دور آليات الذكاء الاصطناعي في عرض المحتوى التسويقي الملائم لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي

إعداد

صفاء محمد محمد حسين

المستخلص:

هدفت الدراسة بصورة أساسية إلى.. التعرف على دور آليات الذكاء الاصطناعي في عرض المحتوى التسويقي لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي وإلى أي مدى يمكن أن يحقق هذا عرض محتوى تسويقي ملائم للمستخدمين، كما هدفت الدراسة إلى قياس مدى التباين في كفاءة آليات الذكاء الاصطناعي عند توجيهها لتلبية الاحتياجات التسويقية لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.

هدفت أيضاً الدراسة إلى المحاولة لوصول فهم أفضل لماهية الذكاء البشري عن طريق فك أغوار الدماغ حتى يتم التمكن من محاكاته.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي بشقه التحليلي، وشمل مجتمع الدراسة هنا تحليل لصفحات المتاجر الإلكترونية على مواقع التواصل الاجتماعي والتي تعتمد في خطتها التسويقية على آليات الذكاء الاصطناعي، حيث تم تحليل صفحات كل من شركتي:

(Amazon, Ali baba)، على مواقع التواصل الاجتماعي: (Facebook, Instagram).

نتائج الدراسة:

توصلت نتائج الدراسة إلى...

ــ شركة أمازون تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بشكل أكبر وأفضل ومتواجدة مع العملاء على صفحاتها بشكل أكبر نسبياً من تواجد شركة على بابا، حيث بلغت مقاطع الفيديو التي شاركتها شركة أمازون في الفترة المذكورة 69.9، بينما بلغت مقاطع الفيديو التي شاركتها شركة على بابا في نفس الفترة 30.1.

الكلمات المفتاحية:

آليات الذكاء الاصطناعي – المحتوى التسويقي – شبكات التواصل الاجتماعي.

Abstract:

The study mainly aimed to... identify the role of artificial intelligence mechanisms in displaying marketing content to users of social networking sites and to what extent this can be achieved by displaying appropriate marketing content to users. The study also aimed to measure the extent of variation in the efficiency of artificial intelligence mechanisms when directed to meet needs. Marketing to social media users.

The study also aimed to try to reach a better understanding of what human intelligence is by unraveling the depths of the brain so that it can be simulated.

This study used the descriptive approach in its analytical part, and the study population here included an analysis of the pages of electronic stores on social networking sites, which rely in their marketing plan on artificial intelligence mechanisms, where the pages of each of my companies were analyzed:

(Amazon, Ali baba), on social networking sites: (Facebook, Instagram).

Results:

Amazon uses social networking sites more and better and is present with customers on its pages to a relatively greater extent than the presence of Ali baba, as the video clips shared by Amazon in the aforementioned period amounted to 69.9, while the video clips shared by Ali baba in the same period amounted to 30.1.

key words:

Artificial intelligence mechanisms - marketing content - social media networks.

مقدمة:

آليات الذكاء الاصطناعي .. هي مجموعة الخوارزميات التي تعمل من خلالها جُل التطبيقات الحديثة والتي من دورها أن تؤدى مجموعة من المهام المعقدة والتي كانت لا تتم من قبل إلا بوجود العنصر البشري وتدخله وسعيه لحل تلك المشكلات بقدراته العقلية والاجتماعية.

إن الذكاء الاصطناعي هو مجالاً يجمع بين علوم الحاسب بتقنياتها الحديثة ومجموعات البيانات القوية، ومبدأه الرئيسي هو أن يحاكي بل ويتخطى الطريقة التي يتفاعل بها البشر من حولنا حيث يمكن له أن يضيف قيمة إلى كل عمل لتوفير فهم أكثر شمولية عن طريق تحليل البيانات، وكذلك الاعتماد على التنبؤات لحل المشكلات الأكثر تعقيداً فضلاً عن المهام المعتادة.

وعن آليات الذكاء الاصطناعي في عالم التسويق الإلكتروني وعرض المحتوى التسويقي الملائم للمستخدمين يمكننا القول بأن المستخدم هو عصب هذه العملية، فمن خلال التوصل إلى رغباته يمكن للمؤسسات تطوير منتجاتها، فكان لزاماً على تلك المؤسسات أن تبقي على تواصل دائم مع المستخدمين بطريقة تضمن استحداث معلوماتها عن تغيير رغباتهم وآرائهم وشكاويهم وردود أفعالهم حول منتجاتها ضمن استراتيجية تسويقية يسعى الذكاء الاصطناعي بخوارزمياته وأدواته وآلياته إلى الإلمام بها[١] .

[١]أبو بكر خوالد، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، المركز الديموقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية برلين – ألمانيا، ٢٠١٩.

الدراسات السابقة:

المحور الأول .. آليات الذكاء الاصطناعى ..

1. (Miguel A. Cardona, Ed.D. Secretary,2023)[1]:

Artificial Intelligence and the Future of Teaching and Learning:

هدفت هذه الدراسة إلى الوصول إلى معرفة مدى الحاجة إلى تطوير السياسات التعليم الأمريكية وفقاً لتطورات الذكاء الاصطناعي ومدى أهمية دمجها بالشكل المناسب في جميع أنظمة تكنولوجيا التعليم الأمريكي وجعلها متاحة للجميع أيضاً مع مراعاة خصوصية الطلاب وأمن بيانات المدرسة من أجل العمل في أُطر آمنة من مخاطر الذكاء الاصطناعي.

