



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان

مخبر إدارة المؤسسات وتسيير رأس المال الجماعي - MECAS

## شهادة مشاركة

تشهد هيئة الملتقى بأن السيد (ة) د. عبد الغني حجاب من جامعة محمد بوضياف بالمسيلة قد شارك (ت) في فعاليات الملتقى الوطني الحضوري / الافتراضي الموسوم بـ:  
التسويق الرقمي في قطاع الخدمات: التحديات والآفاق المنعقد يوم 06 فبراير 2025 بجامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان بـمداخلة بعنوان:

**أنماط سلوك المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية**

عميد الكلية



أ.د. بن لدرغم فتحي  
صيد الكلية

مديرة مخبر MECAS



Pr. Yasmine GHAKKI  
Director of the Laboratory MECAS  
Tlemcen University

رئيسة الملتقى

العتاشي (م) طالب مريم  
LACHACHI Née TALEB Mériem  
أستاذة محاضرة أ  
Maître de Conférences \* A \*

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان

كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية  
مخبر إدارة المؤسسات وتسيير رأس المال الاجتماعي-MECAS

ينظم ملتقى وطني (حضوري/افتراضي) حول :

## التسويق الرقمي في قطاع الخدمات : التحديات والآفاق

يوم 06 فبراير 2025



اللجنة الشرفية:



أ.د.مغاشو مراد - رئيس جامعة

الرئيس الشرفي :

أ.د. بن لدغم فتحي- عميد الكلية

المشرف العام :

المنسق العام للملتقى : أ.د بن حبيب عبد الرزاق

مديرة المخبر MECAS : أ.د. قراري يمينة

د. طالب العشعاشي مريم

رئيسة الملتقى :

أ.د. بن أشنهو سيدي محمد

رئيس اللجنة العلمية :

رئيس اللجنة التنظيمية: د. درار أرسلان



## برنامج الملتقى

فعاليات الملتقى		
 <p>MANAGEMENT DES ENTREPRISES &amp; DU CAPITAL SOCIAL</p>	09:00 - 09:30	استقبال الضيوف و المدعوين و المشاركين
	09:30 - 10:15	مراسيم افتتاح الملتقى الوطني
		قراءة آيات من القرآن الكريم النشيد الوطني كلمة مدير الجامعة : أ.د مغاشو مراد كلمة عميد الكلية : أ.د.بن لدغم فتحي كلمة رئيسة الملتقى : د. طالب العشعاشي مريم المنسق العام للملتقى: أ.د. بن حبيب عبد الرزاق كلمة مديرة المخبر : أ.د. قراري يمينة
		
استراحة (10:15 - 10:30)		
الجلسة الافتتاحية : 10:30 - 12:30 رئيس الجلسة : أ.د. بن حبيب عبد الرزاق		
 <a href="https://meet.google.com/dvc-uzue-wmx">https://meet.google.com/dvc-uzue-wmx</a>		
المتدخل	عنوان المداخلة	مؤسسة الانتماء
Mr. BOUABDALLAH karim	Numérisation de la Gestion des Ressources Humaines, la solution GRH de Naltis pour l'université de Sétif	Manager de "Naltis"
أ.د خالد رجم د. قوال زواوية ايمان	واقع استراتيجية التسويق الرقمي في المؤسسات الخدمائية عرض تجربة مؤسسة REDJEM STUDIO	جامعة فرحات عباس سطيف جامعة سيدي بلعباس
Dr. LACHACHI Hassen	Digitalisation des services hospitaliers : Opportunités et défis à travers l'expérience du service de chirurgie générale A Chu Tlemcen	CHU. Tlemcen
Mr. TOUATI Sadek	Le marketing digital comme levier de fidélisation client dans le secteur des services	Country Marketing Manager - Digital & Trade Marketing a Groupe Lesaffre
Pr. TAFER Zoheir Dr. MEKKI Mustafa	Tromperie numérique et marketing : Enjeux et limites	Université de Tlemcen Université Alger 3
Dr. TALEB LACHACHI Meriem Mr. BOUCHAMA Abdelkader	Etat des lieux de la digitalisation dans le domaine bancaire : Cas de la Banque BADR	Université de Tlemcen Cadre de la Banque BADR



رئيسة (ة) الجلسة : ا.د. مرابط سليمان / د. علام فاطمة الزهراء

الجلسة الأولى : 13:30 - 16:00

<https://meet.google.com/hgt-cnmb-drh>

ط. د. فضيلة بلخضر	اهمية التسويق الرقمي في التواصل الفعال مع العملاء	جامعة ورقلة
د. عبد الغني حجاب	أنماط سلوك المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية	جامعة المسيلة
د. سفيان خلوفي	تكتيكات التسويق الإلكتروني (7T's): مقارنة التسويق المعاصر	المركز الجامعي ميلة
د. خوجة سفيان	فرص ورهانات التحول الرقمي العالمي في القطاع السياحي	جامعة الجزائر 1
د. بن عزوز ربيعة	دور الضوابط القانونية في تشجيع التسويق الإلكتروني : أي فعالية ؟	جامعة تلمسان
ط.د. مقدم نسرين د. فارس طارق	أثر توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي على فاعلية التسويق الرقمي	جامعة تبسة جامعة تبسة
د. صالح عيادي د. الصادق عاشور	دور التسويق الرقمي في تطوير الخدمات: دراسة حالة شركة كريم	جامعة أم البواقي جامعة الوادي
د. مقدود فريدة	التسويق السياحي الرقمي ودوره في تحسين خدمات الوكالات السياحية	جامعة سطيف 2
د. وسيلة سعود	التسويق الرقمي لدى المؤسسات الفندقية : عرض تجربة فنادق ماريوت	جامعة البويرة
ط.د. حمود بثينة ط.د. سراج خلود	مساهمة التسويق بالمحتوى الرقمي في تفعيل الاتصال التسويقي بالمؤسسات الصحية : دراسة حالة العيادة الاستشفائية Boukerrou CMCB	جامعة قسنطينة 2 جامعة قسنطينة 2

رئيسة (ة) الجلسة : ا.د. بن اشئهو سيدي محمد / د. بن عمار سميرة

الجلسة الثانية : 13:30 - 16:00

<https://meet.google.com/iqv-ikqc-rti>

د. سليمان نسرين د. جمعي سميرة	تأثير التقنيات الحديثة على سلوك المستهلك في صناعة الخدمات الرقمية	المدرسة العليا للاقتصاد - وهران المدرسة العليا للاقتصاد - وهران
د. دخيلي خالد	إدارة علاقات العملاء الإلكترونية (ECRM) في القطاع البنكي	جامعة سطيف







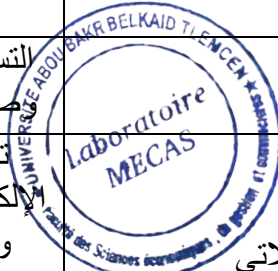
جامعة تيارت جامعة تيارت جامعة الجلفة	استراتيجيات التسويق الرقمي في الصناعة المصرفية	د. سحنون خالد د. بعلاش عصام د. حصباية رحمة مجدة
جامعة تبسة جامعة المدينة العالمية، فرع القاهرة	التسويق في العصر الرقمي: المفاهيم، التحديات، والأنشطة	ط.د. بخوش بلال د. محمد جبر السيد عبد الله جميل
المركز الجامعي مغنية مدرسة العليا للاقتصاد وهران	تأثير أدوات الإتصال التسويقي الرقمي على السياحة في الجزائر	د. عثمانى فايزة د. فيلالى يوسف
جامعة جيجل جامعة جيجل	دور التسويق الرقمي في تعزيز أداء الشركات: التحديات والابتكارات الحديثة	د. أميرة معاش د. عمار مراتي
جامعة الوادي جامعة الوادي	واقع استخدام التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي من طرف المؤسسة الخدمية اوريدو للهاتف النقال - الفايبيوك - نموذجاً -	د. بوبكر الصديق زهو د. محمد الطيب بن مير
جامعة تيسمسيلت جامعة تيسمسيلت	دور التسويق الرقمي في إنعاش الخدمة السياحية وتجاوز تداعيات جائحة كورونا - التجربة الصينية انموذجاً -	د. عبد الحميد فضيلة ط.د. بلعيد نعيمة
جامعة بسكرة جامعة تبسة	دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي في مجال تقديم خدمة التعليم الآلي وخدمات الاستشارة	د. مساني رشيدة د. مساني صورية
جامعة بسكرة جامعة تبسة	تأثير أدوات التسويق الرقمي في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية : دراسة حالة مجموعة فنادق بولاية تبسة	

رئيسة الجلسة: د. براهيمى اسية / د. محجور ميمونة

الجلسة الثالثة: 16:00-13:30

<https://meet.google.com/hvd-yvav-rhm>

جامعة الجزائر 2	استراتيجيات توطين المحتوى ودورها في تعزيز التسويق الرقمي في قطاع الخدمات	ط.د. شفيق حايك سي حايك
جامعة قالمة جامعة قالمة	مساهمة التسويق بالمحتوى في تنشيط السياحة الداخلية: فرص وتحديات	ط.د. دشوالي احلام ا.د. طبائبية سليمة
جامعة جيجل -18000 الجزائر جامعة جيجل -18000 الجزائر	التسويق السياحي الرقمي في الجزائر: قراءة وصفية لتجربة محلية في ظل التحول الرقمي	ط.د. بحري نسرين ط.د. مريمش زينب
جامعة قرطاج , كلية العلوم الاقتصادية والتصرف بنابل جامعة قرطاج , كلية العلوم الاقتصادية والتصرف بنابل	تأثير ميزات نظام إدارة علاقات العملاء الإلكتروني في مرحلة ما بعد الشراء على الثقة والرضا والولاء في التجارة الإلكترونية: الأدوار الوسيطة للثقة والرضا	د. عبد القادر قم ط.م.ب. مي الوسلاتي



