

تأثير التسويق الرقمي على نجاح المشاريع الصغيرة

بالتطبيق على مجموعة أسر منتجة في مشاريع الخياطة – الرياض (دراسة حالة)

سامية علي الخطابي

2021204717

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة.....	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	5
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.....	7
1.5. أهداف الدراسة.....	8
1.6. فرضيات الدراسة.....	8
1.7. نموذج الدراسة.....	9
1.8. منهجية الدراسة.....	10
1.9. الدراسة الميدانية.....	11
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	11
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	8
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل.....	15
2.3. المتغير التابع.....	23
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	27
2.5. الخاتمة.....	33
قائمة المراجع.....	34

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة :

شهد العالم في بداية الألفية الثانية عدة تحولات عميقة شملت جميع نواحي الحياة الاجتماعية و السياسية و الثقافية و الاقتصادية و كانت هذه التحولات في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في سياق ثورة المعلومات و الاتصالات ، وكان هذا التطور اثر لدخول شبكة الإنترنت إلى معظم المؤسسات التجارية و الخدمات العامة ولم يقتصر على الخدمات العامة بل تطور إلى جميع شرائح المجتمع صغيرهم وكبيرهم ، حيث تحولت هذه الأخيرة إحداث تغييرات في أسلوب معرفة الزبون و إشباع رغبته المعلنة من خلال التسويق الالكتروني للسلع و الخدمات ذات الجودة العالية لتضمن توفير الوقت و الجهد لدى الزبون ، يُعد التسويق الرقمي أحد العناصر الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على نجاح المشاريع الصغيرة في العصر الحديث. يُعتبر التسويق الرقمي مجموعة من التقنيات والأدوات التي تهدف إلى التواصل مع الجمهور المستهدف عبر الإنترنت، مما يعزز من فرص الوصول إلى أسواق جديدة وزيادة الوعي بالعلامة التجارية.(Smith, 2019)

في بداية القرن الواحد والعشرين ظهرت عدة تطورات وتغيرات جذرية هامة مست مختلف الأصعدة بما فيها التحولات العلمية والتكنولوجية خلال الربع من القرن الماضي والتي يتوقع استمرارها بتسارع أكثر مما يشكل العديد من التحديات أمام الدول .

يسهم التسويق الرقمي في تحسين الرؤية والوصول إلى العملاء المحتملين بشكل فعال، حيث يمكن للمشاريع الصغيرة استخدام استراتيجيات البحث عبر محركات البحث (SEO) والإعلانات على الشبكات الاجتماعية لتعزيز ظهورها على الإنترنت.(Jones, 2020)

على اعتبار أن التسويق الالكتروني يساعد على تخفيض تكاليف الإعلان و التواصل الدائم مع الزبائن و هو أداة جيدة لتفعيل التواصل بين المعلن و الزبون ، و لن تكتمل هذه العلاقة إلا بوجود جهدا تسويقيا الكترونيا فعال يساعد على تحديد الاحتياجات للمستهلك ، و زيادة المبيعات التي تسعى لها المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتحقيقها في إيصال سلعها و خدماتها بأساليب و تقنيات جديدة و هو الأمر الذي ألزم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على ممارسة التسويق الالكتروني على أكمل وجه باعتباره يشمل عدة مجالات .و يعزز التسويق الرقمي قدرة المشاريع الصغيرة على قياس أدائها بدقة، من خلال استخدام أدوات تحليل البيانات والتقارير التي تساعد على فهم تفاعل العملاء مع حملاتها الرقمية.(Brown, 2021)

لعل اتجاه الاقتصاد العالمي أكثر من أي وقت مضى في تاريخ البشرية نحو اقتصاد مبني على العلم والمعرفة، تعد فيه التكنولوجيا العنصر الأهم في عملية التنمية الاقتصادية ، أدى بالكثير من الدول إلى إعادة هيكلة اقتصادياتها ومواكبة التقدم التكنولوجي بمختلف أشكاله بما يعزز قدرتها التنافسية في جميع الميادين بما فيها الميدان الصناعي ، ولقد أصبح استخدام التكنولوجيا في هذا الأخير عاملاً أساسياً في رفع الإنتاج وزيادة الإنتاجية وبالتالي الدخل القومي بما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة .و يظهر التسويق الرقمي أنه عنصر أساسي يمكن أن يساهم بشكل كبير في نجاح المشاريع الصغيرة، حيث يسهم في زيادة الوعي بالعلامة التجارية وزيادة المبيعات من خلال استراتيجيات مدروسة على الإنترنت.(White, 2022)

تمثل المشروعات الصغيرة والمتوسطة أهمية كبيرة للاقتصاديات الدول المتقدمة والنامية علي حد سواء وبالتالي نظرا لدورها الأساسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية حيث تشكل نسبتها 95% من إجمالي المشروعات في العالم. وبالتالي فهي تعتبر شريكا أساسيا مع المشروعات والشركات الضخمة. وذلك بسبب توفيرها لآلاف من فرص العمل وبالتالي الحد من مشكلة البطالة بجانب تعظيم إجمالي الناتج المحلي وزيادة حجم الصادرات وتحسين القوي التنافسية وزيادة النشاط الاقتصادي. وكذلك تلعب دورا مهما في توسيع وتنويع الإنتاج وتساهم في تحقيق الأهداف الأساسية للتنمية الاقتصادية .وتعتمد المشروعات الصغيرة والمتوسطة في أغلب الأحيان على الموارد والمواد الخام المحلية مما يجعلها تتكامل مع الاقتصاد الوطني بشكل أكبر مما تفعله الصناعات الكبيرة كما أن منتجات المشروعات الصغيرة نحو الأسواق المحلية لأنها نشأت لتلبي الطلب على سلع بعينها (ميكائيل، 2023)

1.2. مشكلة الدراسة

في ظل ارتفاع الأسعار وزيادة الضرائب على جميع المجالات كان إلزاماً تشجيع الأسر المنتجة لزيادة مدخولها و إعادة إحياء العديد من الصناعات الحرفية كالمنسوجات وقطع الزينة وأعمال الفخار وغيرها من الحرف اليدوية .. وبعد دراسة استطلاعية على الصناعات اليدوية والمشاكل المرتبطة بهم ، وجدت أن هناك طريقة مباشرة لبيع وتسويق منتجاتهم ، إذ عليهم الاعتماد على الوسطاء الذي يتكونهم مع هوامش ربح بسيطة على حرفهم الثمينة ، والحل لهذه المشكلة يرتبط في ربط الأسر المنتجة ومنتجاتهم بالمشتري والمستخدم مباشرة ، وتمكينهم من عرض منتجاتهم بأكملها والتي تعطي المشتري فكرة عادلة حول الجهود التي ينطوي عليها صناعة المنتج الذي يتناسب مع الأسعار المعروضة .

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تأثير التسويق الرقمي على المشاريع الصغيرة يمكن أن يواجه بعض الفجوات على المستوى النظري، ومن بين هذه الفجوات

- 1- نقص البحوث والدراسات العلمية: قد تكون هناك نقصاً في الأبحاث التي تدرس تأثيرات التسويق الرقمي بشكل محدد على المشاريع الصغيرة، مما يجعل من الصعب تحديد الأساليب والاستراتيجيات الفعالة بدقة.
 - 2- تعقيدات القياس والتقييم: من الصعب قياس نتائج التسويق الرقمي بشكل دقيق، خاصةً بالنسبة للمشاريع الصغيرة التي قد تفتقر إلى الموارد والتقنيات اللازمة لتحليل بياناتها بشكل كافٍ.
 - 3- تكاليف وصعوبات التنفيذ: قد تكون الاستراتيجيات الرقمية مكلفة بالنسبة للمشاريع الصغيرة، مما يعيق قدرتها على استخدام أدوات التسويق الرقمي بشكل فعال ومستدام.
 - 4- تباين التكنولوجيا والمهارات: قد تكون المشاريع الصغيرة غير مجهزة بالتكنولوجيا اللازمة أو المهارات الفنية للاستفادة الكاملة من التسويق الرقمي، مما يؤدي إلى فجوة في الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية.
- لتعزيز فهمنا ومعالجة هذه الفجوات، يجب استكمال البحوث الأكاديمية وتوجيه الاهتمام إلى دراسة تأثيرات التسويق الرقمي على المشاريع الصغيرة بشكل أكثر تفصيلاً وعمقاً.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

فيما يتعلق بالمستوى التطبيقي، هناك عدة فجوات يمكن تحديدها في تأثير التسويق الرقمي على المشاريع الصغيرة:

1- قلة الخبرة والمهارات الرقمية: قد يفتقر أصحاب المشاريع الصغيرة إلى المهارات والخبرات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات التسويق الرقمي بفعالية. هذا يمكن أن يؤدي إلى تقليل الفعالية وزيادة التكاليف.

