

أثر الذكاء الصناعي والعاطفي على اتخاذ القرار في شركة غصن الاثير التجارية
في مدينة جدة
(دراسة حالة)

أسماء هاشم السيد المحضار

٢٠٢١٢٠٤٣٧٩

مشروع تخرج - ١

كلية الادارة-جامعة ميدأوشن

اشراف

د.منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الادارة-جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	المقدمة
4	مشكلة البحث
4	الفجوات على المستوى النظري
5	الفجوات على المستوى العملي
6	أهمية البحث
6	الفجوات على المستوى النظري
6	الفجوات على المستوى العملي
7	أسئلة البحث
8	أهداف البحث
8	فرضيات البحث
9	نموذج البحث
10	منهجية البحث
11	الدراسة الميدانية
12	مخطط البحث
13	قائمة المراجع

المقدمة

اتخاذ القرارات هو جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية ويغطي كل شيء من أبسط الخيارات إلى أكثر القرارات تعقيداً.

وفهم عملية اتخاذ القرارات يمكن أن يحسن من حياتنا بشكل كبير سواء على المستوى الشخصي أو المهني ولكن كيف يمكن أن نستغل الإمكانيات التي يقدمها الذكاء الصناعي والذكاء العاطفي لتحسين عملية اتخاذ القرار؟

الدراسات الخاصة بالذكاء الصناعي وتأثيره على اتخاذ القرار في تحليل البيانات والتنبؤات: - دراسة من حول "تأثير نماذج التعلم الآلي على دقة التنبؤ بالأسواق المالية" أظهرت كيف يمكن MIT جامعة بعنوان "تأثير الأتمتة Stanford جامعة للذكاء الصناعي تحسين دقة التنبؤات وتقليل المخاطر المدعومة بالذكاء الصناعي على الإنتاجية واتخاذ القرار في الشركات التكنولوجية". أظهرت الدراسة أن الذكاء الصناعي يمكن أن يساهم في تسريع عملية صنع القرار من خلال توفير تحليلات فورية ودقيقة.

تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في صنع القرار يثير العديد من الفجوات النظرية والعملية التي تستدعي الدراسة والتحليل.

الفجوات النظرية:

التكامل بين الذكاءين: من الصعب تطوير نماذج نظرية تجمع بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي بشكل متكامل. تختلف طبيعة كلا الذكاءين؛ الذكاء الاصطناعي يعتمد على الحوسبة والخوارزميات، بينما الذكاء العاطفي أكثر ارتباطاً بالعواطف والاحساس البشري.

محدودية الأدبيات العلمية: معظم البحوث تركز على أحد الذكاءين بشكل منفصل. هناك حاجة إلى مزيد من الأبحاث التي تدرس تأثير وتكامل كلا الذكاءين بشكل متزامن على جودة اتخاذ القرار.

التأثيرات الإنسانية والأخلاقية: تحتاج النظرية إلى المزيد من الفهم حول التأثيرات الأخلاقية والاجتماعية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في صنع القرارات العاطفية، لا سيما في المجالات الحساسة مثل الطب والتعليم.

التنبؤ والاستدلال العاطفي: ما زال هناك جدل نظري حول قدرة الذكاء الاصطناعي على التنبؤ بالعواطف وفهمها بشكل دقيق مثل البشر وكيفية دمج هذه القدرة بشكل مفيد في العمليات القرار.

الفجوات العملية:

التنفيذ والتطبيق: توجد تحديات كبيرة في تطبيق النماذج النظرية للذكاء العاطفي ضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي. يتطلب بناء أنظمة قائمة على الذكاء العاطفي فهماً عميقاً ومعقدًا للعواطف البشرية وتجربتها في مواقف واقعية.

البيانات ونوعية البيانات: تنقصنا بيانات عالية الجودة والمتعلقة بالعواطف البشرية التي يمكن استخلاصها واستخدامها لتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي. كما أن البيانات العاطفية تكون غالباً غنية بالنصوص وغير هيكلية، مما يصعب تحليلها.

التفاعل بين الإنسان والآلة: كيفية تفاعل الأفراد مع الأنظمة التي تجمع بين الذكاء الاصطناعي والعاطفي قد تكون غير متوقعة. هناك مخاوف من قبول الأفراد للقرارات التي تتضمن تدخلات عاطفية من أنظمة غير بشرية.

التحديات التقنية: دمج القدرات العاطفية مع الأنظمة الذكية يتطلب تقنيات متطورة في معالجة اللغات الطبيعية، الترجمة الآلية، والتعلم العميق، وهذا يمثل تحدياً تقنياً كبيراً.

