

## شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر اثر بخشی تبلیغات در شبکه های فروش آنلاین

فاطمه ابوالحسنی ابرغان

گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران، (نویسنده مسئول).

abolhasanifateme426@gmail.com

دکتر یحیی داداش کریمی

استادیار گروه مدیریت، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی، بناب، ایران.

dadashkarimi\_2006@yahoo.com

### چکیده

با گسترش روزافزون تجارت الکترونیک و تغییر رفتار مصرف کنندگان به سوی خریدهای اینترنتی، شبکه های فروش آنلاین به یکی از مهم ترین بسترهای تعامل میان کسب و کارها و مشتریان تبدیل شده اند. در این میان، تبلیغات دیجیتال نقش کلیدی در جذب مشتری، افزایش فروش و تقویت جایگاه برند ایفا می کند. با توجه به رقابت فشرده میان فروشگاه های آنلاین، اثربخشی تبلیغات به عنوان یکی از مؤلفه های راهبردی بازاریابی، نیازمند بررسی دقیق و علمی است، هدف اصلی این پژوهش، شناسایی و اولویت بندی عوامل کلیدی مؤثر بر اثربخشی تبلیغات در بستر شبکه های فروش آنلاین بود؛ فضایی که با توجه به گسترش روزافزون تجارت الکترونیک، اهمیت استراتژیک فزاینده ای در حوزه بازاریابی دیجیتال یافته است. به منظور تحقق این هدف، از رویکردی کیفی بهره گرفته شد و داده های پژوهش از طریق انجام مصاحبه های نیمه ساختاریافته با ۱۲ نفر از خبرگان منتخب حوزه بازاریابی دیجیتال، شامل مدیران بازاریابی، مشاوران برندینگ و متخصصان تبلیغات آنلاین، گردآوری گردید. تحلیل داده ها با استفاده از روش دلفی فازی انجام شد تا از طریق همگرایی تدریجی نظرات خبرگان و کاهش عدم قطعیت های ذهنی، اولویت بندی معناداری از عوامل استخراج گردد. یافته های پژوهش نشان دادند که «تناسب محتوای تبلیغ با نیازهای واقعی و ادراک شده مشتری»، به عنوان مهم ترین عامل اثرگذار بر اثربخشی تبلیغات دیجیتال شناسایی شد. این عامل، از منظر روان شناسی مصرف کننده، بر فرآیند درک پیام و تمایل به تعامل با آن تأثیر مستقیم دارد. در رتبه دوم، «جذابیت بصری تبلیغ» قرار گرفت که شامل طراحی گرافیکی، رنگ بندی، چیدمان عناصر بصری و هماهنگی سبک تبلیغ با هویت برند است. عامل سوم، «تعامل پذیری تبلیغ» بود که اشاره به قابلیت های تعاملی پیام تبلیغاتی دارد؛ از جمله امکان کلیک، پاسخ گویی، به اشتراک گذاری و یا شخصی سازی پیام توسط مخاطب. سایر عوامل مهم شناسایی شده عبارت بودند از: «اعتماد به برند» که به عنوان متغیری میانجی در تقویت پذیرش پیام تبلیغاتی عمل می کند، و «زمان بندی و موقعیت زمانی نمایش تبلیغ» که می تواند در بهینه سازی میزان توجه و واکنش مخاطب نقشی کلیدی ایفا کند. نتایج این پژوهش می تواند به عنوان مدلی مفهومی و عملیاتی برای طراحان کمپین های تبلیغات دیجیتال مورد استفاده قرار گیرد. این چارچوب با تأکید بر هم راستایی بین پیام تبلیغاتی و نیازهای مخاطب هدف، نقش مهمی در افزایش نرخ تبدیل، بهبود تعامل کاربران با برند، و در نهایت ارتقای بازدهی سرمایه گذاری تبلیغاتی ایفا خواهد کرد.

