

العنوان باللغة العربية

استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة ادارة علاقات الموردين

العنوان باللغة الإنجليزية

**The Impact of Using Artificial Intelligence in Improving the Quality of Supplier Relationship**

**Management**

إعداد:

إشراف:

الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٤

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإهداء

إلى والدينا، الذين لهما كل الفضل بعد الله في كل لحظة من لحظات حياتنا، ونعجز عن وفائهم.

إلى إخواننا وأخواتنا، الذين لم يتوانوا عن دعمنا وتقديم النصح لنا.

إلى كل من ساندنا علمياً ومعنوياً ومادياً في إنجاح مسعانا، فلم يبخل علينا بوقت أو جهد أو كلمة طيبة ونصيحة سديدة.

إلى كل من كان له بصمة في حياتنا، فبصماتهم بكل الطرق ساهمت في تشكيل طريقنا.

إليهم جميعاً، نهدي هذا العمل المتواضع سائلين الله تعالى أن ينفع به.

## شكرو وتقدير:

أول الشكر وآخره لله سبحانه وتعالى، الذي يسّر لنا كل عسير، حتى أتممنا هذا العمل بفضلة وكرمة

ثم نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى المشرف على مشروعي

, لما قدمه لنا من توجيهات، ونصائح سديدة، وملاحظات قيّمة، ومستمرة.

كما نشكر القائمين على الجامعة، وعلى رأسهم مدير الجامعة وجميع أساتذتنا الأفاضل.. الذين مهدوا لنا طريق العلم

والمعرفة، لهم جزيل الشكر لما لمسنه منهم من اهتمام وعناية بكل ما يخص طالب الدراسات العليا.

ولابد لنا من شكر إلى كل من سُد من أزرنا، وكل من ساندنا لتحقيق هدفنا ولو كان بكلمة تشجيع واحدة، والشكر موصول

إلى كل من يقرأ هذا العمل للاطلاع والاستفادة، وكل من سيعمل على تحديثه وتطويره والوصول به إلى الأفضل بإذن الله.

## قائمة المحتويات

| رقم الصفحة                               | الموضوع                                                      |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| أ                                        | البسملة                                                      |
| ب                                        | إهداء                                                        |
| ب                                        | شكر وتقدير                                                   |
| ج                                        | قائمة المحتويات                                              |
| د                                        | قائمة الجداول والملاحق                                       |
| الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها      |                                                              |
| ١                                        | المقدمة                                                      |
| ١                                        | مشكلة البحث                                                  |
| ٢                                        | أهمية البحث                                                  |
| ٣                                        | أهداف البحث                                                  |
| ٣                                        | فرضيات البحث                                                 |
| ٣                                        | منهجية البحث                                                 |
| ٣                                        | حدود البحث                                                   |
| الفصل الثاني: الذكاء الاصطناعي           |                                                              |
| ٧                                        | الذكاء الاصطناعي                                             |
| الفصل الثالث: جودة إدارة علاقات الموردين |                                                              |
| ٦                                        | إدارة علاقات الموردين                                        |
| ٧                                        | استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة ادارة علاقات الموردين |
| ٨                                        | الدراسات السابقة                                             |

|                                             |                                 |
|---------------------------------------------|---------------------------------|
| ٩                                           | التعليق على الدراسات السابقة    |
| الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة    |                                 |
| ١٠                                          | منهج البحث                      |
| ١٠                                          | مجالات البحث                    |
| ١٠                                          | المقاسات المستخدمة              |
| ١٠                                          | نتائج المحور الثالث للدراسة     |
| الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية       |                                 |
| ١١                                          | عرض ومناقشة النتائج             |
| الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح |                                 |
| ٢١                                          | تحليل النتائج                   |
| ٢١                                          | مراجع الدراسة العربية والاجنبية |
| ٢١                                          | ملاحق الدراسة                   |
| ٢٢                                          | ملخص الدراسة باللغة العربية     |
| ٢٢                                          | ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية  |

### قائمة الجداول والأشكال

| رقم<br>الصفحة | عنوان الجدول                                                                                                   | رقم<br>الجدول |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ١١            | جدول رقم (١) يبين معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة                                       | 1.            |
| ١١            | جدول رقم (٢) وصف عينة الدراسة تبعا للعمر                                                                       | 2.            |
| ١٢            | جدول رقم (٣) وصف عينة الدراسة تبعا للنوع                                                                       | 3.            |
| ١٢            | جدول رقم (٤) وصف عينة الدراسة تبعا لطبيعة العمل                                                                | 4.            |
| ١٢            | جدول رقم (٥) وصف عينة الدراسة تبعا لمستوى التعليم                                                              | 5.            |
| ١٣            | جدول رقم (٦) وصف استجابات عينة الدراسة لمجاور الاستبانة                                                        | 6.            |
| ١٣            | جدول رقم (٧) وصف استجابات المحور الأول مدى تخزين الذكاء الاصطناعي في بناء العلاقات الاستراتيجية مع الموردين    | 7.            |
| ١٥            | جدول رقم (٨) وصف استجابات المحور الثاني أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين علاقات الموردين                  | 8.            |
| ١٦            | جدول رقم (٩) وصف استجابات المحور الثالث أثر مشاركة المعرفة عبر برامج الذكاء الاصطناعي في تحسين علاقات الموردين | 9.            |
| ١٥            | جدول رقم (١٠) وصف استجابات المحور الرابع أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين        | 10.           |

### قائمة الملاحق

| رقم الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|------------|--------------|------------|
| ٢٢         | ملحق رقم ١   | 1.         |

## الفصل الأول

### مشكلة الدراسة وأهميتها

#### المقدمة

يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا أساسيًا في تحسين الجوانب المختلفة لإدارة الموردين، تعمل العمليات الآلية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي على استخراج المعلومات المهمة من المستندات والتحقق من صحتها، مما يؤدي إلى تسريع الجداول الزمنية للتأهيل وتقليل أخطار الأخطاء اليدوية وتحديد الأنماط والاتجاهات التي توجه القرارات الإستراتيجية بشأن مشاركة الموردين. علاوة على ذلك، يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا محوريًا في إدارة المخاطر ضمن العلاقات مع الموردين. تقوم أنظمة الذكاء الاصطناعي بمراقبة مصادر البيانات المختلفة باستمرار، مثل المؤشرات المالية واتجاهات الصناعة، لتوفير تقييمات المخاطر في الوقت الفعلي. يعمل هذا النهج على تمكين المؤسسات من توقع المشكلات المحتملة ومعالجتها قبل تفاقمها، مما يضمن وجود نظام بيئي مرن ومستقر للموردين. في مجال المشتريات، يقوم الذكاء الاصطناعي بتحليل بيانات الشراء التاريخية واتجاهات السوق وأداء الموردين، مما يساعد في اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات وتحسين التكلفة. وهذا يعزز الكفاءة التشغيلية ويحدد الفرص المتاحة للشركات الاستراتيجية في هذا البحث سيتم مناقشة أثر استخدام الذكاء الصناعي في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين. (الأسطل، 2020).

