

أثر التسويق الإلكتروني في رفع النطاق العالمي لقياس الأداء في
التطبيق شركة امازون بالرياض

أسم الطالب
أمل سعود الشريف

الرقم الجامعي
2021205137

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن
الفصل الدراسي الأول_ 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

علينا دائماً أن نشكر ونقدر من قدّموا لنا المساعدة ومدّوا لنا يد العون عند حاجتنا لمن يقف إلى جانبنا، وعلينا أن نبوح لهم دوماً عن فرحنا بوجودهم وتقديرنا لمساندتهم..

تلوح في سمائنا دوماً نجوم برّاقة لا يخفت بريقها عنّا لحظةً واحدةً، نترقّب إضاءاتها بقلوب ولهانة، ونسعد بلمعانها في سمائنا كلّ ساعة، فاستحققت وبكل فخر أن ترفع اسمها عالياً.

أود أن أشكر أستاذي الفاضل [د. منى العشري] على توجيهاتها القيمة ودعمها المستمر طوال فترة إعداد هذا البحث. لم يكن هذا العمل ليرى النور لولا إرشاداتها الحكيمة وتشجيعها الدائم.

كما أود أن أعرب عن امتناني العميق لزملائي وأصدقائي الذين كانوا دائماً سنداً لي، وقدموا لي نصائحهم وآرائهم التي ساهمت في إثراء هذا العمل.

أخيراً، لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر إلى زوجي وعائلتي العزيزة على صبرهم ودعمهم الذي كان له الأثر الأكبر في إكمال هذا البحث.

أسأل الله أن يكون هذا العمل لبنة في صرح العلم، وأن يحقق الفائدة المرجوة منه .

جدول المحتوى

1	 صفحة الغلاف
2	 الشكر والتقدير
3	 جدول المحتوى
4	 قائمة الأشكال
5	 الفصل الأول: الإطار العام لدراسة
6_7_8	 المقدمة
9_10	 مشكلة البحث
11	 أهمية البحث
12	 أسأله البحث
13	 فرضيات البحث
14	 نموذج البحث
15	 منهجية البحث
16	 الدراسات الميدانية
17	 مخطط المشروع
18	 الفصل الثاني
19	 الدراسات السابقة والإطار النظري
20	 نشأة التسويق الإلكتروني
21-22-23	 أبعاد التسويق
24-25	 الكفاءة البشرية في التسويق الإلكتروني
26	 تنمية الكفاءة البشرية في التسويق الإلكتروني
27	 الخاتمة
28	 المراجع
29-30-31-32	 الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
الاول	نموذج البحث المصدر الباحث	14
الثاني	ملخص منهجية البحث المصدر الباحث	15
الثالث	أبعاد التسويق الإلكتروني المصدر الباحث	22
الرابع	نظرية السلوك المخطط المصدر الباحث	23
الخامس	يبيّن بعض التعاريف لمصطلح الكفاءة المصدر الباحث	25

الفصل الأول: إطار العام لدراسة

..

٥

المقدمة

يُعتبر التسويق الإلكتروني أحد الأدوات الرئيسية التي تستخدمها الشركات للتواصل مع عملائها المستهدفين والترويج لمنتجاتها وخدماتها. وقد شهد التسويق الإلكتروني تطورات كبيرة في السنوات الأخيرة، حيث أصبح أكثر أهمية وفعالية من ذي قبل. وقد أجريت العديد من الدراسات حول التسويق الإلكتروني، والتي تناولت مختلف جوانبه وأثره على الشركات والمستهلكين. وتقدم هذه الدراسة ملخصاً لأهم الدراسات السابقة التي أجريت في مجال التسويق الإلكتروني وغير انترنت طريقة بيع وتسويق المنتجات، ووسع النطاق الجغرافي للتسويق، كما أثر على أنواع المنتجات التي يمكن بيعها. علاوةً على كل ذلك، أدى الإنترنت إلى تحوّل كبير في ميزان القوة بين الشركات والمستهلكين، فبعد أن كان التسويق يمثل قناةً أحادية الاتجاه تعتمد فيها حاجات المستهلكين على مجموعات التركيز، أصبح التسويق الفعّال اليوم يعتمد على التفاعل الشخصي ثنائي الاتجاه مع المستهلكين. مع ذلك، لا يعني استخدام الإنترنت التخلي عن قواعد وأسس التسويق التقليدية، وإنما البناء على تلك القواعد، إذ زال تحقيق الربح يعتمد على زيادة الإيرادات وخفض التكاليف، والإنترنت لا يغيّر هذه الحقيقة.

لقد أدى الإنترنت إلى ظهور العديد من المنتجات والخدمات الجديدة، بدءاً من البضائع الاستهلاكية السريعة، مروراً بالمنتجات الرقمية مثل البرمجيات، وانتهاءً بالخدمات مثل الاستشارات الإلكترونية.

تسمح التكنولوجيا بتخصيص المنتجات، وهو ما تجلّى في السماح للعملاء بتخصيص المنتجات عبر الإنترنت قبل تصنيعها بناءً على مجموعة من الخيارات المحددة مسبقاً. بذات الطريقة، يمكن أيضاً تصنيع أجهزة الحاسوب وفق مواصفات خاصّة، خصوصاً مع تراجع تكاليف هذه الخدمات بفضل الإنترنت.

استراتيجية التسويق هي بناء يقع في القلب المفاهيمي لمجال التسويق الاستراتيجي وهو أساسي لممارسة التسويق. وهو أيضاً المجال الذي تنشأ فيه العديد من التحديات الحالية الأكثر إلحاحاً التي حددها المسوقون ومنظمات الإدارة الجماعية. نقوم بتطوير تصور جديد للمجال والمجالات الفرعية لاستراتيجية التسويق ونستخدم هذه العدسة لتقييم الوضع الحالي لأبحاث استراتيجية التسويق من خلال فحص الأوراق في مجلات التسويق الست الأكثر تأثيراً خلال الفترة من ١٩٩٩ إلى ٢٠١٧. نكشف عن تحديات مهمة لأبحاث استراتيجية التسويق - ليس أقلها العدد المحدود بشكل متزايد وتركيز الدراسات، وانخفاض استخدام كل من التصاميم النظرية والبحثية الأولية. ومع ذلك، فإننا نكشف أيضاً عن العديد من الفرص لتطوير معرفة استراتيجية تسويقية جديدة مهمة وذات صلة عالية - يمكن القول إن عدد وأهمية أسئلة استراتيجية التسويق التي لم تتم الإجابة عليها وفرص التأثير على الممارسة لم تكن أكبر من أي وقت مضى. لتوجيه مثل هذه الأبحاث، نقوم بتطوير أجندة بحثية جديدة توفر فرصاً للباحثين لتطوير نظرية جديدة، وإنشاء صلة واضحة، والمساهمة في تحسين الممارسة. باستخدام "التسويق الاستراتيجي" كمصطلح يصف المجال العام للدراسة و "استراتيجية التسويق" باعتبارها البناء المركزي في مجال التسويق الاستراتيجي - تماماً كما أن "الإدارة الاستراتيجية" التحليلية هي مجال الدراسة الذي تكون فيه

"استراتيجية الشركة" بناء مركزي. هذه التسويق الاستراتيجي ولكن مجالات الترميز "غير الاستراتيجية" ليست حصرية بشكل متبادل. على سبيل المثال، تغطي العديد من الأوراق في هذه الفئة غير الاستراتيجية كلا من المدخلات / المخرجات والبيئة.

قد يكون الانخفاض النسبي في دراسات استراتيجية التسويق المنشورة في دالة على النمو الأخير للاهتمام بمنظور المساهمين (Katsikas et al. 2016) والدراسات التي تربط الموارد والقدرات المتعلقة بالتسويق مباشرة بمؤشرات أداء سوق الأسهم. عادة ما تتعامل مثل هذه الدراسات مع استراتيجية التسويق على أنها بنية متداخلة غير ملحوظة. نظراً لأن هذا يتعلق بتصميم وتنفيذ برنامج التسويق المتكامل، فإن دراسات المزيج التسويقي تساهم في معرفة محتوى تنفيذ الإستراتيجية عندما يتم تصميم جميع مجالات برنامج التسويق الرئيسية الأربعة بشكل مباشر أو يتم التحكم فيها في الدراسات التي تركز على واحد أو أكثر من مكونات برنامج التسويق المحددة.