قامت هذه الدراسة على النظر في التكنولوجيا التعليمية (Edetech)، والتي تشمل:

ـــ التقنيات المصممة خصيصا للاستخدام التعليمي.

ـــ التقنيات العامة المستخدمة على نطاق واسع في البيئات التعليمية.

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى ضرورة إشراك المعلمين والتربويين والقادة وصانعي السياسات والباحثين ومبتكري ومقدمي تكنولوجيا التعليم في القضايا السياسية الملحة التي تنشأ عند تطبيق استخدام آليات الذكاء الاصطناعي.

[1] Miguel A. Cardona, Ed.D. Artificial Intelligence and the Future of Teaching and Learning, U.S. Department of Education, Secretary, 2023.

02(SDAIA، الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، 2023):

القدرات الإدراكية للأطفال الرضع تتفوق على أنظمة الذكاء الاصطناعي:

أجرى فريق من الباحثين من جامعة نيويورك الأمريكية دراسة للمقارنة بين القدرات الإدراكية لدى الرُضع وقدرات أنظمة الذكاء الاصطناعي، واعتمد الفريق على معيار حدس الطفل (Baby Intuition Benchmark)، والذي يتضمن 6 سيناريوهات مرئية لمهام بسيطة تركز على إدراك أهداف حركة الأشياء للوصول إلى وجهتها، وعلاقة المسار المتخذ مع العوائق الموجودة.

تم اختبار هذه السيناريوهات على عدد (٨٤) رضيعاً في عمر (١١) شهراً، و(٣) خوارزميات للذكاء الاصطناعي قادرة على تفسير مقاطع الفيديو.

أظهرت نتائج الدراسة تفوق الأطفال الرُضع على أنظمة الذكاء الاصطناعي في القدرات الإدراكية، إذ قدم الذكاء الاصطناعي أداءً أقل في فهم أهداف الحركة وتقديم تنبؤات دقيقة لسلسلة من الحركات.

٣.(نورة محمد عبد الله عزام، ٢٠٢١)[١]: دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي على كفاءة النظم الادارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، كما هدفت إلى التعرف على إن كان هناك تباين في كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية في جامعة تبوك وبين درجة مراعاتها وتطبيقها لأساليب الذكاء الاصطناعي.

[١] نورة محمد عبد الله عزام، دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، (مصر: قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية جامعة سوهاج، 2021).

اعتمدت الباحثة في اجراء هذه الدراسة على المنهج التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي تم اختيارها بأسلوب الطريقة العشوائية لجمع البيانات من إداري الموارد البشرية بجامعة تبوك والبالغ عددهم (٧٠) موظفاً وموظفة، بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها، وتكونت أداة الدراسة من (٣٦) فقرة لقياس فاعلية برنامج قائم على الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك .

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في أداة الدراسة تعزي لمتغيرات الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (٠،٠٥).

المحور الثاني: المحتوى التسويقي من خلال الذكاء الاصطناعي..

١. (وفاء عبد السميع سعود: 2023)[١]: دور ممارسات التسويق بالذكاء الاصطناعي في تعزيز القيمة المدركة وولاء العملاء في ضوء التوجه نحو بناء مصر الرقمية، دراسة تطبيقية على عملاء متاجر التجزئة الإلكترونية أمازون):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التأثير الذي قد يُحدثه التسويق بالذكاء الاصطناعي على الأبعاد الخاصة بكل من القيمة المدركة وولاء العملاء، وذلك من وجهة نظر العملاء الذين يقومون بالتسوق من الموقع الإلكتروني أمازون بمصر باعتباره واحد من أهم متاجر التجزئة الإلكترونية العالمية والذي يقوم بتطبيق ممارسات الذكاء الاصطناعي في التسويق.

[١] وفاء عبد السميع سعود، دور ممارسات التسويق بالذكاء الاصطناعي في تعزيز القيمة المدركة وولاء العملاء في ضوء التوجه نحو بناء مصر الرقمية، (مصر: حلوان، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة حلوان، 2023)

توصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من الاحصاءات الوصفية متمثلة في أنه ليس هناك فرق كبير بين الأبعاد الخاصة بمتغير "ولاء العملاء" من حيث أهميتها، كما اعتبرت الدراسة أن القيمة العاطفية تُعد أكثر الأبعاد الخاصة بالقيمة المدركة للعملاء من حيث أهميتها عن باقي القيم مع أن الفارق بينهما يعد فارقاً طفيفاً، كذلك توصلت نتائج الدراسة إلى أن توفير الوقت والجهد مع إمكانية عرض الخيارات البديلة من المنتجات المختلفة والمتنوعة تُعد من أهم الأسباب يُمكن أن تدفع العملاء إلى الاستمرار في تعاملهم مع موقع أمازون الإلكتروني.

