

تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي
:دراسة تطبيقية لشركة الاتصالات السعودية في الرياض .

أسم الطالبة

سميرة عبدالله الحويطي

2021204840

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميد أو شن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميد أو شن

الفصل الدراسي الثاني -2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1. المقدمة:.....	4
1.2. مشكلة الدراسة.....	Error! Bookmark not defined
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	Error! Bookmark not defined
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	Error! Bookmark not defined
1.3. أهمية الدراسة.....	Error! Bookmark not defined
1.3.1. على المستوى النظري:.....	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	6
1.4. أسئلة الدراسة.....	8
1.5. أهداف الدراسة.....	Error! Bookmark not defined
1.6. فرضيات الدراسة.....	8
1.7. نموذج الدراسة.....	9
1.8. منهجية الدراسة.....	9
1.9. الدراسة الميدانية.....	10
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	8
2.1. المقدمة:.....	12
2.2. المتغير المستقل.....	12
2.3. المتغير التابع.....	13
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	14
2.5. الخاتمة.....	15
قائمة المراجع.....	16

• الفصل الأول: الإطار العام
للدراسة

1. المقدمة:

المتغير التابع في دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي يتمثل في الفعالية في الرياض. يقيس هذا المتغير مدى STC والنجاح العام لاستراتيجيات التسويق الرقمي التي تنفذها شركة تحقيق هذه الاستراتيجيات لأهدافها المتمثلة في جذب العملاء وزيادة المبيعات وتعزيز ولاء العملاء. من خلال تحليل البيانات المتعلقة بتفاعل العملاء مع الحملات التسويقية الرقمية، يمكن تقييم مدى تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل تحليل البيانات الضخمة والتعلم الآلي على تحسين استهداف الجمهور، وتخصيص المحتوى، وتقديم تجارب مخصصة للعملاء، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين أداء الشركة في السوق الرقمي.

تناولت العديد من الدراسات تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي، حيث قدم الباحثون رؤى متباينة حول هذا الموضوع. في دراسة جيمس سميث بعنوان "تأثير الذكاء الاصطناعي على"، أشار إلى أن الذكاء الاصطناعي يعزز من فعالية Smith، التسويق الرقمي: تحليل نظري وتطبيقي 2020 الحملات التسويقية من خلال تحليل البيانات بشكل دقيق وتخصيص المحتوى للعملاء، مما يزيد من معدلات التحويل والإيرادات. على النقيض، وجدت سارة جونز في بحثها "التحديات والفرص في التسويق الرقمي أن الشركات تواجه صعوبات تقنية وتنظيمية تعرقل تطبيق Jones، باستخدام الذكاء الاصطناعي 2019 تقنيات الذكاء الاصطناعي بفعالية. بينما أكد مايكل براون في دراسته "الذكاء الاصطناعي ومستقبل التسويق على ضرورة دمج الذكاء الاصطناعي مع الاستراتيجيات التسويقية التقليدية لتحقيق Brown، الرقمي " 2021 نتائج متكاملة. يتفق الباحثون على الإمكانيات الكبيرة التي يقدمها الذكاء الاصطناعي لتحسين استراتيجيات التسويق الرقمي، لكنهم يختلفون في تقييم التحديات والعقبات المرتبطة بتطبيقه.

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي، إلا أن هناك فجوات واضحة في البحث بسبب قلة الدراسات السابقة التي تتناول هذا الموضوع بشكل شامل ومفصل. تعاني الدراسات الحالية من نقص في التركيز على الحالات التطبيقية في الأسواق الإقليمية، مثل السوق في الرياض STC السعودي. على سبيل المثال، لا توجد دراسات كافية تتناول كيف يمكن لشركات مثل تحديداً الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين استراتيجياتها التسويقية. بالإضافة إلى ذلك، تفتقر الأبحاث الحالية إلى التحليل المتعمق لتأثير الذكاء الاصطناعي على مختلف جوانب التسويق الرقمي، مثل تحسين تجربة العميل ورفع مستوى الولاء. هذا النقص في الأبحاث التطبيقية والتجريبية يعوق فهمنا الكامل لكيفية تفاعل العملاء في بيئات مختلفة مع تقنيات التسويق القائمة على الذكاء الاصطناعي، ويبرز الحاجة إلى دراسات أوسع وأكثر شمولية تسلط الضوء على الفروق الثقافية والسوقية التي يمكن أن تؤثر على فعالية هذه التقنيات.

تتمثل مشكلة البحث في تحديد كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة تحديات في تبني تقنيات STC في الرياض. في ظل التحولات السريعة في تكنولوجيا التسويق، تواجه STC الذكاء الاصطناعي بفعالية لتحقيق أقصى استفادة من مواردها الرقمية. يهدف هذا البحث إلى استكشاف مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين استهداف العملاء، تخصيص المحتوى، وزيادة معدلات التحويل والمبيعات. يتطلب ذلك فحص العوائق المحتملة، مثل التكلفة العالية والتعقيد التكنولوجي، بالإضافة إلى تحليل الفرص التي يوفرها الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء التسويقي العام للشركة.

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لأنها تسعى إلى فهم الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي في تحسين في الرياض. مع تزايد المنافسة في السوق الرقمي، تحتاج STC استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة الشركات إلى اعتماد تقنيات متقدمة لضمان البقاء والنمو. يقدم هذا البحث رؤى قيمة حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين استهداف العملاء، تخصيص المحتوى، وزيادة فعالية الحملات التسويقية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه الدراسة في سد الفجوات المعرفية الحالية، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد والشركات المشابهة على تحقيق أداء تسويقي أفضل، مما يساهم في تعزيز التنافسية والابتكار السوق السعودي.

