

تأثير منصات التواصل الاجتماعي على التسويق الالكتروني على شركة  
Triple-P-events في المملكة العربية السعودية بمنطقة جدة " دراسة حالة  
"

نجوى طريف اليونس

ID: 2021204402

مشروع تخرج -1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني -2024

# **The impact of social media platforms on electronic marketing on the company Tripleevents in the Kingdom of Saudi Arabia in the Jeddah region “a case study”**

Najwa Alyounes

ID: 2021204402

Graduation project-1

College of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Mustafa Alashry

Faculty Member - Faculty Of Management - Midocean University

2nd Semester - 2024

## جدول المحتويات

|       |                                                                 |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....                          | 4  |
| 1.1   | مقدمة.....                                                      | 5  |
| 1.2   | مشكلة الدراسة: .....                                            | 6  |
| 1.2.1 | فجوات على المستوى النظري: .....                                 | 6  |
| 1.2.2 | فجوات على المستوى التطبيقي: .....                               | 7  |
| 1.3   | أهمية البحث: .....                                              | 8  |
| 1.3.1 | على المستوى النظري: .....                                       | 8  |
| 1.3.2 | على المستوى التطبيقي: .....                                     | 9  |
| 1.4   | أسئلة البحث: .....                                              | 9  |
| 1.5   | أهداف البحث : .....                                             | 11 |
| 1.6   | فرضيات البحث: .....                                             | 12 |
| 12    | - الفرضية الأساسية:.....                                        | 12 |
| 12    | - الفرضيات الفرعية:.....                                        | 12 |
| 1.7   | نموذج البحث.....                                                | 13 |
| 1.8   | منهجية البحث.....                                               | 14 |
| 1.9   | الدراسة الميدانية:.....                                         | 15 |
| 1.10  | هيكل المشروع: .....                                             | 19 |
| 2.    | الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                             | 21 |
| 2.1   | مقدمة .....                                                     | 22 |
| 2.2   | منصات التواصل الاجتماعي: .....                                  | 23 |
| 2.3   | التسويق الإلكتروني .....                                        | 26 |
| 2.4   | العلاقة بين منصات التواصل الاجتماعي و التسويق الالكتروني: ..... | 28 |
| 2.5   | خاتمة: .....                                                    | 30 |
| 32    | المراجع العربية.....                                            | 32 |
| 34    | المراجع الأجنبية:.....                                          | 34 |

# 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1 مقدمة

مع التطور السريع في التكنولوجيا والانتشار الواسع لاستخدام الإنترنت، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي جزءاً لا يتجزأ من حياة الناس اليومية. تعتبر منصات التواصل الاجتماعي مثل Facebook، Instagram، Tweeter، LinkedIn من أهم الأدوات التي يستخدمها الأفراد والشركات للتواصل والتفاعل. لقد تجاوزت هذه المنصات دورها التقليدي كوسيلة للتواصل الشخصي وأصبحت أدوات فعالة للتسويق الإلكتروني .

يُعرف التسويق الإلكتروني بكونه نوع من التسويق الذي يعتمد على استخدام الوسائط الرقمية للوصول إلى الجمهور المستهدف والتفاعل معه (قريد&علي، 2022). ومع تزايد أعداد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي حول العالم، أصبح من الضروري للشركات دمج استراتيجيات التسويق الإلكتروني مع هذه المنصات لتحقيق أقصى قدر من الوصول والتأثير (محمد، 2023). تتميز وسائل التواصل الاجتماعي بقدرتها الفريدة على الوصول إلى جمهور واسع ومتنوع بطرق مبتكرة وغير تقليدية (عبد الحميد و آخرون، 2022). تُعد هذه الوسائل أدوات فعالة للتسويق الإلكتروني لأنها تتيح للشركات بناء علاقات مباشرة مع العملاء، وتعزيز الوعي بالعلامة التجارية، وتحفيز التفاعل والمشاركة (العطوي&سالم، 2022). بفضل التحليلات الدقيقة والبيانات الضخمة التي توفرها هذه المنصات، يمكن للمسوقين الإلكترونيين قياس فعالية حملاتهم بدقة وتعديل استراتيجياتهم وفقاً لاحتياجات السوق. وبالتالي، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي جزءاً لا غنى عنه من استراتيجيات التسويق الرقمي المعاصرة (مرفقة&محمد، 2019).

على الرغم من أن البحث حول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني قد حظي باهتمام كبير في السنوات الأخيرة، إلا أن هناك العديد من الفجوات التي لا تزال بحاجة إلى مزيد من الاستكشاف والتحليل. تسليط الضوء على هذه الفجوات يمكن أن يوفر فرصاً للباحثين لإجراء دراسات أعمق وأكثر تفصيلاً تساهم في تطوير هذا المجال الحيوي. إن هذه الفجوات تظهر الحاجة إلى مزيد من الاستكشاف والدراسة. يمكننا كباحثين التركيز على هذه المجالات لتعزيز الفهم الشامل لهذا الموضوع، مما يساهم في تطوير استراتيجيات تسويقية أكثر فعالية وتكيفاً مع التغيرات المستمرة في البيئة الرقمية (بلعربي &، الغالية، 2016).

على الرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي، فإن الشركات تواجه تحديات كبيرة في استخدامها بفعالية. من بين هذه التحديات التنافس الشديد بين العلامات التجارية

لجذب انتباه المستخدمين، والتغير المستمر في خوارزميات المنصات، وإدارة السمعة الرقمية في ظل الانتقادات والمراجعات السلبية (Abu Naser & others, 2017). ومع ذلك، فإن هذه التحديات تفتح أيضاً باباً للابتكار والتطوير. يمكن للشركات الاستفادة من التحليلات المتقدمة لفهم سلوك العملاء وتفضيلاتهم، وتوظيف استراتيجيات تسويقية مبتكرة مثل التسويق عبر المؤثرين (Influencer Marketing) والتسويق بالمحتوى (Content Marketing) لتحقيق نتائج ملموسة.

تكمن أهمية هذا البحث في فهم كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على استراتيجيات التسويق الإلكتروني وأدائه. يعتبر فهم هذا التأثير أمراً حيوياً للشركات التي تسعى لتحقيق النجاح في السوق الرقمي المتزايد التنافسية. من خلال دراسة كيفية تفاعل الجمهور مع المحتوى التسويقي على وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للشركات تحسين استراتيجياتها وزيادة فعاليتها.

## 1.2 مشكلة الدراسة:

على الرغم من الفوائد العديدة التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي، تواجه الشركات تحديات كبيرة في استخدامها بفعالية. تشمل هذه التحديات التنافس الشديد بين العلامات التجارية لجذب انتباه المستخدمين، والتغير المستمر في خوارزميات المنصات، وإدارة السمعة الرقمية في ظل الانتقادات والمراجعات السلبية. إلا أن هذه التحديات تفتح أيضاً باباً للابتكار والتطوير. يمكن للشركات الاستفادة من التحليلات المتقدمة لفهم سلوك العملاء وتفضيلاتهم، وتوظيف استراتيجيات تسويقية مبتكرة مثل التسويق عبر المؤثرين والتسويق بالمحتوى لتحقيق نتائج ملموسة.

### 1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

على الرغم من النمو السريع لوسائل التواصل الاجتماعي واستخدامها الواسع في التسويق الإلكتروني، لا تزال هناك فجوات كبيرة في الفهم النظري لكيفية تأثير هذه المنصات على سلوك المستهلكين واستراتيجيات الشركات. تتضمن المشكلة النظرية عدة أسئلة رئيسية، منها: كيف تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي على اتخاذ قرارات الشراء لدى المستهلكين؟ تتطلب هذه النقطة تفسير الآليات النفسية والاجتماعية التي تجعل المستهلكين يتأثرون بالإعلانات والمحتويات التسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي. كذلك، ما هو الدور الذي تلعبه وسائل

التواصل الاجتماعي في بناء وتعزيز العلامة التجارية؟ يستلزم هذا الأمر فهماً أعمق لكيفية استخدام الشركات لمنصات التواصل الاجتماعي لبناء هوية علامتها التجارية وتعزيزها. بالإضافة إلى ذلك، كيف يمكن قياس فعالية استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟ تحتاج الدراسات إلى تطوير نماذج تحليلية وأدوات قياس دقيقة لتقييم فعالية الحملات التسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي وتأثيرها على أداء الشركات (Abu Naser & others, 2017).