2- تحديات التكاليف والموارد: المشاريع الصغيرة غالبًا ما تكون محدودة في الموارد المالية والبشرية، مما يعيق قدرتها على الاستثمار في أدوات واستراتيجيات التسويق الرقمي الفعالة.

3- تعقيدات التواصل والتفاعل الرقمي: قد تواجه المشاريع الصغيرة صعوبات في بناء وتحفيز جمهورها عبر منصات التواصل الاجتماعي وغيرها من القنوات الرقمية، مما يؤثر على تحقيق أهداف التسويق.

4- ضعف الاستراتيجيات المتكاملة: قد يكون هناك نقص في التكامل بين استراتيجيات التسويق الرقمي والتسويق التقليدي، مما يؤدي إلى تقليل تأثير التسويق الشامل.

5- قلة البيانات والتحليلات: المشاريع الصغيرة قد تجد صعوبة في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بأداء حملات التسويق الرقمي، مما يقلل من قدرتها على اتخاذ القرارات الاستراتيجية القائمة على البيانات.

للتغلب على هذه الفجوات، يجب على أصحاب المشاريع الصغيرة الاستثمار في التعليم والتدريب على المهارات الرقمية، بالإضافة إلى استكشاف أدوات التسويق الرقمي التي تناسب ميزانيتهم ومتطلباتهم الفردية. كما ينبغي أن يركزوا على بناء استراتيجيات تسويق متكاملة تجمع بين التسويق الرقمي والتقليدي لتعزيز تأثيرها ونجاحها.

وبالتالي تكمن مشكلتنا الرئيسية في :

" ما تأثير التسويق الرقمي على نجاح مشاريع الخياطة الصغيرة للأسر المنتجة في الرياض ؟"

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث من أهمية قطاع الحرف اليدوية والصناعات المنزلية كونه من أهم الصناعات والحرف ويُعد أكبر قطاع لتوليد فرص العمل بعد الزراعة ، بالإضافة لأهميته الاقتصادية من خلال عائدات النقد الأجنبي وإمكانات التصدير الهائلة غير المستغلة. حيث من المفترض أن تقدم هذه الدراسة إطاراً نظرياً لواقع التسويق لأعمال الحرف اليدوية وأبرز المشاكل والمعوقات التي تعترضه

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها من الدراسات القليلة التي درست التسويق الإلكتروني للأعمال الحرفية في بيئة الدراسة (استخدام أدوات الترويج الإلكتروني خاصة)، كما أنها ستستعرض أبرز المعوقات التي تواجه تسويق الأعمال الحرفية والمشاريع المنزلية ، وستسعى لتقديم الحلول التي من شأنها أن تنهض بهذه الصناعات الحيوية .

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما تأثير التسويق الرقمي على نجاح مشاريع الخياطة الصغيرة للأسر المنتجة في الرياض؟

الأسئلة الفرعية:

- كيف تؤثر الموارد المالية المحدودة على قدرة المشاريع الصغيرة في الرياض على تنفيذ استراتيجيات التسويق الرقمي بفعالية؟

- كيف يؤثر توفر التكنولوجيا المناسبة على فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي لمشاريع الخياطة؟

- ما هي الاستراتيجيات الفعالة لتحفيز التفاعل الرقمي مع العملاء وزيادة الوعي بالعلامة التجارية؟

تلك الأسئلة ستساعد في فهم الأبعاد المختلفة لتأثير التسويق الرقمي على نجاح مشاريع الخياطة الصغيرة للأسر المنتجة في الرياض بشكل شامل ومنهجي.

1.5. أهداف الدراسة

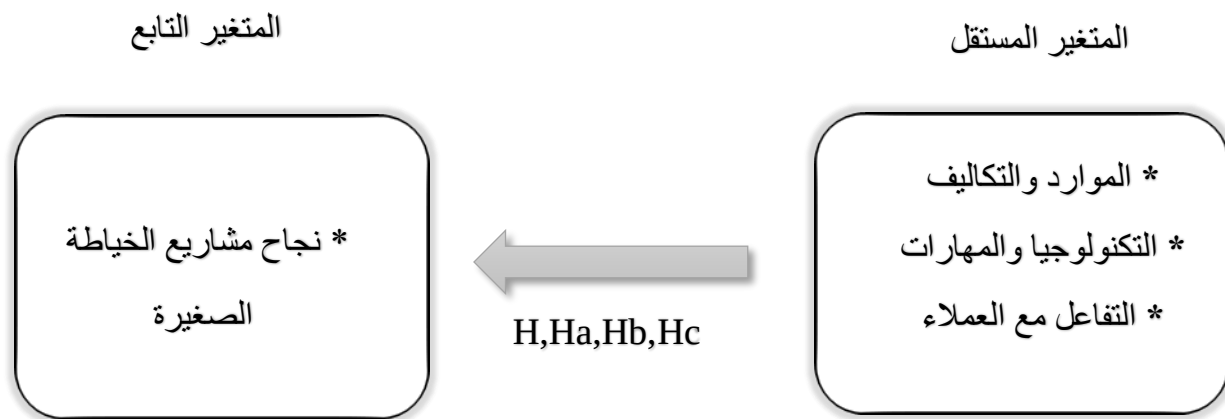
- بناءً على الأسئلة المقترحة، يمكن صياغة الأهداف الرئيسية والفرعية كالتالي :
- الهدف الرئيسي :
- تحليل تأثير التسويق الرقمي على نجاح مشاريع الخياطة الصغيرة للأسر المنتجة في الرياض .
- الأهداف الفرعية :
- 1 - تحليل تأثير الموارد والتكاليف
 - تقييم تأثير الموارد المالية المحدودة على قدرة المشاريع الصغيرة في الرياض على تنفيذ استراتيجيات التسويق الرقمي بفعالية.
 - 2- تحليل تأثير التكنولوجيا والمهارات
 - دراسة تأثير توفر التكنولوجيا المناسبة على فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي لمشاريع الخياطة.
 - 3 - تحليل التفاعل مع العملاء
 - تحديد الاستراتيجيات الفعالة لتحفيز التفاعل الرقمي مع العملاء وزيادة الوعي بالعلامة التجارية .

1.6. فرضيات الدراسة

- بناءً على الأهداف والأسئلة السابقة، يمكن صياغة الفرضيات على النحو التالي:
- الفرضية الرئيسية H :
- هناك تأثير إيجابي للتسويق الرقمي على نجاح مشاريع الخياطة الصغيرة للأسر المنتجة في الرياض.
- الفرضيات الفرعية:
1. فرضية تأثير الموارد والتكاليف Ha:
 - هناك تأثير ذو دلالة إحصائية على أن الموارد المالية المحدودة تعوق قدرة المشاريع الصغيرة في الرياض على تنفيذ استراتيجيات التسويق الرقمي بفعالية.
 2. فرضية تأثير التكنولوجيا والمهارات Hb:
 - هناك تأثير ذو دلالة إحصائية على أن توفر التكنولوجيا المناسبة يعزز من فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي لمشاريع الخياطة الصغيرة.
 3. فرضية تأثير التفاعل مع العملاء Hc:

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية على أن استخدام استراتيجيات فعالة لتحفيز التفاعل الرقمي مع العملاء يزيد من الوعي بالعلامة التجارية ونجاح الحملات التسويقية.
- هذه الفرضيات تعبر عن العلاقات المتوقعة بين مختلف الأبعاد وتأثيرها على نجاح التسويق الرقمي لمشاريع الخياطة الصغيرة .

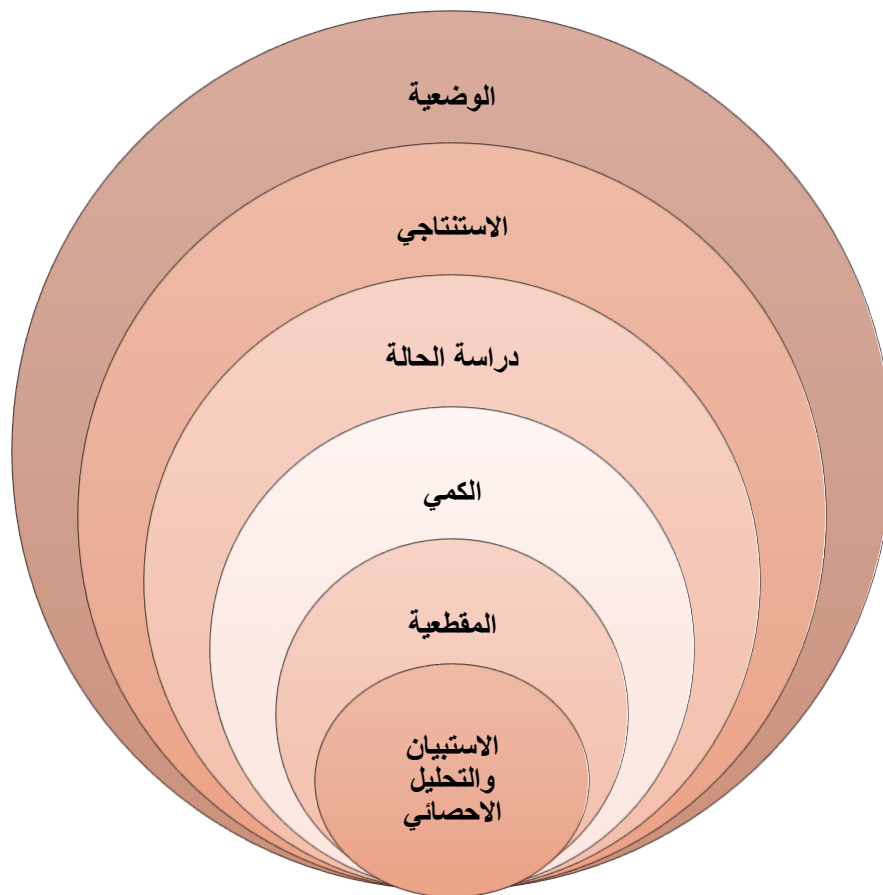
1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1: نموذج الدراسة المصمم له الطالب

