاطر السوسيوولوجية-التقنية في ظل التحول

الرقمي.

• مرجع al. et Pappas (2019) الذي ناقش التحول الرقمي كخطوة نحو مجتمع مستدام في القرن الواحد

والعشرين.

النتائج والتوصيات:

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يحمل العديد من الفوائد من حيث تحسين الجودة والكفاءة، لكنه في نفس الوقت يفرض تحديات كبيرة تتطلب تخطيطاً دقيقاً وتقييماً مستمراً لإدارة المخاطر. وأوصت الدراسة بتطوير سياسات مرنة لإدارة المخاطر الرقمية، وتعزيز الوعي الأمني بين العاملين في المؤسسات.

دراسة أثر التحول الرقمي على أداء مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة جامعة المسيلة:

أعدّ صلاح الدين ثامري دراسة بعنوان "أثر التحول الرقمي على أداء مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة جامعة المسيلة"، نشرت في عام 2024. تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على تحسين الأداء الأكاديمي والإداري في جامعة المسيلة بالجزائر، مع التركيز على أبعاد التحول الرقمي مثل السّتراتيجية، الثقافة التنظيمية، المتطلبات التقنية، الأمنية، والتشريعية.

اعتمد الباحث على أداة السّتبّيان لجمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS V27. أظهرت نتائج الدراسة أن التحول الرقمي وأبعاده يساهم بنسبة 70.6% في تحسين أداء الجامعة، حيث كانت المتطلبات الأمنية والتشريعية الأكثر تأثيراً بنسبة 56.2%، تليها المتطلبات التقنية بنسبة 55.1% كما تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في تأثير التحول الرقمي على الأداء حسب الجنس، بينما وُجدت فروق حسب العمر، الرتبة، والخبرة المهنية.

أوصت الدراسة بتنفيذ تجربة تشغيلية للتحويل الرقمي على مستوى كلية أو قسم قبل تعميمه على مستوى الجامعة، وأكدت على أهمية إشراك جميع الأطراف المعنية وتوفير التدريب المستمر لضمان نجاح عملية التحويل الرقمي.

المراجع:

Al-Farsi, A., & Al-Saadi, H. (2022). Impact of Social Media Marketing on Brand Trust and Reputation in the Middle East. *Journal of Marketing and Consumer Behavior*, 19(2), 101-118.

الطويق، عبد الله. (2023). "أبعاد التسويق الرقمي ودوره في ترسيخ صورة العلامة التجارية: دراسة استطلاعية لآراء العملاء في عدد من شركات السيارات في مركز مدينة دهوك." دراسة غير منشورة.
متاح عبر (PDF): أبعاد التسويق الرقمي ودورها في ترسيخ صورة العلامة التجارية.

Williams, T., & Thompson, J. (2023). The Impact of Influencer Marketing on Brand Reputation in the Beauty Industry. *International Journal of Beauty and Cosmetic Marketing*, 35(1), 12-27.

Pappas, I. O., et al. (2019). Digital Transformation as a Step Towards a Sustainable Society in the 21st Century.

https://www.idsc.gov.eg/Upload/DocumentLibrary/Attachment_A/4680/%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9