### 1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

تواجه الشركات العديد من التحديات عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بفعالية، منها تحديد الجمهور المستهدف بدقة على منصات التواصل الاجتماعي المتنوعة. يتطلب هذا فهماً عميقاً للفئة المستهدفة واستخدام استراتيجيات فعالة للوصول إليهم.

لإنشاء محتوى جذاب وفعال، يجب على الشركات تصميم محتوى يلتفت انتباه الجمهور ويحافظ على تفاعلهم، مع التركيز على العوامل التي تجعل المحتوى أكثر جذباً وفعالية على هذه المنصات. كما يتعين على الشركات التكيف مع التغيرات المستمرة في خوارزميات عرض المحتوى على وسائل التواصل الاجتماعي، مما يستدعي تبني استراتيجيات مبتكرة للتغلب على هذه التحديات وضمان وصول المحتوى إلى الجمهور المستهدف. وأخيراً، يعد قياس العائد على الاستثمار (ROI) من حملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي تحدياً مهماً، حيث يجب على الشركات استخدام الأدوات والتقنيات المناسبة لتحديد التأثير المباشر وغير المباشر لهذه الحملات على المبيعات والربحية بدقة. (Hoffman & Fodor, 2010).

ويبقى سؤال البحث الرئيسي:

"ما هو تأثير منصات التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني للشركات؟"

### 1.3 أهمية البحث:

يعد هذا البحث مهماً لأنه يسعى إلى تقديم فهم شامل لكيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني، مما يساعد الشركات على تحسين استراتيجياتها وتحقيق نتائج أفضل. من خلال تحليل الجوانب النظرية والعملية لهذه المشكلة، يمكن للشركات تطوير نهج أكثر فعالية وتكيفاً مع التغيرات المستمرة في البيئة الرقمية.

#### 1.3.1 على المستوى النظري:

يكتسب هذا البحث أهمية نظرية كبيرة من خلال تقديم إسهامات قيمة لفهم تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني. تتجلى الأهمية النظرية في عدة جوانب، منها توسيع المعرفة حول سلوك المستهلكين، حيث يساعد البحث في تقديم رؤى جديدة حول كيفية تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على قرارات الشراء وسلوك المستهلكين. من خلال فهم العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على تفاعل المستهلكين مع المحتوى التسويقي، يمكن تطوير نظريات جديدة تشرح هذه الظواهر بشكل أكثر دقة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم البحث في تطوير استراتيجيات بناء العلامة التجارية، من خلال تعميق الفهم حول كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لبناء وتعزيز العلامة التجارية (العسولي و أحمد، 2020). يمكن أن يساعد هذا الفهم في تطوير نماذج نظرية توضح العلاقة بين استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي والوعي بالعلامة التجارية وولاء العملاء. كما يهدف البحث إلى تحسين أدوات قياس فعالية التسويق عبر تطوير نماذج وأدوات تحليلية لقياس فعالية حملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مما يعزز من دقة التقييمات والنظريات المتعلقة بالتسويق الإلكتروني. كذلك، يساعد البحث في فهم التحديات والتكيف مع التغيرات التكنولوجية، من خلال تقديم إطار نظري لفهم التحديات التي تواجه الشركات في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، مثل التغيرات في خوارزميات العرض وإدارة السمعة الرقمية. يمكن أن يساهم هذا الإطار في تطوير استراتيجيات مرنة تتكيف مع التغيرات التكنولوجية المستمرة (قرني بدر، 2022). وأخيراً، يساهم البحث في ربط التسويق الرقمي بالعلوم الاجتماعية، من خلال دراسة التأثيرات الاجتماعية والنفسية لوسائل التواصل الاجتماعي على المستهلكين. يمكن أن يؤدي هذا الربط إلى تطوير نظريات شاملة تجمع بين مفاهيم التسويق وعلم النفس الاجتماعي.

### 1.3.2 على المستوى التطبيقي:

تتجلى أهمية هذا البحث على المستوى التطبيقي في تقديم حلول عملية للشركات لتحسين استراتيجياتها في التسويق الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي. يساعد البحث الشركات على تحديد الجمهور المستهدف بدقة أكبر، من خلال استخدام أدوات تحليلية متقدمة واستراتيجيات فعالة للوصول إلى الجمهور المناسب (السكري، 2024). بالإضافة إلى ذلك، يزود الشركات بطرق مبتكرة لإنشاء محتوى جذاب وفعال يمكنه جذب انتباه الجمهور والمحافظة على تفاعلهم. من خلال فهم العوامل التي تجعل المحتوى أكثر جذباً وفعالية، يمكن للشركات تحسين جودة محتواها التسويقي. كما يساهم البحث في تقديم استراتيجيات للتكيف مع التغيرات المستمرة في خوارزميات عرض المحتوى على منصات التواصل الاجتماعي، مما يساعد الشركات على ضمان وصول محتواها إلى الجمهور المستهدف بفعالية. وأخيراً، يتيح البحث للشركات وسائل دقيقة لقياس العائد على الاستثمار من حملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، باستخدام أدوات وتقنيات تحليلية لتحديد التأثير المباشر وغير المباشر لهذه الحملات على المبيعات والربحية. بهذه الطريقة، يمكن للشركات تحسين استراتيجياتها التسويقية واتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى بيانات دقيقة وموثوقة. (AlAlawneh, H. S. N, 2024)

### 1.4 أسئلة البحث:

لتحديد الأهداف واستكشاف الفرضيات المتعلقة بتأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني، يتضمن البحث مجموعة من الأسئلة الرئيسية التي تساهم في توجيه الدراسة والتحقيق بشكل شامل. تتضمن أسئلة البحث ما يلي:

- كيف تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي على قرارات الشراء لدى المستهلكين؟
  - ما هي العوامل النفسية والاجتماعية التي تجعل المستهلكين يتأثرون بالإعلانات والمحتويات التسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي؟
  - كيف يختلف تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على قرارات الشراء بين الفئات العمرية المختلفة والجنسين؟

- ما هو الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في بناء وتعزيز العلامة التجارية؟
- كيف يمكن للشركات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لبناء هوية علامتها التجارية وتعزيزها؟
- ما هي استراتيجيات التواصل الأكثر فعالية لتعزيز الولاء للعلامة التجارية عبر منصات التواصل الاجتماعي؟

#### كيف يمكن للشركات تحسين فعالية استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

- ما هي الأدوات والنماذج التحليلية التي يمكن استخدامها لتقييم تأثير الحملات التسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي؟
- كيف يمكن قياس فعالية استراتيجيات التسويق الإلكتروني من حيث الوصول، التفاعل، والتحويلات؟

#### كيف يمكن للشركات التكيف مع التغيرات المستمرة في خوارزميات منصات التواصل الاجتماعي؟

- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن تبنيها للتغلب على التحديات الناجمة عن التغيرات في خوارزميات عرض المحتوى؟
- كيف يمكن للشركات ضمان استمرارية وصول محتواها إلى الجمهور المستهدف في ظل هذه التغيرات؟

#### كيف يمكن قياس العائد على الاستثمار (ROI) من حملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي بدقة؟

- ما هي الأدوات والتقنيات التي يمكن استخدامها لتحديد التأثير المباشر وغير المباشر لحملات التسويق على المبيعات والربحية؟
- كيف يمكن للشركات ربط بيانات الحملات التسويقية بأدائها المالي لتحقيق فهم أفضل للعائد على الاستثمار؟

تشكل هذه الأسئلة إطاراً شاملاً للتحقيق في تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني. من خلال الإجابة على هذه الأسئلة، يمكن للبحث تقديم رؤى معمقة واستراتيجيات عملية للشركات لتحسين استغلالها لوسائل التواصل الاجتماعي في التسويق وزيادة فعالية حملاتها التسويقية وتحقيق أهدافها المالية.

