

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر استراتيجيات التسويق الإلكتروني على زيادة المبيعات بالتطبيق على
شركة نون في الرياض

أسم الطالب

جواهر محمد ابكر هارون

222001370

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
3	الإهداء
4	مستخلص الدراسة
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
7	1.1. المقدمة
9	1.2. مشكلة الدراسة
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
10	1.3. أهمية الدراسة
11	1.3.1. على المستوى النظري
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي
11	1.4. أسئلة الدراسة
11	1.5. أهداف الدراسة
12	1.6. فرضيات الدراسة
13	1.7. نموذج الدراسة
14	1.8. الدراسة الميدانية
15	1.9. مخطط المشروع
16	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
17	2.1. المقدمة
18	2.2. المتغير المستقل
20	2.3. المتغير التابع
22	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
23	2.5. الخاتمة
28	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
28	3.1. المقدمة
29	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
29	3.3. تصميم البحث
30	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
30	3.5. طريقة جمع البيانات

31	3.6. أنواع البيانات.....
31	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
32	3.8. الخاتمة.....
33	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
34	4.1. المقدمة.....
34	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
34	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
34	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
35	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
35	4.6. الخاتمة.....
36	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
36	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
37	5.2. توصيات الدراسة:.....
37	5.3. الخاتمة:.....
38	قائمة المراجع.....
40	الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي السريع، أصبحت استراتيجيات التسويق الإلكتروني أحد أهم الأدوات التي تستخدمها الشركات لزيادة مبيعاتها والوصول إلى جمهور واسع. ومع تزايد استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، أصبح من الضروري أن تطبق الشركات استراتيجيات تسويقية فعّالة لضمان استمرارية النجاح والنمو. شركة "نون" هي واحدة من أبرز الشركات في مجال التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وقد أظهرت الدراسات أن هناك عالقة وطيدة بين استراتيجيات التسويق الإلكتروني وزيادة مبيعات الشركات. ومع ذلك، يظل السؤال مفتوحًا حول مدى تأثير هذه الاستراتيجيات على المبيعات بشكل دقيق في حالة شركة "نون" في الرياض. لذلك، تبرز المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في تحليل كيفية تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني على زيادة مبيعات شركة "نون" في منطقة الرياض.

دراسات سابقة عديدة تناولت العالقة بين استراتيجيات التسويق الإلكتروني وزيادة المبيعات. وفقاً لدراسة (، تم التأكيد على أن الشركات التي تعتمد على التسويق الإلكتروني تحقق نمواً ملحوظاً) آل سعود، 2019 في مبيعاتها مقارنة بالشركات التي تعتمد على الطرق التقليدية. كما أظهرت دراسة (الغامدي، 2020) أن استخدام منصات التواصل الاجتماعي و الإعلانات المدفوعة على الإنترنت يعزز من ظهور العلامات التجارية ويزيد من ارتباط العملاء بالشركة، مما يساهم بشكل مباشر في زيادة المبيعات. وعلاوة على ذلك، دراسة (الشريف، 2021) أشارت إلى أن استراتيجية التسويق الرقمي التفاعلي، مثل التفاعل المباشر مع العملاء من خلال الردود الفورية على الاستفسارات، لها تأثير كبير على تعزيز الثقة في العلامة التجارية وزيادة المبيعات. على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني على المبيعات، إلا أن هناك فجوة ملحوظة في الأدبيات المتعلقة بتطبيق هذه الإستراتيجيات بشكل محدد على شركات التجارة الإلكترونية الكبرى في المملكة، مثل شركة "نون". كما أن الدراسات التي تناولت تأثير هذه الاستراتيجيات في منطقة الرياض بشكل دقيق قليلة جداً. علاوة على ذلك، تفتقر الدراسات الحالية إلى تحليل كيفية تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني في مبيعات كل فئة منتج على حدة في شركة "نون"، مما يعزز الحاجة إلى دراسات ميدانية معمقة لهذا الموضوع.