2. (عبد الرحيم نادر عبد الرحيم اسماعيل ٢٠٢١)[١]: الدور الوسيط للتوجه نحو التقنيات الحديثة في العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والابتكار التسويقي:

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الدور الوسيط للتوجه نحو التقنيات الحديثة ومدى تقبل القائمين على التسويق لها في العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والابتكار التسويقي، وشمل مجتمع الدراسة ملاك ومديري ومسوقي متاجر التجزئة الالكترونية في مصر والتي تسوق لمنتجاتها عن طريق محركات البحث ومواقع التواصل الاجتماعي، وتم تجميع البيانات عن طريق توزيع (٢٦٠) استبانة الكترونية على مفردات العينة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق يعتبر من أهم مقومات نجاح المنظمات في الوقت الحالي حيث يوفر الذكاء الاصطناعي سهولة وفعالية في التعامل مع العملاء وفي الوصول إليهم، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن معظم القائمين على التسويق في الشركات محل الدراسة لديهم توجه جيد نحو المنفعة المتحققة من الذكاء الاصطناعي لكنهم يحتاجون إلى المزيد من الفهم لتيسير الاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالنسبة لهم.

---

[١]. عبد الرحيم نادر عبد الرحيم اسماعيل، الدور الوسيط للتوجه نحو التقنيات الحديثة في العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والابتكار التسويقي، رسالة ماجستير غير منشورة ، (مصر : قسم إدارة أعمال كلية التجارة بنين، جامعة الأزهر، 2021) .

Jimmy Holmi(2021)[1]:

Artificial Intelligence in Digital Marketing Now and in the future.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الذكاء الاصطناعي حاليا على التسويق الرقمي وما يمكن أن تبدو عليه في المستقبل، كما تشرح بشكل منفصل الأساسيات الرقمية للتسويق وكيف يمكن استخدام أشكال الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي.

شملت الدراسة من يعملون في فنلندا في صناعة التسويق الرقمي و لديهم خبرة في استخدام البرامج مع الذكاء الاصطناعي من خلال الشركات الموجودة في بلدان الشمال الأوروبي، وتم جمع المواد من خلال شبه منظم للمقابلات، وتم إجراء مقابلات مع (٥) مشاركين في هذا العمل أو كانوا يعملون في صناعة التسويق واستخدموا الذكاء الاصطناعي في العمل اليومي، وكانت الاسئلة كالتالي:

سؤال .. ما هو تأثير الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي اليوم؟

سؤال .. كيف سيبدو المستقبل مع الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي؟

بعد المقابلات تم تحليلها بتحليل موضوعي حيث حاول المؤلف إيجاد أوجه تشابه حول البيانات ومقارنتهم معا للحصول على معلومات حول كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على صناعة التسويق الرقمي، كما أشارت النتائج الرئيسية إلى ضرورة تحسين الأداء، واستثمار آليات الذكاء الاصطناعي لتوفير الوقت والمال إذا تم القيام به بشكل صحيح، كما أشارت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يفيد بشكل كبير مجال التسويق الرقمي ولكنه يتطلب من المتسوقين أن يكونوا مستعدين للتغيير ومتلهفين لتعلم أشياء جديدة.

[1] Jimmy Holmi, ARCADA, Artificial Intelligence in Digital Marketing Now and in the future, International, Business, 2021.

مشكلة الدراسة: يمكن أن نحدد المشكلة التي تبحث فيها هذه الدراسة في الاستفسار التالي: – ما هو دور الذكاء الاصطناعي في طرق عرض المحتويات التسويقية التي تلائم احتياجات مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في عدة جوانب أهمها:

تفعيل دور آليات الذكاء الاصطناعي في عرض المحتوي التسويقي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

مساعدة مستخدمي التواصل الاجتماعي في الحصول على السلع بشكل ملائم لاحتياجاتهم الفعلية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى..

ـ تفعيل دور الذكاء الاصطناعي في عمل التسويق الإلكتروني لتحقيق عرض محتوى

ملائم لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي.

ـ التعرف على أهمية استخدام آليات الذكاء الاصطناعي لتيسير عمليات التسويق الإلكتروني

ـ قياس مدى التباين في كفاءة آليات الذكاء الاصطناعي عند توظيفها في تلبية الاحتياجات التسويقية

لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي.

المفاهيم الإجرائية: الذكاء الاصطناعي .. المفهوم الاصطلاحي:

هو التيار العلمي والتقني الذي يضم الطرق والنظريات والتقنيات التي تهدف إلى انشاء آلات قادرة على محاكاة الذكاء البشري[١].

المفهوم الاجرائي: هو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن تلك الأساليب المتطورة للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود معينة، تلك الأساليب التي تنسب لذكاء الإنسان.

تسويق المحتوى ... المفهوم الاصطلاحي:

هو تقنية لخلق وتوزيع محتوى ملائم وذو قيمة لجذب ومشاركة المستهلك المستهدف[٢].

المفهوم الاجرائي: هو تلك الطرق المبتكرة والمستحدثة على الدوام لجعل مجموعة من السلع تبدو أكثر جاذبية وتصبح أكثر رواجاً من وجهة نظر المستخدمين الاستهلاكية شخصية[٣].

---

[١] سامية شهبي فمورة، وآخرون الذكاء الاصطناعي بين الواقع والمأمول، رسالة ماجستير غير منشورة، المدرسة العليا للتيسير، فرنسا: ستراسبورغ، جامعة ستراسبورغ 2018). ص.5

[٢] تومي فضيلة ايدولوجيات الشبكات الاجتماعية وخصوصية المستخدم بين الانتهاك والاختراق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر ، ٢٠١٧) ، ص.٤٤.

