

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور أدوات التسويق الرقمي بمختلف أبعادها (التسويق عبر الموقع الإلكتروني، التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، التسويق عبر الهاتف المحمول، التسويق عبر البريد الإلكتروني) في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، من خلال تقييم مدى فعاليتها في تعزيز التواصل مع الزبائن و تلبية احتياجاتهم و رغباتهم، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، و تحقيقا لأهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات موجه إلى عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بولاية سطيف، حيث اشتملت عينة الدراسة على 140 زبون، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS.V29) لوصف بيانات الدراسة و تحليلها و اختبار فرضياتها، إضافة للإعتماد على المقابلة التي أجريت مع أحد المسؤولين بالمؤسسة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأدوات التسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بولاية سطيف عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وفي الأخير قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والإقتراحات بخصوص تحسين جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام أدوات التسويق الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التسويق الرقمي، أدوات التسويق الرقمي ، الخدمات الإلكترونية، جودة الخدمات الإلكترونية، بريد الجزائر.

Abstract

This study aimed to determine the role of digital marketing tools in their various dimensions (website marketing, social media marketing, mobile marketing, email marketing) in improving the quality of electronic services, by evaluating their effectiveness in enhancing communication with customers and meeting their needs and desires. The descriptive and analytical methods were adopted, and to achieve the study objectives, a questionnaire was used as the main tool for collecting data directed to a sample of customers of the Algeria Post Corporation in the state of Setif. The study sample included 140 customers. The data was analyzed using the SPSS.V29 program to describe the study data, analyze it, and test its hypotheses, in addition to relying on an interview conducted with one of the officials of the institution.

This study reached several conclusions, most notably: a statistically significant positive impact of digital marketing tools on improving the quality of e-services at Algeria Post in Setif Province, at a significance level of $\alpha \leq 0.05$. Finally, the study offered a set of recommendations and suggestions for improving the quality of e-services using digital marketing tools.

Keywords: Digital marketing, digital marketing tools, e-services, e-service quality, Algeria Post.

Résumé

Cette étude visait à déterminer le rôle des outils de marketing numérique dans diverses dimensions (marketing de site Web, marketing des médias sociaux, marketing mobile, marketing par e-mail) dans l'amélioration de la qualité des services électroniques, en évaluant leur efficacité à améliorer la communication avec les clients et à répondre à leurs besoins et à leurs désirs. On s'est appuyé sur la méthode descriptive et à la méthode analytique. Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, le questionnaire a été utilisé comme outil de collecte de données de base adressé à un échantillon de clients de la Algiers Post Corporation dans l'État de Setif, où l'échantillon de l'étude comprenait 140 clients. Les données ont été analysées à l'aide du programme (SPSS.V29) pour décrire, analyser les données de l'étude et tester ses hypothèses. En plus de s'appuyer sur l'entretien mené avec l'un des responsables de l'institution.

Cette étude est parvenue à un ensemble de résultats, dont le plus important est : l'existence d'un impact positif avec une signification statistique des outils de marketing numérique dans l'amélioration de la qualité des services électroniques dans la société de la poste algérienne dans l'État de Setif à un niveau de signification de $\alpha \leq 0,05$. Enfin, l'étude a fourni un ensemble de recommandations et de suggestions concernant l'amélioration de la qualité des services électroniques à l'aide d'outils de marketing numérique.

Mots-clés: Marketing numérique, Outils de marketing numérique, Services électroniques, Qualité des services électroniques, Poste d'Algérie.