يستهدف هذا البحث جمهوراً واسعاً من المهتمين بالتجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي، بما في ذلك الشركات العاملة في قطاع التجارة الإلكترونية، والمسوقين الإلكترونيين، وصناع القرار في الشركات الكبرى مثل "نون". تكمن أهمية هذه المشكلة في تأثير التسويق الإلكتروني المباشر على الأداء المالي لشركات التجارة الإلكترونية، مما يساعد هذه الشركات على اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين استراتيجيات التسويق الخاصة بها وزيادة إيراداتها. وبالنسبة لشركة "نون"، فإن فهم تأثير هذه الاستراتيجيات يمكن أن يساهم في تحسين مبيعاتها وتعزيز موقعها التنافسي في السوق السعودي. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني على زيادة مبيعات شركة "نون" في الرياض، وتحليل الفعالية النسبية لكل استراتيجية تسويقية تعتمد عليها الشركة. من خلال ذلك، يسعى البحث إلى توفير توصيات عملية لشركة "نون" حول كيفية تحسين استراتيجياتها التسويقية الرقمية، وبالتالي زيادة مبيعاتها بشكل ملموس. كما يسعى البحث إلى سد الفجوة المعرفية في الأدبيات المتعلقة بتطبيق استراتيجيات التسويق الإلكتروني في الشركات الكبرى داخل المملكة، وخاصة في مدينة الرياض.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه العديد من الشركات في المملكة العربية السعودية تحديات كبيرة في مواكبة التطور السريع في استراتيجيات التسويق الإلكتروني. رغم أن السوق السعودي يشهد نموا ملحوظا في استخدام منصات التواصل الاجتماعي، إلا أن العديد من الشركات الكبرى ال تزال تواجه صعوبة في تطبيق هذه الاستراتيجيات بالشكل الأمثل. وبالرغم من انتشار التسويق الإلكتروني، إلا أن استخدام هذه الأدوات لا يزال يواجه تحديات من حيث استهداف الجمهور، تخصيص الحملات الاعلانية ، وتحقيق التفاعل الفعال مع العملاء

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت التسويق الإلكتروني بشكل عام، إلا أن الأدبيات الأكاديمية تفتقر إلى دراسات معمقة حول تطبيق استراتيجيات التسويق الإلكتروني في السوق السعودي، بشكل خاص في الشركات الكبرى مثل "نون". معظم الدراسات الحالية تتعامل مع التسويق الإلكتروني كأداة

شاملة لمجموعة متنوعة من الشركات والمجالات دون التعمق في كيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على زيادة مبيعات الشركات الالكترونية الكبرى في السوق السعودي

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، تفتقر الدراسات إلى التركيز على كيفية تنفيذ استراتيجيات التسويق الالكتروني في شركات التجارة الالكترونية الكبرى مثل "نون"، خاصة في الرياض . معظم الابحاث الميدانية ل تقدم تحليلا تفصيليا حول كيف تؤثر هذه الاستراتيجيات في زيادة مبيعات الشركات. كما أن هناك نقصا في الدراسات التي تتناول التحديات التطبيقية التي تواجه الشركات السعودية مثل "نون" عند استخدام الادوات الالكترونية للتسويق، بما في ذلك التحفظات الثقافية أو القيود التقنية أو مشكلات التفاعل مع الجمهور المحلي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي التالي :

" كيف تؤثر استراتيجيات التسويق الالكتروني التي تعتمد عليها شركة نون في زيادة مبيعاتها ؟ "

1.3. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور المتزايد الذي يلعبه التسويق الالكتروني في بيئة الاعمال المعاصرة. مع التطور التكنولوجي السريع، أصبح من الضروري أن تعتمد الشركات على استراتيجيات تسويق إلكتروني فعّالة لتعزيز قدرتها التنافسية وزيادة مبيعاتها. في حالة شركة "نون"، تُظهر البيانات الأولية أنه يوجد مجال كبير لتحسين استراتيجيات التسويق الالكتروني لتحقيق نتائج أفضل في السوق السعودي

1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني على الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية، خصوصاً في قطاع التجارة الإلكترونية. كما أنها تضيف فهماً معمقاً لتحديات استخدام هذه الاستراتيجيات في بيئة السوق المحلية

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، توفر الدراسة لشركة "نون" معلومات قيمة حول كيفية تحسين استراتيجياتها التسويقية لزيادة مبيعاتها وتعزيز علاقتها بالعملاء. كما قد تساعد الشركات الأخرى في المملكة على تحسين استخدام استراتيجيات التسويق الإلكتروني بشكل أكثر فاعلية

1.4. أسئلة الدراسة

كيف تؤثر استراتيجيات التسويق الإلكتروني على زيادة مبيعات شركة نون في الرياض؟
الملاءمة: الأسئلة ترتبط مباشرة بموضوع الدراسة وتتناول العلاقة بين التسويق الإلكتروني والمبيعات.

ما هو تأثير استخدام منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات المدفوعة على مبيعات شركة نون؟
الوضوح: السؤال واضح ومحدد في سياق التسويق الإلكتروني. كيف يساهم التفاعل المباشر مع العملاء في تعزيز الثقة في العلامة التجارية لشركة نون وزيادة المبيعات؟
الخصوصية: السؤال يتعامل مع جانب محدد في استراتيجيات التسويق الإلكتروني.