في التسويق الإلكتروني تشير إلى المجالات التي لا تزال غير مستكشفة بالكامل أو التي تواجه تحديات تجعل من الصعب تحقيق الإمكانيات الكاملة للتسويق الإلكتروني. هذه الفجوات يمكن أن تكون في عدة مجالات رئيسية، منها التكنولوجيا، التفاعل مع المستهلكين، التحليل، والأخلاقية فيما يلي أبرز الفجوات والتحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني التكيف مع التغيرات السريعة في التكنولوجيا تتطور بوتيرة سريعة، ويجد العديد من المسوقين صعوبة في مواكبة التحديثات المستمرة. هذه الفجوة تشمل عدم القدرة على استخدام أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبؤي بشكل فعال. رغم توفر كميات ضخمة من البيانات، يجد العديد من الشركات صعوبة في استخراج رؤى قابلة للتنفيذ من هذه البيانات. الفجوة هنا تكمن في نقص المهارات والموارد اللازمة لتحليل البيانات بشكل فعال.

التخصيص والتنبؤ السلوكي لا تزال العديد من الشركات تكافح لتطبيق تخصيص التجارب للمستهلكين بناءً على بياناتهم السلوكية بشكل دقيق، مما يقلل من فعالية استراتيجياتهم التسويقية*تصميم تجربة المستخدم هناك فجوة في تقديم تجربة مستخدم متسقة وسلسة عبر جميع نقاط الاتصال الرقمية. غالباً ما تعاني الشركات من تقديم تجارب غير متناسقة عبر مواقعها الإلكترونية وتطبيقاتها ومنصات التواصل الاجتماعي. من الصعب على الشركات بناء ارتباط عاطفي قوي مع العملاء في العالم الرقمي كما هو الحال في التفاعلات التقليدية وجهًا لوجه. مخاوف الخصوصية تزايد مخاوف العملاء بشأن كيفية استخدام بياناتهم، مما يشكل تحدياً كبيراً للشركات في بناء الثقة. الأمان الرقمي ما زالت بعض الشركات تواجه صعوبات في حماية بيانات العملاء، مما يترك فجوة كبيرة في الثقة عند استخدام منصاتهم.

تكامل القنوات الرقمية والفيزيائية: تواجه العديد من الشركات تحديات في تقديم تجربة متكاملة عبر جميع القنوات الرقمية وغير الرقمية. الفجوة تكمن في الربط بين العمليات التجارية على الإنترنت وخارجها بطريقة سلسة يصعب أحياناً على الشركات قياس العائد على الاستثمار من حملاتها التسويقية الإلكترونية بدقة، نظراً لتعقيد التفاعلات عبر القنوات المختلفة وعدم وضوح التأثيرات المباشرة.

مشكلة التسويق الإلكتروني تتنوع في جوانب متعددة، وتشمل تحديات تقنية واستراتيجية وسلوكية

السوق الرقمي مزدحم للغاية، مما يجعل من الصعب التميز بين المنافسين. الشركات تتسابق جذب انتباه العملاء، وهذا يتطلب استراتيجيات مبتكرة ومستمرة. تفضيلات وسلوكيات المستهلكين تتغير بسرعة في البيئة الرقمية. يجب على الشركات مواكبة هذه التغيرات وتحديث استراتيجياتها بشكل مستمر. التقنيات الجديدة والناشئة يمكن أن تكون صعبة التنفيذ وتتطلب استثمارات كبيرة. من الصعب على الشركات مواكبة الابتكارات التقنية مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات ضخمة. مع جمع كميات ضخمة من البيانات عن العملاء، تبرز تحديات حول كيفية إدارة هذه البيانات بشكل فعال وحمايتها من الاختراقات والانتهاكات. بناء الثقة مع العملاء عبر الإنترنت يعد تحدياً، خاصة في ظل انتشار الاحتيال والممارسات التجارية غير الأخلاقية. العملاء يبحثون عن ضمانات ومصداقية من الشركات على مستوى عالٍ من التفاعل مع العملاء عبر الإنترنت يتطلب استراتيجيات محتوى قوية وتفاعل نشط على منصات التواصل الاجتماعي.

يتأثر مفهوم الإنتاجية في التطور التكنولوجي الحاصل في العالم واكب كل مستلزمات الحياة و تأثرت به وبزغ عنه عالم آخر يتحكم به عن طريقه ولهذا فإن العصرية الحاصلة في المؤسسات الاقتصادية سببها التطور التكنولوجي والإلكتروني الحاصل فكان للتسويق حصة الأسد في العمل والأعمال ، اذ ظهر التسويق الإلكتروني الذي سهل بكثير عمل المؤسسات والدراسات في البحث والتطوير وبالأخص سهل على الزبون اقتناء السلعة ومعرفة خصائصها بكبسة زر في أي مكان هو فيه ومنه كذلك أثبت التسويق الإلكتروني تلك العلاقة الطردية بينه وبين الكفاءة التسويقية للمؤسسة الاقتصادية، وعليه تم دراسة هذين الجزئين في هذه المذكرة بالتفصيل اللازم لكلا المتغيرين.

مشكلة البحث

التغيرات في عادات وتفضيلات المستهلكين والعوامل الثقافية والاجتماعية التي تؤثر على التسويق الإلكتروني
تطور السلوكيات الاستهلاكية على الإنترنت وتطور التكنولوجيا والمنافسة الشديدة
التحديات التقنية في التسويق الإلكتروني.
المنافسة في سوق التسويق الإلكتروني والتشريعات القانونية المتعلقة بالتسويق الإلكتروني وإدارة المحتوى
والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الفجوات النظرية

في مجال التسويق الإلكتروني تشير إلى الثغرات في المعرفة أو الفهم النظري التي لا تزال غير مغطاة بشكل
كافي في الأدبيات الأكاديمية والممارسات العملية. يمكن أن تكون هذه الفجوات فرصاً هامة للبحث والتطوير.
: فيما يلي بعض الفجوات النظرية الرئيسية في التسويق الإلكترونية في التسويق الرقمي

(ROI) نموذج قياس العائد على الاستثمار. الحاجة إلى تطوير نماذج أكثر دقة تشمل العوامل النوعية والتفاعلات
المعقدة بين القنوات التسويقية المختلفة

. وإلى نظريات نماذج جديدة تفسر كيفية تحسين هذه التقنيات لتجارب العملاء وفعالية الحملات التسويقية التحليل
المتقدم للبيانات الضخمة تطوير مناهج وأطر نظرية جديدة لتحليل البيانات الضخمة بطرق تساهم في اتخاذ
قرارات تسويقية أكثر

. فعالية الثقة والمصادقية في التسويق الرقمي الحاجة إلى نماذج نظرية تفسر كيف يمكن للشركات بناء والحفاظ
على الثقة مع العملاء في البيئات الرقمية تأثير الثقافة الرقمية على سلوك المستهلك. غير المادية تطوير نظريات
تسلط الضوء على كيفية تأثير الثقافة الرقمية على تفضيلات المستهلكين واتخاذ قرارات الشراء، تفاعل العملاء
عبر قنوات متعددة الحاجة إلى نماذج توضح كيفية تأثير التفاعل عبر قنوات متعددة على تجربة العميل
والقرارات استراتيجيات التسويق الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية. الشرائية وتطوير نظريات تسلط الضوء
على العلاقة بين استراتيجيات التسويق الرقمي والممارسات الأخلاقية وتأثيرها. على رضا العملاء وولائهم
الحاجة إلى نظريات جديدة تفسر تأثير ديناميكيات شبكات التواصل الاجتماعي الحديثة على استراتيجيات
التسويق والتفاعل مع العلامات التجارية التسويق عبر الأجهزة المحمولة والواقع المعزز التفاعل بين الذكاء
العاطفي للعالمية التجارية والسلوك الرقمي عاطفي والحاجة إلى نظريات تفسر العلاقة بين الذكاء للعالمية التجارية
واستجابة العملاء في البيئات الرقمية كل هذه الفجوات تمثل فرصاً كبيرة للبحث والتطوير في مجال التسويق
الإلكتروني، ويمكن أن تساهم في تحسين استراتيجيات التسويق وزيادة فهمنا لسلوك المستهلك في العصر
الرقمي .