## 1.5 أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تسهم في تعزيز فهم واستغلال وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق الإلكتروني بفعالية. يسعى البحث إلى فهم تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلكين من خلال تحليل كيفية تأثير هذه الوسائل على قرارات الشراء وسلوكياتهم، وذلك عبر دراسات ميدانية واستبيانات. بالإضافة إلى ذلك، يهدف إلى تطوير استراتيجيات لبناء وتعزيز العلامة التجارية باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، من خلال دراسة الحالات الناجحة وتحديد العوامل المشتركة بينها. يسعى البحث أيضاً إلى تحسين أدوات قياس فعالية التسويق عبر إنشاء نماذج تحليلية جديدة واختبارها في بيئات عملية. كما يهدف إلى تحديد استراتيجيات للتكيف مع التغيرات المستمرة في خوارزميات منصات التواصل الاجتماعي، من خلال تحليل هذه التغيرات وتطوير استراتيجيات مرنة. وأخيراً، يسعى البحث إلى تقديم طرق دقيقة لقياس العائد على الاستثمار (ROI) من حملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، باستخدام تقنيات تحليلية متقدمة لربط بيانات الحملات التسويقية بالأداء المالي للشركة. من خلال تحقيق هذه الأهداف، يهدف البحث إلى توفير إطار عمل شامل يمكن الشركات من تحسين استراتيجياتها في التسويق الإلكتروني، مما يؤدي إلى زيادة الوعي بالعلامة التجارية وتحقيق الربحية. (Jacobson, R. 1987).

## 1.6 فرضيات البحث:

عند دراسة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني، يمكن بناء فرضية أساسية وعدة فرضيات فرعية لمعالجة جوانب مختلفة من هذا التأثير

### - الفرضية الأساسية:

"تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي على فعالية التسويق الإلكتروني."

### - الفرضيات الفرعية:

#### بناء وتعزيز العلامة التجارية:

- **الفرضية:** تسهم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير في بناء وتعزيز هوية العلامة التجارية (غازي & رابح، 2022).
- **التبرير:** استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الترويج والتفاعل مع العملاء يعزز الوعي بالعلامة التجارية ويزيد من ولاء العملاء.

#### تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على قرارات الشراء:

- **الفرضية:** تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي على قرارات الشراء لدى المستهلكين (منال & وسام، 2019).
- **التبرير:** التفاعل مع المحتوى التسويقي على وسائل التواصل الاجتماعي يعزز من نية الشراء بفضل العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة.

#### فعالية استراتيجيات التسويق:

- **الفرضية:** يمكن تحسين فعالية استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي باستخدام نماذج تحليلية متقدمة (عبد الحميد و آخرون، 2022).
- **التبرير:** تطوير أدوات قياس دقيقة يساعد الشركات في تقييم تأثير الحملات التسويقية بشكل أكثر دقة، مما يؤدي إلى تحسين الاستراتيجيات التسويقية.

#### التكيف مع تغيرات الخوارزميات:

- **الفرضية:** يمكن للشركات التي تتبنى استراتيجيات مرنة التكيف بنجاح مع التغيرات المستمرة في خوارزميات منصات التواصل الاجتماعي.

- **التبرير:** التغيرات المستمرة في الخوارزميات تتطلب استراتيجيات تسويقية مرنة لضمان وصول المحتوى إلى الجمهور المستهدف بفعالية.

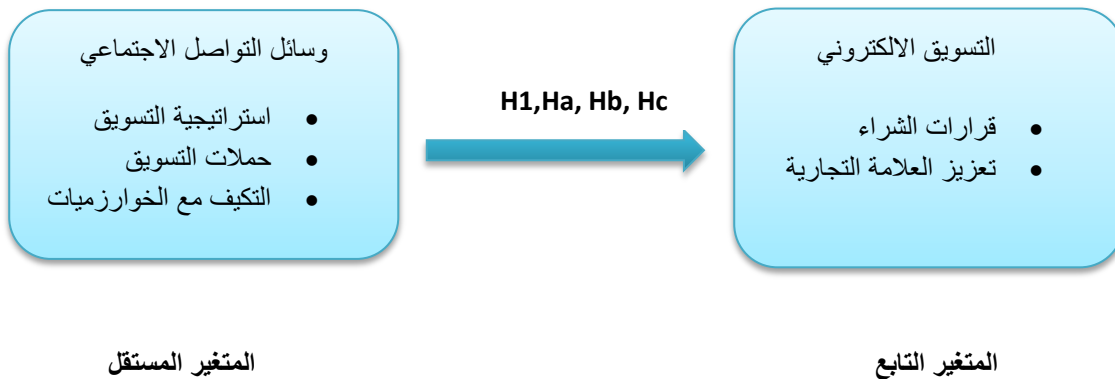
قياس العائد على الاستثمار (ROI):

- **الفرضية:** يمكن قياس العائد على الاستثمار من حملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي بدقة باستخدام تقنيات تحليلية متقدمة.
- **التبرير:** الأدوات التحليلية المتقدمة يمكن أن تربط بين بيانات الحملات التسويقية والأداء المالي للشركة، مما يساعد في تحديد التأثير المباشر وغير المباشر لهذه الحملات على المبيعات والربحية.

تشكل هذه الفرضيات أساساً لاختبار النظريات المتعلقة بتأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني. من خلال اختبار هذه الفرضيات، يمكننا تقديم إسهامات قيمة في فهم كيفية استغلال الشركات لوسائل التواصل الاجتماعي بشكل أكثر فعالية لتحقيق أهدافها التسويقية وتحسين أدائها المالي.

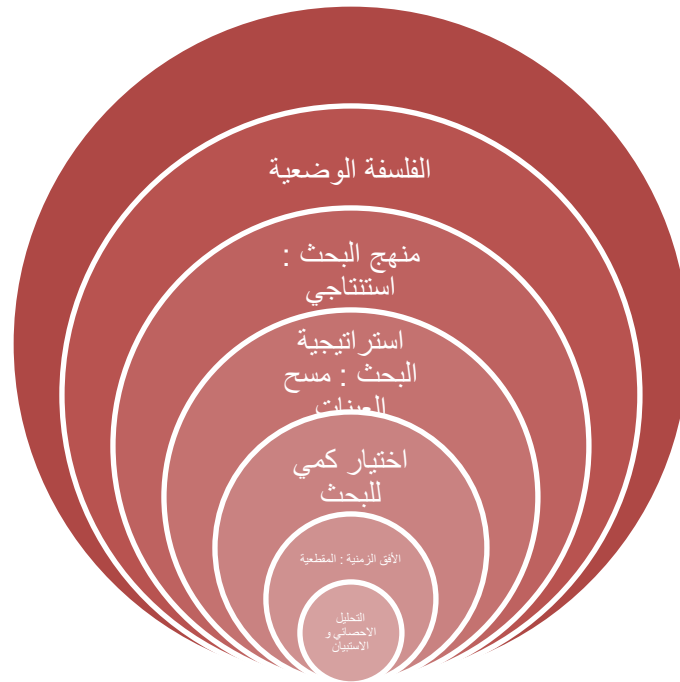
## 1.7 نموذج البحث

من خلال فرضيات البحث و المتغيرات المستقلة و التابعة يمكننا تعيين مخطط البحث كما يلي:



## 1.8 منهجية البحث

- فلسفة البحث: الفلسفة الوضعية
- منهج البحث: المنهج الاستنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحية ( مسح العينات )
- اختيار البحث: اختيار كمي
- الأفق الزمنية: المقطعية
- تقنيات و اجراءات: التحليل الاحصائي و الاستبيان



## 1.9 الدراسة الميدانية:

تقوم الدراسة الميدانية على استبيانات موجهة في شركة Triple P Events، التي يقع مقرها في جدة، متخصصة في تنظيم وإدارة الفعاليات والمناسبات. تقدم الشركة مجموعة واسعة من الخدمات تشمل تخطيط الفعاليات، التسويق، والإنتاج، مع التركيز على تقديم تجارب فريدة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء. Triple P Events تعمل على تحويل الأفكار الإبداعية إلى واقع ملموس، مع الالتزام بمعايير عالية من الجودة والكفاءة.

