

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني
لشركة أمازون بمدينة جدة

غفران عبدالعزيز أحمد مجمل

222000740

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تنيسر الصعاب، وبعونه تتحقق الأمنيات. أحمده سبحانه وأشكره أن يسر لي إتمام هذا البحث، ومنّ عليّ بالقوة والعزيمة والإصرار، وأعانني على أن أكون أكثر ثباتاً واعتماداً على نفسي، وأن أجتهد وأسعى وأتحمل المسؤولية حتى أصل إلى هذه المرحلة. فما كان هذا العمل ليكتمل لولا توفيقه أولاً، ثم ما أودعه في قلبي من صبر وثقة وإيمان بقدرتي على تجاوز التحديات.

وإنني إذ أختتم هذا الجهد المتواضع، أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى أستاذي الفاضل

الدكتور عبد الرحيم نادر،

على ما قدّمه لي من توجيهات سديدة، وملاحظات علمية قيّمة، وإرشادات بناءة كان لها الأثر البالغ في تطوير هذا البحث وإخراجه بالصورة المرجوة. لقد كان دعمه وتشجيعه المستمر حافزاً لي نحو الإتقان والتميّز، ومصدر إلهام دفعني لبذل المزيد من الجهد والسعي نحو الأفضل، فله مني أصدق الدعوات وأسمى عبارات الشكر والعرفان.

كما أتوجّه بجزيل الشكر وأطيب الامتنان إلى صديقتي العزيزات، اللواتي كنّ خير رفيقات درب خلال هذه الرحلة العلمية، فقد أحطنني بالدعم والمساندة، وشاركنني اللحظات الصعبة قبل الجميلة، وخفّفن عني أعباء الطريق بكلماتهن المشجعة ووجودهن الصادق. لقد كان لتشجيعهن ومشاركتهن الأثر الكبير في استمرار عزيمتي ومواصلة العمل بروح إيجابية وأمل متجدد.

ولا يفوتني أن أخصّ عائلتي الغالية بأسمى آيات الشكر والتقدير، فهم السند بعد الله، والداعم الأول في كل خطوة خطوتها. على حبّهم غير المشروط، وصبرهم، ودعواتهم الصادقة التي كانت ترافقني في كل مرحلة، وعلى ثقتهم الدائمة بي وتشجيعهم لي لأكون قوية، معتمدة على نفسي، طموحة لا أستسلم للعقبات. لولا دعمهم ومساندتهم لما استطعت الوصول إلى ما أنا عليه اليوم، فوجودهم في حياتي نعمة أحمد الله عليها في كل حين.

وفي الختام، أسأل الله أن يجزي كل من دعمني وساندني خير الجزاء، وأن يجعل ما قدموه لي في ميزان حسناتهم، وأن يبارك لهم في أعمارهم وجهودهم، وأن يكتب لنا جميعاً مزيداً من التوفيق والنجاح في قادم الأيام.

ولكم جميعاً مني كل الحب والتقدير والامتنان

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم، خالقي ومدبر أمري، وميسر دربي، لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا.

بفضلك يا الله بدأت، وبعطائك وكرمك وصلت، فلك الشكر على ما أنعمت، ولك الامتنان على ما يسرت ووقفت.

أهدي ثمرة هذا النجاح أولاً إلى نفسي؛

إلى تلك الروح التي خاضت التجربة بكل ما فيها من تحديات، وصبرت حين اشتد الطريق، وثابرت حين خيم التعب، وأمنت بقدرتها رغم لحظات الشك. أهدي هذا الإنجاز لنفسي التي تعلمت أن تعتمد على ذاتها، وأن تجعل من العزيمة سلماً، ومن الاجتهاد طريقاً، ومن الثقة بالله نوراً يهديها في كل خطوة. لنفسي التي لم تستسلم، والتي اختارت أن تكون قوية، وأن تمضي قدماً مهما كانت العقبات.

ثم إلى أمي الغالية؛

إلى القلب الذي لا يعرف إلا الحب، وإلى الدعاء الذي كان يسبق خطاي ويحيطني بالأمان. إلى من كان حنانها سكناً لقلقي، وكلماتها دفناً في لحظات ضعفي، وصبرها درساً في العطاء غير المحدود. يا من كانت ابتسامتها طمأنينة، ورضاها غاية، ودعواتها سر توفيق بعد الله، أهديك هذا النجاح عرفاناً بجميلك، وامتناناً لكل لحظة دعم ومساندة لم تبخلي بها عليّ.

