

أثر التسويق الالكتروني على إدارة الوقت بالتطبيق على مكتبة جرير في مدينة جدة.

أسم الطالبة
بشرى فواز محمد

2021205358

مشروع تخرج - ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٧	١,٢. مشكلة الدراسة
٧	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٧	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٨	١,٣. أهمية الدراسة
٨	١,٣,١. على المستوى النظري:
٨	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٩	١,٤. أسئلة الدراسة
٩	١,٥. أهداف الدراسة
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة
١٠	١,٧. نموذج الدراسة
١١	١,٨. منهجية الدراسة
١٢	١,٩. الدراسة الميدانية
١٤	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٥	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٥	٢,١. المقدمة:
١٥	٢,٢. المتغير المستقل
١٥	٢,٣. المتغير التابع
١٥	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٥	٢,٥. الخاتمة
٢٩	قائمة المراجع

قائمة الاشكال

العنوان	رقم الشكل	رقم الصفحة
نموذج البحث (من اعداد الباحثة)	١	٩
ملخص منهجية البحث (اعداد الباحثة)	٢	١٠
خصائص التسويق الالكتروني	٣	١٩
الخطوات الستة لادارة الوقت بفعالية المصدر: (مصار & نورهان, ٢٠٢١)	٤	٢٣

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ . المقدمة:

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تغيرات وتطورات هائلة في كثير من المجالات والأعمال، والتي بدورها دفعت الكثير من الشركات الى الاعتماد على التسويق الالكتروني بوصفه نشاطا تسويقيا لا يمكن الاستغناء عنه اليوم ، كونه يساهم بشكل أساسي في نمو الاقتصاد المحلي والعالمي .

ومن ابرز ما يقوم به التسويق الالكتروني هو طريقة تأثيره على رغبات و متطلبات الزبائن و عاداتهم الشرائية و احتياجاتهم الظاهرة و الكامنة من حيث جودة السلعة و أسعارها ... الخ من ثمة رضاهم على منتجات و خدمات المؤسسات. (حزايمة ٢٠٢٣)

برزت أهمية إدارة الوقت في التراث النظري والمعرفي منذ بداية عملية التصنيع على وجه الخصوص، ويتضح ذلك جليا في أعمال فريدريك تايلور وغيره من المنظرين الكلاسيكيين، كما ركز أيضا النيوكلاسيكيين في أبحاثهم على عامل الوقت، وقد أكدت النظريات الحديثة علاقته بالعديد من المتغيرات التنظيمية ومنها متغير الأداء الذي يعتبر من أهم أهداف التنظيم التي تسعى إليها جميع المؤسسات باختلاف طبيعتها سواء كانت مؤسسات خدمتية أو صناعية ... الخ. (شريف حسني& ميمونة . ٢٠٢٨)

لا يمكن القول أن التسويق الالكتروني يختلف إلى حد كبير عن التسويق التقليدي، فكل المكونات هي عناصر أساسية لنجاح تسويق أي منتج أو خدمة إلكترونية إلى حد ما ، و الاختلاف بين المجالين " التقليدي والالكتروني " يكمن في الشكل و الأسلوب التي تتم به عملية التنفيذ . يقوم العديد من الأفراد بالخلط فيما بين كل من مفهوم الأعمال الالكترونية والتسويق الالكتروني

يقصد بالأعمال الالكترونية إدارة جميع الاعمال المتعلقة بأحد المنشآت أو أحد المؤسسات بطريقة الكترونية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، وخاصة شبكة الانترنت. مما يساعد على زيادة كفاءة أعمال المنشأة واستغلال الفرص المتاحة لتوسيع نطاق وحجم أعمالها وحصولها على نصيب أكبر من السوق العالمي . (حورية ابراهيمي واخرون . ٢٠٢٠)

ويعرف التسويق الالكتروني على انه " استخدام الانترنت في أداء الأنشطة التسويقية و عليه فان كل أنشطة التسويق الالكتروني تعد من أنشطة الأعمال الالكترونية ,الا أن تلك الأنشطة التسويقية التي تركز على معاملات البيع و الشراء هي التي تعد جزءا من التجارة الالكترونية

ولان عملية التسويق الإلكتروني تركز فقط على عمليات البيع و الشراء وانما على تطبيق و تنفيذ الأدوات التسويقية الكترونيا . (حوريه ابراهيمي واخرون ٢٠٢٠)

الحياة وذلك لأهميتها، وكونها عامل رئيس في نجاح أي جهد بشري؛ وتحقيق أهداف الأفراد والمجتمعات بجميع مستوياتها وأولوياتها.

وقد أكد سهيل فهد سلامة (٢٠٠٨) (١٧) على ذلك من خلال وصفه الإدارة الوقت بأنها من المفاهيم الشاملة والمتكاملة لأي زمان أو مكان أو إنسان، وكونها لا تقتصر على إداري دون غيره، كما بين أن مفهوم إدارة الوقت ارتبط بشكل كبير بالعمل الإداري، ووصف هذه النظرة بأنها ضيقة، فإدارة الوقت لديه تشمل وقت "العمل والوقت الخاص".

وهذه رؤية تكاملية تؤكد على أن الذي لا يستطيع إدارة وقته الخاص لا يستطيع إدارة وقت العمل بشكل جيد أكد على هذا المعنى طلق عوض الله السواط وآخرون (٢٠٠٠: ٧٦) من خلال قوله: "إن إدارة .وفعال الوقت تعني إدارة الذات، وإدارة الذات تعني إدارة الوقت الخاص للفرد.

لفجوة بين تأثير التسويق الإلكتروني وإدارة الوقت قد تكمن في عدة جوانب، منها:تبذل جهود التسويق الإلكتروني عادةً لزيادة الانخراط والاهتمام بالعلامة التجارية، ولكن في بعض الأحيان يمكن أن تسبب كمية الإشعارات والمعلومات الواردة من الحملات التسويقية الإلكترونية تشتت الانتباه ويؤدي إلى فقدان الوقت في متابعة كل تلك الرسائل..قد تنشأ فجوة بسبب التحديثات المستمرة في مواقع التواصل الاجتماعي والتقنيات الجديدة في مجال التسويق الإلكتروني، حيث يحتاج المسوقون إلى تخصيص وقت كبير لمتابعة هذه التطورات وتطبيقها، مما يمكن أن يؤثر على توزيع وقتهم بين المهام الأخرى..أيضاً، قد تنتسبب الردود السريعة التي تتلقاها الشركات عبر وسائل التواصل الاجتماعي نتيجة حملات التسويق الإلكتروني في زيادة الضغط على فرق العمل والتسبب في عدم كفاءة إدارة الوقت والاستجابة بفعالية..هذه الفجوات تظهر أهمية إيجاد توازن بين استخدام التسويق الإلكتروني بشكل فعال لتحقيق الأهداف التسويقية وكذلك إدارة الوقت بشكل جيد لتحقيق الإنتاجية والتركيز على الأولويات.