**کلیدواژه ها:** تبلیغات آنلاین، اثربخشی تبلیغ، بازاریابی دیجیتال، دلفی فازی، شبکه های فروش آنلاین.

## مقدمه

در دنیای دیجیتال امروزی، تبلیغات آنلاین به عنوان یکی از مهم‌ترین ابزارهای جذب مشتری و افزایش فروش در فضای شبکه‌های فروش آنلاین شناخته می‌شود. تبلیغات آنلاین، به‌ویژه در پلتفرم‌های فروشگاه‌های و شبکه‌های اجتماعی، قادرند مشتریان را تحت تأثیر قرار دهند و آنان را به خرید از این شبکه‌ها ترغیب کنند. در این میان، عوامل مختلفی بر اثربخشی تبلیغات آنلاین و در نهایت قصد خرید مشتریان تأثیر دارند. این عوامل شامل طراحی تبلیغاتی، محتوای تبلیغاتی، تجربه کاربری، اعتماد به برند، شخصی‌سازی تبلیغات و شفافیت اطلاعات هستند که در نهایت می‌توانند تأثیر زیادی بر رفتار مشتری و تصمیمات خرید وی بگذارند. با این حال، با وجود گستردگی تبلیغات آنلاین، هنوز بسیاری از شرکت‌ها و برندها به‌طور کامل از عواملی که موجب افزایش اثربخشی تبلیغات بر قصد خرید مشتریان می‌شود، آگاه نیستند. این مسئله منجر به چالش‌هایی در کاهش نرخ تبدیل مشتریان، اتلاف منابع تبلیغاتی و عدم دستیابی به اهداف فروش می‌شود. بنابراین، شناسایی دقیق این عوامل و اولویت‌بندی آن‌ها می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا از استراتژی‌های تبلیغاتی بهینه برای جلب نظر مشتریان و افزایش فروش خود بهره‌برداری کنند. در دنیای کنونی، فروش آنلاین به یکی از رایج‌ترین و کارآمدترین روش‌های خرید و فروش تبدیل شده است. پیشرفت فناوری‌های دیجیتال و گسترش اینترنت موجب شده است که تعداد زیادی از مشتریان به‌طور روزافزون از فروشگاه‌های آنلاین برای خرید محصولات و خدمات استفاده کنند. از آنجا که رقابت در این بازارهای آنلاین بسیار شدید است، یکی از مهم‌ترین چالش‌ها برای فروشگاه‌های آنلاین این است که چگونه مشتریان را از میان هزاران گزینه موجود انتخاب کرده و آن‌ها را به خرید تشویق کنند. در این زمینه، تبلیغات آنلاین به‌عنوان ابزاری مؤثر در جلب توجه و تحریک خرید مشتریان شناخته می‌شود (لیو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۸). تبلیغات آنلاین به دلیل قابلیت‌های ویژه‌ای که دارد، نظیر قابلیت هدف‌گذاری دقیق، استفاده از داده‌های شخصی‌شده، و امکان ارتباط مستقیم با مصرف‌کنندگان، توانسته است جایگاه مهمی در استراتژی‌های بازاریابی بسیاری از برندها پیدا کند. این تبلیغات می‌توانند در قالب‌های مختلفی همچون تبلیغات بنری، تبلیغات ویدیویی، پست‌های اسپانسر در شبکه‌های اجتماعی، و تبلیغات در موتورهای جستجو ارائه شوند (اسمیت<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). با این حال، با وجود اهمیت تبلیغات آنلاین، سؤال اصلی این است که چه عواملی موجب می‌شوند که تبلیغات آنلاین اثربخش باشند و بر قصد خرید مشتریان تأثیرگذار شوند؟ (لی و چوی<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰). بررسی دقیق این عوامل می‌تواند به برندها کمک کند تا تبلیغات خود را به گونه‌ای طراحی کنند که بیشترین تأثیر را بر مشتریان بگذارد. تبلیغات آنلاین یکی از مهم‌ترین ابزارهای جذب مشتریان در بازارهای دیجیتال به شمار می‌رود. با توجه به رقابت فزاینده در بازارهای آنلاین و رشد روزافزون تعداد فروشگاه‌ها و برندها، شناسایی و اولویت‌بندی عواملی که بر اثربخشی تبلیغات تأثیر دارند، اهمیت ویژه‌ای پیدا کرده است. در واقع، اگر برندها بتوانند عوامل مؤثر بر اثربخشی تبلیغات را شناسایی کرده و بر اساس آن‌ها استراتژی‌های تبلیغاتی خود را طراحی کنند، قادر خواهند بود که هزینه‌های تبلیغاتی خود را بهینه‌سازی کنند و نتیجه بهتری از تبلیغات خود بگیرند (موسوی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). در این راستا، تحقیق حاضر به دنبال شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر اثر بخشی تبلیغات آنلاین است تا بتواند به برندها کمک کند که تبلیغات خود را به گونه‌ای طراحی کنند که تأثیر بیشتری بر قصد خرید مشتریان داشته باشد. اولویت‌بندی این عوامل کمک خواهد کرد که برندها بتوانند با تخصیص منابع به مؤلفه‌های حیاتی‌تر، اثربخشی تبلیغات خود را افزایش دهند. علاوه بر این، از آنجا که در کشور ایران نیز شاهد رشد چشمگیر فروشگاه‌های آنلاین و تبلیغات دیجیتال هستیم، تحقیق در این حوزه می‌تواند در بهبود عملکرد برندهای ایرانی در فضای آنلاین نقش

<sup>1</sup> Liu

<sup>2</sup> Smith

<sup>3</sup> Lee & Choi

<sup>4</sup> Mousavi

مؤثری داشته باشد. به ویژه در شرایطی که شیوع بیماری کووید-۱۹ باعث افزایش فروش آنلاین و تغییر رفتار خرید مصرف کنندگان شده است، شناخت دقیق این عوامل می تواند به برندها کمک کند تا تبلیغات خود را متناسب با شرایط جدید بازار و رفتارهای مصرف کنندگان تنظیم کنند. بنابراین چالش های تحقیق میتواند شامل موارد زیر باشد:

۱. چالش در طراحی تبلیغات مؤثر: یکی از چالش های اصلی در تبلیغات آنلاین، طراحی تبلیغات جذاب و مؤثر است که بتواند توجه مشتریان را جلب کرده و آنان را به خرید ترغیب کند. در حالی که تبلیغات باید جذاب باشند، از طرف دیگر باید محتوای آنها به گونه ای باشد که در ذهن مشتریان باقی بماند و بر تصمیم خرید آنان تأثیر بگذارد (موی و فادر<sup>۱</sup>، ۲۰۲۴).

۲. چالش در انتخاب رسانه های تبلیغاتی: انتخاب رسانه های مناسب برای تبلیغات آنلاین نیز یکی دیگر از چالش های اساسی است. در شبکه های فروش آنلاین، پلتفرم ها و ابزارهای مختلفی وجود دارند که هر کدام ویژگی ها و قابلیت های خاص خود را دارند. این انتخاب می تواند تأثیر زیادی بر اثربخشی تبلیغات و تصمیمات خرید مشتریان داشته باشد (هوانگ و بن یوسف<sup>۲</sup>، ۲۰۳۰).

۳. چالش در اندازه گیری اثربخشی تبلیغات: بسیاری از شرکت ها در اندازه گیری اثر تبلیغات آنلاین بر رفتار مشتریان خود با مشکل مواجه هستند. این موضوع به دلیل پیچیدگی های اندازه گیری تأثیر تبلیغات در فضای آنلاین و عدم دستیابی به داده های کافی و دقیق است (لی<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۰).

۴. چالش در درک رفتار مشتریان: درک و تحلیل رفتار خرید مشتریان در شبکه های فروش آنلاین می تواند پیچیده باشد. مشتریان در این بستر ممکن است تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله بازخوردهای سایر مشتریان، تجربه های قبلی و ویژگی های شخصی خود قرار بگیرند. در نتیجه، شناسایی و تحلیل این رفتارها برای طراحی تبلیغات مؤثر یک چالش اساسی است.

با وجود تحقیقات متعدد در این زمینه، هنوز چالش های زیادی در شناسایی و اولویت بندی دقیق عوامل مؤثر بر اثربخشی تبلیغات آنلاین وجود دارد. یکی از چالش های اصلی در این حوزه، تنوع و پیچیدگی بالای عوامل مؤثر بر اثربخشی تبلیغات است. از آنجا که مشتریان آنلاین متنوع و با ویژگی های مختلفی هستند، تأثیر هر یک از عوامل بر قصد خرید ممکن است برای گروه های مختلف مشتریان متفاوت باشد.