ط.د. فليت الشيخ	دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التجارة الإلكترونية دراسة حالة شركة أمازون	جامعة سعيدة
د. خولة قاسمي الحسني د. سامية عصنين	دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تدعيم التسويق الرقمي – بالإشارة إلى بعض النماذج العالمية	جامعة الجزائر 03 المركز الجامعي تيبازة
ط.د. بلخيريات كلتوم د. مؤذن عمر	تحديات التسويق الرقمي لخدمات السياحة الصحراوية في الجزائر	جامعة أدرار جامعة أدرار
د. لوجاني عبد الوهاب د. جودي عبد الحق	التسويق الرقمي ضمن القطاع الخدماتي نماذج رائدة في مجال التسويق الرقمي	جامعة تيسمسيلت جامعة سيدي بلعباس 1
د. ليلي كوسة	فعالية الاتصال عبر مواقع التواصل الاجتماعي دراسة حالة مؤسسة موبيليس	جامعة قسنطينة 2
د. دقيش فايزة أ.د. حولية يحيى	التسويق الرقمي: التحول الرقمي في مجال التسويق وتجاربه تطبيقاته في العالم	جامعة عين تموشنت جامعة عين تموشنت
الجلسة الرابعة : 16:00-13:30 رئيسة الجلسة : ا.د بن عزة هناء <a href="https://meet.google.com/amw-zkhj-eej">https://meet.google.com/amw-zkhj-eej</a>		
د. بوداود بومدين ط. مختاري عبد الصمد	استخدامات تكنولوجيا التسويق الرقمي في قطاع الرعاية الصحية : عرض تطبيقات رقمية مبتكرة لتحسين تجربة المريض	مركز البحث في العلوم الإسلامية بالأغواط جامعة الأغواط
د. بوراس فاطمة	التحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني في شركات التأمين الفلاحي	جامعة البليدة 02
د. مسراتي خولة د. دريوش نور الهدى	استراتيجية التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي في منصة الترفيه العالمية نتفلكس	جامعة البليدة 2 جامعة البليدة 2
د. بن جيار محمد د. طرودي هاجر	المؤثرين على مواقع التواصل الاجتماعي كأداة فعالة في التسويق الرقمي للشركات الخدمية	جامعة البليدة 2 جامعة قسنطينة 2
د. عز الدين غيلوس	التسويق الرقمي المدعوم بالذكاء الاصطناعي: الإتجاهات، التطبيقات، والتوجهات المستقبلية.	جامعة المسيلة
د. قناشي امنة ط.د. بوخاري مصطفى	تأثير التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي في ترسيخ الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية (دراسة حالة مؤسسة موبيليس بالجلفة)	جامعة سيدي بلعباس جامعة الجلفة
د. قنديل فاطمة الزهراء	اثر تخصيص الرسائل البريدية على تعزيز ولاء العملاء في قطاع الخدمات من خلال منصات التعليم عن بعد. المنصة التعليمية الرقمية الجزائرية كنموذج	جامعة وهران 02
د. منصف شرفي	أثر مواقع التواصل الاجتماعي على قرار شراء خدمات الوكالات السياحية دراسة ميدانية لعينة من زبائن الوكالات السياحية في ولاية قسنطينة	جامعة قسنطينة 2



د. زرواتي مواهب د. بوخاوة أسماء	دور التقنيات المبتكرة للذكاء الاصطناعي في إثراء تجارب السياح: دراسة مجموعة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي الداعمة للسياحة اليابانية	جامعة سطيف 1 جامعة سطيف 1
ط.د. هدروق لحسن	مقارنة بين أداء وممارسات دول الاتحاد الأوروبي في مجال تسويق السياحة الالكترونية	جامعة تيسة

الجلسة الخامسة: 16:00-13:30

رئيسة الجلسة : /د. طهراوي أسماء

<https://meet.google.com/obm-zjjg-dpk>

د. بن عزة هشام د. حابي عبد اللطيف	دور التسويق الرقمي للخدمات المصرفية في تحقيق الشمول المالي - دراسة تجارب دول ومدى استفادة الجزائر منها	المركز الجامعي النعامة جامعة تلمسان
د. موزارين عبد المجيد د. تشوار عبد الكريم	التسويق الالكتروني كأداة للنهوض بقطاع السياحة في الجزائر	جامعة تلمسان جامعة تلمسان
د. خالدي خديجة د. علام فاطمة	التسويق المصرفي الرقمي : تجربة المملكة العربية السعودية	جامعة تلمسان جامعة تلمسان
د. سحنون خيرة ط.د. بو عزوي سارة د. سحنون مريم	تحولات التسويق الرقمي: تأثيره على سلوك المستهلك واستراتيجيات زيادة التفاعل والمبيعات	جامعة تلمسان جامعة تلمسان جامعة تلمسان
ط.د. مصباح بوبكر د. مريم طالب العشعاشي	الذكاء الاصطناعي في قطاع الخدمات	جامعة تلمسان جامعة تلمسان
د. رشيدة بن الشيخ الفقون د. ليندة صديق	استراتيجيات التسويق عبر محركات البحث ودورها في تحقيق نجاح التسويق السياحي الرقمي للوجهات السياحية - مع الإشارة إلى الوجهة السياحية مدينة قسنطينة	جامعة قسنطينة جامعة قسنطينة
د. بن أحمد فاطمة الزهراء د. ناوي اكرام	أفاق التسويق الرقمي في عصر الذكاء الاصطناعي: تجربة قطاع الخدمات - دراسة حالة موبيليس الجزائر	جامعة تلمسان جامعة تلمسان
أ.د. حوالف رحيمة ط.د. بومدين رانية	واقع التسويق الرقمي الصحي في الجزائر ومدى قابلية تطبيق التجارب العالمية الرائدة	جامعة تلمسان جامعة سيدي بلعباس
أ.د. نعيمة برودي ط.د. بسعاد برودي	أثر الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على استراتيجيات التسويق الرقمي في البورصات: دراسة حالة بورصة قطر	جامعة تلمسان جامعة تلمسان
أ.د. عمر بلخير جواد ط.د. حاج سليمان إيمان	أثر التسويق الرقمي على رضا العملاء من خلال جودة الخدمة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس	جامعة سعيدة جامعة تلمسان

رئيسة الجلسة : ا.د. مرابط امينة

الجلسة السادسة: 13:30-16:00

<https://meet.google.com/gjm-gvxh-zat>

Université de Sidi Bel Abbas	La Relation Client et le Marketing Automation dans le Secteur des Services : Une Alliance Stratégique pour l'Excellence	Dr.HAMMOUCHE Jamila
ISTA Tlemcen, Université de Tlemcen	La révolution numérique : le nouveau visage du marketing	Dr. BENYETTOU Samiya Dr. RAHMOUN Redha
Université de Sidi Bel Abbas Université de Sidi Bel Abbas	Air Algérie sur les réseaux sociaux : Exploration des comportements des internautes à travers l'analyse Talkwalker	Dr. DIOUANI Hela Dr. MERADI Samir
Université de Mostaganem Université de Mostaganem	La vitrine de l'E- publicité responsable	Dr. KESSAS Zakia Dr. DEBBAHI Yamina
Ecole Supérieure de Gestion et d'Economie Numérique- Koléa-Tipaza	Les opportunités du marketing digital pour la promotion du tourisme en Algérie	Dr. TOUMI Rahma
Université de Tizi-ouzou Université de Tizi-ouzou	L'instrumentalisation de l'IA dans le marketing digital à travers une approche hyper-personnalisée : un changement de paradigme. Cas d'Amazon	Pr. RACHEDI Akila Dr. ZERKHFAOUI Iyas
Ecole supérieure d'économie d'Oran.	Le Comportement du Cyber-Consommateur à l'Ère du E-Commerce	Dr. BOULENOUAR Nassima Ouarda
Université de Bejaia	L'intelligence artificielle au service du e-commerce en Algérie : Opportunités, défis et stratégies pour une transformation numérique durable	Dr. AIT BARA Hani
Université de Tlemcen Université de Tlemcen	Le Business Plan Dans Le Cadre De La Création D'une Agence De Marketing Digital	Dr. ALLEM asma Dr. ABOU-BEKR Asma
Université d'Alger 3 Université d'Alger 3	Les innovations en marketing digital dans le secteur bancaire : Cas des banques algériennes	Phd. DIGOU Mahmoud, Pr. KEDDI Abdelmadjid
Ecole Supérieure de Management-Tlemcen Ecole Supérieure de Management-Tlemcen	L'amélioration de la relation client via le marketing digital : retour sur quelques expériences	Dr. RAHALI Amina Souad Dr. Tabet DERRAZ Imane
Université de Tlemcen Université de Tlemcen	Expériences de campagnes de marketing numérique dans le secteur des services	Pr. BENSMAIN Lamia Dr. BENDELAL ABOURA Rachida



Université de Tlemcen Université de Tlemcen	La transition du marketing traditionnel au marketing digital dans le secteur des services : opportunités, défis et cas pratiques en Algérie"	Dr. BORSALI Nadjiba Dr. TABET AOUL Khadidja Imene
Université de Tlemcen Université de Tlemcen	L'Intelligence Artificielle au Cœur du Marketing Digital : Stratégies et Perspectives	Dr. ZENDAGUI Amina Dr. DERRAR Arslan

الجلسة السابعة: 16:00-13:30 رئيس (ة) الجلسة: د. حاج سليمان نذير / د. ثابت أول إيمان