#### مشكلة البحث

أصبحت المؤسسات تعيش في بيئة سريعة التغير بسبب التطورات السريعة والمتلاحقة في البرمجيات وأنظمة الحاسوب الإلكترونية. وأحد أشكال هذا التطور الذكاء الاصطناعي الذي ساعد في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتعددة. حيث تعتبر هذه التطبيقات ذات أهمية كبيرة في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين وفي حل الكثير من المشاكل والوصول الى نتائج مرضية (العوضي و أبو لطيفة، 2020). وهذا ما تحتاجه الشركات والمؤسسات للبقاء

والاستمرار والتطور في البيئة سريعة التغيير، فاستخدام الذكاء الاصطناعي له أهمية بالغة في تطوير علاقات الموردين وتميزها على المستوى المحلي. لذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على ذلك.

ونلخص هنا مشكلة البحث في سؤال محوري:

- ما هو أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين؟

الأسئلة الفرعية لمشكلة البحث:

- ما هو أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري في شركة صافولا؟
- ماهي مهارات توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري في شركة صافولا؟

أهمية البحث

تكمن أهمية الدراسة الحالية في الجانب الذي يتناوله، وهو استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير علاقات الموردين وتميزها على المستوى المحلي، نظراً لأهمية دور علاقات الموردين في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية الإدارية؛ بالتالي يمكن تحديد أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

أولاً: الأهمية النظرية

تبرز الأهمية النظرية في أنها تسلط الضوء على أهمية توظيف الذكاء الاصطناعي في تطوير علاقات الموردين وتميزها على المستوى المحلي وأهمية امتلاك الشركات والمؤسسات لمهارات توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

حث القائمين على العملية الإدارية للإفادة من الإمكانيات التكنولوجية الحديثة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملهم الإداري. لفت نظر صانعي القرارات الإدارية في الشركات والمؤسسات إلى أهمية تطوير العمل الإداري في ضوء توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

توجيه انظار الباحثين للاهتمام بالبحث في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية الإدارية.

## أهداف البحث

- إيضاح أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة العلاقات بين الموردين
- بيان دور علاقات الموردين في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية الإدارية

## فرضيات البحث

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية على استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة العلاقات بين الموردين
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية الإدارية

## منهجية البحث

المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يعتمد على وصف الظواهر ذات العلاقة بمتغير الدراسة وتحليلها، بهدف التعرف إلى درجة امتلاك موظفي شركة صافولا لمهارات توظيف الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري ودور ذلك في تحسين جودة علاقات الموردين.

## حدود البحث

تتوقف إجراءات الدراسة ونتائجها في إطار الحدود الآتية:

- الحد الموضوعي: معرفة مهارات توظيف الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة العلاقات بين الموردين
- الحد البشري: موظفي شركة صافولا
- الحد المكاني: في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية
- الحد الزمني: الفصل الدراسي الثاني من العام ٢٠٢٤.

## الفصل الثاني

### أدبيات الدراسات

#### الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي هو الذكاء الذي تمتلكه الآلات والتي يمكنها من خلالها أداء وظائف مختلفة بمساعدة الإنسان. بمساعدة الذكاء الاصطناعي، ستتمكن الآلات من التعلم وحل المشكلات وتخطيط الأشياء والتفكير وما إلى ذلك. الذكاء الاصطناعي، على سبيل المثال، هو محاكاة الذكاء البشري بواسطة الآلات. في مجال التكنولوجيا، يتطور الذكاء الاصطناعي بسرعة يوماً بعد يوم، ويُعتقد أنه في المستقبل القريب، سيغير الذكاء الاصطناعي حياة الإنسان بشكل جذري للغاية، وعلى الأرجح سينهي جميع أزمت العالم من خلال حل أهم الأزمات. مشاكل. حياتنا في هذا العصر الحديث تعتمد إلى حد كبير على أجهزة الحاسوب. يكاد يكون من المستحيل التفكير في الحياة بدون أجهزة الحاسوب. نحن بحاجة لأجهزة الحاسوب في كل ما نستخدمه في حياتنا اليومية. لذلك يصبح من المهم جداً جعل أجهزة الحاسوب ذكية حتى تصبح حياتنا سهلة. الذكاء الاصطناعي هو نظرية وتطوير أجهزة الحاسوب، التي تحاكي الذكاء البشري وحواسه، مثل الإدراك البصري، والتعرف على الكلام، واتخاذ القرار، والترجمة بين اللغات. لقد أحدث الذكاء الاصطناعي ثورة في عالم التكنولوجيا (الخبيري، 2020).

تطبيقات الذكاء الاصطناعي، يستخدم الذكاء الاصطناعي على نطاق واسع في مجال الرعاية الصحية. تحاول الشركات تطوير التقنيات التي تسمح بالتشخيص السريع. سيكون الذكاء الاصطناعي قادراً على إجراء العمليات على المرضى دون الحاجة إلى إشراف بشري. يتم بالفعل تنفيذ الإجراءات الجراحية القائمة على التكنولوجيا. الذكاء الاصطناعي سيوفر الكثير من وقتنا. استخدام الروبوتات من شأنه أن يقلل من العمالة البشرية. على سبيل المثال، يتم استخدام الروبوتات في الصناعات التي توفر الكثير من الجهد والوقت البشري. في مجال التعليم، يتمتع الذكاء الاصطناعي بالقدرة على أن يكون فعالاً للغاية. يمكن أن يوفر طرقاً مبتكرة لتعليم الطلاب بمساعدة الطلاب الذين سيتمكنون من تعلم المفاهيم بشكل أفضل (الصبيحي، 2020).