به طور خاص، سوالات اصلی که این تحقیق به دنبال پاسخ به آنها است عبارتند از:

۱. چه عواملی بیشترین تأثیر را بر اثربخشی تبلیغات آنلاین دارند؟
۲. چگونه می توان این عوامل را اولویت بندی کرد تا تبلیغات آنلاین تأثیر بیشتری بر قصد خرید مشتریان بگذارد؟
۳. آیا برخی از این عوامل برای مشتریان با ویژگی های خاص (مانند سن، جنسیت، یا تجربه خرید آنلاین) تأثیر بیشتری دارند؟

این مسأله تحقیقاتی نشان می دهد که نیاز به مطالعات بیشتری در این زمینه وجود دارد تا بتوان عوامل مؤثر را به طور جامع تر شناسایی کرده و بر اساس آنها، استراتژی های تبلیغاتی بهینه تری ارائه داد.

## چارچوب نظری

از دیدگاه نظری نظری، تحقیق در زمینه تبلیغات آنلاین و اثر آن بر قصد خرید مشتریان، به توسعه و گسترش دانش موجود در زمینه رفتار مصرف کننده و استراتژی های بازاریابی دیجیتال کمک می کند. شناسایی عواملی که تأثیر زیادی بر

<sup>1</sup> Moe & Fader

<sup>2</sup> Huang & Benyoucef

<sup>3</sup> Li

اثربخشی تبلیغات دارند، می‌تواند به تکمیل و اصلاح مدل‌های نظری موجود در این زمینه کمک کند. این تحقیق همچنین به پیشرفت دانش در زمینه پلتفرم‌های تبلیغاتی دیجیتال و تحلیل رفتار مشتریان در فضای آنلاین می‌پردازد و به مدیران کمک می‌کند تا تصمیمات استراتژیک بهتری اتخاذ کنند. از نظر کاربردی، این تحقیق می‌تواند به شرکت‌ها و کسب‌وکارها در بهینه‌سازی استراتژی‌های تبلیغاتی آنلاین و افزایش بهره‌وری تبلیغات کمک کند. با شناسایی عوامل مؤثر بر قصد خرید مشتریان، شرکت‌ها می‌توانند منابع تبلیغاتی خود را به شکلی هدفمند و اثربخش تخصیص دهند و از اتلاف منابع جلوگیری کنند. علاوه بر این، شناسایی این عوامل می‌تواند به طراحی تبلیغات شخصی‌سازی شده و محتوای مؤثر برای مشتریان مختلف منجر شود که این امر می‌تواند منجر به افزایش نرخ تبدیل و وفاداری مشتریان گردد. این امر به ویژه در رقابت‌های فشرده بازارهای آنلاین از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این تحقیق از آن جهت اهمیت دارد که با تحلیل عوامل مؤثر بر اثربخشی تبلیغات و قصد خرید مشتریان در بستر شبکه‌های فروش آنلاین، به مدیران و صاحبان کسب‌وکارها کمک می‌کند تا استراتژی‌های تبلیغاتی بهتری طراحی کنند. به ویژه در بازارهای رقابتی امروز، جلب توجه مشتریان و ترغیب آنان به خرید از میان انبوهی از تبلیغات مختلف، چالشی است که نیازمند شناخت دقیق عواملی است که باعث می‌شود تبلیغات آنلاین به اثربخشی مطلوب برسد. همچنین، با توجه به تفاوت‌های فرهنگی و اقتصادی میان مشتریان مختلف، شناسایی و اولویت‌بندی این عوامل می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا تبلیغات خود را برای بازارهای مختلف بهینه‌سازی کنند. این مطالعه می‌تواند تأثیر قابل توجهی در شناسایی و تحلیل رفتار مصرف‌کنندگان و تغییرات در استراتژی‌های تبلیغاتی آنلاین داشته باشد و به شرکت‌ها در طراحی کمپین‌های تبلیغاتی مؤثرتر و هدفمندتر کمک کند. در این تحقیق به شناسایی و اولویت‌بندی عواملی که بر اثربخشی تبلیغات آنلاین و قصد خرید مشتریان در شبکه‌های فروش آنلاین تأثیر دارند پرداخته خواهد شد. نتایج این تحقیق می‌تواند به طراحی تبلیغات هدفمند و بهبود استراتژی‌های بازاریابی دیجیتال کمک کند و همچنین به مدیران و صاحبان کسب‌وکارها ابزارهای لازم برای بهینه‌سازی هزینه‌های تبلیغاتی و افزایش نرخ تبدیل مشتریان را ارائه دهد. در دنیای امروز، تبلیغات آنلاین به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای جذب مشتری و افزایش فروش در دنیای دیجیتال شناخته می‌شود. به ویژه در شبکه‌های فروش آنلاین، تبلیغات به عنوان یک عنصر کلیدی در استراتژی‌های بازاریابی به حساب می‌آید. در این بستر، شرکت‌ها و برندها می‌کوشند تا با استفاده از شیوه‌های مختلف تبلیغاتی، رفتار مشتریان را تحت تأثیر قرار دهند و زمینه‌ساز افزایش قصد خرید و در نهایت فروش بیشتر شوند. هدف اصلی این تحقیق شناسایی و اولویت‌بندی عواملی است که می‌توانند بر اثر بخشی تبلیغات در شبکه‌های فروش آنلاین بر قصد خرید مشتریان تأثیر بگذارند. در سال‌های اخیر، با رشد سریع تکنولوژی‌های دیجیتال و افزایش دسترسی به اینترنت، توجه به تبلیغات آنلاین بیشتر از هر زمان دیگری جلب شده است (شارما<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). این تبلیغات، به ویژه از طریق شبکه‌های اجتماعی و سایت‌های خرید آنلاین، می‌توانند به شکلی هدفمند و شخصی‌سازی شده به مخاطبان عرضه شوند که این امر می‌تواند موجب افزایش تأثیرگذاری بر تصمیمات خرید مشتریان شود (ژی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۸). برخی از عوامل کلیدی که می‌توانند بر اثربخشی تبلیغات آنلاین در قصد خرید مشتریان تأثیر بگذارند، شامل طراحی تبلیغاتی، محتوای تبلیغاتی، تجربه کاربری، اعتماد به برند، و اطلاعات و شفافیت می‌باشند. هر یک از این عوامل می‌تواند در نحوه تعامل مشتری با تبلیغات و در نتیجه تأثیر بر تصمیم نهایی خرید آن‌ها نقش داشته باشد (آکار و توپجو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). به عبارت دیگر، محیط تبلیغاتی در شبکه‌های فروش آنلاین می‌بایست به گونه‌ای طراحی شود که مشتریان را ترغیب به خرید کرده و تجربه مثبتی برای آن‌ها ایجاد کند. با توجه به اهمیت روزافزون تبلیغات آنلاین، شناسایی و اولویت‌بندی این عوامل به شرکت‌ها کمک می‌کند تا با تخصیص منابع بهینه، بهترین