<https://meet.google.com/nby-enkv-qpc>

Ecole Supérieure de Commerce, Tipaza. Université de Annaba.	L'impact du marketing du contenu sur l'image et la notoriété de la marque.	Phd. NECHOUD Lamia Dr. GOURI Meriem
Université de Tlemcen Université de Tlemcen	Révolution du Marketing des Services : Comment Airbnb Redéfinit l'Hébergement	Phd. DALI YUCEF Imene Pr. BENACHENHOU Sidi Mohammed
Université de Sidi Bel Abbes. Université de Sidi Bel Abbes.	Référencement naturel et visibilité de l'entreprise : Etude de cas la banque CPA	Pr. GRAA Amel Phd. FRIQUI Samira
Université de Tlemcen Université de Tlemcen	Transformation digitale et intelligence artificielle au service de l'ingénierie des barrages : Apport de la modélisation et de l'analyse optimisée	Phd. BORSALI Malika Dr. SMAIN Nadia
Université de Tlemcen Université de Tlemcen	L'impact du marketing digital sur la performance de Coca-Cola : une transformation réussie	Pr. TALEB Dalila Dr. HIBOUR Fouzia
Ecole Supérieure de Management Tlemcen	Visibilité et Médias Sociaux :Comment les Hôtels Peuvent Attirer Plus de Clients	Pr. BESSOUH Nadira
Université de Saida Université de Saida	La Réalité Augmentée dans le E-Marketing : Transformer l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie	Dr. SOUAR walid Dr. MEKHACHEF salem
Université de Tlemcen Université de Tlemcen	Le marketing digital dans les compagnies aériennes	Phd. SAIDI Farid Dr. HADJ SLIMANE Mohamed Nadir
Université d'Oran 2 Université d'Oran 2	La digitalisation dans le secteur des services : Outils et techniques pour l'avenir des entreprises Algériennes	Phd. BELGADI Djihene Meriem Dr. BENHADDOU Soumeiya Khedidja
Ecole Supérieure de Management Tlemcen. Ecole Supérieure de Management Tlemcen.	Les stratégies de marketing digital pour l'acquisition et la fidélisation des clients dans les établissements éducatifs.	Phd. BOUDERBALA Halima Pr. SELMI Abdeldjabar

Université de Tlemcen Université de Tlemcen	L'implication des parties prenantes à l'ère du numérique : catalyseur d'innovation pour le secteur du tourisme- Exemples de success stories au niveau international	Phd. ZIANE BERROUDJA Fatema Zohra Pr. BELKAID Esma
Ecole Supérieure de Management Tlemcen, Ecole Supérieure de Management Tlemcen,	La E-Réputation et son Impact sur l'Intention d'Achat des Consommateurs Algériens, Cas de l'Entreprise Venus Algérie	Dr. KHEDIM Amel Dr. IZNASNI Ali
University Centre Maghnia	Marketing digital : Opportunités et défis pour les entreprises de services	Dr. HADDA Madouri
Université de Tlemcen Université de Tlemcen,	Impact des facteurs environnementaux sur l'adoption de la publicité mobile en Algérie	Dr. MERABET Abderrezak Pr. MERABET Amina

رئيس (ة) الجلسة : د. زغودي احمد / د. ونام صور

الجلسة الثامنة: 16:00-13:30

<https://meet.google.com/ybp-ywkv-vuq>

Higher School of Management Tlemcen Higher School of Management Tlemcen	Storytelling in Sustainable Tourism Destination Branding -The Case of Costa Rica-	Dr. HELLABI zoubeyda Dr. AMMAR asma
University of Tlemcen University of Tlemcen University of Tlemcen	The Power of Digital Marketing as a Service: Unlocking Growth and Success	Pr. GRARI yamina Phd. BOUAZZAOUI Sarra Phd. BOUSSOUKAIA Mohamed
University of Tizi-ouzou University of Tizi-ouzou	Digital Marketing & Customer Relationship Management (CRM) in the Services Sector	Phd. LOUGHREIT wided, Dr. SAHALI Nouredine
University of Tizi-ouzou	Digital Marketing in the Algerian Insurance Sector: Opportunities and Challenges	Phd. FERHI Radia
University of Laghouat University of Laghouat	A Critical Analysis of the Challenges and Opportunities of Digital Marketing in the Services Sector	Dr. Said Ali Naas Pr. GUERCH Abdelkader
University of Sidi Bel Abbas	Digital Marketing Strategies for Service-Based Businesses: Navigating the Future of Customer Engagement.	Dr. HAMDOUNE Asma
Higher School of Management - Tlemcen. National Higher School of Management – Alger.	Training for digital market access: A Key Pathway to Empowerment for Women Tech-Entrepreneurs	Dr. TAHIR METAICHE Fatima Pr. HIMRANE Mohammed



University of Tlemcen University of Tlemcen	Harnessing Social Media Trends for Effective Digital Marketing in Algeria	Dr. MAHDJOUR Mimouna Dr. BILLAMI Meryem
University of Tlemcen University of Tlemcen	The Interplay Between Digital Marketing Performance and Business Outcomes in the Aviation Sector: A Comparative Case Study of Air Algérie and Tunisair	Dr. CHORFI Salim Dr. HAMOUTI Salah
University of Oran 2	Use of digital technologies in customer relationship management (CRM): What impacts in the service sector	Dr. BOURROUBEY Soraya
University of Tlemcen University of Tlemcen	Leadership and organizational change in the face of the transition from traditional to digital marketing	Phd. ARZI ibtissem Pr. BENAMAR soumia
الجلسة الاختتامية: 16:00 - 16:30 <a href="https://meet.google.com/dvc-uzue-wmx">https://meet.google.com/dvc-uzue-wmx</a>		
الإعلان عن اختتام الملتقى	قراءة النتائج و التوصيات	عرض التقرير العام للملتقى



MANAGEMENT DES ENTREPRISES



& DU CAPITAL SOCIAL



# أنماط سلوك المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية

## Consumer Behavior Patterns in E-Services

د. عبد الغني حجاب\*

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة (الجزائر)، ([abdelghani.hadjab@univ-msila.dz](mailto:abdelghani.hadjab@univ-msila.dz))

<https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0001-8595-4553>

### ملخص:

هذه المقالة هي محاولة لفهم التحولات والتغيرات المستمرة في سلوك المستهلكين نتيجة للتطورات التكنولوجية والتحول الرقمي. ولتحليل العوامل التي تؤثر على تفضيلات وسلوكيات المستهلكين عند استخدام الخدمات الإلكترونية، وتحديد الأنماط الرئيسية التي تميز هذا السلوك. من خلال هذا الفهم العميق، يمكن للشركات تطوير استراتيجيات تسويقية وخدمات مخصصة تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم، مما يساهم في تعزيز تجربة العميل وزيادة رضاهم وولائهم. كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية للشركات حول كيفية التكيف مع التغيرات المستقبلية في سلوك المستهلكين، والاستفادة من الفرص التي يوفرها التحول الرقمي لتعزيز مكانتها التنافسية في السوق.

**الكلمات المفتاحية:** مستهلك؛ خدمات إلكترونية؛ تسويق رقمي؛ التنافسية

**تصنيف JEL:** D12؛ M31

### Abstract:

In the digital era, consumer behavior in the field of e-services is continually evolving due to rapid technological advancements and digital transformation. This study aims to understand the shifting patterns of consumer behavior, focusing on how consumers interact with and utilize electronic services. Key factors influencing these behaviors include convenience, speed, and the availability of personalized experiences. By analyzing these patterns, companies can develop targeted strategies to meet customer needs, enhance service delivery, and foster customer loyalty. The study also explores the impact of digital tools such as mobile applications and online platforms in shaping consumer preferences and behaviors, offering insights into effective service design and marketing strategies. Ultimately, understanding these consumer behavior patterns is crucial for companies seeking to thrive in the competitive digital marketplace.

**Keywords:** Consumer; E-Services; Digital Marketing; Competitiveness.

**Jel Classification Codes:** D12; M31

المرسل: د. عبد الغني حجاب



## مقدمة

في العصر الرقمي الذي نعيشه اليوم، شهد قطاع الخدمات الإلكترونية تحولاً جذرياً نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة. هذا التحول لم يؤثر فقط على طرق تقديم الخدمات، بل أحدث تغييرات جوهرية في أنماط سلوك المستهلكين. أصبح الوصول إلى الخدمات أكثر سهولة وسرعة، مما خلق بيئة تنافسية جديدة تتطلب من الشركات التكيف والاستجابة لاحتياجات العملاء المتغيرة باستمرار.

لم يقتصر هذا التحول على تسهيل الوصول إلى المنتجات والخدمات، بل أثر أيضاً بشكل عميق على قطاع الخدمات بطرق متعددة. أدى انتشار التجارة الإلكترونية إلى ظهور نماذج أعمال جديدة تعتمد على تقديم خدمات مخصصة وسريعة لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة. كما ساعد التطور التكنولوجي في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خيارات أوسع وأكثر تنوعاً.

ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا، أصبحت الشركات مطالبة بتكييف استراتيجياتها لتلبية تطلعات المستهلكين الرقميين الذين يتوقعون تجارب سلسة ومخصصة. هذا الانتقال إلى العالم الرقمي لم يكن خالياً من التحديات، حيث تواجه الشركات صعوبات في تأمين البيانات وحماية الخصوصية، بالإضافة إلى التنافس الشديد في السوق الرقمي الذي يتطلب الابتكار المستمر.

في هذا المقال، سنستعرض بالتفصيل أنماط سلوك المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية، والعوامل التي تؤثر على هذا السلوك، بالإضافة إلى التحديات والفرص التي يطرحها هذا التحول الرقمي. سنقدم أيضاً رؤى حول كيفية استجابة الشركات لهذه التغيرات وتحقيق النجاح في البيئة الرقمية المتغيرة.