تابعت الدراسات الحديثة استكشاف تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي من جوانب متعددة، مما يبرز الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات. تركز هذه الدراسة على شركة في الرياض، وهي واحدة من الشركات الرائدة في مجال الاتصالات في المملكة العربية السعودية، STC لفحص كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز من فعالية استراتيجياتها التسويقية. يعكس هذا الاهتمام بمدى تأثير الذكاء الاصطناعي على التسويق الرقمي الحاجة المتزايدة لفهم دقيق للطرق التي يمكن من خلالها تحسين

استهداف العملاء، تخصيص المحتوى، وتقديم تجارب مخصصة للعملاء من أجل تعزيز الأداء العام للشركة في السوق الرقمي . تسعى هذه الدراسة إلى تقديم تحليل شامل ومفصل حول تأثير الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات في الرياض. يتناول البحث كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل STC التسويق الرقمي، مع التركيز على حالة تحليل البيانات الضخمة والتعلم الآلي في تحسين جوانب التسويق الرقمي المختلفة. كما يهدف إلى تقديم رؤية متوازنة بين الفوائد المحتملة والتحديات التي قد تواجهها الشركات في تطبيق هذه التقنيات. من خلال استعراض الأدبيات السابقة، يتبين أن هناك اتفاقاً بين الباحثين حول الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي لتحسين استراتيجيات التسويق الرقمي، ولكنهم يختلفون في تقييم التحديات والعقبات المرتبطة بتطبيقه. ستعمل هذه الدراسة على سد الفجوات المعرفية من خلال تقديم تحليلات تطبيقية في السوق السعودي، مما يساهم في فهم أفضل لكيفية تحقيق الشركات لأقصى استفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أدائها التسويقي .

والشركات المشابهة على تعزيز تنافسيتها STC تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد والابتكار في السوق السعودي، وذلك من خلال تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بفعالية. تساهم هذه الدراسة أيضاً في تقديم إطار عمل يمكن اعتماده من قبل الشركات لتحسين استراتيجيات التسويق الرقمي، مما يعزز من قدرتها على جذب العملاء، زيادة المبيعات، وتعزيز ولاء العملاء .

تعتبر دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي موضوعاً حديثاً وهاماً. تمثل هذه التكنولوجيا تطوراً كبيراً في طرق تحليل وفهم سلوك المستهلكين، وتحسين فعالية الحملات التسويقية. تحسين تجربة المستخدم وزيادة الإيرادات: من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي، يمكن تحسين القرارات التسويقية المتعلقة بالتسعير والعروض وتوصيات المنتجات، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات. تعتمد الشركات على الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الكبيرة وتقديم توصيات تسويقية مخصصة، مما يعزز تفاعل العملاء وتحسين تجربتهم التحليل التنبؤي والتخصيص يساهم الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء للتنبؤ بسلوكهم المستقبلي. هذا يمكن المسوقين من تخصيص الرسائل والعروض لكل عميل على حدة، مما يزيد من فعالية الحملات التسويقية. على سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد أفضل وقت لإرسال البريد الإلكتروني وأفضل محتوى يلئم اهتمامات كل عميل .

أتمتة المهام التسويقية: يتيح الذكاء الاصطناعي أتمتة العديد من المهام الروتينية في التسويق، مثل الردود الآلية على استفسارات العملاء وإدارة الحملات على وسائل التواصل الاجتماعي. هذه الأتمتة تقلل من تكاليف التشغيل وتزيد من كفاءة العمليات التسويقية .

تحليل وسائل التواصل الاجتماعي: يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً مهماً في تحليل البيانات من وسائل التواصل الاجتماعي لفهم سلوك وتوجهات المستهلكين. باستخدام أدوات الاستماع الاجتماعي المدعومة بالذكاء الاصطناعي، يمكن للمسوقين جمع وتحليل كم هائل من البيانات لفهم التوجهات والمشاعر السائدة بين العملاء، مما يساعد في صياغة استراتيجيات تسويقية أكثر دقة وفعالية .

2. مشكلة الدراسة

تمثل مشكلة البحث في تحديد كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة STC في الرياض. في ظل التحولات السريعة في تكنولوجيا التسويق، تواجه STC تحديات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بفعالية لتحقيق أقصى استفادة من مواردها الرقمية. يهدف هذا البحث إلى استكشاف مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين استهداف العملاء، تخصيص المحتوى، وزيادة معدلات التحويل والمبيعات. يتطلب ذلك فحص العوائق المحتملة، مثل التكلفة العالية والتعقيد التكنولوجي، بالإضافة إلى تحليل الفرص التي يوفرها الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء التسويقي العام للشركة

1,2,1- فجوات على المستوى النظري

تعاني الدراسات السابقة من عدة أوجه نقص فيما يتعلق بأثر الذكاء الاصطناعي (المتغير الأول) على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي (المتغير الثاني). من بين هذه الأوجه :

- 1- نقص التركيز على الأسواق الإقليمية :معظم الدراسات تركز على الأسواق الغربية وتفتقر إلى التحليل العميق للأسواق الإقليمية مثل السوق السعودي ،مما يجعل من الصعب تطبيق النتائج بشكل مباشر على شركة STC في الرياض