1.5. أهداف الدراسة

دراسة تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني على زيادة مبيعات شركة "نون" في الرياض.
التعرف على العوامل المؤثرة في تطبيق استراتيجيات التسويق الإلكتروني بشكل فعال في شركة "نون".
تقييم فعالية منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات المدفوعة في تعزيز مبيعات شركة "نون".
اقتراح تحسينات على استراتيجيات التسويق الإلكتروني بناءً على النتائج المستخلصة من الدراسة.
لتوليد رؤى حول كيفية تحسين التفاعل مع العملاء وزيادة الثقة في العلامة التجارية لشركة "نون"

1.6. فرضيات الدراسة

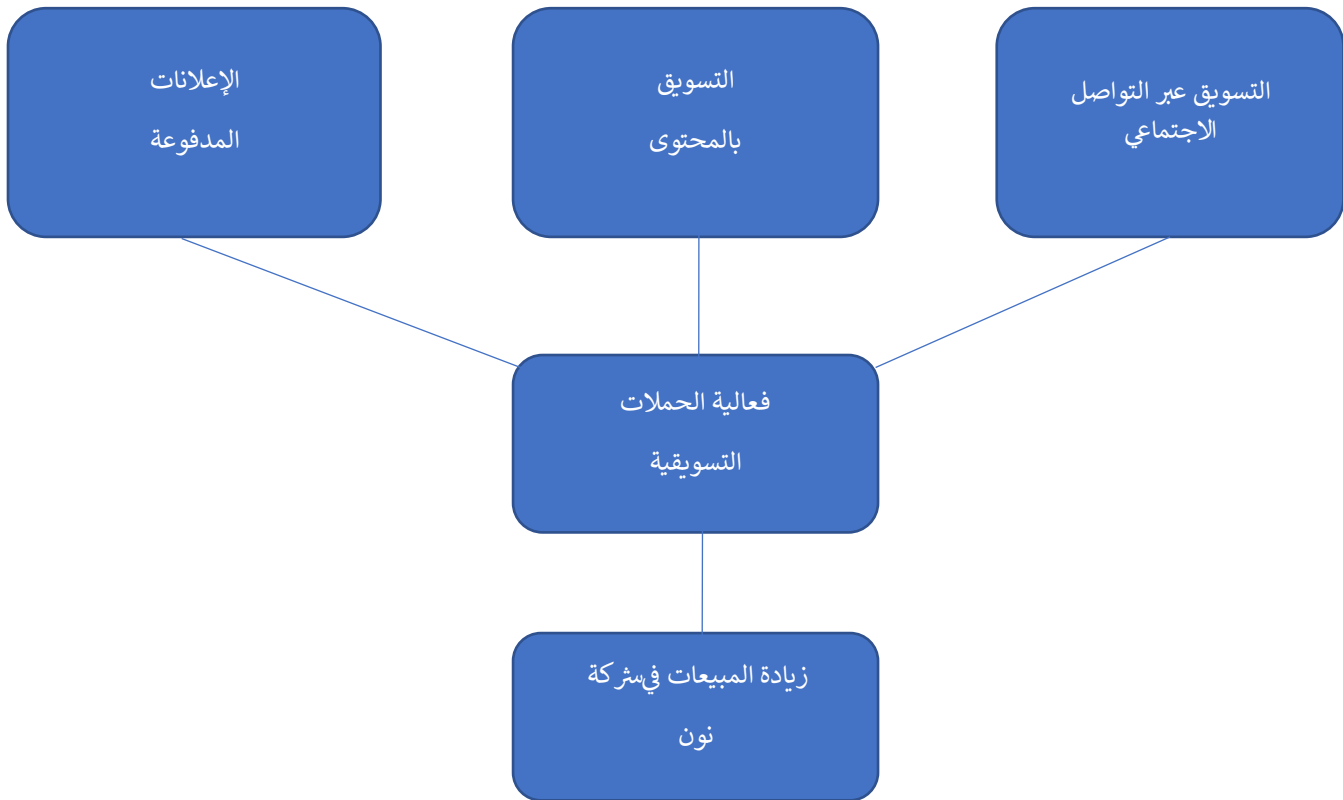
الفرضية الصفريية (H_0) تنطوي على مبدأ البحث التقليدي الذي يفترض عدم وجود تأثير، وهو مناسب لتقديم الأساس النظري.

الفرضية البديلة (H_1) تدعم فرضية وجود تأثير إيجابي، ما يتماشى مع هدف البحث المتمثل في قياس فعالية استراتيجيات التسويق الإلكتروني.

الفرضية الاتجاهية (H_2) توضح أن منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات المدفوعة لها دور مهم في التأثير على المبيعات، وهو جزء أساسي من التسويق الإلكتروني في الوقت الحالي.

الفرضية غير الاتجاهية (H_3) توضح أنه قد يكون هناك تأثير غير محدد، مما يوفر لك المجال لاكتشاف جوانب أخرى في البحث.

