

## أثر التسويق الالكتروني على الاداء التسويقي بالتطبيق على بنك الأهلي بحي شمسان بمدينة أبها

أسم الطالب

هيفاء دبشي العنزي

221000786

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 4  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 6  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 6  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 6  |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 7  |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 7  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 7  |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 8  |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 8  |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 9  |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 9  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 10 |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 11 |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 12 |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 14 |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 14 |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 18 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 21 |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 23 |
| قائمة المراجع .....                                    | 24 |

## قائمة الاشكال

| العنوان                                         | رقم الشكل | رقم الصفحة |
|-------------------------------------------------|-----------|------------|
| نموذج البحث (من اعداد الطالبة)                  | 1         | 9          |
| ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة)               | 2         | 10         |
| تحديات التسويق الداخلي (اعداد بوجملين)          | 3         | 17         |
| بعض مفاهيم الأداء التسويقي (اعداد محمد، واخرون) | 4         | 19         |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

في ظل التطورات المتسارعة للتكنولوجيا على الصعيد العالمي وفي شتى المجالات، أصبح لزاماً على المؤسسات مواكبة هذه التطورات خاصة المؤسسات المصرفية. وهذا راجع لحدة المنافسة وتزايد دور التسويق الإلكتروني فيها بمختلف أبعاده (بوجملين).

حيث يعد التسويق الإلكتروني يمثل أحد المفاهيم الأساسية في العصر الحالي، حيث نجح خلال السنوات القليلة الماضية في تحقيق قفزة نوعية في الجهود التسويقية والأعمال بمختلف أنواعها. يتجاوب التسويق الإلكتروني مع تطورات العصر والتغيرات المتسارعة في التكنولوجيا والمجتمعات، مما يجعله محورياً مهماً في استراتيجيات الأعمال الحديثة (بن الشيخ نرجس & مريم مالك، 2022).

وفي هذا السياق، بدأت المصارف العالمية في تبني أحدث التقنيات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتعزيز تقديم خدماتها المصرفية والتسويقية. تنافست هذه المصارف عبر استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والوسائل التكنولوجية الحديثة، التي تساعدها في تنفيذ العمليات المصرفية بفعالية عالية وتعزيز أنشطتها التسويقية بطرق مبتكرة وفعالة (الدكتورة ناريمان & الباحث نزار).

يعد هذا المجال محور اهتمام العديد من الدراسات البحثية التي تسعى إلى فهم أثر التسويق الإلكتروني على أداء الشركات التسويقية. تتنوع هذه الدراسات في استخدامها للمنهجيات والنتائج المتوصل إليها، إلا أن هناك فجوات بحثية تحتاج إلى استكمالها وتفصيلها بمزيد من الدراسات والتحليلات. نقص في الدراسات التي تحدد كيفية تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني على مستوى الرضا والوفاء لدى العملاء وفهم كيفية تأثير منصات التواصل الاجتماعي على قرارات الشراء وسلوك المستهلكين يمثل جزءاً كبيراً من الفجوات البحثية (الدكتورة ناريمان & الباحث نزار).

وقد بدأت المصارف في العالم تتسابق من أجل تقديم خدماتها المصرفية بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك باستخدام مختلف أدوات ووسائل التكنولوجيا الحديثة في تنفيذ العمليات المصرفية والأنشطة التسويقية. ونجد بأن استخدام التسويق الإلكتروني في مجال العمل المصرفي سيساعد المصارف على تعزيز أدائها التسويقي نظراً لشدة المنافسة القائمة بين المصارف المحلية منها والأجنبية. الأمر الذي أدى بالمؤسسات المصرفية إلى التركيز على توجهاتها الاستراتيجية، إذ أن طبيعة المنتجات والخدمات التي تقدمها المصارف ووعي المستهلك وزيادة قدرته في الحصول على عدد كبير من المعلومات

حول البدائل المتوفرة زاد من أهمية تطبيق مثل هذه التوجهات الاستراتيجية لتحسين أدائها ولضمان بقائها في ظل المنافسة الحادة التي يشهدها القطاع المصرفي. إذ أن المصارف تقوم بتطوير منتجاتها وتقديم خدمات جديدة لتلبية حاجات ورغبات الزبائن المستمرة، بما في ذلك زيادة حصتها السوقية وتحسين أدائها للحفاظ على زبائنها واستقطاب وجذب زبائن جدد (بوعامر عائشة، 2016).

من خلال هذه الدراسة نود معرفة والتطرق إلى أثر التسويق الإلكتروني بمختلف أبعاده على الأداء التسويقي للمصارف الجزائرية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثيرات استراتيجيات التسويق الإلكتروني على العمليات المصرفية والأداء التسويقي للبنوك المتوائها على مستوى ولاية بسكرة. بالإضافة إلى ذلك، ستسلط الدراسة الضوء على الأدوات والتقنيات المستخدمة في التسويق الإلكتروني ومدى فعاليتها في تحقيق الأهداف التسويقية للمصارف الجزائرية. كما سنتناول الدراسة التحديات والفرص التي تواجه هذه المصارف في تبني وتطبيق استراتيجيات التسويق الإلكتروني في ظل التغيرات التكنولوجية المستمرة.

من المهم أيضاً فهم الدور الذي تلعبه منصات التواصل الاجتماعي في تشكيل استراتيجيات التسويق الإلكتروني للمصارف. توفر هذه المنصات فرصاً هائلة للتفاعل مع العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد معهم من خلال تقديم محتوى مخصص وعروض تسويقية موجهة. على الرغم من ذلك، تواجه المصارف تحديات كبيرة في إدارة هذه العلاقات وضمان خصوصية وأمان البيانات الشخصية للعملاء. لذلك، يجب على المصارف تطوير استراتيجيات شاملة تتضمن جوانب التسويق الإلكتروني كافة لضمان تحقيق الأداء الأمثل.

كما يتطلب النجاح في التسويق الإلكتروني تبني نهج يعتمد على التحليل الدقيق للبيانات وفهم السلوك الشرائي للعملاء. باستخدام تقنيات تحليل البيانات المتقدمة، يمكن للمصارف تحديد احتياجات العملاء وتوقع اتجاهات السوق المستقبلية، مما يساعدها في تقديم منتجات وخدمات مبتكرة تتماشى مع هذه الاحتياجات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لاستخدام الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعلم الآلي تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم توصيات مخصصة وتبسيط العمليات المصرفية.

في الختام، يعد التسويق الإلكتروني أداة حيوية لتعزيز الأداء التسويقي للمصارف في العصر الرقمي. يتطلب تحقيق النجاح في هذا المجال تكامل التكنولوجيا مع استراتيجيات التسويق التقليدية وتبني نهج يركز على العميل، مما يضمن تلبية توقعات العملاء وتعزيز الولاء وتحقيق النمو المستدام للمصارف في بيئة تنافسية متزايدة التعقيد.

