

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات
الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية على شركة بوبا للتأمين
الصحي بمدينة جدة

*The impact of artificial intelligence in enhancing the decision-making
process in small and medium-sized companies: an applied study on Bupa
Health Insurance Company in Jeddah*

إعداد

ويهام السلامة

إشراف

الرقم الجامعي

241000901

العام الدراسي:

2024

مقدمة

تشهد الأسواق اليوم تحولاً نوعياً في هيكلها وأسسها، مدفوعة بثورة الذكاء الاصطناعي التي غيرت بشكل جذري من طرق إدارة المؤسسات واتخاذ القرار. وتستمر الشركات الصغيرة والمتوسطة في السعي لإيجاد موطئ قدم راسخ في بيئة تتسم بالتحديات الاقتصادية والتنافسية، وتعتمد هذه المؤسسات على الابتكار كأداة أساسية للحفاظ على الاستمرارية والنمو. لقد أصبح الذكاء الاصطناعي حلاً حديثاً وفعالاً يتيح للشركات استغلال البيانات الهائلة، ويمنحها مرونة كبيرة في استباق الأحداث والاستجابة لتغيرات السوق. هذه التقنية قادرة على تحليل كميات ضخمة من البيانات بطرق تتجاوز الإمكانيات البشرية، ما يتيح للمؤسسات اتخاذ قرارات مدعومة برؤى أكثر عمقاً ودقة، ويمنحها القدرة على الابتكار والاستفادة من الموارد بأقصى فعالية. (القرني، 2024)

ويتجاوز الذكاء الاصطناعي كونه مجرد أداة تقنية؛ فهو يمثل نقلة نوعية في تمكين المؤسسات من التفاعل بمرونة أكبر مع التقلبات الاقتصادية والتغيرات السريعة التي تطرأ على احتياجات العملاء. ومن خلال استثمار هذه التقنية، تتسع آفاق الشركات للابتكار وتخصيص الموارد، مما يعزز قدرتها على الاستجابة السريعة وبأقل تكلفة ممكنة.

ويكتسب الذكاء الاصطناعي أهميته لأنه يتيح للشركات التعامل مع التحديات المستجدة بسرعة وفعالية، ويخلق فهماً متطوراً لسلوك العملاء واتجاهات السوق. هذا التطور التقني يشمل مجموعة واسعة من المجالات، من تحسين إدارة البيانات الداخلية إلى تعزيز التواصل مع العملاء، ورفع جودة الخدمات المقدمة. وعلى عكس الأساليب التقليدية التي تعتمد على البيانات الثابتة، يُمكن الذكاء الاصطناعي الشركات من التنبؤ بسلوكيات السوق المتغيرة، والاستجابة لها على الفور وبخطط أكثر دقة. وتتيح الأنظمة الذكية للشركات القدرة على تخصيص المنتجات والخدمات بما يناسب احتياجات العملاء المحددة، مما يساهم في خلق تجربة عملاء فريدة وتعزيز مستوى رضاهم. (جهلول وآخرون، 2024)

وتُمكن تقنيات الذكاء الاصطناعي المؤسسات من تحسين عملية اتخاذ القرار بشكل لم يكن متاحاً من قبل، حيث تتمكن من تحليل كميات هائلة من البيانات وتحويلها إلى رؤى دقيقة يمكن الاستناد إليها في اتخاذ قرارات استراتيجية حاسمة. ويفهم الذكاء الاصطناعي أنماط السلوك التاريخي للعملاء ويستطيع التنبؤ باتجاهاتهم المستقبلية، ما يسمح للشركات بتطوير خدمات

ومنتجات تستجيب مباشرة لرغبات العملاء وتوقعاتهم المتغيرة باستمرار. وتمتد فائدة هذه التقنيات لتشمل أيضاً تحسين العمليات الداخلية عبر الكشف عن أوجه القصور والكفاءة، الأمر الذي يؤدي إلى رفع جودة العمل وتخفيض النفقات. (آل عزام، آل ظفيرة، 2023)

وتسهم التقنيات الذكية أيضاً في تعزيز التواصل بين الشركات وعملائها بطرق تتسم بالسرعة والفاعلية، حيث يمكن لهذه الأنظمة التفاعل الفوري مع استفسارات العملاء وتقديم دعم متقدم وشخصي لهم. تتيح أدوات الذكاء الاصطناعي تحليلاً دقيقاً لأحوال السوق والمنافسين، ما يفتح المجال أمام الشركات لاستكشاف فرص جديدة واستهداف الشرائح المناسبة، وبالتالي يزيد من قدرتها على تعزيز حصتها في السوق. وبهذا، لا تقف تقنيات الذكاء الاصطناعي عند حد تسهيل اتخاذ القرار فقط، بل تمتد إلى تحويل المؤسسة نحو نهج أكثر ذكاءً وتركيزاً على الاستدامة. (سلطانة، 2021)