[٣] محمد حماد، تأثير تسويق المحتوى عبر الإنترنت على سلوك المستهلك الشرائي، رسالة دكتوراه غير منشورة، (كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، (٢٠١٩) ، ص ٢.

نظرية الحتمية التكنولوجية: Theory Technological Determinism ..

مفهوم النظرية:

هي نظرية من النظريات الحديثة التي ظهرت مع ظهور وسائل الاعلام المختلفة وتطورها وطبيعة تأثيرها على المجتمعات الحديثة.

يقول مارشال ماكلوهان أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن أن ننظر إليه مستقلا عن تكنولوجية الوسائل الاعلامية نفسها، فالكيفية التي تعرض بها المؤسسات الإعلامية موضوعاتها وكذلك الجمهور الذي توجه إليه رسالتها هما الفاعل الرئيسي في محتوى تلك الوسائل والمحرك الأول لما يجب أن تقوله، فطبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال[١].

فروض نظرية الحتمية التكنولوجية ل ماكلوهان

أولاً : وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الإنسان : حيث يرى مارشال ماكلوهان أن البشر يتكيفون مع ظروف البيئة في كل عصر وذلك باستخدام حواس معينة ذات صلة وثيقة بنوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة

ثانياً: الوسيلة هي الرسالة: أولى ماكلوهان أهمية كبرى لدور الوسيط (الوسيلة)، حيث رأى أن خطورة الوسيط تزداد في العصر الحديث، لما لها من قدرة على الاستحواذ على كل الفضاء وكذلك الهيمنة على كل أبعاد الحياة الإنسانية وعليه فإن الرسالة في هذه الأجواء أصبحت أسيرة للوسيط الذي يضخمها رغم تفاهتها أو حتى عدميتها، في حين أنه ذاته يمكن أن يقزمها أو يقتلها رغم عظم شأنها[٢].

---

[١] حيدر فالح زايد نظريات التأثير، نظرية الحتمية التكنولوجية، كلية الإعلام، جامعة ذي قار، العراق، 2016).

[٢]. محمد عبد الرازق الدليمي، الإعلام التربوي، دار المسيرة، 2011، ص.69.

ثالثاً: وسائل الاتصال الساخنة ووسائل الاتصال الباردة: في تقسيم ماكلوهان لمراحل التغيير بحسب نظرية الحتمية التكنولوجية في الاتصال انتقل من المرحلة الشفوية إلى مرحلة الكتابة ثم عصر الطباعة ثم إلى وسائل الاتصال الجماهيري، ففي مستوى آخر انتقل من الاتصال الساخن إذ العلاقة مباشرة متفاعلة بين المرسل والمستقبل وهو عالم الكتب والسينما، إلى الاتصال البارد تكون العلاقة بين المرسل والمستقبل علاقة باردة ساكنة تخلو من التفاعل مثل التليفزيون، فعليه كلما كانت الوسيلة باردة بدت الحاجة إلى تزويد الجمهور بمعلومات أكثر ضرورة، ومن هنا كانت الشاشة السينمائية العريضة ساخنة، والصورة التليفزيونية "القزمية" باردة.

الإجراءات المنهجية للرسالة:

نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من البحوث الكمية الوصفية التحليلية التي تسعى إلى وصف الظاهرة موضوع الدراسة من خلال التعمق فيها وتحليلها للخروج منها بنتائج يعتد بها في مجال البحث العلمي التراكمي.

مناهج الدراسة: تندرج هذه الدراسة ضمن قائمة الدراسات الوصفية التي تقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها ووصف العلاقات القائمة بينها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل.

منهج المسح: حيث يعتبر منهج المسح هو أحد الأشكال الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم وادراكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم، كما أنه يعتبر أحد المناهج الرئيسية لدراسة جمهور وسائل الإعلام في إطارها الوصفي أو التحليلي، حيث يسمح السياق بعدد كبير من المتغيرات في وقت واحد، مثل السمات العامة والاجتماعية والنفسية وكذلك أنماط السلوك الاتصالية[١].

[١] محمد عبد الحميد، البحث العلمي فى الدراسات الاعلامية، ط ، 2، (القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، 2004)، ط2، ص، 159.

مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع البحث هو عدد من العناصر التي تتميز بخاصية أو عدة خصائص تميزها عن غيرها من بقية العناصر الأخرى[١].

مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة التحليلية تحليل صفحات المتاجر الإلكترونية على مواقع التواصل الاجتماعي والتي تعتمد في عملها على الذكاء الاصطناعي.

عينة الدراسة: صفحة كل من: (Amazon , Ali baba)، على تطبيقي : (Facebook, Instagram).

متغيرات الدراسة: شملت متغيرات الدراسة التالي:

المتغير المستقل .. دور آليات الذكاء الاصطناعي في التسويق

المتغير التابع .. المحتوي التسويقي على مواقع التواصل الاجتماعي

أبعاد الدراسة: البعد الموضوعي: تحليل صفحات المتاجر الإلكترونية العالمية والتي تعمل من خلال الذكاء الاصطناعي على مواقع التواصل الاجتماعي.

البعد المكاني: مواقع إلكترونية على صفحات التواصل الاجتماعي (Facebook, Instagram).

