

اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار
بالتطبيق على شركة سمسا السعودية في مكة المكرمة

The impact of applying artificial intelligence and
emotional intelligence on the quality of applied
decision-making in SMSA, Saudi Arabia

بحث تقدمت به الطالبة:

روان عبدالرحمن عبدالله

الرقم الجامعي

2021205687

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

بسم الله

الرحمن الرحيم

الإهداء

جدول المحتويات:

١	صفحة الغلاف
٢	الشكر والتقدير
٣	الإهداء
٥	المستخلص
٦	جدول المحتويات
٧	قائمة الأشكال
٨	قائمة الجداول
٩	المقدمة 1.1
١٠	مشكلة البحث 2.1.
١١	١.٢.١ الفجوات على المستوى النظري
١١	١.٢.٢ الفجوات على المستوى التطبيقي
١٢	أهمية البحث 1.3
١٢	١.٣.١ على المستوى النظري
١٣	١.٣.٢ على المستوى التطبيقي
١٤	أسئلة البحث ١.٤
١٥	أهداف البحث ١.٥
١٦	فرضيات البحث ١.٦
١٧	نموذج البحث ١.٧
١٨	منهجية البحث ١.٨
١٩	الدراسة الميدانية ١.٩
٢٠	مخطط المشروع ١.١٠
٢١	الدراسات السابقة والإطار النظري ١.١١
٢٢	الملخص

المراج ع	٢٣
----------	----

قائمة الأشكال:

الشكل ١ نموذج البحث	١٧
الشكل ٢ منهجية البحث	١٨

قائمة الجداول:

1.1 المقدمة:

تعتبر عملية اتخاذ القرار من العناصر المهمة في حياة الفرد والتي يمارسها بصفة دائمة ومتكررة في العديد من جوانب الحياة اليومية فالفرد يتخذ العديد من القرارات في اليوم الواحد سواء على مستوى او على مستوى المنظمة او على مستوى المجتمع، هذه القرارات التي في الحقيقة تضم العديد من المفاهيم النظرية والتي سنقوم بالإلمام بها في هذا المحور . بن جلول , & خالد). 2020.

وفقاً لدراسة صالح) 2009 بعنوان "أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات" هدفت الدراسة إلى تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وأثرهما في جودة اتخاذ القرارات، وتم استخدام عدة طرق لجمع البيانات مثل الاستبانة والمقابلات الشخصية، والملاحظة المباشرة وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية في الأردن وعددها 13 بنكا حيث تم التركيز في هذه الدراسة على جميع المستويات الإدارية والتي يكون من صلاحياتها اتخاذ القرار، وتكونت العينة من 409 من المديرين في فروع البنوك التجارية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وكما أشارت النتائج إلى أن هناك ارتباطاً موجباً بين الخبرة والمؤهل العلمي ومتغير الذكاء العاطفي بين الخبرة والمؤهل العلمي ومحال اتخاذ القرارات الإدارية، وكذا بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدوافع كأحد تطبيقات الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات، أما بخصوص العلاقة بين جودة اتخاذ القرار واستخدام أساليب الذكاء العاطفي فقد أظهرت نتائج الاختبار أن هناك علاقة بين الدوافع وجودة اتخاذ القرار بمستوى معنوي 01.0، وكذلك توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجهات النظر المثيرة للنزاع وجودة اتخاذ القرار بمستوى معنوي 01.0، وأوصلت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل مع الأساليب المختلفة من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي، والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها في اتخاذ القرار. جوزي, نور الهدى, بوزيد, & مليكة). 2022.

الفجوة البحثية وجديد الدراسات الحالية أظهر التنقيب البيوغرافي عن الدراسات السابقة أن أغلبها اقتصر على الربط بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار أو الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، ويمكن تمييز هذه الدراسة عن سابقتها في كونها جمع المتغيرات الثلاث معاً، فمعظم الدراسات ركزت على موضوع الذكاء الاصطناعي لأنه يساهم في ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عملهم ويساهم على اختصار الوقت نتيجة سرعته الفائقة في انجاز المهام المطلوب ويمكن من تقليل الجهد، وتخلوا على معالجة موضوع الذكاء العاطفي والذي يعتبر موضوع جد مهم في إعداد وتكوين وتدريب

الأفراد والعواطف مع الآخرين وتحسين التعامل مع القدرة على استغلال طاقاته الوجدانية في الأداء الجيد وهذا ما حاولت هذه الدراسة تداركه، حيث في مثل هذه الدراسات تتناول نفس الموضوع واستخدموا الاستبانة والمقابلة الشخصية كأدوات الجمع البيانات. (جوزي ، وآخرون . 2022).