## 1.2. مشكلة الدراسة

يعتبر التسويق الإلكتروني أحد العوامل الحيوية في العصر الحديث، حيث يعزز من قدرة الشركات والمؤسسات على الوصول إلى جمهور واسع بطرق مبتكرة وفعالة. على الرغم من الاستثمارات الكبيرة في التسويق الإلكتروني، لا يزال هناك حاجة لفهم أعمق لكيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على الأداء التسويقي للبنك. لذا، يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التسويق الإلكتروني على الأداء التسويقي لبنك الأهلي، مع التركيز على تحديد الفجوات النظرية والتطبيقية في هذا المجال.

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

بالرغم من وجود العديد من الدراسات حول تأثير التسويق الإلكتروني على الأداء التسويقي، فإن معظمها يركز على الأسواق العالمية، مع ندرة في الأبحاث التي تتناول هذا الموضوع في السياق السعودي، خاصة في المؤسسات المالية مثل بنك الأهلي. بالإضافة إلى ذلك، تتطور تقنيات واستراتيجيات التسويق الإلكتروني بسرعة، مما يستدعي تحديثاً مستمراً للأبحاث لمواكبة هذه التغيرات وتقديم فهم دقيق لتأثيرها. كما أن هناك نقصاً في الدراسات التي تستكشف تكامل مختلف قنوات التسويق الإلكتروني وتأثيرها الجماعي على الأداء التسويقي.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تحتاج المؤسسات مثل بنك الأهلي إلى أدوات ومؤشرات محددة لقياس فعالية استراتيجيات التسويق الإلكتروني وتأثيرها الفعلي على الأداء التسويقي. وعلى الرغم من توفر كميات كبيرة من بيانات العملاء، لا يزال التحدي يكمن في تحليل هذه البيانات بشكل فعال لاستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ. كما يتطلب تطبيق استراتيجيات التسويق الإلكتروني تكاملاً بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة، بالإضافة إلى التغلب على التحديات التقنية المرتبطة بأنظمة تكنولوجيا المعلومات.

**سؤال البحث الرئيسي:** كيف يمكن أن يؤثر التسويق الإلكتروني على الأداء التسويقي بالتطبيق على بنك الأهلي؟

### 1.3. أهمية الدراسة

أدى التطور التكنولوجي السريع إلى تغيير جذري في كيفية تفاعل الشركات مع عملائها وترويج منتجاتها وخدماتها. يعد بنك الأهلي من أبرز المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية التي تسعى للاستفادة من هذه التطورات لتعزيز أدائها التسويقي وزيادة حصتها السوقية.

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في تسليط الضوء على مفهوم التسويق الإلكتروني وفهم تأثيره على الأداء التسويقي. يساعد هذا البحث في توسيع قاعدة المعرفة حول استراتيجيات التسويق الإلكتروني وكيفية تأثيرها على مؤشرات الأداء التسويقي المختلفة. كما يساهم في تقديم إطار نظري يمكن للباحثين والمهتمين بالمجال الاستفادة منه في دراسات مستقبلية.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات عملية لبنك الأهلي حول كيفية تحسين أدائه التسويقي من خلال استخدام أدوات واستراتيجيات التسويق الإلكتروني بشكل فعال. يمكن أن تساعد النتائج في تطوير سياسات تسويقية مبتكرة وزيادة الكفاءة في استهداف العملاء، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة وتعزيز رضا العملاء وزيادة الربحية.

#### 1.4. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي: كيف يؤثر التسويق الالكتروني على الأداء التسويقي بالتطبيق على بنك الأهلي السعودي في أبها ؟

السؤال الفرعي 1: كيف يؤثر تنوع المنتجات الالكترونية على أداء التسويق لبنك الأهلي؟

السؤال الفرعي 2: ما مدى تأثير التسعير الالكتروني على استجابة السوق وتحسين الأداء التسويقي لبنك الأهلي ؟

السؤال الفرعي 3: كيف يؤثر التوزيع الالكتروني على الوصول الى شرائح جديدة من العملاء وتحسين الأداء التسويقي لبنك الأهلي ؟

#### 1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: دراسة تأثير التسويق الالكتروني على الأداء التسويقي

الهدف الفرعي 1: دراسة تأثير تنوع المنتجات الالكترونية على أداء التسويق لبنك الأهلي

الهدف الفرعي 2: تقييم تأثير التسعير الالكتروني على استجابة السوق وتحسين الأداء التسويقي لبنك الأهلي

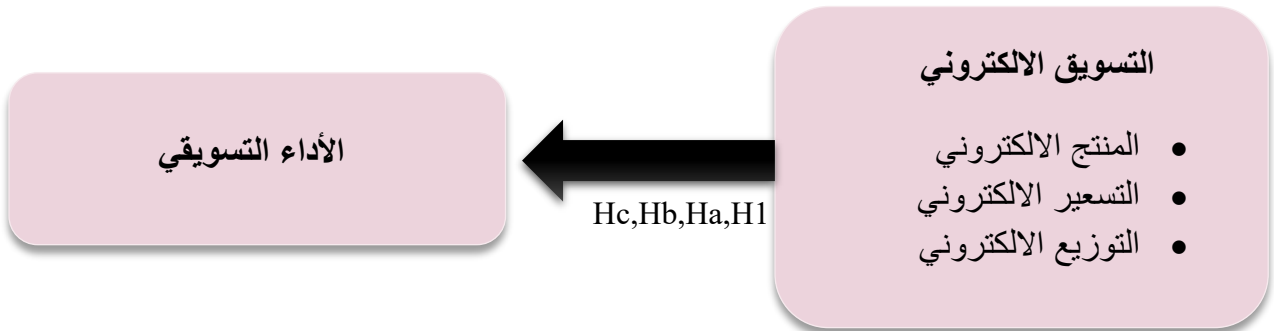
الهدف الفرعي 3: التحقق من تأثير التوزيع الالكتروني على الوصول الى شرائح جديدة من العملاء وتحسين الأداء التسويقي لبنك الأهلي

## 1.6. فرضيات الدراسة

- الفرضية الأساسية: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين التسويق الالكتروني والأداء الوظيفي
- الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المنتج الالكتروني والأداء التسويقي
- الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسعير الالكتروني والأداء التسويقي
- الفرضية الفرعية 3: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التوزيع الالكتروني والأداء التسويقي