قد تواجه الأفراد والمنظمات مشكلة تشتت الانتباه نتيجة للتسويق الإلكتروني المكثف، حيث يُستخدم التسويق الإلكتروني بشكل متزايد لعرض الإعلانات والرسائل التسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني. يمكن أن يؤدي هذا التشتت إلى فقدان الوقت وعدم القدرة على التركيز على المهام الأساسية، مما يؤثر سلباً على إدارة الوقت والإنتاجية."يمكنك استخدام هذه المشكلة كنقطة انطلاق لإجراء دراسة تحليلية لتأثيرات التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت واقتراح استراتيجيات فعالة للتعامل مع هذه التحديات.

من دواعي الأهمية دراسة تأثير التسويق الإلكتروني وإدارة الوقت جنباً إلى جنب وفهم كيف يمكن لكلٍ منهما أن يؤثر على الأداء والنجاح في العمل . يعتبر التسويق الإلكتروني من أهم استراتيجيات التسويق في

العصر الحديث، حيث يمكن للشركات والأفراد الوصول إلى جمهور واسع بسهولة عبر الإنترنت والتفاعل معهم بشكل فعال. يمكن للتسويق الإلكتروني أن يزيد من مبيعات المنتجات، يعزز العلامة التجارية، ويساهم في توسيع قاعدة العملاء. من ناحية أخرى، تلعب إدارة الوقت دورًا حاسمًا في تحقيق النجاح والإنتاجية في العمل. عندما تدير الوقت بشكل فعال، يمكن للأفراد أن يكونوا أكثر إنتاجية، يقومون بإكمال المهام في الوقت المحدد، ويتحكمون في أولوياتهم بشكل جيد. إدارة الوقت الجيدة تساعد على تحقيق الأهداف المحددة، وتزيد من فعالية العمل والنجاح الشخصي. بالتالي، فهم كيفية استخدام التسويق الإلكتروني بفعالية ومعرفة كيفية إدارة الوقت بشكل جيد يعتبران عنصرين أساسيين لتحقيق النجاح في العمل والحياة الشخصية. من خلال التوازن بين هذين الجانبين، يمكن للأفراد والشركات تحقيق الإنتاجية القصوى وتحقيق الأهداف المنشودة.

١,٢. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في فهم أثر التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت، مع التركيز على تطبيقها في مكتبة جرير في مدينة جدة. يتساءل البحث عن كيفية تأثير استخدام التسويق الإلكتروني على كفاءة إدارة الوقت للمكتبة وعلى أداء العمليات اليومية

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، تعتبر هذه الدراسة نواة جديدة لفهم تأثير التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت في مؤسسات مثل المكتبات. قد تكشف الدراسة عن نقاط ضعف في الأبحاث السابقة المتعلقة بهذا الموضوع وتسلط الضوء على جوانب جديدة يجب معالجتها. إن فجوات البحث تتعلق أيضاً بعدم وجود دراسات متعمقة تناقش كيفية تأثير العوامل النفسية والسلوكية المرتبطة بالتسويق الإلكتروني على إدارة الوقت، وكيف يمكن تحسين هذه العلاقة من خلال النظريات والإطارات المفاهيمية المتاحة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، تكمن الفجوات في عدم وجود دراسات سابقة تتناول أثر التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت خصوصاً في سياق المكتبات. لذا، قد تساهم هذه الدراسة في سد هذا الفجوة وتقديم إسهامات تطبيقية قيمة تعزز من كفاءة إدارة الوقت في مكتبة جرير وغيرها من المؤسسات الذاتية. إن فجوات البحث تحتاج إلى تسليط الضوء على كيفية تطبيق نتائج البحث في سياق مكتبة جرير بالذات، وكيف يمكن تحسين إدارة الوقت في المكتبة بناءً على الاستنتاجات والتوصيات التي ستخلص إليها الدراسة. والتي يمكن أن تكون نموذجاً للتطبيق في القطاعات الأخرى التي تعتمد على التسويق الإلكتروني كوسيلة لتحسين الأداء وكفاءة العمل.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي:

"كيف يؤثر التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت بالتطبيق على مكتبة جرير؟"

١,٣. أهمية الدراسة

إن تأثير التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت في مكتبة جرير في جدة يعتبر موضوعاً ذا أهمية كبيرة في ظل تطور العصر الرقمي. فبفهم كيفية استخدام استراتيجيات التسويق الإلكتروني بشكل فعال، يمكن للمكتبة تحسين إدارة الوقت الداخلية وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر. يأتي هذا البحث لتلقي الضوء على العلاقة بين التسويق الإلكتروني وإدارة الوقت، ويسلط الضوء على كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات بشكل فعال لتعزيز الأداء وتحقيق النجاح في سياق مكتبة جرير المهمة في جدة

١,٤. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، يساهم هذا البحث في سد الفجوات في الأدبيات السابقة حيث يقدم دراسة متعمقة حول كيفية تأثير عمليات التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت في سياق مكتب. كما يوفر تحليل نظري شامل لتفاعلات هذه العوامل وكيفية تحسين إدارة الوقت

١,٤,١. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، يمثل هذا البحث أهمية كبيرة بالنسبة لمكتبة جرير في جدة ولقطاع المكتبات بشكل عام، حيث يساعد في فهم كيفية استخدام استراتيجيات التسويق الإلكتروني لتحسين إدارة الوقت وتحقيق الأهداف بكفاءة أكبر بنالي، يمكن تطبيق الاستنتاجات والتوصيات الناتجة عن هذا البحث على الواقع العملي لتعزيز أداء المكتبات وتحقيق أهدافها بنجاح.

١,٥ . أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي : كيف يؤثر التسويق الالكتروني على إدارة الوقت ؟

كيف يؤثر التوزيع والترويج الالكتروني على إدارة الوقت ؟

كيف يؤثر التسويق الالكتروني على تخطيط الوقت ؟

كيف يتفاعل تصميم الموقع وخدمات الزبون معاً لتشكيل تجربة مستخدم فعالة تؤثر على إدارة الوقت في التسويق الإلكتروني؟.