تتمثل أهمية هذه الدراسة في أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وأثرهما على جودة اتخاذ القرار في حد ذاتهما حيث تكمن هذه الأهمية في سهولة استخدام هذه التطبيقات الحديثة من قبل كل شرائح المجتمع بعد أن كانت حكرًا على المتخصصين وذوي الخبرات مما ساهم إلى حد كبير في سرعة تقديم المعلومة للمستخدم بكل سهولة ودقة، كما تساعد هذه التطبيقات الإنسان على تخطي الكثير من المخاطر والضغوطات النفسية وتجعله يركز على أشياء أكثر أهمية ويكون ذلك بتوظيف هذه التقنيات الحديثة للقيام بالأعمال الشاقة واستكشاف الأماكن المجهولة وغيرها من المهام . (جوزي , وآخرون . 2022).

ويوجد عدد قليل من الدراسات العربية التي تناولت علاقة الذكاء العاطفي بجودة اتخاذ القرارات، رغم أهمية العلمية لهذا النوع من الدراسات تعد هذه الدراسة أولى محليا التي تناولت تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات. (عبد الرحيم, وآخرون . 2021).

2.1 مشكلة البحث:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، يزداد الاهتمام بتطبيق الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، بما في ذلك مجال اتخاذ القرار. يتمتع الذكاء الاصطناعي بقدرة هائلة على تحليل كميات هائلة من البيانات واتخاذ قرارات سريعة ودقيقة بناءً على هذه البيانات . ومع ذلك، فإن الذكاء الاصطناعي يفتقر إلى القدرة على فهم المشاعر الإنسانية والعوامل الاجتماعية

التي تلعب دورًا هامًا في عملية اتخاذ القرار. هنا يأتي دور الذكاء العاطفي، حيث يُمكن للذكاء العاطفي مساعدة البشر على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين، واتخاذ قرارات متوازنة تأخذ بعين الاعتبار مختلف العوامل .

تكمُن مشكلة تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار في كيفية دمج هاتين التقنيتين بشكل فعال لتعزيز جودة القرارات المتخذة.

1.2.1 الفجوات النظرية:

- صعوبة تعريف ومقياس الذكاء العاطفي
- فهم محدود للدور التفاعلي بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي ○ قلة البيانات المتاحة حول دور الذكاء العاطفي في اتخاذ القرار ○ مخاوف أخلاقية تتعلق باستخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار ○ محدودية قدرات الذكاء الاصطناعي في التعامل مع التعقيدات الإنسانية

1.2.2 الفجوات التطبيقية :

- صعوبة دمج البيانات من مصادر مختلفة: غالبًا ما تكون البيانات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي غير مترابطة وموجودة في مصادر مختلفة.
- يُعدّ دمج هذه البيانات وتحليلها بشكل فعال ضروريًا لبناء نماذج ذكاء اصطناعي قادرة على فهم كل من العوامل المنطقية والعاطفية التي تؤثر على اتخاذ القرار .
- الحاجة إلى بنى تحتية متطورة: تتطلب نماذج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي المتقدمة قدرة حاسوبية هائلة و بنى تحتية متطورة لتشغيلها .
- قد لا تكون هذه الموارد متاحة على نطاق واسع، خاصةً في المنظمات الصغيرة أو الدول النامية.

○ **قلة المهارات المتخصصة:** هناك نقص في الموارد البشرية الماهرة في مجالات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي .

○ **مقاومة التغيير:** قد يواجه بعض الأشخاص صعوبة في التكيف مع استخدام الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار، خاصةً إذا كان ذلك يعني تغيير الطرق التقليدية في اتخاذ القرار.

○ **مخاوف تتعلق بالخصوصية والأمان:** يثير جمع البيانات وتحليلها اللازمان لتشغيل نماذج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي مخاوف تتعلق بالخصوصية والأمان .

يجب ضمان حماية البيانات الشخصية ومنع استخدامها لأغراض غير أخلاقية.

وفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية الى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:
" إلى أي مدى يمكن ان يؤثر الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرار "

١.٣ أهمية البحث:

في عالمنا المعقد والمتغير باستمرار، أصبحت عملية اتخاذ القرار أكثر صعوبة من أي وقت مضى . نواجه كميات هائلة من البيانات والمعلومات، ونحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة في ظل ضغوطات زمنية. هنا يأتي دور الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي كأدوات قوية يمكن أن تساعدنا على تحسين جودة اتخاذ القرار .