الأمان والخصوصية: جمع وتحليل البيانات العاطفية يثير مخاوف كبيرة بشأن الخصوصية والأمان. كيفية حماية هذه البيانات من الانتهاك والاستغلال تتطلب استراتيجيات أمنية معقدة ومدرسة.

مع استمرار التطورات في مجالات الذكاء الاصطناعي والعاطفي، يتوقع أن تتقلص بعض هذه الفجوات، ولكنها تظل موضوعاً هاماً للأبحاث والدراسات المستمرة، ولكن على الرغم من التقدم في تقنيات الذكاء الصناعي إلا أن تحليل العواطف بدقة وسياقها يمكن أن يكون محدوداً وقد تفسر الأنظمة العاطفية بشكل غير صحيح مما يؤدي إلى قرارات غير ملائمة.

وتكون أهمية دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار تشمل مجموعة متنوعة من الجوانب التي تهدف إلى تحسين فهمنا لكيفية تأثير هذه التقنيات على عمليات القرار في مختلف

السياقات مثل كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز الفاعلية والنتائج الإيجابية لعملية صنع القرار. وكيف يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع عملية اتخاذ القرار دون التضحية بالجودة.

مشكلة البحث:

تطبيق الذكاء الصناعي والذكاء العاطفي لتحسين جودة اتخاذ القرار يواجه مجموعة من المشكلات والفجوات النظرية والعملية. هذه المشكلات يمكن أن تعيق تحقيق الأثر المرجو وتحتاج إلى معالجة دقيقة. فيما يلي بعض المشكلات والفجوات الرئيسية:

١ الفجوات على المستوى النظري:

- مفهوم وقياس الذكاء العاطفي: تباين التعريفات هناك اختلافات كبيرة في كيفية تعريف الذكاء العاطفي وما يتضمنه بالضبط. هذا يؤدي إلى صعوبة في تطوير نماذج موحدة يمكن استخدامها بشكل شامل.

- قياس الذكاء العاطفي: توجد تحديات في وضع أساليب دقيقة وموضوعية لقياس الذكاء العاطفي وتحديد مستوى تأثيره على عملية اتخاذ القرار.

- التكامل بين الذكاء العاطفي والصناعي: نماذج الجمع بين الذكاءين تفتقر الأدبيات العلمية إلى نماذج متقدمة توضح كيفية دمج مكونات الذكاء العاطفي مع تطبيقات الذكاء الصناعي بطرق متكاملة لتعزيز جودة القرارات.

- فهم تأثير العواطف على الذكاء الصناعي: إدراك العواطف وتفسيرها حيث لا تزال هناك فجوة في فهم كيفية تأثير العواطف والتفاعل العاطفي على نماذج الذكاء الصناعي والتنبؤ بخرج النتائج.

٢ الفجوات على المستوى العملي:

- التحيز في البيانات ونماذج التعلم: التحيز في البيانات: قد تحتوي البيانات التي تستخدم لتدريب نماذج الذكاء الصناعي على تحيزات تؤدي إلى قرارات غير عادلة أو غير دقيقة.

- جودة البيانات: الحصول على بيانات عاطفية دقيقة وجودتها يمكن أن يكون تحديًا كبيرًا نظراً لكون العواطف ذات طبيعة معقدة ومتغيرة.

-**التكامل التقني:** دمج نظم الذكاء الصناعي ومكونات الذكاء العاطفي يتطلب بنية تحتية متقدمة وبرمجيات قد تكون معقدة ومكلفة.

-**التكيف مع السياقات المختلفة:** تصميم أنظمة قادرة على التكيف مع مختلف السياقات والمواقف بفعالية يعتبر تحدياً تقنياً.

-**ثقة المستخدم:** الثقة في الأنظمة الذكية والتفاعل معها قد تكون محدودة خاصة في القرارات ذات الطابع العاطفي أو الحساس.

-**سهولة الاستخدام:** الحاجة إلى تصميم واجهات تسمح بالتفاعل البديهي والسهل من قبل المستخدمين.

-**حفظ الخصوصية:** جمع بيانات عاطفية وتحليلها قد يؤدي إلى تجاوزات تتعلق بالخصوصية والأخلاقيات.

-**أخلاقيات التطبيق:** وضع معايير أخلاقية شفافة ومقبولة لتوجيه استخدام الذكاء الصناعي والعاطفي.

- **التعليم والتدريب المستمر:** التدريب على الأنظمة، هناك حاجة لتدريب المستخدمين على الاستفادة من الأنظمة بشكل فعال ومهني، وهناك تطوير متواصل وهي الحاجة إلى التحديثات المستمرة للتقنيات والأنظمة لضمان ملاءمتها مع التطورات الحالية.