- 2- **قلة الحالات التطبيقية** : هناك ندرة في الدراسات التي تتناول حالات تطبيقية محددة لشركات معينة ، مما يقلل من الفهم العلمي لكيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات التسويق الرقمي في سياقات معينة .
 - 3- **البعد الثقافي** : تتجاهل العديد من الدراسات تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي ، وهو عامل مهم يجب مراعاته في السوق السعودي .
 - 4- **التحليل الشامل** : تعاني الدراسات من نقص في التحليل الشامل لجوانب مختلفة من التسويق الرقمي ، مثل تحسين تجربة العميل وزيادة الولاء ، وتحليل البيانات الضخمة ، مما يحد من الفهم الكامل لأثر الذكاء الاصطناعي على هذه الجوانب .
 - 5- **التكنولوجيا والتكامل** : تركز بعض الدراسات على الفوائد النظرية للذكاء الاصطناعي دون تناول التحديات العملية المتعلقة بتكامل هذه التقنيات مع الأنظمة التسويقية الحالية ، مثل التكلفة والتعقيد التقني
 - 6- **المقاييس الكمية** : هناك نقص في الدراسات التي تستخدم مقاييس كمية دقيقة لتقييم أثر الذكاء الاصطناعي على نتائج التسويق الرقمي مما يجعل من الصعب تقديم تقييم دقيق وموضوعي لهذا الأثر
- تناول هذه الأوجه من النقص يمكن أن يوفر رؤية أكثر شمولية ودقة حول كيفية تحسين استراتيجيات التسويق الرقمي باستخدام الذكاء الاصطناعي ، ويساهم في تطوير تطبيقات عملية فعالية لشركة STC وغيرها من الشركات في السوق السعودي .

1,2,2- فجوات على المستوى التطبيقي

تتزايد الحاجة لدراسة أثر الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي في الرياض ، خصوصاً لشركة STC ، في ظل التحولات الرقمية السريعة والمنافسة المتزايدة في السوق السعودي . يعد الذكاء الاصطناعي أداة قوية يمكن أن تحدث فرقاً كبيراً في كيفية استهداف العملاء ، تخصيص المحتوى ، وتحليل البيانات الضخمة لتحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم . مع قلة الدراسات التي تركز على السوق المحلي والسياق الثقافي والاجتماعي الخاص بالرياض ، تبرز الحاجة لإجراء بحث معمق يوضح كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال في تحسين استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة STC ، مما يمكن أن يوفر رؤى وتوصيات قيمة لتعزيز التنافسية والابتكار في هذا المجال .

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :

"كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة الاتصالات السعودية في الرياض ؟

3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لأنها تسعى إلى فهم الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي في تحسين استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة STC في الرياض . مع تزايد المنافسة في السوق الرقمي ، تحتاج الشركات إلى اعتماد تقنيات متقدمة لضمان البقاء والنمو . يقدم هذا البحث رؤى قيمة حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين استهداف العملاء ، تخصيص المحتوى ، وزيادة فعالية الحملات التسويقية . بالإضافة إلى ذلك ، تساهم هذه الدراسة في سد الفجوات المعرفية الحالية ، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركات STC المشابهة على تحقيق أداء تسويقي أفضل ، مما يساهم في تعزيز التنافسية والابتكار في السوق السعودي

- 1,3,1- **على المستوى النظري**: لحل مشكلة تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة STC الرياض ، يمكن اقتراح مفاهيم وأطر عمل جديدة كالتالي :

1.- مفهوم الذكاء التسويقي الاصطناعي :

- المفهوم: تطوير نموذج تسويقي اصطناعي مبني على تحليلات البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي لتحسين توجيه الحملات التسويقية وتخصيص العروض .

- التطبيق: استخدام تقنيات التعلم الآلي لتحديد السلوكيات والاتجاهات الاستهلاكية، وتكاملها مع أنظمة إدارة علاقات العملاء

(CRW) لتحسين تجربة العملاء.

2. إطار العمل المتكامل لتحليل البيانات الكبيرة: - المفهوم: تطوير إطار عمل شامل لجمع وتحليل البيانات الكبيرة من مختلف القنوات الرقمية والاجتماعية. - التطبيق: استخدام تقنيات التحليل التنبؤي والتعلم الآلي لتحديد الاتجاهات السوقية وتوقعات الطلب، مع تطبيق أساليب التحليل الكمي والكيفي لفهم عميق لسلوك العملاء.

3. تكامل الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات التسويق الرقمي: - المفهوم: تطوير استراتيجيات متكاملة تدمج الذكاء الاصطناعي في كل مرحلة من مراحل عملية التسويق الرقمي. - التطبيق: استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل السوق، وتحديد المستهلكين المستهدفين، وتخصيص العروض والمحتوى، وتحسين استراتيجيات التسويق الرقمي بشكل دوري بناءً على البيانات الجديدة

4. برمجيات التسويق الذكي: - المفهوم: تطوير واستخدام برمجيات متقدمة تستند إلى الذكاء الاصطناعي لتحليل وتحسين حملات التسويق الرقمي. - التطبيق: استخدام الروبوتات البرمجية لإدارة الحملات الإعلانية الرقمية، وتحليل الأداء بشكل فوري، وتقديم توصيات تلقائية لتحسين الأداء.

5. مفهوم تجربة العملاء الشاملة: - المفهوم: تطوير استراتيجيات تركز على تحسين تجربة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي. - التطبيق: تكامل البيانات من كافة نقاط الاتصال مع العميل لفهم مسارات التفاعل، وتوفير تجارب مخصصة وشخصية لكل عميل بناءً على سلوكه واحتياجاته.