الفجوات التطبيقية:

في التسويق الإلكتروني تمثل التحديات العملية التي تعوق الشركات عن تحقيق الأداء الأمثل في استراتيجياتها الرقمية. سنستعرض بعض الفجوات الرئيسية مع الإشارة إلى بعض الدراسات والمراجع الداعمة قياس العائد على الاستثمار بدقة، خاصة في بيئات تسويقية متعددة القنوات حيث يكون التأثير غير المباشر أو طويل الأمد صعبًا على التتبع التكامل بين القنوات الرقمية وغير رقمية. صعوبة تنسيق الجهود التسويقية عبر القنوات الرقمية وغير الرقمية لضمان تجربة متكاملة للعملاء تحليل البيانات الضخمة والاستفادة منه، القدرة على تحليل واستخدام كميات ضخمة من البيانات اتخاذ قرارات تسويقية مستنيرة. التوازن بين جمع البيانات لتخصيص تقديم تجربة مستخدم سلسة وجذابة عبر مختلف الأجهزة والمنصات الحملات والامتثال للتشريعات المتعلقة بالخصوصية. متابعة وتبني التقنيات والاتجاهات الجديدة بشكل مستمر أو مكلفًا يمكن أن يكون مرهقًا .

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي

"ما هو أثر التسويق الإلكتروني والتطور الكبير في رفع النطاق العالمي لقياس الأداء وتخفيض التكلفة" ؟

أهمية البحث

لتطور التكنولوجيا الحاصل في العالم واكب كل مستلزمات الحياة و تأثرت به وبزغ عنه عالم آخر يتحكم به عن طريقه ولهذا فإن العصرية الحاصلة في المؤسسات الاقتصادية سببها التطور التكنولوجي والإلكتروني الحاصل فكان للتسويق حصة الأسد في العمل والأعمال ، اذ ظهر التسويق الإلكتروني الذي سهل بكثير عمل المؤسسات والدراسات في البحث والتطوير وبالأخص سهل على الزبون اقتناء السلعة ومعرفة خصائصها بكبسة زر في أي مكان هو فيه ومنه كذلك أثبت التسويق الإلكتروني تلك العالقة الطردية بينه وبين الكفاءة التسويقية للمؤسسة الاقتصادية .ووسع النطاق الجغرافي للتسويق، كما أثر على أنواع المنتجات التي يمكن بيعها. علاوة على كل ذلك، أدى الإنترنت إلى تحوّل كبير في ميزان القوة بين الشركات والمستهلكين، فيعد أن كان التسويق يمثل قناةً أحادية الاتجاه تعتمد فيها حاجات المستهلكين على مجموعات التركيز، أصبح التسويق الفعال اليوم يعتمد على التفاعل الشخصي ثنائي الاتجاه مع المستهلكين. مع ذلك، ال يعني استخدام الإنترنت التخلي عن قواعد وأسس التسويق التقليدية، وإنما البناء على تلك القواعد، إذ زال تحقيق الربح يعتمد على زيادة الإيرادات وخفض التكاليف.

أهمية نظرية التسويق الإلكترونية

تكتسب النظريات في التسويق الإلكتروني أهمية كبيرة أنها توفر أساساً منهجياً لفهم وتطبيق استراتيجيات التسويق في البيئة الرقمية. تسهم النظريات في إرشاد الشركات حول كيفية تحقيق أفضل أداء من خلال فهم سلوك المستهلك، تحسين تفاعل العملاء، وتطوير استراتيجيات فعالة.

فيما يلي بعض الأهمية النظرية الرئيسية للتسويق الإلكترونية، مع الإشارة إلى مراجع داعمة لفهم سلوك المستهلك الرقمي، توفر النظريات إطاراً لفهم كيفية تفاعل المستهلكين مع العلامات التجارية في البيئة الرقمية، بما في ذلك العوامل التي تؤثر على قرارات الشراء والسلوك عبر الإنترنت.

القرارات الشرائية يستعرض كيف تتأثر سلوكيات المستهلكين بالتفاعلات الرقمية وكيف يمكن للعلامات التجارية استخدام هذه المعلومات لتخصيص تجارب العملاء. تساعد النظريات في تحديد كيفية تصميم وتنفيذ استراتيجيات تسويق تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي تقدم إطاراً لفهم أفضل الممارسات في تصميم الحملات الإعلانية الرقمية والترويج عبر الإنترنت.

أهمية تطبيقية

إبراز جوانب القوة الناتجة عن التطبيق في الواقع العملي. فهذه الدراسة بمثابة دعوة للتفاعل بين الدراسة إلى استراتيجيات التجارة الإلكترونية وتحقيق الميزة التنافسية طبيعة دور المؤسسات الصناعية بولية صحار بسلطنة عمان حيث تخدم قطاعاً كبيراً من المجتمع ومن ثم تسليط الضوء على تطبيق استراتيجيات التجارة الإلكترونية لمواجهة التحديات والتطورات.

إبراز جوانب القوة الناتجة عن التطبيق في الواقع العملي. فهذه الدراسة بمثابة دعوة للتفاعل بين الدراسة إلى استراتيجيات التجارة الإلكترونية وتحقيق الميزة التنافسية طبيعة دور المؤسسات الصناعية بولية صحار بسلطنة عمان حيث تخدم قطاعاً كبيراً من المجتمع ومن ثم تسليط الضوء على تطبيق استراتيجيات التجارة الإلكترونية لمواجهة التحديات والتطورات.

أسأله البحث

سؤال البحث الرئيسي: ما هو أثر التسويق الإلكتروني والتطور الكبير في رفع النطاق العالمي لقياس الأداء وتخفيض التكلفة في شركة أمازون بالرياض؟

السؤال الفرعي ١: ما هو أثر تحليل بيانات التسويق الإلكتروني في شركة أمازون بالرياض؟

السؤال الفرعي ٢: ما هو تأثيرات قوانين حماية البيانات على استراتيجية التسويق الإلكترونية في شركة أمازون بالرياض؟

السؤال الفرعي ٣: ما هو أثر التحسين الإستراتيجي للتسويق بالمحتوى لزيادة التفاعل مع الجمهور في شركة أمازون بالرياض؟

السؤال الفرعي ٤: ما هو استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التسويق الإلكتروني في شركة أمازون بالرياض؟

أهداف البحث

الهدف الرئيسي: دراسة أثر التسويق الإلكتروني والتطوير الكبير في رفع النطاق العالمي لقياس الأداء وتخفيض التكلفة في شركة أمازون بالرياض؟

الهدف الفرعي ١: دراسة أثر تحليل بيانات التسويق الإلكترونية في شركة أمازون بمدينة الرياض؟

الهدف الفرعي ٢: دراسة تأثيرات قوانين حماية البيانات على استراتيجية التسويق الإلكتروني في شركة أمازون بمدينة الرياض؟

الهدف الفرعي ٣: تقييم أثر التحسين الإستراتيجي للتسويق بالمحتوى لزيادة التفاعل مع الجمهور؟

الهدف الفرعي ٤: التحقق من أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التسويق الإلكتروني في شركة أمازون بمدينة الرياض؟

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في فعالية التسويق عبر الإنترنت على سلوك المستهلك.