بالقاء الضوء على هذه الفجوات " هل يمكن توجيه الدراسات المستقبلية وتطوير السياسات والممارسات العملية التي تساهم في تحسين التفاعل بين الانسان والآلة في عملية اتخاذ القرار؟ "

أهمية البحث:

أهمية دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار تشمل مجموعة متنوعة من الجوانب التي تهدف إلى تحسين فهمنا لكيفية تأثير هذه التقنيات على عمليات القرار في مختلف السياقات.

١ الأهمية على المستوى النظري

- **التحديات والمخاطر:** وهي المخاطر المحتملة حيث تحليل المخاطر والتحديات المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي والعاطفي في صنع القرارات، وتطوير استراتيجيات الوقاية وهي اقتراح طرق وإستراتيجيات للتغلب على هذه التحديات وضمان الاستخدام الآمن والأخلاقي.

-**التقبل الاجتماعي:** دراسة تأثير دمج الذكاء الاصطناعي والعاطفي على التقبل الاجتماعي والثقة في القرارات المتخذة.

-**الصحة العقلية:** فهم كيف يمكن للذكاء العاطفي تقليل الضغط النفسي وتعزيز الرفاهية أثناء عملية اتخاذ القرار.

-**التفاعل البشري:** دراسة كيفية تحسين التفاعل والتعاون بين الذكاء الاصطناعي والبشر في اتخاذ القرارات.

-**الموازنة:** تطوير استراتيجيات لدمج الذكاء العاطفي في الأنظمة الذكية لتحقيق توازن بين العوامل التقنية والعاطفية.

-**تحليل التأثيرات:** فحص كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين دقة القرارات وتقليل الأخطاء البشرية.

-**تقييم الأداء:** دراسة كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز الفاعلية والنتائج الإيجابية لعملية صنع القرار.

٢ الأهمية على المستوى العملي

-**الوقت والكفاءة:** تقييم كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع عملية اتخاذ القرار دون التضحية بالجودة.

-**تأثير العواطف:** فهم كيف يمكن للذكاء العاطفي تقليل التوتر وتسريع اتخاذ القرارات في البيئات الضاغطة.

-**الإبداعية في القرارات:** تقييم كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على القدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وخلاقة.

-**تحليل التأثيرات:** فحص كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين دقة القرارات وتقليل الأخطاء البشرية.

-**تقييم الأداء:** دراسة كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز الفاعلية والنتائج الإيجابية لعملية صنع القرار.

-**القطاعات المستهدفة:** تحديد المجالات المختلفة (مثل التعليم، الصحة، الأعمال) التي يمكن أن تستفيد بشكل أكبر من دمج الذكاء الاصطناعي والعاطفي.

-الدراسات التطبيقية: تطبيق النتائج على سيناريوهات حقيقية لتحسين القرارات في مجالات معينة.

-تطوير المناهج: إنشاء برامج تعليمية وتدريبية تساعد الأفراد على تطبيق الذكاء الاصطناعي والعاطفي بفعالية.

-بناء المهارات: تعزيز المهارات في الذكاء الاصطناعي والعاطفي لتمكين الأفراد من اتخاذ قرارات أفضل

ومن خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن تحسين جودة اتخاذ القرار بشكل شامل، مما يؤدي إلى فوائد قابلة للقياس في الأداء التنظيمي والشخصي.

أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: كيف يؤثر الذكاء الصناعي والعاطفي في اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي ١: ما هي التطبيقات العملية التي تظهر تفاعل الذكاء الصناعي والعاطفي في اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي ٢: ما هي الفوائد الناتجة عن دمج الذكاء الصناعي مع الذكاء العاطفي في اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي ٣: كيف يمكن للأشخاص ذوي الذكاء العاطفي المرتفع استخدام تقنيات الذكاء الصناعي بشكل أكثر فعالية في صنع القرار؟

أهداف البحث:

سؤال البحث الرئيسي: تحديد التحديات التي تواجهها المؤسسات في دمج الذكاء الصناعي مع الذكاء العاطفي خلال عملية اتخاذ القرار.

الهدف الفرعي ١: كيفية تفسير وتحليل البيانات التي يقدمها الذكاء الصناعي ومدى تأثير الذكاء العاطفي عليها

الهدف الفرعي ٢: استكشاف التأثير العاطفي ومستوى القلق والإجهاد لدى صانعي القرارات.