6. تعزيز التفاعل الاجتماعي والمشاركة: - المفهوم: تطوير استراتيجيات تسويق اجتماعي تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتعزيز التفاعل والمشاركة. - التطبيق: استخدام تحليلات الشبكات الاجتماعية والروبوتات البرمجية لتحديد المحتوى الأكثر جذبًا، وتوقيت النشر الأمثل، وتحسين معدلات المشاركة والانتشار.

باستخدام هذه المفاهيم والأطر العملية، يمكن لشركة STC وغيرها من الشركات في الرياض استثمار الذكاء الاصطناعي بشكل فعال لتحسين استراتيجياتها التسويقية الرقمية وتحقيق أفضل عوائد على استثمارها .

1,3,2- فجوات على المستوى التطبيقي

نتائج البحث المترتبة على الممارسين ومتخذي القرار في مجال تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي ،

STC خاصة بالنسبة لشركة في الرياض ، يمكن أن تكون متعددة وتشمل الاتي :

1. تحسين الفعالية التسويقية: من خلال تطبيق التحليلات الذكية والتعلم الآلي، يمكن للممارسين في الشركة تحسين فعالية حملاتهم التسويقية، مما يؤدي إلى زيادة معدلات التحويل وتحسين عائدات الاستثمار التسويقي

2. تحسين تجربة العملاء: باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك العملاء وتفضيلاتهم، يمكن للشركة تحسين تجربة العملاء عبر تقديم محتوى مخصص وتجارب شخصية، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وبناء الولاء.

3. **زيادة التنافسية:** باستخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل السوق والتنبؤ بالاتجاهات، يمكن للممارسين في الشركة الاستفادة من معلومات دقيقة تعزز تفوقهم على المنافسين، وتسهم في تحقيق مزيد من الحصص السوقية.
4. **تحسين عمليات اتخاذ القرار:** الذكاء الاصطناعي يسهم في توفير بيانات محدثة وتحليلات دقيقة، مما يساعد متخذي القرار في الشركة على اتخاذ قرارات مستنيرة ومبنية على الأدلة، مما يقلل من المخاطر ويزيد من فعالية استراتيجيات العمل.
5. **تكاليف أقل وكفاءة أعلى:** باستخدام حلول الذكاء الاصطناعي، يمكن للشركة تحقيق تكاليف أقل في تنفيذ الحملات التسويقية وزيادة كفاءة العمليات، مما يؤدي إلى تحقيق أرباح أعلى واستخدام موارد أقل.
6. **التكيف مع التغيرات السريعة في السوق:** الذكاء الاصطناعي يساعد على رصد التغيرات السريعة في سوق الاتصالات والتكنولوجيا في الرياض، ويمكن من تعديل استراتيجيات التسويق بشكل سريع وفعال لمواكبة هذه التحولات الاستفادة من STC باستخدام الذكاء الاصطناعي بشكل مبتكر وفعال، يمكن لممارسي التسويق ومتخذي القرار في شركة فرص جديدة وتحقيق نتائج إيجابية تعزز من نمو الشركة وتعزز مكانتها في السوق.

4. أسئلة الدراسة :

- ما هو الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تحسين استراتيجيات التسويق الرقمي؟
- كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك العملاء وتفضيلاتهم؟
- كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تخصيص الإعلانات وتحسين تجربة المستخدم؟
- ما هي التقنيات والأدوات القائمة على الذكاء الاصطناعي المستخدمة حالياً في التسويق الرقمي؟
- هي التحديات والمخاطر المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي؟
- كيف يمكن للمؤسسات قياس فعالية استراتيجيات التسويق الرقمي المعتمدة على الذكاء الاصطناعي؟

5. أهداف الدراسة :

- تحليل الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تطوير وتحسين استراتيجيات التسويق الرقمي .
- تحديد الأدوات والتقنيات الذكية التي تساعد في تحسين تجربة المستخدم وزيادة فعالية الإعلانات .
- تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على عائد الاستثمار في الحملات التسويقية الرقمية .
- تقديم توصيات لتحسين استخدام الذكاء الاصطناعي في استراتيجيات التسويق الرقمي المستقبلية .

6. فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية .

H1: يوجد تأثير إيجابي لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي في شركة الاتصالات السعودية في الرياض.

الفرضيات الفرعية :

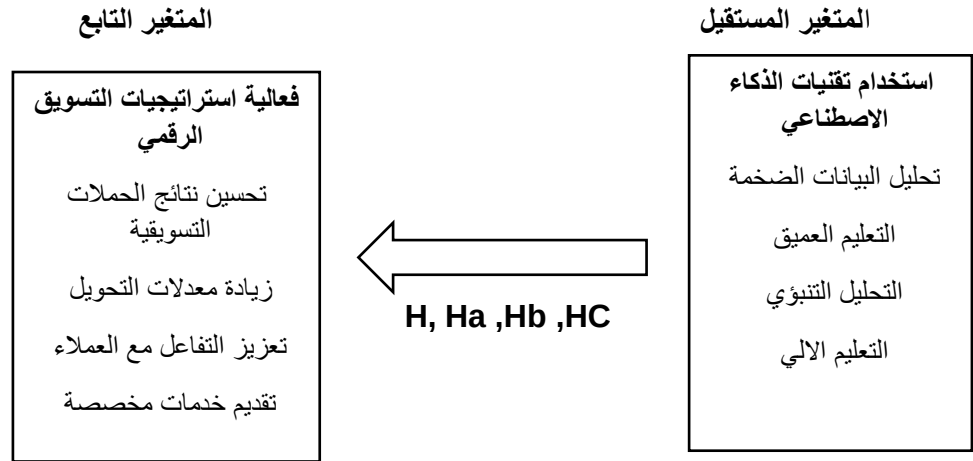
H1a: استخدام تقنيات التعلم الآلي يؤدي إلى تحسين فعالية الحملات التسويقية في شركة الاتصالات السعودية.