1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية.
- منهج البحث: الاستنتاجي.
- استراتيجية البحث: دراسة الحالة.
- نوع البحث: الكمي.
- الأفق الزمني: المقطعية.
- التقنيات والجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصمم له الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة في هذا الجزء إلى معرفة توجه المؤسسات الصغيرة لتبني التسويق الإلكتروني ومعرفة وجهة نظر زبائن هذه المؤسسة نحو استخدام هذه التكنولوجيا وقد تم اختيار مجموعة من رائدات المشاريع الصغيرة المنزلية ، حيث تم الاعتماد على مجلة من الأدوات التي تساعد على جمع البيانات و إخبار فرضيات الدراسة للوصول إلى نتائج الدراسة و تتمثل هذه الأساليب في المقابلة و الاستبيان

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

دراسة (الأخرس، 2019) بعنوان: "التسويق الإلكتروني للصناعات الحرفية التقليدية في مصر "

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أهم الحرف التقليدية في مصر، وإبراز المشكلات والمعوقات التي تقف عائقا تسويق الحرف التقليدية، بالإضافة لإبراز دور التسويق الإلكتروني لمنتجات الحرف اليدوية، وتمثلت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: ما هو دور التسويق الإلكتروني للصناعات الحرفية التقليدية في مصر في تنمية النشاط السياحي، واعتمدت الدراسة في محاولة الجابة على هذا التساؤل على المقابلة الشخصية مع بعض الخبراء بقطاع الحرف اليدوية بلغ عددها (15) مقابلة ، بالإضافة إلى توزيع (122) استبيان، وخلصت هذه الدراسة إلى أن استخدام الإنترنت والتسويق الإلكتروني يساهم في تقديم الخدمة السياحية المتعلقة بالحرف التقليدية بسرعة ودقة وبكلفة أقل، وأوصت الدراسة بإقامة المعارض والدورات التدريبية للقائمين على هذه الحرف.

دراسة (لويظة وصفية، 2019) بعنوان: "مساهمة التسويق الإلكتروني في الترويج لمنتجات الصناعة التقليدية الفنية "

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي يمكن أن يحققه التسويق الإلكتروني في التعريف والترويج للمنتجات الحرفية، وتمثلت مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: كيف يساهم التسويق الإلكتروني في الترويج لمنتجات الصناعة التقليدية؟، وخلصت هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي إلى إمكانية اللجوء للتسويق الإلكتروني لتنشيط الطلب على المنتجات التقليدية الفنية ومنه تنشيط القطاع السياحي وبالتالي تحقيق جملة من الأهداف التنموية.

1.11. المقدمة:

في عصر التحول الرقمي، أصبح التسويق الرقمي أحد الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المشاريع الصغيرة لتحقيق النجاح والنمو. مع تزايد استخدام الإنترنت وتطور التكنولوجيا، أصبح من الضروري للمشاريع الصغيرة الاستفادة من استراتيجيات التسويق الرقمي لتعزيز قدرتها على المنافسة والوصول إلى جمهور أوسع حيث يوفر التسويق الرقمي فرصاً لا محدودة للمشاريع الصغيرة لتحسين ظهورها، التفاعل مع العملاء، وزيادة إيراداتها بتكاليف أقل مقارنة بطرق التسويق التقليدية.

في هذا البحث، سنستعرض تأثير التسويق الرقمي على نجاح المشاريع الصغيرة من خلال استكشاف كيفية استخدام الأدوات الرقمية لتحسين الأداء التسويقي. و سنناقش كيف يساهم التسويق الرقمي في زيادة الوعي بالعلامة التجارية

في تعزيز التفاعل مع العملاء، وتحقيق نتائج مالية إيجابية. سنستعرض أيضاً التحديات التي قد تواجهها المشاريع الصغيرة في تبني استراتيجيات التسويق الرقمي وكيفية التغلب عليها.

الأهداف الرئيسية للبحث:

- 1 - تحليل تأثير التسويق الرقمي على تحسين الظهور والوعي بالعلامة التجارية للمشاريع الصغيرة.
 - 2 - استكشاف كيفية استخدام التسويق الرقمي لزيادة التفاعل مع العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد.
 - 3 - تقييم فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي في تحقيق أهداف الأعمال والنمو المالي .
 - 4 - مناقشة التحديات التي تواجه المشاريع الصغيرة في تنفيذ التسويق الرقمي وسبل التعامل معها.
- من خلال هذا البحث، نهدف إلى تسليط الضوء على الدور المحوري للتسويق الرقمي في تعزيز فرص نجاح المشاريع الصغيرة وتزويدها بالمعرفة اللازمة لتبني استراتيجيات فعالة تساهم في تحقيق أهدافها التجارية.
- تتمحور هذه الدراسة بالتعرف أكثر على أثر أدوات التسويق الرقمي على سلوك الشراء لدى مجموعة من رائدات المشاريع الصغيرة ، حيث تعاون المجموعة مع الباحثة من خلال الإجابة على أسئلة الاستبانة التي تم تطويرها بهدف جمع البيانات .

كل ما تحتاجه هو زيادة الجهد افي تبني هذه الصناعة وتذليل ستقبل صناعة الحرف اليدوية يبدو واعد العقبات التي تواجهها. وأهمها عقبة التسويق من خلال تبني آلية متكاملة لتوفير التدريب الخاص بالتسويق الإلكتروني لمنتجات الحرف اليدوية و زيادة مستخدمي الإنترنت اعتماداً في تسويق المنتجات لذلك هناك حاجة إلى مناهج التسويق الحديثة مثل التسويق عبر الإنترنت لأنها تساعد على تغطية عدد كبير من السكان بنقرة واحدة .يمكن لإستراتيجيه التسويق عبر الإنترنت الشركات من قياس تكلفة الحصول على عميل على وجه التحديد ، والقنوات التي تعمل بشكل أفضل يمكن اقتراح إستراتيجية التسويق عبر الإنترنت للأعمال اليدوية في أربع نقاط رئيسية: إنشاء المحتوى، تحسين محرك البحث من أجل الظهور ، التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، و التسويق عبر البريد الإلكتروني. كما أن أفضل استراتيجية تسويق إلكتروني هي بناء محتوى وصور على المنصة التي تجذب العديد من المستخدمين مثل Facebook و Instagram. هذه الطريقة فعالة من حيث التكلفة وسهلة الى إنشاء ملف تعريف ليس بالأمر الصعب والمكلف، و من السهل جدا إدارتها من الهواتف المحمولة، مما يجعل وقت الاتصال والاستجابة أسرع وأسهل للمشروعات والعاملين.

1.12. المتغير المستقل

التسويق الرقمي هو استخدام وسائل التقنية الرقمية للترويج للمنتجات والخدمات وتعزيز العلامات التجارية. يتضمن هذا المجال مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات والأدوات التي تهدف إلى الوصول إلى الجمهور المستهدف وتحقيق أهداف العمل. إليك بعض الجوانب الأساسية للتسويق الرقمي :

يركز على تحسين ترتيب الموقع في نتائج محركات البحث مثل جوجل لزيادة :**(SEO) تحسين محركات البحث الظهور وجذب الزيارات المجانية .

