



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

الموضوع:

دور مواقع التواصل الاجتماعي في التسويق الإلكتروني بالمؤسسة

دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك Condor Electroménager

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (LMD) في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الدكتور:

أ. د/ جمال بن زروق

إعداد الطالبة:

كحلوش منى

السنة الجامعية: 2022/2021



**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE
ET POPULAIRE**
**MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE**



Université de 20Aout 1955 Skikda

Faculté des sciences sociales et humaines

Département des sciences de l'information et de la communication

Numéro d'immatriculation :

Numéro de série :

Thème :

**Le rôle des médias sociaux dans le marketing
électronique**
**Une étude analytique de la page Facebook
condor électroménage**

**Thèse réalisée pour l'obtention du diplôme de doctorat (LMD) en sciences de
l'information et de la communication**

Sous la Direction de
D. Ben Zerouk Djamel

Présenté par
Kahlouche Mouna

Année universitaire: 2021-2022



THE PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC OF
ALGERIA
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION AND
SCIENTIFIC RESEARCH



University of 20 August 1955 Skikda

Faculty of Social Sciences and Humanities

Department of Information and Communication Sciences

Registration number :

Serial number :

Thesis topic :

**The role of social media sites in electronic enterprise
marketing
deals with an analytical study of the Facebook page
condor électroménager**

**Thesis to be carried out for obtaining of the doctoral degree (LMD) in information and
communication sciences**

**Under the direction of
D. Ben Zerouk Djamel**

**Presented by
Kahlouche Mouna**

Academic year : 2021-2022

المخلص

تتناول الدراسة الموسومة بـ: " دور مواقع التواصل الاجتماعي في التسويق الإلكتروني بالمؤسسة- دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك **condor électroménager** -، وهي دراسة تحليلية تعنى بدراسة الظواهر الاتصالية عبر مواقع التواصل الاجتماعي لتعطينا فهما معمقا لحينثيات الظاهرة محل الدراسة، وذلك بالتعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي " فيسبوك" في التسويق الإلكتروني، من خلال الكشف على طبيعة استخدام موقع الفيسبوك كوسيلة لتسويق المنتجات والتواصل مع العملاء، والوقوف على الأساليب التسويقية المعتمدة عبر الصفحة، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل مضامين صفحة فيسبوك "**condor électroménager**" في الفترة الممتدة بين 06 جانفي 2021 الى غاية 27 جوان 2021، وقد تم الاستعانة بأدوات جمع البيانات المتمثلة في استمارة تحليل المضمون كأداة رئيسية في الدراسة بالإضافة الى كل من الملاحظة بالمشاركة والمقابلة مع القائمين بالاتصال على الصفحة للتعرف على دوافع الاستخدام، ومساهمة التسويق عبر الفيسبوك في التعريف بالعلامة التجارية وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة، وقد اسفرت الدراسة على العديد من النتائج اهمها:

- أظهرت نتائج التحليل ان الوسائط المتعددة الأكثر استخداما في عرض محتوى الصفحة هو المزيجين (نص+ صورة، نص + فيديو) باعتباره الأكثر ايضاحا وغناء يساهم في جذب الجمهور والتأثير عليه ويسوق للمنتج بشكل فعال.
- كشفت الدراسة على ان الإستمالات العاطفية هي الاكثر استخداما خاصة في الإعلانات التجارية بالصفحة كأسلوب للإقناع ومخاطبة عواطف المستهلكين للتأثير في سلوكهم الشرائي.

- جاءت اغلب تفاعلات الجمهور مع منشورات الصفحة في شكل تعليقات لكونه جمهور نشط ومتجاوب، وكانت غالبية التعليقات ايجابية بدرجة كبيرة وهذا راجع لاهتمام الجمهور ورضاه حول ما تقدمه الصفحة من منتجات وخدمات.

- اظهرت نتائج التحليل ان هناك تنوع في مضامين صفحة الفيسبوك، وعلى راسها المضامين التي تخص الإعلانات التجارية والتي مثلت جزءا كبيرا من المضمون ومرد ذلك كون الصفحة تجارية بالدرجة الأولى تسوق لمنتجات وخدمات مؤسسة اقتصادية.

- أكد القائمين بالاتصال ان التسويق عبر موقع الفيسبوك ساهم كثيرا في تحسين المبيعات خاصة في جائحة كورونا اين توقفت كل منافذ البيع فكانت الصفحة هي الوسيط بين المؤسسة والمستهلك، وأصبح البيع اونلاين عن طريقها والتي كان لها الدور الفعال في البيع وتنشيط المبيعات والتواصل مع العملاء وتدارك الركود الحاصل.