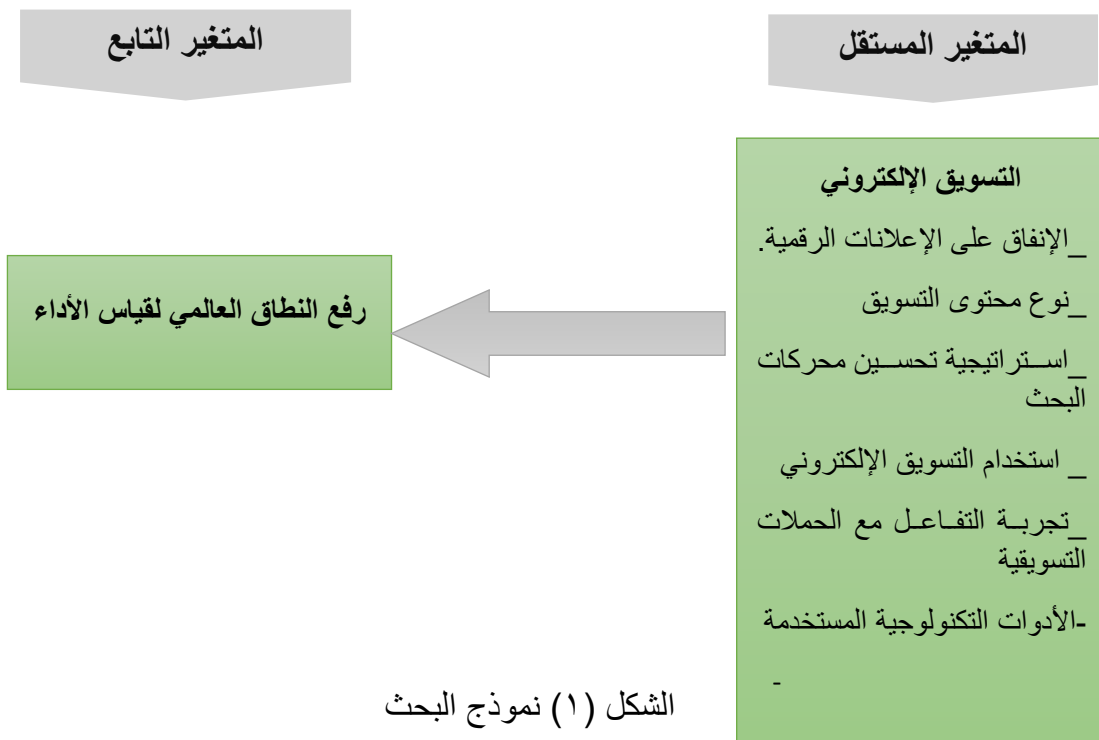
الفرضية الفرعية الأولى Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في تحسين محركات البحث يؤدي إلى زيادة ملحوظة في الزيارات العضوية لموقع الويب.

الفرضية الفرعية الثانية Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية في تأثير التقييمات والمراجعات على الإنترنت على قرارات الشراء.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تأثير المحتوى التفاعلي على المشاركة عبر الإنترنت.

نموذج البحث

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



الشكل (١) نموذج البحث

المصدر: الباحث

منهجية البحث

فلسفه البحث: الوضعية

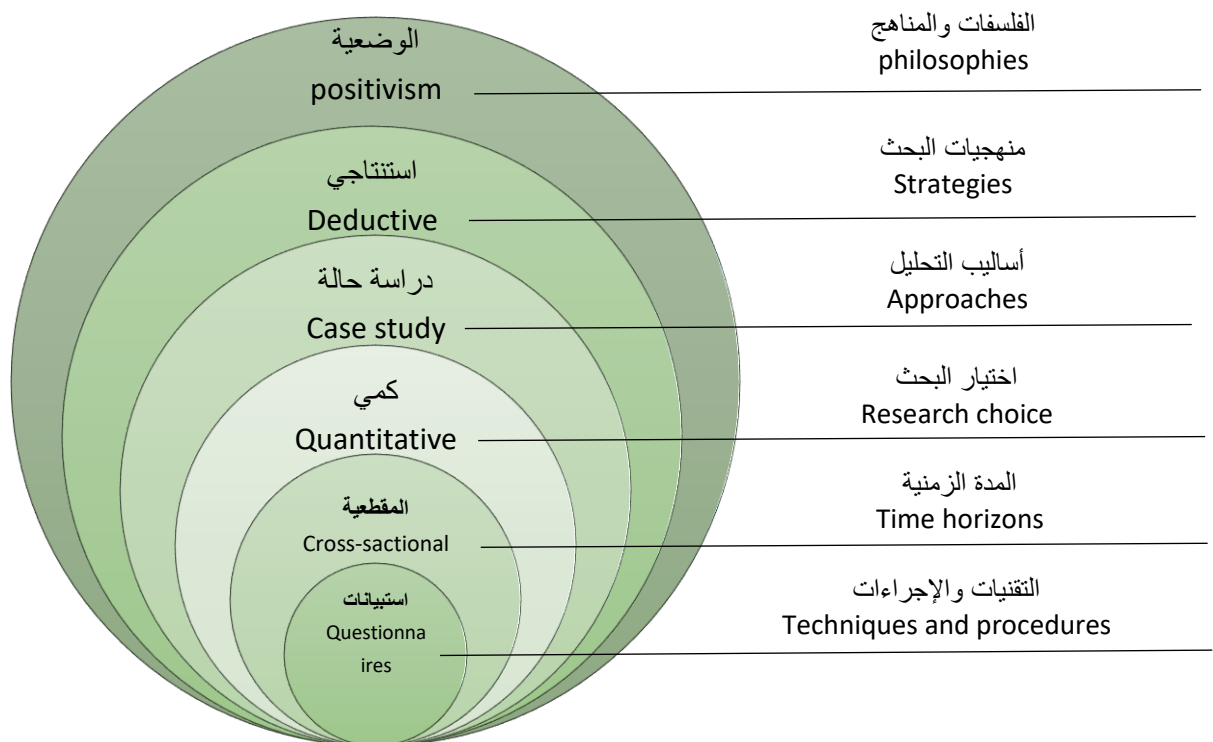
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل والإحصائي.



الشكل (٢): ملخص منهجية البحث

المصدر: الباحث

الدراسة الميدانية

افتتحت شركة أمازون مكاتبها الرئيسية الجديدة في مدينة الرياض، والتي تضم أكثر من ٢٥٠ موظفاً من مختلف القطاعات التي تعمل بها الشركة في المملكة العربية السعودية كالتجارة الإلكترونية، الأجهزة الذكية، أمازون لخدمات المدفوعات، أمازون لخدمات الإنترنت، وأمازون للإعلانات. وقال رونالدو مشحور، نائب رئيس شركة أمازون للشرق الأوسط وشمال إفريقيا: "افتتاح مكاتبنا الرئيسية الجديدة في عاصمة المملكة العربية السعودية يؤكد التزامنا بخدمة عملائنا وشركائنا البائعين وموظفينا ودعم النمو الاجتماعي والاقتصادي في المملكة بما يتناغم مع رؤية المملكة ٢٠٣٠". ومنذ إطلاق عملياتها في السعودية عام ٢٠٢٠، قامت شركة أمازون بتعزيز استثماراتها في المملكة وتوسيع نشاطاتها في مختلف قطاعات الأعمال، مساهمة في توفير المئات من الوظائف، وإطلاق العديد من البرامج والمنتجات المخصصة للسعودية مثل برنامج "أمازون برايم" الذي يقدم التوصيل المجاني في نفس اليوم في مدينتي الرياض وجدة، وأجهزة أليكسا الذي أطلق لأول مرة باللغة العربية وباللهجة الخليجية. وخلال شهر مارس الماضي، وقعت أمازون السعودية مذكرات تفاهم مع وزارة الاستثمار والهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" من أجل تعزيز تواجد أمازون في السوق المحلي وتمكين عشرات الآلاف من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى ملايين العملاء بالإضافة لتمكين عشرات رواد الأعمال من تأسيس شركاتهم اللوجستية.