الذكاء الاصطناعي هو مستقبل التكنولوجيا المبتكرة حيث يمكننا استخدامه في العديد من المجالات. على سبيل المثال، يمكن استخدامه في القطاع العسكري، والقطاع الصناعي، والسيارات، وما إلى ذلك. وفي السنوات القادمة، سنكون قادرين

على رؤية المزيد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي حيث تتطور هذه التكنولوجيا يومًا بعد يوم. وفي التسويق، يوفر الذكاء الاصطناعي للمسوقين معرفة عميقة بالمستهلكين والعملاء المحتملين من خلال تمكينهم من تقديم المعلومات في الوقت المناسب. من خلال حلول الذكاء الاصطناعي، يمكن للمسوقين تحسين حملاتهم واستراتيجياتهم، وفي الزراعة، يمكن استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي للكشف عن الأمراض التي تصيب النباتات والآفات وسوء تغذية النبات. وبمساعدة الذكاء الاصطناعي، يمكن للمزارعين تحليل الظروف الجوية ودرجة الحرارة واستخدام المياه وحالة التربة أما في الخدمات المصرفية، يمكن اكتشاف الأنشطة الاحتيالية من خلال حلول الذكاء الاصطناعي. يمكن لروبوتات الذكاء الاصطناعي ومستشاري الدفع الرقمي إنشاء خدمة عالية الجودة. الرعاية الصحية، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتفوق على الإدراك البشري في تحليل وتشخيص وتعقيد البيانات الطبية المعقدة (العزام، 2021)

تاريخ الذكاء الاصطناعي، قد يبدو الذكاء الاصطناعي بمثابة تقنية جديدة، ولكن إذا قمنا ببعض البحث، فسنجد أن له جذورًا عميقة في الماضي. يقال في الأساطير اليونانية أنه تم استخدام مفاهيم الذكاء الاصطناعي.. يمكننا القول إن الذكاء الاصطناعي سيكون مستقبل العالم. وبحسب الخبراء، لن نتمكن من فصل أنفسنا عن هذه التكنولوجيا لأنها ستصبح جزءًا لا يتجزأ من حياتنا قريبًا. الذكاء الاصطناعي سيغير الطريقة التي نعيش بها في هذا العالم. ستثبت هذه التكنولوجيا أنها ثورية لأنها ستغير حياتنا إلى الأبد (العوضي، 2020)

فروع الذكاء الاصطناعي، هندسة المعرفة، علم الروبوتات، تعلم الآلات، معالجة اللغة الطبيعية من أنواع الذكاء الاصطناعي التي يتم تصنيف الذكاء الاصطناعي إلى نوعين بناءً على القدرات والوظائف. الذكاء الاصطناعي من النوع 1 والذكاء الاصطناعي من النوع الثاني أما الذكاء الاصطناعي من النوع 1 هو الذكاء الاصطناعي الضيق (الذكاء الاصطناعي الضعيف) وهو الذي تم تصميمه لأداء مهمة محددة بذكاء. يُطلق عليه اسم الذكاء الاصطناعي الضعيف لأنه لا يستطيع الأداء بما يتجاوز حدوده. يتم تدريبه للقيام بمهمة محددة. (الفضلي، 2018)

الذكاء الاصطناعي العام (AGI أو الذكاء الاصطناعي القوي)، يمكن لهذا النظام أداء كل مهمة معرفية تقريبًا بنفس كفاءة البشر. السمة الرئيسية للذكاء الاصطناعي العام هي إنشاء نظام يمكنه التفكير مثل الإنسان بمفرده. وهذا هدف طويل المدى للعديد من الباحثين لإنشاء مثل هذا النوع من المواد (الفضلي، 2018)

## الفصل الثالث

### إدارة علاقات الموردين

من السمات الهامة لمنظمة ذات مستوى عالمي هي الطريقة التي تمكنت بها المنظمة من تطوير وربط مورديها بعملياتها الخارجية، يمكن تعريف إدارة علاقات الموردين على أنها العلاقة القائمة بين المورد والمشتري بناءً على التزامات وثقة طويلة الأجل بهدف نهائي هو تعظيم القيمة المحتملة للعلاقة. ويشمل ذلك إدارة أشكال مختلفة من علاقات التوريد مثل الشراكة والمشروع المشترك والتكامل الرأسي. (النعمان، 2016)

أهمية إدارة علاقات التوريد يمكن الاطلاع على الأهمية الحاسمة لأنواع علاقات الموردين لتحقيق القدرة التنافسية لسلسلة التوريد مثل الاستخدام الفعال للشراكة الاستراتيجية وتتميز العلاقة التقليدية قصيرة المدى النموذجية بمعاملات غير منتظمة أو "لمرة واحدة" تؤدي إلى عدم اليقين في العرض، وصعوبات في اختيار الموردين، كما أنها موجهة نحو السعر مما يجعل هذا النوع من العلاقات غير موثوق به وغير مدعوم. ويمكن للمنظمات أن تنتقل من هذا النوع من العلاقات إلى علاقة طويلة الأمد تعرف بالشراكة المبنية على الثقة والأهداف المشتركة والمخاطر لتحقيق المنافع المتبادلة. إدارة العمليات بأنها الشراكة بأنها اتفاق بين شركتين تسعيان إلى تحقيق هدف مشترك. مفهوم الشراكة والميل للحصول على ميزة تنافسية لأنهم أدركوا أن شركاءهم لديهم الخبرة والمعرفة التقنية ويمكن الاعتماد عليهم. إن الشراكة الفعالة مع الموردين جعلتهم يتنافسون بشكل إيجابي في السوق بسبب جودة المنتج الجيدة والتكلفة المنخفضة والتسليم الموثوق. ولذلك، يمكن للشركات استخدام نفس الأسلوب لترشيد قاعدة التوريد الخاصة بها واستخدام مفهوم الهزيل لإنتاج بكفاءة مما سيؤدي إلى تقليل فترات إنتاج المنتج، وتقليل المخزون وتكلفة المخزون. (النعمان، 2016)

أحد العناصر الأساسية لإدارة علاقات التوريد التي تمنح الشركات ميزة تنافسية هو تنفيذ المفهوم الهزيل لمراقبة أداء الموردين والتحسين المستمر. مراقبة الأداء هي إجراء ما بعد التعاقد حيث يقوم المشتري بمراقبة المورد بشكل مستمر إما عن طريق إدارة أنشطة المورد للتأكد من استيفاء جميع الالتزامات أو استخدام مصفوفة قياس مثل مؤشر الأداء الرئيسي لمقارنة تقدم المورد والانحراف عن الهدف المستهدف. الميزة التنافسية الشاملة هي عملية يتم تحسينها باستمرار من حيث الجودة والتسليم والخدمة. الذي يهدف إلى تقليل التكلفة والجودة ومراقبة أداء الموردين (مولاي، 2021).

تبحث الشركات دائمًا عن حلول للتغير المستمر في الطلب ومتطلبات المستهلك. من خلال التعاون الفعال بين الموردين والمشتري، ستكون الشركات قادرة على تحقيق ميزة تنافسية من خلال إدارة علاقات الموردين بكفاءة لتلبية احتياجات المستهلك النهائي، مما يؤدي إلى تدفق مخزون سلس من الموردين إلى المستهلكين مما يقلل المهل الزمنية وتقلب الطلب وعدم اليقين. وقد أدى ذلك إلى مبادرات مثل جهاز تحديد الترددات الراديوية (RFID)، وهي تقنية تتبع توفر معلومات في الوقت الفعلي وموقع البضائع. زيادة المنافسة بين الشركات لتأمين وزيادة حصتها في السوق المحلية والدولية. إن ضغوط السوق المحلية والدولية هي مجرد جوانب أخرى دفعت الشركات إلى التعاون وتطوير الإستراتيجية (مولاي، 2021).

### استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة ادارة علاقات الموردين

في الشبكة المعقدة للعمليات التجارية الحديثة، تعد العلاقة بين الشركة ومورديها أمرًا أساسيًا للنجاح. إدراكًا للدور المحوري للموردين في سلسلة التوريد، تتجه الشركات إلى حلول مبتكرة لتعزيز تقييم الموردين وكفاءة الإدارة وفعاليتها. يعد الذكاء الاصطناعي قوة تكنولوجية تعيد تشكيل النماذج التقليدية وتقدم قدرات لا مثيل لها في العلاقات مع الموردين. بفضل خوارزمياته المتقدمة وقدرات التعلم الآلي، لا يعد الذكاء الاصطناعي مجرد وظيفة تكنولوجية إضافية؛ إنه عامل تمكين استراتيجي يمكن الشركات من اتخاذ قرارات أكثر استنارة وديناميكية في عملياتها المتعلقة بالموردين. إن دمج الذكاء الاصطناعي في إدارة الموردين يتجاوز القيود المفروضة على الأساليب والنماذج التقليدية، ويقدم نهجًا شاملاً لتقييم واختيار وإدارة الموردين بدقة وبصيرة غير مسبوقة، لا سيما في المجال الحاسم المتمثل في تقييم الموردين (مولاي، 2021).

إنها عملية متكاملة لتقييم وتدقيق الشركاء المحتملين بدقة، ووزن العوامل مثل الموثوقية، والجودة، وكفاءة التكلفة، والاعتبارات الأخلاقية. والهدف من ذلك هو تشكيل اتحاد من الموردين يتجاوز مجرد تفاعلات المعاملات، ويجسد مزيجًا متناغمًا من السمات التي تؤدي إلى النجاح المستدام. يمتد تقييم الموردين إلى ما هو أبعد من المعايير الأولية للتكلفة والموثوقية. يقدم الذكاء الاصطناعي رؤى دقيقة من خلال تحليل مجموعات البيانات الضخمة، مع الأخذ في الاعتبار الأداء التاريخي، واستراتيجيات تخفيف المخاطر، وحتى التحليلات التنبؤية لتوقع التحديات أو الفرص المستقبلية. والنتيجة هي إطار تقييم أكثر شمولاً وديناميكية للموردين يتماشى مع تعقيدات مشهد الأعمال المعاصر. تشمل إدارة الموردين العملية المنهجية لتحديد الموردين وتقييمهم والحصول عليهم ودمجهم والإشراف عليهم، وهو أمر بالغ الأهمية للكفاءة التشغيلية للشركة

وتقديم منتجاتها وخدماتها. الهدف الأساسي هو إنشاء والحفاظ على عقود فعالة مع الموردين، وضمان الدعم الشامل لجميع جوانب المنظمة ووضعها في مكان مناسب للنمو. في حين أن إدارة التوريد تتضمن في المقام الأول شراء السلع الملموسة والبيانات وموارد الأعمال الحيوية الأخرى، فإن إدارة الموردين تركز على العلاقة الديناميكية بين الشركة ومورديها. ويتجلى هذا التطور في التقدم نحو إدارة علاقات الموردين (SRM) وإدارة تجربة الموردين (SXM) تركز إدارة علاقات الموردين (SRM) على تنمية وتحسين الارتباط التعاوني بين الشركة ومورديها. إنها تتجاوز مجرد تبادل المعاملات لتعزيز الشراكات طويلة الأجل التي تعزز الأداء والابتكار والنجاح المتبادل. يركز SRM على بناء اتصالات قوية واستراتيجية تساهم في القدرة التنافسية الشاملة واستدامة المنظمة. تعكس إدارة تجربة الموردين (SXM) فهماً أعمق لرحلة المورد وتفاعلاته مع الأعمال. تتضمن SXM عناصر تجربة المستخدم ورضاه، مع إدراك أن التجربة الإيجابية والمفيدة للطرفين بين الشركة ومورديها تساهم في النجاح الشامل لسلسلة التوريد. ويمتد هذا النهج إلى ما هو أبعد من المقاييس التقليدية ليشمل الجوانب العاطفية والتجريبية لمشاركة المورد مع الشركة، ويهدف في النهاية إلى إنشاء نظام بيئي أكثر تعاوناً وابتكاراً. يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً أساسياً في أتمتة وتحسين الجوانب المختلفة لإدارة الموردين، بدءاً من الإعداد المبسط للموردين الجدد. تعمل العمليات الآلية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي على استخراج المعلومات المهمة من المستندات والتحقق من صحتها، مما يؤدي إلى تسريع الجداول الزمنية للتأهيل وتقليل أخطار الأخطاء اليدوية. تتيح قدرات التحليلات التنبؤية للذكاء الاصطناعي للمؤسسات تقييم أداء الموردين استناداً إلى البيانات التاريخية، وتحديد الأنماط والاتجاهات التي توجه القرارات الإستراتيجية بشأن مشاركة الموردين. علاوة على ذلك، يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً محورياً في إدارة المخاطر ضمن العلاقات مع الموردين. تقوم أنظمة الذكاء الاصطناعي بمراقبة مصادر البيانات المختلفة باستمرار، مثل المؤشرات المالية والعوامل الجيوسياسية واتجاهات الصناعة، لتوفير تقييمات المخاطر في الوقت الفعلي. هذا النهج الاستباقي يمكن المؤسسة (الأسطى، 2020).

## الدراسات السابقة

هدفت دراسة العزام (2021) إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. واعتمدت الباحثة المنهج التحليلي لإجراء الدراسة، حيث تكونت العينة من (70) موظفاً وموظفة. وقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وكانت موزعة على (36) فقرة قياس. أظهرت النتائج عدم وجود فروق

إحصائية لكل من الجنس والمستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة. وأوصت الباحثة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول الذكاء الاصطناعي (العزام، 2021)

وسعت دراسة مولاي وآخرون (2021) بشكل رئيس إلى دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار لدى البنوك التجارية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة للحصول على البيانات ليتم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، واستهدفت الدراسة عينة مكونة من (162) موظفاً. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن هناك ارتباطاً سالباً بين الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات الإدارية وهناك ارتباطاً سالباً بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية. وأوصت الدراسة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بدلاً من تعطيل تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخدامها كأدوات تخزين البيانات فقط (مولاي، 2021).

وجاءت دراسة العوضي وأبو لطيفة (2020) للكشف عن تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري في ضوء مبادئ الحوكمة في الوزارات الفلسطينية في محافظات غزة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة أداة الاستبانة، وتم توزيعها على (112) موظفاً ممن هم مكلفين بأعمال إدارية في الوزارات. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق إحصائية بين متوسط تقديرات أفراد العينة حول توظيف الذكاء الاصطناعي على تحقيق تطوير العمل الإداري. كما أوصت الدراسة بضرورة التوسع في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتطوير العمل الإداري والنهوض بواقع الوزارة. بالإضافة إلى تطوير تعزيز اتجاهات العاملين نحو توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال دورات وبرامج تنمية مكثفة (العوضي، 2020)

#### تعليق على الدراسات السابقة

يتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها تناولت مواضيع متعددة فمنها ما أكد على أهمية الذكاء الاصطناعي وأثره في عدة جوانب وكشفت عن تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري وفي تحسين جودة علاقات الموردین وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية وفي تحسين جودة إدارة علاقات الموردین.