<sup>1</sup> Sharma

<sup>2</sup> Xie

<sup>3</sup> Akar & Topcu

استراتژی‌ها را در راستای افزایش تأثیرگذاری تبلیغات بر مشتریان اتخاذ کنند. در این زمینه، درک کامل از رفتار مصرف‌کنندگان و عوامل مؤثر بر تصمیمات خرید آن‌ها از طریق تبلیغات آنلاین، نه تنها به شرکت‌ها برای افزایش فروش کمک می‌کند بلکه برای توسعه شیوه‌های نوآورانه و اثربخش تبلیغاتی نیز مفید است. تبلیغات آنلاین به‌عنوان یکی از ابزارهای اصلی جذب مشتری و افزایش فروش در شبکه‌های فروش آنلاین شناخته می‌شود. به‌ویژه در دنیای دیجیتال امروز، پلتفرم‌های آنلاین به یکی از منابع اصلی برای تبلیغات برندها و کسب‌وکارها تبدیل شده‌اند (شارما و همکاران، ۲۰۲۰). در این چارچوب، شناسایی عواملی که بر اثربخشی تبلیغات آنلاین تأثیر می‌گذارند و در نهایت بر قصد خرید مشتریان تأثیرگذار هستند، اهمیت ویژه‌ای دارد. این پاراگراف چارچوب نظری تحقیق را در چهار محور اصلی مورد بررسی قرار می‌دهد: ۱- طراحی تبلیغات آنلاین، ۲- محتوای تبلیغاتی، ۳- تجربه کاربری و ۴- اعتماد به برند. در ادامه، به تشریح این ابعاد و چگونگی تأثیر آن‌ها بر اثربخشی تبلیغات آنلاین پرداخته می‌شود.

### طراحی تبلیغات آنلاین

طراحی تبلیغات یکی از عوامل کلیدی در جلب توجه مشتریان در فضای آنلاین است. طراحی مناسب تبلیغات می‌تواند باعث افزایش نرخ کلیک، افزایش تعامل و در نهایت تأثیرگذاری بیشتر بر قصد خرید مشتریان شود (لی و هسیه، ۲۰۲۰). طراحی تبلیغات شامل ویژگی‌هایی مانند رنگ‌ها، تصاویر، متن، و ساختار کلی تبلیغ است که باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که توجه مشتری را جلب کرده و او را به ادامه تعامل و خرید ترغیب کنند. تحقیقات نشان داده‌اند که طراحی‌های جذاب، کاربرپسند و متناسب با نیازها و ترجیحات مشتریان می‌توانند اثربخشی تبلیغات را به‌طور قابل توجهی افزایش دهند (ژی و همکاران، ۲۰۱۸).

### محتوای تبلیغاتی

محتوای تبلیغاتی، پیامی است که در تبلیغات آنلاین منتقل می‌شود و باید قادر باشد توجه مشتریان را به خود جلب کرده و آن‌ها را به خرید ترغیب کند. محتوای مؤثر تبلیغات شامل اطلاعات مفید و جذاب در مورد محصولات یا خدمات است که بتواند نیازهای مشتریان را شناسایی کرده و پاسخ دهد. علاوه بر این، کیفیت محتوای تبلیغات به‌طور مستقیم با اعتماد مشتریان به برند و ارزش پیشنهادی آن‌ها مرتبط است. تحقیقاتی که در سال‌های اخیر در زمینه تبلیغات آنلاین انجام شده است نشان می‌دهند که محتوای دقیق، شفاف و متناسب با نیازهای مخاطب، تأثیر زیادی بر قصد خرید مشتریان دارد (هوانگ و بن یوسف، ۲۰۲۳).

### تجربه کاربری

تجربه کاربری، به نحوه تعامل مشتریان با تبلیغات و پلتفرم‌های آنلاین اشاره دارد. این عامل شامل آسانی دسترسی، طراحی سایت، سرعت بارگذاری، و همچنین قابلیت‌های تعاملی است که تجربه کاربر را می‌سازد (لی و همکاران، ۲۰۲۰). تجربیات مثبت کاربران از تجربه کاربری تبلیغات و تعامل با پلتفرم‌های فروش آنلاین می‌تواند به شدت بر اثربخشی تبلیغات و در نهایت بر قصد خرید مشتریان تأثیرگذار باشد. زمانی که مشتریان تجربه‌ای راحت و سریع از تبلیغات آنلاین داشته باشند، احتمال خرید آن‌ها از برند مورد نظر افزایش می‌یابد (شارما و همکاران، ۲۰۲۰).

### اعتماد به برند

<sup>1</sup> Li & Hsieh

یکی از عوامل کلیدی دیگر در تأثیرگذاری تبلیغات آنلاین، اعتماد به برند است. در فضای آنلاین که بسیاری از مشتریان تجربه مستقیمی از خرید ندارند، اعتماد به برند تأثیر زیادی بر تصمیم‌گیری خرید آن‌ها خواهد داشت. اعتماد به برند به عواملی مانند شفافیت اطلاعات، قابلیت پیگیری مشکلات و نظرات مشتریان، و شهرت برند بستگی دارد. تحقیقات نشان داده‌اند که تبلیغاتی که از برندهای معتبر و قابل اعتماد پشتیبانی می‌شوند، تأثیر بیشتری بر قصد خرید مشتریان دارند (ژی و همکاران، ۲۰۱۸). در سال‌های اخیر، مطالعات بسیاری در خصوص تبلیغات آنلاین و تأثیر آن‌ها بر رفتار خرید مصرف‌کنندگان صورت گرفته است. این تحقیق‌ها به بررسی عوامل مختلف تأثیرگذار بر اثربخشی تبلیغات آنلاین و نقش آن‌ها در تغییر رفتار مصرف‌کنندگان پرداخته‌اند. در این راستا، تحقیقات مختلفی در ایران انجام شده است:

✓ حیدری و همکاران (۱۴۰۳)، در مقاله‌ای دیگر، با استفاده از مدل معادلات ساختاری، به تحلیل عواملی همچون تجربه کاربری، طراحی سایت، و ارائه تخفیف‌ها و پیشنهادات ویژه پرداخته و نشان دادند که این عوامل تأثیر مستقیمی بر قصد خرید مصرف‌کنندگان دارند.