الهدف الفرعي ٣: تحديد المخاطر المحتملة المرتبطة بالاعتماد المفرط على الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار

فرضيات البحث:

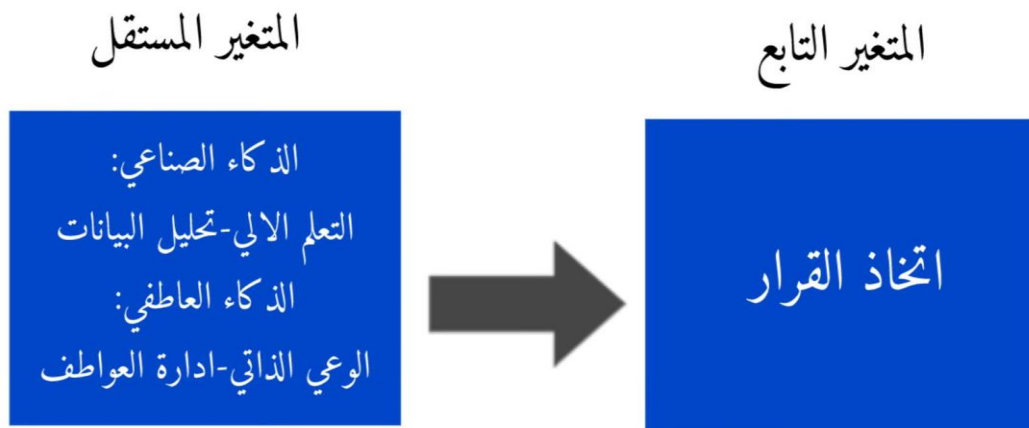
الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية للتحديات التي تواجهها المؤسسات في دمج الذكاء الصناعي مع الذكاء العاطفي خلال عملية اتخاذ القرار.

الفرضية الأولى: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية لكيفية تفسير وتحليل البيانات التي يقدمها الذكاء الصناعي ومدى تأثير الذكاء العاطفي عليها
الفرضية الثانية: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية للتأثير العاطفي وانخفاض مستوى القلق والإجهاد لدى صانعي القرارات.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية للمخاطر المحتملة المرتبطة بالاعتماد المفرط على الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار.

نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



H1, Ha, Hb, Hc

تم تصميمه بواسطة الباحث

منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

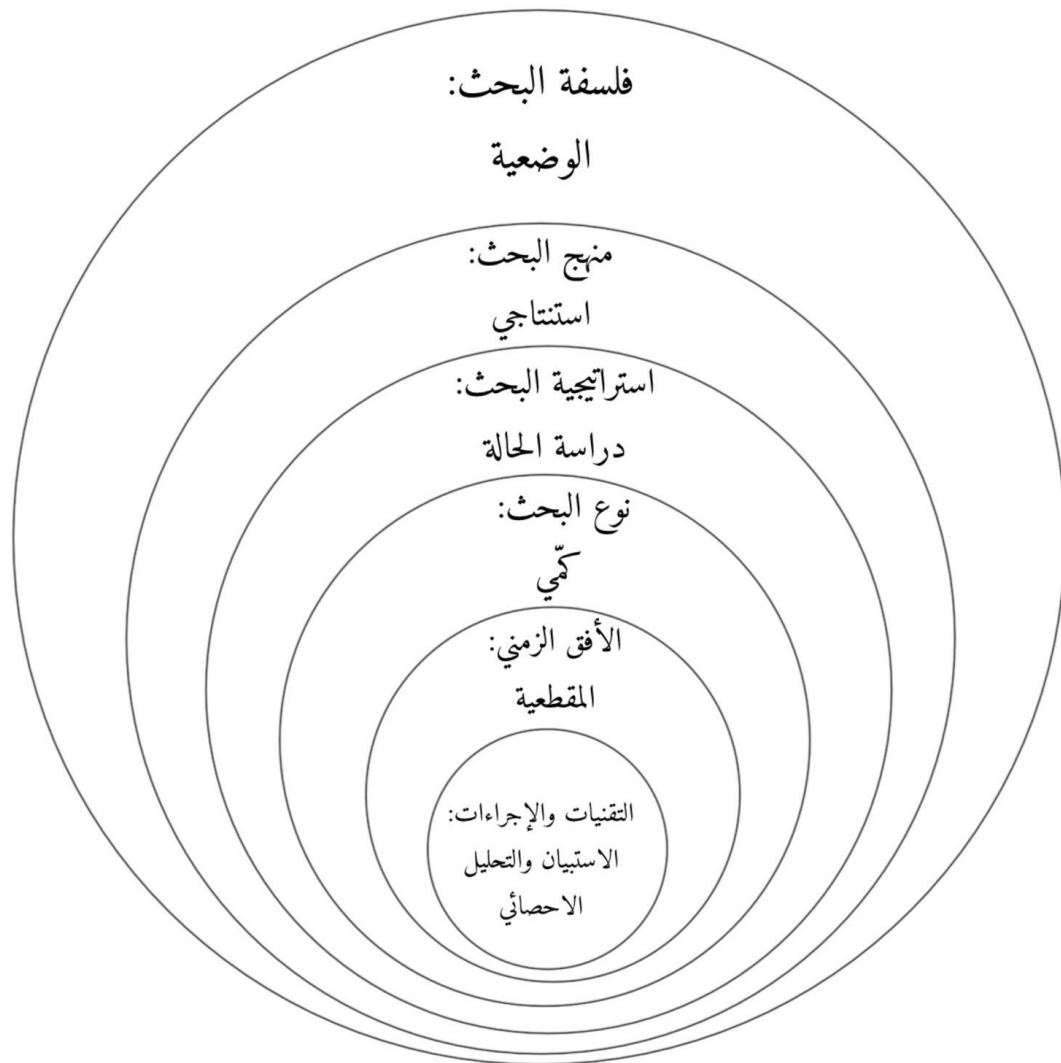
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