الاتصال التسويقي وآثاره على سلوك المستخدمين لمواقع التسوق الإلكتروني دراسة ميدانية على عينة من السعوديات

أظهرت الدراسة نتيجة رئيسية مفادها أن عنصر السعر تفوق على عناصر الاتصال التسويقي في جذب المستخدمات السعوديات للتسوق من خلال الأسواق الإلكترونية و أثبتت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدامهن لها و بين المتغيرات الديموغرافية بينما وجدت علاقة طردية بين أحكام العادات و التقاليد التي تحد السعوديات من الذهاب للأسواق التقليدية و استخدامهن لمواقع التسوق الإلكتروني، و أوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة فعالية التسويق المباشر و الإلكتروني لمواقع التسوق الإلكتروني، و زيادة مخصصات الترويج و خاصة للمواقع المحلية العربية و ضرورة تحقيق التكامل بين عناصر المزيج التسويقي بدلا من التركيز على السعر و المنتج فقط على العرض.

(وسام بنت صالح باسبعين مجلة كلية الآداب-جامعة الزقازيق, ٢٠١٩)

إجراء دراسة ميدانية شاملة لشركة أمازون يتطلب جمع بيانات من مصادر متعددة لفهم كيفية عمل الشركة واستراتيجياتها

أهم استراتيجيات التسويق الرقمي لأمازون وتحليل تجربة المستخدم على منصة أمازون

استكشاف استخدام البيانات والتكنولوجيا في تحسين العمليات وإجراء مقابلات مع موظفي أمازون، عملاء، وخبراء في التسويق الإلكتروني مراقبة عمليات البيع والتسليم في مراكز التوزيع التابعة لأمازون.

الترتيب لزيارة مراكز التوزيع أو التعاون مع شركاء محليين في المناطق التي تتواجد فيها مراكز أمازون.

الفصل الأول :المقدمة

الفصل الثاني :الإطار النظري

الفصل الثالث :منهجية البحث

الفصل الرابع :التحليل الإحصائي

الفصل الخامس :مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

الدراسات السابقة والإطار النظري:

المقدمة:

مع تزايد استخدام الإنترنت وانتشار الأجهزة الذكية، أصبحت الشركات تعتمد بشكل متزايد على التسويق الإلكتروني كوسيلة رئيسية للتفاعل مع العملاء والوصول إلى أسواق جديدة. هذا التحول الرقمي أدى إلى ظهور عدد كبير من الدراسات التي تحلل مختلف جوانب التسويق الإلكتروني، بما في ذلك استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، وتحسين محركات البحث (SEO).

مفهوم التسويق الإلكتروني:

تعتبر الدراسات السابقة ركيزة أساسية في فهم كيفية تطور التسويق الإلكتروني وتأثيره على سلوك المستهلكين. حيث تناولت هذه الدراسات كيفية استخدام الشركات للتقنيات الرقمية لتحقيق أهدافها التسويقية، وتأثير هذه التقنيات على فعالية الحملات التسويقية وتفاعل العملاء. على سبيل المثال، أظهرت دراسة "The Impact of Social Media Marketing on Consumer Behavior" (Smith & Zook, 2016) كيف يمكن لاستراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي أن تؤثر بشكل كبير على التفاعل مع العلامة التجارية وزيادة الولاء لدى المستهلكين.

الإطار النظري للتسويق الإلكتروني يربط بين هذه الدراسات وبين النظريات العامة للتسويق وسلوك المستهلك، مثل نظرية التبني التكنولوجي (TAM) ونظريات التسويق الرقمي التي تسعى إلى فهم كيفية قبول المستهلكين للتكنولوجيا الرقمية وكيفية تفاعلهم معها. هذا الإطار يساعد في وضع السياق العلمي المناسب للدراسات ويساهم في تقديم فهم أعمق لكيفية تحسين استراتيجيات التسويق الرقمي بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية المستمرة

(Smith, P. R, & Zook, Z. (2016))

تعريف:

الدراسات السابقة في التسويق الإلكتروني تشير إلى الأبحاث والمقالات العلمية التي تم نشرها مسبقاً حول موضوعات محددة تتعلق بالتسويق عبر الإنترنت. هذه الدراسات تساعد الباحثين على فهم ما تم إنجازه سابقاً، تحديد الثغرات البحثية، واستخدام النتائج السابقة كنقطة انطلاق لمزيد من الاستكشاف. كما أنها توفر سياقاً علمياً لفهم مدى فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي مثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، التسويق عبر البريد الإلكتروني، وتحسين محركات البحث (SEO). (Hart, C). (٢٠١٨)

نشأة التسويق الإلكتروني:

التسويق الإلكتروني، المعروف أيضاً بالتسويق الرقمي، نشأ مع ظهور وانتشار الإنترنت في أوائل التسعينيات. في تلك الفترة، بدأت الشركات تدرك الإمكانيات الهائلة التي يوفرها الإنترنت كوسيلة للوصول إلى جمهور عالمي والتفاعل معه بطريقة أكثر فعالية من الطرق التقليدية.

المراحل الأساسية لنشأة التسويق الإلكتروني

1. البدايات (1990-2000)

- مع بداية استخدام الإنترنت على نطاق واسع، ظهرت أولى محاولات التسويق عبر البريد الإلكتروني والإعلانات الإلكترونية. في هذا الوقت، كانت محركات البحث مثل Yahoo و AltaVista من الأدوات الرئيسية التي استخدمتها الشركات لتسويق منتجاتها وخدماتها.

- عام ١٩٩٤ شهد ظهور أول إعلان بنري (Banner Ad) على الإنترنت، والذي يُعتبر علامة فارقة في تطور التسويق الرقمي.

*٢. التوسع والتطور (2000-2010)

- مع توسع استخدام الإنترنت، بدأ التسويق الإلكتروني في التطور بشكل كبير مع ظهور محركات البحث الأكثر تطوراً مثل Google ، والتي غيرت قواعد اللعبة من خلال تحسين محركات البحث (SEO) والإعلانات المدفوعة عبر الإنترنت.

- بالإضافة إلى ذلك، ظهرت وسائل التواصل الاجتماعي مثل Myspace ثم Facebook ، مما أتاح فرصاً جديدة للتفاعل مع الجمهور وتطوير استراتيجيات تسويق تعتمد على التواصل المباشر.

*٣. التحول الرقمي (٢٠١٠-الآن):

- خلال هذه الفترة، أصبح التسويق الإلكتروني جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات الأعمال، مع تزايد الاعتماد على التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، التسويق بالمحتوى، والتسويق عبر الهواتف المحمولة.

- كما بدأت الشركات في استخدام التحليلات الرقمية لتحسين استراتيجياتها التسويقية وقياس عائد الاستثمار (ROI) بشكل أكثر دقة.

-(Ryan, D., & Jones, C. (2016).

أبعاد التسويق الإلكتروني:

التسويق الإلكتروني يتميز بعدة أبعاد تساعد الشركات على تصميم وتنفيذ استراتيجيات تسويقية فعّالة. هذه الأبعاد تتيح للشركات التفاعل مع العملاء، قياس الأداء، وتحقيق أهداف الأعمال بشكل أفضل.

1.* التفاعل الرقمي

التفاعل مع العملاء يتيح التسويق الإلكتروني إمكانية التواصل الفوري مع العملاء من خلال قنوات متعددة مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

تخصيص التجارب: يمكن تخصيص الرسائل التسويقية والمحتوى بناءً على سلوك المستهلكين وتفضيلاتهم.

2.* الوصول العالمي

* - التوسع في الأسواق الدولية: يتيح التسويق الإلكتروني للشركات الوصول إلى جمهور عالمي بدون الحاجة إلى وجود فيزيائي في تلك الأسواق.

* - التواجد على مدار الساعة: الإنترنت لا يغلق أبوابه، مما يعني أن المنتجات والخدمات متاحة للعملاء في أي وقت ومن أي مكان.