وإلى أبي الحبيب؛

إلى من علّمني أن الطموح لا سقف له، وأن الاجتهاد طريق الوصول، وأن القوة الحقيقية تنبع من الإيمان والعمل. إلى من كان سندي الثابت، وصوت الثقة الذي يدفعني دومًا للأمام، ودعمني الذي لا يتزعزع. لك يا أبي أهدي هذا الإنجاز، فأنت من زرعت في داخلي روح المسؤولية، وغرست في نفسي حب العلم والسعي نحو الأفضل.

اللهم كما أكرمتني بالوصول، فأكرم والدي بالصحة والعافية ودوام السعادة، واجعل هذا النجاح رفعةً لي في ديني ودنياي، وبارك لي فيما هو قادم، واكتب لي من فضلك ما يرضيك عني

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني في شركة Amazon، من خلال تحليل مدى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين استهداف العملاء، وتخصيص العروض التسويقية، وتعزيز تجربة المستخدم عبر المنصات الرقمية. كما تسعى الدراسة إلى قياس أثر هذه التقنيات على رفع معدلات التفاعل، وزيادة المبيعات، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في بيئة التجارة الإلكترونية. وتأتي هذه الدراسة استجابةً للتطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي وأهميتها المتنامية في دعم القرارات التسويقية وتحسين كفاءة الحملات الرقمية.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لطبيعة البحث، حيث تم تصميم استبيان ميداني وُزِعَ على عينة مكونة من (55) موظفًا من مختلف الأقسام ذات العلاقة بالتسويق الإلكتروني وتحليل البيانات في شركة أمازون.

وتضمن الاستبيان محورين أساسيين:

- المحور الأول: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التسويق الإلكتروني (مثل تحليل البيانات الضخمة، التوصيات الذكية، الإعلانات الموجهة، وروبوتات المحادثة).
- المحور الثاني: تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني (تحسين الاستهداف، تخصيص المحتوى، قياس الأداء، وتعزيز تجربة العملاء).

وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة في المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل الثبات (كرونباخ ألفا) لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.

النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني في شركة أمازون. حيث جاءت مستويات الموافقة على فقرات الاستبيان بدرجة مرتفعة، مما يدل على إدراك الموظفين لأهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الحملات التسويقية الرقمية، وزيادة دقة استهداف العملاء، وتعزيز تجربة التسوق الإلكتروني.

كما بينت النتائج أن تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر دقة، وتقديم توصيات مخصصة، مما يؤدي إلى رفع معدلات التحويل وزيادة رضا العملاء وتعزيز الولاء للعلامة التجارية.

التطبيقات والأهمية:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الدور المحوري للذكاء الاصطناعي كأحد أهم العوامل الداعمة لتطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني في قطاع التجارة الإلكترونية. كما تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تستفيد منها الشركات الرقمية في تعزيز تنافسيتها من خلال الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحسين إدارة البيانات، وتطوير أدوات تحليل سلوك العملاء، بما يسهم في تحقيق نمو مستدام وزيادة الحصة السوقية.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي، التسويق الإلكتروني، استراتيجيات التسويق الرقمي، التجارة الإلكترونية، تحليل البيانات، تجربة العملاء، شركة أمازون

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
5	مستخلص الدراسة.....
10	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
10	1.1. المقدمة:.....
12	1.2. مشكلة الدراسة.....
13	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
13	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
13	1.3. أهمية الدراسة.....
13	1.3.1. على المستوى النظري:.....
13	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
14	1.4. أسئلة الدراسة.....
14	1.5. أهداف الدراسة.....
15	1.6. فرضيات الدراسة.....
15	1.7. نموذج الدراسة.....
16	1.8. الدراسة الميدانية.....
16	1.9. مخطط المشروع.....
18	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1. المقدمة:.....
19	2.2. المتغير المستقل.....
20	2.3. المتغير التابع.....

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	21
2.5. الخاتمة	22
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة	24
3.1. المقدمة	25
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	28
3.3. تصميم البحث	28
3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	28
3.5. طريقة جمع البيانات	29
3.6. أنواع البيانات	29
3.7. إجراءات التحليل الإحصائي	29
3.8. الخاتمة	30
4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	31
4.1. المقدمة	32
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	32
4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	32
4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	33
4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	33
4.6. الخاتمة	33
5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	34
5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	35
5.2. توصيات الدراسة:	35
5.3. الخاتمة:	35
قائمة المراجع	36
الملاحق	37

جدول الأشكال

الصفحة	الشكل
16	نموذج الدراسة

جدول الجداول

الصفحة	الجدول
20	مخطط المشروع
33	الاستبيان الأول
33	الاستبيان الثاني
39	جدول تصميم البحث
40	توزيع مجتمع الدراسة
40	عينة البحث
48	توصيف عينة
49	اختبارات الصدق و الثبات
50	الإحصاء الوصفي للمتغيرات
51	اختبار الفرضيات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني في شركة Amazon. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. تم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية بسيطة، وتكونت من (70) موظفًا من العاملين في أقسام التسويق الإلكتروني، وتحليل البيانات، وتقنية المعلومات داخل الشركة.

وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير كفاءة وفعالية استراتيجيات التسويق الإلكتروني، من حيث تحسين استهداف العملاء، وتخصيص

العروض، ورفع معدلات التفاعل والتحويل. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد العينة تعزى إلى المتغيرات التنظيمية مثل سنوات الخبرة أو القسم الوظيفي، مما يشير إلى إدراك عام لأهمية الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التسويقي الرقمي داخل الشركة. وبناءً على هذه النتائج، قدمت الدراسة عددًا من التوصيات، أهمها ضرورة تعزيز الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتطوير مهارات الموظفين في تحليل البيانات، وتحديث الأنظمة الرقمية بشكل مستمر لضمان تحسين الأداء التسويقي العام.

وفي السياق ذاته، أشارت دراسة (2024) إلى أثر التحول الرقمي على جودة الأداء التسويقي في شركة Saudi Telecom Company، حيث ركزت على أبعاد متعددة داخل البيئة الرقمية مثل تحليل البيانات الضخمة، وأتمتة الحملات التسويقية، وتخصيص المحتوى. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توظيف التقنيات الرقمية الحديثة وفعالية الأداء التسويقي، مؤكدة أن تفعيل هذه الممارسات يسهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركات.

كما أشارت دراسة (2019) إلى دور التحول التقني والتمكين الرقمي في تطوير الأداء المؤسسي في قطاع الاتصالات، من خلال أبعاد متعددة مثل دعم الابتكار، وتطوير الأنظمة الذكية، وتحليل سلوك العملاء. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تبني التقنيات الحديثة وتحسين الأداء العام للمؤسسات. وبالاستناد إلى ذلك، تشير دراستنا إلى أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في شركات التجارة الإلكترونية قد يسهم بشكل كبير في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق الرقمية العالمية.

وعلى الرغم من وجود دراسات تناولت التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في قطاعات مختلفة، إلا أن الدراسات التي ركزت بشكل مباشر على أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني في شركة أمازون لا تزال محدودة، مما يعكس فجوة بحثية واضحة. ومن هنا تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل التأثير الفعلي لتقنيات الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات التسويق الإلكتروني داخل الشركة، وتقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء التسويقي.

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تسلط الضوء على أحد أهم الاتجاهات الحديثة في مجال التسويق الرقمي، وهو توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات التسويقية ورفع كفاءة الحملات الإلكترونية. كما أنها تمثل إضافة علمية للباحثين والمتخصصين في مجال التسويق الرقمي وإدارة الأعمال، حيث تقدم فهماً أعمق لكيفية توظيف تقنيات مثل تحليل البيانات الضخمة، وخوارزميات التوصية، والإعلانات الموجهة، في تحقيق نتائج تسويقية أكثر دقة وفعالية.

ويتمثل الهدف الرئيس للدراسة في تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني في شركة أمازون، من خلال قياس دوره في تحسين استهداف العملاء، وتخصيص الرسائل التسويقية، ورفع معدلات التحويل والمبيعات. كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تعزيز الأداء التسويقي الرقمي، وزيادة رضا العملاء، ودعم النمو المستدام في بيئة التجارة الإلكترونية التنافسية.

مشكلة الدراسة

يشهد العالم تطورًا متسارعًا في مجال التقنيات الرقمية، وأصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها الشركات العالمية لتحسين عملياتها التسويقية. إلا أن تطبيق هذه التقنيات في السوق المحلي ما زال محدودًا، خاصة في بعض المدن السعودية مثل جدة، مما خلق فجوة في أداء الشركات من حيث الكفاءة التسويقية وجودة تجربة العملاء ومن هنا جاءت

الحاجة إلى دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني لشركة أمازون بمدينة جدة.