## 1.7. نموذج الدراسة

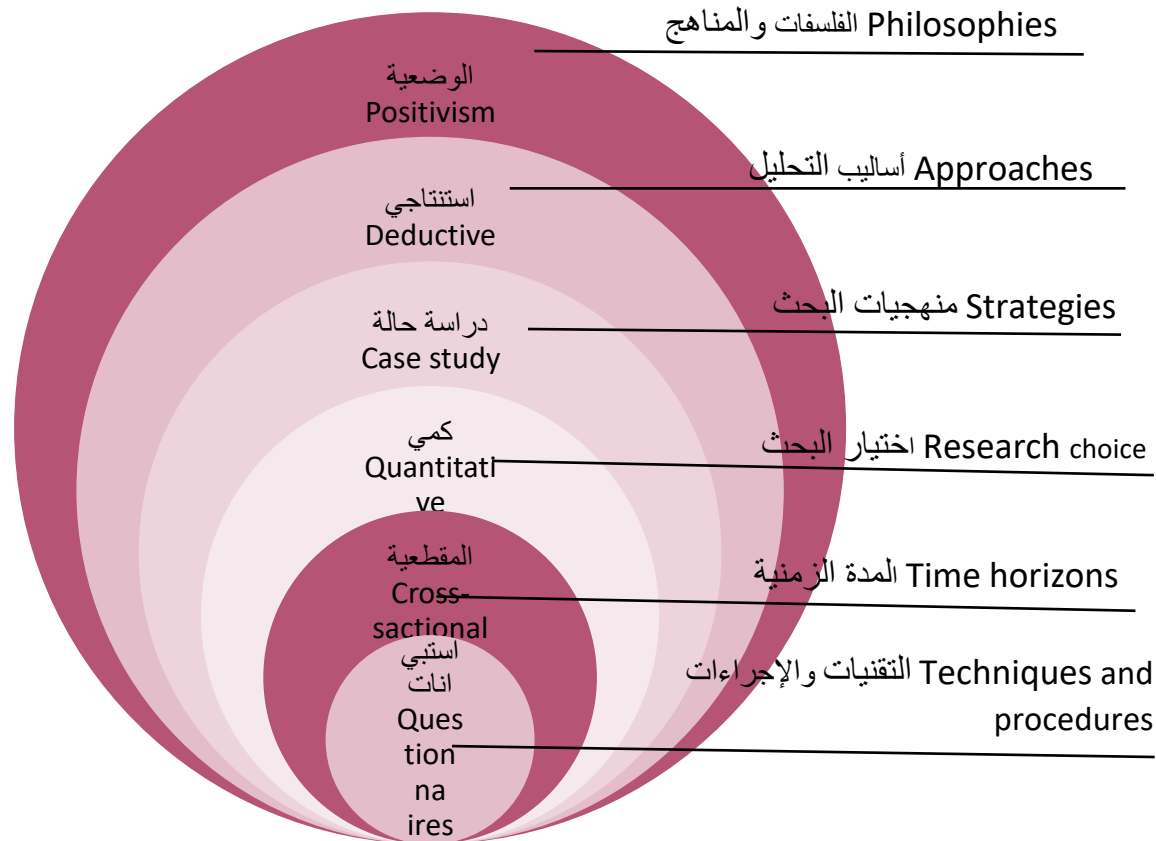
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي



الشكل (1): نموذج البحث (من اعداد الطالبة)

## 1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: المنهج وضعي positivism
- أسلوب التحليل: استنتاجي Deductive
- استراتيجية البحث: دراسة حالة Case study
- الأفق الزمني: دراسة مقطعية cross sectional
- تقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (2): ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة)

## 1.9. الدراسة الميدانية

أُجريت هذه الدراسة الميدانية لفحص أثر التسويق الإلكتروني على الأداء التسويقي لتطبيق بنك الأهلي في مدينة أبها، انطلاقاً من الأدبيات التي أكدت فعالية التسويق الرقمي في تعزيز التفاعل مع الخدمات المصرفية ورفع معدلات رضا العملاء، حيث أظهرت دراسات أن 73-85% من العملاء يتعرضون لمواقع وتطبيقات البنوك الرقمية، مع تحقيق مستويات رضا مرتفعة تتراوح بين 66-73%. كما أثبتت دراسات إقليمية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أن التسويق الإلكتروني يعزز بشكل ملحوظ من الربحية وحصة السوق لدى البنوك، خاصة عندما تقترن استراتيجيات التسويق الرقمي بممارسات الحوكمة المستدامة (ESG) وعوامل مصرفية مؤثرة مثل رأس المال والسيولة. وبناءً على ذلك، تمثل دراسة التطبيق العملي في أبها فرصة لفهم كيفية ترجمة هذه الاستراتيجيات الرقمية إلى واقع محلي ملموس.

في هذه الدراسة، تم تحليل قنوات التسويق الإلكتروني المعتمدة من قبل بنك الأهلي—مثل التطبيق المصرفي، الموقع الإلكتروني، الإعلانات عبر التواصل الاجتماعي، والتسويق عبر المؤثرين المحليين—وتقييم أدائها عبر مؤشرات محددة مثل معدل التحوّل الرقمي، عدد العملاء الجدد، مستوى التفاعل، ورضا المستخدمين. كما تم جمع بيانات أولية بشكل مباشر من العملاء والمستخدمين لتطبيق البنك في أبها من خلال استبيانات ومقابلات قصيرة للحصول على ملاحظات شخصية حول جودة المحتوى الرقمي وسهولة الاستخدام والتأثير على سلوكهم المصرفي.

وعند دمج هذه النتائج مع الأدبيات، يتبيّن أن اعتماد استراتيجية تسويق إلكتروني متكاملة في بنك الأهلي—أبها، تشمل توفير محتوى رقمي عالي الجودة، إعلانات مستهدفة، وتفاعل عبر تطبيق سهل الاستخدام، سيؤدي إلى زيادة التحوّل الرقمي، تحسين تجربة العملاء، تعزيز ولائهم، وارتفاع الأداء التسويقي بشكل ملموس. بل إن فعالية هذه الاستراتيجية تزداد عندما تُرافق بممارسات مصرفية قوية واهتمام بالحوكمة الرقمية، مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية على المدى الطويل (بنك الأهلي).

الفصل الأول: مقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج  
والخاتمة

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والانتشار الواسع لشبكة الإنترنت، أصبح التسويق الإلكتروني أحد الركائز الأساسية للتسويق الحديث. يلعب التسويق الإلكتروني دورًا متزايدًا في تحقيق الأهداف التسويقية للمؤسسات من خلال استخدام قنوات مبتكرة للتواصل والتفاعل مع العملاء. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التسويق الإلكتروني على الأداء التسويقي للمؤسسات وتحديد أبعاد التسويق الإلكتروني المؤثرة على الأداء التسويقي (بوجملين)

تساعد مراجعة الأدبيات في استكشاف المتغيرات المؤثرة في العلاقة بين التسويق الإلكتروني والأداء التسويقي، وتحليل طبيعة هذه العلاقات. وهذا بدوره يساعد على تطوير الإطار المفاهيمي للدراسة وتحديد المنهجية والأدوات البحثية المناسبة. وبشكل عام، تُعد مراجعة الأدبيات خطوة أساسية في البحث العلمي؛ إذ تُمكن الباحث من إرساء الأساس النظري للدراسة وتصميمها بشكل موجّه ومنهجي.