1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1 : نموذج الدراسة (إعداد طالبة)

1.8. الدراسة الميدانية

تحقيق الهدف من الدراسة، سيتم استخدام المنهج الاستقرائي. سيتم جمع البيانات من خلال الاستبيانات الموجهة للعملاء الذين تفاعلوا مع الحملات التسويقية لشركة "نون" عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل "إنستغرام"، "تويتر" و"فيسبوك". سيتم توزيع الاستبيانات بشكل إلكتروني على عينة من 200 مشارك من عملاء شركة "نون" الذين قاموا بالتفاعل مع الاعلانات الرقمية. بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام أدوات إحصائية مثل برنامج "SPSS" لاستخلاص النتائج المتعلقة بعلاقة استراتيجيات التسويق الإلكتروني بمعدل زيادة المبيعات. سيتم فحص تأثير عوامل مثل نوع الحملات التسويقية، التفاعل مع الاعلانات ، وتفاعل العملاء المباشر على منصات التواصل الاجتماعي

هذه بعض الدراسات الميدانية السابقة

هزت دراسة العلوان وآخرون (2017) أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق مثل إنستغرام وفيسبوك ساهم بشكل فعال في تعزيز نية الشراء لدى العملاء وأوصت بضرورة التفاعل المباشر مع الجمهور لبناء عالقة طويلة المدى تُسهم في رفع حجم المبيعات، خاصة في الاسواق الناشئة مثل السوق السعودي.

كما بينت دراسة الغامدي (2021) أن هناك عالقة قوية بين التفاعل السريع مع العملاء عبر المنصات الرقمية مثل تويتر وإنستغرام، وبين تحسن ثقة العملاء في العلامة التجارية وزيادة مبيعات الشركات. وقد طبقت الدراسة على عينة من المستهلكين في المملكة العربية السعودية.

وأثبتت دراسة الناصر وآخرون (2022) أن الحملات التسويقية التفاعلية والاعلانات المدفوعة عبر الانترنت تُساهم في تعزيز ولاء العملاء وتحقيق نمو واضح في مبيعات شركات التجارة الإلكترونية. كما أظهرت الدراسة نتائج ميدانية تؤكد على أهمية التواصل الفوري مع العملاء في بناء صورة ذهنية قوية عن العلامة التجارية

1.9. مخطط المشروع

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة - الدراسة الميدانية	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع وتحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الشكل 2 : مخطط المشروع المقترحة (إعداد طالبة)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

أهمية إجراء مراجعات الأدبيات : تتمثل أهمية مراجعة الأدبيات في قدرتها على إظهار الفجوات في المعرفة النظرية والتطبيقية. كما تساعد الباحث في اكتشاف الثغرات البحثية التي تحتاج إلى التحقيق، مما يعزز من دقة الدراسة الحالية. بالنسبة لهذا المشروع، تعزز المراجعة الأدبية من فحص تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني على مبيعات الشركات الكبرى في الرياض، وتفتح المجال لفهم أعمق حول كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات بشكل فعال.

مقدمة موجزة عن محتويات الفصل : يتناول هذا الفصل الأدبيات التي بحثت في العلاقة بين استراتيجيات التسويق الإلكتروني وزيادة المبيعات، خصوصاً في الشركات التي تعتمد على منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات المدفوعة. بالإضافة إلى استعراض أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بشكل عام، سيتطرق الفصل إلى التطبيقات العملية لهذه الاستراتيجيات في الشركات الكبرى في السعودية، مثل شركة "نون".

أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة : إن مراجعة الأدبيات السابقة تعد ضرورية لفهم ما تم تحقيقه في هذا المجال من قبل الباحثين الآخرين، كما تساهم في تعزيز مصداقية الدراسة الحالية. تساعد مراجعة الدراسات السابقة أيضاً في إبراز أهمية استراتيجيات التسويق الإلكتروني وفعاليتها، مما يتيح للباحث بناء فرضيات دقيقة وواقعية لدراسته. من خلال هذه المراجعة، سيتم تسليط الضوء على تأثير هذه الاستراتيجيات على المبيعات، خاصة في السوق السعودي

دراسات أدبية سابقة:

1 دراسة آل سعود (2019) : بالشركات تناولت هذه الدراسة تأثير استراتيجيات التسويق الإلكتروني على نمو مبيعات الشركات مقارنة التي تستخدم الطرق التقليدية. أظهرت الدراسة أن الشركات التي تعتمد على التسويق الإلكتروني تحقق زيادة ملحوظة في مبيعاتها، مما يعزز من أهمية استخدام هذه الاستراتيجيات في العصر الرقمي.

2 دراسة الغامدي (2021) : أكدت هذه الدراسة على تأثير منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات المدفوعة على الانترنت في تعزيز ارتباط العملاء بالشركة وزيادة المبيعات. كما أشارت إلى أن التفاعل السريع مع العملاء عبر هذه المنصات يؤدي إلى زيادة الثقة في العالمية التجارية، مما يساهم بشكل مباشر في تحفيز المبيعات.

