

المحاضرة رقم 10: أهم مؤشرات قياس الحملات التسويقية الرقمية

01- معدل الارتداد (Bounce rate): النسبة المئوية للعدد الإجمالي للزيارات التي شاهدت صفحة واحدة فقط من موقعك مقسوما على مجموع عدد الزيارات كلها التي أتت للموقع في فترة معينة.

$$\text{معدل الارتداد} = \left(\frac{\text{العدد الفعلي للزيارات}}{\text{عدد الزيارات الكلي}} \right) \times 100$$

معدل الارتداد المرتفع يدل على:

- إذا كان الوقت الذي يقضيه الزائر كبيرا فهذا يعني أنه وجد ما يريد.
- إذا كان الوقت الذي يقضيه قصيرا جدا فالزائر لم يجد ما يبحث عنه.
- معدل الارتداد المرتفع في صفحات الهبوط لبيع المنتجات مؤشر جيد.
- معدل الارتداد المرتفع على المواقع التي تنشر محتوى مؤشر سيء.

02- معدل الزيارة المتفاعلة (Engaged visit rate): وهو عكس معدل الارتداد وتقيس جودة الزيارة القادمة من الحملات الإعلانية، وتحسب نسبة هذه الزيارة ب (100 - معدل الارتداد).

$$\text{معدل الزيارة المتفاعلة} = 100 - \text{معدل الارتداد}$$

03- معدل الضغط (Click-Through Rate - CTR)

$$\text{معدل الضغط} = \left(\frac{\text{عدد النقرات}}{\text{عدد العروض}} \right) \times 100$$

04- تكلفة النقرة (Cost Per Click - CPC)

$$\text{تكلفة النقرة} = \frac{\text{المصاريف الإجمالية}}{\text{عدد النقرات}}$$

05- معدل التحويل (Conversion Rate - CR)

$$\text{معدل التحويل} = \left(\frac{\text{عدد العمليات المكتملة (عدد المشتريين)}}{\text{عدد الزوار}} \right) \times 100$$

06- تكلفة الاقتناء لكل عملية مكتملة (Cost Per Acquisition - CPA)

$$\text{تكلفة الاقتناء لكل عملية مكتملة} = \frac{\text{المصاريف الإجمالية}}{\text{عدد العمليات المكتملة}}$$

07- قيمة حياة الزبون (Customer Lifetime Value - CLTV)

$$\text{قيمة حياة الزبون} = \left(\text{متوسط عائد العميل السنوي} \times \text{متوسط مدة العلاقة} \right)$$

08- متوسط وقت البقاء (Average Time on Site)

$$\text{متوسط وقت البقاء} = \frac{\text{مجموع الوقت الذي يقضيه الزائرين}}{\text{عدد الزوار}}$$

09- معدل التفاعل على الشبكات الاجتماعية (Social Engagement Rate)

$$\text{معدل التفاعل على الشبكات الاجتماعية} = \left(\frac{\text{إجمالي التفاعلات على منشوراتك}}{\text{عدد المتابعين}} \right) \times 100$$

10- متوسط تكلفة اقتناء عميل جديد (Customer Acquisition Cost - CAC)

$$\text{متوسط تكلفة اقتناء عميل جديد} = \frac{\text{المصاريف الإجمالية للحملة}}{\text{عدد العملاء الجدد}}$$

11- معدل العائد على الإعلانات (Return on Ad Spend - ROAS)

$$\text{معدل العائد على الإعلانات} = \left(\frac{\text{الإيرادات المحققة من الإعلان}}{\text{تكلفة الإعلان}} \right) \times 100$$

12- معدل العائد على الاستثمار (Return on Investment - ROI)

$$\text{معدل العائد على الاستثمار} = \left(\frac{\text{العائد} - \text{التكلفة}}{\text{التكلفة}} \right) \times 100$$