١.٣.١ الأهمية النظرية:

○ **نمذجة أكثر دقة لعملية اتخاذ القرار:** يُمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات والمعلومات، بما في ذلك العوامل المنطقية والعاطفية، لبناء نماذج أكثر دقة لعملية اتخاذ القرار.

○ **تحسين الفهم السلوكي:** يُمكن للذكاء العاطفي مساعدة الذكاء الاصطناعي على فهم السلوك البشري بشكل أفضل، بما في ذلك المشاعر والدوافع والتحيزات

○ توسيع نطاق نماذج القرار: يُمكن للذكاء الاصطناعي التعامل مع مهام معقدة وصعبة تتجاوز

قدرات البشر، مثل تحليل كميات هائلة من البيانات أو التعامل مع سيناريوهات غير متوقعة

○ تعزيز التعلم والتكيف: يُمكن للذكاء الاصطناعي التعلم من الخبرات والبيانات السابقة، مما يؤدي إلى تحسين جودة اتخاذ القرار بمرور الوقت .

○ دعم اتخاذ القرار الأخلاقي: يُمكن للذكاء الاصطناعي تحليل العواقب الأخلاقية لقرارات مختلفة، وتقديم توصيات تتوافق مع القيم والمبادئ الأخلاقية

١.٣.٢ الأهمية التطبيقية:

تحسين الرعاية الصحية: تشخيص الأمراض: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل الصور الطبية، مثل الأشعة السينية، لتحديد الأمراض بدقة أكبر وكفاءة من الأطباء .

تطوير الأدوية: يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع عملية اكتشاف الأدوية وتطويرها من خلال تحليل كميات هائلة من البيانات البيولوجية والكيميائية.

العلاج الشخصي: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الجينية للمرضى وتصميم خطط علاجية مخصصة لكل فرد .

تعزيز الأداء المالي: التنبؤ باتجاهات السوق: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات المالية والاقتصادية للتنبؤ باتجاهات السوق واتخاذ قرارات استثمارية أفضل .

كشف الاحتيال: يمكن للذكاء الاصطناعي اكتشاف الأنماط غير العادية في المعاملات المالية، مما قد يشير إلى الاحتيال أو غسل الأموال .

إدارة المخاطر: يمكن للذكاء الاصطناعي تقييم المخاطر المالية وتقديم توصيات لتقليل المخاطر وتحسين العائد على الاستثمار.

أتمتة المهام: يمكن للذكاء الاصطناعي أتمتة المهام المتكررة والروتينية، مما يوفر الوقت والموارد البشرية.

تحسين سلاسل التوريد: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين سلاسل التوريد من خلال توقع الطلب بشكل أفضل وتنظيم

خدمة العملاء: يمكن للذكاء الاصطناعي توفير خدمة عملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال روبوتات الدردشة والمساعدات الافتراضيين.

التوصيات الشخصية: يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل سلوكيات العملاء لتقديم توصيات

شخصية للمنتجات والخدمات

مكافحة تغير المناخ: يمكن للذكاء الاصطناعي تطوير تقنيات جديدة للطاقة المتجددة وتحسين كفاءة استخدام الطاقة.

الحفاظ على الموارد: يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين إدارة الموارد الطبيعية، مثل المياه والغابات

١.٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: كيف يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي و الذكاء العاطفي على جودة إتخاذ القرار؟

كيف تؤثر تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي على جودة إتخاذ القرار؟ 1 .

كيف تؤثر الحالة النفسية في جودة اتخاذ القرار؟ 2 .

كيف تؤثر جماعة العمل على جودة اتخاذ القرار؟ 3 .

١.٥ أهداف

البحث:

الهدف الرئيسي : دراسة تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

دراسة تأثير تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار . 1

التحقق من تأثير الحالة النفسية في جودة اتخاذ القرار . 2

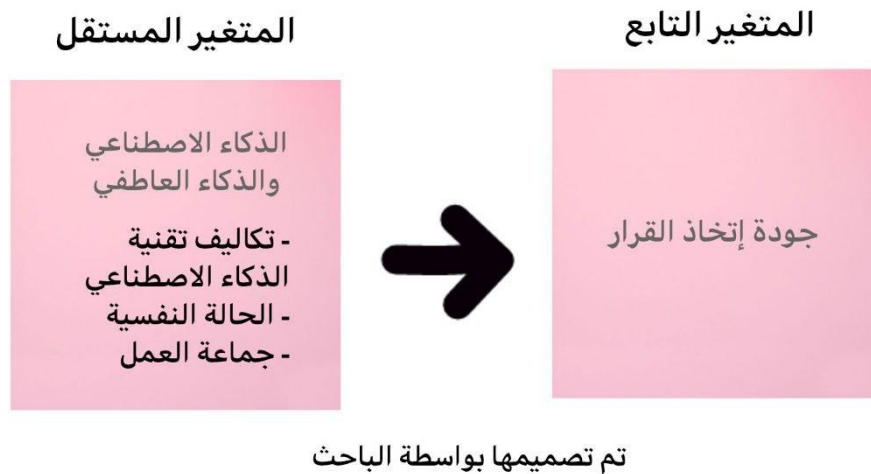
تقييم تأثير جماعة العمل على جودة اتخاذ القرار . 3