نوع البحث: كمّي

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة الى تحليل كيفية تأثير أسلوب القيادة الاستراتيجية على فاعلية الفريق والعلاقة بين القيادة الاستراتيجية ومؤشرات الأداء مثل الإنتاجية، التعاون، والابتكار، حيث ان فهم كيفية إدارة القائد الاستراتيجي للتغيرات البيئية والتكنولوجية يؤثر ذلك على أداء الفرق. بتحديد هذه الأهداف، يمكن للدراسة الميدانية أن توفر رؤية قيمة حول العوامل التي تعزز فاعلية فرق العمل من خلال القيادة الاستراتيجية

تأسست شركة غصن الأثير التجارية سنة ٢٠١٠م بواسطة خبيرة العطور السعودية (زينب عثمان) وبسبب شغفها في العطور التي ورثتها من عائلتها استطاعت وبجدارة ادارة الشركة طيلة الاربع عشرة عاما الماضية. استوحت اسم شركتها من اسم والدتها (اثير) التي كانت الداعمة الاولى لها استطاعت بواسطتها مساعدتها في تركيب العطور لدى "دار خليفة للعود" طيلة الثلاث سنوات. وافتتحت لها اول براند سعودي مختص بعطور النيش "لاكور". توفر براد لاكور نخبة من أجمل العطور الجامعة بين الحضارة السعودية والثقافة الفرنسية بأروع العطور ذات نفاذ وفوحان كبير.

معلومات عن شركة غصن الأثير:

-مالكة الشركة خبيرة العطور زينب عثمان

-انشأت عام ٢٠١٠م

-تمتلك حتى الان ٦ أفرع في مدينة جدة و ٣ في مدينة الرياض.

مخطط البحث:

الفصل الاول:	الإطار العام للدراسة
الفصل الثاني:	الإطار النظري
الفصل الثالث:	منهجية البحث
الفصل الرابع:	التحليل الاحصائي
الفصل الخامس:	مناقشة النتائج والخاتمة

قائمة المراجع:

الكتب:

- دانييل جولمان. (١٩٩٦). الذكاء العاطفي: لماذا يمكن أن يكون أكثر أهمية من الذكاء العقلي؟ ترجمة ليلي الجبالي.
- جبرائيل سعادة. (٢٠٠٨). الذكاء العاطفي والاجتماعي: العمليات والنماذج والتطبيقات.
- سمير عثمان البياتي. (٢٠١٣). الذكاء الصناعي: مفهوم وتطبيقات.
- عبد الرحمن الزير. (٢٠٢٠). الذكاء العاطفي في الإدارة: كيف يمكن استخدام العواطف في اتخاذ القرارات.

بحوث مؤتمرات:

- أحمد النظر وعبد الله الحسن. (٢٠١٩). "تطبيقات الذكاء الصناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرار بالمؤسسات الحكومية." مؤتمر الإدارة الذكية، جامعة القاهرة.
- خالد الغامدي وسمية القحطاني. (٢٠٢١). "الذكاء العاطفي ودوره في اتخاذ القرارات الفعالة في التعليم." مؤتمر التربية العصرية، جامعة الملك سعود.

المجلات:

- مجلة الإدارة العامة والتنمية المستدامة. ٢
- مجلة الاقتصاد والإدارة.
- مجلة العلوم التربوية.
- مجلة الذكاء الصناعي والتكنولوجيا الحديثة.
- مجلة القيادة والإبداع.