



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
السنة الثانية ماستر إدارة استراتيجية



المحاضرة السابعة: ذكاء الأعمال على وسائل التواصل الاجتماعي

الموسم الجامعي: 2024/2025

مقدمة:

تمهيد:

يعتبر ذكاء الأعمال من الأنشطة ذات الأهمية الكبيرة للمؤسسات باعتباره يوفر بيانات هامة ومتنوعة من بيئتها والعمل على تحليلها لاتخاذ قرارات استراتيجية فعالة، وفي الوقت الحالي تعتمد المؤسسات على وسائل التواصل الاجتماعي في عملية جمع البيانات الحساسة والهامة لذكاء الأعمال بطريقة تنعكس إيجابا على تجسيد قرارات مستنيرة تخدم متقبل المؤسسة وذلك نتيجة الدور الذي تلعبه هذه الشبكات، وهو ما سيتم معالجته من خلال الإجابة على الإشكالية الآتية:

**كيف تستخدم المؤسسات وسائل التواصل في ذكاء الأعمال؟ وما
وكيف ينعكس على المؤسسات؟**

المحاور الأساسية



مفهوم ذكاء الأعمال

فوائد ذكاء الأعمال

استخدامات ذكاء الأعمال في المؤسسة

أنواع بيانات وسائل التواصل الاجتماعي المفيدة لذكاء الأعمال

ممارسات لجمع بيانات وسائل التواصل لذكاء الأعمال

ذكاء الأعمال

هو: عملية تكنولوجية لجمع البيانات التنظيمية وإدارتها وتحليلها لتقديم معارف تفيد استراتيجيات وعمليات الأعمال.

يشير إلى البنية التحتية والإجرائية والتقنية التي تجمع وتخزن وتحلل البيانات التي تنتجها أنشطة الشركات وتشمل التنقيب في البيانات، تحليل العمليات، قياس الأداء، التحليلات الوصفية، وتقديم تقارير سهلة الفهم ومقاييس أداء واتجاهات تدعم قرارات الإدارة.



فوائد ذكاء الأعمال:

- اكتشاف وحل المشكلات
- تحديد اتجاهات وأنماط السوق
- خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية
- تحسين أداء الموارد البشرية وكسب ثقتهم والتزامهم.
- دراسة سلوك العملاء والمحافظة عليهم وكسب عملاء جدد.
- استغلال موارد جديدة.
- فعالية الإدارة المالية وموائمتها للاستراتيجية.

استخدامات ذكاء الأعمال في المؤسسة

يستخدم ذكاء الأعمال عبر وسائل التواصل في أنشطة عديدة منها:

التسويق،

المبيعات،

العمليات الداخلية،

المالية،

الموارد البشرية.

ويهتم بقياس مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية على وسائل التواصل الاجتماعي من بينها: معدلات التفاعل ونمو المتابعين ومعدلات التحويل وهي التي تساعد المؤسسات في قياس تأثير حملات التسويق على مواقع التواصل وتقديم رؤى حول توافقها مع الأهداف العامة.

yourusername
Doral, Florida ›



أنواع بيانات وسائل التواصل الاجتماعي المفيدة لذكاء الأعمال

بيانات حول الجمهور المستهدف وتفاعله مع المحتوى: حيث تستخدم الشركات البيانات الديموغرافية لجمهورها ومختلف تفاعلاته بما يخدمها في تخصيص استراتيجياتها لتلبية احتياجات هذه الجماهير.

مقاييس التفاعل وتحليل الأداء: من خلال الاعتماد على التفاعلات (الإعجابات، المشاركات، التعليقات ..) التي تساعد في تحسين المحتوى ليصبح أكثر جاذبية وتطوير استراتيجيات التسويق.

تحليل المشاعر واستخراج آراء المستخدمين: من أجل فهم تصورهم العام حول المنتجات أو الخدمات أو العلامة التجارية، مما يساعد في تعديل استراتيجية الأعمال لضمان رضا العملاء.

فوائد استخدام بيانات وسائل التواصل الاجتماعي في تقارير ذكاء الأعمال

إمكانية الحصول على رؤى فورية وتحليل الاتجاهات بفضل وجود بيانات هائلة بشكل دائم والتي تساعد في تتبع الاتجاهات بشكل فوري.

فهم شعور العملاء وردود الفعل: باستخدام تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي يمكن قياس الرأي العام حول المنتجات والخدمات وبالتالي إدارة استباقية لعلاقات العملاء وكسب رضاهم.

الاستفادة من بيانات وسائل التواصل الاجتماعي في تحديد المعايير التنافسية والمواقع في السوق

مراقبة أنشطة المنافسين على وسائل التواصل وتوفر رؤية قيمة حول استراتيجياتهم وأدائهم وذلك للمقارنة مع المنافسين وتحديد موقع المؤسسة وعلامتها ضمن المنافسة.

ممارسات لجمع بيانات وسائل التواصل لذكاء الأعمال

تقنيات جمع البيانات الدقيقة: باستخدام طرق لالتقاط التفاعلات المرتبطة بوسائل التواصل الاجتماعي (الإعجاب، التعليقات، المشاركات) لقياس مشاعر ونشاط الجمهور.

ضمان خصوصية البيانات والامتثال: الالتزام باللوائح والسياسات المتعلقة بالخصوصية لحماية بيانات المستخدم نظرا لأهمية أمان البيانات والتعامل الأخلاقي معها.

الأدوات والمنصات لجمع بيانات وسائل التواصل الاجتماعي: باستخدام أدوات ومنصات لجمع البيانات من وسائل التواصل مما يوفر رؤية عن الحضور على الانترنت على أن تتناسب هذه الأدوات مع نوع العمل وتنوع احتياجات البيانات.

ممارسات لجمع بيانات وسائل التواصل لذكاء الأعمال

بعد اختيار الأدوات وجمع البيانات اللازمة ومن أجل الاستفادة الكاملة من وسائل التواصل الاجتماعي في تقارير بيانات الأعمال ينبغي أن يتم تحليل هذه البيانات بفعالية، وبالتالي تحديد الاتجاهات والأنماط الرئيسية في تفاعلات وسائل التواصل الاجتماعي الذي يوفر رؤى حول سلوك المستهلك.

إن التحليل الفعال لبيانات وسائل التواصل يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات مستنيرة انطلاقاً من سلوكيات العملاء وتفضيلاتهم واتجاهاتهم وتحسين استراتيجيات التسويق الرقمي الخاصة بها وبذلك فإن الاستفادة من تقنيات تحليل البيانات يعكس نجاح أنشطة ذكاء الأعمال.

طرق الاستفادة من ذكاء الأعمال على وسائل التواصل في إدارة الأزمات ومراقبة السمعة

تحليل المشاعر.

المراقبة في الوقت
الفعلي.

التخطيط للاستجابة
للأزمات.

تحديد المؤثرين.

تحليل المنافسين.

مشاركة العملاء.

تحديد الأزمات.