## الفصل الرابع

### الاجراءات المنهجية للدراسة

#### منهج البحث

استخدم منهج البحث وهو المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على السؤال البحثي وهو:

- ما هو أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين؟

#### مجالات البحث

هم من موظفين شركة صافولا وعددهم 100 موظف، تم إجراء الدراسة في شهر شعبان للعام الهجري ١٤٤٥، وقد استغرقت عملية جمع البيانات وتحليلها شهر كامل.

#### جمع البيانات

مصادر ثانوية: وهي الكتب والمقالات العلمية

مصادر أولية: وهي الاستبانة الذي أعدها الباحث وتم استخلاص النتائج منه لتحقيق أهداف البحث.

#### المقاسات المستخدمة

التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة:

تم مراجعة اسئلة المقابلة وترميزها وتفرغها وتحليل بياناتها بواسطة الحاسب الآلي وباستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لمعالجة بيانات الدراسة إحصائيا من خلال:

1- حساب التكرارات والنسب المئوية لاستخراج صورة وصفية معيارية وتحليل المعلومات في ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة. لكل فقرة من فقرات المقابلة.

2- اختبار كا2 لاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات.

كما تم استخراج صدق الاتساق الداخلي للأداة من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الأداة والدرجة

الكلية للمقياس، ونتائج الجدول التالي تبين ذلك

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة الميدانية

#### عرض ومناقشة النتائج

تتضمن الجداول التالية عرضاً لوصف عينة الدراسة وكذلك نتائج الإجابة عن تساؤلات ومحاور الدراسة

جدول رقم (١) يبين معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة

| محاور الاستبانة | معامل بيرسون | معامل كرونباخ |
|-----------------|--------------|---------------|
| المحور الاول    | **0.651      | 0.9           |
| المحور الثاني   | **0.717      | 0.89          |
| المحور الثالث   | **0.677      | 0.89          |
| المحور الرابع   | **0.677      | 0.89          |

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01.

جدول رقم (٢) وصف عينة الدراسة تبعا للعمر

| العمر | فئات المتغير | العدد | النسبة |
|-------|--------------|-------|--------|
| العمر | من ٢٢ الى ٣٠ | 34    | 34%    |
|       | من ٣١ الى ٤٠ | 39    | 39%    |
|       | أكبر من ٤٠   | 27    | 27%    |
|       | المجموع      | 100   | 100    |

أشار الجدول السابق والمتعلق بخصائص عينة البحث وهي العمر وبأن غالبية أفراد عينة البحث هم ما بين ٣١ إلى ٤٠ سنة بنسبة ٣٩٪.

جدول رقم (٣) وصف عينة الدراسة تبعا للنوع

| النسبة | العدد |         |       |
|--------|-------|---------|-------|
| 78%    | 78    | ذكر     | الجنس |
| 22%    | 22    | أنثى    |       |
| 100    | 100   | المجموع |       |

أشار الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور بنسبة ٧٨٪ والإناث بنسبة ٢٢٪.

جدول رقم (٤) وصف عينة الدراسة تبعا لطبيعة العمل

| المتغير     | فئات المتغير | التكرار | النسبة |
|-------------|--------------|---------|--------|
| طبيعة العمل | فني          | 25      | 25%    |
|             | إداري        | 54      | 54%    |
|             | مهندس        | 21      | 21%    |
|             | المجموع      | 100     | 100    |

أما عن طبيعة العمل فأشارت النتائج أن غالبية أفراد عينة البحث هم إداريين بنسبة 54٪.

جدول رقم (٥) وصف عينة الدراسة تبعا لمستوى التعليم

| المتغير       | فئات المتغير | التكرار | النسبة |
|---------------|--------------|---------|--------|
| مستوى التعليم | دبلوم فأقل   | 26      | 26%    |
|               | بكالوريوس    | 54      | 54%    |
|               | ماجستير      | 20      | 20%    |
|               | المجموع      | 100     | 100    |

أشارت عينة الدراسة في جدول رقم ٤ بأن غالبية أفراد العينة المبحوثة مستوى التعليم بكالوريوس بما يقارب ٥٤٪.

جدول رقم (٦) وصف استجابات عينة الدراسة لمحاور الاستبانة

| المحور                                                                                | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | الترتيب | مربع كاي | الدلالة الإحصائية |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------|----------|-------------------|
| المحور الأول: مدى تخزين الذكاء الاصطناعي في بناء العلاقات الاستراتيجية مع الموردين    | ٤.٥             | ٠.٧٧              | موافق وبشدة   | ١       | ١٢٢.٣٣   | ٠.٠١              |
| المحور الثاني: أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة علاقات الموردين            | ٤.٧             | ٠.٨               | موافق وبشدة   | ٢       | ١٣٤.٠٩   | ٠.٠١              |
| المحور الثالث: أثر مشاركة المعرفة عبر برامج الذكاء الاصطناعي في تحسين علاقات الموردين | ٤.٧             | ٠.٨               | موافق وبشدة   | ٢       | ١٣٤.٠٩   | ٠.٠١              |
| المحور الرابع: أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين         | ٤.٥             | ٠.٩               | موافق وبشدة   | ٣       | ١١٠.٠٠   | ٠.٠١              |

يوضح الجدول السابق رقم ٦ محاور استجابات عينة الدراسة والتي توضح استجابات إيجابية لجميع المحاور.

جدول رقم (٧) وصف استجابات المحور الأول: مدى تخزين الذكاء الاصطناعي في بناء العلاقات الاستراتيجية مع الموردين

| رقم العبارة | العبارة                                                                                             | التكرار | المحور الأول: مدى تخزين الذكاء الاصطناعي في بناء العلاقات الاستراتيجية مع الموردين |            |       |       |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|---------------|-----------------|-------------------|
|             |                                                                                                     |         | النسبة %                                                                           | موافق بشدة | موافق | محايد | لا اوافق بشدة |                 |                   |
| 1           | يشارك الموردين مع الشركة في الرؤية المستقبلية والعمل معا                                            | %       | 40%                                                                                | 18%        | 4%    | 34%   | 4%            | 3.4             | 0.5               |
| 2           | تمتلك إدارة الشركة منهجية متكاملة لبناء وتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للذكاء الاصطناعي           | %       | 51%                                                                                | 16%        | 24%   | 6%    | 3%            | 2.85            | 0.3               |
| 3           | تتحقق كفاءة التوريد من خلال تقليل عدد الموردين والاعتماد على الذكاء الاصطناعي                       | %       | 64%                                                                                | 24%        | 6%    | 2%    | 4%            | 3.1             | 0.1               |
| 4           | تعالج الشركة المشكلات المتعلقة بسلسلة التوريد بشكل منتظم بالاشتراك مع الموردين عبر التطبيقات الذكية | %       | 74%                                                                                | 14%        | 6%    | 4%    | 2%            | 3.2             | 0.7               |

|   |                                                                                 |   |     |     |    |    |    |     |     |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|----|----|----|-----|-----|
| 5 | تتم عمليات الإنتاج والتوريد بين الشركة والموردين عن طريق برامج الذكاء الاصطناعي | % | 72% | 16% | 6% | 4% | 2% | 3.4 | 0.5 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|----|----|----|-----|-----|

