

دور الإنترنت في تحسين مستوى تسويق خدمات شركات الاتصالات اليمنية

دراسة ميدانية لآراء عينة من عملاء شركة يمن موبايل

د. خالد محمد الكلدي

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال

كلية العلوم الإدارية، جامعة حضرموت

د. هاني سالمين بلعفير

أستاذ مشارك بقسم إدارة الأعمال

كلية العلوم الإدارية، جامعة حضرموت

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على دور الإنترنت في تحسن مستوى تسويق خدمات شركة يمن موبايل. وذلك من خلال تحليل إجابات عينة من عملاء الشركة بلغت (161) فردًا من أفراد مدينة المكلا بمحافظة حضرموت. وقد تم قبول فرضيات البحث الأربع بدرجة تفوق المتوسط الحسابي المرجح المفترض لهذه الدراسة والمقدر (3) وفقًا لمقياس ليكرت الخماسي. ومن أهم النتائج أن الإنترنت يستخدم بدرجة متوسطة في تحسين أنشطة خدمات الاتصال وفي تسعيرها وترويجها وتوزيعها، كما أسفرت النتائج أن شركة يمن موبايل تملك موقعًا إلكترونيًا متوسط الفاعلية، كما أنها تستخدم تطبيقًا يسمى (ريال موبايل) لبيع خدماتها، كما أنها تقوم بعرض نافذها في المواقع الإلكترونية الحكومية والتجارية لترويج عن خدماتها وغيرها من النتائج المتضمنة في مضمون البحث، وقد قدمت الدراسة توصيات عدة أهمها: ضرورة الاهتمام بتقديم أنواع مختلفة من خدمات الاتصال تناسب مع شرائح المجتمع، والعمل على تطويرها باستمرار، والاهتمام بشكاوى العملاء واقتراحاتهم المرتبطة بالخدمات المقدمة من الشركة، وتوفير طرق متعددة للدفع الإلكتروني وتفعيلها على موقع الشركة الإلكتروني، والتوسع في نشر موقع الشركة الإلكتروني، ونشر مختلف الروابط الإلكترونية المؤدية إليه، وغيرها من التوصيات.

المقدمة:

يؤدي الإنترنت في وقتنا الحاضر دورًا كبيرًا في تغيير الاستراتيجيات التسويقية التي تسلكها الشركات المختلفة وخاصة شركات الاتصالات الخلوية، إذ مكنتها من تقديم خدمات كثيرة لعملائها، تعدت بكثير تلك الخدمات التي كانت تقدمها في السابق، قبل ظهور شبكة الإنترنت، والمتمثلة بالاتصالات الصوتية فقط، فشبكة الإنترنت تمكن شركات الاتصالات الخلوية من إرسال معلومات معينة تساعد عملاءها في كيفية الحصول على الخدمات المطلوبة عبر بريدهم الإلكتروني، وإمكانية السماح له من دفع أي مستحقات مالية عبر الإنترنت، كما أصبح بإمكان شركات الاتصالات وعبر موقعها الإلكتروني السماح للعملاء بطرح شكاوهم واستفساراتهم المرتبطة بخدمات الاتصال التي تقدمها لهم، كما مكنت شبكة الإنترنت شركات

The Role of the Internet in Improving the Level of Marketing of Yemen Mobile Services.

A field study on the clients' view of Yemen mobile company

Abstract:

This research aims at identifying the role of the Internet in improving the level of marketing of Yemen Mobile services. And that is by analyzing the answers of a sample of the company's clients, that are about 161 individuals from the city of Mukalla, Hadramout governorate. The four research hypotheses were accepted with a degree higher than the arithmetic mean assumed for this study, estimated (3) according to the Likert scale. Among the most important results are that the Internet is used to a moderate degree in improving the activities of communication services and in their pricing, promotion and distribution. Yemen Mobile has a medium-efficient website, and it also uses an application called (Rial Mobile) to sell its services. The company also displays its window on government and commercial websites to promote its services. The study made several recommendations, the most important of which are: The need to pay attention to providing different types of communication services that are appropriate for the segments of society, and work to develop them continuously. Paying attention to customer complaints and suggestions related to the services provided by the company. And provide multiple methods of electronic payment and activate them on the company's website. And the expansion of publishing the company's website. And the publication of various electronic links leading to it .