البعد الزمني: يشمل الإطار الزمني للدراسة التحليلية الفترة من ٢٠٢٣/١١/١ إلى ٢٠٢٤/١/٣١.

الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة في عملية جمع البيانات على تصميم جداول يتم من خلالها تحليل محتوى صفحات المتاجر الإلكترونية محل الدراسة على مواقع التواصل الاجتماعي التي تم تحديدها لدراستها.

---

[١] موريس أنجرس، مرجع سابق، ص.197 .

شركة أمازون (Amazon)..

بدأت في يوليو 1994 على يد جيف بيزوس، حيث كان من المقرر أن يُطلق على الموقع في الأصل أسم Cadabra، وهو تلاعب بكلمة الساحر abracadabra، لكن تم اختيار أمازون لأنها أعطت الشركة إحساساً بالنطاق الواسع، ركز الموقع في البداية على بيع الكتب واستخدم شعار "Earth's biggest bookstore".

في عام 2005 تم تقديم خدمة Amazon Prime حيث يدفع المستخدمون رسوما ثانوية للحصول على امتيازات من موقع أمازون مثل الشحن المجاني والسعر المخفض، ثم قامت أمازون بزيادة نطاق منتجاتها على مر السنين لتشمل المنتجات الغذائية وغيرها.[١]

Amazon Web Services وهي أكبر شركة للتخزين السحابي وخدمات الويب في الولايات المتحدة الامريكية، والتي تُشير إلى أنها تُسيطر على ما يقرب من 30% من السوق، (بحسب تقديرات عام 2018).

كانت Amazon واحدة من اوائل الشركات التي قدمت خدمات ويب واسعة النطاق والتخزين حيث بدأت الخدمة في عام 2006، حيث تقدم أمازون خدمة التخزين السحابي للشركات والأفراد لتخزين البيانات وعمليات الكمبيوتر بشكل آمن عن بُعد، وتحوي Amazon Web Services أكثر من 1400 خدمة بما في ذلك الميزات المتعلقة بالتعلم الآلي وإنترنت الأشياء وأجهزة الكمبيوتر بدون خادم.

قدم AWS دفعة هائلة في تقديم أدوات وحلول وخدمات التعلم الآلي والتنبؤ، لذلك يُمكن مراقبة مقدار حركة البيانات التي يحصل عليها كل عميل، ومدة استمرار الاتصالات وجودتها حيث تغذي هذه البيانات الوصفية نماذج التعلم الآلي التي تتنبأ بـــ متى وأين سيقوم المشتري بالطلب، وكل ذلك من أجل تسهيل التسوق وعمليات الشراء وتوطيد العلاقات بين التجارية بين المؤسسة والعملاء[٢].

[1] Gordon Schmidt, Amazon, The SAGE International Encyclopedia of Mass Media and Society (pp.58-60), University of Louisiana Monroe. 2019

[2] Awes. (2019). What is a Chabot? Retrieved 11 19, 2020, from Aws-Amazon: https://aws.amazon.com/what-is-a-chatbot .

Amazon Marketing Cloud ..

AMC هي غرفة نظيفة، بما يعني أنها "بيئة رقمية آمنة" حيث يمكن للمعلنين إجرا حملات مخصصة للجمهور من خلال مجموعة من المدخلات بطرقة آمنة للخصوصية وذلك لإنشاء الإعلانات وإعداد الإستراتيجيات التسويقية والتوسع في المبيعات عن طريق توفير البيانات الشفافة للمسوقين والتي قد يحتاجونها في اتخاذ قرارات أكثر استنارة بشأن إدارة أعمالهم[١].

شركة أمازون Amazon هي أول شركة في العالم تبلغ قيمتها تريليون دولار حيث تُعد مركز قوة للتجارة الإلكترونية، وقد أضاف جيف بيزوس لتطوير شركته الضخمة بعض الأدوات كالرعاية الصحية والذكاء الاصطناعي، ووفقاً لمراسل بلوم برج في النهاية جعلت آليات الذكاء الاصطناعي من متجر أمازون مقراً رائعاً للتجارة الإلكترونية له مستقبل مشرق[٢].

مع كل ذلك تُشكل الجرائم الإلكترونية التهديد الأكبر لاستمرار نجاح أمازون، حيث تشعر المنطقة بقلق بالغ إزاء مخاطر القرصنة وسرقة الهوية[٣].

وعلى موقعها الإلكتروني تحتاج أمازون إلى الإجابة على مخاوف العملاء في أقرب وقت ممكن عن حقيقة أن مجرمي الإنترنت يقومون دوماً بابتكار أساليب جديدة للهجوم على معلومات العملاء، لذا وجب على أمازون حماية خصوصية المستخدمين وضمان أمن الإنترنت[٤].

---

[1] Amazon annual report, 2022

[2] Wirth, N. (2018). Hello marketing, what can artificial intelligence help you with?. International
Journal of Market Research, 60(5), 435-438. Google Scholarϕ

[3] Linden, G., Smith, B., & York, J., (2003). Amazon. com recommendations: Item-to-item collaborative filtering. IEEE Internet computing, 7(1), 76-80. Google Scholarϕ

[4] Yadav, A., & Vishwakarma, D. K. (2020). Sentiment analysis using deep learning architectures: a review. Artificial Intelligence Review, 53(6), 4335-4385.