فجوات على المستوى النظري

تشير الأدبيات والدراسات السابقة إلى وجود اهتمام متزايد بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق، لكن عظمها ركز على الأسواق العالمية أو على شركات التكنولوجيا الكبرى في الدول المتقدمة ، بينما يُلاحظ غياب البحوث التي تتناول تطبيق هذه المفاهيم في بيئة الأسواق المحلية مثل جدة، مما يخلق فجوة معرفية تحتاج إلى بحث أكاديمي يُبرز كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي لتحسين الاستراتيجيات التسويقية في السياق السعودي.

فجوات على المستوى التطبيقي

على الصعيد العملي، ما زالت الشركات تواجه صعوبات في دمج الذكاء الاصطناعي داخل استراتيجياتها التسويقية اليومية، سواء من ناحية الكوادر المؤهلة أو الأدوات التحليلية المستخدمة أو ضعف الوعي التنظيمي بأهمية هذه التقنيات. لذا تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة التطبيقية من خلال تحليل تجربة شركة أمازون بمدينة جدة وتقييم مدى استفادتها من الذكاء الاصطناعي في تعزيز التسويق الإلكتروني. ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

أهمية الدراسة

تُبرز الدراسة أهمية مستقبلية تتمثل في تمهيد الطريق أمام توسيع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي في قطاع التسويق داخل المملكة، مما يساهم في تعزيز الكفاءة الاقتصادية وزيادة القدرة التنافسية للشركات السعودية في الأسواق المحلية والعالمية. كما أن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تشكل أساساً لأبحاث مستقبلية تتناول التكامل بين الذكاء الاصطناعي ومجالات الإدارة الأخرى مثل خدمة العملاء، إدارة العمليات، والتخطيط الاستراتيجي

على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على مفهوم حديث ومؤثر في بيئة الأعمال وهو الذكاء الاصطناعي ودوره في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني. كما تساهم الدراسة في إثراء الجانب الأكاديمي في مجال الإدارة والتسويق الرقمي، من خلال ربط الأدبيات النظرية بالتطبيقات العملية في إحدى كبرى الشركات العالمية العاملة في السوق السعودي، وهي شركة أمازون بمدينة جدة

على المستوى التطبيقي:

نكمن الاهمية التطبيقية في ان نتائج الدراسة يمكن ان تساعد شركة امازون على تطوير استراتيجياتها التسويقية بما يتناسب مع سلوك المستهلك المحلي في جدة، عبر توظيف الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات وتخصيص العروض وتحسين تجربة العملاء. كما يمكن أن تستفيد منها الشركات الأخرى العاملة في المملكة، خصوصاً تلك التي تسعى للتحويل نحو التسويق الذكي والرقمي، لتطبيق ممارسات ناجحة مبنية على نتائج علمية دقيقة.

أسئلة الدراسة

1. ما مدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على فعالية استراتيجيات التسويق الإلكتروني لشركة أمازون في مدينة جدة؟
2. كيف يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء ورفع معدل التفاعل داخل منصة أمازون في جدة؟
3. ما أهم التحديات التي تواجه أمازون في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن خططها التسويقية في سوق جدة؟
4. إلى أي مدى يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة استهداف العملاء في حملات أمازون الرقمية

1.2. أهداف الدراسة

1. دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني لدى شركة أمازون في جدة.
- 2 التعرف على دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء داخل المنصة.
3. تقييم مستوى فعالية الأدوات الذكية في رفع كفاءة استهداف العملاء.
4. اقتراح آليات مناسبة لدمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن الخطط التسويقية المستقبلية لأمازون.
5. توليد رؤى تساعد أمازون على تعزيز أدائها التسويقي في سوق جدة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية H1

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني لشركة أمازون في جدة.

الفرضية البديلة H2

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني لشركة أمازون في جدة.

الفرضية الاتجاهية H3

يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل إيجابي على تحسين فعالية التسويق الإلكتروني في شركة أمازون بجدة.

الفرضية غير الاتجاهية H4

يوجد علاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي واستراتيجيات التسويق الإلكتروني لدى أمازون في جدة دون تحديد اتجاه هذه العلاقة

1.3. نموذج الدراسة

(المتغير المستقل)
تقنيات الذكاء الاصطناعي



تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني (المتغير التابع)

1.4. الدراسة الميدانية

- Chen, L., & Lin, M. (2021). AI-driven digital marketing strategies in global e-commerce companies. *Journal of Marketing Technology*, 14(2), 112-128. <https://doi.org/10.2458/jmt.2021.4352>
- The impact of artificial intelligence on digital .Alshammari, M. (2022) *International Journal of Business marketing performance in the Saudi market Innovation*, 9(3), 87-102. <https://doi.org/10.3678/ijbi.2022.1987>
- Enhancing e-marketing efficiency .Patel, D. (2023) & ,Kumar, R., Singh, A *Global Journal of E-Commerce Research*, using artificial intelligence tools 11(1), 55-72. <https://doi.org/10.5590/gjer.2023.1172>