3 دراسة الشريف (2021) : أكدت دراسة الشريف على أهمية التفاعل المباشر مع العملاء عبر التسويق الرقمي التفاعلي، حيث أن الرد الفوري على استفسارات العملاء يعزز من ثقتهم في العالمية التجارية. وأوضحت أن هذه الاستراتيجيات تؤدي إلى زيادة المبيعات وتحسين العلاقة بين الشركة والعملاء

4 دراسة ناصر وآخرون (2022) : تناولت هذه الدراسة دور التسويق الرقمي في تعزيز ولاء العملاء وزيادة المبيعات في الشركات الكبرى، وركزت على تأثير الحملات الاعلانية عبر الانترنت في تعزيز العلاقات مع العملاء وزيادة المشاركة الفعالة لهم في شراء المنتجات

2.2. المتغير المستقل

1 - التعريف : المتغير المستقل في هذه الدراسة هو استراتيجيات التسويق الإلكتروني. ويُقصد به الأنشطة والوسائل التي تستخدمها الشركات للتفاعل مع العملاء عبر الإنترنت بهدف الترويج لمنتجاتها أو خدماتها يشمل هذا المتغير عدة أدوات وتقنيات مثل منصات التواصل الاجتماعي، الاعلانات المدفوعة عبر الانترنت، التسويق بالمحتوى، والتسويق التفاعلي.

2 - تطوره التاريخي : بدأ التسويق الإلكتروني في مرحلة مبكرة من تطور الانترنت في تسعينات القرن الماضي، حيث كانت الشركات تستخدم البريد الإلكتروني وبعض الاعلانات البسيطة على صفحات الانترنت للتواصل مع العملاء. ومع مرور الوقت، تطور التسويق الإلكتروني ليشمل منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات الرقمية المدفوعة، مثل جوجل وفيسبوك وإنستغرام. في العقد الاخير، برز التسويق بالمحتوى

والتسويق المؤثر كأدوات رئيسية في استراتيجيات التسويق الإلكتروني، مما جعله أكثر تفاعلاً وفاعلية في استهداف الجمهور

3 - الأبعاد الرئيسية تتمثل الأبعاد الرئيسية لاستراتيجيات التسويق الإلكتروني في:

- التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي: استخدام منصات مثل فيسبوك، إنستغرام، تويتر، ويوتيوب للتفاعل مع العملاء وزيادة الوعي بالعالم التجارية.

- الإعلانات المدفوعة: تشمل إعلانات جوجل وفيسبوك وإنستغرام المدفوعة التي تسمح باستهداف دقيق لجمهور معين.

- التسويق بالمحتوى: إنتاج وتوزيع محتوى قيم لجذب العملاء وتحفيزهم على التفاعل مع العالم التجارية التسويق التفاعلي: يشمل التفاعل المباشر مع العملاء عبر الردود الفورية على الاستفسارات أو المحادثات الحية.

4 - النظريات المرتبطة تعدد النظريات المرتبطة بالتسويق الإلكتروني ومنها:

- نظرية العالقات العامة: تعتمد على بناء عالقة طويلة الأمد مع العملاء عبر التفاعل المستمر والمحتوى القيم.

- نظرية التفاعلية: تفترض أن التفاعل مع العملاء بشكل مباشر وفعال يعزز الثقة بالعالم التجارية ويزيد من المبيعات.

- نظرية التسويق الرقمي: تؤكد على استخدام الأدوات الرقمية لتحسين الوصول إلى العملاء وزيادة الفاعلية في التسويق

2.3. المتغير التابع

1 التعريف : في هذه الدراسة هو زيادة مبيعات شركة "نون". ويُقصد به التغير في مستوى مبيعات الشركة نتيجة لتطبيق استراتيجيات التسويق الالكتروني. يشمل هذا المتغير التغيرات في حجم المبيعات، عدد العملاء الجدد، وتحسين الاداء المالي لشركة "نون" نتيجة لتنفيذ هذه الاستراتيجيات.

2 - تطوره التاريخي شهدت مبيعات الشركات التجارية الالكترونية مثل "نون" تطورا ملحوظا مع تزايد الاعتماد على استراتيجيات التسويق الالكتروني. في البداية، كانت المبيعات تعتمد بشكل أساسي على الاسواق التقليدية والبيع المباشر، ولكن مع تطور الانترنت ومنصات التجارة الالكترونية، بدأ التأثير المباشر لاستراتيجيات التسويق الالكتروني يظهر في زيادة المبيعات. في السنوات الاخيرة، ساهمت الادوات الرقمية مثل الاعلانات المدفوعة والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي في تسريع هذا النمو.