تشمل الإعلانات التي يتم دفع تكلفتها عند نقر المستخدم عليها، مثل إعلانات :**(PPC) الإعلانات المدفوعة جوجل أدوردز وإعلانات الوسائط الاجتماعية

التسويق عبر البريد الإلكتروني: يتضمن إرسال رسائل تسويقية عبر البريد الإلكتروني لجذب العملاء وتحديثهم بالعروض والمنتجات الجديدة

التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي: استخدام منصات مثل فيسبوك، إنستجرام، وتويتر للتفاعل مع الجمهور وتعزيز العلامة التجارية

محتوى التسويق: إنشاء وتوزيع محتوى قيم ومفيد لجذب الجمهور والاحتفاظ به، مثل المدونات، الفيديوهات، والرسوم البيانية

تحليلات البيانات: استخدام أدوات تحليل لقياس فعالية الحملات التسويقية وفهم سلوك العملاء لتحسين الاستراتيجيات

التسويق عبر المؤثرين: التعاون مع شخصيات مؤثرة على وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للمنتجات والخدمات

التسويق عبر التطبيقات المحمولة: الترويج من خلال التطبيقات التي يثبتها المستخدمون على أجهزتهم المحمولة

التسويق الرقمي يتطور بسرعة، ويستمر في تقديم فرص جديدة للعلامات التجارية لتحقيق النجاح في سوق متزايد التنافسية
خصائص التسويق الرقمي تشمل مجموعة من السمات التي تميزه عن أساليب التسويق التقليدية وتساعد على تحقيق أهداف الأعمال بفعالية أكبر. من بين هذه الخصائص:

قابلية القياس والتحليل: يمكن تتبع وتحليل كل جوانب الحملة التسويقية باستخدام أدوات التحليل، مما يساعد في قياس الأداء وتحديد ما يعمل بشكل جيد وما يحتاج إلى تحسين.

التفاعل الفوري: يتيح التسويق الرقمي التفاعل المباشر والفوري مع الجمهور، مما يمكن الشركات من تلقي ردود الفعل والتواصل مع العملاء بشكل مباشر.

الاستهداف الدقيق: يمكن استهداف الجمهور بناءً على مجموعة متنوعة من المعايير مثل العمر، الجنس، الاهتمامات، والموقع الجغرافي، مما يزيد من فعالية الحملات الإعلانية.

التكلفة المنخفضة: مقارنةً بوسائل التسويق التقليدية مثل الإعلانات التلفزيونية أو المطبوعة، يمكن أن يكون التسويق الرقمي أكثر فعالية من حيث التكلفة.

الوصول العالمي: يمكن الوصول إلى جمهور عالمي دون الحاجة إلى تواجد فعلي في أسواق متعددة، مما يوسع نطاق الأعمال إلى أسواق جديدة.

المرونة في التعديل: يمكن تعديل الحملات التسويقية وتكييفها بشكل سريع بناءً على النتائج الفورية والبيانات التحليلية، مما يوفر مرونة كبيرة في التنفيذ.

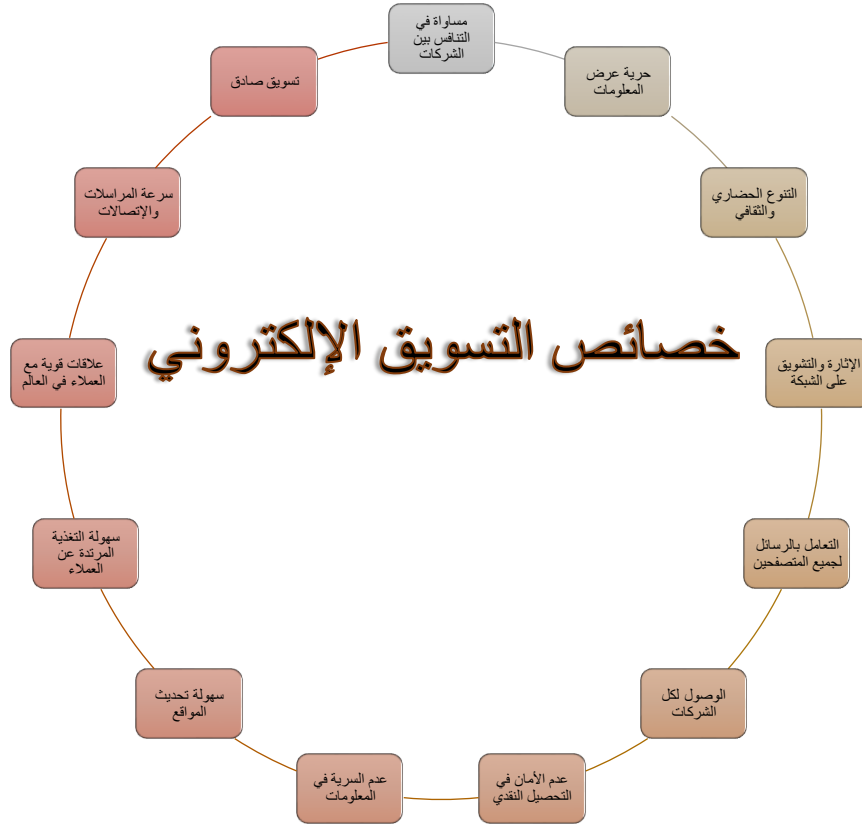
التسويق الشخصي: يمكن تخصيص المحتوى والعروض لتلبية احتياجات وتفضيلات الأفراد، مما يعزز تجربة المستخدم ويزيد من احتمالية التحويل.

إمكانية الإتمام: تتيح أدوات التسويق الرقمي أتمتة العديد من العمليات مثل إرسال البريد الإلكتروني وتنظيم الحملات الإعلانية، مما يوفر الوقت والموارد.

تنوع المحتوى: يتيح التسويق الرقمي استخدام مجموعة متنوعة من أشكال المحتوى مثل النصوص، الصور، الفيديوها، والبودكاست، مما يعزز القدرة على جذب الجمهور بطرق متعددة.

التفاعل الاجتماعي: يمكن للشركات بناء علاقات أقوى مع جمهورها من خلال التفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي، مما يساعد في تعزيز الولاء للعلامة التجارية وبناء مجتمع حولها.

هذه الخصائص تجعل التسويق الرقمي أداة قوية ومرنة تساعد الشركات في تحقيق أهدافها الترويجية وتعزيز وجودها في السوق.



الشكل : 3 - المصدر: سامح عبد المطلب عامر، علاء محمد سيد قنديل ، التسويق الإلكتروني ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، ط 1 ، عمان ، 2012 ، ص 65

عناصر التسويق الرقمي تشمل مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات التي تُستخدم لتحقيق أهداف التسويق عبر القنوات الرقمية. إليك نظرة شاملة على العناصر الرئيسية:

1- تحسين محركات البحث: (SEO)

تحسين المحتوى: كتابة محتوى ذي جودة عالية يتناسب مع استعلامات البحث.

تحسين الروابط : بناء روابط داخلية وخارجية لتحسين ترتيب الموقع.

تحليل الكلمات الرئيسية : استخدام أدوات للبحث عن الكلمات التي يبحث عنها الجمهور المستهدف.

2 - الإعلانات المدفوعة: (PPC)

- إعلانات البحث : مثل إعلانات جوجل أدوردز التي تظهر في نتائج البحث.
- الإعلانات الاجتماعية : مثل إعلانات فيسبوك وإنستاجرام التي تستهدف الجمهور على وسائل التواصل الاجتماعي.
- إعلانات العرض : الإعلانات المرئية التي تظهر على مواقع الويب الأخرى.

3 - التسويق عبر البريد الإلكتروني :

- قوائم البريد : تجميع وإدارة قوائم المستلمين.
 - التخصيص: تخصيص الرسائل حسب اهتمامات وسلوكيات المتلقين.
 - تحليل الأداء: تتبع معدلات الفتح والنقر والتفاعل مع الرسائل.
- ## 4 - التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي:
- إنشاء المحتوى: نشر محتوى ملهم وجذاب على منصات مثل فيسبوك، تويتر، وإنستاجرام.
 - إدارة المجتمع : التفاعل مع المتابعين والرد على استفساراتهم وتعليقاتهم.
 - الإعلانات الاجتماعية : استخدام الإعلانات المدفوعة على وسائل التواصل الاجتماعي.

5 - محتوى التسويق:

- المدونات : كتابة مقالات مفيدة وجذابة لموقع الويب.
- الفيديوهات : إنشاء محتوى مرئي مثل الفيديوهات التعليمية، الترويجية، أو الترفيهية.
- الرسوم البيانية : تصميم صور معلوماتية تعرض البيانات بطرق بصرية جذابة.

6 - تحليلات البيانات :

- تتبع الأداء : استخدام أدوات مثل جوجل أناليتيكس لمراقبة حركة المرور وتحليل الأداء.
- تقارير الأداء : إعداد تقارير مفصلة لقياس النجاح وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

7 - التسويق عبر المؤثرين:

- التعاون مع المؤثرين : الشراكة مع شخصيات ذات تأثير في وسائل التواصل الاجتماعي للترويج للمنتجات أو الخدمات.

- إدارة العلاقات : بناء علاقات قوية مع المؤثرين لضمان نجاح الحملات الترويجية.

8 - التسويق عبر التطبيقات المحمولة :

- إعلانات التطبيقات : الترويج للمنتجات أو الخدمات من خلال الإعلانات في التطبيقات.

- تحسين تجربة المستخدم : تحسين واجهة التطبيقات لجذب المزيد من المستخدمين والحفاظ عليهم.