في السنوات الأخيرة، شهد مجال التسويق تطورات هائلة بفضل التقدم التكنولوجي وانتشار استخدام الإنترنت والوسائل الرقمية. ظهر ما يُعرف بالتسويق الإلكتروني كأداة فعالة لتعزيز الأداء التسويقي للمنظمات. يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في التسويق الإلكتروني، والذي يشمل مجموعة من الوسائل كمواقع الويب والتسويق عبر البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي ومحركات البحث والإعلانات الرقمية. كما تشمل استراتيجيات التسويق الإلكتروني التركيز على احتياجات العملاء والتواصل المستمر والتخصيص وقياس الأداء .

أما المتغير التابع فيتمثل في الأداء التسويقي للمنظمة، والذي يمكن قياسه من خلال مؤشرات مثل الحصة السوقية والمبيعات والربحية ورضا العملاء والولاء للعلامة التجارية. (Kotler & Armstrong، 2018)

## 2.2. مفهوم التسويق الإلكتروني:

هو إدارة التفاعل بين المؤسسة والمستهلك من أجل تحقيق التبادل المشترك من منافع مشتركة ضمن بيئة افتراضية، وهو عملية الاستخدام والتطوير الفعال وفق رؤية رقمية وكفاءة للموارد التسويقية الرقمية والأدوات المتاحة على الإنترنت من أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق الإلكتروني (وهيبة 2014، صفحة 155، 168)

كما يعتبر التسويق الإلكتروني مزيجاً من تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والمبادئ التقليدية التي عادة ما يطبقها المسوقين (belyh, 2020) .

أما الجمعية الأمريكية للتسويق فقد عرفت على أنه وظيفة تنظيمية يتمثل بمجموعة من العمليات التي تحدد لخلق الاتصال وتسليم القيمة إلى الزبون وإدارة علاقة الزبون بالطرق التي تحقق المنافع والأهداف للمنظمة وأصحاب الحصص والتي تتم من خلال الأدوات والوسائل الإلكترونية. (الصميدعي واخرون، 2021)

ومع ذلك لا يزال التسويق الإلكتروني موضوعاً جدلياً حيث لم تتوصل مختلف النظريات إلى مفهوم موحد، ومما لا شك فيه أن التسويق الإلكتروني يعتمد أساساً على التوفيق بين مصلحة المنظمة والزبون معاً في خلق القيمة لكليهما وذلك باستخدام مختلف الوسائل التكنولوجية والإلكترونية واستغلال فوائد الإنترنت في مختلف عملياته تصميم المنتج، السعر ، الترويج والتوزيع

#### • تطورات التسويق الإلكتروني:

في السنوات الأخيرة، شهد مجال التسويق الإلكتروني تطورات مذهلة والتي أثرت بشكل كبير على كيفية تفاعل المؤسسات مع عملائها وجماهيرها. فيما يلي بعض أبرز التطورات والتوجهات الحديثة في هذا المجال:

#### التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

لقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي منصات أساسية للتسويق والتفاعل المباشر مع العملاء. الشركات تركز على إنشاء محتوى مشوق ومشاركته على منصات مثل Facebook, Instagram, Twitter وغيرها لبناء علاقات قوية مع الجماهير المستهدفة. (Ngai et al., 2015)

**الذكاء الاصطناعي والتسويق المتخصص :** يستخدم التسويق الإلكتروني الحديث تقنيات الذكاء الاصطناعي لتخصيص المحتوى والعروض بشكل أكثر دقة لكل عميل على حدة. وذلك من خلال تحليل سلوكيات المستخدمين وتفضيلاتهم للوصول إلى إعلانات وخدمات مخصصة. (Dwivedi et al., 2021)

**التسوق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية :** شهد قطاع التجارة الإلكترونية نمواً كبيراً في السنوات الأخيرة، مع تزايد عدد المتسوقين عبر الإنترنت. ركزت الشركات على تحسين تجربة المستخدم عبر المنصات الرقمية والتسويق للمنتجات والخدمات بشكل فعال. (Yadav & Pavlou, 2014)

**تحليلات البيانات والقياس :** أصبح قياس أداء الحملات التسويقية الإلكترونية أمرًا حيويًا من خلال تتبع مؤشرات مثل معدلات النقر والتحويل وتفاعل المستخدمين. تساعد هذه التحليلات الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين استراتيجياتها التسويقية. (Wedel & Kannan, 2016)

**التسويق بالمحتوى:** يركز التسويق بالمحتوى على إنشاء وتوزيع محتوى قيم ومفيد للجمهور المستهدف، بدلاً من التركيز فقط على الترويج المباشر للمنتجات. وقد أصبح هذا أحد أهم الاتجاهات في التسويق الإلكتروني الحديث (Pulizzi, 2012).

#### • ابعاد التسويق الالكتروني:

**المنتج الإلكتروني:** المنتج الإلكتروني هو السلعة أو الخدمة التي يتم عرضها وبيعها عبر الإنترنت. هذا يتضمن برامج الكمبيوتر، والمحتوى الرقمي مثل الكتب الإلكترونية والفيديوهات والموسيقى، والخدمات الإلكترونية مثل التعليم عن بعد والاستشارات عبر الإنترنت. يجب أن يتم تصميم المنتجات الإلكترونية بعناية لتلبية احتياجات العملاء وجذبهم عبر الميزات والوظائف التي تقدمها (Chaffey & Ellis-Chadwick, 2019).

**التسعير الإلكتروني:** التسعير الإلكتروني هو عملية تحديد الأسعار للمنتجات والخدمات المباعة عبر الإنترنت. هناك العديد من الاستراتيجيات للتسعير الإلكتروني مثل التسعير المرن، والتسعير الديناميكي، والتسعير القائم على القيمة. يجب على الشركات دراسة السوق والمنافسة بعناية عند تحديد أسعار منتجاتها الإلكترونية (Chaffey & Ellis-Chadwick, 2019).

**التوزيع الإلكتروني:** التوزيع الإلكتروني هو عملية توصيل المنتجات والخدمات إلى العملاء عبر الإنترنت. هذا يتضمن إنشاء قنوات التوزيع الإلكترونية مثل المواقع الإلكترونية والتطبيقات والمنصات الرقمية. كما يشمل عمليات الشراء والدفع الإلكتروني والتسليم الرقمي للمنتجات. يجب أن تكون قنوات التوزيع الإلكترونية سهلة الاستخدام وآمنة (Chaffey & Ellis-Chadwick, 2019).

• **نظريات التسويق الالكتروني:** التسويق الإلكتروني هو مجال متطور باستمرار، ويستند على مجموعة من النظريات التي تساعد في فهم سلوك المستهلكين وكيفية التأثير عليهم في البيئة الرقمية. في هذا السياق، سأقدم أربع من أهم نظريات التسويق الإلكتروني مع المصادر العلمية المناسبة.