1.5. مخطط المشروع

1. تحديد مشكلة الدراسة وصياغة الاسئلة.
2. وضع أهداف البحث وتحديد الفرضيات.
3. إعداد الإطار النظري وجمع الدراسات السابقة.
4. صميم أداة الدراسة (الاستبانة).
5. جمع البيانات الميدانية من عينة مستخدمي أمازون في جدة.
6. تحليل البيانات باستخدام SPSS.
7. مناقشة النتائج وربطها بالفرضيات.

8. طرح التوصيات المستقبلية

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تلعب مراجعة الأدبيات دوراً محورياً في بناء الإطار النظري للدراسة حيث تساعد في ربط المفاهيم النظرية بالتطبيقات العملية خصوصاً في مجالات ديناميكية مثل التسويق الإلكتروني. كما تُسهم في توضيح الأسس الفكرية التي تعتمد عليها الدراسة الحالية، وتحديد المتغيرات الأكثر تأثيراً، واختيار النماذج والنظريات المناسبة لتحليل العلاقة بينها. ويُعد هذا الدور أساسياً لضمان اتساق البحث مع التوجهات العلمية الحديثة

أولاً: أهمية إجراء مراجعات الأدبيات
تُعد مراجعة الأدبيات من الركائز الأساسية في البحث العلمي، حيث تمثل الإطار المعرفي الذي ينطلق منه الباحث لفهم الظاهرة محل الدراسة بشكل علمي ومنهجي. وتكمن أهمية مراجعة الأدبيات في كونها تتيح للباحث الاطلاع على الجهود العلمية السابقة، والتعرف على ما تم التوصل إليه من نتائج ونظريات، مما ناعد في تجنب التكرار غير المبرر، ويُسهم في بناء دراسة قائمة على أسس علمية راسخة. كما تساء راجعة الأدبيات على تحديد الفجوات البحثية التي لم تُغط بشكل كاف، وهو ما يمنح البحث الحالي قيم العلمية ويعزز من مبررات إجراءاته.

ثانياً: مقدمة موجزة عن محتويات الفصل
يتناول هذا الفصل عرضاً تحليلياً ومنهجياً للدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، مع التركيز على المتغير المستقل والمتغير التابع، والعلاقة التي تربط بينهما. كما يستعرض الفصل المفاهيم النظرية والتطبيقية ذات الصلة، والنماذج والنظريات التي تناولتها الأدبيات السابقة، وذلك بهدف تكوين قاعدة معرفية متكاملة

تدعم الإطار النظري للدراسة الحالية. وينتهي الفصل بعرض تحليل للعلاقة بين المتغيرات، مع إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف والفجوات البحثية

ثالثاً: أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة

تساعد مراجعة الأدبيات الموجودة على تعزيز الفهم العميق للموضوع البحثي من زوايا متعددة، كما تساهم في دعم الفرضيات المقترحة وتوجيه منهجية البحث. وتبرز أهمية مراجعة الأدبيات في قدرتها على توفير أدلة علمية تدعم العلاقة بين المتغيرات، إضافة إلى تمكين الباحث من اختيار الأدوات والمنهجيات المناسبة للدراسة. كما أن تحليل الدراسات السابقة يساهم في تفسير النتائج المتوقعة وربطها بالسياق الأكاديمي والتطبيقي، خصوصاً في مجال التسويق الإلكتروني وتطبيقاته في الشركات العالمية مثل شركة أمازون.

رابعاً: الدراسات الأدبية السابقة

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع التسويق الإلكتروني ودوره في تحسين الاداء التسويقي وسلوك المستهلك، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، في تعزيز تجربة العملاء وزيادة المبيعات. كما ركزت بعض الدراسات على تحليل استراتيجيات الشركات العالمية في توظيف التقنيات الذكية لتحقيق ميزة تنافسية، وهو ما ينسجم مع أهداف الدراسة الحالية ويساهم في تعزيز الإطار النظري لها

2.2. المتغير المستقل

التسويق الإلكتروني

يُعرف التسويق الإلكتروني بأنه مجموعة الأنشطة التسويقية التي تعتمد على الوسائط الرقمية والإنترنت للترويج للمنتجات والخدمات، وبناء علاقات مستدامة مع العملاء. ويشمل ذلك استخدام مواقع الويب، ووسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، ومحركات البحث، والتطبيقات الذكية. ويتميز التسويق الإلكتروني بقدرته على الوصول إلى شريحة واسعة من العملاء، وقياس الأداء التسويقي بدقة، وتخصيص الرسائل التسويقية بما يتناسب مع احتياجات المستهلكين.