9 - التسويق عبر محركات البحث المحلية (Local SEO) :

- تحسين قائمة الأعمال : التأكد من أن معلومات العمل محدثة على منصات مثل جوجل مابس.

- استهداف محلي : استخدام الكلمات الرئيسية المتعلقة بالموقع لتحسين ظهور الأعمال في نتائج البحث المحلية.

كل عنصر من هذه العناصر يلعب دوراً حيوياً في بناء استراتيجية تسويق رقمي فعالة تساعد في تعزيز وجود العلامة التجارية وزيادة التفاعل مع الجمهور وتحقيق الأهداف التسويقية.

لتنفيذ استراتيجية تسويق رقمي فعالة، تحتاج الشركات إلى مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تضمن نجاح الحملات وتحقيق الأهداف المرجوة. تشمل هذه المتطلبات ما يلي:

1 - تخطيط واستراتيجية واضحة

- تحليل السوق : فهم الجمهور المستهدف، المنافسين، والاتجاهات الحالية في السوق.

- تحديد الأهداف : وضع أهداف واضحة ومحددة مثل زيادة الوعي بالعلامة التجارية، تحسين المبيعات، أو تعزيز التفاعل مع العملاء.

2 - وجود قوي على الإنترنت

- موقع ويب فعال : يجب أن يكون الموقع سهل الاستخدام، محسن لمحركات البحث (SEO) ، ومصمم ليوفر تجربة مستخدم مريحة.

- مدونة : تقديم محتوى مفيد وجذاب لجذب الزوار وتحسين تصنيف الموقع في محركات البحث.

3 - قنوات التسويق الرقمي

- وسائل التواصل الاجتماعي : حسابات نشطة على منصات مثل فيسبوك، تويتر، إنستاجرام، ولينكدإن.

- البريد الإلكتروني : أداة قوية للتواصل مع العملاء وتحديثهم بالعروض والأخبار.

4 - أدوات التحليل والقياس

- أدوات تحليلات الويب : مثل جوجل أناليتيكس لمراقبة حركة المرور وتحليل سلوك الزوار.
- أدوات تتبع الحملات : لقياس فعالية الحملات الإعلانية وتحليل العائد على الاستثمار (ROI).
- 5 - استراتيجية محتوى فعالة
- إنشاء محتوى جذاب : مثل المقالات، الفيديوهات، الرسوم البيانية، والبودكاست.
- التخطيط للمحتوى: تطوير تقويم محتوى لتحديد توقيت نشر المحتوى وضمان تماسك الرسائل التسويقية.
- 6 - تقنيات وأدوات التسويق الرقمي
- أدوات تحسين محركات البحث (SEO) : مثل أدوات البحث عن الكلمات الرئيسية وتحليل الروابط.
- أدوات إدارة الإعلانات : مثل جوجل أدوردز وفيسبوك أدز لإنشاء وإدارة الحملات الإعلانية.
- 7 - فريق تسويق رقمي مؤهل
- متخصصون في : SEO لتحسين ظهور الموقع في محركات البحث.
- محررو محتوى : لكتابة وتحرير المحتوى التسويقي.
- مديرو وسائل التواصل الاجتماعي : لإدارة الحملات والتفاعل مع الجمهور.
- 8 - ميزانية واضحة
- تخصيص الميزانية : تحديد كيف سيتم توزيع الميزانية بين القنوات المختلفة مثل الإعلانات، تحسين محركات البحث، وتطوير المحتوى.
- 9 - التقنيات اللازمة
- برمجيات وأدوات تسويقية : مثل أدوات إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) ، وأدوات أتمتة التسويق، ومنصات البريد الإلكتروني.
- 10 - التفاعل مع العملاء
- استراتيجيات دعم العملاء : مثل خدمة الدردشة الحية، والرد السريع على استفسارات العملاء.
- جمع الملاحظات : استخدام استبيانات وتقييمات العملاء لتحسين الخدمات والمنتجات.

تلبية هذه المتطلبات يمكن أن تعزز فعالية استراتيجية التسويق الرقمي وتساعد الشركات على تحقيق نتائج ملموسة في عالم الإنترنت المتطور.

التسويق الإلكتروني، الذي يُعرف أيضًا بالتسويق الرقمي، له مجموعة من المزايا والعيوب التي تؤثر على كيفية استخدامه وتحقيق الأهداف التسويقية. إليك نظرة شاملة على مزايا وعيوب التسويق الإلكتروني:

مزايا التسويق الإلكتروني :

1 - تكلفة منخفضة :

- تكاليف أقل : مقارنة بالإعلانات التقليدية مثل التلفاز أو الصحف، يمكن أن تكون الحملات الإعلانية عبر الإنترنت أكثر اقتصادية.

2 - استهداف دقيق :

- التخصيص : إمكانية استهداف جمهور محدد بناءً على بيانات ديموغرافية، اهتمامات، وسلوكيات، مما يزيد من فعالية الحملات.

3 - تحليل وقياس الأداء :

- التحليلات الدقيقة : توفر أدوات التحليل بيانات مفصلة حول أداء الحملات، مما يساعد في اتخاذ قرارات مبنية على البيانات.

4 - تفاعل فوري :

- ردود فعل سريعة : يمكن التفاعل مع الجمهور بشكل مباشر وفوري، مما يعزز العلاقة مع العملاء ويتيح استجابة سريعة.

5 - الوصول العالمي :

- نطاق واسع : إمكانية الوصول إلى جمهور عالمي دون الحاجة إلى تواجد مادي في أسواق مختلفة.

6 - المرونة في التنفيذ :

- تعديلات سريعة : يمكن تعديل الحملات واستراتيجيات التسويق بشكل سريع بناءً على نتائج الأداء.

7 - التسويق الشخصي :

- تخصيص المحتوى : القدرة على تخصيص الرسائل والعروض وفقاً لاهتمامات وتفضيلات الأفراد.
- 8 - تنوع القنوات :
- اختيار القنوات المناسبة : الاستفادة من منصات مختلفة مثل وسائل التواصل الاجتماعي، محركات البحث، البريد الإلكتروني، وغيرها.
- عيوب التسويق الإلكتروني :
- 1 - التنافس العالي :
- ازدحام السوق : التنافس الشديد على الانتباه بين العديد من العلامات التجارية يمكن أن يجعل من الصعب التميز.
- 2 - التغيرات السريعة في التقنية :
- التطور المستمر : التغيرات السريعة في التكنولوجيا يمكن أن تتطلب تحديثاً مستمراً للأدوات والاستراتيجيات.
- 3 - إشكاليات الأمان والخصوصية :
- مخاوف الخصوصية : جمع بيانات العملاء واستخدامها قد يثير مخاوف تتعلق بالأمان وخصوصية البيانات.
- 4 - الإدمان على التكنولوجيا :
- الاعتماد المفرط : الاعتماد الكبير على التكنولوجيا قد يؤثر على العلاقات الشخصية مع العملاء.
- 5 - المشكلات التقنية :
- الأعطال التقنية : حدوث مشاكل في النظام أو أعطال تقنية يمكن أن تؤثر سلباً على الحملات التسويقية.
- 6 - الحاجة إلى مهارات متخصصة :
- الخبرة : يتطلب التسويق الإلكتروني معرفة تقنية ومهارات متخصصة، مما قد يستدعي تدريباً إضافياً أو استئجار خبراء.
- 7 - تحديات في بناء الثقة :
- المصادقية : بعض العملاء قد يترددون في الثقة بالعلامات التجارية على الإنترنت بسبب التجارب السلبية السابقة.
- 8 - إعلانات مزعجة :

- الإعلانات المزجة : يمكن أن يشعر بعض المستخدمين بالانزعاج من كثافة الإعلانات الإلكترونية، مما يؤدي إلى تراجع التفاعل.

تقييم هذه المزايا والعيوب يساعد الشركات على تطوير استراتيجيات تسويق إلكتروني فعالة تستفيد من الفرص المتاحة وتقلل من المخاطر المحتملة.

1.13. المتغير التابع

- الإيرادات : المشاريع الصغيرة غالباً ما تكون لها إيرادات سنوية منخفضة نسبياً، والتي قد تختلف حسب البلد ونوع الصناعة.

- عدد الموظفين : عادةً ما يكون عدد الموظفين في المشاريع الصغيرة محدوداً، غالباً ما يتراوح بين أقل من 10 إلى 50 موظفاً.

الملكية والإدارة :

- الملكية الفردية : تدير المشاريع الصغيرة عادةً من قبل فرد واحد أو عدد قليل من الشركاء، مما يعني أن الملكية والسيطرة تكون مركزة.

- الإدارة : يديرها عادةً المؤسسون أو مالكو المشروع، مما يعني أنها قد تكون أكثر مرونة وسرعة في اتخاذ القرارات مقارنةً بالشركات الكبيرة.

التمويل والموارد :

- رأس المال : تعتمد المشاريع الصغيرة غالباً على مصادر تمويل محدودة مثل القروض الصغيرة، الاستثمارات الشخصية، أو الدعم من الأصدقاء والعائلة.