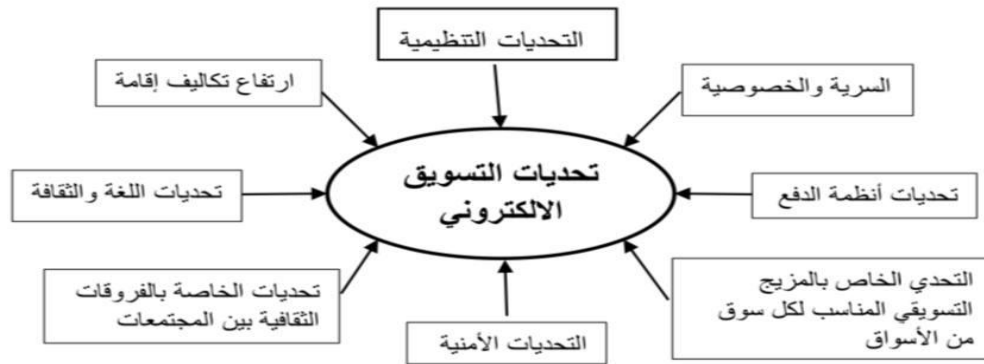
**نظرية التفاعلية:** تركز هذه النظرية على أهمية التفاعل والتواصل ثنائي الاتجاه بين العلامة التجارية والعميل في البيئة الإلكترونية. وتؤكد على أن التسويق الإلكتروني يجب أن ينطوي على مشاركة العملاء والتفاعل معهم بشكل مستمر. (Hoffman & Novak, 1996) وفقاً لهذه النظرية، فإن نجاح التسويق الإلكتروني يعتمد على قدرة المسوقين على إشراك العملاء والحفاظ على علاقات تفاعلية معهم.

**نظرية الانتشار الاجتماعي:** وفقاً لهذه النظرية، فإن التسويق الإلكتروني يعتمد على انتشار المعلومات والمحتوى عبر الشبكات الاجتماعية. وتشرح كيفية انتقال الأفكار والمنتجات من خلال التأثير الاجتماعي والتوصيات من الأقران. (Rogers, 2003) هذه النظرية توضح أهمية استخدام منصات التواصل الاجتماعي والتأثير الشخصي في نجاح الحملات التسويقية الإلكترونية.

**نظرية السلوك المخطط:** تنص هذه النظرية على أن نية السلوك، والتي تتأثر بالمعتقدات والاتجاهات والضوابط السلوكية المدركة، هي المحدد الرئيسي للسلوك الفعلي. ويمكن استخدام هذه النظرية لفهم وتوقع سلوك المستهلك في بيئة التسويق الإلكتروني. (Ajzen, 1991) المسوقون الإلكترونيون يمكنهم استخدام هذه النظرية لتحديد وتعديل العوامل المؤثرة على نوايا المستهلكين وسلوكهم الشرائي عبر الإنترنت.

**نظرية الاستخدامات والإشباع:** تركز هذه النظرية على أن المستخدمين يختارون وسائل الإعلام والتقنيات الرقمية لتحقيق أهداف محددة وإشباع احتياجاتهم. وتشرح كيف يمكن للمسوقين الإلكترونيين استهداف احتياجات المستخدمين وتلبيتها (Katz et al., 1973). هذه النظرية تساعد المسوقين على فهم دوافع واحتياجات المستهلكين في البيئة الرقمية وتطوير استراتيجيات تسويقية ناجحة.

#### • تحديات التسويق الإلكتروني:



الشكل (3) المصدر: (بوجملين)

## 2.3. مفهوم الأداء التسويقي:

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت الأداء إلا أنه لم يتم التوصل إلى مفهوم محدد للأداء التسويقي، حيث يرى البعض أن السبب يعود لإختلاف المعايير والمقاييس المستخدمة في دراسة الأداء التسويقي وقياسه، مع العلم أن هذا الاختلاف يعود لتنوع أهداف وإتجاهات الباحثين في دراساتهم حيث عرف الأداء التسويقي كالتالي:

يعرف الأداء التسويقي بأنه : " يصف فعالية وكفاءة الوظيفة التسويقية في مدى تحقيق رضا الزبائن وضمن ولائهم، الى جانب التحقيق المرضي للمؤشرات الكمية."

كما يضيف آخرون أنه: " هو قدرة المؤسسة على إشباع و إرضاء زبائنهم، من خلال تقديم خدمات تتلاءم مع حاجاتهم و تتطابق مع ما كانوا ينتظرونه."

و عرف على أنه : " مدى تحقيق الأهداف التسويقية للمؤسسة و نجاحها في كسب و بقاء تفضيل الزبون و أصحاب المصالح".

و يعرف أيضا بأنه اجراء راسخ في الأدبيات التسويقية يقاس من خلال حجم المبيعات والربحية والحصة السوقية للفترة الحالية أداء الشركة الحالي، و الرضا المدرك لهذه التدابير مقارنة مع العام السابق (أداء المؤسسة السابق) ومقاييس الأداء هي تلك المعايير القابلة للقياس في أي من مجالات الأداء

يعرف الأداء التسويقي أيضا بأنه: النتائج التي تم التوصل إليها من خلال أنشطة المؤسسة بصورتها الكاملة التي تنعكس على بقاء المؤسسة و إستمرارها. " (2021,CHEKAKL)

كما أن الأداء التسويقي مصطلح يستخدم من قبل المتخصصين في مجال التسويق لوصف و تحليل كفاءة وفعالية العملية التسويقية، ويتم ذلك عن طريق التركيز على المواءمة بين مخرجات أنشطة و استراتيجيات التسويق و بين الأهداف المطلوبة لتلك الأنشطة و الاستراتيجيات وقياس الأداء التسويقي .

• بعض مفاهيم أيضا الأداء التسويقي:

| ت | الباحث والسنة                         | الوصف                                                                                                                                          |
|---|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | (كوتلر وأرمسترونج، 1999:45)           | وتعني المقابلة بين أداء الشركة وأداء منافسيها من أجل التعرف على نقاط قوتها وتعزيزها والتعرف على نقاط ضعفها والحد منها لغرض تحقيق مزايا تنافسية |
| 2 | (نيلي، 2007: 38)                      | مجموعة من العمليات التي تقوم على جذب الزبائن وتقديم القيمة لهم وإدارة علاقات الزبائن بطرائق تفيد المنظمة وأصحاب المصلحة فيها                   |
| 3 | (جاو، 2010:29)                        | كفاءة وفعالية أنشطة التسويق التابعة للمنظمة فيما يخص السياسات المرتبطة بالسوق، مثل النمو والإيرادات والحصة السوقية                             |
| 4 | (ماريوسن 2011:66)                     | بأنه عملية تجارية أو نظام لدعم اتخاذ القرارات التسويقية وقيم نتائج أنشطة التسويق وتأثيرها على أداء الأعمال.                                    |
| 5 | (43:2011، الفاضل)                     | مستوى تحقيق المنظمة لأهدافها المحددة في الخطة التسويقية.                                                                                       |
| 6 | (Moghaddam & Foroughi, )<br>(2012,19) | استخدام الية تضم استخدام مقاييس متعددة لمراقبة ومعرفة مستوى اداء المنظمات وتضم عدة مقاييس ( مالية وتشغيلية)                                    |