3.* قياس الأداء:

* - التحليلات الرقمية: يمكن قياس تأثير الحملات التسويقية بدقة من خلال تتبع البيانات مثل عدد الزيارات، معدل التحويل، ومعدل الارتداد.

* - تحسين محركات البحث: يتيح تحسين محركات البحث فهم كيفية ظهور المواقع في نتائج البحث، مما يساعد على تحسين الوصول العضوي.

4.* تكلفة أقل وفعالية أعلى:

* - تكلفة منخفضة: مقارنة بالتسويق التقليدي، يعتبر التسويق الإلكتروني أقل تكلفة، حيث يمكن تشغيل حملات تسويقية مبرمجة ذات نطاق محدود وتحقيق نتائج فعالة.

* - عائد استثمار أعلى: بفضل القدرة على استهداف الجمهور بشكل دقيق وقياس الأداء، يمكن تحقيق عائد استثمار (ROI) مرتفع.

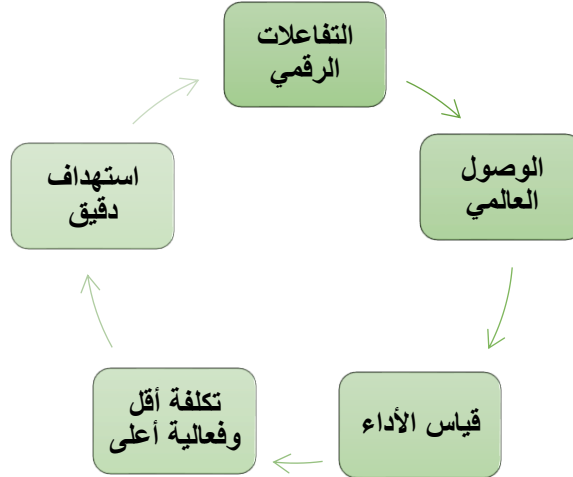
5.* استهداف دقيق:

* - استهداف الجمهور: يمكن تحديد الفئة المستهدفة بدقة بناءً على معايير مثل العمر، الجنس، الموقع الجغرافي، والاهتمامات.

* - إعادة الاستهداف: يمكن تتبع المستخدمين الذين زاروا الموقع أو تفاعلوا مع المحتوى، ثم عرض إعلانات مخصصة لهم.

. (Chaffey, D., & Ellis-Chadwick)

توضيح الشكل التالي أبعاد التسويق الإلكتروني:



الشكل (٣) أبعاد التسويق الإلكتروني

المصدر: الباحث

نظريات التسويق الإلكتروني:

1.*نظرية قبول التكنولوجيا:

* - التعريف: تم تطوير هذه النظرية من قبل "فريد ديفيس" في عام ١٩٨٩، وهي تهدف إلى فهم العوامل التي تؤثر على قبول الأفراد لتكنولوجيا جديدة.

- *التطبيق في التسويق الإلكتروني: تُستخدم TAM لتفسير كيفية تقبل المستخدمين للتقنيات الرقمية مثل التجارة الإلكترونية والتطبيقات عبر الإنترنت. تعتقد النظرية أن إدراك المستخدم لفائدة وسهولة استخدام التكنولوجيا هما العاملان الرئيسيان في قبولها.

2.*نظرية التأثير الاجتماعي:

* - التعريف: تُشير هذه النظرية إلى أن سلوك الأفراد يتأثر بشكل كبير بالآراء والسلوكيات الاجتماعية من حولهم.

* - التطبيق في التسويق الإلكتروني: تؤثر التوصيات، والمراجعات، وتأثير الشخصيات المؤثرة (Influencers) على سلوك المستهلكين في البيئة الرقمية. تعد وسائل التواصل الاجتماعي منصة رئيسية لتطبيق هذه النظرية.

3.*نظرية التسويق بالعلاقات:

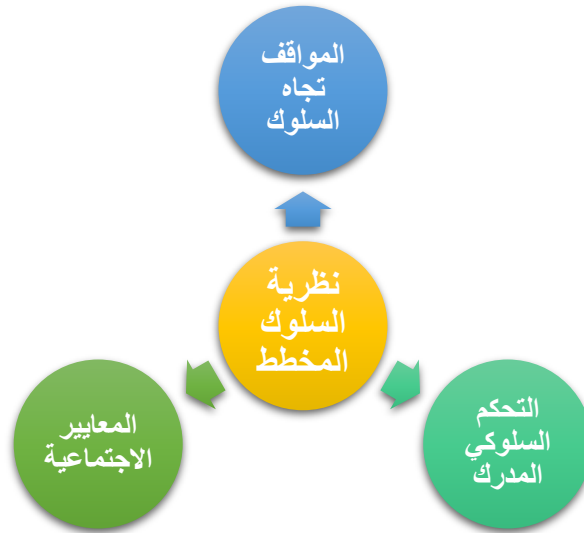
- التعريف: تركز هذه النظرية على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء بدلاً من التركيز فقط على الصفقات الفردية.

4. نظرية الانتشار:

- * - التعريف: طورت هذه النظرية بواسطة "إيفرت روجرز" في عام ١٩٦٢، وهي تشرح كيف تنتشر الابتكارات (أفكار أو منتجات جديدة) بين مختلف شرائح المجتمع.
- * - التطبيق في التسويق الإلكتروني: تُستخدم هذه النظرية لفهم كيفية تبني واستخدام التكنولوجيا الرقمية والمنتجات الجديدة من قبل المستخدمين، مما يساعد الشركات في تحديد الاستراتيجيات المناسبة للوصول إلى مختلف شرائح الجمهور.

5.* نظرية السلوك المخطط.

- * - التعريف طورت هذه النظرية من قبل "إيجن أجزن" في عام ١٩٨٥، وتفترض أن نية الفرد لأداء سلوك معين تتأثر بثلاثة عوامل: المواقف تجاه السلوك، المعايير الاجتماعية، والتحكم السلوكي المدرك.
- (Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F) (٢٠١٩)



الشكل (٤) نظرية السلوك المخطط

المصدر: الباحث

الكفاءة البشرية في التسويق الإلكتروني

تشير إلى القدرة والمهارات التي يمتلكها الأفراد أو الفرق لتحقيق الأهداف التسويقية باستخدام الأدوات الرقمية والمنصات الإلكترونية.

تعريفه:

الكفاءة البشرية في التسويق الإلكتروني تشير إلى مجموعة المهارات والمعارف التي يجب أن يمتلكها الأفراد أو الفرق لتحقيق أهداف التسويق باستخدام الأدوات الرقمية والمنصات الإلكترونية. هذه الكفاءات تشمل القدرة على استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل فعال، التحليل البياني، الإبداع في تطوير المحتوى، اتخاذ القرارات المبنية على البيانات، ومهارات الاتصال والتكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الرقمية.

(Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F.* (2019))

العناصر الأساسية للكفاءة البشرية في التسويق الإلكتروني:

*١. المعرفة التقنية:

- فهم كيفية استخدام أدوات التسويق الإلكتروني مثل Google Analytics ، منصات إدارة الحملات الإعلانية، وأنظمة إدارة المحتوى.(CMS)
- القدرة على استخدام تقنيات تحسين محركات البحث (SEO) وتحسين الحملات الإعلانية المدفوعة.

*٢. الإبداع والابتكار :

- القدرة على تطوير محتوى تسويقي مبتكر يجذب الانتباه ويحافظ على اهتمام الجمهور.
- الابتكار في استراتيجيات التسويق التي تتكيف مع التغيرات السريعة في السوق.

*3. التحليل واتخاذ القرار:

- القدرة على تحليل البيانات وتفسيرها لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- استخدام تحليلات البيانات لتحديد الجمهور المستهدف، وتحسين الحملات، وقياس العائد على الاستثمار (ROI).

*٤. مهارات الاتصال:

- القدرة على التواصل بفعالية مع الفريق والعملاء، سواء عبر الإنترنت أو في الاجتماعات الشخصية.
- تطوير استراتيجيات تواصل مع الجمهور المستهدف تعتمد على فهم سلوكياتهم ورغباتهم.