يوضح جدول رقم ٧ استجابات عينة البحث في السؤال تعالج الشركة المشكلات المتعلقة بسلسلة التوريد بشكل منتظم بالاشتراك مع الموردين عبر التطبيقات الذكية اجابت غالبية افراد عينة البحث بموافق وبشدة بنسبة ٧٤٪ وفي السؤال تتحقق كفاءة التوريد من خلال تقليل عدد الموردين والاعتماد على الذكاء الاصطناعي اجابت ٦٤٪ من افراد عينة البحث بموافق وبشدة. أما العبارة التي حصلت على أقل درجة هي العبارة الأولى يشارك الموردين مع الشركة في الرؤية المستقبلية والعمل معا ٤٠٪ موافق وبشدة.

#### جدول رقم (٨) وصف استجابات المحور الثاني أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة علاقات الموردين

| رقم العبارة | العبارة                                                                                                         | التكرار النسبة % | المحور الثاني: أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة علاقات الموردين |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|
|             |                                                                                                                 |                  | موافق بشدة                                                                 | موافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة |                 |                   |
| 1           | تعمل برامج الذكاء الاصطناعي في حل مشاكل الموردين عند حدوثها أولاً بأول                                          | %                | 42%                                                                        | 46%   | 4%    | 4%       | 4%            | 3.4             | 0.5               |
| 2           | تمتلك الشركة برامج ذكية وكافية وملائمة لاختيار الموردين                                                         | %                | 52%                                                                        | 16%   | 4%    | 22%      | 6%            | 2.85            | 0.3               |
| 3           | تعالج الشركة المشكلات المتعلقة بسلسلة التوريد باستخدام برامج الذكاء الاصطناعي وبشكل منتظم بالاشتراك مع الموردين | %                | 30%                                                                        | 18%   | 46%   | 2%       | 4%            | 3.1             | 0.1               |
| 4           | تمتلك الشركة استراتيجيات فعالة في تخزين المعارف والمعلومات رقمياً                                               | %                | 70%                                                                        | 18%   | 4%    | 4%       | 4%            | 3.2             | 0.7               |
| 5           | تسهم إدارة الشركة في المشاركة الرقمية للمعرفة وتبادل الأفكار والخبرات وتحقيق المشاركة الإيجابية مع مورديها      | %                | 74%                                                                        | 14%   | 4%    | 4%       | 4%            | 3.4             | 0.5               |

في جدول رقم ٨ وضحت نتائج الدراسة في العبارة تمتلك الشركة استراتيجيات فعالة في تخزين المعارف والمعلومات رقميا على درجة موافق وبشدة ٧٠٪، و في العبارة تسهم إدارة الشركة في المشاركة الرقمية للمعرفة وتبادل الأفكار والخبرات وتحقيق المشاركة الإيجابية مع مورديها بنسبة ٧٤٪ وكانت العبارة تعالج الشركة المشكلات المتعلقة بسلسلة التوريد باستخدام برامج الذكاء الاصطناعي وبشكل منتظم بالاشتراك مع الموردين ٣٠٪ موافق وبشدة.

جدول رقم (٩) وصف استجابات المحور الثالث أثر مشاركة المعرفة عبر برامج الذكاء الاصطناعي في تحسين علاقات

#### الموردين

| رقم العبارة | العبارة                                                                                                      | التكرار | المحور الثالث: أثر مشاركة المعرفة عبر برامج الذكاء الاصطناعي في تحسين علاقات الموردين |            |       |       |        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|--------|-----------------|-------------------|
|             |                                                                                                              |         | النسبة %                                                                              | موافق بشدة | موافق | محايد | لاوافق | لاوافق بشدة     |                   |
| 1           | تتسم مشاركة المعرفة عبر برامج الذكاء الاصطناعي بالوضوح والانفتاح لتسهيل نشر وتبادل المعرفة                   | %       | 34%                                                                                   | 16%        | 4%    | 42%   | 4%     | 3.4             | 0.5               |
| 2           | يستخدم البريد الالكتروني لمشاركة وتوزيع المعرفة مع الموردين الرئيسيين                                        | %       | 76%                                                                                   | 12%        | 6%    | 2%    | 4%     | 2.85            | 0.3               |
| 3           | تهتم الشركة بمشاركة المعرفة عبر برامج الذكاء الاصطناعي مع أفضل الموردين وتشارك معهم في وضع الرؤية المستقبلية | %       | 58%                                                                                   | 10%        | 26%   | 2%    | 4%     | 3.1             | 0.1               |
| 4           | تمثل الكفاءة الرقمية معيار الشركة الأول في اختيار الموردين                                                   | %       | 38%                                                                                   | 10%        | 44%   | 2%    | 6%     | 3.2             | 0.7               |
| 5           | تساعد مشاركة المعرفة عبر برامج الذكاء الاصطناعي لشركة على امتلاك اليات واضحة لتقييم العلاقة مع الموردين      | %       | 38%                                                                                   | 10%        | 4%    | 42%   | 2%     | 3.4             | 0.5               |

أشارت نتائج الدراسة في جدول رقم ٩ في العبارة يستخدم البريد الالكتروني لمشاركة وتوزيع المعرفة مع الموردين الرئيسيين موافق وبشدة بنسبة ٧٦٪ وفي العبارة تهتم الشركة بمشاركة المعرفة عبر برامج الذكاء الاصطناعي مع أفضل الموردين وتشارك معهم في وضع الرؤية المستقبلية بنسبة ٥٨٪.