الشكل(4)المصدر:(محمد ,واخرون,2020)

## • تطورات الأداء التسويقي:

تطور مفهوم الأداء التسويقي على مر السنين، وفيما يلي نظرة عامة على أهم التطورات:

في السنوات الأخيرة، أصبح الأداء التسويقي أكثر تركيزاً على القيمة التي تُخلق للعملاء وللمساهمين (Ambler & Roberts, 2008) وذلك من خلال قياس المخرجات التسويقية التي تؤثر على الأداء المالي، مثل ولاء العملاء ومدى الاحتفاظ بهم وجودة العلامة التجارية. (Srivastava et al., 1998)

كما برز الاهتمام بقياس الأداء التسويقي على المستوى الرقمي، وذلك لمواكبة التحول الرقمي في ممارسات التسويق. (Chaffey & Patron, 2012) ويشمل ذلك قياس فعالية المواقع الإلكترونية والحملات الإعلانية عبر الإنترنت، وكذلك قياس مشاركة العملاء في القنوات الرقمية.

أخيراً، هناك اتجاه متزايد نحو تكامل مقاييس الأداء التسويقي مع مقاييس الأداء المؤسسي الأوسع نطاقاً، بما يضمن ربط الأنشطة التسويقية بالأهداف الاستراتيجية للمنظمة (Gupta & Zeithaml, 2006).

## • ابعاد الأداء التسويقي:

**الحصة السوقية:** الحصة السوقية هي نسبة مبيعات المنظمة إلى إجمالي مبيعات القطاع أو السوق (Kotler & Keller, 2016). وتُعد الحصة السوقية مقياساً رئيسياً للأداء التسويقي، حيث تعكس قدرة المنظمة على جذب واستبقاء العملاء مقارنة بالمنافسين. ارتفاع الحصة السوقية يُشير إلى قوة الوضع التنافسي للمنظمة في السوق. (Cravens & Piercy, 2013)

**المبيعات:** المبيعات هي أحد المقاييس المالية الرئيسية للأداء التسويقي، وتُقاس بحجم المبيعات (الكمية أو القيمة) خلال فترة زمنية معينة (Kotler & Keller, 2016). ترتبط المبيعات بالعديد من المقاييس الأخرى كالحصة السوقية والحصة من محفظة العملاء. وتعتبر المبيعات مؤشراً على قدرة التسويق على توليد الطلب وتحويله إلى إيرادات للمنظمة (Cravens & Piercy, 2013).

## • نظريات الأداء التسويقي:

**نظرية الفجوة:** وفقاً لهذه النظرية، يتم قياس الأداء التسويقي من خلال تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع أو المستهدف. (Zeithaml et al., 2009) تركز هذه النظرية على مقارنة توقعات العملاء بالأداء الحقيقي للمنظمة، مما يساعد في تحديد مجالات التحسين.

**نظرية الموارد والقدرات:** تُركز هذه النظرية على قياس الأداء التسويقي من خلال تقييم الموارد والقدرات التسويقية للمنظمة. (Barney, 1991) تُعد هذه النظرية مفيدة في تحليل القدرات التنافسية للمنظمة ومدى قدرتها على تطوير مزايا تنافسية مستدامة.

**نظرية القيمة المقترحة:** وفقاً لهذه النظرية، يتم قياس الأداء التسويقي من خلال تقييم قدرة المنظمة على تقديم قيمة متميزة للعملاء (Anderson et al., 1993). تركز هذه النظرية على فهم وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل من المنافسين.

## 2.4. العلاقة بين التسويق الإلكتروني والأداء التسويقي:

التسويق الإلكتروني له تأثير إيجابي على تحسين الأداء التسويقي للمنشآت. حيث يمكن للمنشآت من خلال استخدام أدوات التسويق الإلكتروني كالمواقع الإلكترونية والتسويق عبر محركات البحث والتسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي، الوصول إلى شريحة أوسع من العملاء المحتملين وتقديم عروض ومنتجات مخصصة لهم. هذا يؤدي إلى زيادة الوعي بالعلامة التجارية وتحسين صورتها، وكذلك زيادة الحصة السوقية والمبيعات والربحية. (Yadav & Rahman, 2017)

وفقاً لدراسة Yadav & Rahman (2017)، فإن استخدام التسويق الإلكتروني له تأثير إيجابي كبير على أداء المنشآت التسويقية. كما أن التفاعل الإلكتروني مع العملاء وتخصيص المنتجات والتسعير المرن يساهم في تحسين الأداء التسويقي.

**هناك عدة نقاط مهمة حول العلاقة المتعمقة بين التسويق الإلكتروني والأداء التسويقي:**

**زيادة الوصول والتواصل مع العملاء:** التسويق الإلكتروني يمكن المنشآت من الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع وأكثر تنوعاً مقارنة بالتسويق التقليدي. كما يسمح بتواصل مباشر وتفاعلي مع العملاء عبر القنوات

الرقمية كالمواقع والتطبيقات والمنصات الاجتماعية. هذا يزيد من إمكانية التعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم وتقديم عروض مخصصة لهم. (Yadav & Rahman, 2017).

**تعزيز الحضور والصورة الذهنية للعلامة:** التواجد الإلكتروني الفعال يساهم في بناء وتعزيز صورة العلامة التجارية في أذهان العملاء. فالمحتوى الجذاب والتفاعلات الإيجابية عبر القنوات الرقمية تساهم في زيادة وعي العملاء بالعلامة وتحسين سمعتها وشهرتها (Duffett, 2015).

**زيادة الحصة السوقية والمبيعات:** الوصول إلى قاعدة عملاء أوسع وتقديم عروض مخصصة لهم يؤدي إلى زيادة الطلب على منتجات وخدمات المنشأة. هذا بدوره ينعكس على زيادة الحصة السوقية للمنشأة واتساع قاعدة عملائها، وبالتالي ارتفاع في حجم المبيعات والأرباح. (Yadav & Rahman, 2017)

**تحسين كفاءة وفعالية العمليات التسويقية:** التسويق الإلكتروني يُتيح للمنشآت إمكانية متابعة ورصد أداء الحملات التسويقية بشكل أكثر دقة وفورية. كما يساعد في تقليل التكاليف التسويقية وتحسين العمليات والإجراءات مقارنة بالأساليب التقليدية (Duffett, 2015).

## 2.5. الخاتمة

في الختام ، تم التوصل إلى أن استخدام التسويق الإلكتروني له تأثير إيجابي ملموس على تحسين الأداء التسويقي للبنوك. فقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين درجة استخدام أدوات التسويق الإلكتروني مثل المواقع الإلكترونية والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وبين مؤشرات الأداء التسويقي للبنك المبحوث، والمتمثلة في زيادة الحصة السوقية وتحسن سمعة البنك وجذب قاعدة عملاء جديدة.