١,٦ . أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي : دراسة تأثير التسويق الالكتروني على إدارة الوقت

الهدف الفرعي ١ : دراسة أثر التوزيع والترويج الالكتروني على إدارة الوقت

الهدف الفرعي ٢ : دراسة أثر التسويق الالكتروني على تخطيط الوقت

الهدف الفرعي ٣ : تقييم كيفية تفاعل الموقع وخدمات الزبون معاً لتشكيل تجربة مستخدم فعالة تؤثر على إدارة الوقت في التسويق الإلكتروني .

١,٧. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ما بين أثر التسويق الالكتروني وإدارة الوقت .

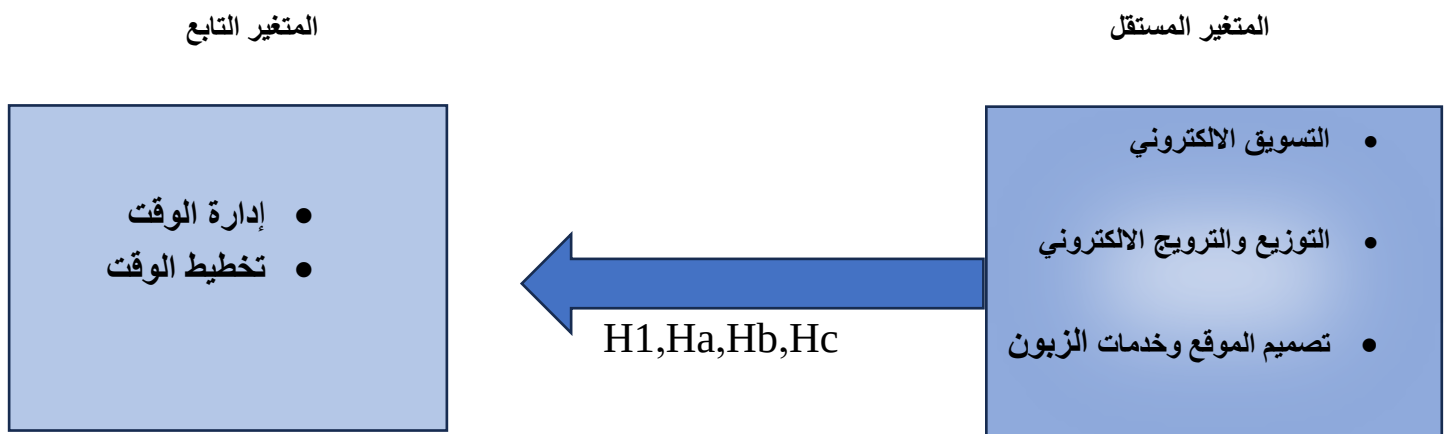
الفرضية الفرعية ١ : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أثر التوزيع والترويج الالكتروني وإدارة الوقت .

الفرضية الفرعية ٢ : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أثر التسويق وتخطيط الوقت

الفرضية الفرعية ٣ : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تصميم الموقع وخدمات الزبون وإدارة الوقت

١,٨. نموذج الدراسة

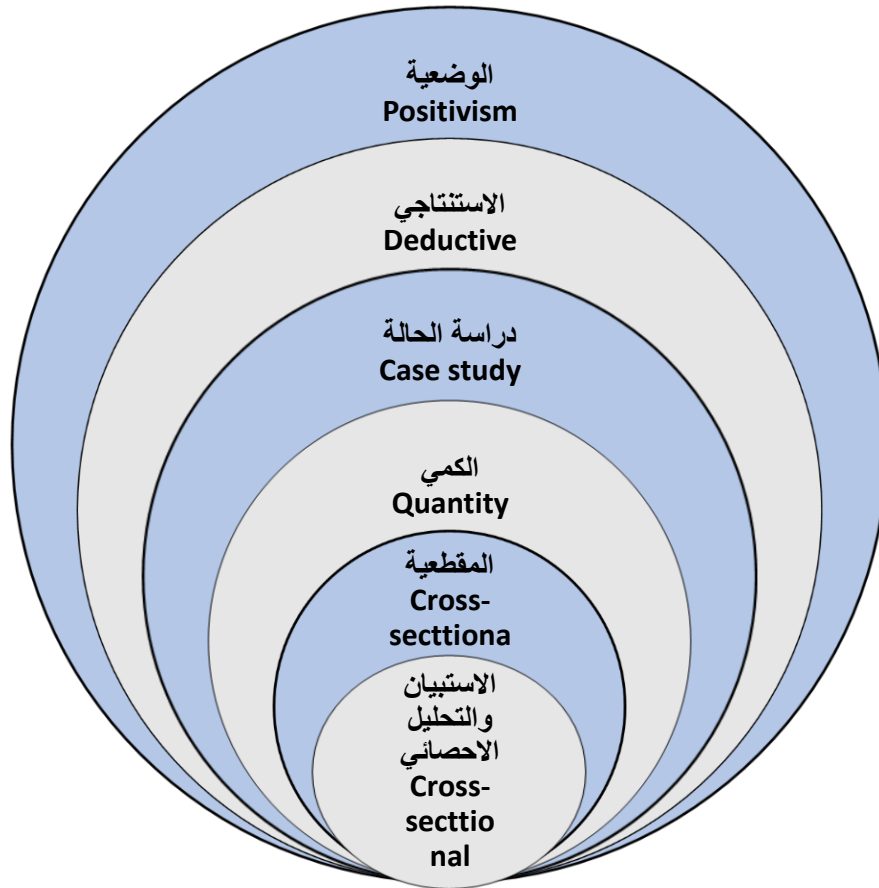
يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث



النموذج المقترح للدراسة (اعداد الطالبة)

٩, ١. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث : الوضعية
- منهج البحث : الاستنتاجي
- استراتيجية البحث : دراسة حالة
- نوع البحث : كمي
- الأفق الزمني : المقطعية
- التقنيات والإجراءات : الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل ٢: ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة) .

١٠١. الدراسة الميدانية

مكتبة جرير هي واحدة من أكبر وأشهر المكتبات في المملكة العربية السعودية، وتُ رائدة في مجال بيع الكتب والمستلزمات التعليمية والتكنولوجية. إليك بعض المعلومات الأساسية عن مكتبة جرير:

:التأسيس والنشأة

تأسست مكتبة جرير في عام ١٩٧٤ على يد الأخوين "صالح" و"محمد" الجرير. بدأت كمكتبة صغيرة في الرياض، ومن ثم توسعت لتصبح شبكة من المتاجر في جميع أنحاء المملكة.

:الموقع والفروع

تمتلك جرير أكثر من ٥٠ فرعاً في مختلف المدن السعودية، بالإضافة إلى وجود فروع في بعض دول الخليج.

تتميز الفروع بتصميم داخلي حديث وتنظيم جيد للمنتجات.