- أكد القائمين بالاتصال على ان صفحة فيسبوك المؤسسة تساهم بشكل كبير وفعال في التسويق الكترونيا للمؤسسة ومنتجاتها، فالتسويق عبر هذه المنصة يعزز من الروابط بين الجمهور ويرسم صورة ذهنية جيدة حول المؤسسة وبالتالي التعريف بعلامتها التجارية، كما ان الحضور الالكتروني خاصة على موقع الفيسبوك وفي ظل المنافسة الشديدة يعزز ويزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة.

Abstract :

The study, branded "The role of social media sites in electronic enterprise marketing," deals with an analytical study of the Facebook page **condor**. It is an analytical study that examines social phenomena **électroménager**, through social media and gives us an in-depth understanding of the causes of the phenomenon in question by identifying the role of social media sites. "Facebook" in electronic marketing, by revealing the nature of using Facebook as a tool for product marketing and customer communication, and by identifying the marketing methods adopted across the page, and to achieve these objectives, the study relied on the descriptive analytical approach to analysing the content of the Facebook page **condor électroménager** , From 06 January 2021 to 27 June 2021, the data collection tools of the Content Analysis Form were used as the main tool of the study, in addition to both the observation in partnership and the interview with the contacts on the page to identify the reasons for the use, and the contribution of Facebook marketing to the brand and to increasing the competitiveness of the enterprise.

- The results of the analysis showed that the multimedia most used to display the content of the page is the combination (picture text, text + video) as the most obvious and the singing that contributes to attracting and influencing the audience and effectively drives the product.
- The study revealed that emotional fidelity is most commonly used in page advertising as a way of persuading and addressing consumers' emotions to influence their buying behaviour.
- Most of the public's interactions with the page's publications were in the form of comments as an active and responsive audience, and most of the comments were largely positive, owing to public interest and satisfaction with the page's products and services.
- The results of the analysis showed that there was a diversity of content in the Facebook page, primarily advertising content, which represented a large part of the content, owing primarily to the fact that the page was commercial and marketed to products and services of an economic enterprise.
- Communicators confirmed that Facebook marketing contributed significantly to sales improvements, especially in the Corona pandemic, where all the sales outlets stopped. The page was the medium between the enterprise and the consumer.
- The communicators emphasized that the enterprise Facebook page contributes significantly and effectively to the electronic marketing of the enterprise and its products. Marketing through this platform enhances public links and draws a

good mental image about the enterprise and thus makes its brand known.

Résumé :

L'étude, intitulée « Le rôle des médias sociaux dans le marketing électronique - Une étude analytique de la page Facebook condor électroménager, C'est une étude analytique qui examine les phénomènes sociaux à travers les médias sociaux et nous donne une compréhension profonde des causes de ce phénomène en identifiant le rôle des sites de médias sociaux. En marketing électronique, en révélant la nature de l'utilisation de Facebook en tant qu'outil de marketing produit et de communication client, et en identifiant les méthodes de marketing adoptées sur la page, et pour atteindre ces objectifs, l'étude s'est appuyée sur une approche analytique descriptive pour analyser le contenu de la page Facebook de Condor.

Dans la période du 6 janvier 2021 au 27 juin 2021, les outils de collecte de données du formulaire d'analyse du contenu ont été utilisés comme principal outil de l'étude, en plus de l'observation en partenariat et de l'entrevue avec les personnes-ressources sur la page pour déterminer les raisons de l'utilisation, et la contribution du marketing Facebook à la marque et à l'augmentation de la compétitivité de l'entreprise. L'étude a produit plusieurs résultats, dont les plus importants étaient :

- Les résultats de l'analyse ont montré que le multimédia le plus utilisé pour afficher le contenu de la page est la combinaison (texte image, texte + vidéo) comme le plus évident et le chant qui contribue à attirer et influencer le public et conduit efficacement le produit.
- L'étude a révélé que la masturbation émotionnelle est le plus couramment utilisé dans les publicités de page comme un moyen de persuader et d'aborder les émotions des consommateurs pour influencer leur comportement d'achat.
- La plupart des interactions du public avec les publications de la page étaient sous forme de commentaires en tant que public actif et réceptif, et la plupart des commentaires étaient en grande partie positifs, en raison de l'intérêt public et de la satisfaction à l'égard des produits et services de la page.
- Les résultats de l'analyse ont montré qu'il y avait une diversité dans le contenu de la page Facebook, principalement le contenu publicitaire, qui représentait une grande partie du contenu, en raison principalement du fait que la page était un marché commercial pour les produits et services d'une entreprise économique.
- Les communicateurs ont confirmé que le marketing sur Facebook a grandement contribué à l'amélioration des ventes, surtout pendant la pandémie

de la Corona, où tous les points de vente ont cessé. La page était le médium entre l'entreprise et le consommateur.

Les communicateurs ont souligné que la page Facebook d'entreprise contribue de manière significative et efficace au marketing électronique de l'entreprise et de ses produits. Le marketing à travers cette plateforme améliore les connexions publiques et attire une bonne image mentale de l'entreprise et fait ainsi connaître sa marque.