### الإشكالية

رغم الفوائد العديدة التي جلبتها التكنولوجيا الرقمية، فإن هذا التحول العميق يطرح عدة تحديات تتعلق بفهم أنماط سلوك المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية. يتساءل الباحثون وأصحاب الأعمال عن كيفية التكيف مع هذه التغيرات والتأكد من تلبية توقعات العملاء بطريقة فعالة ومستدامة. الإشكالية الرئيسية التي تسعى هذه المداخلة إلى معالجتها هي: كيف يمكن للشركات تحليل وفهم أنماط سلوك المستهلكين في ظل التحول الرقمي العميق في قطاع الخدمات الإلكترونية؟

### أهداف المداخلة

تهدف هذه المداخلة إلى:

1. تقديم نظرة شاملة حول تأثير التحول الرقمي على سلوك المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية.
2. تحليل العوامل التي تؤثر على أنماط سلوك المستهلكين في هذا السياق.
3. استعراض الأمثلة العملية والدراسات الحديثة التي تعكس التغيرات في سلوك المستهلكين.

### المنهجية المعتمدة

للإجابة على الإشكالية وتحقيق الأهداف المحددة، ستعتمد هذه المداخلة على منهجية تحليلية تجمع بين الدراسة الميدانية والتحليل الأكاديمي. سيتم جمع البيانات من مصادر متنوعة تشمل:

- الأبحاث الأكاديمية المتعلقة بسلوك المستهلك والتحول الرقمي.
- الاستبيانات المتعلقة بالعملاء لفهم تفضيلاتهم وسلوكياتهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية.
- تحليل البيانات المستخرجة من منصات الخدمات الإلكترونية لتحديد الأنماط الشائعة والتوجهات الجديدة.

ستساهم هذه المنهجية في تقديم فهم متكامل حول كيفية تأثير التحول الرقمي على أنماط سلوك المستهلك في مجال الخدمات الإلكترونية، وتقديم توصيات عملية للشركات لتحقيق النجاح في هذا المجال.

## 1. مفهوم المستهلك الإلكتروني وسلوكه في قطاع الخدمات

المستهلك الإلكتروني هو فرد يتفاعل مع الشركات والعلامات التجارية عبر الإنترنت للحصول على الخدمات، مما يعكس التحول الجذري نحو التجارة الإلكترونية والخدمات الرقمية في العصر الحديث. في قطاع الخدمات، هذا التفاعل يشمل مجموعة واسعة من الأنشطة التي تتراوح من حجز تذاكر الطيران والفنادق عبر منصات مثل "Booking.com" و"Expedia" إلى الاستشارات الطبية عبر الإنترنت من خلال مواقع مثل "Teledoc" و"Doctor on Demand"، وحتى الخدمات المصرفية الرقمية التي تقدمها تطبيقات مثل "Chase Mobile" و"Bank of America". يعتمد المستهلكون على هذه الخدمات الرقمية لما توفره من راحة وسهولة في الاستخدام، بالإضافة إلى القدرة على الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان. تعزز هذه الخدمات من تجربة المستخدم وتزيد من كفاءة العملية التجارية، ما يجعلها عنصراً أساسياً في الحياة اليومية للمستهلكين الإلكترونيين. (Davis, 2017)

## 2. الخصائص المميزة لسلوك المستهلك الإلكتروني في قطاع الخدمات:

### 1.2. البحث الدقيق:

في عصر المعلومات الرقمية، يقوم المستهلكون بإجراء بحث دقيق وشامل قبل اتخاذ قرار بشأن اختيار الخدمة، حيث يقارنون بين الأسعار، الجودة، والميزات المتاحة. هذا السلوك يُعرف باسم "البحث الدقيق" ويعتبر جزءاً لا يتجزأ من رحلة الشراء الإلكترونية. تُظهر الدراسات أن المستهلكين يعتمدون بشكل كبير على مصادر متعددة مثل محركات البحث، المواقع الإلكترونية للشركات، والتقييمات والمراجعات عبر الإنترنت لاتخاذ قرارات مستنيرة.

يقرأ العديد من المستهلكين مراجعات عبر الإنترنت قبل اتخاذ قرار الشراء، مما يؤكد على أهمية الشفافية والمعلومات المتاحة عبر الإنترنت في عملية اتخاذ القرار. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي المقارنات الشاملة بين الخدمات المختلفة إلى زيادة وعي المستهلك بالخيارات المتاحة وتحقيق مستوى أعلى من الرضا عند اختيار الخدمة التي تلبي احتياجاته وتوقعاته. (Forrester, 2019)

### 2.2. التوقع الشخصي:

يتوقع المستهلكون الإلكترونيون تجربة مخصصة تعكس احتياجاتهم وتاريخهم الشرائي، مما يعزز من رضاهم وولائهم للعلامة التجارية. يرغب المستهلكون في الحصول على توصيات دقيقة ومخصصة تعتمد على تحليل البيانات الضخمة وسلوكهم السابق على المنصات الرقمية. تُظهر الأبحاث أن التخصيص في التسويق يمكن أن يزيد من معدلات التفاعل بنسبة تصل إلى 20٪ ويضاعف احتمالية الشراء.

تعتمد الشركات على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحليل البيانات وتقديم توصيات مخصصة، مما يساهم في تحسين تجربة المستهلك وزيادة فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي، والتخصيص يعكس فهم الشركة لعملائها وقدرتها على تقديم حلول تلبي احتياجاتهم الفردية، مما يعزز من القيمة المقدمة ويزيد من رضا العملاء.

### 3.2. التواصل التفاعلي:

في العصر الرقمي الحالي، يفضل المستهلكون التفاعل مع الشركات والعلامات التجارية عبر قنوات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، تويتر، وإنستغرام، حيث يمكنهم طرح الأسئلة والحصول على ردود فورية. هذا التواصل التفاعلي يعزز من العلاقة بين المستهلكين والشركات، ويزيد من رضا العملاء وثقتهم. تُظهر الأبحاث أن العملاء يقدرون القدرة على التواصل الفوري والحصول على إجابات سريعة لاستفساراتهم، مما يعزز من تجربة العميل الإيجابية.

يمكن للتواصل التفاعلي أن يلعب دوراً حيوياً في حل المشكلات والشكاوى بسرعة وفعالية، مما يعزز من ولاء العملاء ويزيد من احتمالية العودة للتعامل مع الشركة مرة أخرى. (Johnson, 2020) هذا النهج يمكن أن يكون أداة قوية للشركات في بناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائها.

## 4.2. المقارنة المستمرة:

المقارنة المستمرة للأسعار والعروض أصبحت من السلوكيات المعتادة لدى المستهلكين الإلكترونيين، مما يزيد من حدة المنافسة بين الشركات بشكل ملحوظ. المستهلكون يستخدمون مجموعة من الأدوات والمنصات الرقمية للبحث عن أفضل الصفقات والتأكد من حصولهم على قيمة عالية مقابل أموالهم.

يقارن أغلب المستهلكين الإلكترونيين الأسعار عبر الإنترنت قبل اتخاذ قرار الشراء النهائي، وتزيد هذه السلوكيات من الضغط على الشركات لتقديم عروض تنافسية وأسعار جذابة للحفاظ على ولاء العملاء واجتذاب عملاء جدد. بالإضافة إلى ذلك، تساعد مواقع المقارنة الإلكترونية مثل "Google Shopping" و"PriceGrabber" المستهلكين في العثور على أفضل الصفقات بسرعة وسهولة، مما يزيد من صعوبة الاحتفاظ بالعملاء في ظل سوق يتميز بتنافسية عالية. هذا الأمر يجبر الشركات على تحسين استراتيجياتها التسويقية وتقديم عروض مميزة وتخفيضات لجذب العملاء والاحتفاظ بهم.

## 5.2. التأثير الاجتماعي:

تتأثر قرارات الشراء للمستهلكين الإلكترونيين بشكل كبير بتجارب الآخرين وتقييماتهم على الإنترنت. هذه الظاهرة، التي تُعرف بالتأثير الاجتماعي، تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل آراء المستهلكين وتوجيههم نحو أو بعيدًا عن منتج أو خدمة معينة. يشير البحث إلى أن المستهلكين يميلون إلى الثقة بتجارب الآخرين أكثر من المحتوى الترويجي المباشر من الشركات. هذا الاعتماد الكبير على تجارب الآخرين يجعل من الضروري للشركات تشجيع العملاء على ترك تقييمات إيجابية ومشاركة تجاربهم، حيث يمكن لذلك أن يؤدي إلى زيادة معدلات التحويل وتعزيز الولاء للعلامة التجارية. علاوة على ذلك، يمكن للشركات استخدام ملاحظات العملاء لتحسين منتجاتها وخدماتها، مما يعزز من رضا العملاء ويزيد من فرص النجاح في السوق الرقمي.

## 3. العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك الإلكتروني في قطاع الخدمات

### 1.3. الثقة والأمان:

هما من أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على قرار المستهلك بشراء الخدمات عبر الإنترنت. في عالم يزداد فيه الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، يصبح من الضروري للشركات أن تضمن حماية البيانات الشخصية للعملاء وتوفير بيئة آمنة للمعاملات الإلكترونية.

إن المخاوف المتعلقة بالأمان والخصوصية تعد أحد الأسباب الرئيسية التي قد تمنع المستهلكين من إجراء عمليات شراء عبر الإنترنت، ولتحقيق الثقة، يجب على الشركات تبني أحدث تقنيات الأمان مثل التشفير وحماية البيانات، بالإضافة إلى الامتثال للمعايير الدولية للأمان مثل ISO/IEC 27001. تقديم شفافية في كيفية معالجة البيانات وبناء سمعة قوية في مجال الأمان يمكن أن يعزز ثقة العملاء ويزيد من ولائهم للعلامة التجارية (Kim et al., 2008).