وفي قطاع مثل التأمين الصحي، يمثل الذكاء الاصطناعي عاملاً حيوياً يساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال إدارة دقيقة للمعلومات الصحية وتقييم سريع للمخاطر. وتعمل الشركات على استخدام البيانات الصحية الضخمة لتقديم خدمات وقائية واستباقية، مما يخفف من الضغوط المالية والإدارية على المؤسسات ويعزز من رضا العملاء وثقتهم.

مشكلة الدراسة:

تتسابق الشركات في عالم الأعمال اليوم للتميز والتفوق في بيئة تنافسية متزايدة التعقيد، حيث أصبح النجاح يعتمد بشكل كبير على القدرة على اتخاذ قرارات فعالة ودقيقة وفي الوقت المناسب. ومع هذا النمو المطرد في المنافسة، ظهرت الحاجة إلى استراتيجيات وتقنيات تعزز من دقة وسرعة اتخاذ القرار، خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة التي قد تفتقر إلى الموارد الكبيرة ولكن تتطلع إلى استغلال التكنولوجيا كوسيلة لمواكبة التطورات. والذكاء الاصطناعي، بتطوره المتسارع وقدرته على تحليل البيانات الكبيرة وتقديم رؤى شاملة، يفتح آفاقاً جديدة أمام هذه الشركات لتحقيق قفزات نوعية في إدارة عملياتها، مما يعزز من كفاءتها ويتيح لها التكيف بسرعة مع متطلبات السوق المتغيرة. (سلطانة، 2021)

وتتطلب عملية اتخاذ القرار المدروسة معلومات دقيقة وتقديراً صحيحاً للوضع الحالي والمستقبلي، لكن العديد من الشركات تواجه تحديات مرتبطة بنقص البيانات أو بعدم قدرتها على التحليل الفعال. ويشكل الذكاء الاصطناعي، من خلال أدواته المتقدمة مثل تعلم الآلة

وتحليل البيانات الضخمة، وسيلة حيوية للشركات لتحسين فهمها للسوق وتحليل توجهات العملاء، مما يمكنها من اتخاذ قرارات استراتيجية تسهم في رفع مستوى الأداء. ومع ذلك يظل التحدي قائماً لدى كثير من المؤسسات في دمج هذه التقنيات بطريقة فعّالة ومنتظمة، إذ إن القدرة على تسخير الذكاء الاصطناعي كأداة داعمة لعملية اتخاذ القرار تتطلب إدارة سليمة وتنظيم بياناتها بما ينسجم مع أهدافها. (آل عزام، آل ظفيرة، 2023)

وتشمل الصعوبات أيضاً حاجة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى مواكبة التغيرات السريعة في توقعات العملاء، والتي تتطلب أنظمة ديناميكية تتفاعل مع الظروف المتغيرة. وبالنظر إلى أهمية اتخاذ القرارات السريعة والمدعومة بالبيانات في تحقيق النمو، فإن القدرة على الاعتماد على الذكاء الاصطناعي تتزايد يوماً بعد يوم، حيث يوفر هذا الأخير إمكانيات واسعة لجمع المعلومات وتحليلها بشكل دوري، مما يسمح للشركات بتطوير استراتيجيات أكثر دقة وتفاعلية. (جهلول واخرون، 2024)

وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم كيفية الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لتعزيز فعالية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وما إذا كانت هذه التقنية قادرة على توفير حلول عملية لدعم الاستدامة والنمو في هذه الشركات.

ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة ؟

أهمية الدراسة:

1. الأهمية العلمية :

تنبع الأهمية العلمية للدراسة من الأهمية الكبيرة لموضوع البحث ذاته، حيث يتناول البحث موضوعاً حديثاً نسبياً يفتقر إلى الدراسات الموسعة. تُعد قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع عاملاً دافعاً لتعزيز الفهم والبحث فيه بشكل أعمق. وعلاوة على ذلك، تُعتبر هذه الدراسة امتداداً لأحدث الدراسات التي تطرقت إلى هذا الموضوع، مما يُضفي عليها قيمة إضافية عبر المساهمة في بناء المعرفة وتطويرها في هذا المجال.