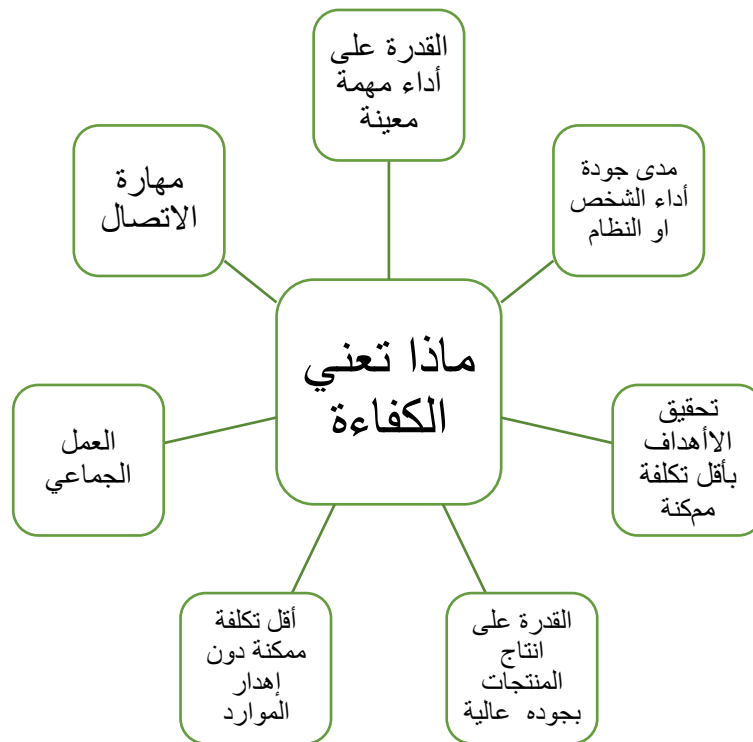
*٥. التكيف والمرونة:

- القدرة على التكيف مع الأدوات الجديدة، والاستجابة للتغيرات في السوق بسرعة.
- مرونة في التعامل مع التحديات مثل تغييرات خوارزميات وسائل التواصل الاجتماعي أو سلوكيات العملاء المتغيرة.

٦* العمل الجماعي:

- القدرة على العمل بشكل فعال ضمن فريق تسويق متكامل يشمل المصممين، ومدراء الحملات، ومتخصصي البيانات.
- التنسيق بين الفرق المختلفة لتحقيق أهداف تسويقية مشتركة.

الكفاءة البشرية في التسويق الإلكتروني ليست فقط في امتلاك المعرفة التقنية، بل أيضاً في القدرة على استخدام هذه المعرفة بفعالية لتحقيق النتائج المرجوة. (Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F.* (2019))



الشكل (٥) يبين بعض التعاريف المسندة لمصطلح الكفاءة

المصدر: الباحث

تنمية الكفاءة البشرية في التسويق الإلكتروني:

تتطلب اتباع نهج شامل يركز على تطوير المهارات والمعرفة تتطلب استثماراً مستمراً في تطوير المهارات والمعرفة لدى الأفراد العاملين في هذا المجال. هذا يشمل مجموعة من الاستراتيجيات مثل التدريب المستمر، تعزيز المهارات التحليلية، تطوير الإبداع، وتحسين مهارات الاتصال. فيما يلي تفصيل لهذه الاستراتيجيات مدعوم بمرجع أكاديمي (Armstrong, G., Kotler, P., & Opresnik, M. O) (٢٠٢٠)

أبعاد الكفاءة البشرية في التسويق الإلكتروني

تتضمن مجموعة من المهارات والمعارف التي يجب على الأفراد تطويرها لضمان فعالية الأنشطة التسويقية الرقمية. فيما يلي الأبعاد الرئيسية للكفاءة البشرية في هذا المجال:

البعد المعرفي: المعرفة التقنية يشمل الفهم الجيد للأدوات والتقنيات الرقمية مثل أدوات تحليل البيانات، التسويق عبر محركات البحث (SEO/SEM)، ومنصات وسائل التواصل الاجتماعي المعرفة بالسوق والجمهور المستهدف القدرة على تحليل السوق وفهم احتياجات الجمهور وسلوكياتهم على المنصات الرقمية.

البعد التحليلي: تحليل البيانات: القدرة على جمع وتحليل البيانات من مصادر متعددة مثل Google Analytics، ووسائل التواصل الاجتماعي، واستخدام هذه البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة.

البعد الإبداعي: تطوير المحتوى القدرة على إنشاء محتوى إبداعي يجذب الجمهور ويعزز التفاعل.

الابتكار في الحملات التسويقية القدرة على تطوير استراتيجيات تسويقية جديدة ومبتكرة تتماشى مع التغيرات التكنولوجية وسلوك المستهلك.

البعد الاتصالي: مهارات الاتصال: القدرة على التواصل بفعالية مع الفريق والعملاء، وضمان تماسك الرسائل التسويقية عبر مختلف القنوات الرقمية. إدارة العلاقات: بناء علاقات قوية مع العملاء والشركاء التجاريين من خلال التواصل المستمر والفعال.

البعد التكيفي: التكيف مع التكنولوجيا القدرة على التكيف بسرعة مع التقنيات الجديدة والأدوات المتطورة. المرونة في التعامل مع التغيرات: الاستجابة السريعة لتغيرات السوق واحتياجات العملاء، وضبط الاستراتيجيات التسويقية وفقاً لذلك. (Armstrong, G., Kotler, P., & Operonic, M. O.* (2020))

علاقة التسويق الإلكتروني في الكفاءة البشرية

تأثير التسويق الإلكتروني على الكفاءة البشرية يتمحور حول كيفية استخدام الأدوات الرقمية والبيانات لتحسين أداء الأفراد داخل المنظمات. يمكن لهذه الأدوات أن تساهم في زيادة الكفاءة من خلال:

١*. تحليل البيانات: يمكن للتسويق الإلكتروني توفير بيانات دقيقة عن سلوك العملاء واهتماماتهم، مما يساعد في توجيه الجهود التسويقية بشكل أكثر فعالية.

٢*. الأتمتة: توفر أدوات التسويق الإلكتروني القدرة على أتمتة العديد من العمليات الروتينية، مما يتيح للموظفين التركيز على المهام الأكثر إبداعاً واستراتيجية.

٣*. التدريب والتطوير: يمكن استخدام منصات التسويق الإلكتروني لتوفير برامج تدريبية تفاعلية تساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم واكتساب معرفة

الخاتمة

ختامًا، يمثل التسويق الإلكتروني ركيزة أساسية في عالم الأعمال الحديث، حيث أصبح أداة فعالة للوصول إلى الجمهور المستهدف بطرق مبتكرة ومؤثرة. يعتمد النجاح في هذا المجال على تنمية الكفاءة البشرية، من خلال تعزيز المهارات التقنية، التحليلية، الإبداعية، والاتصالية لدى العاملين في هذا المجال.

مع استمرار تطور التكنولوجيا وتغير سلوكيات المستهلكين، يصبح من الضروري للمسوقين الرقميين أن يكونوا مرنين وقادرين على التكيف مع هذه التغيرات بسرعة وفعالية. الاستثمار في التدريب المستمر، وتحليل البيانات، وتطوير الاستراتيجيات المبتكرة، كلها عوامل تسهم في تحقيق نتائج تسويقية إيجابية ومؤثرة في السوق الرقمي المتنامي.

في نهاية المطاف، النجاح في التسويق الإلكتروني يتطلب توازنًا بين المعرفة التقنية والإبداع، وبين الفهم العميق للسوق والقدرة على التواصل الفعال. هذه العناصر مجتمعة تتيح للشركات ليس فقط البقاء في المنافسة، بل التفوق والابتكار في عالم يتسم بالتغير المستمر.