أصبح التداول الخوارزمي اليوم جزءاً سائداً من الأسواق وقد يؤدي من بين أمور أخرى إلى زيادة المخاطر النظامية، ومن أجل تقديم خدمة أفضل لعملائها قامت أمازون Amazon بتطوير Amazon Personalize، وهو محرك توصيات يستخدم البيانات المجمعة من عمليات الشراء السابقة عبر الإنترنت لتقديم المزيد من الاقتراحات ذات الصلة للعملاء، كما يتيح لهم توفير تدفق من الأنشطة التابعة لعروضهم بما في ذلك عمليات الشراء السابقة وزيارات الصفحة[١].

حيث يوجد رابط توصيات خاص بموقع Amazon.com يأخذ المستخدمين إلى صفحة يمكنهم من خلالها تصفح التوصيات الخاصة بذلك المنتج[٢].

كما يمكن للعملاء أيضاً الاستفادة من خدمة اقتراحات سلة التسوق الخاصة بأمازون والتي توصي بعمليات الشراء بناءً على العناصر الموجودة في عربة التسوق الخاصة بهم[٣]، كل هذه العمليات التسويقية تندرج تحت مفهوم "استخدام أمازون لآليات الذكاء الاصطناعي في عملها".

شركة Alibaba ..

مجموعة علي بابا هي مجموعة صينية متعددة الجنسيات تُدير أكبر شركة للتجارة الإلكترونية في العالم من خلال بواباتها الإلكترونية والتي تشمل Taboo, Alibaba.com, AliExpress, Tmall، بنسبة مبيعات كانت متضائلة أمام مبيعات أمازون وإيباي.

[1] Aithal, P. S., (2017). An effective method of developing business case studies based on company analysis. International Journal of Engineering Research and Modern Education (IJERME), 2(1), 16-27.

[2] Vijay raj B. V., & A. Jayanthila Devi, (2021). Analysis of Business Decisions that caused Nokia to drop its Legacy and its Rebirth in 2017 using Nostalgic Marketing Approach: A Case Study. International Journal of Case Studies in Business, IT and Education (IJCSBE), 5(2), 268–283.

[3] Vijay raj B. V., & A. Jayanthila Devi (2021). Restoring Tourism Industry in India after Covid-19: A Case Study. International Journal of Case Studies in Business, IT and Education (IJCSBE), 5(2), 284–298.

أبعد من ذلك تقوم علي بابا بنشر الذكاء الاصطناعي في المجتمع الأوسع من خلال المشاريع التي تسعى إلى تحويل مدن بأكملها إلى "Smart Cities"، فهي بالتالي تخطط لإحداث ثورة في الصين وربما في العالم أجمع[١].

.. **AliExpress**

هو سوق عالمي يستهدف المستهلكين حول العالم ويعمل على تمكينهم من الشراء مباشرةً من المصنعين والموزعين في الصين وحول العالم، ويمكن للمستهلكين الوصول للسوق من خلال تطبيق الهاتف المحمول Ali Express أو مواقع الويب، وبالإضافة إلى اللغة الإنجليزية فإن Ali Express متاحة أيضا لعملائها بـــ 17 لغة أخرى بما في ذلك اللغة الإسبانية والبرتغالية والفرنسية.

يمكنك من خلال خدمات Ali Express أن تستمتع بجودة المنتج وضمان التسليم في الميعاد، كما يمكنك أن تستمتع بخدمات الشحن المجاني والاسترجاع المجاني، كل هذا يتم من خلال الرحلات الجوية المستأجرة وكذلك اعتماد الشركة على مستودعاتها في الخارج، كما تُواصل Ali Express استثماراتها في أسواق جديدة مثل كوريا الجنوبية وذلك في السنة المالية 2023 حيث سجلت نمو للطلبات ما يزيد عن 30% في كوريا الجنوبية[٢].

قامت شركة Ali baba والتي تُعد النظير الصيني لشركة أمازون ببناء موقعها "استراتيجية الذكاء الاصطناعي" على أساس iDST (معهد علوم وتقنيات البيانات)، كما تم من قبل إنشاء مركز أبحاث علوم البيانات في وادي السيليكون عام 2014.

[1] ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN PRACTICE, HOW 50 SUCCESSFUL COMPANIES USED AI AND MACHINE LEARNING TO SOLVE PROBLEMS, BERNARD MARR, MATT WARD , 2019, p 13 BOOK.

[2] Ali baba Group Holding Limited, NYSE: BABA, HKEX: 9988 (HKD Counter) 89988 (RMB Counter)

بالإضافة إلى ذلك أنشأت Ali baba أيضاً مختبرات الذكاء الاصطناعي في عام 2016، "A.I.Labs"، وركزت بشكل مباشر أكثر على تطوير منتجات الذكاء الاصطناعي، وبناء على هذا البحث تم تقديم المساعد التفاعلي "Ali Genie" في عام 2017 والذي يسمح بتقديم خدمات جديدة من قِبل علي بابا أو أطراف أخرى والتي قد تستفيد من التعرف على الصوت الخاص بـــ Ali baba وقدرات الذكاء الاصطناعي الأخرى[١].

