

المستوى: أولى ماستر تسويق رقمي

العلوم السنة الدراسية: 2024/2023

السؤال الأول (6ن): اقرأ العبارات جيدا ثم أجب ب(صحيح) أو (خطأ)

1. نتائج البحث الكمي في التسويق تعكس طريقة تفكير الباحث ووجهة نظره (خطأ).
2. مقياس ليكرت هو مقياس أحادي البعد يستخدمه الباحثون لجمع آراء المستجيبين (صحيح)
3. يخضع الاستبيان الإلكتروني لنفس شروط وقواعد الاستبيان الورقي قبل تصميمه ونشره على الانترنت (صحيح)
4. لا يساعد البحث الكمي على تجزئة الأسواق وتحديد الجماهير المستهدفة (خطأ).
5. تتجلى عيوب الاستبيان الإلكتروني في عدم قدرته على الوصول إلى جميع العينات والشرائح المجتمعية (صحيح).
6. تعمل تجزئة السوق على مساعدة المؤسسات في التعرف على أماكن المنافسين (صحيح)

السؤال الثاني (4ن): أذكر على شكل نقاط خطوات (مراحل) إنشاء استبيان الكتروني؟

1. التأكد من إنشاء حساب إلكتروني على جوجل.
 2. الدخول على ملفات جوجل واختيار جوجل فورم.
 3. الضغط على علامة (+) لإنشاء استطلاع أو استبيان جديد.
 4. كتابة عنوان الاستبيان الخاص بالدراسة التي يجريها الباحث.
 5. وضع أسفل العنوان أهمية الدراسة والغرض من إجراء الاستبيان الإلكتروني.
 6. الاختيار بين العديد من أنواع الأسئلة المغلقة والمفتوحة من خلال الاستبيان الإلكتروني جوجل.
 7. إدراج العديد من الصور لوصف الأسئلة وإعطاء للاستبيان الإلكتروني شكل جمالي يعبر عن محتواه.
 8. في النهاية يمكن الحصول على رابط خاص بالاستبيان الإلكتروني وإرساله للعيينة المستهدفة.
- السؤال الثالث (4ن): إذا كان هناك مؤسسة تجارية ترغب في اختيار قناة التوزيع الملائمة وكان لديها عدة خيارات هي:

قناة توزيع مباشرة تستخدم رجال البيع براتب شهري قدره 2000 دج إضافة إلى عمولة مقدارها 1% من حجم المبيعات.
-قناة توزيع غير مباشرة تستخدم وكلاء البيع بالعمولة بمعدل 10% من حجم المبيعات.

المطلوب: 1- ما هي قناة التوزيع (1ن)؟

2- فإذا علمت أن إيرادات القناة الأولى 28000 دج، وان إيرادات القناة الثانية 22000 دج. اختر القناة الأفضل

(3ن)؟

الحل: 1- قناة التوزيع هي الطريق الذي تسلكه السلعة في انتقالها من المنتج إلى المستهلك، أي من مركز إنتاجها إلى مركز استهلاكها أو استعمالها (1ن).

2- نحسب نفقات التوزيع للقناتين: (1ن)

القناة الثانية: 0.1 (22000) =

القناة الأولى: 2000 + 0.01(28000) = 2280 دج.

2200 دج.

$$Ri = \frac{Si - Ci}{Ci} \quad (0.5 \text{ ن}) \quad \text{ومنه يمكن حساب معدل العائد على الاستثمار وفق العلاقة التالية:}$$

بتطبيق هذه العلاقة على القناة الأولى نجد : (0.5 ن)

$$Ri = \frac{28000 - 2280}{2280} = 11.28\%$$

بتطبيق هذه العلاقة على القناة الثانية نجد : (0.5 ن)

$$Ri = \frac{22000 - 2200}{2200} = 9\%$$

وبالتالي فان القناة الأولى هي الأعلى نسبة وبالتالي هي القناة المفضلة (0.5 ن) .

السؤال الرابع (6ن): قامت إدارة التسويق التابعة لمؤسسة موبيليس بدراسة عينة من الزبائن بهدف التعرف على درجة ولائهم لعلامتها التجارية، بحيث اعتمدت على عدد سنوات الاستعمال كعامل أساسي للولاء وإمكانية الاعتماد عليه في تجزئة السوق، ومن خلال المسح الميداني حصلت على النتائج التالية:

المجموع	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	درجة الولاء / مدة الاستعمال
64	16	14	34	أقل من 5 سنوات
136	34	20	82	من 5 إلى 10 سنوات
150	16	50	84	أكثر من 10 سنوات
350	66	84	200	المجموع

المطلوب: 1- أكمل البيانات الناقصة في الجدول (0.5 ن)؟ 2- ما هو حجم العينة (0.5 ن)؟. حجم العينة هو: 350

3- هل يمكن للوكالة السياحية اعتماد مدة الاستعمال كعامل لتجزئة السوق؟ ولماذا؟

الحل: نحسب قيمة β كالتالي: (2 ن)

$$\beta = \frac{(\sum_{11})^2}{\sum_{1.} * \sum_{.1}} + \frac{(\sum_{12})^2}{\sum_{1.} * \sum_{.2}} + \dots + \frac{(\sum_{1m})^2}{\sum_{1.} * \sum_{.m}} + \dots + \frac{(\sum_{nm})^2}{\sum_{n..} * \sum_{.m}}$$

$$\beta = \frac{34^2}{200 * 64} + \frac{14^2}{84 * 64} + \frac{16^2}{66 * 64} + \dots + \frac{50^2}{150 * 84} + \frac{16^2}{66 * 150} = 1.054$$

وبالتالي يكون معامل التوافق الكلي يساوي:

$$CC = \sqrt{\left(\frac{\beta - 1}{\beta}\right)} \quad (0.5 \text{ ن})$$

$$CC = \sqrt{\left(\frac{1.054 - 1}{1.054}\right)} = 0.22 \quad (0.5 \text{ ن})$$

لا يمكن للمؤسسة المؤسسة الاعتماد على مدة الاستعمال كمعيار في تجزئة السوق (0.5ن). لأن قيمة معامل التوافق ضعيفة (أصغر من 0.34)، وهذا يعني وجود علاقة ضعيفة بين مدة الاستعمال ودرجة الولاء للعلامة التجارية موبيليس (ن0.5) .

4-بماذا تنصح الوكالة السياحية (ن1)؟ على المؤسسة القيام بتحليل عوامل أخرى لها علاقة قوية بدرجة الولاء للعلامة التجارية.