:المنتجات والخدمات

تقدم مكتبة جرير مجموعة واسعة من المنتجات، تشمل

كتب دراسية وأدبية

مستلزمات مكتبية

أجهزة إلكترونية وإكسسوارات

ألعاب تعليمية وأدوات فنية

تقدم المكتبة أيضاً خدمات الطباعة والتصوير، بالإضافة إلى فعاليات ثقافية وورش عمل

:التسويق والابتكار

تعتمد مكتبة جرير على استراتيجيات تسويقية متكاملة تشمل التسويق الرقمي والحملات الترويجية

أطلقت مكتبة جرير منصة إلكترونية خاصة للتجارة الإلكترونية، مما ساعد في الوصول إلى جمهور

أوسع.

:الدور الثقافي والاجتماعي

تساهم مكتبة جرير في تعزيز الثقافة والمعرفة في المجتمع السعودي من خلال توفير مصادر تعليمية وثقافية متعددة.

تنظم المكتبة فعاليات ثقافية مثل توقيع الكتب وندوات ومحاضرات

:الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

تسعى مكتبة جرير إلى المشاركة في المبادرات الاجتماعية والبيئية، من خلال دعم البرامج التعليمية والأعمال الخيرية

:الجوائز والتقدير

حصلت مكتبة جرير على العديد من الجوائز والتقدير في مجال البيع بالتجزئة وخدمة العملاء

:الحضور الرقمي

تمتلك المكتبة وجوداً قوياً على الإنترنت، حيث تُعد منصتها الإلكترونية واحدة من الأبرز في المنطقة، مما يسهل على العملاء التسوق وطلب المنتجات عبر الإنترنت

:رؤية مستقبلية

تستهدف مكتبة جرير توسيع نطاق خدماتها ومنتجاتها، وتحسين التجربة العامة للعملاء من خلال الابتكار في الخدمات والتكنولوجيا

تعتبر مكتبة جرير رمزاً من رموز الثقافة والتعليم في المملكة، وهي تواصل التأثير الإيجابي في المجتمع من خلال تقديم المعرفة والمنتجات اللازمة للجميع. (موقع مكتبة جرير)

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

التسويق الإلكتروني أصبح أداة حيوية في عالم الأعمال الحديثة، حيث يؤثر بشكل كبير على كيفية إدارة المؤسسات وقتها ومواردها. في عالم يتسم بالتنافسية العالية، تلعب سرعة الوصول إلى العملاء وكفاءة التواصل معهم دورًا مهمًا في نجاح الشركات. تقدم هذه الدراسة تحليلًا للأثر المباشر للتسويق الإلكتروني على إدارة الوقت، من خلال استكشاف كيف يمكن أن تسهم الاستراتيجيات الرقمية في تحسين الكفاءة والتقليل من المهام التقليدية المعقدة.

تشير الأدبيات إلى أن استخدام أدوات التسويق الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي يسهل الوصول إلى الجمهور المستهدف بشكل أسرع مقارنة بالأساليب التقليدية. كما تسهم أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) في تحسين اتخاذ القرارات من خلال توفير بيانات دقيقة حول سلوكيات العملاء واحتياجاتهم، مما يمكن الشركات من الاستجابة بشكل أسرع وفي الوقت المناسب.

من خلال تحليل الدراسات السابقة والبيانات العملية، يتم التأكيد على أن التحول نحو التسويق الإلكتروني يمكن أن يساعد المؤسسات في تقليل الوقت المستغرق في الحملات التسويقية، تحسين الوقت المستغرق في التفاعل مع العملاء، وزيادة الإنتاجية بشكل عام. Khan, M. N., & Sadiq, M. (2020)

وفي عصر التقدم التكنولوجي والثورة الرقمية، أصبح التسويق الإلكتروني أحد أهم الأدوات الفاعلة في إدارة الوقت والموارد للشركات والمؤسسات. فقد أدى التحول إلى الوسائط الرقمية إلى تغيير جذري في طرق التسويق والترويج للمنتجات والخدمات، مما انعكس على إدارة الوقت والموارد بشكل إيجابي.

يُعد التسويق الإلكتروني مجموعة من الاستراتيجيات والتقنيات التي تستخدم الإنترنت والتقنيات الرقمية لتحقيق أهداف التسويق والترويج. وقد أصبح هذا النوع من التسويق ضرورة ملحة في ظل التطور المتسارع للتكنولوجيا وزيادة اعتماد المستهلكين على الوسائط الرقمية في البحث عن المعلومات والتسوق (AI- Dmour et al., 2019).

ويُعتبر التسويق الإلكتروني أداة فعالة في إدارة الوقت والموارد، حيث يوفر العديد من المزايا مثل تقليل

التكاليف، والوصول إلى شريحة أوسع من العملاء المحتملين، وسرعة الاستجابة لطلبات العملاء، والقدرة على قياس نتائج الحملات التسويقية بدقة. (Batra & Keller, 2016)

وفي ظل هذه الأهمية المتزايدة للتسويق الإلكتروني، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت في المؤسسات، والكشف عن الآليات والاستراتيجيات التي يمكن أن تساهم في تحسين إدارة الوقت من خلال توظيف التسويق الإلكتروني بفعالية.

٢,٢. مفهوم التسويق الإلكتروني :

التسويق الإلكتروني هو استخدام الإنترنت والتقنيات الرقمية الأخرى لتحقيق أهداف التسويق. ويشمل ذلك الإعلانات عبر الإنترنت، والتسويق عبر البريد الإلكتروني، والمحتوى التسويقي الرقمي، وإدارة العلامات التجارية عبر الوسائط الرقمية. يهدف التسويق الإلكتروني إلى الوصول إلى جمهور أوسع، وتقديم تجربة تفاعلية للعملاء، وتتبع وقياس النتائج بشكل أكثر دقة مقارنة بالطرق التقليدية- (Chaffey & Ellis Chadwick, 2019).

تطوره :

تطور التسويق الإلكتروني:
تطور التسويق الإلكتروني بشكل كبير على مدار السنوات الماضية مع تطور تقنيات الإنترنت والوسائط الرقمية. يمكن تلخيص بعض مراحل تطوره على النحو التالي:

1. مرحلة البداية: (1990-2000)

في هذه المرحلة، ظهرت مواقع الويب البسيطة للشركات والبدء في استخدام البريد الإلكتروني للتسويق والتواصل مع العملاء.