تقوم شركة Ali baba بتطبيق خدمات الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمات التجارة الإلكترونية والدفع الخاصة بها، كما تعمل على دمج الخدمات الحضرية المختلفة مثل التحكم في حركة المرور وفواتير النقل في نظامها البيئي للذكاء الاصطناعي وذلك من خلال بناء "City Brain"[٢].

بالإضافة إلى ذلك تتكامل شركة Ali baba بشكل رئيسي من خلال الاستثمار في إنتاج الأجهزة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي مثل Deep hi Tech[٣]، و Cambric on[٤]، وكذلك في مطوري برامج الذكاء الاصطناعي مثل Face++[٥].

تُعرف شركة علي بابا قيم ثقافة الشركة باسم "السيف المقدس ذو النبضات الستة" ..

العملاء أولاً، الموظفون ثانيا، المساهمون ثالثاً ..

---

[1] For more information on A.I. lab and Ali Genie, See http://technode.com/2017/08/11/alibabas-first-consumer-targeting-artificial-intelligence-speaker-genie-x1-unveils/

[2] For more information on City Brain, See https://www.alibabacloud.com/blog/Interview-with-iDST-Deputy-Managing-Director -Hua- Xian sheng-City-Brain-%E2%80%93- Comprehensive-Urban-Cognition-221544

[3] For more information on Dee Phi, See http://www.deephi.com/

[4] For more information on Cambric on, See http://www.cambricon.com/

[5] For more information on Face++, See https://megvii.com/

كما أطلقت علي بابا عدة حملات كحملة "10 مليار دعم" وذلك لتخفيض أسعار المنتجات التي تحظى بإقبال واسع بين المستهلكين، كما أعلن الرئيس والمدير التنفيذي الحالي لشركة Ali baba "تشانغ يونغ" مراراً وتكراراً أن الحفاظ على العملاء هو المعني الأصلي لوجود مؤسسة علي بابا، ويعد 10 سبتمبر من كل عام هو يوم العميل السنوي لشركة علي بابا، حيث هو اليوم الذي تعقد فيه شركة Ali baba العديد من أنشطة العملاء وتشارك الإدارة والموظفون في حالات خدمة العملاء ويتم تنفيذ اقتراحات المستخدمين لتحسين المنتجات والخدمات لتعزيز مشاركة المستخدم، يتم كل هذا بدعم من التقنيات الرائدة المعتمدة في عملها على آليات الذكاء الاصطناعي، مثل "Ali Could"، وبالتالي تكون Ali baba قادرة على تقديم خدمات غنية للعملاء بتكلفة أقل وكفاءة أكبر.

توصلت نتائج الدراسة إلى.. أن كل من صفحة أمازون وصفحة علي بابا تعتمدان بشكل كبير في عملهما على آليات الذكاء الاصطناعي مما أدى إلى الوصول إلى استخدام طرق تسويقية أفضل كـــ سرعة الطلب وسرعة الرد والتواصل مع العملاء بشكل أفضل كذلك تنوع المنتجات المعروضة والتسعير الآلي وخدمات الشحن السريع والاسترجاع في حالة عدم رضا العميل عن الخدمة أو السلعة.

ــ شركة أمازون تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي بشكل أكبر وأفضل ومتواجدة مع العملاء على صفحاتها بشكل أكبر نسبياً من تواجد شركة على بابا، حيث بلغت مقاطع الفيديو التي شاركتها شركة أمازون في الفترة المذكورة 69.9، بينما بلغت مقاطع الفيديو التي شاركتها شركة على بابا في نفس الفترة 30.1.

المصادر والمراجع

1.أبو بكر خوالد، تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، (المركز الديموقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية برلين – ألمانيا، ٢٠١٩).

2.تومي فضيلة ايدولوجيات الشبكات الاجتماعية وخصوصية المستخدم بين الانتهاك والاختراق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ٢٠١٧).

3.حيدر فالح زايد نظريات التأثير، نظرية الحتمية التكنولوجية، كلية الإعلام، جامعة ذي قار، العراق،

4.سامية شهبي فمورة، وآخرون الذكاء الاصطناعي بين الواقع والمأمول، رسالة ماجستير غير منشورة، المدرسة العليا للتيسير، فرنسا: ستراسبورغ، جامعة ستراسبورغ 2018).

5.عبد الرحيم نادر عبد الرحيم اسماعيل، الدور الوسيط للتوجه نحو التقنيات الحديثة في العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والابتكار التسويقي، رسالة ماجستير غير منشورة ، (مصر : قسم إدارة أعمال كلية التجارة بنين، جامعة الأزهر،2021) .

6.محمد حماد، تأثير تسويق المحتوى عبر الإنترنت على سلوك المستهلك الشرائي، رسالة دكتوراه غير منشورة، (كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، (٢٠١٩).

7.محمد عبد الحميد، البحث العلمي فى الدراسات الاعلامية، ط ، 2، (القاهرة: عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، 2004).

8.محمد عبد الرازق الدليمي، الإعلام التربوي، دار المسيرة، 2011.

9.موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، (الجزائر: دار القصبة

10.نورة محمد عبد الله عزام، دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، (مصر: قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية جامعة سوهاج، 2021).

11.وفاء عبد السميع سعود، دور ممارسات التسويق بالذكاء الاصطناعي في تعزيز القيمة المدركة وولاء العملاء في ضوء التوجه نحو بناء مصر الرقمية، (مصر: حلوان، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة حلوان، 2023)

1.Aithal, P. S., An effective method of developing business case studies based on company analysis. International Journal of Engineering Research and Modern Education (IJERME), 2017.