١.٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الذكاء الاصطناعي العاطفي و جودة اتخاذ القرار

- 1 . توجد علاقة معنوية ذات دلالة إيجابية بين تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي و جودة اتخاذ القرار
- 2 . توجد علاقة معنوية ذات دلالة إيجابية بين الحالة النفسية وجودة اتخاذ القرار
- 3 . توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل وجودة اتخاذ القرار

١.٧ نموذج
البحث:



الشكل ١

١.٨ منهجية البحث:

فلسفة البحث : الفلسفة الموضوعية

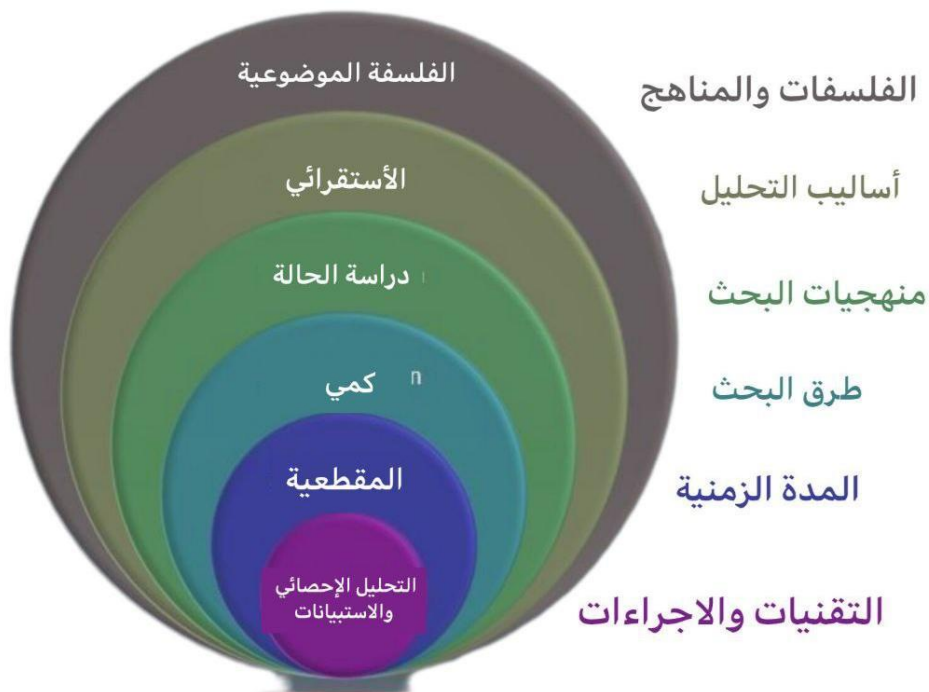
منهج البحث : الاستقرائي

استراتيجية البحث : دراسة الحالة

اختيار البحث : كمي

الافق الزمني: المقطعية

التقنيات و الإجراءات : التحليل الإحصائي والاستبيانات



الشكل ٢ ملخص منهجية البحث المصدر الطالبة

تعتبر سمسا إكسبريس الشركة الرائدة في مجال النقل السريع. ونحن في سمسا نعتز بقاعدة عملنا الصلبة التي مكّنتنا من تقديم خدماتنا لعشرات الآلاف من الشركات والأفراد منذ عام 1994م.

جدير بالذكر أن سمسا منذ أن بدأت أعمالها قد دأبت على توسيع نطاق خدماتها لتشمل النقل السريع الدولي والداخلي، الشحن جوا وبحرا وبرا، التخليص الجمركي، حلول التجارة الإلكترونية، الخدمات الخاصة لقطاع الرعاية الصحية، قناة التوصيل الخاصة، إدارة الغرف البريدية والعديد من الخدمات الأخرى التي أهّلت سمسا إكسبريس لتصبح الشريك المثالي في مجال الخدمات اللوجستية للعديد من الشركات المرموقة.