✓ جعفری و همکاران (۱۴۰۲)، در تحقیق خود بر روی تأثیر تبلیغات آنلاین بر رفتار مصرف‌کنندگان، به این نتیجه رسیدند که جذب مشتری، رضایت از تجربه خرید آنلاین، و اعتماد به برند از مهم‌ترین عواملی هستند که تأثیر بسزایی در تصمیم‌گیری مصرف‌کنندگان دارند. این مطالعه به‌طور خاص بر روی تبلیغات در شبکه‌های اجتماعی مانند اینستاگرام و تلگرام تمرکز داشت.

✓ موسوی و همکاران (۱۴۰۱)، به بررسی طراحی تبلیغات، محتوای تبلیغاتی، و جذابیت برند پرداختند و نتیجه گرفتند که تبلیغات با محتوای جذاب و متناسب با نیاز مصرف‌کننده تأثیر بیشتری در جلب اعتماد و نهایتاً تغییر تصمیمات خرید دارد.

در سطح بین‌المللی، بسیاری از محققین به تجزیه و تحلیل تبلیغات آنلاین و تأثیر آن‌ها بر قصد خرید مشتریان پرداخته‌اند. برخی از تحقیقات برجسته عبارتند از:

✓ در مقاله‌ای از تأثیر طراحی تبلیغات و تجربه کاربری بر تصمیمات خرید مشتریان صحبت کردند و بیان کردند که طراحی صحیح و تجربه کاربری راحت و سریع، می‌تواند تأثیر زیادی بر بهبود عملکرد تبلیغات داشته باشد.

✓ در مطالعه‌ای نشان دادند که اعتماد به برند، محتوای تبلیغاتی جذاب و سفارشی‌شده، و استفاده از تصویرسازی‌های جذاب در تبلیغات آنلاین می‌تواند تأثیر زیادی بر تصمیم‌گیری خرید مشتریان داشته باشد. این تحقیق بر نقش شبکه‌های اجتماعی و وبسایت‌های فروش آنلاین تمرکز داشته است.

✓ به بررسی اثر بازاریابی دیجیتال و نحوه استفاده از تبلیغات هدفمند بر قصد خرید مشتریان پرداختند و نشان دادند که تبلیغات شخصی‌شده باعث افزایش اعتماد و شانس خرید بیشتر می‌شود.

✓ نیز به تأثیر نوع تبلیغات (تبلیغات تصویری، ویدیویی، و متنی) بر تصمیم‌گیری مشتریان اشاره کرده و به این نتیجه رسیدند که تبلیغات ویدیویی و تصویری معمولاً تأثیر بیشتری بر روی توجه و تصمیمات خرید مشتریان دارند.

## روش تحقیق

تحقیقات علمی بر اساس هدف پژوهش‌ها به پژوهش‌های بنیادی و کاربردی تقسیم می‌شوند. این تحقیق براساس دسته بندی تحقیقات از نظر هدف یک تحقیق کاربردی بود که به شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر اثر بخشی تبلیغات در شبکه های فروش آنلاین می پردازد. تحقیق از نظر نوع توصیفی پیمایشی است. تحقیق از نظر ماهیت نوع داده‌ها در این تحقیق کیفی بود زیرا با استفاده از مصاحبه جمع آوری و با استفاده از روش‌های دلفی تجزیه و تحلیل خواهد گردید. جامعه آماری تحقیق جهت شناسایی شاخص‌های و اجرای روش دلفی، ۱۰ نفر از خبرگان و مدیران فروشگاه‌های آنلاین

آذربایجان شرقی می‌باشد. شرط خبرگی: تحصیلات حداقل کارشناسی ارشد و ۱۰ سال سابقه مدیریتی. جهت بررسی و اولویت‌بندی عوامل تأثیرگذار از مطالعه ادبیات و پیشینه تحقیق استفاده خواهد شد، در مرحله اول با مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی اقدام به تدوین مبانی نظری و در ادامه و در مرحله دوم با استفاده از پرسشنامه ساختار مند و در نهایت در مرحله فازی با پرسشنامه اولویت بندی خواهد بود. سپس جهت بررسی شاخص‌های شناسایی شده از روش دلفی استفاده خواهد شد. محقق پس از آنکه روش تحقیق خود را مشخص کرد و با استفاده از ابزارهای مناسب داده‌های مورد نیاز را برای آزمون فرضیه‌های خود جمع‌آوری کرد، اکنون نوبت آن است که با بهره‌گیری از تکنیک‌های آماری مناسب که با روش تحقیق و نوع متغیرها سازگاری دارد، داده‌های جمع‌آوری شده را دسته‌بندی و تجزیه و تحلیل نماید و در نهایت فرضیه‌ها را که تا این مرحله او در تحقیق هدایت کرده‌اند در بوته آزمایش قرار دهد و تکلیف آنها را مشخص نماید و سرانجام بتوان پاسخی (راه‌حلی) برای پرسشی که تحقیق تلاشی سیستماتیک برای بدست آوردن آن بود، بیاید. در این تحقیق برای بررسی سوالات تحقیق در جامعه از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. روش‌های آماری مورد استفاده در این تحقیق عبارتند از: الف) آمار توصیفی: در این تحقیق از آمار توصیفی برای نمایش اطلاعات جمعیت شناختی استفاده شده است. برای این منظور، اطلاعات جمعیت شناختی با استفاده از جداول فراوانی نشان داده خواهد شد.