2. مرحلة النمو: (2000-2010)

شهدت هذه المرحلة ظهور إستراتيجيات التسويق الإلكتروني المتكاملة، بما في ذلك محركات البحث،

والتسويق عبر البريد الإلكتروني، والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

3. مرحلة التطوير (٢٠١٠-الآن):

في هذه المرحلة، تطورت تقنيات التسويق الإلكتروني بشكل كبير، مثل التسويق المستهدف، والتسويق التفاعلي، والتسويق عبر الأجهزة المحمولة، والتحليلات المتقدمة لقياس فعالية الحملات.

4. مرحلة الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المتقدمة (الآن وما بعد):

في هذه المرحلة، يتم إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في التسويق الإلكتروني لتحسين الاستهداف والتخصيص والتنبؤ بسلوك المستهلكين.

إبعاد التسويق الإلكتروني:

١. **الحضور الإلكتروني:** ويشمل إنشاء وتطوير موقع إلكتروني فعال يوفر معلومات وتجربة تفاعلية للعملاء (Kannan & Li, 2017).

2. **التسويق عبر محركات البحث:** ويهدف إلى تحسين ترتيب الموقع في نتائج البحث على محركات البحث، مما يزيد من فرص الوصول إلى العملاء المستهدفين. (Lamberton & Stephen, 2016)

3. **التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي:** ويشمل استخدام منصات مثل Facebook و Twitter و LinkedIn لنشر المحتوى التسويقي وإشراك المتابعين. (Chaffey, 2023)

4. **البريد الإلكتروني التسويقي:** ويتضمن استخدام البريد الإلكتروني لإرسال رسائل تسويقية موجهة إلى قاعدة بيانات العملاء والمشتريين. (Kannan & Li, 2017)

5. **الإعلان الإلكتروني:** ويشمل الإعلانات المدفوعة على مواقع الويب والتطبيقات والمنصات الإلكترونية الأخرى. (Lamberton & Stephen, 2016)

6. **التسويق عبر المحتوى:** ويتضمن إنشاء وتوزيع محتوى قيم وذو صلة بالعملاء المستهدفين، مثل المقالات والفيديوهات والبودكاست. (Chaffey, 2023)

7. **التسويق عبر التأثيرين:** ويشمل التعاون مع مؤثرين في مجال صناعة أو مجتمع معين لترويج المنتجات أو الخدمات. (Kannan & Li, 2017)

نظرياته:

1نظرية الإنتاجية المتزايدة:

وفقاً لهذه النظرية، يمكن للتسويق الإلكتروني زيادة الإنتاجية والكفاءة في إدارة الوقت. حيث يوفر التسويق الإلكتروني أدوات وتقنيات تساعد على توفير الوقت والجهد، مثل التسويق المستهدف، والتسويق التفاعلي، والتحليلات الرقمية. هذه الأدوات والتقنيات تمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة، مما يساهم في تحسين إدارة الوقت. (Rahim et al., 2016)

2نظرية التركيز والتخصيص:

هذه النظرية تشير إلى أن التسويق الإلكتروني يساعد المؤسسات على التركيز على أنشطة التسويق الأكثر فعالية وتخصيص الموارد بشكل أفضل. بالتركيز على الأنشطة الأكثر إنتاجية، والتخصيص الأمثل للموارد، يمكن للمؤسسات إدارة وقتها بكفاءة أعلى. (Kuofie et al., 2015)

3نظرية الاستجابة السريعة:

وفقاً لهذه النظرية، يمكن للتسويق الإلكتروني تسريع عملية اتخاذ القرارات التسويقية وزيادة سرعة الاستجابة للتغيرات في السوق. هذه القدرة على الاستجابة السريعة تساعد المؤسسات في إدارة الوقت بشكل أفضل والتكيف مع التطورات السوقية. (Rahim et al., 2016)



شكل رقم (٣) خصائص التسويق الإلكتروني

٢,٣ . مفهوم إدارة الوقت:

إدارة الوقت تُعرف بأنها الاستخدام الأمثل للوقت والموارد المتاحة بطريقة تؤدي إلى تحقيق أهداف مهمة.

كما تُعرف بأنها عملية توزيع الوقت واستغلاله في مختلف الأنشطة التي تقوم بها المنظمة، مما يجعلها قادرة على إنجاز الأعمال الموكلة لها بكفاءة وإنتاجية عالية تعود بالفائدة على المجتمع بأسره.

وهي أيضًا تلك العملية المستمرة من التخطيط والتحليل والتقييم لكل الأنشطة التي يقوم بها الفرد أثناء ساعات العمل في المنظمة التي يعمل بها، وذلك بهدف تحقيق كفاءة وفاعلية في الاستفادة من الوقت المتاح لتحقيق الأهداف المنشودة.

استنادًا إلى ما سبق، يمكن تعريف إدارة الوقت على أنها الاستخدام الفعال للوقت والموارد الأخرى بهدف تحقيق الأهداف المتوقعة في المنظمة ضمن إطار زمني محدد. (مسعودي)

• تطور مفهوم إدارة الوقت:

تطورت إدارة الوقت بشكل كبير عبر الزمن، متأثرة بالتغيرات في بيئات العمل، التقدم التكنولوجي، والتوقعات المجتمعية.

في بداياتها، كانت إدارة الوقت متجذرة في مبادئ الإدارة العلمية التي ركزت على تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال أساليب منهجية لتوزيع الوقت وتنفيذ المهام. ومع ظهور العمل المعرفي وترتيبات العمل المرنة، تحول التركيز نحو تحقيق التوازن بين الإنتاجية والرفاهية.

تشمل النظريات الحديثة عناصر مثل تحديد الأهداف الشخصية، ووضع الأولويات، والاستخدام الاستراتيجي للتكنولوجيا لتبسيط المهام وزيادة الإنتاجية.

تشمل النظريات الحديثة عناصر مثل تحديد الأهداف الشخصية، ووضع الأولويات، والاستخدام الاستراتيجي للتكنولوجيا لتبسيط المهام وزيادة الإنتاجية. كما أثرت الأدوات الرقمية بشكل كبير على إدارة الوقت، مما سهل عمليات الجدولة، والتتبع، وتحليل استخدام الوقت.

أظهرت الدراسات التحليلية أن إدارة الوقت الفعالة تعزز الأداء الوظيفي والإنجاز الأكاديمي، وتحسن الرفاهية العامة، مما يشير إلى أن إدارة الوقت لا تقتصر فقط على زيادة الإنتاجية، بل تشمل أيضًا تعزيز توازن صحي بين العمل والحياة (Pindur et al., 1995).