### 2.3. سهولة الاستخدام:

تؤثر سهولة الاستخدام هي عامل حاسم بشكل كبير على تجربة العملاء عند التفاعل مع مواقع الويب وتطبيقات الهاتف المحمول. يجب أن تكون الواجهات بديهية وسهلة التصفح، بحيث يمكن للعملاء إتمام المعاملات دون مواجهة أي تعقيدات أو صعوبات. تشير الأبحاث إلى أن المواقع والتطبيقات التي تفتقر إلى سهولة الاستخدام تعاني من معدلات ارتداد أعلى وفقدان العملاء المحتملين.

يجب على الشركات الاستثمار في تصميم واجهات مستخدم تلبي احتياجات المستخدمين، مع توفير دعم فني سريع وفعال. الاهتمام بالتفاصيل البسيطة مثل سرعة تحميل الصفحة، ووضوح المعلومات، وتبسيط عمليات التسجيل والدفع، يمكن أن يعزز من رضا العملاء ويزيد من ولائهم (Nielsen Norman Group, 2020). واجهات المستخدم الفعالة ليست فقط مفتاح النجاح، بل هي عنصر أساسي في جذب العملاء والحفاظ عليهم في السوق الرقمية المتنامية.



### 3.3. سرعة الاستجابة:

تُعد سرعة الاستجابة من أهم العوامل التي تؤثر على رضا العملاء وثقتهم في الخدمات الإلكترونية. العملاء في العصر الرقمي يتوقعون الحصول على ردود فورية على استفساراتهم، سواء كانت عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة الحية.

إن الاستجابة السريعة للاستفسارات يمكن أن تزيد من رضا العملاء بشكل كبير وتعزز من ولائهم للشركة. من خلال توفير دعم سريع وفعال، يمكن للشركات تحسين تجربة العميل وزيادة معدلات التحويل. الشركات التي تستثمر في تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل الشات بوت يمكنها تقديم دعم فوري على مدار الساعة، مما يزيد من الكفاءة ويعزز من رضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، توفر الردود السريعة فرصة للشركات لحل المشكلات فور ظهورها، مما يقلل من احتمالية تصاعدها إلى شكاوى كبيرة أو فقدان العملاء (Nielsen Norman Group, 2020).

### 4.3. التخصيص: تعزيز تجربة العميل من خلال عروض وخدمات مخصصة

التخصيص هو عنصر حاسم في تحسين تجربة العملاء في العالم الرقمي، حيث يسعى العملاء للحصول على عروض وخدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم الفردية وتفضيلاتهم الشخصية. يشعر العملاء بأنهم أكثر أهمية وتقديرًا عندما تقدم لهم الشركات تجربة مخصصة، مما يعزز من رضاهم وولائهم للعلامة التجارية. يشير البحث إلى أن الشركات التي تستثمر في استراتيجيات التخصيص تحقق معدلات تفاعل ومبيعات أعلى.

تعتمد الشركات على تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لتقديم توصيات مخصصة وعروض ترويجية تلبي توقعات العملاء، مما يعزز من القيمة المقدمة ويساعد في بناء علاقات طويلة الأمد معهم.

### 5.3. التجربة الشاملة: أهمية توفير تجربة متكاملة للعملاء

التجربة الشاملة للعملاء هي عملية تضمن توفير تجربة متكاملة وموحدة للعملاء من بداية رحلة البحث وحتى مرحلة ما بعد البيع. يجب على الشركات أن تهتم بكل مراحل تجربة العميل لضمان تحقيق رضاهم وبناء ولائهم. تبدأ هذه التجربة من مرحلة البحث، حيث يقوم العملاء بجمع المعلومات ومقارنة الخيارات المتاحة. في هذه المرحلة، يجب على الشركات توفير معلومات واضحة ودقيقة وسهلة الوصول.

عند الانتقال إلى مرحلة الشراء، يجب أن تكون عملية الشراء سلسة وسهلة، مع ضمان الأمان وسرعة الاستجابة لاستفسارات العملاء. بعد إتمام الشراء، تأتي مرحلة ما بعد البيع، وهي مرحلة حاسمة يجب فيها على الشركات تقديم دعم متواصل للعملاء، والتأكد من رضاهم عن المنتجات أو الخدمات المقدمة.

إن الشركات التي توفر تجربة عميل متكاملة وشاملة تحقق رضا العملاء بشكل أعلى، وتتمتع بسمعة إيجابية في السوق. يتضمن ذلك تقديم دعم ما بعد البيع من خلال قنوات متعددة مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، والدردشة الحية، والتفاعل الفوري مع استفسارات ومشكلات العملاء، مما يعزز من تجربة العملاء ويزيد من احتمالية تحويلهم إلى عملاء مخلصين.

## 4. التحديات والفرص التي يطرحها سلوك المستهلك الإلكتروني في قطاع الخدمات

### 1.4. المنافسة الشديدة: تحديات وفرص التميز في سوق الخدمات الإلكترونية

تشهد سوق الخدمات الإلكترونية منافسة شديدة ومتزايدة، مما يجعل من الصعب على الشركات التميز والبقاء في الطليعة. هذا النوع من المنافسة يتطلب من الشركات تبني استراتيجيات مبتكرة واستخدام التكنولوجيا المتقدمة لتقديم قيمة مضافة للعملاء. في بيئة حيث يتم تقديم الخدمات الإلكترونية بكثرة وسهولة، يصبح الحفاظ على ولاء العملاء وجذب عملاء جدد تحديًا كبيرًا. تعتبر المنافسة الشديدة أحد أكبر التحديات التي يواجهونها (Deloitte, 2019).

للتغلب على هذه التحديات، يتوجب على الشركات التركيز على تحسين تجربة العملاء، تقديم خدمات مخصصة، واستخدام البيانات لتحليل سلوك العملاء وتوقع احتياجاتهم المستقبلية. الابتكار في تقديم

الخدمات، سواء من خلال تحسين واجهات المستخدم أو تقديم عروض مخصصة، يمكن أن يساعد الشركات في التميز عن منافسيها.

إن الشركات التي تعتمد على التحليلات المتقدمة لتحسين تجربة العميل تحقق نموًا أكبر بنسبة 23٪ مقارنة بالشركات التي لا تعتمد هذه التقنيات. (McKinsey & Company, 2020)

## 2.4. تغير التفضيلات: تغير التفضيلات: التكيف السريع مع متطلبات المستهلكين

تتغير تفضيلات المستهلكين باستمرار نتيجة للابتكارات التكنولوجية، والتغيرات الاجتماعية، والتوجهات الاقتصادية، مما يتطلب من الشركات أن تتكيف بسرعة للبقاء قادرة على المنافسة وتلبية احتياجات عملائها بفعالية. هذا التغيير المستمر في التفضيلات يعني أن الشركات بحاجة إلى أن تكون مرنة وقادرة على التكيف مع التغيرات في السوق من أجل الاحتفاظ بولاء العملاء.

يتوقع المستهلكين اليوم أن تكون الشركات سريعة الاستجابة ومبتكرة في تقديم العروض والخدمات الجديدة. فهم يتوقعون من العلامات التجارية أن تتكيف مع تفضيلاتهم المتغيرة بشكل فوري (Gartner, 2020).

تستخدم الشركات التي تنجح في البقاء متوافقة مع تفضيلات المستهلكين المتغيرة عادةً أدوات تحليل البيانات والتعلم الآلي لتحديد الاتجاهات الجديدة بسرعة والتنبؤ بالتغيرات المستقبلية. هذه الأدوات تساعد الشركات في جمع وتحليل كميات هائلة من البيانات المتعلقة بسلوك المستهلكين وتفضيلاتهم، مما يمكنها من تقديم منتجات وخدمات مخصصة تتناسب مع احتياجات العملاء المتغيرة.

إن الشركات التي تستثمر في البحث والتطوير وتبني الابتكار بشكل مستمر تكون أكثر قدرة على التكيف مع تفضيلات المستهلكين المتغيرة والبقاء في الطليعة في سوق يتسم بالتنافسية العالية. (Accenture, 2018)

## 3.4. الأمن السيبراني: حماية بيانات العملاء في العصر الرقمي

يعتبر الأمن السيبراني تحديًا كبيرًا للشركات في العصر الرقمي، حيث يتعين عليها حماية بيانات العملاء من الاختراقات والهجمات الإلكترونية المتزايدة. مع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا والإنترنت في العمليات التجارية، أصبحت الشركات عرضة لهجمات إلكترونية متنوعة تشمل القرصنة، والتصيد الاحتيالي، وهجمات برامج الفدية. تشير الأبحاث إلى أن الهجمات السيبرانية يمكن أن تتسبب في خسائر مالية ضخمة وأضرار بالسمعة، مما يجعل من الضروري للشركات الاستثمار في أنظمة أمان قوية ومتقدمة.

تتضمن استراتيجيات الأمن السيبراني الناجحة تنفيذ بروتوكولات تشفير قوية، وتطبيق جدران حماية متقدمة، وبرامج مكافحة الفيروسات، بالإضافة إلى إجراءات التحقق من الهوية متعددة العوامل. كما يجب أن تكون الشركات مستعدة لمواجهة التهديدات الداخلية من خلال تدريب الموظفين على أفضل ممارسات الأمن السيبراني والتعامل مع الحوادث.

إن الاستثمار في حلول الأمان السيبراني يمكن أن يقلل من تكلفة الاختراقات.