جدول رقم (١٠) وصف استجابات المحور الرابع أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة علاقات الموردين

| رقم العبارة | العبارة                                                                                 | التكرار | المحور الرابع: أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين |            |       |       |          | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------|-----------------|-------------------|
|             |                                                                                         |         | النسبة %                                                                      | موافق بشدة | موافق | محايد | لا اوافق | لا اوافق بشدة   |                   |
| 1           | برامج الذكاء الاصطناعي ساعدت في بناء علاقات طويلة الأجل مع الموردين                     | %       | 38%                                                                           | 10%        | 4%    | 42%   | 2%       | 3.4             | 0.5               |
| 2           | ساعدت برامج الذكاء الاصطناعي في تلبية احتياجات الشركة الإضافية من الخامات من الموردين   | %       | 30%                                                                           | 18%        | 46%   | 2%    | 4%       | 3.1             | 0.1               |
| 3           | ساعدت برامج الذكاء الاصطناعي في حل المشاكل التي تواجه الشركة                            | %       | 70%                                                                           | 18%        | 4%    | 4%    | 4%       | 3.2             | 0.7               |
| 4           | تتسم عمليات الإنتاج والتوريد بين الشركة والموردين بالتكامل والمرونة                     | %       | 78%                                                                           | 10%        | 4%    | 2%    | 6%       | 3.2             | 0.7               |
| 5           | تقوم الشركة بتنفيذ برامج ذكاء اصطناعي وتحسين مستمرة في سلسلة التوريد لمورديها الرئيسيين | %       | 78%                                                                           | 10%        | 4%    | 2%    | 2%       | 3.4             | 0.5               |

أشارت نتائج الدراسة في جدول رقم ١٠ في العبارة تتسم عمليات الإنتاج والتوريد بين الشركة والموردين بالتكامل والمرونة و العبارة تقوم الشركة بتنفيذ برامج ذكاء اصطناعي وتحسين مستمرة في سلسلة التوريد لمورديها الرئيسيين ب ٧٨٪ موافق وبشدة وهذا يدل على أن هناك اثر لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة علاقات الموردين.

## الفصل السادس

### تحليل النتائج والتصور لمقترح

#### مناقشة النتائج

يمكن أن تساعد استخدام الذكاء الاصطناعي المؤسسات على تطوير الأنظمة اللازمة للتعلم ودمج المعرفة الجديدة في إدارة الأعمال. يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين وعلى حل المشكلات المعقدة التي لم يكن من الممكن حلها في السابق، أو التي وجدوا لها حتى الآن استجابات أقل فعالية. تستخدم أنظمة المعلومات الذكية الخوارزميات لتحليل البيئة وتوفير المعلومات التي تساعد في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين وفي اتخاذ القرار (Zeba, 2021)

يقوم الذكاء الاصطناعي بتحليل الحلول المقترحة، ويضع السيناريوهات، ويقترح أي منها سيوفر أفضل أداء وأقل المخاطر. من الواضح أن الذكاء الاصطناعي يتخطى حدود ما هو ممكن للموردين وفيما يتعلق بالمهام الجديدة. الذكاء الاصطناعي مفيد في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين في ثلاث مجالات. أولاً، على المستوى الاستراتيجي، يساعد في اتخاذ القرار، وجمع المعلومات الاستخباراتية، وتكامل الموردين، والتنبؤ. ثانياً، على المستوى التكتيكي، فهو يساعد الشركات على مراقبة الأداء وإدارة الموارد والمخاطر. وأخيراً، على المستوى التشغيلي، يساعد في تحديد المصادر وأتمتة العمليات، ومراقبة الدفع، والتعاقد، والإدارة. أحد الاستخدامات الرئيسية للذكاء الاصطناعي هو المساعدة في دمج التقنيات الرقمية التي يستخدمها الموردون؛ وهذا يساعد على تبسيط احتياجات المشتري ويسهل اعتماد التقنيات. (Wang, 2019)

يمكن أن يكون الذكاء الاصطناعي بديلاً ويخفي تعقيده الهيكلي وراء سهولة استخدامه. توجد فجوة كبيرة بين الصورة العصرية للذكاء الاصطناعي والانهار به؛ هناك وجهة نظر رائعة تمنح الذكاء الاصطناعي صلاحيات تتجاوز بكثير ما هو قادر عليه، والواقع، الذي أصبح اليوم أقل استثنائية بكثير. وفي حين أن إمكانات الذكاء الاصطناعي هائلة، فإن الوصول إلى هذه

التقنيات الناشئة يظل في الوقت الحالي محصوراً بمجموعات كبيرة قادرة على الاستثمار بشكل كبير في الأبحاث اللازمة لتطويره. على أية حال، الذكاء الاصطناعي ليس الحل المعجزة لكل مشكلة تواجهها أقسام المشتريات (Weichert, 2019).

على الرغم من أن هذه الدراسة توفر فهماً أفضل لكيفية تحسين جودة علاقات الموردين باستخدام الذكاء الاصطناعي، وتحقيق أداء أعلى، والتعامل مع المهام الجديدة، يجب أن تدرس الدراسات المستقبلية أنظمة الذكاء الاصطناعي الأقل تطوراً والتي تتمتع بسمعة أقل ارتفاعاً. قد يساعد هذا في فهم الاحتياجات أو الفجوات الأخرى التي يمكن للذكاء الاصطناعي معالجتها. أخيراً، على الرغم من شيوع استخدام المقاييس النوعية في المراحل الأولى من البحث، إلا أن الدراسات المستقبلية يجب أن تحلل كمياً تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء، على سبيل المثال، من خلال استخدام المؤشرات المالية (Wirtz, 2018).

## الخاتمة

أتمنى من الله العليّ القدير أن أكون وفقت في هذا البحث، فإن أصبت فهو من عند الله، وإن أخطأت فإنه من الشيطان. وهكذا فإن لكل بداية نهاية، وخير العمل ما حسن آخره، وخير الكلام ما قلّ ودلّ، وبعد هذا الجهد المتواضع أتمنى أن أكون موفقاً في سردي للعناصر السابقة، سرداً لا ملل فيه، ولا تقصير، موضحاً الآثار الإيجابية والسلبية لهذا الموضوع الشيق الممتع، وفقني الله وإياكم لما فيه صالحنا جميعاً.

## التوصيات والمقترحات

- ضرورة توخي الدقة عند تحديد الاحتياجات التدريبية بناء على مؤشرات موضوعية تحدد الفجوة المطلوب من الذكاء الاصطناعي معالجتها وتشمل تحليل كل من الأداء التنظيمي للدائرة والعمل وأداء الموظف.
- توخي الدقة في اختيار البرامج المتعلقة بالذكاء الاصطناعي التي تلي الاحتياجات وتعمل في تحسين جودة علاقات الموردين
- ترشيح برامج الذكاء الاصطناعي بناء على التنسيق الفعال بين الوحدات الإدارية المعنية داخل الدائرة وفقاً للمعايير الموضوعية

- التوعية المستمرة بأهمية تحسين جودة إدارة علاقات الموردين
- الاهتمام بتقييم وقياس العائد من تحسين جودة إدارة علاقات الموردين وفق آليات ومقاييس محددة للتعرف على نقاط الضعف والقوة
- ضرورة التركيز على تحسين جودة إدارة علاقات الموردين بشكل مناسب باعتباره إنفاق استثماري ينعكس مردوده على مستقبل الدائرة ولو استغرق ذلك بعض الوقت.