- الموارد : قد تفتقر إلى الموارد المالية الكبيرة، مما يؤثر على قدرتها على التوسع بسرعة أو الاستثمار في التكنولوجيا الكبيرة.

خصائص المشاريع الصغيرة

المرونة والتكيف :

- التكيف مع السوق : يمكن للمشاريع الصغيرة التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق واحتياجات العملاء.

- الابتكار : تتمتع بالقدرة على تجربة أفكار جديدة ومنتجات مبتكرة بشكل أسرع من الشركات الكبيرة.

العلاقة الشخصية مع العملاء :

- التفاعل المباشر : توفر خدمة عملاء شخصية وتفاعلية، مما يعزز من علاقة العميل بالعلامة التجارية.

التركيز المحلي :

- السوق المحلي: غالباً ما تستهدف المشاريع الصغيرة السوق المحلي أو الإقليمي، مما يسمح لها بالتركيز على احتياجات وتفضيلات العملاء المحليين.

القدرة على التخصيص :

- تقديم خدمات مخصصة : يمكن للمشاريع الصغيرة تخصيص منتجاتها وخدماتها لتلبية احتياجات محددة للعملاء بشكل أفضل.

أنواع المشاريع الصغيرة

الأعمال التجارية :

- مثل المحلات التجارية، المقاهي، والمطاعم.

الخدمات :

- مثل الشركات الاستشارية، وكالات التسويق، وورش التصليح.

الصناعات اليدوية والفنية :

- مثل الحرف اليدوية، الأزياء، والفنون التشكيلية.

التجارة الإلكترونية :

- بيع المنتجات والخدمات عبر الإنترنت، بما في ذلك المتاجر الإلكترونية الصغيرة.

أهمية المشاريع الصغيرة :

1 - دعم الاقتصاد المحلي :

- تساهم في خلق فرص العمل وتعزيز النمو الاقتصادي في المجتمعات المحلية.

2 - الابتكار وريادة الأعمال :

- تشجع الابتكار وتدعم الروح الريادية من خلال تقديم أفكار ومنتجات جديدة.

3 - التنوع الاقتصادي :

- تصنيف تنوعاً إلى الاقتصاد من خلال تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات.

تعتبر المشاريع الصغيرة محركاً أساسياً للابتكار والنمو الاقتصادي، ولها دور كبير في الاقتصاد المحلي والعالمي. المشاريع الصغيرة تأتي في مجموعة متنوعة من الأنواع، حيث يمكن تصنيفها وفقاً لنوع النشاط التجاري، السوق المستهدف، وطريقة التشغيل. إليك نظرة شاملة على أبرز أنواع المشاريع الصغيرة:

1 - المشاريع التجارية :

- المتاجر التجزئة : تشمل محلات بيع الملابس، الإلكترونيات، والأدوات المنزلية.
- المطاعم والمقاهي : تقدم الأطعمة والمشروبات، من المقاهي الصغيرة إلى المطاعم المتخصصة.
- الصيدليات : تباع الأدوية والمنتجات الصحية.

2 - المشاريع الخدمية :

- الشركات الاستشارية : تقدم خدمات استشارية في مجالات مثل الأعمال، الإدارة، والتسويق.
- خدمات التجميل : صالونات الشعر، مراكز العناية بالبشرة، ومراكز التدليك.
- التعليم والتدريب : مراكز تعليمية تقدم دروساً في مختلف المجالات أو دورات تدريبية مهنية.

3 - المشاريع الحرفية والإبداعية :

- الحرف اليدوية : مثل صناعة المجوهرات، الأثاث اليدوي، والفنون التشكيلية.
- الأزياء : تصميم وبيع الملابس والإكسسوارات.
- الفنون : مثل التصوير الفوتوغرافي، الرسم، وصناعة الأفلام المستقلة.

4 - المشاريع التقنية والتجارة الإلكترونية :

- المتاجر الإلكترونية : بيع المنتجات والخدمات عبر الإنترنت، مثل المتاجر التي تقدم ملابس، إلكترونيات، أو مستلزمات منزلية.
- خدمات التكنولوجيا : مثل تطوير البرمجيات، تصميم الويب، واستشارات تكنولوجيا المعلومات.
- التسويق الرقمي : خدمات تحسين محركات البحث (SEO) ، إدارة الحملات الإعلانية على وسائل التواصل الاجتماعي، وتحليل البيانات.

5 - المشاريع الزراعية والإنتاجية .

- الزراعة : مثل الزراعة العضوية، إنتاج الفواكه والخضروات، وتربية الحيوانات.
- إنتاج الأغذية والمشروبات: مثل المخازن الصغيرة، صناعة الجبن، وصناعة المشروبات الطبيعية.

6 - المشاريع المنزلية والمهنية :

- الخدمات المنزلية : مثل إصلاحات المنزل، التنظيف، وصيانة الحدائق.
- الأعمال المنزلية: مثل البيع المباشر عبر الإنترنت، صناعة الحلويات، أو إدارة خدمات الاستشارات.

7 -المشاريع الاجتماعية والبيئية :

- الأعمال الاجتماعية : مشاريع تهدف إلى تحقيق تأثير اجتماعي إيجابي، مثل المشاريع الخيرية أو برامج التوظيف للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الأعمال البيئية : مثل إعادة التدوير، تقديم حلول الطاقة النظيفة، ومشاريع الزراعة المستدامة.

8 - أهمية وفوائد أنواع المشاريع الصغيرة :

- تنوع الخيارات: تتيح للمستثمرين والرياديين اختيار نوع المشروع الذي يتناسب مع اهتماماتهم ومهاراتهم.
- تلبية احتياجات مختلفة: تلبي مختلف احتياجات السوق وتقدم منتجات وخدمات متنوعة.
- الابتكار والإبداع: تشجع على الابتكار وتقديم حلول جديدة في مجموعة متنوعة من المجالات.

تساهم المشاريع الصغيرة بشكل كبير في دعم الاقتصاد المحلي وتعزيز التنوع الاقتصادي، وتوفر فرصاً واسعة للأفراد لتحقيق طموحاتهم المهنية.

1.14. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين التسويق الرقمي والمشاريع الصغيرة هي علاقة حيوية ومؤثرة في نجاح تلك المشاريع. يشمل التسويق الرقمي استخدام وسائل وتقنيات على الإنترنت للترويج للمنتجات والخدمات، ويساعد المشاريع الصغيرة في تحقيق أهدافها بطرق متعددة. إليك كيفية تأثير التسويق الرقمي على المشاريع الصغيرة:

1 - زيادة الوصول والظهور :

- التوسع الجغرافي : يمكن للتسويق الرقمي أن يعزز من قدرة المشاريع الصغيرة على الوصول إلى جمهور أوسع يتجاوز الحدود الجغرافية، مما يتيح لها التوسع في أسواق جديدة.

- تحسين الظهور في محركات البحث : من خلال تحسين محركات البحث (SEO) ، يمكن للمشاريع الصغيرة أن تظهر في نتائج البحث عندما يبحث العملاء المحتملون عن المنتجات أو الخدمات ذات الصلة.

2 - التكلفة الفعالة :

- تكاليف منخفضة : مقارنة بوسائل التسويق التقليدية مثل الإعلانات التلفزيونية أو الصحف، يوفر التسويق الرقمي خيارات أكثر اقتصادية مثل الإعلانات المدفوعة عبر الإنترنت وحملات البريد الإلكتروني.

- إعلانات المستهدفة : توفر منصات مثل جوجل وفيسبوك إمكانية استهداف جمهور محدد بدقة، مما يعزز من فعالية الإنفاق التسويقي.

3 - تحليل الأداء والقياس :

- التحليلات الدقيقة : توفر أدوات التحليل مثل جوجل أناليتيكس بيانات مفصلة حول أداء الحملات، مما يساعد المشاريع الصغيرة في تتبع التقدم، وتحليل سلوك العملاء، وتعديل الاستراتيجيات بناءً على النتائج.

- قياس العائد على الاستثمار (ROI) : يمكن قياس مدى نجاح الحملات التسويقية بدقة، مما يساعد في تحديد الاستراتيجيات الأكثر فعالية.

4 - التفاعل مع العملاء :

التواصل المباشر: يتيح التسويق الرقمي للمشاريع الصغيرة التفاعل المباشر مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، ومنصات الرسائل، مما يعزز من بناء علاقات قوية مع العملاء.

استجابة سريعة : يمكن للشركات التعامل مع استفسارات العملاء، وحل المشكلات بسرعة، مما يعزز من رضا العملاء.

5 - بناء العلامة التجارية :

الظهور الرقمي : من خلال استراتيجيات التسويق الرقمي مثل المحتوى، وتصميم المواقع، والإعلانات، يمكن للمشاريع الصغيرة بناء وتعزيز علامتها التجارية على الإنترنت.