المراجع

1. المعاني & س. أ. س. (٢٠٢٣). دور التجارة الإلكترونية في دعم المزايا التنافسية بالتطبيق على أهم الشركات العاملة بالمنطقة الصناعية بولاية دور التجارة الإلكترونية في دعم المزايا التنافسية من خلال تطبيقها على أهم الشركات العاملة في صحر المنطقة الصناعية بولاية صحر. مجلة التقدم في البحوث الزراعية، ٢٨ (٤)، ٨٦٤-٨٧٥.
- 2-ألدن، وآخرون، (١٩٩٩). وضع العالمة التجارية من خلال الإعلان في آسيا وأمريكا الشمالية وأوروبا: دور ثقافة المستهلك العالمية. مجلة التسويق، ٦٣ (١)، ٧٥-٨٥. أتمان، إم بي، فان هريدي، إتش جي، وميال، سي إف (٢٠١٠). التأثير طويل المدى الإستراتيجية التسويق على مبيعات العالمة التجارية. مجلة أبحاث التسويق، ٤٧ (٥)، ٨٨٢-٨٦٦.
3. خديجة إيمان & ز عباطة فهرس أهمية استخدام التسويق الإلكترونية في رفع الكفاءة التسويقية للمؤسسة الاقتصادية
(URI): <https://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/21>
- 4_ يارقين & وكارج لوتو ، ه. (٢٠١٥). "استخدام تحليلات الويب لقياس أداء التسويق الرقمي". إدارة التسويق الصناعي. [الرابط]
- 5 (<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S00198501140>) وبولس ، ك. ، وآخرون (٢٠٠٩). "لوحات المعلومات كخدمة: لماذا يجب على المسوقين إنشاء لوحات معلومات من البيانات العلى". مجلة التفاعلية [Link](<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1094996808000426>).
- 6-فيرهو ، وآخرون (٢٠١٥). "من البيع بالتجزئة متعدد القنوات إلى البيع بالتجزئة متعدد القنوات مقدمة للعدد الخاص حول البيع بالتجزئة متعدد القنوات". مجلة البيع بالتجزئة. [الرابط]
- (<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S002243591500022>).
- 7_سينفسان ، وآخرون (٢٠١٨). "استجابة العملاء للمشاركة في الوقت الفعلي: تحليل تجريبي". مجلة التسويق. [الرابط]
- (<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1509/jm.16.0051>).
- غان دومي & وحيدر (٢٠١٥). "ما وراء الضجيج: مفاهيم البيانات الضخمة والأساليب والتحليلات". المجلة الدولية الدارة
- 8_ خديجة إيمان، & ز عباطة. أهمية استخدام التسويق الإلكترونية في رفع الكفاءة التسويقية للمؤسسة الاقتصادية غرداية، ٢٠٢٠.
- 9- تاكر & سي إي (٢٠١٢). "اقتصاديات الإعلان والخصوصية". المجلة الدولية للمنظمة الصناعية. [الرابط]

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S01677187120002>

الملاحق

أُتقدم بوضع هذا الاستبيان الخاص ببحثي المتمم لنيل درجة البكالوريوس في تخصص إدارة مشاريع والذي يتناول موضوع حول (أثر التسويق الإلكتروني في رفع النطاق العالمي لقياس الأداء في التطبيق شركة امازون بالرياض) يمكن أن يوفر رؤى مهمة حول كيفية استخدام الشركات للعملاء للأدوات الرقمية لتحقيق أهدافهم. فيما يلي مثال على استبيان يمكن أن يُستخدم لاستقصاء الآراء حول استراتيجيات وأساليب التسويق الإلكتروني:

نشكر لكم وقتكم ومشاركتكم في هذا الاستبيان. الهدف من هذا الاستبيان هو فهم كيفية استخدام الشركات للتسويق الإلكتروني لتحقيق أهدافها التجارية.

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية

الاسم:

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

العمر:

☐ سنة 25-34 ☐ 18-24

☐ سنة 45-54 ☐ 35-44

مستوى تعليم:

☐ أقل من ثانوي ☐ ثانوي

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

استبيان المتغير المستقل (التسويق الإلكتروني)

فيما يلي بعض العبارات المتعلقة، لمعرفة مدى تأثير في التسويق الإلكتروني الرجاء اختيار العبارة التي تتوافق مع رأيك:

التسويق الالكتروني					
الرقم	الفقرات	درجة الموافقة			
		درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة
أولاً: استخدام التسويق الإلكتروني					
1	هل تستخدم التسويق الإلكتروني في عملك أو شركتك؟				
2	ما مدى معرفتك بتقنيات تحسين محركات البحث (SEO)				
3	هل لاحظت زيادة في تفاعل مع العلامات التجارية على وسائل التواصل الاجتماعي بعد رؤيتك لإعلاناتها؟				
4	هل تدفعك الإعلانات عبر البريد الإلكتروني إلى زيارة موقع الويب أو إجراء عملية شراء				
5	هل تشجعك التعليقات والمراجعات الإيجابية على منصات التواصل الاجتماعي على الشراء من علامة تجارية معينة؟				
6	هل تؤثر جودة تجربة المستخدم على موقع الويب على قرارك بالتفاعل مع الإعلان				
ثانياً: تجربة التفاعل مع الحملات التسويقية					
7	هل سبق لك أن تفاعلت مع إعلان عبر الإنترنت بسبب وجود خصم أو عرض خاص				
8	هل تفضل مشاهدة الإعلانات التي تستهدف اهتماماتك الشخصية				
9	هل تزيد تفاعلاتك مع الإعلانات إذا كانت تنشر بشكل متكرر				
10	هل تؤثر التعليقات والمراجعات الإيجابية على قرارك بالشراء من إعلان على وسائل التواصل الاجتماعي				
11	هل تؤثر جودة تصميم الموقع أو الصفحة المقصودة للإعلان على قرارك بالتفاعل				
12	هل تفضل الإعلانات التي تستهدفك بناءً على سلوكك السابق عبر الإنترنت				

ثالثاً: الأدوات التكنولوجية المستخدمة

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
14	هل تستخدم أدوات تكنولوجية في التسويق الإلكتروني					
15	الأدوات التكنولوجية التي تستخدمها بشكل أساسي في التسويق الإلكتروني أدوات تحسين محركات البحث (مثل SEMrush ،Ahrefs					
16	هل تواجه تحديات عند استخدام الأدوات التكنولوجية في التسويق الإلكتروني					
17	هل تلقيت تدريباً رسمياً في التسويق الإلكتروني					

استبيان المتغير التابع (رفع النطاق لقياس الأداء)

الرقم	العبارة	نعم	أحياناً	لا
1	هل لاحظت زيادة في تفاعلك مع العلامات التجارية على وسائل التواصل الاجتماعي بعد رؤيتك لإعلاناتها؟			
2	هل سبق لك أن اشتريت منتجاً مباشرة بعد رؤيتك لإعلان عبر الإنترنت؟			
3	هل تؤثر الإعلانات المستهدفة على قراراتك بالشراء؟			
4	هل تدفعك الإعلانات عبر البريد الإلكتروني إلى زيارة موقع الويب أو إجراء عملية شراء؟			
5	هل تزداد احتمالية تفاعلك مع إعلان إذا كان يعرض خصماً أو عرضاً خاصاً؟			
6	هل تشجعك التعليقات والمراجعات الإيجابية على منصات التواصل الاجتماعي على الشراء من علامة تجارية معينة؟			
7	هل تؤثر جودة تجربة المستخدم على موقع الويب على قراراتك بالتفاعل مع الإعلان؟			
8	هل سبق لك أن أتممت عملية شراء بسبب حملة تسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي؟			
9	هل ترى أن الإعلانات التي تحتوي على فيديو تكون أكثر إقناعاً من تلك التي تحتوي على نصوص أو صور فقط؟			
10	هل تزيد العروض الترويجية المحدودة زمناً من احتمالية اتخاذك قراراً بالشراء؟			

فيما يلي بعض العبارات المتعلقة رفع النطاق لقياس الاداء الرجاء اختيار العبارة التي تتوافق مع رأيك:

