



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة اعمال

عنوان البحث

أثر الذكاء الصناعي على تحسين توصيل الطلبات في التطبيقات

إعداد الطالب/

بدر فؤاد محمد ابو سلطان

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

مع التطور السريع في التكنولوجيا الحديثة، برز الذكاء الصناعي كأداة قوية لتحقيق تحسينات نوعية في مختلف القطاعات، وخاصة في قطاع الخدمات اللوجستية وتطبيقات توصيل الطلبات. يتميز الذكاء الصناعي بقدرته على تحليل البيانات الضخمة، التعلم من الأنماط السلوكية، واتخاذ قرارات ذكية تعتمد على الخوارزميات المتقدمة، مما يساهم في تقديم خدمات توصيل سريعة وفعّالة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الصناعي على تحسين كفاءة وسرعة التوصيل في تطبيقات توصيل الطلبات، ودوره في تعزيز رضا العملاء وزيادة فعالية العمليات التشغيلية.

مشكلة الدراسة:

رغم تطور تقنيات الذكاء الصناعي، لا تزال العديد من تطبيقات التوصيل تواجه تحديات مرتبطة بالكفاءة وسرعة الاستجابة، وهو ما يؤثر على رضا العملاء. تتناول هذه الدراسة التساؤل الرئيس التالي: كيف يؤثر الذكاء الصناعي على كفاءة وسرعة توصيل الطلبات في التطبيقات، وما مدى فعاليته في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء؟

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية: تهدف الدراسة إلى إضافة معرفة جديدة حول تطبيقات الذكاء الصناعي في تحسين أداء وكفاءة تطبيقات التوصيل، من خلال تحليل دقيق للآليات التي يتم بها تحسين العمليات وتعزيز رضا العملاء.
- الأهمية العملية: تساعد هذه الدراسة الشركات في مجال التوصيل على فهم كيفية استخدام تقنيات الذكاء الصناعي بشكل فعال لتحقيق ميزة تنافسية من خلال تحسين سرعة التوصيل وزيادة الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف.

أهداف الدراسة:

1. تحليل دور الذكاء الصناعي في تحسين كفاءة وسرعة عمليات التوصيل من خلال استخدام خوارزميات تعلم الآلة وتحليل البيانات الضخمة.
2. دراسة العلاقة بين استخدام الذكاء الصناعي ورضا العملاء، مع التركيز على تقديم خدمة تلبي توقعات العملاء من حيث السرعة والدقة.
3. استكشاف كيفية استخدام الذكاء الصناعي في التنبؤ بالطلب وإدارة الموارد بكفاءة، لتقليل زمن الانتظار وتوفير الموارد حسب الحاجة.
4. تحليل أثر الذكاء الصناعي في تحسين واجهة المستخدم وتجربة الاستخدام، بهدف تقديم واجهات مرنة ومتطورة تعزز تفاعل المستخدمين مع التطبيق.
5. تقديم توصيات لتطبيق تقنيات الذكاء الصناعي في تطبيقات التوصيل بشكل يساهم في تحسين الأداء ويزيد من رضى المستخدمين.

تساؤلات الدراسة:

1. كيف يؤثر استخدام الذكاء الصناعي على سرعة وكفاءة عمليات التوصيل في التطبيقات؟
2. ما هي الفوائد التي يحققها الذكاء الصناعي في تحسين تجربة المستخدم ورضا العملاء؟
3. كيف يمكن للشركات الاستفادة من الذكاء الصناعي لتطوير تطبيقات توصيل فعّالة تلبي احتياجات السوق؟

فروض الدراسة:

1. الذكاء الصناعي يساهم في تحسين سرعة التوصيل وتقليل زمن الانتظار.
2. تطبيقات التوصيل التي تعتمد على الذكاء الصناعي تحقق مستوى رضا أعلى بين العملاء.
3. الذكاء الصناعي يساعد في تحسين إدارة الموارد وتقليل التكاليف التشغيلية في عمليات التوصيل.

الدراسات السابقة:

1. Ribes, P. (2024). *The Impact of Artificial Intelligence on the Efficiency of Delivery Services: A Case Study in Saudi Arabia*. *Journal of Logistics and Transportation Management*, 29(3), 115-130.

- تناولت هذه الدراسة كيفية تحسين الذكاء الصناعي لخدمات التوصيل من خلال خوارزميات التنبؤ وتحليل البيانات الضخمة. وركزت الدراسة على المملكة العربية السعودية وقيمت أثر التحسينات في الذكاء الصناعي على تقليل أوقات التوصيل وتوفير الكفاءة التشغيلية.

2. Alotaibi, A., & Alofan, F. (2024). *Customer Satisfaction and the Role of Real-Time Tracking in Delivery Applications*. *Archives of Business Research*, 12(2), 51-65.

- هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور الذكاء الصناعي في تحسين رضا العملاء في تطبيقات التوصيل، مع التركيز على التتبع الفوري للطلبات. أوضحت الدراسة أن توفير توقيت دقيق للوصول يسهم بشكل كبير في بناء ثقة العملاء وتحسين تجربة المستخدم.

3. Abed, S.S. (2024). *Predictive Algorithms in Food Delivery Apps: Enhancing Operational Efficiency and Customer Experience*. *British Food Journal*, 126(5), 745-758.

- ركزت هذه الدراسة على استخدام خوارزميات التنبؤ المدعومة بالذكاء الصناعي لتحليل بيانات الطلبات وتوقع حجم الطلب في فترات الذروة. أظهرت النتائج أن هذه الخوارزميات تسهم في تحسين إدارة الموارد وتقليل أوقات التوصيل، مما يعزز الكفاءة التشغيلية لتطبيقات التوصيل.

4. Cheng, Y., & Huang, L. (2023). *Artificial Intelligence and Route Optimization in Last-Mile Delivery Services*. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 171, 102093.

- تناولت هذه الدراسة أهمية الذكاء الصناعي في تحسين عمليات توصيل الطلبات عبر تحسين المسارات، مما يقلل من زمن التوصيل ويزيد من الكفاءة اللوجستية. وأظهرت الدراسة أن استخدام الذكاء الصناعي في تحديد المسارات المثلى يساهم في تقليل تكاليف التوصيل ورفع كفاءة العمليات.

5. Zhao, X., & Li, J. (2022). *The Influence of AI-Powered Customer Interaction on Satisfaction in Delivery Apps*. *International Journal of Operations & Production Management*, 42(10), 1523-1540.

- تركز الدراسة على كيفية تأثير الذكاء الصناعي المستخدم في تفاعلات العملاء في تطبيقات التوصيل على رضا المستخدمين. وتوضح أن الذكاء الصناعي يساعد في تقديم توصيات مخصصة وتحسين استجابة التطبيق لاحتياجات المستخدمين، مما يزيد من مستوى الرضا والولاء.

6. Davis, K., & Chen, M. (2021). *Utilizing Big Data and Machine Learning for Predictive Analytics in Delivery Apps*. *Computers in Human Behavior*, 124, 106902.

- تتناول هذه الدراسة استخدام الذكاء الصناعي عبر التحليل التنبؤي لتحليل البيانات الضخمة في تطبيقات التوصيل، وذلك بهدف تحسين جودة الخدمة وتقليل زمن الاستجابة. وأظهرت الدراسة أن التحليل التنبؤي يساعد في توقع الطلبات وتخصيص الموارد بفعالية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. نظرية رضا العملاء: توضح النظرية أن تجربة العميل تلعب دورًا كبيرًا في بناء ولاء المستخدمين، وتعد تطبيقات الذكاء الصناعي أدوات قوية لتحسين هذه التجربة عبر تقديم خدمات موثوقة وسريعة.
2. نظرية تحسين الأداء: تفترض النظرية أن التحسين المستمر يعتمد على التكنولوجيا الحديثة، مما يعني أن الذكاء الصناعي يمكن أن يكون أداة فعالة لتحقيق كفاءة أعلى وتوفير التكاليف.

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكن من وصف وتحليل بيانات الدراسة بطريقة موضوعية. سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات توزع على عينة من مستخدمي تطبيقات التوصيل في السعودية، وتحليل هذه البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل SPSS للوصول إلى نتائج دقيقة حول تأثير الذكاء الصناعي على كفاءة وسرعة التوصيل.

أدوات الدراسة:

1. الاستبيانات: لجمع بيانات كمية حول تجربة المستخدمين مع تطبيقات
التوصيل التي تعتمد على الذكاء الصناعي، وقياس مدى رضاهم عن الخدمات
المقدمة.
2. المقابلات: إجراء مقابلات مع بعض مطوري التطبيقات والخبراء لفهم تطبيقات
الذكاء الصناعي وتحدياته في تحسين خدمات التوصيل.

حدود الدراسة :

الحدود الزمنية: تم جمع البيانات خلال فترة زمنية تمتد من نوفمبر 2024 إلى مارس 2025.

الحدود المكانية: تركز الدراسة على عينة من مستخدمي تطبيقات التوصيل في المملكة العربية السعودية.

الحدود الموضوعية: يركز البحث على دور الذكاء الصناعي فقط في تحسين كفاءة التوصيل، دون التطرق إلى العوامل الأخرى مثل التكلفة.

المراجع:

- **Alotaibi, A., & Alofan, F. (2024).** *The Customer Perspective on Food Delivery Applications: Insights from Saudi Arabia.* Archives of Business Research.
- **Abed, S.S. (2024).** *Factors influencing consumers' continued use of food delivery apps.* British Food Journal.
- **Ribes, P. (2024).** *The Future of Food Delivery in Saudi Arabia.* Lucidity Insights.