2.Alibaba Group Holding Limited, NYSE: BABA, HKEX: 9988 (HKD Counter) 89988 (RMB Counter)

Amazon annual report, 2022.

3.ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN PRACTICE, HOW 50 SUCCESSFUL COMPANIES USED AI AND MACHINE LEARNING TO SOLVE PROBLEMS, BERNARD MARR, MATT WARD , 2019.

4.Aws. (2019). What is a Chat bot? Retrieved 11 19, 2020, from Aws-Amazon: https://aws.amazon.com/what-is-a-chatbot .

5.Barr, J. Amazon Lex – Build Conversational Voice & Text Interfaces, 2016.

Retrieved, from aws. amazon: http/www.aws.amazon.com, 2020.

BBC, The world's most prolific writer is a Chinese algorithm: http://www.bbc.com/future/story/20180829-the-worlds-most-prolificwriter-is-a-chinese-algorithm.

6.Bloomberg, Ali baba's AI Outguns Humans in Reading Test: https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-01-15/alibaba-s-aioutgunned-humans-in-key-stanford-reading-test.

7.Brock J K U, Von Wangenheim F. Demystifying AI: What digital transformation leaders can teach you about realistic artificial intelligence. California Management Review, 2019,

Business, 2021.

8.CNBC, China is determined to steal A.I. crown from US and nothing, not even a trade war, will stop it: https://www.cnbc.com/2018/05/04/ china-aims-to-steal-us-a-i-crown-and-not-even-trade-war-will-stop-it .html

9.Data Center News, Ali baba gives AWS, Microsoft and Google a run for their cloud money: https://datacenternews.asia/story/alibaba-givesaws-microsoft-and-google-run-their-cloud-money/.

10.For more information on A.I. lab and Ali Genie, See http://technode.com/2017/08/11/alibabas-first-consumer-targeting-artificial-intelligence-speaker-genie-x1-unveils/

11.For more information on Cambric on, See http://www.cambricon.com/

12.For more information on City Brain, See https://www.alibabacloud.com/blog/Interview-with-iDST-Deputy-Managing-Director -Hua-Xian sheng-City-Brain-%E2%80%93-Comprehensive-Urban-Cognition-221544

13.For more information on DeePhi, See http://www.deephi.com/

14.For more information on Face++, See https://megvii.com/

15.For more information on iDST and E.T. Brain, See http://www.alizila.com/alibaba-cloud-wants-to-democratize-artificial-intelligence-technology/

16.Gordon Schmidt, Amazon, The SAGE International Encyclopedia of Mass Media and Society, University of Louisiana Monroe, 2019.

Institutional Investor, Ali Baba vs The World: https://www.institutionalinvestor.com/article/b1505pjf8xsy75/alibaba-vs-the-world

17. Jimmy Holmi, ARCADA, Artificial Intelligence in Digital Marketing Now and in the future, International, Journal of Market Research, Google Scholarϕ, 2021.

18.Linden, G., Smith, B., & York, J., Amazon. Com. 2003. recommendations: Item-to-item collaborative filtering. IEEE Internet computing, Google Scholarϕ.

19.Md.Salamun Rashidin, The Role of Artificial Intelligence in Sustaining the E-Commerce Ecosystem: Ali baba vs. Tencent, University degli Studi di Sassari, Journal of Global Information Management, Italy, Italy, January 2022.

20.Miguel A. Cardona, Ed.D. Artificial Intelligence and the Future of Teaching and Learning, U.S. Department of Education, Secretary, 2023.**21.**SCMP, Ali baba lets AI, robots and drones do the heavy lifting on Singles' Day: https://www.scmp.com/tech/innovation/article/2119359/alibabalets-ai-robots-and-drones-do-heavy-lifting-singles-day

22.Terdiman, How AI Is Helping Amazon Become a Trillion-Dollar Company. Retrieved 11 12, 2020, from Fast Company Reports: https://www.fastcompany.com/90246028/how-ai-is-helping-amazon-becomea-trillion-dollar-company.

23.The Reconstruction of Artificial Intelligence on the Fit of Business Model in E-Commerce Industry —Case Study of Ali baba Hengbin Zhu1,a,* 1 School of Management, Shandong University, Jinan China, 250100 a. joechu@mail.sdu.edu.cn *corresponding author, 2023.

24. Vijay raj B. V., & A. Jayanthila Devi .Restoring Tourism Industry in India after Covid-19: A Case Study. International Journal of Case Studies in Business, IT and Education (IJCSBE), 2021.

25.Vijay raj B. V., & A. Jayanthila Devi. Analysis of Business Decisions that caused Nokia to drop its Legacy and its Rebirth in 2017 using Nostalgic Marketing Approach: A Case Study. International Journal of Case Studies in Business, IT and Education (IJCSBE), 2021.

26. Virtual-Taobao: Virtualizing Real-world Online Retail Environment for Reinforcement Learning: https://arxiv.org/abs/1805.10000

27.Wirth, N. Hello marketing, what can artificial intelligence help you with?. International 2018.

28.Yadav, A., & Vishwakarma, D. K. Sentiment analysis using deep learning architectures: a review. Artificial Intelligence Review, 2020.