## 4.4. الوصول إلى جمهور أوسع: استراتيجيات التسويق الرقمي لتعزيز الانتشار العالمي

يوفر التسويق الرقمي للشركات فرصة فريدة للوصول إلى جمهور عالمي أوسع لم يكن بالإمكان الوصول إليه من خلال الوسائل التقليدية. باستخدام استراتيجيات التسويق الرقمي المتنوعة مثل الإعلانات على وسائل التواصل الاجتماعي، تحسين محركات البحث (SEO)، وتسويق المحتوى، يمكن للشركات جذب عملاء جدد من مختلف أنحاء العالم. وفقًا لتقرير "Statista" لعام 2020، بلغت إيرادات الإعلانات الرقمية العالمية حوالي 332 مليار دولار، مما يعكس أهمية وفعالية هذه الاستراتيجيات في الوصول إلى جمهور واسع (Statista, 2020).

إن إحدى الفوائد الرئيسية للتسويق الرقمي هي القدرة على استهداف فئات معينة من العملاء بناءً على عوامل مثل العمر، الموقع الجغرافي، والاهتمامات. هذه القدرة على التخصيص تضمن أن تصل الرسائل الإعلانية إلى الأشخاص الأكثر احتمالًا للتفاعل مع العلامة التجارية والمنتجات المعروضة، فالمسوقين يرون أن المحتوى المخصص يزيد من معدلات التفاعل والاحتفاظ بالعملاء. (HubSpot, 2021)

يمكن للشركات استخدام أدوات تحليل البيانات المتقدمة لقياس مدى فعالية حملاتها التسويقية وضبطها بشكل مستمر لتحسين الأداء. هذه الأدوات تمكن الشركات من فهم سلوك المستهلكين وتتبع التفاعلات عبر مختلف القنوات الرقمية، مما يساعد في اتخاذ قرارات مبنية على البيانات لتحسين استراتيجيات التسويق (McKinsey & Company, 2019). فرصًا لتعزيز العلاقة مع العملاء من خلال تقديم محتوى ذي صلة وتجارب مخصصة.

#### 5.4. تحسين تجربة العميل: دور الخدمات المخصصة والتفاعلية

تحسين تجربة العميل يُعد من العوامل الحاسمة التي تسهم في نجاح الشركات في السوق الرقمي. من خلال تقديم خدمات مخصصة وتفاعلية، يمكن للشركات تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم. تعتمد هذه الاستراتيجية على فهم عميق لاحتياجات العملاء وتفضيلاتهم، مما يتيح للشركات تقديم تجارب مخصصة تزيد من قيمة الخدمات المقدمة.

إن الخدمات المخصصة تعزز من تجربة العميل بشكل كبير. فالمستهلكين يتوقعون أن تتفهم الشركات احتياجاتهم وتوقعاتهم، ويرون أن التخصيص يؤثر بشكل كبير على قرارات الشراء لديهم. (Salesforce, 2020) إن التفاعل المستمر مع العملاء من خلال قنوات متعددة مثل البريد الإلكتروني، الدردشة الحية، ووسائل التواصل الاجتماعي يعزز من تجربة العميل ويزيد من تفاعله مع العلامة التجارية، فالشركات التي تستثمر في تقديم تجارب تفاعلية تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء ونسب احتفاظ أكبر. (Forrester, 2019) يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تلعب دورًا كبيرًا في تقديم هذه الخدمات التفاعلية والمخصصة، مما يساعد الشركات على تقديم تجارب مصممة خصيصًا لكل عميل.

#### 6.4. زيادة المبيعات والإيرادات: التسويق الرقمي كأداة فعالة

يمكن للشركات تحقيق زيادة كبيرة في مبيعاتها وإيراداتها من خلال اعتماد استراتيجيات التسويق الرقمي الفعالة. التسويق الرقمي يُمكن الشركات من الوصول إلى جمهور واسع ومتنوع بشكل أسرع وأكثر كفاءة مقارنة بالطرق التقليدية. باستخدام أدوات التسويق الرقمي مثل تحسين محركات البحث (SEO)، والإعلانات المدفوعة على الشبكات الاجتماعية، والتسويق عبر البريد الإلكتروني، يمكن للشركات جذب عملاء جدد وزيادة التفاعل مع عملائها الحاليين.

إن الشركات التي تستثمر في التسويق الرقمي تحقق نموًا أكبر في الإيرادات مقارنةً بالشركات التي لا تعتمد على هذه الاستراتيجيات.

إن إحدى النقاط الرئيسية في التسويق الرقمي هي القدرة على تحليل البيانات بدقة وفهم سلوك العملاء. هذا يمكن الشركات من تقديم محتوى مخصص وعروض ترويجية تتناسب مع احتياجات العملاء، مما يزيد من فرص البيع وتحقيق الإيرادات. فالشركات التي تعتمد على التحليلات المتقدمة لتحقيق التخصيص في تسويقها تحقق زيادة في كفاءة التسويق وزيادة في العائد على الاستثمار.

يمكن للشركات استخدام منصات التسويق الرقمي لتوسيع نطاق عملائها دوليًا دون الحاجة إلى وجود فعلي في تلك الأسواق. هذا يمنح الشركات القدرة على استهداف الأسواق العالمية وتحقيق إيرادات من جمهور متنوع ومختلف. (Chaffey & Ellis-Chadwick, 2019) التسويق الرقمي ليس فقط أداة لزيادة المبيعات والإيرادات، ولكنه أيضًا يساهم في تحسين العلاقات مع العملاء وتعزيز ولائهم من خلال التواصل الفعال والمستمر.

#### 7.4. جمع البيانات وتحليلها: فهم احتياجات العملاء وتطوير الخدمات

يمثل جمع البيانات وتحليلها أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الشركات لفهم احتياجات العملاء وتطوير خدمات جديدة تلبي تطلعاتهم. في العصر الرقمي، تتيح التكنولوجيا للشركات جمع كميات هائلة من البيانات من مصادر متعددة مثل المواقع الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيقات الهواتف المحمولة. تحليل هذه البيانات يمكن أن يوفر رؤى عميقة حول سلوك العملاء، وتفضيلاتهم، والتوجهات الشرائية، مما يساعد الشركات في اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة. (Chen et al., 2012)



يمكن للشركات استخدام تقنيات التحليل المتقدم مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لفهم الأنماط السلوكية للعملاء وتقديم تجارب مخصصة.

إن الشركات التي تعتمد على تحليل البيانات في قراراتها تحقق زيادة في الإيرادات مقارنة بالشركات التي لا تستخدم هذه التقنيات. إضافةً إلى ذلك، يساعد جمع البيانات وتحليلها في تحديد الفرص الجديدة لتطوير الخدمات، وتحسين العمليات الحالية، وزيادة رضا العملاء. (Davenport & Harris, 2007)

إحدى الشركات الرائدة في هذا المجال هي "Netflix"، التي تعتمد بشكل كبير على تحليل بيانات المشاهدين لتقديم توصيات مخصصة وتحسين تجربة المستخدم. من خلال تحليل البيانات التفصيلية حول تفضيلات المشاهدين، تمكنت "Netflix" من بناء نظام توصيات دقيق يعزز من معدلات المشاهدة ويزيد من رضا المشتركين. (Gomez-Urbe & Hunt, 2015)

## 5. استراتيجيات التسويق الرقمي لقطاع الخدمات

### 1.5. التسويق بالمحتوى: جذب العملاء وتقديم قيمة مضافة من خلال محتوى عالي الجودة

يُعد التسويق بالمحتوى أحد أكثر استراتيجيات التسويق فعالية في العصر الرقمي، حيث يعتمد على إنشاء وتوزيع محتوى عالي الجودة يستهدف جذب العملاء المحتملين وتقديم قيمة مضافة لهم. هذا النوع من التسويق لا يقتصر فقط على جذب الزوار إلى الموقع، بل يهدف أيضًا إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع الجمهور من خلال تقديم محتوى ذو صلة وذو قيمة. تشير الأبحاث إلى أن التسويق بالمحتوى يمكن أن يزيد من تفاعل العملاء ويعزز الولاء للعلامة التجارية، فالمسوقين يرون أن المحتوى عالي الجودة يزيد من تفاعل العملاء ونسبة الاحتفاظ بهم. (Content Marketing Institute, 2020)

يشمل المحتوى عالي الجودة مجموعة متنوعة من الأشكال مثل المدونات، المقالات، الفيديوهات، البودكاست، والانفوجرافيك. كل من هذه الأشكال يمكن أن يكون له تأثير كبير في توصيل الرسالة وتعزيز العلامة التجارية.

إن الشركات التي تستخدم الفيديوهات كجزء من استراتيجيات التسويق بالمحتوى تحقق معدل تفاعل أعلى بنسبة 49٪ مقارنة بالشركات التي لا تستخدم الفيديوهات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمحتوى الجيد أن يساعد في تحسين ترتيب الموقع في محركات البحث (SEO)، مما يزيد من الوصول العضوي ويجلب المزيد من الزوار إلى الموقع.

يلعب تحليل البيانات دورًا كبيرًا في توجيه استراتيجيات التسويق بالمحتوى. يمكن للشركات استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم اهتمامات واحتياجات الجمهور بشكل أفضل، مما يساعد في إنشاء محتوى مخصص يلبي تطلعاتهم.

إن الشركات التي تعتمد على البيانات في تطوير محتواها تحقق زيادة في الإنتاجية وتحسن في العائد على الاستثمار (ROI) بنسبة 25٪. (McKinsey & Company, 2019)

### 2.5. التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي: بناء مجتمع من العملاء والتفاعل المستمر

يُعد التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي من الاستراتيجيات الأساسية في بناء مجتمع من العملاء والتفاعل معهم بشكل مستمر. هذا النوع من التسويق يتيح للشركات الوصول إلى جمهور واسع ومتنوع، مما يساعد على تعزيز الوعي بالعلامة التجارية وبناء علاقة قوية مع العملاء. وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، إنستغرام، تويتر، ولينكد إن توفر منصات فعالة للشركات للتواصل مع جمهورها بشكل مباشر وفوري (Tuten & Solomon, 2017).