• أبعاد إدارة الوقت:

إدارة الوقت هي عملية تخطيط وتنظيم والتحكم في الوقت المتاح لإنجاز المهام والأهداف المطلوبة. هناك أربعة أبعاد رئيسية لإدارة الوقت:

تخطيط الوقت: يشمل هذا البعد وضع أهداف واقعية، جدولة المهام، وتحديد الأولويات. التخطيط الفعال للوقت يساعد على استخدام الوقت بشكل أكثر كفاءة. (Al-Zoubi, 2016)

تنظيم الوقت: يتضمن هذا البعد تنظيم البيئة والمساحات المادية والرقمية لتسهيل العمل. على سبيل المثال، ترتيب المكتب وإدارة البريد الإلكتروني. (Shaheen & Farooqi, 2014)

توجيه الوقت: يشير هذا البعد إلى القدرة على التركيز والحفاظ على الانتباه لإنجاز المهام. استخدام استراتيجيات كالتركيز على مهمة واحدة في كل مرة يساعد على توجيه الوقت بشكل أفضل. (Macan, 1994).

الرقابة على الوقت: يتضمن هذا البعد متابعة استخدام الوقت والتقييم المستمر لفعالية إدارة الوقت. مراجعة الخطط والأداء والتعديل عند الضرورة يحسن من إدارة الوقت (Lakein, 1973).

• نظريات إدارة الوقت:

نظرية الإدارة بالأهداف: (Management by Objectives - MBO)

هذه النظرية تؤكد على تحديد الأهداف الواضحة والقابلة للقياس كطريقة فعالة لإدارة الوقت. الأفراد يحددون أهدافهم الشخصية والتنظيمية ويتخذون الإجراءات المناسبة لتحقيقها. (Drucker, 1954)

نظرية نموذج إدارة الوقت: (Time Management Model)

هذه النظرية تصف عملية إدارة الوقت على أنها دورة متكاملة من التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمراقبة. الأفراد يستخدمون هذه العناصر بشكل متكرر لتحسين استخدام الوقت. (Lakein, 1973)

نظرية التركيز على المهام: (Task-Focused Time Management)

هذه النظرية تشدد على التركيز على المهام الأساسية وتقليل التشتت. الأفراد يحددون المهام ذات الأولوية العالية، ويقللون من المهام غير الضرورية، ويحافظون على التركيز (Macan, 1994)

الخطوات الستة الإدارية للوقت بفعالية :



الشكل (٤) المصدر: (مصار & نورهان، ٢٠٢١)

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

هناك علاقة وثيقة بين التسويق الإلكتروني وإدارة الوقت. في بيئة التسويق الرقمية، حيث الوصول إلى العملاء والترويج للمنتجات والخدمات يتم عبر القنوات الإلكترونية، إدارة الوقت تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق النجاح.

أولاً، التسويق الإلكتروني يتطلب وقتًا لإنشاء وإدارة المحتوى الرقمي، مثل المواقع الإلكترونية والحسابات على وسائل التواصل الاجتماعي. إدارة هذه المنصات بفعالية تتطلب التخطيط والجدولة الزمنية لإنشاء المحتوى والتفاعل مع المتابعين. إهدار الوقت في هذه المهام يمكن أن يؤثر سلبًا على جهود التسويق الإلكتروني.

ثانيًا، التسويق الإلكتروني يتطلب تحليل المعلومات والبيانات في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات استراتيجية. على سبيل المثال، تحليل سلوك المستخدمين على الموقع الإلكتروني أو فعالية الحملات الإعلانية. إدارة الوقت بشكل فعال تساعد في الحصول على هذه البيانات وتحليلها بسرعة للاستفادة منها في تحسين الجهود التسويقية.

ثالثًا، التسويق الإلكتروني يتطلب الاستجابة السريعة للاتصالات والتفاعلات مع العملاء عبر القنوات الرقمية. إدارة

الوقت بشكل جيد تساعد في الرد بسرعة على استفسارات العملاء والتعامل مع الشكاوي والردود على منشورات وسائل التواصل الاجتماعي، مما يحسن من تجربة العملاء.

في دراسة بعنوان "دور إدارة الوقت في التسويق الرقمي" (Alhassan & Agyei, 2021)، وجدت الباحثتان أن إدارة الوقت الفعالة تؤدي إلى تحسين جهود التسويق الإلكتروني من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسين الاستجابة للعملاء، وتعزيز التخطيط الاستراتيجي. وبالتالي، يجب على المسوقين الإلكترونيين الاهتمام بإدارة الوقت كأداة رئيسية لتحقيق النجاح في بيئة التسويق الرقمية.

فيما يلي نقاط محددة حول العلاقة بين إدارة الوقت والتسويق الإلكتروني مع المصادر العلمية المرتبطة بها:

1. تنظيم الأنشطة التسويقية الإلكترونية:

وجدت دراسة (Vučemić & Frančišković, 2018) أن إدارة الوقت تساعد المسوقين الرقميين في تنظيم وتنسيق مختلف الأنشطة كإنشاء المحتوى والحملات الإعلانية وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي بشكل أكثر فعالية.

2. التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة التسويق الرقمي:

وأشارت دراسة (Prifti & Alimehmeti, 2017) إلى أن إدارة الوقت تتيح للمسوقين الرقميين المرونة والقدرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية المتسارعة في مجال التسويق الإلكتروني.

3. التنسيق بين الفرق في أنشطة التسويق الرقمي:

أكدت دراسة (Ahmed et al., 2020) على أهمية إدارة الوقت في تحسين التنسيق والتعاون بين مختلف الفرق المعنية بالتسويق الإلكتروني كالتصميم والمحتوى والتحليلات.

4. الموازنة بين المهام المتنوعة في التسويق الرقمي:

وفقاً لدراسة (Naji Azimi et al., 2019)، فإن إدارة الوقت تساعد المسوقين الرقميين في التوازن بين المهام المختلفة كالتخطيط الاستراتيجي وإنشاء المحتوى والتفاعل مع العملاء على الإنترنت.

٢,٥ . الخاتمة

في هذا الفصل، تم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع تأثير التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت. تناولت هذه الدراسات متغيرات البحث المتمثلة في التسويق الإلكتروني كمتغير مستقل، وإدارة الوقت كمتغير تابع، وتم استكشاف طبيعة العلاقة بينهما.

استفادت الباحثة من هذه الدراسات في بناء الإطار النظري للبحث، والتعرف على الأساليب والأدوات المستخدمة في قياس المتغيرات. كما ساعدت هذه الدراسات في تحديد الفجوات البحثية والنظرية والتطبيقية التي يسعى هذا البحث إلى سدها.

في ضوء ما تم عرضه من دراسات سابقة، يتضح أن هناك اتفاقاً على أهمية التسويق الإلكتروني وتأثيره على مختلف الجوانب التنظيمية، بما في ذلك إدارة الوقت. ومع ذلك، لا يزال هناك حاجة لمزيد من البحث لتوضيح طبيعة هذه العلاقة بشكل أكثر تفصيلاً، خاصة في سياق المؤسسات السعودية.