## مراجع الدراسة العربية والاجنبية

### المراجع العربية

الأسطل، محمود وعقل، مجدي والاغا، اياد (2020). تطوير نموذج مقترح قائم على الذكاء الاصطناعي وفاعليته في تنمية مهارات البرمجة لدى طلاب الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا بخان يونس. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 29(2).

الخبيري، صبرية (2020). درجة امتلاك معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الخرج لمهارات توظيف الذكاء الاصطناعي في التعليم. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 119(1)، 119-152.

الصبيحي، صباح (2020). الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، 44(4)، 103-116.

العزام، نورة (2021)، دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. المجلة التربوية، 84(1)، 467-494.

العوضي، رأفت وأبو لطيفة، ديمة (2020). تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري في ضوء مبادئ الحوكمة (دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في محافظات غزة)، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، ICITB2020.

الفضلي، صلاح (2018). الية عمل العقل عند الانسان، الطبعة الأولى، عصير الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر. النعمان، محمد (2016). درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس المرحلة الثانوية بأمانة العاصمة صنعاء وسبل تطويرها من وجهة نظر مدراء المدارس، مجلة جامعة الناصر، 4(8)، 151-190.

مولاي، أمينة وطبيي، إكرام وبن الزرقعة، إكرام (2021). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار، مجلة مجاميع المعرفة، 7(1)، 187-205.

### المراجع الأجنبية

Zeba, G., Dabić, M., Čičak, M., Daim, T. and Yalcin, H. (2021). Technology mining: Artificial intelligence in manufacturing. *Technological Forecasting and Social Change*, 171, pp.1–18.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120971>.

Wang, L., Shen, Z. and WU, D. (2019). An artificial intelligence-based visual inspection system for quality control of glass containers. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 30(4), pp.1475– 1484.

Weichert, D., Link, P., Stoll, A., Rüping, S., Ihlenfeldt, S. and Wrobel, S. (2019). A review of machine learning for the optimization of production processes. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 104(5-8), pp.1889–1902. doi:<https://doi.org/10.1007/s00170-019-03988-5>.

West, D.M. and Allen, J.R. (2018). How artificial intelligence is transforming the world. [online] Brookings, Brookings Institute, pp.1–32. Available at: <https://www.brookings.edu/research/how-artificial-intelligence-is-transforming-the-world/> [Accessed 11 Apr. 2023].

Wirtz, B.W. and Müller, W.M. (2018). An integrated artificial intelligence framework for public management. *Public Management Review*, 21(7), pp.1076–1100. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1549268>.

Wu, W., Sun, Y., Cui, Y., Liu, L. and Zhang, H. (2020). Surface Defect Detection of Steel Products Using Machine Learning Techniques. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 108(7-8), pp.2637–2651.

Wuest, T., Weimer, D., Irgens, C. and Thoben, K.-D. (2016). Machine learning in manufacturing: advantages, challenges, and applications. *Production & Manufacturing Research*, [online] 4(1), pp.23–45.

doi:<https://doi.org/10.1080/21693277.2016.1192517>.

Yang, C.H., Chen, W.C., Chen, Y.Y. and Chen, S.Y. (2019). An Artificial intelligence-based Predictive Maintenance System for Plastic Injection Molding machines. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 30(4), pp.1337–1345.

## ملاحق الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي/ أختي حفظكم الله..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد: مع أمنياتي لك بالتوفيق والنجاح في الدارين في الدنيا والآخرة، فإنني أضع بين يديك هذه الاستبانة وهي تتعلق بإجراء دراسة عنوانها أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة ادارة علاقات الموردين لذا فإنني أرغب منك التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة مع مراعاة ما يلي:

1 (الحرية في الإجابة وتوخي الصراحة والأمانة.

2 (كتابة الاسم أمر غير إلزامي.

3 (الإجابة على اسالة الاستبانة محاطة بالسرية التامة ولا تستخدم إلا في غرض الدراسة فقط.

4 (ما عليك سوى وضع علامة (صح) أمام كل عبارة تحت خيار واحد والاجابة على أسالة الاستبانة

شاكراً لك مقدماً ما تقدم منك من إجابات وما بذلته من جهد في إنجاز هذا الاستبانة والوصول إلى أفضل النتائج، راجين من الله أن يردك ويحفظك.

<https://forms.gle/CcH4CSx2Kj3DfHSz6>

## ملخص الدراسة باللغة العربية

يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا أساسيًا في تحسين الجوانب المختلفة لإدارة الموردين، تعمل العمليات الآلية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي على استخراج المعلومات المهمة من المستندات والتحقق من صحتها، أصبحت المؤسسات تعيش في بيئة سريعة التغير بسبب التطورات السريعة والمتلاحقة في البرمجيات وأنظمة الحاسوب الإلكترونية. وأحد أشكال هذا التطور الذكاء الاصطناعي الذي ساعد في تحسين جودة إدارة علاقات الموردين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتعددة، هدفت الدراسة الى إيضاح أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة إدارة العلاقات بين الموردين و في بيان دور علاقات الموردين في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية الإدارية، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة للحصول على البيانات ليتم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، واستهدفت الدراسة عينة مكونة من (١٠٠) موظفًا من موظفين شركة صافولا، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أكد على أهمية الذكاء الاصطناعي وأثره في عدة جوانب وكشفت عن تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري وفي تحسين جودة إدارة علاقات الموردين وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية وفي تحسين جودة إدارة علاقات الموردين. وأن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الذكاء الاصطناعي تحسين جودة إدارة علاقات الموردين. وأوصت الدراسة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بدلا من تعطيل تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخدامها كأدوات تخزين البيانات فقط

### ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

Artificial intelligence plays an essential role in improving various aspects of supplier management. Automated processes powered by artificial intelligence extract important information from documents and verify its authenticity. Organizations are living in a rapidly changing environment due to rapid and successive developments in software and electronic computer systems. One of the forms of this development is artificial intelligence, which has helped improve the quality of supplier relationship management based on multiple artificial intelligence applications. The study aimed to clarify the importance of using artificial intelligence in improving the quality of supplier relationship management and to explain the role of supplier relationships in employing artificial intelligence applications in the administrative process. To achieve the goal of the study, a questionnaire was designed to obtain data to be transcribed and analyzed using the SPSS program. The study targeted a sample of (100) Savola employees. Among the most important results reached by the study, it emphasized the importance of artificial intelligence and its impact in several aspects and revealed the impact of employing... Artificial intelligence helps develop administrative work and improve the quality of supplier relationship management. The current study agrees with previous studies on the role of artificial intelligence in raising the efficiency of administrative systems and improving the quality of supplier relationship management. There is a positive correlation between artificial intelligence and improving the quality of supplier relationship management. The study recommended using artificial intelligence technologies instead of disabling artificial intelligence technologies and using them as data storage tools only.