تعاونت الشركة مع عدد من العملاء البارزين ونفذت العديد من المشاريع الناجحة، مما يعزز سمعتها في سوق تنظيم الفعاليات بالمملكة العربية السعودية.

تم اختيار شركة Triple P Events كحالة دراسة لعدة أسباب محورية تجعلها نموذجاً مناسباً لدراسة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني:

1. نوع الصناعة: تعمل Triple P Events في صناعة تنظيم الفعاليات، وهي صناعة تعتمد بشكل كبير على التفاعل مع الجمهور وتسويق الخدمات بطريقة جذابة وفعالة. مما يجعلها بيئة مثالية لدراسة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على استراتيجيات التسويق.
2. حجم الشركة ونطاقها: Triple P Events ليست شركة صغيرة، مما يعني أن لديها الموارد والقدرات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات تسويق معقدة ومتعددة القنوات، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي. هذا يمكن أن يوفر بيانات غنية ومتنوعة للتحليل.
3. التركيز على التسويق الرقمي: الشركة تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مكثف في استراتيجياتها التسويقية، مما يوفر فرصة ممتازة لدراسة كيفية تأثير هذه الوسائل على جوانب متعددة من التسويق مثل الوعي بالعلامة التجارية، التفاعل مع العملاء، وزيادة المبيعات.
4. القدرة على جمع البيانات: توفر الشركة إمكانية الوصول إلى بيانات تفصيلية حول أداء الحملات التسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي، مما يمكن من إجراء تحليل شامل ودقيق.
5. الاستعداد للتعاون: الشركة أبدت استعداداً للتعاون معنا وتقديم المعلومات اللازمة لإجراء الدراسة، مما يسهل عملية جمع البيانات وتحليلها.

6. تنوع الجمهور المستهدف: Triple P Events تستهدف جمهوراً متنوعاً من حيث الفئة العمرية والموقع الجغرافي، مما يساعد في تحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على شرائح مختلفة من الجمهور.

#### أما الأهداف من اختيار Triple P Events كحالة دراسة فهي:

- فهم استراتيجيات التسويق الاجتماعي: كيف تستخدم الشركة منصات التواصل الاجتماعي المختلفة للترويج لفعاليتها وخدماتها.
- قياس الفعالية: تقييم مدى فعالية هذه الاستراتيجيات في تحقيق أهداف التسويق، مثل زيادة الوعي بالعلامة التجارية وتحفيز المبيعات.
- تحليل التفاعل: دراسة كيفية تفاعل الجمهور مع محتوى الشركة على وسائل التواصل الاجتماعي وما هي العوامل التي تؤثر في هذا التفاعل.
- تقديم توصيات: تقديم توصيات مستندة إلى البيانات لتحسين استراتيجيات التسويق الاجتماعي الخاصة بالشركة.

اختيار Triple P Events كحالة دراسة يعتمد على ملاءمتها لموضوع البحث، حيث توفر بيئة مثالية لتحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني بفضل حجمها، نوع نشاطها، واستعدادها للتعاون، مما يساهم في تحقيق نتائج بحثية قيمة وموثوقة.

#### الفائدة المتوقعة من هذه الدراسة لشركة Triple P Events وللبحث الأكاديمي:

##### 1- تحسين الاستراتيجيات التسويقية:

- تحليل الأداء: فهم كيف تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي على مختلف جوانب التسويق (مثل الوعي بالعلامة التجارية، التفاعل مع العملاء، وزيادة المبيعات) يساعد الشركة في تحسين استراتيجياتها التسويقية.
- استهداف أكثر دقة: تحديد أكثر الوسائل فعالية يساعد الشركة في توجيه مواردها التسويقية بشكل أفضل واستهداف جمهورها بشكل أكثر دقة.

##### 2. زيادة الكفاءة والفعالية:

قياس العائد على الاستثمار (ROI): تقييم فعالية الحملات التسويقية على وسائل التواصل الاجتماعي يساعد في معرفة العائد على الاستثمار وتحسينه.

- تقليل التكاليف: توجيه الجهود نحو القنوات الأكثر فعالية يمكن أن يقلل من تكاليف التسويق غير الضرورية.

### 3. تعزيز التفاعل مع العملاء:

- تطوير المحتوى: معرفة أنواع المحتوى التي تلقى تجاوبًا أكبر من الجمهور يمكن أن يساعد في إنشاء محتوى يجذب المزيد من العملاء.
- تحسين خدمة العملاء: فهم كيفية تفاعل العملاء مع الشركة على وسائل التواصل الاجتماعي يمكن أن يساعد في تحسين استجابة الشركة واستراتيجيات خدمة العملاء.

### 4. تعزيز الولاء للعلامة التجارية:

- بناء علاقات أقوى: التفاعل المستمر والمستدام مع العملاء يمكن أن يعزز الولاء للعلامة التجارية ويساهم في تكرار الأعمال.

### الفائدة للبحث الأكاديمي:

#### 1. إضافة إلى الأدبيات الحالية:

- تقديم بيانات جديدة: هذه الدراسة تضيف بيانات جديدة حول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني في سياق شركة حقيقية.
- مقارنة النتائج: تمكن من مقارنة نتائج هذه الدراسة مع دراسات سابقة لفهم الاتجاهات والتغيرات في هذا المجال.

#### 2. تطوير النظريات والمفاهيم:

- اختبار النظريات: اختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق الإلكتروني يمكن أن يساعد في تطوير أو تعديل النظريات الحالية.
- إنشاء نماذج جديدة: البيانات والتوصيات الناتجة عن الدراسة يمكن أن تساهم في إنشاء نماذج جديدة لتحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق.

### 3. تقديم أمثلة تطبيقية:

- حالة دراسية تطبيقية: تقدم هذه الدراسة مثالاً حقيقياً يمكن استخدامه في التعليم الأكاديمي كحالة دراسية لتوضيح كيفية تحليل تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التسويق.
- توجيه الأبحاث المستقبلية: تساعد هذه الدراسة في تحديد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من البحث والتحليل في المستقبل.

### 4. تحسين المناهج التعليمية:

- تحديث المحتوى التعليمي: نتائج هذه الدراسة يمكن أن تستخدم في تحديث المناهج التعليمية في مجال التسويق الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.
  - توفير مواد تعليمية جديدة: توفر هذه الدراسة مواد تعليمية جديدة يمكن استخدامها في تعليم الطلاب حول تطبيقات التسويق الإلكتروني في العالم الحقيقي.
- الدراسة توفر فوائد متعددة للشركة من خلال تحسين استراتيجيات التسويق والتفاعل مع العملاء، كما تساهم في إثراء البحث الأكاديمي من خلال تقديم بيانات جديدة، تطوير النظريات، وتقديم أمثلة تطبيقية يمكن استخدامها في التعليم والأبحاث المستقبلية (الغامدي، 2024).