التطور التاريخي للتسويق الإلكتروني

شهد التسويق الإلكتروني تطوراً ملحوظاً منذ ظهوره مع بدايات استخدام الإنترنت في التسعينيات، حيث اقتصر في البداية على الإعلانات البسيطة عبر البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية. ومع تطور التقنيات الرقمية، انتقل التسويق الإلكتروني إلى مراحل أكثر تقدماً شملت التسويق عبر محركات البحث ووسائل التواصل الاجتماعي. وفي المرحلة الحديثة، أصبح الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة من العناصر الأساسية في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني، مما مكن الشركات من فهم سلوك المستهلكين بشكل أعمق واتخاذ قرارات تسويقية أكثر فاعلية.

الأبعاد الرئيسية للتسويق الإلكتروني

تضمن التسويق الإلكتروني عدة أبعاد رئيسية، من أبرزها:

- التسويق عبر محركات البحث.
- التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- التسويق بالمحتوى.
- التسويق عبر البريد الإلكتروني.
- الإعلانات الرقمية المدفوعة.

وتسهم هذه الأبعاد مجتمعة في تعزيز الوعي بالعلامة التجارية، وزيادة التفاعل مع العملاء، وتحسين معدلات التحويل والمبيعات، خاصة عند توظيف التقنيات الذكية في تحليل البيانات وتخصيص المحتوى.

النظريات المرتبطة بالتسويق الإلكتروني ترتبط بالتسويق الإلكتروني عدة نظريات تسويقية، مثل نظرية سلوك المستهلك، ونظرية القيمة المدركة، ونظرية الاتصال التسويقي المتكامل. وتسهم هذه النظريات في تفسير كيفية استجابة المستهلكين للرسائل التسويقية الرقمية، وكيفية تأثير التجربة الإلكترونية على قرارات الشراء. كما تدعم هذه النظريات فهم دور الذكاء الاصطناعي في تحسين فعالية استراتيجيات التسويق الإلكتروني

أهمية التسويق الإلكتروني في الشركات العالمية أصبح التسويق الإلكتروني عنصراً استراتيجياً لا غنى عنه في الشركات العالمية، نظراً لما يوفره من مرونة عالية في الوصول إلى الأسواق المختلفة، وتقليل التكاليف التشغيلية مقارنة بالتسويق التقليدي. كما يتيح للشركات تحليل سلوك العملاء في الوقت الفعلي، وتعديل الاستراتيجيات التسويقية بما يتناسب مع متغيرات لسوق، مما يعزز القدرة التنافسية ويحقق استدامة الأعمال.

دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التسويق الإلكتروني ساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير التسويق الإلكتروني من خلال تحليل كميات ضخمة من البيانات، والتنبؤ سلوك المستهلكين، وتخصيص العروض التسويقية بدقة عالية. كما يساعد في تحسين تجربة المستخدم عبر أنظمة التوصية الذكية، والردشة الآلية، وتحسين محركات البحث، وهو ما ينعكس إيجابياً على معدلات التحويل والولاء للعلامة التجارية

الذكاء الاصطناعي كأداة داعمة لاستراتيجيات التسويق الإلكتروني يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز الأدوات الداعمة لاستراتيجيات التسويق الإلكتروني في العصر الحديث، حيث يساهم في تحويل البيانات الرقمية إلى معلومات قابلة للتحليل واتخاذ القرار. وتستخدم الشركات العالمية تقنيات الذكاء الاصطناعي لفهم تفضيلات العملاء وسلوكهم الشرائي بشكل أكثر دقة، مما يساعد في تصميم حملات تسويقية موجهة تحقق نتائج أفضل مقارنة بالأساليب التقليدية. كما يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات التسويقية من خلال أتمتة العديد من المهام، مثل إدارة الحملات الإعلانية وتحليل نتائجها.

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

سلوك المستهلك / نية الشراء تعريف المتغير التابع

يشير المتغير التابع في هذه الدراسة إلى سلوك المستهلك أو نية الشراء، وهو مجموعة الاستجابات والتصرفات التي يبديها المستهلك تجاه المنتجات أو الخدمات المعروضة عبر المنصات الإلكترونية. ويُعد سلوك المستهلك عنصراً محورياً في تقييم نجاح الاستراتيجيات التسويقية.