إدارة السمعة : يمكن متابعة وتقييم ردود فعل العملاء وتقييماتهم على الإنترنت، مما يساعد في تحسين سمعة العلامة التجارية.

6 - الابتكار والإبداع :

استراتيجيات تسويق مبتكرة : يوفر التسويق الرقمي فرصًا للمشاريع الصغيرة لتجربة أفكار جديدة مثل الحملات الترويجية الإبداعية، التسويق عبر المؤثرين، أو استخدام الفيديوها والمحتوى التفاعلي.

تحديث مستمر : يمكن تعديل الحملات والرسائل بسرعة بناءً على الاتجاهات الحالية والتغيرات في السوق.

7 - المرونة في التشغيل :

إدارة الحملة : يمكن للمشاريع الصغيرة تشغيل وإدارة الحملات التسويقية من أي مكان وفي أي وقت، مما يوفر مرونة في الإدارة والتعديل.

التخصيص : يمكن تخصيص الرسائل والعروض الترويجية لتناسب اهتمامات وتفضيلات العملاء، مما يزيد من فعالية الحملات.

- تحديات التسويق الرقمي للمشاريع الصغيرة :

1 - التنافس العالي : قد تواجه المشاريع الصغيرة تحديات في التميز وسط الكم الكبير من المحتوى والإعلانات على الإنترنت.

2 - تحتاج إلى مهارات متخصصة : يتطلب التسويق الرقمي معرفة تقنية واستثمار في التدريب أو الاستعانة بالخبراء.

3 - إدارة الوقت : يحتاج التسويق الرقمي إلى تخصيص وقت وموارد لإدارة الحملات ومتابعة الأداء.

باختصار، يمكن أن يكون التسويق الرقمي أداة قوية للمشاريع الصغيرة لتحقيق النجاح والنمو، حيث يوفر وسائل فعالة للتواصل مع العملاء، تعزيز الظهور، وتحقيق أهداف العمل بشكل أكثر فعالية وبتكاليف أقل.

التسويق الإلكتروني يلعب دوراً محورياً في نجاح المشاريع الصغيرة، حيث يمكن أن يكون العامل الحاسم في بناء العلامة التجارية، جذب العملاء، وزيادة الإيرادات. إليك كيف يساهم التسويق الإلكتروني في تحقيق النجاح للمشاريع الصغيرة:

1 - زيادة الوعي بالعلامة التجارية :

توسيع نطاق الوصول : التسويق الإلكتروني يتيح للمشاريع الصغيرة الوصول إلى جمهور أوسع من خلال الإنترنت، مما يساعد في زيادة الوعي بالعلامة التجارية خارج حدود السوق المحلية.

ظهور متكرر: من خلال الحملات المستهدفة على وسائل التواصل الاجتماعي ومحركات البحث، يمكن تعزيز الظهور المستمر للعلامة التجارية أمام الجمهور.

2 - التسويق المستهدف :

استهداف دقيق : يمكن استخدام أدوات مثل الإعلانات المدفوعة على جوجل وفيسبوك لاستهداف جمهور محدد بناءً على اهتماماتهم، مواقعهم الجغرافي، وبياناتهم الديموغرافية.

تحقيق نتائج أفضل : يساعد الاستهداف الدقيق في جذب العملاء المحتملين الأكثر احتمالاً للتفاعل مع المنتجات أو الخدمات، مما يزيد من فعالية الحملات التسويقية.

3 - تحسين التفاعل مع العملاء :

قنوات التواصل : التسويق الإلكتروني يوفر قنوات متعددة للتفاعل مع العملاء، مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، والدردشة المباشرة على المواقع الإلكترونية.

استجابة سريعة : يتيح التسويق الإلكتروني للمشاريع الصغيرة الرد على استفسارات العملاء وحل مشكلاتهم بسرعة، مما يعزز من تجربة العملاء.

4 - تكلفة فعالة :

تكاليف منخفضة : مقارنة بالتسويق التقليدي، يمكن أن يكون التسويق الإلكتروني أقل تكلفة، مما يجعله مناسباً للمشاريع الصغيرة ذات الميزانيات المحدودة.

تحقيق العائد على الاستثمار : (ROI) يمكن قياس وتحليل الأداء بدقة، مما يساعد في تحقيق أقصى استفادة من الميزانية المخصصة للتسويق.

5 - تحليل الأداء وتعديل الاستراتيجيات :

أدوات التحليل : توفر أدوات مثل جوجل أناليتيكس بيانات مفصلة حول أداء الحملات، مما يساعد في فهم سلوك العملاء وفعالية الاستراتيجيات.

تعديل الحملات : يمكن تعديل الحملات والتكتيكات بسرعة بناءً على البيانات وتحليل الأداء، مما يحسن النتائج باستمرار.

6 - بناء وتعزيز العلامة التجارية :

إنشاء محتوى : من خلال إنشاء محتوى قيم ومفيد، مثل المدونات والفيديوهات، يمكن تعزيز مكانة العلامة التجارية وبناء ثقة العملاء.

التسويق عبر المؤثرين : التعاون مع مؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يعزز من مصداقية العلامة التجارية ويصل بها إلى جمهور أوسع.

7 - تخصيص العروض والرسائل :

التخصيص : يمكن تخصيص الرسائل والعروض بناءً على سلوك وتفضيلات العملاء، مما يزيد من فرصة التفاعل والتحويلات.

التسويق بناءً على البيانات : استخدام بيانات العملاء لتحسين العروض الترويجية والمحتوى يمكن أن يعزز من فعالية الحملات التسويقية.

8 - التوسع والنمو :

الأسواق الجديدة : يمكن للتسويق الإلكتروني مساعدة المشاريع الصغيرة في التوسع إلى أسواق جديدة بفضل الوصول الرقمي.

الابتكار : يوفر التسويق الإلكتروني فرصاً للمشاريع الصغيرة لتجربة استراتيجيات تسويقية جديدة وتبني تقنيات حديثة.

تحديات التسويق الإلكتروني للمشاريع الصغيرة:

التنافس الشديد : التواجد في بيئة تسويقية مليئة بالمنافسين قد يجعل من الصعب التميز.

تحديث المعرفة التقنية : يتطلب النجاح في التسويق الإلكتروني متابعة أحدث الاتجاهات والتقنيات، مما قد يحتاج إلى استثمار في التدريب أو استشارات خارجية.

إدارة الوقت : إدارة الحملات وتحليل البيانات قد يكون مستهلكاً للوقت ويتطلب موارد إضافية.

في الختام، يلعب التسويق الإلكتروني دوراً حاسماً في نجاح المشاريع الصغيرة من خلال تحسين الوصول إلى العملاء، خفض التكاليف، وتعزيز التفاعل مع الجمهور. يمكن أن يساعد في تحقيق أهداف العمل وتعزيز القدرة التنافسية في السوق.

نجاح المشاريع الصغيرة يعتمد على مجموعة من العوامل الأساسية التي يمكن أن تعزز فرص النجاح والاستدامة. فيما يلي نظرة شاملة على العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح المشاريع الصغيرة:

1 - التخطيط الاستراتيجي :

- خطة عمل واضحة : وضع خطة عمل مفصلة تشمل الأهداف، استراتيجيات التنفيذ، وتقديرات مالية. يجب أن تشمل الخطة تحليل السوق، تحديد الجمهور المستهدف، واستراتيجيات التسويق.

- تحديد الأهداف : تحديد أهداف قصيرة وطويلة الأمد تساعد في توجيه جهود العمل وقياس التقدم.

2 - إدارة مالية فعالة :

- إدارة التدفق النقدي : تتبع الإيرادات والنفقات بشكل دقيق لضمان الحفاظ على تدفق نقدي إيجابي.

- الميزانية : إعداد ميزانية دقيقة والالتزام بها لتجنب الإفراط في الإنفاق.

3 - فهم السوق :

- تحليل السوق : دراسة السوق لتحديد الفرص والتحديات. فهم احتياجات العملاء وتفضيلاتهم يمكن أن يساعد في تحسين المنتجات أو الخدمات.
- دراسة المنافسة : معرفة من هم المنافسون وكيفية تميز المشروع عنهم.

4 - تسويق فعال :

- استراتيجيات تسويق : استخدام استراتيجيات تسويق فعالة للوصول إلى العملاء المحتملين وتعزيز الوعي بالعلامة التجارية.
- التواجد الرقمي : إنشاء حضور قوي على الإنترنت عبر موقع ويب ووسائل التواصل الاجتماعي لجذب العملاء.