الموضوعات الرئيسية للدراسات السابقة:

-تعريف التسويق الإلكتروني وأهميته

-أبعاد ومؤشرات قياس إدارة الوقت

-طبيعة العلاقة بين التسويق الإلكتروني وإدارة الوقت

2. أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة:

-الاتفاق على أهمية التسويق الإلكتروني وتأثيره التنظيمي

-اختلاف في منهجيات الدراسات وأدوات القياس المستخدمة

-تباين نتائج الدراسات حول قوة وطبيعة العلاقة بين المتغيرين

3. الفجوات البحثية المحددة:

-الحاجة لدراسة هذه العلاقة في سياق المؤسسات السعودية

-ندرة الدراسات التي تربط بين التسويق الإلكتروني وإدارة الوقت

-الحاجة لمزيد من البحث لفهم آليات تأثير التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت

4. أهمية البحث الحالي وأهدافه:

-سد الفجوات البحثية المحددة من خلال دراسة الحالة في مكتبة جرير

-تقديم رؤى جديدة حول العلاقة بين المتغيرين في السياق السعودي

لذلك، سيركز هذا البحث على سد هذه الفجوات من خلال دراسة تأثير التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت في مكتبة جرير بمدينة جدة، باعتبارها إحدى المؤسسات الرائدة في هذا المجال في المملكة العربية السعودية

قائمة المراجع :

المراجع العربية :

الحسيني, ح. م. س. ا., الصفار, ح. أ. م. ح., & حيدر أحمد مهدي حسين. (٢٠١٨). إدارة الوقت لدى الأبناء. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة-جامعة المنصورة, ٥(١), ٣٥٤-٣٨١.

https://journals.ekb.eg/article_134792.html

حورية ابراهيمي, نادية فاطمة الزهراء مالكي, & كلال شيماء. (٢٠٢٠). أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبون. مؤتمرات الآداب والعلوم الانسانية والطبيعية.

<http://proceedings.sriweb.org/akn/index.php/art/article/viewFile/361/411>

حبيبو, & حسين. (٢٠١٩). إدارة الوقت و الأداء.

https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9+%D8%A7%D9%84%D9%88%D9%82%D8%AA&btnG=#:~:text=%D8%AD%D8%A8%D9%8A%D8%A8%D9%88%2C%20%D8%AD%D8%B3%D9%8A%D9%86,%D8%A7%EF%BB%9F%EF%BB%AE%EF%BB%97%EF%BA%96%20%D9%88%20%D8%A7%EF%BB%B7%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%E2%80%A6

حورية ابراهيمي, نادية فاطمة الزهراء مالكي, & كلال شيماء. (٢٠٢٠). أثر التسويق الإلكتروني على رضا الزبون. مؤتمرات الآداب والعلوم الانسانية والطبيعية.

<http://proceedings.sriweb.org/akn/index.php/art/article/viewFile/361/411>

٣٨١-٣٥٤. حبيبو, & حسين. (٢٠١٩). إدارة الوقت و الأداء.

[https://dspace.univ-](https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/4350/1/memoire%20fin%20socio.pdf)

[guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/4350/1/memoire%20fin%20socio.pdf](https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/4350/1/memoire%20fin%20socio.pdf)

<http://dspace.univ-tiaret.dz/handle/123456789/9162>

حزايمة. (٢٠٢٣). أثر التسويق الإلكتروني على تموقع العلامة التجارية.

<https://dspace.univ-guelma.dz/xmlui/handle/123456789/15354>

شريف حسني, شيخاوي, & ميمونة. (٢٠١٦). إدارة الوقت والتطوير التنظيمي (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).

<http://dspace.univ-tiaret.dz/handle/123456789/9162>

استبيان التسويق الإلكتروني:

[https://dspace.univ-guelma.dz/xmlui/bitstream/handle/123456789/15354/HAZAIMIA MAROUA F2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.univ-guelma.dz/xmlui/bitstream/handle/123456789/15354/HAZAIMIA%20MAROUA%20F2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

حزايمة. (٢٠٢٣). أثر التسويق الإلكتروني على تموقع العلامة التجارية.

استبيان إدارة الوقت:

مسعودي. -أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي دراسة حالة في المصحة الطبية الجراحية الضياء-ورقة (Doctoral dissertation).

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/12683>

مكتبة جرير

https://www.googleadservices.com/pagead/aclk?sa=L&ai=DChcSEwj3q6rr6tGHAXW0tGgJHfZ8DC4YABADGgJ3Zg&co=1&ase=2&gclid=Cj0KCQjwwae1BhCARIsAK4JfRwROC6IGdOyGsqXVNEthyH0399IUbtRTnU8iv73GjfVOfluZmBXcaAlASEALw_wcB&ohost=www.google.com&cid=CAESV-D2Qa1o_ejugVCM6Y3EPfAgbkEk56fZkk9Qh4oA8SyHKGvMGc6qj9qi00HLB54fe7C7kSrsoeoHGtKTTlprCmO8PoAvyPSnnNBxO2NnDCg5dKjP6l4Ycw&sig=AOD64_3SRlpml7VmyCxPeh85IzKyA5rPw&q&nis=4&adurl&ved=2ahUKEwjtn6Xr6tGHAXVtB9sEHRLGMWYQ0Qx6BAgIEAE

Al-Dmour, H., Masa'deh, R., Salman, A., Abuhashesh, M., & Al-Dmour, R. (2019). Influence of social media platforms on public health protection: The mediating effect of public health awareness. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), 4481.

Batra, R., & Keller, K. L. (2016). Integrating marketing communications: New findings, new lessons, and new ideas. *Journal of Marketing*, 80(6), 122-145.

Chaffey, D. & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing* (7th ed.). Pearson Education Limited. 204:14 AM

Khan, M. N., & Sadiq, M. (2020). The impact of digital marketing on time management: A study on small and medium enterprises in Pakistan. **International Journal of Business and Management**, 15(2), 30-45.

Rahim, A., Bakar, H. A., & Ahmed, Z. U. (2016). Impact of e-marketing practices on market performance of Malaysian automobile industry. *Procedia Economics and Finance*, 37, 637-644.