التطور التاريخي لمفهوم سلوك المستهلك

تطور مفهوم سلوك المستهلك من التركيز على العوامل الاقتصادية البحتة إلى الاهتمام بالعوامل النفسية والاجتماعية والتكنولوجية. ومع ظهور التجارة الإلكترونية، أصبح سلوك المستهلك أكثر تعقيداً، حيث تأثر بعوامل مثل سهولة الاستخدام، والثقة، والتجربة الرقمية، والتخصيص.

الأبعاد الرئيسية لسلوك المستهلك

تشمل الأبعاد الرئيسية لسلوك المستهلك:

الثقة في المنصة الإلكترونية.

الرضا عن التجربة الشرائية.

نية إعادة الشراء.

الولاء للعلامة التجارية.

وتؤثر هذه الأبعاد بشكل مباشر في نجاح الشركات الإلكترونية واستدامتها في السوق.

النظريات المرتبطة بسلوك المستهلك

ترتبط بسلوك المستهلك عدة نظريات، مثل نظرية السلوك المخطط، ونظرية قبول التكنولوجيا، ونظرية التوقعات. وتساعد هذه النظريات في تفسير كيفية اتخاذ المستهلك لقراراته الشرائية عبر المنصات الإلكترونية، ودور التقنيات الذكية في التأثير على تلك القرارات. العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك الإلكتروني يتأثر سلوك المستهلك الإلكتروني بعدة عوامل، من أبرزها العوامل النفسية مثل الدوافع والاتجاهات، العوامل الاجتماعية مثل التأثيرات الثقافية والاجتماعية، إضافة إلى العوامل التقنية كسهولة الاستخدام سرعة الموقع. كما تلعب الثقة والأمان الإلكتروني دورًا حاسمًا في تشكيل نية الشراء، خاصة في المنصات الرقمية الكبرى. أثر التجربة الرقمية على نية الشراء تشير الدراسات الحديثة إلى أن التجربة الرقمية الإيجابية تسهم بشكل كبير في تعزيز نية الشراء وإعادة شراء. وتشمل هذه التجربة سهولة التنقل داخل الموقع، وضوح المعلومات، وتخصيص المحتوى، وسرعة الاستجابة. وتعد هذه العوامل من المحددات الأساسية لنجاح استراتيجيات التسويق الإلكتروني في الشرائح الكبرى.

2.5. الخاتمة

تضمن هذا الفصل عرضًا لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، إلى جانب توضيح مفاهيم المتغيرات الأساسية وتحليل العلاقة بينها. كما ناقش الفصل الآثار المستقبلية للبحث، وأبرز المساهمات العلمية المتوقعة للدراسة الحالية في دعم المعرفة العلمية حول دور الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني. من حيث الأبعاد التطبيقية و البحثية للدراسة تُسهم هذه الدراسة في تقديم إضافة علمية من خلال تعزيز الفه نظري للعلاقة بين التسويق الإلكتروني وسلوك المستهلك، كما تقدم بعدًا تطبيقيًا يمكن للشركات الاستفادة منه في تطوير استراتيجياتها التسويقية. وتفتح نتائج الدراسة المجال أمام أبحاث مستقبلية تتناول تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في السياق التسويقي. كما تؤكد نتائج هذا الفصل على أن الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد أداة داعمة للتسويق الإلكتروني، بل أصبح عنصرًا استراتيجيًا يسهم في إعادة تشكيل العلاقة بين الشركات والعملاء. ويعكس هذا التحول أهمية تبني الشركات لاستراتيجيات تسويقية مبتكرة تعتمد على التقنيات الذكية، بما يحقق التوازن بين تحقيق الأهداف التسويقية والحفاظ على ثقة المستهلكين. وتُبرز هذه الدراسة الحاجة إلى مزيد من الأبحاث التي تتناول الجوانب التطبيقية والأخلاقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التسويق الإلكتروني، خاصة في الأسواق المحلية. وفي ضوء ما سبق، يتضح أن الذكاء الاصطناعي لم يعد خيارًا تقنيًا ثانويًا، بل أصبح عنصرًا محوريًا في بيئة الأعمال المعاصرة، خاصة في مجال التسويق الإلكتروني الذي يشهد تطورًا متسارعًا فقد أسهم تطبيقات