H1b: تحليل البيانات الضخمة يساهم في زيادة معدلات التحويل في الحملات التسويقية لشركة الاتصالات السعودية.

H1c: تقنيات التعلم العميق تساعد في تخصيص المحتوى وتعزيز التفاعل مع العملاء في شركة الاتصالات السعودية.

7. نموذج الدراسة:

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي :



الشكل 1 : النموذج المقدم للمشروع

8. منهجية الدراسة :

فلسفة البحث: الوضعية.

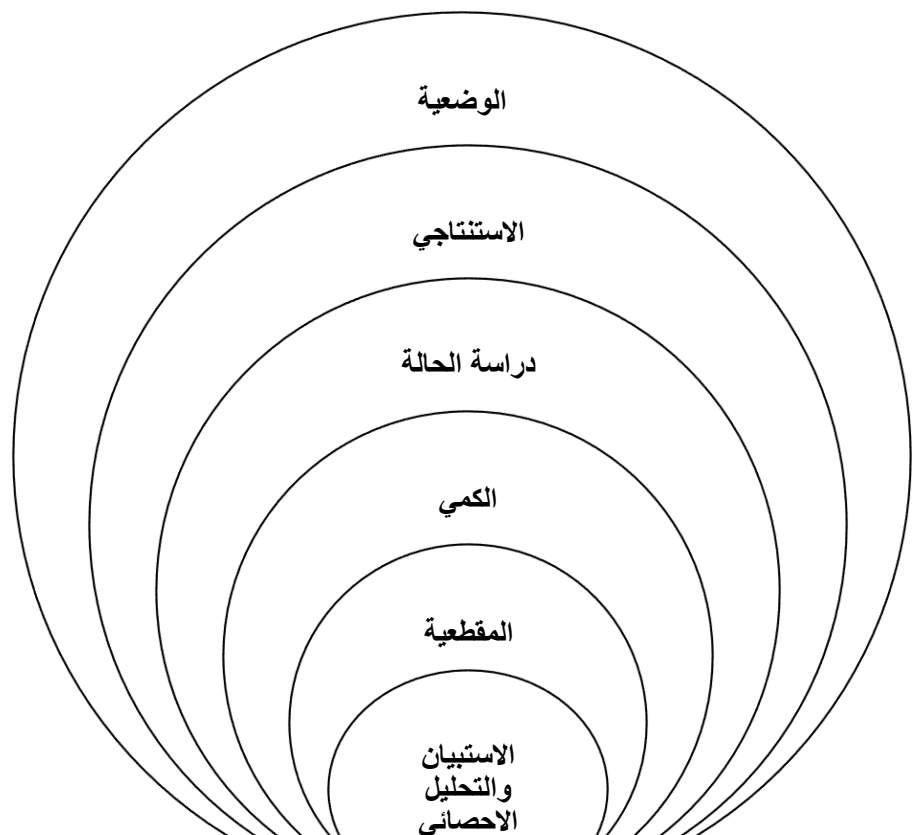
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي .



9. الدراسة الميدانية :

تعد شركة "أس تي سي" مزود خدمات الاتصالات الرائد في المملكة، بتواجد إقليمي قوي مما يمكنها من توفير مجموعة متنوعة من الخدمات المتميزة لكافة المشتركين وتحقيق النمو للمساهمين سجل حافل من النجاح وتحقيق النمو وفق أعلى المعايير تتميز الشركة بمكانة قوية في سوق الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وتتوسع بشكل متزايد في الأسواق الإقليمية الرئيسية حيث تساهم "أس تي سي" في تقديم خبرتها بهذا القطاع تشغيل شبكات الاتصالات في الأسواق النامية- المحلية والإقليمية- وتوفير خدمات الجوال، وخدمات شبكات الإنترنت المتطورة، والحوسبة السحابية

توفير حلول مبتكرة للعملاء عبر منتجات خدمات الهاتف الثابت والجوال، ومنتجات البيانات والأعمال وخدمات قطاع الأعمال إتباع منهج استراتيجي لتقليل التكاليف، حيث تستفيد "أس تي سي" من استثمارها في شبكات الجيل المقبل والأسواق الدولية لإيجاد نوع من التآزر بينها، بما يساهم في تقليل النفقات التشغيلية في المستقبل ميزانية عمومية قوية وتدفع نقدي سليم، تحتفظ الشركة بمكانة جيدة تؤهلها للحصول على اعتمادات مالية هائلة لتمويل الاستثمارات المستقبلية عند الضرورة تدير شركة الاتصالات السعودية "أس تي سي" شبكة الجوال المتطورة الأكبر على مستوى الشرق الأوسط، وتغطي أكثر من 99% من المناطق المأهولة بالمملكة، وتوفر خدمات الحزمة العريضة للأجهزة الجواله ضمن شبكات الجيل الرابع لنحو 90% من السكان. وباعتبارها الشركة الرائدة في تعزيز الخدمات الرقمية على صعيد المنطقة، توفر الشركة خدماتها لكافة عملائها من الشركات والأفراد من خلال شبكة الألياف الضوئية التي تمتد على 229,000 كيلومتر، وهناك خطط معدة لتوسعتها لتحديات تواجه الشركة تحديات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة، والتنافس الشديد من الشركات الأخرى، وكذلك التحديات المتعلقة بالأمن السيبراني.