Kuofie, M., Gholston, K., & Hakim, A. C. (2015). An Overview of Social Media for

قائمة الملاحق :

استمارة البحث

السيدة والسادة الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى " أثر التسويق الالكتروني على إدارة الوقت بالتطبيق على مكتبة

جرير في مدينة جدة". يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وآرائكم، والتي ستساهم بشكل

كبير في تحليل العلاقة بين أثر التسويق الالكتروني وإدارة الوقت. هذا البحث جزء من متطلبات الحصول

على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، ولكن يرتبط بمصلحتكم المباشرة. نأمل

منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما يعبر عن

رأيكم نشكركم مقدما على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها نود أن نؤكد أن

المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية
تامة

وتفضلوه بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة: بشرى فواز محمد

استبيان يستكشف تأثير التسويق الإلكتروني على إدارة الوقت في مكتبة جرير بجدة من وجهة نظر الموظفين والعملاء، بهدف تحديد كيفية تحسين الأداء وتحقيق الأهداف بشكل أفضل.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الغرض من هذا الجزء هو معرفة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم، الرجاء وضع إشارة (X) أمام العبارة المناسبة وتعبئة الفراغ بما يناسبكم وذلك حسب المطلوب فيما يلي:

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن:

- ☐ - من 20 إلى 30 سنة
- ☐ - من 31 إلى 40 سنة
- ☐ - من 41 إلى 50 سنة
- ☐ - أكثر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

- ☐ - ثانوي
- ☐ - جامعي "ليسانس أو ماستر"
- ☐ - دراسات عليا
- ☐ - تقني سامي

4. الحالة المهنية:

- ☐ طالب
- ☐ موظف
- ☐ عامل حر
- ☐ متقاعد
- ☐ عاطل عن العمل

5. مستوى الدخل:

- ☐ - أقل من 20000 دج
- ☐ - من 20000 إلى 39900 دج
- ☐ - من 40000 إلى 59900 دج
- ☐ - 60000 دج فأكثر

المتغير الأول : التسويق الإلكتروني

الرقم	أبعاد التسويق الإلكتروني	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: المنتج والتسعير الإلكتروني						
1	الخدمات التي تقدمها المؤسسة مواكبة للتطورات التكنولوجية.					
2	تقدم المؤسسة معلومات كافية وذات قيمة عن الخدمات عبر موقعها الإلكتروني.					
3	الخدمات التي تقدمها المؤسسة تلبي حاجات ورغبات الزبائن					
4	المعلومات المقدمة حول الخدمات التي تعرضها المؤسسة عبر موقعها ذات مصداقية.					
5	تميز المؤسسة بتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية.					
6	الموقع الإلكتروني للمؤسسة يوضح جميع تسعيرات الخدمات المقدمة.					
7	أسعار الخدمات تتناسب و القدرات الشرائية لشرائح الزبائن					
8	يتيح الموقع الإلكتروني للمؤسسة إمكانية الدفع الإلكتروني.					
9	الأسعار التي تعرضها المؤسسة تتوافق مع جودة الخدمات المقدمة.					
10	تقدم المؤسسة عبر الموقع الإلكتروني بعض العروض السعرية مثل الهدايا أو الخصومات أو التخفيضات.					
البعد الثاني: التوزيع والترويج الإلكتروني						

					11	أتلقي الخدمة التي أريدها في الأوقات المناسبة.
					12	يقدم موقع المؤسسة الخدمة بسرعة عالية.
					13	إمكانية كبيرة للحصول على خدمات المؤسسة من موقعها مباشرة.
					14	تعمل المؤسسة على الترويج لخدماتها عبر مختلف الوسائط الإلكترونية.
					15	المؤسسة تهتم وتقدم أكثر الاشهارات عبر الوسائط الإلكترونية.
					16	تهتم المؤسسة بالرد على استفسارات وآراء الزبائن من خلال مواقع المؤسسة الإلكترونية.
					17	المؤسسة تتواصل و تتفاعل مع زبائنها عبر مختلف شبكات ومواقع التواصل الاجتماعي.
					18	تهتم المؤسسة وتقوم برعاية المناسبات و التظاهرات المهمة في المجتمع.
البعد الثالث: تصميم الموقع وخدمات الزبون						
					19	هناك سهولة في الدخول إلى موقع المؤسسة والإطلاع على محتوياته.
					20	المؤسسة تهتم بتحديث وتحسين موقعها باستمرار.
					21	توفر المؤسسة معلومات كافية عنها وعن خدماتها عبر موقعها الإلكتروني.
					22	تقدم المؤسسة خدمات ما بعد البيع لزبائنها.
					23	الموقع الإلكتروني للمؤسسة نشط ومتجدد وعلى تواصل دائم مع الزبائن.
					24	يتيح موقع المؤسسة أدوات البحث التي تسمح للزبائن بتصفح محتويات الموقع والبحث فيه.
					25	الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة متوفر بلغات مختلفة.
البعد الرابع: الخصوصية والتخصيص						
					26	توفر المؤسسة خدمات وفق ورغبات وتفضيلات الزبائن بناء على قاعدة بيانات الزبائن.

المتغير الثاني : إدارة الوقت

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
البعد الأول : تخطيط الوقت.				
01	أحدد أهدافي بما يتناسب والوقت المتاح لي لتحقيقها.			
02	أحدد وقتا لمواجهة أي مشكلة أو أي أزمة طارئة .			
03	أستغنى عن بعض النشاطات إذا عجزت عن تحقيق بعض أهدافي.			
04	أقوم بالتخطيط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء فيها.			
05	أحدد وقت لتنفيذ الأهداف المطلوبة بدقة ووضوح .			
06	أقوم بتحديد الأوقات الزمنية المطلوبة لأداء كل عمل.			
البعد الثاني:تنظيم الوقت.				
07	أقوم بإنجاز نشاطاتي بحسب أهميتها .			
08	أقوم بتفويض بعض الأعمال للمرؤوسين لأتفرغ للأمور الهامة.			
09	يتم تكليفي بالأعمال والإبلاغ عنها بوقت كافٍ .			
10	أحرص على الاستفادة من وقت العمل بأكبر قدر ممكن .			
11	لدي القدرة على تركيز الوقت والجهد عند أداء الأعمال .			
12	أقوم بتقسيم المهام الموكلة لي بشكل دقيق مما يسهم في أدائي مهامى في الوقت المناسب.			
البعد الثالث:توجيه الوقت.				
13	أستخدم الوسائل التكنولوجية للحصول على المعلومة في أقرب الوقت.			
14	أعمل على تحقيق التوازن بين متطلبات حياتي الشخصية والمهنية .			
15	أتعاون مع زملائي لإنجاز الأعمال في الوقت المخطط لها .			
16	يتم التميز بين النشاطات القابلة للتأجيل وغير القابلة للتأجيل .			
17	أحرص على القيام بالمهام المطلوب مني تنفيذها بأقصر الطرق			