## 1.10 هيكل المشروع:

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الاحصائي
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج و الخاتمة

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج و الخاتمة



## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1 مقدمة

في ظل التطور التكنولوجي السريع وارتفاع معدلات استخدام الإنترنت، أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي جزءاً لا يتجزأ من حياة الأفراد اليومية وأداة حيوية في استراتيجيات التسويق الإلكتروني للشركات. تظهر الأبحاث والدراسات الأكاديمية المتنوعة أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دوراً محورياً في تشكيل سلوك المستهلكين وتؤثر على قرارات الشراء وتساعد في بناء وتعزيز العلامات التجارية. مع ذلك، فإن تأثير هذه الوسائل يتعدى مجرد التفاعل المباشر مع المستهلكين إلى تقديم فرص وتحديات جديدة للشركات في كيفية استخدامها بشكل فعال (السكري، 2024).

تستعرض الدراسات السابقة مجموعة من الجوانب المهمة المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق الإلكتروني. تتناول دراسة (العطوي و آخرون، 2022) تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلكين، موضحة كيف يمكن للتفاعل مع المحتوى التسويقي على هذه المنصات أن يزيد من نية الشراء ويؤثر على قرارات الشراء. كما تبرز الدراسة (غازي & رابح، 2022). دور وسائل التواصل الاجتماعي في بناء وتعزيز الهوية والعلامة التجارية، مما يمكن الشركات من تحقيق تواجد قوي وفعال على هذه المنصات.

على الجانب الآخر، تواجه الشركات تحديات كبيرة في قياس فعالية استراتيجيات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي (مرقة & محمد، 2019). تقدم هذه الدراسة نماذج وأدوات تحليلية تساعد في تقييم تأثير الحملات التسويقية والعائد على الاستثمار، مما يمكن الشركات من تحسين استراتيجياتها وتحقيق نتائج ملموسة. بالإضافة إلى ذلك، تتناول دراسة (العوانة، 2024) التحديات التي تفرضها التغيرات المستمرة في خوارزميات منصات التواصل الاجتماعي وكيفية تكيف الشركات مع هذه التغيرات لضمان وصول المحتوى إلى الجمهور المستهدف.

تعد مراجعة الدراسات السابقة أمراً أساسياً لفهم السياق الحالي واكتشاف الفجوات البحثية التي يمكن أن يسهم البحث الحالي في سدها. من خلال استعراض الأبحاث السابقة، يمكن تحديد النقاط التي تحتاج إلى مزيد من التحقيق والفهم، مما يساعد في تطوير نموذج بحثي متكامل يقدم إسهامات نظرية وتطبيقية قيمة في مجال التسويق الإلكتروني عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

## 2.2 منصات التواصل الاجتماعي:

في العقدین الأخيرین، شهد العالم تحولاً جذرياً في كيفية التواصل والتفاعل بفضل ظهور منصات التواصل الاجتماعي. أصبحت هذه المنصات جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية لمليارات الأشخاص حول العالم، حيث توفر وسيلة فورية وسهلة للتواصل، مشاركة المحتوى، والتفاعل مع الأحداث والأخبار. بدأت منصات التواصل الاجتماعي كوسيلة بسيطة للتواصل بين الأصدقاء والعائلة، لكنها سرعان ما تطورت لتصبح أدوات قوية للتسويق، التوعية، والتعليم، والنشاط الاجتماعي والسياسي (بلعربي & الغالية، 2016).

منصات مثل فيسبوك، تويتر، إنستغرام، ولينكدان قد غيرت الطريقة التي نتفاعل بها مع بعضنا البعض ومع العلامات التجارية. أصبحت هذه المنصات ساحات رقمية حيث يمكن للأفراد والشركات التفاعل بطرق لم تكن ممكنة من قبل. تمكنت الشركات من الوصول إلى جمهور واسع ومستهدف بدقة، مما ساعدها على تعزيز وجودها الرقمي وبناء علاقات قوية مع العملاء.

تتمثل إحدى أبرز مزايا منصات التواصل الاجتماعي في قدرتها على خلق حوارات ثنائية الاتجاه بين الشركات والجمهور. يمكن للشركات الآن الحصول على تعليقات فورية من العملاء، مما يتيح لها تحسين منتجاتها وخدماتها باستمرار. كما تتيح هذه المنصات للمستخدمين التعبير عن آرائهم ومشاركة تجاربهم، مما يؤثر بشكل مباشر على سمعة العلامات التجارية ويعزز مفهوم التسويق الشفهي (الشوا، 2022).

على الرغم من الفوائد الكبيرة، فإن منصات التواصل الاجتماعي تأتي أيضاً مع تحدياتها. من أبرز هذه التحديات هو التعامل مع الانتقادات والمراجعات السلبية، والتكيف مع التغيرات المستمرة في خوارزميات العرض، والتي تؤثر على مدى وصول المحتوى إلى الجمهور المستهدف. بالإضافة إلى ذلك، تثير قضايا الخصوصية وأمان البيانات مخاوف متزايدة، حيث يحتاج المستخدمون والشركات إلى اتخاذ تدابير لحماية معلوماتهم الشخصية والحساسة.

في هذا السياق، تظهر أهمية فهم ديناميكيات منصات التواصل الاجتماعي وكيفية استخدامها بفعالية لتحقيق الأهداف الشخصية والتجارية. يتطلب ذلك من الأفراد والشركات البقاء على اطلاع دائم بالتطورات والتغيرات في هذه المنصات، وتطوير استراتيجيات مرنة وقابلة للتكيف.

تناولت الدراسات السابقة مجموعة متنوعة من التأثيرات التي تلعبها وسائل التواصل الاجتماعي في مجالات مختلفة من التسويق الإلكتروني.

#### **أ- تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلكين**

Kaplan & Haenlein (2010) تركز هذه الدراسة على دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل سلوك المستهلكين، حيث تبين أن التفاعل مع المحتوى الترويجي والمراجعات عبر هذه المنصات يمكن أن يؤثر بشكل كبير على قرارات الشراء.

بينما تتناول دراسة (Mangold & Faulds 2009) كيف يمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تكون جزءاً من المزيج الترويجي للشركات، مبرزة أن المحتوى المقدم من قبل المستخدمين يلعب دوراً حيوياً في التأثير على نوايا الشراء وتفضيلات المستهلكين.

#### **ب- بناء وتعزيز العلامة التجارية عبر وسائل التواصل الاجتماعي**

فيما يخص بناء وتعزيز العلامة التجارية، تبحث دراسة (Bruhn, Schoenmueller & Schäfer 2012) تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على بناء قيمة العلامة التجارية مقارنة بوسائل الإعلام التقليدية، وتوضح النتائج أن المحتوى التفاعلي والمقدم من قبل المستخدمين يعزز قيمة العلامة التجارية.

بينما تركز دراسة (Gensler, Völckner, Liu-Thompkins & Wiertz 2013) على استراتيجيات إدارة العلامات التجارية في بيئة وسائل التواصل الاجتماعي، مشيرة إلى أن التفاعل المستمر مع العملاء وتقديم محتوى ذو قيمة يعزز الولاء للعلامة التجارية.

#### **ت- قياس فعالية استراتيجيات التسويق**

فيما يتعلق بقياس فعالية استراتيجيات التسويق، تناقش دراسة (Hoffman&Fodor,2010) التحديات المرتبطة بقياس العائد على الاستثمار (ROI) من حملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتقترح استخدام مقاييس غير تقليدية مثل التفاعل والمشاركة. بالإضافة إلى ذلك، تقدم دراسة (Peters, Chen, Kaplan, Ognibeni & Pauwels 2013) إطاراً شاملاً لقياس فعالية حملات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، يشمل مقاييس مثل الوصول، التفاعل، والتحويلات.