تُظهر الشركات التي تستثمر في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي مستويات أعلى من التفاعل والولاء من قبل العملاء.

يرى المسوقون أن وسائل التواصل الاجتماعي كانت فعالة إلى حد كبير في تعزيز الولاء للعلامة التجارية، بينما أكد 90٪ منهم على أنها وسيلة فعالة لجذب عملاء جدد. (Hootsuite, 2020) من خلال تقديم محتوى

ذو صلة وجذاب، والتفاعل الفوري مع استفسارات ومشاكل العملاء، يمكن للشركات بناء مجتمع نشط من المتابعين الذين يصبحون سفراء للعلامة التجارية.

كما توفر وسائل التواصل الاجتماعي فرصًا للشركات لتحليل ردود الأفعال والتفاعل مع العملاء في الوقت الحقيقي، مما يساعد في تحسين استراتيجيات التسويق وتقديم منتجات وخدمات أفضل. فالمستهلكون يرغبون في التفاعل مع العلامات التجارية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وأن هذا التفاعل يعزز من رضاهم وثقتهم (Sprout Social, 2019).

### 3.5. البريد الإلكتروني التسويقي: بناء قوائم بريدية مخصصة وإرسال رسائل إلكترونية ذات صلة

يعتبر البريد الإلكتروني التسويقي من أكثر استراتيجيات التسويق الرقمي فعالية، حيث يمكن للشركات بناء قوائم بريدية مخصصة وإرسال رسائل إلكترونية ذات صلة ومحتوى قيم للعملاء المحتملين والحاليين. يساعد البريد الإلكتروني التسويقي الشركات في التواصل المباشر مع العملاء وتعزيز العلاقة بينهم، مما يزيد من فرص البيع ويعزز ولاء العملاء.

يستخدم المسوقون البريد الإلكتروني لتوزيع محتوهم، ويعتبرونه أحد أكثر القنوات فعالية لتحقيق عائد استثمار (ROI) مرتفع. (Statista, 2020)

يعتمد بناء قوائم بريدية مخصصة على جمع بيانات العملاء بشكل دقيق واستخدامها لتقسيم الجمهور إلى مجموعات بناءً على اهتماماتهم وتفضيلاتهم. هذا النهج يسمح للشركات بإرسال رسائل مستهدفة تحتوي على عروض وتوصيات مخصصة لكل مجموعة، مما يزيد من فعالية الحملة التسويقية.

إن رسائل البريد الإلكتروني المخصصة تحقق معدلات فتح أعلى مقارنة بالرسائل العامة، ومعدلات نقر أعلى.

ويمكن للشركات استخدام تقنيات التحليل المتقدم لمراقبة أداء حملات البريد الإلكتروني وتحسينها بشكل مستمر. هذه التقنيات تتيح للشركات تحليل البيانات المتعلقة بمعدلات الفتح والنقر والتحويل، مما يساعد في تحديد العناصر الفعالة في الرسائل وتعديل الاستراتيجيات لتحقيق أفضل النتائج. (Litmus, 2019)

### 4.5. تحسين محركات البحث (SEO): زيادة ظهور موقع الويب في نتائج البحث

يُعد تحسين محركات البحث (SEO) أحد العناصر الأساسية في استراتيجيات التسويق الرقمي، حيث يهدف إلى زيادة ظهور موقع الويب في نتائج محركات البحث مثل جوجل، مما يعزز من الوصول العضوي ويجلب المزيد من الزوار إلى الموقع. يعتمد SEO على مجموعة من التقنيات والممارسات التي تشمل تحسين المحتوى، استخدام الكلمات المفتاحية المناسبة، وبناء الروابط، وتحسين بنية الموقع وتجربة المستخدم.

إن المواقع التي تحتل المراكز الأولى في نتائج البحث تحصل على 75٪ من النقرات، مما يُبرز أهمية تحسين محركات البحث للحصول على مزيد من التفاعل والزوار. (Search Engine Journal, 2020)

يبدأ التحسين بتحديد الكلمات المفتاحية المناسبة التي يستخدمها العملاء المحتملين عند البحث عن منتجات أو خدمات مشابهة لتلك التي تقدمها الشركة. بعد ذلك، يتم دمج هذه الكلمات بشكل طبيعي في المحتوى على الموقع، مع الحرص على أن يكون المحتوى ذو جودة عالية ومفيدًا للزوار. (Moz, 2019)

بالإضافة إلى ذلك، تلعب الروابط الداخلية والخارجية دورًا كبيرًا في تعزيز سلطة الموقع وزيادة ترتيبه في محركات البحث.

إن الروابط الخلفية (Backlinks) من مواقع موثوقة تُعتبر أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر إيجابيًا على ترتيب الموقع. (Ahrefs, 2020)

يلعب تحسين تجربة المستخدم أيضًا دورًا حاسمًا في SEO، حيث يجب أن يكون الموقع سهل الاستخدام وسريع الاستجابة على جميع الأجهزة، بما في ذلك الهواتف المحمولة. عادة يغادر المستخدمين المواقع التي تستغرق أكثر من ثلاث ثوانٍ للتحميل، مما يؤكد على أهمية سرعة الموقع في تحسين SEO. (Google, 2018)

## 5.5. إعلانات الدفع بالنقرة (PPC): استراتيجية فعالة للوصول إلى جمهور مستهدف

تُعتبر إعلانات الدفع بالنقرة (PPC) من أكثر استراتيجيات التسويق الرقمي فعالية، حيث تتيح للشركات الوصول إلى جمهور مستهدف بطرق مباشرة وفعالة. تعتمد هذه الاستراتيجية على نشر إعلانات مدفوعة على منصات مثل جوجل أدوردز، فيسبوك، وإنستغرام، حيث يتم دفع رسوم فقط عند نقر المستخدمين على الإعلانات. تُمكن هذه الطريقة الشركات من تحقيق عوائد مرتفعة على الاستثمار (ROI) من خلال استهداف عملاء محددين بناءً على معايير دقيقة مثل الموقع الجغرافي، العمر، الاهتمامات، والكلمات المفتاحية (Chaffey & Ellis-Chadwick, 2019).

إحدى الفوائد الرئيسية لإعلانات PPC هي قدرتها على تقديم نتائج سريعة وقابلة للقياس. يمكن للشركات مراقبة أداء الحملات وتحليل البيانات للحصول على رؤى فورية حول كيفية استجابة الجمهور للإعلانات، مما يُمكنها من ضبط الاستراتيجيات بسرعة لتحسين الأداء وتحقيق أهداف التسويق. كما يمكن لحملات PPC الفعالة تحقيق زيادة في معدل التحويل مقارنة بالإعلانات التقليدية.

توفر إعلانات PPC مرونة كبيرة من حيث التكاليف، حيث يمكن للشركات تحديد الميزانية اليومية وضبطها بناءً على الأداء الفعلي للحملات. هذا يجعلها مناسبة للشركات بمختلف أحجامها، من الشركات الناشئة إلى الشركات الكبيرة.

إن الشركات التي تستثمر في إعلانات الدفع بالنقرة تشهد زيادة في حركة المرور على مواقعها وزيادة في المبيعات.

## 6. أمثلة على سلوك المستهلك الإلكتروني في قطاع الخدمات

### 1.6. السياحة: التوجهات الحديثة في حجز تذاكر الطيران والفنادق عبر الإنترنت

أصبح المسافرون يعتمدون بشكل كبير على الإنترنت لحجز تذاكر الطيران والفنادق، حيث يمكنهم مقارنة الأسعار والميزات المتاحة في مختلف الفنادق بسهولة ويسر. هذا التحول نحو الحجز الإلكتروني يعكس التطورات التكنولوجية الهائلة والتغيرات في سلوك المستهلكين. يشير تقرير من "Statista" إلى أن حجم السوق العالمي لحجوزات السفر عبر الإنترنت بلغ 817.5 مليار دولار في عام 2020 ومن المتوقع أن يصل إلى 1.3 تريليون دولار بحلول عام 2026. (Statista, 2021)

توفر منصات الحجز الإلكتروني مثل "Booking.com" و "Expedia" للمسافرين واجهات مستخدم سهلة الاستخدام وأدوات مقارنة مفصلة تساعدهم في اتخاذ قرارات مستنيرة. يمكن للمسافرين البحث عن الفنادق بناءً على معايير متنوعة مثل السعر، الموقع، وتقييمات العملاء، مما يسهل العثور على أفضل الصفقات، فالسافرون يميلون إلى الثقة بمراجعات المستخدمين والتقييمات عبر الإنترنت عند اتخاذ قرارات الحجز، مما يزيد من أهمية الشفافية وتقديم معلومات دقيقة وموثوقة.

ساهمت التطورات في تقنية الهواتف الذكية وتطبيقات السفر أيضًا في تسهيل عملية الحجز الإلكتروني، حيث يمكن للمسافرين حجز تذاكر الطيران والفنادق بسرعة من خلال تطبيقات مخصصة. فأغلب حجوزات السفر تتم عبر الأجهزة المحمولة، مما يعكس أهمية تحسين تجربة المستخدم على هذه الأجهزة.

### 2.6. الرعاية الصحية الرقمية: استخدام التطبيقات لحجز المواعيد واستشارات الأطباء عبر الإنترنت

مع التحولات التقنية السريعة، أصبح المرضى يعتمدون بشكل متزايد على تطبيقات الهواتف المحمولة لحجز المواعيد مع الأطباء واستشارة الأطباء عبر الإنترنت. هذا التحول نحو الرعاية الصحية الرقمية يعزز من الوصول إلى الخدمات الطبية ويزيد من كفاءة الرعاية الصحية بشكل عام. فاستخدام التطبيقات الصحية يمكن أن يحسن من تجربة المرضى ويزيد من رضاهم.