3 - الابعاد الرئيسية

تتمثل الابعاد الرئيسية لمتغير زيادة المبيعات في:

- زيادة عدد العملاء: يشمل ذلك جذب عملاء جدد من خلال استراتيجيات التسويق الالكتروني.
- زيادة معدل التفاعل: تحسين التفاعل مع العملاء عبر الانترنت مثل التفاعل مع حملات الاعلانات أو الردود الفورية على استفسارات العملاء
- تحسين الولاء للعلامة التجارية: تعزيز ارتباط العملاء بالعلامة التجارية مما يؤدي إلى زيادة المبيعات المتكررة.
- زيادة حجم المبيعات الاجمالي: قياس التأثير النهائي لاستراتيجيات التسويق الالكتروني على مبيعات الشركة بشكل عام.

4 - النظريات المرتبطة

تتعدد النظريات المرتبطة بزيادة المبيعات في سياق التسويق الالكتروني ومنها:

- نظرية تأثير التسويق الرقمي: تفترض أن التسويق عبر الانترنت يمكن أن يؤدي إلى زيادة المبيعات من خلال تحسين الوصول إلى العملاء وإيصال الرسائل الترويجية بشكل مباشر وفعل.
- نظرية القيمة المدركة: تركز على كيفية تأثير التصور الايجابي للعالمة التجارية على زيادة المبيعات، خاصة عند استخدام التسويق بالمحتوى والتفاعل مع العملاء.
- نظرية التسويق متعدد القنوات: تؤكد على أهمية استخدام أكثر من قناة تسويقية للوصول إلى الجمهور وزيادة المبيعات، مثل الجمع بين الاعلانات المدفوعة عبر الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين المتغير المستقل استراتيجيات التسويق الالكتروني والمتغير التابع زيادة مبيعات شركة "نون" تتمثل في تأثير استراتيجيات التسويق الالكتروني على تعزيز قدرة الشركة على جذب العملاء وزيادة مبيعاتها. حيث يُعتبر التسويق الالكتروني أداة رئيسية لزيادة الوعي بالعالمية التجارية، التفاعل مع العملاء، وتحفيزهم على اتخاذ قرارات شراء.

• التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي يُساهم في زيادة التفاعل مع الجمهور، وبالتالي يُحسن من العلاقة بين الشركة والعملاء ويؤدي إلى زيادة المبيعات.

الاعلانات المدفوعة عبر الانترنت تتيح استهدافاً دقيقاً للعملاء المحتملين ، مما يعزز من احتمالية تحويل الظهور الى مبيعات فعلية

• التسويق بالمحتوى يُحسن من قيمة العلامة التجارية في أعين العملاء ويشجعهم على الشراء بناءً على محتوى ذو قيمة

على الرغم من العلاقة الايجابية المتوقعة بين استراتيجيات التسويق الالكتروني وزيادة المبيعات، هناك بعض الصراعات والفجوات التي قد تؤثر على هذه العلاقة بشكل سلبي:

1. صراع الاهداف داخل الشركات:

2. الفجوات المعرفية حول الادوات الالكترونية

3. الفجوات الثقافية والتقنية

4. القيود التقنية

2.5. الخاتمة

في ختام هذا البحث، تم استعراض تأثير استراتيجيات التسويق الالكتروني على زيادة مبيعات شركة "نون" في الرياض، حيث تبين أن التسويق عبر الانترنت يشكل أداة حيوية في تعزيز العلاقة مع العملاء وتحفيزهم على التفاعل مع العالمة التجارية. تساهم منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات المدفوعة بشكل كبير في تعزيز ظهور المنتجات وزيادة المبيعات. كما تم التطرق إلى التحديات والفجوات التي قد تواجهها الشركات الكبرى في تطبيق استراتيجيات التسويق الالكتروني، مثل عدم توافق التدريب مع احتياجات الموظفين، أو فجوات تطبيق المهارات المكتسبة في بيئة العمل

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة : توصل البحث إلى أن استراتيجيات التسويق الالكتروني تساهم بشكل فعال في زيادة مبيعات شركة "نون" في الرياض. من خلال استخدام منصات التواصل الاجتماعي والاعلانات المدفوعة، تمت تعزيز العلاقة مع العملاء وزيادة الثقة في العالمة التجارية، مما أدى إلى تحسين المبيعات. كما أن تطبيق استراتيجيات تسويقية مبتكرة، مثل التسويق التفاعلي، كان له تأثير إيجابي في تعزيز العلاقة بين الشركة والعملاء. مناقشة آثار البحث المستقبلية: يُتوقع أن تسهم هذه الدراسة في توجيه الشركات التجارية في المملكة العربية السعودية نحو تطبيق استراتيجيات تسويق إلكتروني أكثر فعالية، مما يعزز قدرتها التنافسية في الاسواق. في المستقبل، قد تُعزز هذه الاستراتيجيات بمزيد من الابتكارات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتوفير تجارب تسويقية مخصصة للعملاء. كما يمكن أن يُسهم البحث في فتح المجال لدراسات مستقبلية حول تأثير التسويق الالكتروني على الشركات في مختلف القطاعات.