وعليه، يوصي هذا البحث البنوك بضرورة الاستثمار بشكل استراتيجي في البنية التحتية التقنية ووسائل التسويق الإلكتروني، من خلال تطوير مواقعهم الإلكترونية وتعزيز وجودهم عبر منصات التواصل الاجتماعي. كما يجب أن يكون ذلك مصحوبًا بتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتبسيط إجراءات التعامل عبر القنوات الرقمية لتعزيز ولاء العملاء وجذب شريحة جديدة منهم.

بالإضافة إلى ذلك، يقترح البحث إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية للتعلم في تأثير التسويق الإلكتروني على جوانب الأداء الأخرى للبنوك، مثل ربحية الأعمال وكفاءة العمليات. وذلك للوقوف على الصورة الشاملة لمساهمة التسويق الإلكتروني في تحسين الأداء المؤسسي للبنوك بشكل عام.

في النهاية، يؤكد هذا البحث على أهمية استثمار البنوك في التحول الرقمي وتبني أساليب التسويق الإلكتروني كأداة استراتيجية لتعزيز قدرتها التنافسية في ظل التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الرقمية.

## قائمة المراجع:

### المراجع العربية:

لدكتورة ناريمان شوكي, & الباحث نزار العيسى. (2023). دور تطبيق أساليب التسويق الالكتروني في تعزيز كفاءة الأداء التسويقي في منظمات الأعمال-دراسة ميدانية على المصارف الخاصة الاسلامية (26)السورية. مجلة جامعة البعث-سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية, 45

<https://albaath-univ.edu.sy/journal/index.php/Economy/article/download/3961/2625>

بوجملين هبة الله. أثر التسويق الالكتروني على الأداء التسويقي للبنوك الجزائرية. دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية على مستوى ولاية بسكرة

[http://archives.univ-](http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/17031/1/%D8%A8%D9%88%D8%AC%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86_%D9%87%D8%A8%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%84%D9%87.pdf)

[biskra.dz/bitstream/123456789/17031/1/%D8%A8%D9%88%D8%AC%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86\\_%D9%87%D8%A8%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D9%84%D9%87.pdf](http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/17031/1/%D8%A8%D9%88%D8%AC%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%86_%D9%87%D8%A8%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%84%D9%87.pdf)

بوعامر عائشة. (2016). -دور الإعلان الالكتروني في تحسين الاداء التسويقي من وجهة نظر العملاء-مع جامعة عمر التليجي الأغواط, قسم العلوم (Doctoral dissertation, دراسة حالة اوريفليم بالجزائر الاقتصادية و علوم الت

<https://www.ccdz.cerist.dz/admin/notice.php?id=00000000000000817099000081>

بن الشيخ نرجس, & مريم مالك. (2022). دور التسويق الالكتروني في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسة الفندقية دراسة حالة فندق الشيراتون بعنابة

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/13361>

لعباشي, فرحات, & زاوي, زكرياء. (2020). الإعلانات الإلكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسات ب. ب. ع (Doctoral dissertation, جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعرييج-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)

<https://dspace.univ-bba.dz/handle/123456789/1975>

منصور، أحلام. (2020). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل حديث لتعزيز الأداء التسويقي للمؤسسة الاقتصادية.

<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/1807>

محمد ابراهيم, علي احمد, الحمد, & علاء دهام. (2020). الريادة الاستراتيجية ودورها في الأداء التسويقي.

<http://194.127.137.90:8080/repoAnbar/handle/123456789/8965>

#### المراجع الأجنبية:

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S074959789190020T>

Ambler, T., & Roberts, J. H. (2008). Assessing marketing performance: don't settle for a silver metric. *Journal of marketing management*, 24(7-8), 733-750.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1362/026725708X345498>

Anderson, J. C., Håkansson, H., & Johanson, J. (1994). Dyadic business relationships within a business network context. *Journal of Marketing*, 58(4), 1-15.

<https://doi.org/10.1177/002224299405800401>

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.

<https://doi.org/10.1177/014920639101700108>

Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing*. Pearson UK.

[https://books.google.com.ar/books?hl=ar&lr=&id=-1yGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT17&dq=Chaffey,+D.,+%26+Ellis-Chadwick,+F.+\(2019\).+Digital+marketing.+Pearson+UK&ots=XjRk8SoI61&sig=fVY5Mo\\_zLHT6E12G9pX5jwU619M](https://books.google.com.ar/books?hl=ar&lr=&id=-1yGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT17&dq=Chaffey,+D.,+%26+Ellis-Chadwick,+F.+(2019).+Digital+marketing.+Pearson+UK&ots=XjRk8SoI61&sig=fVY5Mo_zLHT6E12G9pX5jwU619M)

Chaffey, D., & Patron, M. (2012). From web analytics to digital marketing optimization: Increasing the commercial value of digital analytics. *Journal of direct, data and digital marketing practice*, 14(1), 30-45.

<https://link.springer.com/article/10.1057/dddmp.2012.20>

Cravens, D. W., & Piercy, N. F. (2013). *Strategic marketing* (10th ed.). McGraw-Hill

Dwivedi, Y. K., Ismagilova, E., Hughes, D. L., Carlson, J., Filieri, R., Jacobson, J., ... & Wang, Y. (2021). Setting the future of digital and social media marketing research: Perspectives and research propositions. *International Journal of Information Management*, 59, 102168.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401220308082>

Gupta, S., & Zeithaml, V. (2006). Customer metrics and their impact on financial performance. *Marketing science*, 25(6), 718-739.

<https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/mksc.1060.0221>

Hoffman, D. L., & Novak, T. P. (1996). Marketing in hypermedia computer-mediated environments: Conceptual foundations. *Journal of Marketing*, 60(3), 50-68.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299606000304>

Iddris, F., & Ibrahim, M. (2015). Examining the relationships between e-Marketing adoption and Marketing Performance of Small and Medium Enterprises in Ghana. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 10, 160-169

<https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:809311>

Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1993). Market orientation: Antecedents and consequences. *Journal of Marketing*, 57(3), 53-70.

<https://doi.org/10.1177/002224299305700304>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing management* (15th ed.). Pearson(.2016) .

atz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1973). Uses and gratifications research. *The Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509-523.

<https://www.jstor.org/stable/2747854>

Morgan, N. A., Feng, H., & Whitler, K. A. (2018). Marketing capabilities in international marketing. *Journal of International Marketing*, 26(1), 61-95.

<https://doi.org/10.1509/jim.17.0056>

Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35.

<https://doi.org/10.1177/002224299005400403>

Ngai, E. W., Tao, S. S., & Moon, K. K. (2015). Social media research: Theories, constructs, and conceptual frameworks. *International Journal of Information Management*, 35(1), 33-44.