ب) آمار استنباطی: در بخش آمار استنباطی جهت تأیید روایی پرسشنامه محقق ساخته از شاخص روایی محتوایی (CVR)، جهت تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ، جهت استخراج بررسی و اولویت‌بندی عوامل تأثیرگذار بر بازگشت مشتریان از دست رفته در بیمه دی آذربایجان شرقی بر اساس دیدگاه مدیران این صنعت از روش دلفی، جهت طبقه‌بندی عوامل از تحلیل عاملی اکتشافی جهت تأیید مدل پیشنهادی از تحلیل عاملی تأییدی و در نهایت به منظور رتبه‌بندی عوامل شناسایی شده از آزمون کیندال استفاده می‌شود.

## یافته‌ها

### تحلیل کیفی مصاحبه‌ها (روش دلفی)

مرحله اول - استخراج عوامل اولیه:

با انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۱۵ نفر از خبرگان بازاریابی دیجیتال، فهرستی اولیه از عوامل مؤثر بر اثربخشی تبلیغات آنلاین استخراج شد. برخی از این عوامل عبارت بودند از:

- ✓ هدف‌گذاری دقیق مشتری
- ✓ جذابیت محتوای تبلیغ
- ✓ نرخ کلیک
- ✓ تعامل در شبکه‌های اجتماعی
- ✓ بودجه‌بندی تبلیغات
- ✓ جایگاه نمایش تبلیغ
- ✓ زمان‌بندی کمپین
- ✓ اعتبار برند

### جدول (۱): خلاصه‌ای از مراحل تحلیل دلفی فازی

مرحله	شرح فعالیت‌ها
۱	استخراج اولیه ۱۵ عامل از پیشینه نظری
۲	انجام دور اول دلفی با ۱۲ خبره برای غربال عوامل
۳	غربالگری و انتخاب ۵ عامل کلیدی با بیشترین توافق

۴	دور دوم دلفی فازی برای تعیین وزن هر عامل با استفاده از مقایسات زوجی
۵	محاسبه وزن نهایی با میانگین گیری فازی و نرمال سازی

### عوامل نهایی استخراج شده

پس از اجرای دور اول دلفی، پنج عامل زیر به عنوان مؤثرترین عوامل بر اثربخشی تبلیغات در شبکه های فروش آنلاین انتخاب شدند:

- ✓ جذابیت بصری تبلیغ
- ✓ تناسب تبلیغ با نیاز مشتری
- ✓ اعتماد به برند یا پلتفرم تبلیغ دهنده
- ✓ موقعیت زمانی نمایش تبلیغ
- ✓ تعامل پذیری تبلیغ (نظرات، لایک، اشتراک گذاری)

### ماتریس مقایسه زوجی

در دور دوم، از خبرگان خواسته شد تا مقایسه زوجی میان عوامل انجام دهند. یکی از نمونه های مقایسه شده به صورت فازی (مثلی) در جدول زیر آمده است:

عوامل →	A1 (جذابیت)	A2 (تناسب)	A3 (اعتماد)	A4 (زمان)	A5 (تعامل)
A1	(1,1,1)	(2,4,4)	(1,2,4)	(4,4,5)	(2,4,4)
4 2	...	(1,1,1)	...	...	...
...					

یادآوری: اعداد مثلی فازی (l,m,u) نمایانگر درجه اهمیت هستند که توسط خبره ارائه شده اند.

### محاسبه وزن نهایی عوامل (با میانگین فازی و نرمال سازی)

پس از جمع بندی نظرات ۱۲ خبره، وزن فازی هر عامل با روش میانگین فازی محاسبه و نرمال سازی گردید.

رتبه نهایی	وزن فازی نرمال شده	عامل
۲	۰.۲۷۲	جذابیت بصری تبلیغ
۱	۰.۲۹۳	تناسب تبلیغ با نیاز مشتری
۳	۰.۱۹۸	اعتماد به برند
۵	۰.۱۳۴	زمان بندی تبلیغ
۴	۰.۲۰۳	تعامل پذیری تبلیغ

نتایج حاصل از روش دلفی فازی نشان داد که از دیدگاه خبرگان، عوامل مؤثر بر اثربخشی تبلیغات در شبکه های فروش آنلاین دارای وزن ها و اهمیت متفاوتی هستند. این نتایج با اصول نظری بازاریابی دیجیتال، رفتار مصرف کننده، و مدل های AIAA و هیوریستیک سازگار است. تحلیل تخصصی هر عامل به شرح زیر است:

تناسب تبلیغ با نیاز مشتری (وزن: ۰.۲۹۳ - رتبه ۱)

این عامل بالاترین وزن را در بین سایر عوامل کسب کرده است که نشان دهنده اهمیت شخصی سازی تبلیغ در بازاریابی آنلاین است. بر اساس نظریه تطابق پیام، هنگامی که محتوای تبلیغ با علایق، نیازها یا رفتار پیشین مخاطب همراستا باشد، احتمال جلب توجه، درگیری ذهنی، و در نهایت تبدیل افزایش می یابد. این یافته با مطالعات روز در حوزه بازاریابی دیجیتال (مانند کاربرد هوش مصنوعی در هدف گذاری تبلیغاتی) همسوست.

نتیجه: برای افزایش اثربخشی، تبلیغات باید مبتنی بر تحلیل داده‌های رفتاری، علایق و تاریخچه خرید کاربران طراحی شوند.

جذابیت بصری تبلیغ (وزن: ۰.۲۷۲ - رتبه ۲)

جذابیت بصری، دومین عامل مهم شناسایی شده، تأکیدی بر نقش طراحی گرافیکی، رنگ‌ها، فونت‌ها، و عناصر بصری در جلب توجه مخاطبان دارد. بر اساس مدل AIAA، "توجه" نخستین مرحله‌ای است که تبلیغ باید ایجاد کند، و این بدون جذابیت بصری امکان‌پذیر نیست. یافته حاضر با پژوهش‌های UX و طراحی رابط کاربر همسوست، که نشان می‌دهند تبلیغات با طراحی ساده، واضح و متناسب با برند، نرخ تعامل بالاتری دارند.

نتیجه: سرمایه‌گذاری در طراحی حرفه‌ای تبلیغات، با در نظر گرفتن اصول روان‌شناختی رنگ و وضوح پیام، موجب افزایش Engagement می‌شود.