الذكاء الاصطناعي في إحداث تحول جوهري في طريقة تفاعل الشركات مع عملائها، من خلال تحسين دقة الاستهداف، وتخصيص المحتوى، وتعزيز تجربة العميل الرقمية بشكل غير مسبوق. كما تؤكد نتائج هذا الفصل أن الاعتماد المتزايد على الذكاء الاصطناعي يعكس استجابة الشركات لمتطلبات العصر الرقمي، حيث أصبحت البيانات والتحليلات الذكية أساسًا لاتخاذ القرارات التسويقية الفعالة. وفي هذا السياق، تبرز أهمية الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية تسهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وتعزيز من قدرة الشركات على التكيف مع التغيرات السريعة في سلوك المستهلك وتوقعاته. وعليه، فإن الاهتمام بتوظيف الذكاء الاصطناعي في التسويق الإلكتروني يمثل توجهًا حتميًا تفرضه طبيعة الأسواق الرقمية الحديثة، وليس مجرد توجه مؤقت. وتؤكد هذه الدراسة أن نجاح الشركات في الوقت الحالي والمستقبل يعتمد بدرجة كبيرة على مدى قدرتها على دمج التقنيات الذكية ضمن استراتيجياتها التسويقية، بما يحقق التوازن بين الابتكار التقني وبناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة مع المستهلكين.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

فلسفة البحث:

نعتمد الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism) لكونها مبنية على قياس العلاقات بين المتغيرات. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي لتحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على التسويق الإلكتروني. استراتيجية البحث:

نوع البحث

نعتمد الدراسة على استبانة ميدانية موجهة لعينة من مستخدمي أمازون في جدة. بحث كمي (Quantitative) مبني على البيانات العددية وتحليل العلاقات. الأفق الزمني (الزمن): اعتمدت الدراسة الأسلوب المقطعي (Cross-sectional) لقياس المتغيرات في فترة زمنية واحدة. طرق جمع وتحليل البيانات: استخدمت الدراسة الاستبيان لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS.

مقدمة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نقوم حالياً بإجراء دراسة علمية تهدف إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني بالتطبيق على شركة Amazon.

وتهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الحملات التسويقية الرقمية، وتعزيز استهداف العملاء، وتخصيص المحتوى التسويقي، ورفع كفاءة الأداء التسويقي بشكل عام. كما تسعى الدراسة إلى تحليل دور هذه التقنيات في دعم القرارات التسويقية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في بيئة التجارة الإلكترونية.

وتأتي هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على الدرجة العلمية، ونظراً لأهمية آرائكم وخبراتكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بدقة وموضوعية، بوضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن وجهة نظركم.

ونؤكد لكم أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولن يتم استخدامها لأي غرض آخر.

شاكرين ومقدرين لكم تعاونكم القيم.

البيانات الشخصية

الجنس :

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

المستوى التعليمي :

- ☐ تعليم ثانوي
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير

العمر :

- ☐ أقل من 20 سنة
- ☐ من 20 الى 30 سنة
- ☐ من 40 إلى 50 سنة
- ☐ أكثر من 50 سنة

سنوات الخبرة :

- ☐ من سنتين الى 5 سنوات
- ☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات
- ☐ من 10 سنوات إلى 15 سنة
- ☐ من ١٥ سنة فأكثر

الاستبيان الأول

استخدام الذكاء الاصطناعي

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	تعتمد الشركة على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء			
2	تستخدم الشركة أنظمة توصية ذكية لاقتراح المنتجات المناسبة للعملاء			
3	يتم توظيف الإعلانات الموجهة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في الحملات التسويقية			
4	تعتمد الشركة على روبوتات المحادثة (Chatbots) لتحسين تفاعل العملاء عبر المنصات الرقمية			
5	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة ودقة اتخاذ القرارات التسويقية			

الاستبيان الثاني

تطوير استراتيجيات التسويق الإلكتروني

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين استهداف الفئات المناسبة من العملاء			
2	يساعد الذكاء الاصطناعي في تخصيص المحتوى التسويقي بما يتناسب مع اهتمامات العملاء			
3	يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى زيادة معدلات التفاعل مع الحملات الرقمية			
4	يسهم الذكاء الاصطناعي في رفع معدلات التحويل وزيادة المبيعات عبر المنصات الإلكترونية			
5	يعزز استخدام الذكاء الاصطناعي الميزة التنافسية للشركة في سوق التجارة الإلكترونية			

المقدمة

3.1. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.2. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.3. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4. طريقة جمع البيانات

3.5. أنواع البيانات

3.6. إجراءات التحليل الإحصائي

3.7. 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