### ث- التكيف مع تغيرات الخوارزميات

تدرس (De Vries, Gensler & Leeflang 2012) كيفية تفاعل المستخدمين مع منشورات العلامات التجارية على صفحات المعجبين، وتوضح أن التغيرات في خوارزميات العرض يمكن أن تؤثر على مدى وصول هذه المنشورات.

بينما تبحث دراسة (Paniagua & Sapena, 2014) كيفية تأثير التغيرات في خوارزميات منصات التواصل الاجتماعي على أداء الشركات، مشيرة إلى أن الشركات التي تتبنى استراتيجيات مرنة قادرة على التكيف مع هذه التغيرات بشكل أفضل.

من خلال استعراض هذه الدراسات السابقة، يتضح أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دوراً محورياً في التأثير على سلوك المستهلكين وبناء العلامات التجارية وقياس فعالية التسويق. توفر هذه الدراسات أساساً نظرياً قوياً يمكن الاعتماد عليه لفهم تأثير وسائل التواصل الاجتماعي وتطوير استراتيجيات تسويقية فعالة تتكيف مع التغيرات المستمرة في هذا المجال.

### 2.3 التسويق الإلكتروني

شهد التسويق الإلكتروني نمواً هائلاً في العقود الأخيرة، ليصبح عنصراً أساسياً في استراتيجيات الأعمال الحديثة. مع انتشار الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية، أصبحت الفرصة متاحة للشركات للوصول إلى جمهور عالمي بطريقة أكثر فعالية وتكلفة أقل مقارنةً بوسائل التسويق التقليدية. التسويق الإلكتروني هو العملية التي يتم من خلالها الترويج للمنتجات أو الخدمات عبر الإنترنت، باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات الرقمية مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، محركات البحث، والمواقع الإلكترونية (الرماني & محمد، 2004).

يتميز التسويق الإلكتروني بعدة مزايا تجعله لا غنى عنه في عالم الأعمال اليوم. أولاً، يوفر إمكانية الوصول إلى جمهور واسع ومتنوع، مما يمكن الشركات من التفاعل مع عملائها الحاليين والمحتملين بطرق مبتكرة وجذابة. ثانياً، يتيح التسويق الإلكتروني قياس الأداء وتحليل النتائج بشكل دقيق من خلال الأدوات التحليلية المتقدمة، مما يساعد الشركات على تحسين استراتيجياتها بناءً على البيانات الفعلية.

على الرغم من الفوائد العديدة، فإن التسويق الإلكتروني يأتي أيضاً مع تحدياته الخاصة. التغيرات السريعة في تكنولوجيا الإنترنت والخوارزميات التي تتحكم في ظهور المحتوى تعني أن الشركات بحاجة إلى التكيف المستمر للبقاء في مقدمة المنافسة. بالإضافة إلى ذلك، يواجه المسوقون تحديات تتعلق بالخصوصية وأمان البيانات، حيث يصبح من الضروري الامتثال للقوانين واللوائح لحماية معلومات العملاء.

في هذا السياق، تبرز أهمية فهم استراتيجيات التسويق الإلكتروني وكيفية استخدامها بفعالية لتحقيق الأهداف التجارية. يتطلب ذلك الجمع بين المعرفة التقنية والإبداعية لتطوير حملات تسويقية قادرة على جذب الجمهور المستهدف وتحقيق نتائج ملموسة. بفضل التكنولوجيا الحديثة، أصبح بالإمكان استهداف العملاء بدقة استناداً إلى بيانات ديموغرافية وسلوكية، مما يزيد من فرص النجاح.

تتناول الدراسات السابقة في مجال التسويق الإلكتروني مجموعة متنوعة من الجوانب التي تسلط الضوء على كيفية تأثير الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية على استراتيجيات التسويق وسلوك المستهلكين. في مجال تأثير التسويق الإلكتروني على سلوك المستهلكين، تبرز دراسة (Pavlou & Fygenson, 2006) التي تركز على كيفية تأثير التسويق الإلكتروني على

تبنى التجارة الإلكترونية من قبل المستهلكين باستخدام نظرية السلوك المخطط لتفسير دور الثقة والراحة في التعامل عبر الإنترنت في تشكيل نوايا الشراء. وبالمثل، تناول دراسة (Chaffey& others, 2009) استراتيجيات التسويق عبر الإنترنت وكيفية تنفيذها بشكل فعال، مع التركيز على العوامل التي تؤثر على سلوك المستهلكين عند التفاعل مع العلامات التجارية عبر الإنترنت، مثل تصميم الموقع وتجربة المستخدم.

فيما يخص استراتيجيات التسويق الإلكتروني، تبحث دراسة (Constantinides, 2004) في كيفية تأثير تجربة المستخدم على سلوك المستهلكين عبر الإنترنت، مقدمة نماذج واستراتيجيات لتحسين تجربة المستخدم وزيادة معدلات التحويل. وتبرز دراسة (Tiago & Veríssimo, 2014) أهمية استخدام التسويق الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي في استراتيجيات الشركات، موضحة كيف يمكن لهذه الأدوات تعزيز التواصل مع العملاء وزيادة الوعي بالعلامة التجارية.

أما في مجال قياس فعالية التسويق الإلكتروني

تناقش دراسة (Järvinen & Karjaluoto, 2015) كيفية استخدام تحليلات الويب لقياس فعالية حملات التسويق الإلكتروني، مقدمة نماذج وأدوات لتحليل البيانات الرقمية وتقييم الأداء التسويقي. تركز دراسة (Hoffman & Novak, 2000) على استراتيجيات اكتساب العملاء عبر الإنترنت، مستعرضة الأدوات والتقنيات المستخدمة لجذب العملاء وتحليل العائد على الاستثمار من حملات التسويق الإلكتروني.

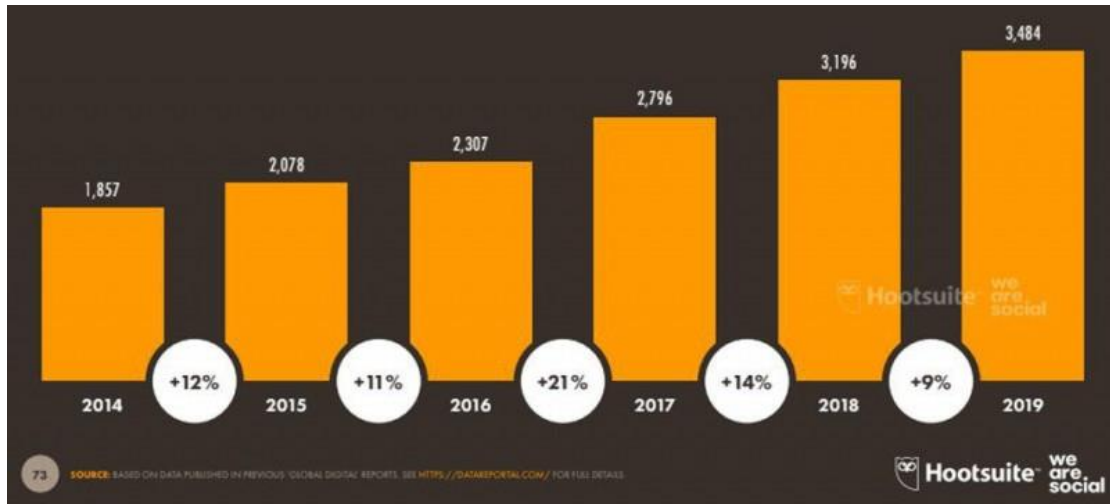
فيما يتعلق بتأثير التغيرات التكنولوجية على التسويق الإلكتروني، تبحث دراسة (Kannan&Li, 2017) في التأثيرات الواسعة للتطورات التكنولوجية على استراتيجيات التسويق الإلكتروني، مقدمة إطاراً لتحليل تأثير التكنولوجيا على سلوك المستهلكين واستراتيجيات الشركات. وتناقش دراسة (Leeflang & others, 2014) التحديات التي تواجه الشركات في تبني التسويق الرقمي، مثل التغيرات التكنولوجية السريعة وارتفاع توقعات المستهلكين، مقدمة استراتيجيات للتكيف مع هذه التحديات وتحقيق النجاح في العصر الرقمي.