يستخدم 77 ٪ من البالغين في الولايات المتحدة الإنترنت للحصول على معلومات طبية، ونسبة كبيرة منهم يعتمدون على تطبيقات الهواتف المحمولة لحجز المواعيد. (Pew Research Center, 2019)



تمكن التطبيقات الصحية مثل "Teledoc" و "Doctor on Demand" المرضى من استشارة الأطباء عن بعد، مما يوفر الوقت والجهد، ويقلل من الحاجة إلى الزيارات الشخصية، خاصة في الحالات غير الطارئة.

ويشعر المرضى بالراحة عند استخدام التطبيقات الصحية للتواصل مع الأطباء والحصول على استشارات طبية، حيث تتيح هذه التطبيقات للمرضى الوصول إلى مجموعة واسعة من الأطباء المتخصصين، مما يساعد في تقديم رعاية صحية متكاملة وشاملة.

تقدم التطبيقات الصحية العديد من المزايا الأخرى مثل تتبع الأدوية، وتذكير المرضى بالمواعيد، وإمكانية الوصول إلى السجلات الطبية الإلكترونية. هذه الخصائص تجعل من التطبيقات أداة قيمة في تحسين إدارة الرعاية الصحية.

إن استخدام التكنولوجيا في الرعاية الصحية يمكن أن يقلل من تكاليف الرعاية ويزيد من كفاءة النظام الصحي بشكل عام.

### 3.6. التعليم الإلكتروني: الدورات التدريبية والشهادات عبر الإنترنت

أصبح التعليم الإلكتروني وسيلة شائعة وفعالة للحصول على المعرفة والمهارات الجديدة. يلتحق الطلاب من جميع أنحاء العالم بالدورات التدريبية عبر الإنترنت ويحصلون على الشهادات الإلكترونية، مما يتيح لهم الوصول إلى فرص تعليمية لم تكن متاحة بسهولة في السابق. التعليم الإلكتروني يقدم مرونة كبيرة للمتعلمين، حيث يمكنهم الدراسة في أي وقت ومن أي مكان، مما يلائم جداولهم الزمنية الشخصية والمهنية.

عدد الطلاب الذين التحقوا بالدورات التدريبية عبر الإنترنت تجاوز 110 مليون طالب في عام 2020، مما يبرز الإقبال الكبير على هذا النوع من التعليم. (Class Central, 2020) المنصات التعليمية مثل "Coursera"، و"edX"، و"Udacity" تقدم مجموعة واسعة من الدورات في مختلف المجالات، بدءاً من تكنولوجيا المعلومات والبرمجة وصولاً إلى الفنون والعلوم الإنسانية. هذه الدورات غالباً ما تكون معتمدة من جامعات ومؤسسات تعليمية مرموقة، مما يضفي قيمة إضافية على الشهادات التي يحصل عليها الطلاب. (Shah, 2020) لا يقتصر التعليم الإلكتروني فقط على الدراسة الذاتية، بل يتضمن أيضاً تفاعلات حية مع المحاضرين والزلاء من خلال الفصول الدراسية الافتراضية والمناقشات الجماعية. هذا التفاعل يزيد من جودة التعلم ويوفر تجربة تعليمية متكاملة.

يعتقدون العديد من الطلاب أن التعليم الإلكتروني يقدم نفس جودة التعليم التقليدي، إن لم يكن أفضل في بعض الأحيان. (Harvard Business Review, 2019)

### 4.6. المالية: التحول الرقمي في المعاملات المصرفية والاستثمارات

أصبح العملاء في العصر الرقمي يعتمدون بشكل متزايد على الإنترنت لإجراء المعاملات المصرفية واستثمار أموالهم في الأسواق المالية. هذا التحول نحو الخدمات المالية الرقمية يعزز من سرعة وكفاءة العمليات، ويوفر للعملاء مرونة أكبر في إدارة شؤونهم المالية. تُظهر الأبحاث أن التحول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمكن أن يوفر للعملاء وصولاً أسرع وأسهل إلى حساباتهم المصرفية، ويسمح لهم بإجراء معاملات مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير في أي وقت ومن أي مكان. (Capgemini, 2020)

تقدم البنوك التقليدية والحديثة على حد سواء تطبيقات الهواتف المحمولة والمنصات الرقمية التي تتيح للعملاء مراقبة حساباتهم، تتبع الإنفاق، وإدارة الاستثمارات بكل سهولة.

يفضل العملاء استخدام التطبيقات المصرفية لإدارة حساباتهم المصرفية مقارنة بالوسائل التقليدية. (PwC, 2019).

ويُظهر السوق المالي تحولاً نحو الاستثمار عبر الإنترنت، حيث يستخدم المستثمرون منصات التداول الرقمية لشراء وبيع الأسهم والسندات والأصول المالية الأخرى. توفر هذه المنصات ميزات متقدمة مثل التحليل المالي الفوري، وأدوات إدارة المخاطر، والتداول التلقائي. ومن المتوقع أن تصل قيمة الاستثمارات الرقمية إلى 4.3 تريليون دولار بحلول عام 2024. (Statista, 2021)

## خاتمة

خلال العقدین الماضیین، شهد العالم تحولاً جذرياً في سلوك المستهلكين، حيث أصبح الانتقال إلى التجارة الإلكترونية والخدمات الرقمية أمراً شائعاً ومألوفاً. هذا التحول كان مدفوعاً بالتطور التكنولوجي المتسارع الذي جعل الإنترنت متاحاً للجميع بسهولة وسرعة غير مسبوقة. لقد غير الإنترنت الطريقة التي يتفاعل بها الناس مع الخدمات والمنتجات، حيث أصبح بإمكانهم الآن التسوق والدفع والتفاعل مع العلامات التجارية من أي مكان وفي أي وقت باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وأجهزة الكمبيوتر.

كما شهد سلوك المستهلك الإلكتروني في قطاع الخدمات تطوراً مستمراً، مما يفرض على الشركات ضرورة التكيف مع هذه التغيرات وتبني استراتيجيات تسويق رقمية فعالة. يعتبر فهم سلوك المستهلك الإلكتروني أمراً حيوياً، حيث يمكن للشركات من خلاله تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم. تبني استراتيجيات مثل التسويق بالمحتوى، وتحسين محركات البحث، واستخدام إعلانات الدفع بالنقرة، يمكن أن يساعد الشركات في الوصول إلى جمهور أوسع وزيادة التفاعل مع العملاء. من خلال توفير تجربة عملاء شاملة تتضمن دعم متكامل ما قبل وبعد البيع، يمكن للشركات تعزيز ولاء العملاء وبناء علاقات قوية وطويلة الأمد معهم، مما يساهم بشكل كبير في تحقيق النجاح والاستدامة في السوق الرقمي المتنامي.

ومع استمرار تطور هذا السلوك، تبرز تحديات جديدة تتطلب من الشركات الابتكار والتكيف بشكل مستمر. يعتمد تحقيق النجاح على القدرة على تحليل البيانات الضخمة لفهم احتياجات وتفضيلات العملاء بشكل أعمق، وتقديم تجارب مخصصة تعزز من ارتباط العملاء بالعلامة التجارية. بالإضافة إلى ذلك، يعد الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتطوير منصات رقمية متقدمة من العوامل الأساسية التي تساعد الشركات على تقديم خدمات عالية الجودة وزيادة الكفاءة. مع تزايد المنافسة في السوق الرقمي، يصبح تقديم قيمة مضافة وتجارب استثنائية للعملاء أمراً ضرورياً للحفاظ على مكانة مميزة وتحقيق النمو المستدام.

## References:

1. Brown, R. (2020). *AI and Personalization in E-commerce*. Journal of Consumer Studies, 47(1), 65-82.
2. Brown, R. (2020). *Price Comparison and Consumer Choice in E-commerce*. Journal of Consumer Studies, 45(2), 89-102.
3. Chen, H., Chiang, R. H. L., & Storey, V. C. (2012). *Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact*. MIS Quarterly, 36(4), 1165-1188.
4. Davis, M. (2017). *Mobile Access and Consumer Behavior*. Journal of Consumer Studies, 41(2), 215-230.
5. Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). *Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model*. MIS Quarterly, 27(1), 51-90.
6. Gomez-Uribe, C. A., & Hunt, N. (2015). *The Netflix Recommender System: Algorithms, Business Value, and Innovation*. ACM Transactions on Management Information Systems (TMIS), 6(4), 1-19.
7. Johnson, L. (2020). *Effective Social Media Communication Strategies*. Journal of Customer Relationship Management, 22(1), 56-70.
8. Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). *A Trust-based Consumer Decision-making Model in Electronic Commerce: The Role of Trust, Perceived Risk, and Their Antecedents*. Decision Support Systems, 44(2), 544-564.
9. Shah, D. (2020). *The Second Year of the MOOC: Where Are We Now?*. Journal of Online Learning, 6(4), 223-235.
10. Smith, J. (2020). *Digital Booking Systems in the Travel Industry*. Journal of Travel Research, 59(1), 45-60.
11. Smith, J., & Anderson, K. (2019). *Consumer Behavior in the Digital Age*. Journal of Marketing Research, 55(3), 421-437.
12. Smith, J., & Anderson, K. (2019). *The Impact of Personalized Marketing on Consumer Engagement*. Journal of Marketing Research, 56(3), 289-306.
13. Smith, J., & Anderson, K. (2020). *Personalization in Digital Marketing: Trends and Best Practices*. Journal of Marketing Insights, 47(3), 256-273.
14. Smith, J., & Anderson, K. (2020). *Price Comparison and Consumer Behavior*. Journal of Consumer Studies, 48(2), 210-225.