تعامل‌پذیری تبلیغ (وزن: ۰.۲۰۳ - رتبه ۳)

تعامل‌پذیری شامل قابلیت‌هایی مانند کامنت‌گذاری، لایک‌کردن، یا اشتراک‌گذاری تبلیغ است. این عامل با مفاهیم بازاریابی ویروسی و شبکه‌ای پیوند دارد. در فضای پلتفرم‌های اجتماعی، امکان تعامل کاربران با تبلیغات باعث ارتقای دامنه دسترسی، افزایش اعتماد اجتماعی، و شکل‌گیری «اثبات اجتماعی» می‌شود. این نوع تبلیغات قابلیت رشد ارگانیک دارند.

نتیجه: طراحی تبلیغاتی که قابلیت تعامل و اشتراک‌گذاری داشته باشند، می‌تواند بازدهی تبلیغ را به صورت نمایی افزایش دهد.

اعتماد به برند یا پلتفرم تبلیغ‌دهنده (وزن: ۰.۱۹۸ - رتبه ۴)

اعتماد، در ادبیات بازاریابی، یکی از ارکان کلیدی برای تبدیل بازدیدکننده به خریدار است. اگرچه این عامل در رتبه چهارم قرار گرفت، اما همچنان وزنی قابل توجه دارد. کاربران در هنگام مواجهه با تبلیغ، نه تنها پیام، بلکه مرجع پیام را نیز ارزیابی می‌کنند. برندهایی که پیشینه مثبت دارند یا روی پلتفرم‌هایی با اعتبار بالا تبلیغ می‌کنند، نرخ کلیک و خرید بیشتری خواهند داشت.

نتیجه: استفاده از پلتفرم‌های معتبر تبلیغاتی و حفظ تصویر برند، در افزایش اثربخشی تبلیغات بسیار مؤثر است.

موقعیت زمانی نمایش تبلیغ (وزن: ۰.۱۳۴ - رتبه ۵)

هرچند این عامل کمترین وزن را داشته، اما حذف‌ناپذیر است. موقعیت زمانی می‌تواند شامل ساعت، روز، فصل، یا حتی مناسبت‌های خاص باشد. به‌ویژه در کمپین‌های مناسبتی یا فروش محدود، زمان‌بندی صحیح می‌تواند نقش تکمیلی مهمی داشته باشد. ضعف این عامل در نتایج ممکن است ناشی از آن باشد که سایر عوامل (مانند تناسب یا طراحی) تأثیر قدرتمندتری بر مخاطب می‌گذارند.

نتیجه: استفاده از ابزارهای تحلیل زمانی مانند Google Trends یا داده‌های پلتفرم برای تعیین زمان بهینه نمایش تبلیغ توصیه می‌شود.

## بحث و نتیجه گیری

نتایج تحلیل نشان می‌دهد که اثربخشی تبلیغات در شبکه‌های فروش آنلاین، وابسته به ترکیبی از تناسب محتوا، کیفیت بصری، و امکان تعامل کاربران با تبلیغ است. در کنار این‌ها، اعتماد به برند و زمان‌بندی مناسب به‌عنوان عوامل پشتیبان عمل می‌کنند. مدل تحلیلی حاضر می‌تواند در طراحی کمپین‌های هدفمند، بهینه‌سازی نرخ تبدیل، و افزایش بازگشت سرمایه تبلیغاتی نقش کلیدی داشته باشد. یافته‌های این پژوهش در خصوص شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر

اثر بخشی تبلیغات در شبکه‌های فروش آنلاین، نشان داد که «تناسب تبلیغ با نیاز مشتری» مهم‌ترین عامل در جلب توجه و تأثیرگذاری تبلیغاتی است. این یافته با مطالعات پیشین نظیر پژوهش که بر اهمیت شخصی‌سازی تبلیغات و استفاده از داده‌های رفتاری برای ارتقاء اثر بخشی تأکید داشتند، هم‌راستا است. آنها نشان دادند تبلیغاتی که با نیاز و علاقه مخاطب هم‌راستا هستند، نرخ تبدیل به مراتب بالاتری نسبت به تبلیغات عمومی دارند. در رتبه دوم، «جذابیت بصری تبلیغ» قرار گرفت. پژوهش تأیید می‌کند که طراحی بصری جذاب، به‌ویژه در بسترهای دیجیتال که رقابت برای جلب توجه ثانیه‌ای است، نقش حیاتی دارد. وجود رنگ‌های برجسته، استفاده مناسب از فضا، و نظم بصری باعث افزایش یادآوری برند و مشارکت کاربر می‌شود. این عامل در بازارهای مبتنی بر تصویر همچون اینستاگرام و پینترست اهمیت دوچندان دارد. تعامل‌پذیری تبلیغ، به‌عنوان عامل سوم، از یافته‌های در حوزه بازاریابی مشارکتی حمایت می‌کند. آنها معتقدند هرچه کاربران بیشتر بتوانند با محتوا تعامل داشته باشند، احتمال توسعه ارگانیک محتوا (مانند اشتراک‌گذاری یا گفت‌وگو) بیشتر می‌شود. در این راستا، گسترش تبلیغات وپروسی و بازاریابی دهان‌به‌دهان دیجیتال به‌شدت به تعامل‌پذیری بستگی دارد. دو عامل بعدی یعنی «اعتماد به برند» و «موقعیت زمانی نمایش تبلیغ» نیز اگرچه در اولویت پایین‌تری قرار گرفتند، اما به‌ویژه در بازارهای رقابتی و زمان‌های اوج خرید (مثل بلک فرایدی یا عید نوروز) می‌توانند تفاوت تعیین‌کننده‌ای در نرخ کلیک یا خرید ایجاد کنند. پژوهش‌های نشان داده‌اند که اعتماد به برند یکی از پیش‌نیازهای اصلی در تصمیم خرید آنلاین است، به‌ویژه در شرایطی که کاربران داده‌های حساس خود را ارائه می‌دهند. به‌طور کلی، این مطالعه با بهره‌گیری از نظرات ۱۲ خبره و استفاده از روش دلفی فازی، موفق به استخراج ۵ عامل کلیدی شد که می‌تواند راهنمایی دقیق برای طراحان کمپین‌های دیجیتال و مدیران بازاریابی فراهم کند.