توضح الدراسات السابقة أن التسويق الإلكتروني يلعب دوراً حيوياً في التأثير على سلوك المستهلكين وتطوير استراتيجيات التسويق الحديثة. توفر هذه الدراسات أساساً قوياً لفهم

التحديات والفرص في مجال التسويق الإلكتروني، مما يمكن الباحثين والممارسين من تحسين استراتيجياتهم وتحقيق نتائج أفضل.

## 2.4 العلاقة بين منصات التواصل الاجتماعي و التسويق الإلكتروني:

تشكل منصات التواصل الاجتماعي جزءاً حيوياً من منظومة التسويق الإلكتروني الحديثة، حيث تلعب دوراً محورياً في استراتيجيات التسويق للعديد من الشركات والعلامات التجارية. العلاقة بين منصات التواصل الاجتماعي والتسويق الإلكتروني تتسم بالتكامل والتفاعل المستمر، مما يعزز من قدرات الشركات على الوصول إلى جمهور واسع والتفاعل معه بطرق مبتكرة وفعالة (قرني&البدر، 2022).



### أ- تعزيز الوصول والتفاعل

تتيح منصات التواصل الاجتماعي للشركات الوصول إلى جمهور عالمي واسع ومتنوع. من خلال هذه المنصات، يمكن للشركات نشر المحتوى التسويقي بسرعة والوصول إلى ملايين المستخدمين بنقرة زر. هذه القدرة على الوصول السريع والتفاعل الفوري مع العملاء تميز منصات التواصل الاجتماعي عن وسائل التسويق التقليدية (كراش&رحيل، 2017).

### ب- استهداف الجمهور بدقة

تقدم منصات التواصل الاجتماعي أدوات متقدمة لاستهداف الجمهور بدقة استناداً إلى البيانات الديموغرافية والسلوكية. يمكن للشركات إنشاء حملات تسويقية مخصصة تستهدف شرائح

محددة من الجمهور، مما يزيد من فعالية الحملات ويعزز من معدلات التفاعل والتحويل (قريد & علي، 2022).

#### **ت- بناء وتعزيز العلامة التجارية**

تلعب منصات التواصل الاجتماعي دوراً مهماً في بناء وتعزيز العلامات التجارية. من خلال نشر محتوى مستمر وتفاعلي، يمكن للشركات إنشاء هوية قوية لعلامتها التجارية وتعزيز الولاء لدى العملاء. الصور، الفيديوهات، والمحتويات التفاعلية الأخرى تساهم في تشكيل تجربة إيجابية ومميزة لدى العملاء (الشوا، 2022)..

#### **ث- جمع وتحليل البيانات**

توفر منصات التواصل الاجتماعي بيانات قيمة حول سلوك وتفضيلات المستهلكين. يمكن للشركات استخدام هذه البيانات لتحليل فعاليتها التسويقية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. الأدوات التحليلية المتاحة على هذه المنصات تساعد في قياس الأداء والتفاعل مع الجمهور بشكل دقيق، مما يساهم في اتخاذ قرارات تسويقية مبنية على بيانات حقيقية (Jacobson, R. 1987).

#### **ج- تحسين خدمة العملاء**

تمكن منصات التواصل الاجتماعي الشركات من التفاعل المباشر والفوري مع العملاء، مما يساهم في تحسين خدمة العملاء وزيادة رضاهم. من خلال الرد على الاستفسارات وحل المشكلات بسرعة، يمكن للشركات بناء علاقات إيجابية مع العملاء وتعزيز سمعة العلامة التجارية (عمار & بدر الدين، 2018).

#### **ح- التكيف مع التغيرات والتوجهات**

تمكن منصات التواصل الاجتماعي الشركات من التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق والتوجهات الجديدة. من خلال متابعة التفاعل على هذه المنصات، يمكن للشركات التعرف على الاتجاهات الناشئة وضبط استراتيجياتها التسويقية وفقاً لذلك. هذا يساعد في الحفاظ على ميزة تنافسية والبقاء في مقدمة المنافسة (أسعد و آخرون، 2021).

تشكل منصات التواصل الاجتماعي ركيزة أساسية في التسويق الإلكتروني الحديث، حيث تتيح للشركات التواصل المباشر والفوري مع جمهور واسع ومتنوع. من خلال استغلال الإمكانيات التي توفرها هذه المنصات، يمكن للشركات تحسين استراتيجياتها التسويقية، بناء علامات تجارية قوية، وتعزيز تفاعل العملاء ورضاهم. العلاقة التفاعلية بين منصات التواصل الاجتماعي والتسويق الإلكتروني تسهم في خلق بيئة تسويقية ديناميكية وفعالة، تتيح للشركات التكيف مع التغيرات المستمرة وتحقيق النجاح في السوق الرقمي المتنامي.

## 2.5 خاتمة:

في ختام هذا البحث، و من خلال مراجعة الدراسات السابقة نستطيع القول بأن منصات التواصل الاجتماعي والتسويق الإلكتروني قد أحدثا تحولاً جذرياً في الطريقة التي تتواصل بها الشركات مع عملائها وتروج لمنتجاتها وخدماتها. لقد أثبتت هذه الدراسات أن وسائل التواصل الاجتماعي ليست فقط وسيلة للتفاعل الاجتماعي، بل أداة تسويقية قوية وفعالة تساهم في تحقيق أهداف الأعمال بطرق مبتكرة ومتعددة الأبعاد.

تناولت هذه الدراسات تأثير منصات التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلكين واستراتيجيات التسويق، حيث أبرزت الدراسات أهمية استخدام هذه المنصات في بناء وتعزيز العلامات التجارية، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة الوصول والتفاعل. كما تم تسليط الضوء على التحديات التي تواجه الشركات في هذا السياق، مثل التغيرات المستمرة في خوارزميات العرض وإدارة السمعة الرقمية، وكيف يمكن التغلب عليها من خلال استراتيجيات مرنة وتحليلية دقيقة.

تشير نتائج الدراسات إلى أن الشركات التي تتبنى التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي وتستخدم الأدوات التحليلية المتقدمة تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية والتوجهات السوقية، مما يمنحها ميزة تنافسية قوية. ومن المهم أيضاً أن تأخذ الشركات في اعتبارها أهمية التفاعل المستمر مع الجمهور وتقديم محتوى ذي قيمة لجذب اهتمام العملاء والحفاظ على ولائهم.

بناءً على ما تم التوصل إليه من هذه الدراسات، يمكن تقديم توصيات للشركات لاستغلال الفرص التي توفرها منصات التواصل الاجتماعي بشكل أمثل. يتضمن ذلك التركيز على

استراتيجيات تسويقية مبتكرة، مثل التسويق عبر المؤثرين والتسويق بالمحتوى، بالإضافة إلى الاستثمار في الأدوات التحليلية لقياس الأداء وتحسين الاستراتيجيات بناءً على البيانات الواقعية.

في الختام، يُعد التسويق الإلكتروني عبر منصات التواصل الاجتماعي مجالاً حيوياً وديناميكياً يستمر في التطور، مما يتطلب من الشركات التكيف المستمر ومواكبة التغيرات لتحقيق النجاح. من خلال الفهم العميق لكيفية استخدام هذه المنصات بفعالية، يمكن للشركات تعزيز تواجدها الرقمي، وبناء علاقات قوية مع العملاء، وتحقيق نمو مستدام في عالم الأعمال الرقمي.