كما تسهم الدراسة في إثراء المجتمع الأكاديمي بمعلومات جديدة وقيمة، ما يساعد الباحثين الآخرين على بناء دراساتهم المستقبلية على أساس معرفي متين.

2. الأهمية العملية:

تحظى هذه الدراسة بأهمية عملية بارزة ومنها ما يلي:

1. سهم الدراسة في توضيح دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وفعالية عملية اتخاذ القرار داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة.
2. تقدم الدراسة رؤى عملية لمتخذي القرار حول كيفية تطبيق الذكاء الاصطناعي لتعزيز العمليات وزيادة القدرة التنافسية في السوق.
3. تساعد نتائج الدراسة الشركات على فهم التحديات المحتملة التي قد تواجهها عند تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتقديم حلول عملية للتغلب عليها.
4. تدعم الدراسة إدارات الشركات الصغيرة والمتوسطة في استثمار الذكاء الاصطناعي لفهم سلوك العملاء وتحليل اتجاهات السوق بشكل أدق.
5. تمكن الدراسة الشركات من اتخاذ قرارات تسويقية واستراتيجية أكثر فعالية ودقة، ما يعزز استجابتها السريعة للتغيرات السوقية.
6. تساهم الدراسة في تحقيق استدامة النمو للشركات من خلال تحسين قدرتها على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في الهدف التالي:

الهدف الرئيسي : تحديد أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

الأهداف الفرعية:

1. تحليل تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

2. تحديد التحديات التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملية اتخاذ القرار.
3. توضيح دور الذكاء الاصطناعي في تحسين فهم سلوك العملاء واتجاهات السوق لدعم اتخاذ قرارات تسويقية أكثر فعالية.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

ما هو أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟

التساؤلات الفرعية:

1. كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟
2. ما هي التحديات التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملية اتخاذ القرار؟
3. كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين فهم سلوك العملاء واتجاهات السوق، وبالتالي دعم اتخاذ قرارات تسويقية أكثر فعالية؟

فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي:

ذكاء الاصطناعي تأثير إيجابي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

ويتفرع من الفرض الرئيسي فرضين فرعيين

1. يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في زيادة سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
2. تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة تحديات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملية اتخاذ القرار، مما يؤثر على فعالية استخدام هذه التقنية.

الدراسات السابقة:

دراسة (جهلول وآخرون، 2024)

يهدف البحث إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على أبعاد الذكاء الاصطناعي (التدريب والتطوير، الملائمة، الفاعلية) واعتماد أبعاد القرار الإداري (البعد الزمني، جودة القرار، قبول القرار)، تأتي أهمية البحث انطلاقاً من أهمية القرار الإداري للمنظمات وما تقدمه من دور رئيس في تقديم حلول للمشكلات واختيار البدائل التي تخدم أهداف المنظمة ، كما أن الذكاء الاصطناعي يعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى خلق معارف وافكار تساهم في تحسين عملية صنع القرار . إذ يتمثل مجتمع الدراسة بعينة من المديرين في شركة آسيا سيل للاتصالات، تألفت من خمسين مديراً وبعتماد المنهج الوصفي التحليلي، أكدت النتائج الإحصائية للبحث، صحة فرضية البحث المتمثلة بوجود تأثير للذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية في شركة الاتصالات المتنقلة آسيا سيل، إذ إن الشركة تعتمد تطبيق برنامج قائم على الذكاء الاصطناعي، من خلال تطبيق القادة الإداريين برامج الذكاء الاصطناعي باستخدام شبكة حاسوبية تربط المركز الرئيس مع الفروع - وبناءً على ذلك تم التوصية بالتركيز بشكل أكبر على استقطاب واختيار المرشحين للتوظيف ممن يمتلكون خبرات علمية وعملية في مجال الذكاء الاصطناعي، فضلاً عن تدريب العاملين على الكفاءة في استخدام برامج الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته.