المستقبل تركز STC على الابتكار وتطوير الخدمات الرقمية لتعزيز مكانتها في السوق. كما تستثمر في تقنيات الجيل الخامس (5G) والبنية التحتية للاتصالات لتلبية الطلب المتزايد على خدمات البيانات.

10. مخطط المشروع المقترح :

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الأطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

• الفصل الثاني: الدراسات
السابقة

1. المقدمة:

تُعد الدراسات السابقة جزءًا هامًا في أي بحث علمي، حيث توفر للقارئ خلفية عن المواضيع المدروسة سابقًا وتساهم في تحديد الثغرات البحثية. في هذا الفصل، سنستعرض الدراسات السابقة التي تناولت تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي، مع التركيز على قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية يشير الذكاء الاصطناعي إلى القدرات الحاسوبية التي تمكن الأجهزة من أداء المهام التي تتطلب عادةً ذكاءً بشريًا، مثل التعلم، والتحليل، واتخاذ القرارات. في مجال التسويق الرقمي، يستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة، وتحديد الأنماط، وتقديم توصيات مخصصة، مما يساهم في تحسين فعالية الحملات التسويقية وزيادة العائد على الاستثمار في قطاع الاتصالات، يستخدم الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة، منها تحسين خدمة العملاء، وتحليل البيانات الضخمة لتقديم خدمات مخصصة، وتطوير الحملات التسويقية المستهدفة. تساهم هذه التطبيقات في تحسين تجربة العملاء وزيادة الولاء للعلامة التجارية رغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت تأثير الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات التسويق الرقمي، إلا أن هناك بعض الثغرات البحثية التي تحتاج إلى المزيد من الاستكشاف، خاصة فيما يتعلق بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الاتصالات السعودي. يمكن أن تكون هذه الثغرات مواضيع لبحوث مستقبلية.

2. المتغير المستقل :

تعريف الذكاء الاصطناعي .

*الذكاء الاصطناعي (AI) هو فرع من علوم الحاسوب يهدف إلى تطوير أنظمة قادرة على أداء مهام تتطلب ذكاءً بشريًا، مثل التعلم، والاستدلال، وحل المشكلات، وفهم اللغة الطبيعية. يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة النظام على تفسير البيانات الخارجية، والتعلم من هذه البيانات، واستخدام المعرفة المكتسبة لتحقيق أهداف محددة بمرونة.

تطور الذكاء الاصطناعي .

1. البدايات: بدأ الذكاء الاصطناعي كفكرة فلسفية، ولكن التطور العملي بدأ في الخمسينيات مع أعمال آلان وجون مكارثي وغيرهم.

٢. *السبعينيات والثمانينيات*: شهدت هذه الفترة تطورًا في الأنظمة الخبيرة والذكاء الاصطناعي الرمزي، حيث تم تطوير برامج قادرة على حل مشكلات معقدة في مجالات محددة.

3. التسعينيات وأوائل الألفية: مع تقدم قدرات الحوسبة، تطورت تقنيات التعلم الآلي والشبكات العصبية، مما أتاح تطور أنظمة أكثر تعقيدًا وفعالية.

4. العقد الأخير: شهدت تقنيات الذكاء الاصطناعي قفزات نوعية مع تطور التعلم العميق وتحليل البيانات الضخمة، مما أتاح تطبيقات عملية واسعة النطاق في مجالات متعددة بما في ذلك التسويق الرقمي.

أبعاد الذكاء الاصطناعي .

1. التعلم الآلي (Machine Learning)*: يتضمن تطوير خوارزميات تمكن الآلة من التعلم من البيانات وتحسين أدائها بمرور الوقت.

2. التعلم العميق (Deep Learning)*: هو فرع من التعلم الآلي يستخدم الشبكات العصبية المتعددة الطبقات لتحقيق نتائج دقيقة في مجالات مثل التعرف على الصور والصوت.

3. معالجة اللغة الطبيعية (Natural Language Processing)*: تركز على تمكين الآلات من فهم اللغة البشرية والتفاعل بها.

4. الروبوتات (Robotics)*: تهتم بتطوير أجهزة قادرة على تنفيذ مهام معقدة في بيئات مختلفة.

نظريات الذكاء الاصطناعي .

1. النظرية الرمزية (Symbolic AI)*: تعتمد على معالجة الرموز والمعلومات بشكل منطقي.

2. النظرية القائمة على الشبكات العصبية (Neural Networks)*: تستند إلى محاكاة الشبكات العصبية البيولوجية.

3. نظريات الاحتمالات (Probabilistic AI)*: تعتمد على النماذج الإحصائية لتحليل البيانات واتخاذ القرارات.

4. نظريات التعلم المعزز (Reinforcement Learning)*: تعتمد على تدريب الأنظمة من خلال تعزيز السلوكيات المرغوبة ومعاقبة السلوكيات غير المرغوبة.

التطبيقات في التسويق الرقمي .

تتضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي:

1. تحليل البيانات: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات ضخمة من البيانات لتحديد الأنماط والاتجاهات.

2. تخصيص المحتوى: يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تقديم محتوى مخصص للمستخدمين بناءً على سلوكهم واهتماماتهم.

3. إدارة الحملات: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين فعالية الحملات التسويقية من خلال تحليل الأداء وضبط الاستراتيجيات في الوقت الفعلي.