### پیشنهادات کاربردی

- ✓ استفاده از فناوری هوش مصنوعی برای تحلیل رفتار کاربران و طراحی تبلیغات متناسب با علایق فردی.
- ✓ سرمایه‌گذاری در تیم‌های طراحی گرافیکی حرفه‌ای به‌منظور خلق تبلیغات بصری جذاب و هدفمند.
- ✓ افزایش قابلیت تعامل در تبلیغات دیجیتال از طریق افزودن گزینه‌های اشتراک‌گذاری، لایک یا نظر.
- ✓ همکاری با پلتفرم‌های معتبر تبلیغاتی برای افزایش اعتماد کاربران نسبت به برند یا محصول.
- ✓ تحلیل و استفاده از داده‌های زمانی و مناسبتی برای تعیین بهترین زمان پخش تبلیغ.

### منابع

- ✓ تیموری، س، و همکاران، (۲۰۲۰)، تحلیل تأثیر تبلیغات آنلاین بر قصد خرید مشتریان با استفاده از مدل معادلات ساختاری، مجله مدیریت بازاریابی ایران، دوره ۷، شماره ۲، صص ۴۵-۵۸.
- ✓ جعفری، س، و همکاران، (۲۰۲۲)، تأثیر تبلیغات آنلاین بر رفتار مصرف‌کنندگان، مجله بازاریابی و تجارت، دوره ۱۵، شماره ۳، صص ۴۴-۵۸.
- ✓ حیدری، س، و همکاران، (۲۰۲۳)، اثر بخشی تبلیغات آنلاین و عوامل مؤثر بر تصمیم خرید مشتریان، مجله تحقیق در بازار، دوره ۱۷، شماره ۲، صص ۷۵-۹۲.
- ✓ شاهی، م، و آریان‌پور، پ، (۲۰۲۱)، نقش طراحی تبلیغات دیجیتال در افزایش تعاملات مشتریان آنلاین، مجله تحقیق در رفتار مصرف‌کننده، دوره ۱۴، شماره ۳، صص ۱۲۳-۱۳۷.
- ✓ موسوی، م، و همکاران، (۲۰۲۱)، بررسی تأثیر طراحی تبلیغات بر رفتار مشتریان آنلاین، فصلنامه علوم مدیریت، دوره ۲۸، شماره ۴، صص ۱۰۱-۱۱۶.

- ✓ kkar, ..., & Topcu, B. (2018). "The impact of social media marketing on consumer purchase intentions: A survey in the online retailing environment" *Journal of Retailing and Consumer Services*, 42, 88-57.
- ✓ Berthon, P. R., Pitt, L. F., Plangger, ..., & Shapiro, .. (2012). "Marketing Meets Web 2.0, Social Media, and Creative Consumers: Implications for International Marketing Strategy." *Business Horizons*, 55(3), 261-271.
- ✓ Chandon, P., Wansink, B., & Laurent, .. (2019). AA model of online advertising effectiveness: A multi-stage process." *Journal of Marketing Research*, 56(5), 888-766.
- ✓ Cyr, ..., Head, M., & Larios, .. (2010). "Colour Appeal in Website Design within and across Cultures: A Multi-Method Evaluation" *International Journal of Human-Computer Studies*, 68(1-2), 1-21.
- ✓ Field, .. (2013) *Discovering statistics using SPSS (4th ed.)*. Sage Publications.
- ✓ Gefen, ..., Karahanna, E., & Straub, .. W. (2003). "Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model" *MIS Quarterly*, 27(1), 51-90.
- ✓ Hair, J. F., Hult, H.H. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.)*. Sage Publications.
- ✓ Huang, Z., & Benyoucef, M. (2013). "From e-commerce to social commerce: A close look at design features." *Electronic Commerce Research and Applications*, 12(1), 1-10.
- ✓ Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling (4th ed.)*. The Guilford Press.
- ✓ Krejcie, R. V., & Morgan, .. W. (1970). "Determining sample size for research activities." *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- ✓ Lambrecht, ..., & Tucker, C. (2013). "When Does Retargeting Work?? Information Specificity in Online Advertising." *Journal of Marketing Research*, 50(5), 561-576.
- ✓ Lee, J., & Choi, S. (2018). "Impact of advertisement content on consumer purchase intention" *Journal of Interactive Marketing*, 44(1), 58-71.
- ✓ Li, ..., Kuo, C., & Hsieh, M. (2020). "Understanding online consumer behavior: A comprehensive review of factors influencing e-purchase intention." *Journal of Business Research*, 120, 218-226.
- ✓ Liu, J., Liang, L., & Zhang, Y. (2018). "Targeted online advertising and consumer behavior." *Marketing Science*, 77(4), 777-509.
- ✓ Mayring, P. (2000). *Qualitative content analysis*. *Forum: Qualitative Social Research*, 1(2), 1-10.
- ✓ Mayring, P. (2000). *Qualitative content analysis*. *Forum: Qualitative Social Research*, 1(2), 1-10.
- ✓ Moe, W. W., & Fader, P. S. (2004). "Dynamic test of an advertising model for customer retention" *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 11-25.
- ✓ Mollen, ..., & Wilson, H. (2010). "Engagement in E-Services: The Influence of Interactive and Usability Features on E-Consumer's Engagement" *Journal of Business Research*, 63(9-10), 919-925.
- ✓ Patton, M. .. ( 2002) *Qualitative research & evaluation methods*. Sage Publications.
- ✓ Pieters, R., Wedel, M., & Batra, R. (2010). "The Relative Effectiveness of Traditional and Interactive Television Advertising." *Journal of Marketing*, 44(5), 88-60.
- ✓ Sharma, P., Singh, J., & Mehta, R. (2020). "The impact of digital marketing on consumer purchase behavior: Evidence from online shopping." *Journal of Business Research*, 115, 256-265.
- ✓ Smith, ..., Lee, J., & Lee, S. (2020). "The effect of online advertising on consumer purchase behavior." *Journal of Digital Marketing*, 22(3), 123-188.

- ✓ Xie, .. L., Chen, C. C., & Wu, L. (2018). "Effectiveness of social media marketing on consumer purchase intentions in online platforms"" Electronic Commerce Research and Applications, 30, 1-12.
- ✓ Xie, .. L., Chen, C. C., & Wu, L. (2018). "Effectiveness of social media marketing on consumer purchase intentions in online platforms"" Electronic Commerce Research and Applications, 30, 1-12.