<https://www.academia.edu/download/96490832/j.ijinfomgt.2014.09.00420221228-1-1gn4euu.pdf>

Pulizzi, J. (2012). The rise of storytelling as the new marketing. *Publishing research quarterly*, 28(2), 116-123.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s12109-012-9264-5>

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press

Srivastava, R. K., Shervani, T. A., & Fahey, L. (1998). Market-based assets and shareholder value: A framework for analysis. *Journal of marketing*, 62(1), 2-18.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299806200102>

Wedel, M., & Kannan, P. K. (2016). Marketing analytics for data-rich environments. *Journal of marketing*, 80(6), 97-121.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1509/jm.15.0413>

Yadav, M. S., & Pavlou, P. A. (2014). Marketing in computer-mediated environments: Research synthesis and new directions. *Journal of marketing*, 78(1), 20-40.

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1509/jm.12.0020%EF%BB%BF>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating .customer focus across the firm* (5th ed.). McGraw-Hill

## قائمة الملاحق:

### استبانة مشروع البحث

عزيزي المشارك،

نشكر لك وقتك الثمين ومشاركتك في هذا الاستبيان، الذي يأتي في إطار إعدادنا لنيل درجة البكالوريوس في كلية الإدارة. يهدف هذا الاستبيان إلى فهم أثر التسويق الإلكتروني على الأداء التسويقي، بتطبيقه على بنك الأهلي في مدينة ابها في المملكة العربية السعودية.

نود أن نؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستكون سرية تمامًا، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. مشاركتك قيمة جدًا وستساهم في تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء التسويقي لبنك الأهلي يرجى الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الدقة والصدق وذلك بوضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة

شكرًا جزيلاً لتعاونكم

الباحثة: هيفاء دبشي العنزي.

## البيانات الشخصية:

### الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

### المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ اخرى

### العمر:

☐ اقل من 30 سنة

☐ من 30 سنة الى 40 سنة

☐ من 40 سنة الى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

### سنوات الخبرة:

☐ اقل من 5 سنين

☐ من 5 الى 10 سنوات

☐ من 10 الى 15 سنة

☐ من 15 سنة فأكثر

## المحور الأول: التسويق الإلكتروني

وفقاً لبسيوني، التسويق الإلكتروني هو استخدام التقنيات الرقمية والإنترنت لتحقيق أهداف التسويق، بما في ذلك جذب العملاء وتعزيز العلامة التجارية والمبيعات وتحسين العلاقة مع العملاء (بسيوني، 2020).

| إثر التسويق الإلكتروني |       |           |                                                                                                                   | الرقم |
|------------------------|-------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| المنتج الإلكتروني      |       |           |                                                                                                                   |       |
| موافق                  | محايد | غير موافق |                                                                                                                   |       |
|                        |       |           | يتم تصميم الخدمة المصرفية باستخدام الحاسوب                                                                        | 1     |
|                        |       |           | يتم انتاج الخدمة المصرفية باستخدام الحاسوب                                                                        | 2     |
|                        |       |           | سهولة الحصول على معلومات فورية وفي الوقت الحقيقي عن طريق شبكات الاتصال                                            | 3     |
|                        |       |           | يتم تقديم النصح والمشورة للزبائن عن طريق شبكات الانترنت                                                           | 4     |
|                        |       |           | يقوم المصرف بإجراء الاختبار القبلي للخدمة الجديدة قبل تقديمها للزبائن                                             | 5     |
| التسعير الإلكتروني     |       |           |                                                                                                                   |       |
| موافق                  | محايد | غير موافق |                                                                                                                   |       |
|                        |       |           | يكون تسعير الخدمة المصرفية على أساس السوق المستهدفة                                                               | 6     |
|                        |       |           | يكون تسعير الخدمة المصرفية على أساس المنافسة                                                                      | 7     |
|                        |       |           | يكون تسعير الخدمة المصرفية على أساس الخدمة نفسها                                                                  | 8     |
|                        |       |           | يعمل المصرف على دراسة استراتيجيات التسعير البديلة                                                                 | 9     |
|                        |       |           | يكون تسعير الخدمة المصرفية بالاستناد إلى الاستراتيجية الأفضل                                                      | 10    |
| التوزيع الإلكتروني     |       |           |                                                                                                                   |       |
| موافق                  | محايد | غير موافق |                                                                                                                   |       |
|                        |       |           | يفضل اعتماد التسويق الإلكتروني في مصرفكم ظهرت قنوات الكترونية جديدة لتوزيع خدماتكم المصرفية                       | 11    |
|                        |       |           | استخدام القناة المباشرة بين المصرف والزبون                                                                        | 12    |
|                        |       |           | توفر قوائم الكترونية تسمح للزبائن بسهولة الاطلاع وتصفح التفاصيل الدقيقة عن الخدمات المصرفية                       | 13    |
|                        |       |           | قناة التلفزيون للمتسوق المنزلي من خلال الشاشة تسهل عملية العرض التوضيحي وسهولة طلب المنتجات والحصول على أسعار أقل | 14    |

## المحور الثاني: الأداء التسويقي

وفقاً للمؤذن، الأداء التسويقي هو قياس نتائج الجهود التسويقية التي تبذلها المنظمة لتحقيق أهدافها، بما في ذلك مقاييس مثل حجم المبيعات والحصة السوقية ورضا العملاء والربحية (المؤذن، 2019).

| الرقم | الأداء التسويقي                                                         | موافق | محايد | غير موافق |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-----------|
| 1     | عدد عملاء المصرف في تزايد مستمر مقارنة مع المنافسين.                    |       |       |           |
| 2     | يتميز المصرف بحصة سوقية أعلى من منافسيه                                 |       |       |           |
| 3     | يفعل المصرف تحسين أداءه التسويقي وتطوره بدلاً من توفير السيولة.         |       |       |           |
| 4     | يعتمد المصرف على الحصة السوقية كمؤشر فعال في تقييم الأداء التسويقي      |       |       |           |
| 5     | يتم قياس الحصة السوقية للمصرف باستمرار ومقارنة النتائج بالسنوات السابقة |       |       |           |
| 6     | يسمى المصرف باستمرار للحفاظ على حصته السوقية وتوسيعها.                  |       |       |           |
| 7     | يسعى المصرف إلى زيادة مبيعاته من خلال إستراتيجيات التسويقية             |       |       |           |
| 8     | تنمو مبيعات المصرف من سنة إلى أخرى                                      |       |       |           |
| 9     | مبيعات المصرف خدمة معينة في تزايد مستمر مقارنة مع المنافسين             |       |       |           |
| 10    | يعتمد المصرف على مؤشر المبيعات في تقييم أداءه التسويقي                  |       |       |           |
| 11    | يسعى المصرف إلى تعظيم أرباحه من خلال الاداء الجيد لأنشطته التسويقية     |       |       |           |
| 12    | تنمو أرباح المصرف من سنة إلى أخرى                                       |       |       |           |
| 13    | يعمل المصرف الزيادة أرباحه من خلال الاداء الجديد لأنشطته                |       |       |           |
| 14    | يعتمد المصرف على الربحية كمؤشر فعال في تقييم الاداء التسويقي            |       |       |           |