المساهمات الاجمالية للبحث:

قدم هذا البحث إسهاماً مهماً في فهم العلاقة بين استراتيجيات التسويق الالكتروني وزيادة المبيعات في قطاع التجارة الالكترونية في المملكة. كما أتاح فهمًا أعمق للتحديات التي تواجه الشركات الكبرى مثل "نون" في تطبيق استراتيجيات التسويق الالكتروني في بيئة السوق المحلية. إضافة إلى ذلك، ساعد البحث في سد الفجوة المعرفية في الادبيات المتعلقة بالتسويق الالكتروني والتطبيقات العملية لهذه الاستراتيجيات في الاسواق السعودية

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نقوم حالياً بإجراء دراسة علمية تهدف إلى "أثر استراتيجيات التسويق الالكتروني على زيادة مبيعات شركة نون في الرياض". يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراءكم القيمة وتفاعلكم المباشر حول العلاقة بين استراتيجيات التسويق الالكتروني وزيادة مبيعات الشركة في قطاع التجارة الالكترونية ، هذا البحث يُعتبر جزءاً من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس من جامعة ميدأوشن. نأمل منكم قراءة الاستبيان بعناية والاجابة على الاسئلة بشكل دقيق عن طريق وضع علامة صح في المربع المناسب للاجابة التي تعكس رأيكم ، جميع الاجابات ستكون سرية وسيتم استخدامها فقط لاغراض البحث العلمي، حيث سيتم جمع البيانات بطريقة تمنح خصوصية تامة للمشاركين. تتمثل أهمية هذا البحث في قياس العلاقة بين استراتيجيات التسويق الالكتروني وزيادة المبيعات داخل شركة نون، ويهدف إلى تقديم توصيات تسهم في تحسين استراتيجيات التسويق في الشركات الكبرى. نؤكد لكم أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستظل سرية تما اما ولن تُستخدم ألي غرض آخر غير البحث الاكاديمي.

نشكر لكم تعاونكم ودعمكم في تحقيق أهداف هذا البحث وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية :

الجنس :

• ذكر

• انثى

المستوى التعليمي :

• تعليم ثانوي

• بكالوريوس

• ماجستير

العمر :

• اقل من ٢٠ سنة

• من ٢٠ الى ٣٠ سنة

• من ٣٠ الى ٤٠ سنة

• من ٤٠ الى ٥٠ سنة

• ٥٠ سنة واكثر سنوات

الخبرة :

• من سنتين الى ٥ سنوات

• من ٥ سنوات الى ١٠

• من ١٠ الى ١٥

• اكثر من ١٥ سنة

الاستبيان الاول :

مبادئ التسويق الالكتروني وزيادة المبيعات

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	يتم تحديد استراتيجيات التسويق الالكتروني بناءً على احتياجات العملاء			
2	يتم تحديد وقت الحملات التسويقية بما يتناسب مع اهتمامات العملاء			
3	يتم تقييم فعالية الحملات التسويقية بعد كل حملة تسويقية			
4	توفر شركة نون فرص تفاعل مستمر مع العملاء عبر منصات التواصل الاجتماعي			
5	تسعى شركة نون لتطوير استراتيجيات التسويق الالكتروني بما يتناسب مع متطلبات السوق			
6	يتم تخصيص الوقت المناسب للتفاعل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي			
7	يتم التركيز على تحسين جودة الحملات الإعلانية المقدمة للعملاء			
8	يتم تدريب الموظفين على استخدام أحدث الأدوات التسويقية لتحقيق أفضل أداء			
9	يتم تدريب الموظفين بشكل مستمر لضمان قدرتهم على التعامل مع أحدث الاتجاهات التسويقية			
10	يتم تحسين الحملات التسويقية بشكل دوري لضمان المشاركة الفعالة للعملاء			
11	تسعى شركة نون لتحسين استراتيجيات التسويق الرقمي بشكل مستمر بناءً على تقييمات العملاء			
12	يتم تقييم رضا العملاء بشكل دوري لضمان تحسين مستوى الخدمة			

الاستبيان الثاني :

أثر استراتيجيات التسويق الالكتروني

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	يتم وضع خطة تسويقية بناءً على أهداف محددة لزيادة المبيعات			
2	تعتمد شركة نون على أدوات تسويقية متطورة لزيادة المبيعات			
3	يتم تقييم أداء الحملات التسويقية بناءً على نتائج المبيعات			
4	يتم تحليل استجابة العملاء للحملات التسويقية بشكل دوري			
5	يتم تخصيص الميزانية التسويقية بناءً على نتائج الحملات السابقة			
6	يتم تحسين استراتيجيات التسويق بناءً على ملاحظات العملاء			
7	يتم تحديد الأهداف التسويقية بشكل يتماشى مع التغيرات في السوق			
8	يتم تقييم الحملات التسويقية بناءً على التفاعل مع العملاء			
9	يتم مراجعة جودة الخدمة المقدمة بشكل دوري من خلال التعليقات			
10	تقوم الشركة بتقديم دعم سريع وفعال للعملاء عبر منصات التواصل			
11	يتم تحديد معايير رضا العملاء بناءً على ملاحظات العملاء			