## المراجع العربية

1. Mohammed, H. K., & Mohammed, M. K. (2023). أثر التسويق التفاعلي في تحقيق البراعة الاستراتيجية: (دراسة تحليلية لآراء عينة من شركات الاتصالات في محافظة أربيل). *The Scientific Journal of Cihan University–Sulaimaniya*, 7(2), 297-319.
2. مشري قريد & اسماعيل علي. (2022). آليات تسويق المنتج السياحي عبر منصات التواصل الاجتماعي.
3. أحمد السكري. (2024). التسويق الرقمي عبر منصات التواصل الاجتماعي. *مجلة جامعة المنارة*, 4(2), 612. [10.21608/JSB.2023.212076.1602](https://doi.org/10.21608/JSB.2023.212076.1602)
4. آل هلال. (2023). مقاومة الجمهور السعودي لإعلانات المؤثرين عبر منصات التواصل الاجتماعي-دراسة ميدانية. *مجلة البحوث الإعلامية*, 555-66(2), 612. [10.21608/JSB.2023.212076.1602](https://doi.org/10.21608/JSB.2023.212076.1602)
5. اسراء مؤيد عبدالله. (2006). التسويق الإلكتروني. *Journal of Baghdad College of Economic sciences University*, (13).
6. الرماني & زيد محمد. (2004). التسويق الإلكتروني.
7. ابراهيم، حسن، العسولي & أحمد. (2020). أثر التسويق الإلكتروني في تحقيق رضا الزبائن. *In The 1st International Conference on Information Technology & Business ICITB2020*.
8. مرقة & رغد محمد. (2019). أثر التسويق الإلكتروني على الكفاءة التسويقية في الشركات الصناعية في محافظة الخليل.
9. برشيد، حسان، التوجي، عبد الرحمان، قالون & جيلالي/مؤطر. (2020). (أثر التسويق بالعلاقات على رضا الزبائن، جامعة احمد دراية-ادرار).
10. لونيس، شلغام، شحات & سعاد (مشرفا). (2020). (شبكات التواصل الاجتماعي و التسويق الإلكتروني للمنتجات). (Doctoral dissertation).
11. بلعربي & الغالية. (2016). (التسويق الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي). (Doctoral dissertation, université ibn khaldoun-tiaret).
12. Abu Naser, S. S., El Talla, S. A., Abu Amuna, Y. M., & Al Shobaki, M. (2017). (J. شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في تحقيق فاعلية التسويق الإلكتروني للكليات التقنية (Social Networks and Their Role in Achieving the Effectiveness of Electronic Marketing of Technical Colleges). *Palestine Technical College-Deir Al Balah Journal, Gaza, Palestine*.
13. د. سناء الشوا. (2022). دور التسويق الإلكتروني في تنمية المشروعات الصغيرة (الأعمال الحرفية إنموذجاً). *مجلة جامعة حماة*, 5(10), 5.

14. غازي، رابح. (2022). التسويق الإلكتروني كمدخل لتعزيز صورة العلامة التجارية: دراسة سوق الهاتف النقال في الجزائر.
15. خاف الله منال & قاتلية وسام. (2019). أثر التسويق عبر مواقع التواصل الاجتماعي على قرار الشراء لدى المستهلك.
16. عبد الحميد، م. ا. م & مئة الله محمد. (2022). فعالية الحملات التسويقية لمنصات المشاهدة الرقمية وانعكاسها على اتجاه الجمهور نحوها. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة و الإعلان*, 2022(24), 105-186.
17. العطوي، د. خ. س & د. خالد سالم. (2022). دراسة تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على سلوك وتوجهات العملاء عند تسوق المنتجات الرياضية. *العلوم التربوية*, 21-42, 30(4).
18. AlAlawneh, H. S. N. (2024). دور خوارزميات شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام الإلكتروني الأردني: معركة سيف القدس أنموذجًا *Dirasat: Human and Social Sciences*, 51(3), 263-293.
19. قرني & حياة بدر. (2022). علاقة التسويق بالمحتوى الرقمي عبر منصات التواصل الاجتماعي بارتباط المستهلك المصري بالعلامة التجارية ونيته الشرائية. *المجلة المصرية لبحوث الرأي العام*, 21(4), 505-569.
20. كراش & نور الهدى رحيل. (2017). *(استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كمنفذ ترويجي واثره على سلوك المستهلك)*. (Doctoral dissertation, université ibn khaldoun-tiaret).
21. مولاي عمار & محمد بدر الدين. *فعالية التسويق بالعلاقات الزبائن من خلال شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة* (Doctoral dissertation, Université de Ghardaia).
22. أسعد عبد الحميد، ط، طلعت، عبد المعطي & محمد فؤاد غراب. (2021). أثر خبرة التسوق الإلكتروني على النية الشرائية للمستهلك عبر مواقع التسوق الإلكترونية: جودة موقع التسوق الإلكتروني متغير وسيط. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 60-104, 45(4).
23. الغامدي، ف. ب. س. م. ر & فهد بن سالم محمد رافع. (2024). الدراسات الميدانية في التفسير (الواقع والمأمول). *(المجلة العلمية لكلية أصول الدين والدعوة بالزقازيق)*, 36(2), 265-326.

## المراجع الأجنبية:

1. Jacobson, R. (1987). The validity of ROI as a measure of business performance. *The American Economic Review*, 77(3), 470-478.
2. Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.
3. Mangold, W. G., & Faulds, D. J. (2009). Social media: The new hybrid element of the promotion mix. *Business horizons*, 52(4), 357-365.
4. Bruhn, M., Schäfer, D. B., & Schoenmüller, V. (2012). Markenkommunikation auf Social Media-Plattformen—Anforderungen aus Konsumentensicht und deren Einfluss auf Zielgrößen des Markenmanagements. *Die Unternehmung*, 66(1), 64-84.
5. Gensler, S., Völckner, F., Liu-Thompkins, Y., & Wiertz, C. (2013). Managing brands in the social media environment. *Journal of interactive marketing*, 27(4), 242-256.
6. Hoffman, D. L., & Fodor, M. (2010). Can you measure the ROI of your social media marketing?. *MIT Sloan management review*.
7. Peters, K., Chen, Y., Kaplan, A. M., Ognibeni, B., & Pauwels, K. (2013). Social media metrics—A framework and guidelines for managing social media. *Journal of interactive marketing*, 27(4), 281-298.
8. De Vries, L., Gensler, S., & Leeftang, P. S. (2012). Popularity of brand posts on brand fan pages: An investigation of the effects of social media marketing. *Journal of interactive marketing*, 26(2), 83-91.
9. Paniagua, J., & Sapena, J. (2014). Business performance and social media: Love or hate?. *Business horizons*, 57(6), 719-728.
10. Pavlou, P. A., & Fygenson, M. (2006). Understanding and predicting electronic commerce adoption: An extension of the theory of planned behavior. *MIS quarterly*, 115-143.
11. Chaffey, D., Ellis-Chadwick, F., & Mayer, R. (2009). *Internet marketing: strategy, implementation and practice*. Pearson education.

12. Constantinides, E. (2004). Influencing the online consumer's behavior: the Web experience. *Internet research*, 14(2), 111-126.
13. Tiago, M. T. P. M. B., & Veríssimo, J. M. C. (2014). Digital marketing and social media: Why bother?. *Business horizons*, 57(6), 703-708.
14. Järvinen, J., & Karjaluoto, H. (2015). The use of Web analytics for digital marketing performance measurement. *Industrial Marketing Management*, 50, 117-127.
15. Novak, T. P., Hoffman, D. L., & Yung, Y. F. (2000). Measuring the customer experience in online environments: A structural modeling approach. *Marketing science*, 19(1), 22-42.
16. Kannan, P. K., & Singh, S. (2021). Digital business models and platforms. *Groningen Digital Business Centre*, 1(1), 1-16.
17. Leeflang, P. S., Verhoef, P. C., Dahlström, P., & Freundt, T. (2014). Challenges and solutions for marketing in a digital era. *European management journal*, 32(1), 1-12.