تعتبر هذه العناصر جزءًا أساسيًا لفهم كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي في قطاع الاتصالات في الرياض. يمكن استخدام هذه الأسس لإعداد دراسة شاملة حول الموضوع.

3. المتغير التابع :

تعريف استراتيجيات التسويق الرقمي.

1 استراتيجيات التسويق الرقمي . هي خطة شاملة تستخدم الوسائل الرقمية للترويج للمنتجات أو الخدمات، وزيادة الوعي بالعلامة التجارية، وتحقيق أهداف الأعمال من خلال استخدام القنوات الرقمية مثل محركات البحث، وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، والإعلانات الرقمية.

تطور استراتيجيات التسويق الرقمي .

1. *البدايات*: بدأت استراتيجيات التسويق الرقمي مع ظهور الإنترنت في التسعينيات. كانت البداية بسيطة مع الإعلانات البسيطة عبر البريد الإلكتروني والمواقع الإلكترونية الأساسية.

2. *التحول الرقمي*: مع تزايد استخدام الإنترنت، تطورت استراتيجيات التسويق الرقمي لتشمل تحسين محركات البحث (SEO)، وإعلانات الدفع بالنقرة (PPC)، والتسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

3. *عصر البيانات الكبيرة*: مع تزايد حجم البيانات المتاحة عبر الإنترنت، أصبحت استراتيجيات التسويق الرقمي تعتمد بشكل متزايد على تحليل البيانات لاستخلاص الرؤى واتخاذ قرارات تسويقية مستنيرة.

4. *التخصيص والتفاعل*: شهدت السنوات الأخيرة تحولاً نحو التخصيص الشخصي والتفاعل مع العملاء من خلال تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.

أبعاد استراتيجيات التسويق الرقمي .

1. *تحليل البيانات*: يتضمن جمع وتحليل البيانات لفهم سلوك العملاء واتجاهات السوق.

2. *تخصيص المحتوى*: تقديم محتوى مخصص يتناسب مع احتياجات واهتمامات العملاء.

3. *التفاعل مع العملاء*: بناء علاقات قوية مع العملاء من خلال التواصل الفعال والتفاعل المستمر.

4. *التحسين المستمر*: مراقبة الأداء وتحليل النتائج لتحسين الاستراتيجيات بشكل مستمر.

نظريات استراتيجيات التسويق الرقمي .

1. *نظرية التسويق بالعلاقات (Relationship Marketing Theory)*: تركز على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال التفاعل المستمر وتقديم قيمة مستدامة.
2. *نظرية التسويق القائم على البيانات (Data-Driven Marketing Theory)*: تعتمد على استخدام البيانات لاتخاذ قرارات تسويقية مستنيرة وتحقيق نتائج أفضل.
3. *نظرية التخصيص (Personalization Theory)*: تهدف إلى تقديم تجربة مخصصة للعملاء بناءً على تفضيلاتهم وسلوكياتهم.
4. *نظرية المحتوى التسويقي (Content Marketing Theory)*: تركز على إنشاء وتوزيع محتوى قيم وجذاب لجذب العملاء والحفاظ عليهم.

التطبيقات في التسويق الرقمي لشركة الاتصالات السعودية

- *تحليل البيانات الضخمة*: استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة من العملاء واستخلاص الرؤى القيمة لتحسين الحملات التسويقية.
- *تخصيص العروض*: تقديم عروض وخدمات مخصصة للعملاء بناءً على تحليل البيانات وسلوك العملاء.
- *تحسين تجربة العملاء*: تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم محتوى مخصص والتفاعل الفوري مع استفسارات العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني.
- *التفاعل الفعال*: استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين التواصل مع العملاء عبر الشات وخدمات الدعم التفاعلي.

باستخدام هذه الأسس، يمكن إعداد دراسة شاملة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة الاتصالات السعودية في الرياض، مع التركيز على كيفية تحسين الأداء وزيادة رضا العملاء من خلال استخدام التكنولوجيا المتقدمة

4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين متغيرات البحث المتعلقة بتأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير استراتيجيات التسويق الرقمي لشركة الاتصالات السعودية في الرياض يمكن تحليلها من خلال الأنماط والصراعات والفجوات. هنا نقدم تحليلاً لهذه العلاقات:

الأنماط (Patterns)

1. *تكامل البيانات والتحليل*: يظهر نمط واضح في كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة من حملات التسويق الرقمي، مما يمكن الشركة من فهم أعمق لاحتياجات العملاء وتخصيص العروض بشكل فعال.
2. *التخصيص والتفاعل الشخصي*: يتميز استخدام الذكاء الاصطناعي بتقديم تجارب تسويقية مخصصة للعملاء من خلال تحليل بياناتهم وسلوكهم عبر القنوات الرقمية المختلفة.
3. *الكفاءة التشغيلية*: يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية لاستراتيجيات التسويق الرقمي من خلال أتمتة المهام الروتينية، مما يسمح لفريق التسويق بالتركيز على الجوانب الاستراتيجية.
4. *التنبؤ والتحليل الوقائي*: يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ باتجاهات السوق وسلوك المستهلكين، مما يسمح للشركة باتخاذ قرارات مستنيرة والتكيف بسرعة مع التغيرات.

الصراعات (Conflicts)

1. *خصوصية البيانات وأمنها*: يؤثر جمع البيانات وتحليلها باستخدام الذكاء الاصطناعي مخاوف بشأن خصوصية العملاء وأمن بياناتهم. يمكن أن يؤدي هذا الصراع إلى تحديات قانونية وأخلاقية.