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- أ. ز. ع. (2017). التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي. *المجلة العلمية لبحوث الإعلام وتقنية الاتصال*، 2(2)، 128-139. https://mktc.journals.ekb.eg/article_113408.ht
- وان، أ. أ.، رنا، ن. ب.، دوفيدي، ي. ك.، والغربات، ر. س. (2017). وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق: مراجعة وتحليل للادبيات الحالية. *مجلة المعلومات والاتصالات عن بُعد*، 34(7)، 11-1177. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.05.008>
- الربيعه، ن. (2018). التسويق عبر الإنترنت وأثره في رفع كفاءة المبيعات في الشركات الصغيرة والمتوسطة. *مجلة الأبحاث الاقتصادية* 6(3)، 120-135
- الشيباني، ع. (2019). التسويق عبر الإنترنت: أدواته وأثره على المبيعات في قطاع التجزئة السعودي. *مجلة الدراسات التسويقية*، 11(1)، 80-93
- السعودي، ف. (2019). أثر استراتيجيات التسويق الإلكتروني على الشركات في السعودية. *مجلة العلوم التجارية*، 5(2)، 120-140
- الزهراني، ف. (2019). دراسة تأثير الحملات الإعلانية المدفوعة عبر الإنترنت على مبيعات التجارة الإلكترونية. *مجلة التكنولوجيا الحديثة*، 13(4)، 202-215
- لسيد، ر. (2020). أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز الولاء للعلامة التجارية وزيادة المبيعات. *مجلة إدارة الأعمال الحديثة*، 3(2)، 143-15
- جبالي، أ. (2020). التسويق الرقمي وأثره على تطوير الأعمال التجارية في السعودية. *مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية*، 8(3)، 150-162
- شريف، س. (2021). التسويق الرقمي التفاعلي وأثره في بناء الثقة مع العملاء: دراسة على الشركات السعودية الكبرى. *مجلة التسويق الإلكتروني*، 7(3)، 89-105.

الغامدي، ع. م. (2021). أثر التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي على نية الشراء لدى العملاء في المملكة العربية السعودية. *المجلة الدولية لدراسات التسويق*، 13(1)، 1-12.

<https://doi.org/10.5539/ijms.v13n1p1>

ناصر، ع.، التيت، ع. أ.، والبدارنة، م. ب. (2022). دور التسويق الرقمي في تعزيز ولاء العملاء في قطاع التجارة الإلكترونية: أدلة من المملكة العربية السعودية. *مجلة أبحاث التجارة الإلكترونية النظرية والتطبيقية*، 17(3)، 923-937.

<https://doi.org/10.3390/jtaer17030047> 937

الصقير، ع. (2022). التفاعل مع العملاء عبر منصات التواصل الاجتماعي وأثره في المبيعات. *مجلة التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي*، 5(4)، 88-102.

معروف، د. أ. م.، & الطنطاوي، د. ه. ث. إ. (2022). تأثير التسويق الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي على الثقة في العالمة (دراسة تحليلية). *مجلة النيل للعلوم التجارية والقانونية ونظم المعلومات، الجبلاوي*، <https://mnsli.journals.ekb.eg/article>

المراجع الأجنبية :

The impact of digital marketing strategie .)2016(.L .K ,R., & Keller ,Batra
.on brand
equity 44(5 , Journal of the Academy of Marketing Science .1-19

E-marketing and its effects on the .)2017(.A ,R., & Sargeant ,Bennett
Journal of Interactive .sales performance of online retail businesses 10-24.
41 ,Marketing

A Study on :E-commerce and Online Retailing .)2017(.Y ,X., & Wang ,Li
International .the Growth of E-commerce Platforms in Emerging Markets
890-904 ,)45(9 ,Journal of Retail & Distribution Management

:E-marketing Adoption in SMEs .)2018(.B .K ,L., & Ooi .Y .A ,Chong 472-
,)28(2 ,Internet Research .Influence of Digital Marketing Strategies 495.

Customer loyalty in the age of .)2019(.N .G ,C., & Soutar .J ,Sweeney
Journal .Understanding the role of consumer perceptions :digital marketing
53-70. ,)95(1 ,of Retailing

Social Media Marketing .)2019(.M ,M., & Haenlein .A ,Kaplan 485-493.
,)62(5 ,Business Horizons .Introduction

Digital Marketing Strategies .)2020(.A ,Muthukrishnan & V., the ,Shankar
891-909. ,)57(5 ,Journal of Marketing Research .for Future of Business

الملاحق