تقدم سمسا إكسبريس خدماتها المتميزة للعديد من التنظيمات والدوائر الحكومية التي تعتمد على خدمات تتسم بالدقة في المواعيد وتراعي الالتزام بالوصول الآمن للشحنات. ونحن فخورون بأننا نقدم خدماتنا لعملاء تتطلب خدمتهم مستوى عالٍ من العناية والجودة.

تسعى شركة سمسا إكسبريس لخدمة المواطنين العاديين والشركات من خلال تلبية احتياجاتهم المتعلقة بتوصيل الطرود داخليا ودوليا، بالإضافة إلى تقديم خدماتها اللوجستية المتخصصة، لذلك أقامت سمسا إكسبريس شبكة واسعة تربط 230 دولة.

سمسا توفر مختلف خدمات النقل السريع، ونقل البضائع وخدمات الصادر والوارد التي تتميز بمستوى عالٍ من الجودة وفعالية التكلفة. علاوة على خدمات استلام وتسليم الطرود، خدمات نقل البضائع، الخدمات اللوجستية وحلول الخدمات المقدمة حسب طلب العميل، فإن خدماتنا تدعمها إدارة تخليص جمركي تعمل بتفانٍ لتخليص كافة الشحنات الدولية الواردة جوا، برا وبحرا.

إن سمسا إكسبريس مصرح لها بمناولة البضائع الخطرة كما إنها وكيل شحن معتمد من قبل الجهات المختصة، ومصرح لها أيضا بالنقل العابر للترانزيت (TIR). لقد حصلت سمسا على العديد من شهادات الجودة، نذكر منها على سبيل المثال: ايزو 9001:2015، ايزو 14001:2015، اوساس 18001:2007، بالإضافة إلى اختيارها مرات عديدة كواحدة من الشركات التي تتمتع بأفضل بيئة عمل.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث :منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة و الخاتمة

١.١١ الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

جوزي, نور الهدى, بوزيد, & مليكة). 2022. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار-دراسة حالة تطبيقية بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة رقم 544 بتيارت (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).

بن جلول , &خالد). 2020. نظرية اتخاذ القرار.

عبد الرحيم, خولة, دادو, مويمة, مصطفىاوي, & سفيان/مؤطر). 2021. تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار (Doctoral dissertation, جامعة أحمد دراية-أدرار).

الملاحق:

تحية طيبة وبعد.....

يشرفنا ان تمنحونا جزءا من وقتكم وذلك من اجل تعبئة استبيان " اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار بالتطبيق في شركة سمسا السعودية » من خلال ملء هذه الاستمارة بكل عناية لأن جودة وفعالية النتائج تعتمد على موضوعية وجودة هذه المعلومات. كما نحيط سيادتكم علما ان هذا الاستبيان ذو غاية علمية بحثية كما نضمن لكم السرية التامة لهذه المعلومات .

وتقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

المحور الأول: أسئلة متعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في عمليات الحساب المعقدة مما يحسن من جودة اتخاذ القرار في البنك					
تكاليف تقنية الذكاء الاصطناعي في البنك عالية					
تحقق تطبيقات الذكاء الاصطناعي مقدار من النجاح للبنك جراء القرارات التي تتخذها أو تساهم في تحسينها					
تتسم القرارات التي يتخذها البنك بالاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي بالرشد والعقلانية					
تسمح تطبيقات الذكاء الاصطناعي للبنك بزيادة قدرته الفاعلة في تحديد وتشخيص المشكلات					
تساهم تقنية الذكاء الاصطناعي في اكتساب المعرفة لدعم جودة اتخاذ القرار					
تضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي اتخاذ قرارات تستند إلى معلومات دقيقة					
تحقق القرارات المتخذة من قبل تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأهداف المرجوة منها					
تطبيق الذكاء الاصطناعي حديث ويتناسب مع متطلبات العمل في البنك لاتخاذ القرارات					

المحور الثاني: أسئلة متعلقة بالذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أنا قادرة على قراءة مشاعر الناس واتخاذ قراراتهم من تعبيرات وجوههم					
لا تؤثر حالتي النفسية على نتيجة اتخاذ قراراتي					
أحاول استطلاع آراء الآخرين حول مدى دقة قراراتي المتخذة					
أستطيع الاستجابة لرغبات الآخرين وانفعالاتهم					
أعتمد على الاتصال الشخصي عندما أأخذ قراراتي					
تحقق نماذج الذكاء العاطفي مقدار من النجاح للبنك جراء القرارات التي تتخذها أو تساهم					

المصدر:

جوزي, نور الهدى ,بوزيد, & مليكة). 2022. أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار -دراسة حالة تطبيقية بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة رقم 544 بتيارت (Doctoral dissertation, جامعة ابن خلدون-تيارت).