2. *التكلفة مقابل الفائدة*: قد يكون تنفيذ تقنيات الذكاء الاصطناعي مكلفاً في البداية، مما يثير صراعاً بين الحاجة للاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة والعائد المتوقع على الاستثمار.
3. *التغيير الثقافي والتنظيمي*: تطبيق الذكاء الاصطناعي يتطلب تغييراً في ثقافة العمل والبنية التنظيمية، وهو ما يمكن أن يواجه مقاومة داخلية من الموظفين والإدارة.
4. *الاعتماد على التكنولوجيا*: هناك خطر من الاعتماد الزائد على الذكاء الاصطناعي واتخاذ قرارات مبنية فقط على تحليل البيانات، مما قد يتجاهل الجوانب الإنسانية والابتكار البشري.

الفجوات (Gaps)

1. *التكنولوجيا والبنية التحتية*: هناك فجوة محتملة في البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لتنفيذ تقنيات الذكاء الاصطناعي بفعالية. يجب على الشركة الاستثمار في تحديث أنظمتها وبنيتها التحتية.
2. *الخبرة والمعرفة*: يمكن أن توجد فجوة في المهارات والخبرات لدى فريق التسويق فيما يتعلق بتطبيق واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.
3. *قياس الأداء*: قد تكون هناك فجوة في القدرة على قياس تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات التسويق الرقمي بدقة. تحتاج الشركة إلى تطوير معايير وأدوات جديدة لقياس الأداء.
4. *التكامل بين الأنظمة*: يحتاج الذكاء الاصطناعي إلى التكامل الفعال مع الأنظمة القائمة في الشركة. قد توجد فجوة في القدرة على تحقيق هذا التكامل بسلاسة.

5. الخاتمة

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة

- أظهرت الدراسات السابقة أن الذكاء الاصطناعي قد أثبت فعاليته الكبيرة في تحسين وتطوير استراتيجيات التسويق الرقمي على مستوى عالمي. أبرز النتائج تتضمن:
1. *تحليل البيانات الضخمة*: استخدمت الشركات الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات هائلة من البيانات المتعلقة بسلوك المستهلكين، مما أدى إلى استراتيجيات تسويقية أكثر دقة وتخصصاً.
 2. *التخصيص والتفاعل*: ساهم الذكاء الاصطناعي في تخصيص العروض والخدمات بشكل يتناسب مع تفضيلات العملاء، مما زاد من رضا العملاء وولائهم.
 3. *تحسين الكفاءة التشغيلية*: ساعدت تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العديد من العمليات التسويقية، مما خفض التكاليف وزاد من فعالية الحملات.
 4. *التنبؤ بسلوك العملاء*: أسهمت تقنيات التعلم الآلي والتعلم العميق في التنبؤ باتجاهات السوق وسلوك العملاء، مما أتاح للشركات القدرة على التخطيط الاستباقي وتجنب المخاطر.

قائمة المراجع :

- تقرير الاتصالات السعودية السنوي (2023)مراجعة سنوية للمبادرات في التسويق الرقمي .
- جونز . م & سميث . ج & وبراون . ل. (2020). تعزيز استراتيجيات التسويق الرقمي من خلال الذكاء الاصطناعي : دراسة حول سلوك المستهلك . مجلة أبحاث التسويق . 58(4).543-560
- مولر .س.(2021).التكامل الذكي للذكاء الاصطناعي في التسويق :إطار شامل . مجلة التكنولوجيا والتسويق.9 (1)62-45.
- سميث .أ.(2019). الذكاء الاصطناعي والتسويق الرقمي : الفرص والتحديات .المجلة الدولية للتسويق الرقمي .12(2)77-94.
- جيمس سميث بعنوان "تأثير الذكاء الاصطناعي على التسويق الرقمي: تحليل نظري وتطبيقي" لعام 2020.
- سارة جونز بعنوان "التحديات والفرص في التسويق الرقمي باستخدام الذكاء الاصطناعي" لعام 2019 .
- . مايكل براون بعنوان "الذكاء الاصطناعي ومستقبل التسويق الرقمي" لعام 2021
- Alkhayyat, A., & Ahmed, A. M. (2022). The impact of artificial intelligence on digital marketing.
- The Impact of Artificial Intelligence on Digital Marketing .
- . شركة الاتصالات السعودية (STC). "عن الشركة". [الموقع الرسمي](https://www.stc.com.sa).
- . تقرير هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية. "مؤشرات الاتصالات وتقنية المعلومات".
- . مقالات من جريدة الرياض حول تطورات قطاع الاتصالات.
- Davenport, Thomas H., and Rajeev Ronanki. "Artificial intelligence for the real world." *Harvard Business Review* 96.1 (2018): 108-116. يتناول هذا المقال كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعزز الكفاءة التشغيلية ويتنبأ باتجاهات السوق وسلوك المستهلكين
- Chui, Michael, et al. "Artificial intelligence and the future of work." *McKinsey Quarterly* 3 (2018).
- .يتناول هذا المقال فجوات الخبرة والمعرفة في فرق التسويق فيما يتعلق بتطبيقات تقنيات الذكاء الاصطناعي
- Brynjolfsson, Erik, and Andrew McAfee. *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W.W. Norton & Company, 2014.
- يناقش هذا الكتاب الفجوات التكنولوجية والبنية التحتية اللازمة لبناء الذكاء الاصطناعي وكيفية سد هذه الفجوات.