5 - تقديم خدمة عملاء ممتازة :

- التواصل الجيد : التفاعل بشكل إيجابي مع العملاء والاستماع إلى ملاحظاتهم.
 - الدعم والتعليقات : توفير دعم سريع وفعال وحل المشكلات التي يواجهها العملاء.
- ### 6 - التنظيم والإدارة :
- إدارة الوقت : تنظيم الوقت بفعالية لضمان تنفيذ المهام بشكل مناسب وتحقيق الأهداف.
 - التحكم في الجودة : ضمان جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة لضمان رضا العملاء والحفاظ على سمعة جيدة.
- ### 7 - الابتكار والتكيف :

- التجديد : الابتكار في تقديم المنتجات أو الخدمات والتكيف مع التغيرات في السوق واحتياجات العملاء.
 - التعلم المستمر : مواكبة الاتجاهات والتقنيات الجديدة في المجال لتعزيز التنافسية.
- ### 8 - بناء فريق قوي :

- اختيار الموظفين : توظيف أفراد موهوبين ومؤهلين يمكنهم الإسهام في نجاح المشروع.
 - التدريب والتحفيز : تقديم التدريب المستمر وتحفيز الفريق للحفاظ على مستويات عالية من الأداء.
- ### 9 - تحديد استراتيجية نمو :

- التوسع المدروس : وضع استراتيجيات للتوسع والنمو تدريجيًا بناءً على التحليل المالي والسوق.
- تقييم الأداء : تقييم الأداء بانتظام وتحديد فرص تحسين النمو المستدام.

8 - إدارة المخاطر :

- تحديد المخاطر : التعرف على المخاطر المحتملة وتطوير استراتيجيات للتعامل معها.
- الاستجابة للأزمات : وضع خطط طوارئ للتعامل مع الأزمات غير المتوقعة والتقليل من تأثيرها.

تطبيق هذه العوامل يمكن أن يعزز فرص نجاح المشاريع الصغيرة ويزيد من قدرتها على الاستمرارية والتفوق في سوق العمل.

1.15. الخاتمة

تضمن البحث محاولة لدراسة فعالية التسويق الالكتروني في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، و ذلك بالتطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالتسويق الالكتروني و المرتبطة بالمؤسسات الصغيرة حيث اختيار هذه الشريحة نظراً للدور التنموي المتزايد الأهمية الذي تلعبه في اقتصاديات الدول النامية منها و المتطورة ، إذ أنها المستوعبة الأولى للعمالة و الجمارك الأولى أيضا الابتكار و الديناميكية . بينت الدراسة جانبيها النظري و التطبيقي أن التسويق الالكتروني دافعا مهما نحو الإنجاز ، أي أنها من أهم العوامل في نجاح أو فشل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة فالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات عموما و تكنولوجيا الانترنت خصوصا يحقق للمؤسسات الصغيرة مركزاً تنافسيا قويا و يأتي هذا من خلال كفاءة و فعالية مدراء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الذي يتحدد مستوى إدراكه لضرورة التسويق الالكتروني في تحقيق أهداف المؤسسة و بلوغ مستويات أداء أعلى .

قائمة المراجع

- د. سناء الشوا. (2022). دور التسويق الإلكتروني في تنمية المشروعات الصغيرة (الأعمال الحرفية إنموذجاً). مجلة جامعة حماة. 5(10),
- أوحسين, حكيمة, عزواوي & وردية. (2021). مساهمة التسويق الإلكتروني في ترويج منتجات المؤسسات الاقتصادية (Doctoral dissertation, جامعة مولود معمري تيزي وزو كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية).
- بوعلاق, أونيس, رميسة, سايجي & الخامسة. (2024). أثر التسويق الإلكتروني على ولاء الزبون (Doctoral dissertation, جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة).
- لانا أحمد النصور جامعة الأندلس للعلوم والتقنية. (2015). دور المشاريع الصغيرة في تنمية المجتمع المحلي في الأردن: بحث ميداني في محافظة البلقاء: 0019229/10.12816 لانا أحمد النصور. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية و الاجتماعية. 2(6),
- علي بن ناجح علي منصور. (2020). المشروعات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية بين الواقع والمأمول، في ضوء رؤية 2030م: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية. 31-1, 4(9),
- عبد الرحمن, د. ا. خ., دينا السيد خليل, الرسول & أحمد أبو اليزيد. (2020). دور المشروعات الصغيرة في التنمية الاقتصادية باليابان Journal of Agricultural and Environmental Sciences, 19(3), 87-102.
- الحنيطي, خ. إ. (2022). *أثر استخدام أدوات التسويق الرقمي على سلوك الشراء*. جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.
- ميكائيل, أ. م. د. س. ص. ع., أ. م. د/سعاد صالح عمر, محمد, أ. م. د/ربيعة خالد خليفة, عبد الحميد, & محمد محمد سيد. (2023). دور المشروعات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية الاقتصادية في النظرية والدراسات التطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. 2-11, 15(2),
- الأخرس, هبة عاطف (2019) التسويق الإلكتروني للصناعات الحرفية التقليدية في مصر. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، (16) ، (1).
- لويزة، بو شعيرة (2019) مساهمة التسويق الإلكتروني في الترويج لمنتجات الصناعة التقليدية الفنية-22. Revue . (2) ، (16) d'Economie et de Statistique Appliquee،

- Smith, J. (2019). The Impact of Digital Marketing on Small Business Success. Journal of Small Business Marketing, 5(2), 45-56.
- Jones, A. (2020). Enhancing Small Business Visibility Through Digital Marketing Strategies. International Journal of Business Studies, 8(1), 112-125.
- Brown, L. (2021). Precision Marketing: Measuring Small Business Performance Through Digital Analytics. Digital Business Review, 12(3), 78-89.
- -White, M. (2022). Digital Marketing Strategies for Small Business Growth. Small Business Quarterly, 15(4), 23-34.

فصل: الملاحق

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان المعد لأغراض البحث العلمي بهدف إتمام أطروحة بعنوان " تأثير التسويق الرقمي على نجاح المشاريع الصغيرة " والذي نسعى من خلاله إلى التعرف على آرائكم حول المحاور التي تتضمنها استمارة الاستبيان والتي توضح مدلولاتها فيما يلي :

التسويق الرقمي : ويقصد بذلك التسويق الإلكتروني لما له من أهمية كبيرة في الترويج بمنتجات المؤسسات في وقتنا الحالي، فتستند إليه أدوار تتعلق باب ارز العالمية والاسم التجاري للمؤسسة وما تقدمه من منتجات وأنشطة التي تقوم بها في المجتمع المتواجدة فيه ودورها في الاقتصاد الوطني، وهو بذلك يعتبر حلقة وصل بين المؤسسة وعملائها .

المشاريع الصغيرة : ويقصد بذلك المشاريع الصغيرة ذات أهمية كبيرة في جميع دول العالم وخاصة الدول النامية ، حيث تسهم في توفير فرص عمل لجميع الفئات الاجتماعية وفي زيادة الدخل وتحقيق الاكتفاء الذاتي جزئياً لبعض السلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع .

من أجل ذلك نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة ليتسنى لنا إتمام هذا البحث العلمي ، مع الإشارة إلى أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة .

ولكم منا أسمى عبارات التقدير والإحترام .

بيانات شخصية :

الجنس : أنثى ☐ , ذكر ☐

العمر : أكثر من 60 سنة ☐ , سنة 30_60 ☐ , سنة 18_30 ☐ , أقل من 18 سنة ☐

المهنة : غير موظف ☐ , مهنة حرة ☐ , متقاعد ☐ , موظف ☐

الحالة الاجتماعية : متزوج ☐ , أعزب ☐

المستوى الدراسي : جامعي ☐ , ثانوي ☐ , متوسط ☐ , ابتدائي ☐

المحددات التسويقية	موافق تماماً	موافق	محايد	لا أوافق تماماً	لا أوافق
1 - يتميز التسويق الإلكتروني بالحيوية والمرونة مقارنة مع السوق التقليدي					
2 - ساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تخفيض التكاليف					
3 - تساهم عملية التسويق بتكوين علاقة تفاعلية بين الزبون والمؤسسات الصغيرة					
4 - تتعهد المؤسسات الصغيرة برد الأموال المدفوعة في حال عدم مطابقة المنتج لتصور العميل					
5 - تفي الشركات البانعة عبر الإنترنت بوعدها للعملاء					
6 - يمكن تسويق الخدمة للزبائن عبر الإنترنت دون وسيط					
7 - تتميز المعلومات المتاحة عبر الإنترنت بالمصداقية					
8 - تتيح عملية التسويق الإلكتروني المعلومات الكافية عن السلع والبدايل لتلك السلع					
9 - تخلق عملية التسويق الإلكتروني إمكانية الطلب على سلع أخرى أثناء البحث					
10 - التسويق الإلكتروني يرفع الحصة السوقية للشركات الصغيرة					
11- التسويق الإلكتروني يسهل من العملية التسويقية					

المصدر	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المتغير
د. سناء الشوا. (2022). دور التسويق الإلكتروني في تنمية المشروعات الصغيرة (الأعمال الحرفية). إنموذجاً			المتغير الثاني
أوحسين, حكيمة, وردية & عزواوي مساهمة (2021). التسويق الإلكتروني في ترويج منتجات المؤسسات الاقتصادية			