دراسة (آل عزام، آل ظفيرة، 2023)

تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات وقد كان الهدف الأساس من هذه الدراسة هو التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية في إمارة منطقة عسير، وتمحورت مشكلة الدراسة حول تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي وأثره على جودة اتخاذ القرارات، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة، تكون مجتمع الدراسة من موظفي إمارة منطقة عسير والبالغ عددهم (600) موظفاً وموظفة، أما عينة الدراسة فقد تمثلت في عينة عشوائية بلغ عددها (200) موظفاً. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وجودة

اتخاذ القرارات الإدارية، وهذه العلاقة فسرت بقيمة معامل التحديد Square-R، والتي تصل إلى 0.5%، كما أشارت نتائج اختبار ارتباط بيرسون أن هناك ارتباطاً «موجباً» بين المؤهل العلمي ومتغير الذكاء الاصطناعي، وأظهرت النتائج ارتباطاً «موجباً» بين المؤهل العلمي ومجال اتخاذ القرارات الإدارية، كما تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة النظام وبين جودة اتخاذ القرار، وأوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل مع الأساليب المختلفة من الذكاء الاصطناعي، والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها في اتخاذ القرار.

دراسة (القرني، 2024)

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية عددها 320 مديراً ومديرة في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، وقد جمعت بياناتهم من خلال الاستبانة.

وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج من أهمها: نجاح توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المدارس في تحسين تجربة التعلم للطلاب بفعالية عالية، كما يسهم الذكاء الاصطناعي بشكل كبير في تحسين أداء الطلاب وزيادة تفاعلهم مع المواد التعليمية، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف تعليمية أفضل، كما يعتبر الذكاء الاصطناعي أداة فعالة تساعد المعلمين في تخصيص المواد وتقديم التعليم بشكل فردي ومتجاوب مع احتياجات الطلاب، كما تمكن تحليلات الذكاء الاصطناعي من تقديم بيانات دقيقة تدعم عمليات اتخاذ القرارات التعليمية، مما يسهم في تحسين جودة التعليم والتقييم.

وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: تقديم دورات تدريبية مناسبة للمعلمين والإداريين لزيادة فهمهم ومهاراتهم في استخدام التقنيات الذكية والذكاء الاصطناعي، كما ينبغي تعزيز قدرة المدارس على تحليل البيانات وتقييم الأداء باستمرار لتحقيق تحسين مستدام، كما يجب تشجيع المدارس على الاستثمار في مشاريع البحث والتطوير لتطوير تطبيقات وأدوات مخصصة.

دراسة (جوزي ، بوزيد ، 2022)

هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وأثرهما على جودة

اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية "بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتيارت" باعتبارها إحدى المؤسسات المهتمة بهذه التقنيات الحديثة التي تسعى مستقبلا لتبنيها، حيث جمعت البيانات باستعمال إستبانة ووزعت على عينة الدراسة والمكونة من 20 موظف مختص وتم تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS 21.

وخلصت هذه إلى عدة نتائج أهمها ضرورة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار بهدف زيادة جودته خاصة في زمن كوفيد 19، وأوصلت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل في مثل هذه التطبيقات والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب الاعتماد عليها في اتخاذ القرار.

دراسة (كبان، هداية، 2022)

هدفت الدراسة الى : محالة ابراز علاقة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار وتوصفة انظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار بالاضافة الى معرفة مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و التحليلي وذلك من خلال الكتب، و الدراسات تناولتها الدراسة وتحليلها لاستنباط النتائج

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج ومنها: ان الذكاء الاصطناعي هو أحد العلوم الحديثة والمعاصرة في مجال التكنولوجيا كعلم النظم والحواسيب الآلية. ويحتكي الذكاء الاصطناعي الذكاء الانساني عن طريق برامج الحاسوب بهدف فهم الذكاء الاصطناعي. وللذكاء الاصطناعي دورا هاما في عصر التكنولوجيا فهو يرفع من فعالية وملائمة اتخاذ القرارات عن طريق حل المشاكل باختيار البديل الأمثل. وعملية اتخاذ القرار هي جوهر المؤسسات وتطويرها والرفع من جودتها، فلتوصل الى هذه النتائج يجب العمل بتقنيات حديثة كالذكاء الاصطناعي.

وقد اوصت الدراسة بعده توصيات والتي من خلالها يمكن الوصول الى تحسين الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات و زيادة جودتها، ومنها : توعية المؤسسة باهمية استخدام انظمة الذكاء الاصطناعي وتوعية العمال باهمية معرفة هذا المصطلح الذكاء الاصطناعي

دراسة (إدريس سلطانة، 2021)

هدفت الدراسة الى الكشف عن مدى توفر المؤسسات الاقتصادية بولاية أدرار على أبعاد الذكاء الاصطناعي والتعرف على المعوقات التي تعترض تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الاقتصادية لولاية أدرار.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لإتمام الجانب النظري وأسلوب التحليل لتحليل النتائج وتفسيرها إحصائياً وذلك للاستكمال الجانب التطبيقي لدراسة. أما الأدوات المستخدمة التي ساعدت على جمع المعلومات للوصول إلى تحقيق الفرضيات أو نفيها تتمثل في (الاستبانة).

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها الذكاء الاصطناعي هو أحد الفروع الجديدة لعلم الحواسيب إذا هو عبارة عن جعل الآلات تفكر وتستنتج في المواقف الصعبة وتساعد على اتخاذ القرار. وللذكاء الاصطناعي العديد من التطبيقات المختلفة لكل منها دور معين باختلاف نوعها حيث تهدف الى تسهيل إدارة أنشطة المؤسسة ومساهمة الأنظمة الذكية في المجالات التي يصنع فيها القرار، فهي تتمتع بالدقة والموضوعية وبالتالي تكون قراراتها بعيدة عن الخطأ والانحياز.

واوصت الدراسة بالاهتمام بصورة أكثر في إعطاء فرص كثيرة من أجل تطوير وممارسة تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي في مجالات اتخاذ القرارات الادارية في المؤسسات بولاية أدرار. والاهتمام بتدريب الموظفين على استخدام هذه التطبيقات بهدف التخلي عن اليد العاملة الأجنبية وخلق مناصب عمل للموظف الجزائري.

دراسة (Marina, Muhammad,2024)

يستكشف هذا المقال البحثي تأثير الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار وتداعياته على الأفراد والمنظمات والمجتمع. يبدأ المقال بتقديم نظرة عامة على الذكاء الاصطناعي ومكوناته الرئيسية، مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية. يناقش بعد ذلك دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز عمليات اتخاذ القرار من خلال تلقائية المهام، وتعزيز قدرات الإنسان، وتوفير رؤى قائمة على البيانات. يسلط المقال الضوء على فوائد الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة القرارات وكفاءتها وقابليتها للتوسيع، مع الاعتراف بالتحديات والمخاطر المرتبطة بتنفيذه. وتشمل هذه التحديات الاعتبارات الأخلاقية والتحيزات في خوارزميات الذكاء الاصطناعي، واحتمال نزوح الوظائف. يبحث المقال أيضاً في أهمية الشفافية والمساءلة وقابلية التفسير في أنظمة اتخاذ القرارات

بالذكاء الاصطناعي. بالإضافة إلى ذلك، يناقش دور التعاون بين الإنسان والذكاء الاصطناعي والحاجة إلى نهج متعدد التخصصات لضمان نشر الذكاء الاصطناعي بشكل مسؤول وأخلاقي في اتخاذ القرار. باستناد إلى دراسات الحالة والبحوث التجريبية، يقدم المقال أمثلة ملموسة على كيفية تحول الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار في مجالات مختلفة، مثل الأعمال المالية والرعاية الصحية والنقل. وأخيراً، يختتم المقال بمناقشة الاتجاهات المستقبلية والتوصيات لصانعي السياسات والمنظمات والأفراد لاستغلال القدر الكامل للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار مع معالجة تداعياته الأخلاقية والاجتماعية والاقتصادية.

دراسة (2023 Rajakrishnan Manivel)

استهدفت الدراسة تحديد العوامل التي تؤثر على الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات التجارية حيث ان الاستثمار في برامج التعليم والتدريب التي تمنح الأشخاص المهارات والمعرفة اللازمة للعمل مع الذكاء الاصطناعي وغيره من التقنيات الناشئة أمر أساسي إذا كنا نريد تحقيق وعد الذكاء الاصطناعي بالكامل. في السنوات العشر الأخيرة، حقق الذكاء الاصطناعي تقدماً كبيراً. لقد قطعت تقنية التعلم الآلي مسافة طويلة مؤخراً، خاصة في مجالات التعلم العميق والتعلم التعزيزي. في هذه الدراسة، قمنا ببناء نموذج أساسي يربط التطورات الحديثة في الذكاء الاصطناعي بنظرية اقتصادية ميكروية لتوليد المهام. تلقى الاستعراض النتائج الضوء على الأسئلة والمجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحقيق حتى يمكن تطوير ودمج قدرات الذكاء الاصطناعي في خطط الأعمال / تكنولوجيا المعلومات لتحسين مختلف مجريات القيمة الشركاتية. فقط من خلال اعتناق وتطبيق هذه التقنيات الابتكارية بعناية، ستمكن الشركات من الفوز في تحول الرقمية المنسجم مع العصر الحديث والتصميم البحثي / منهج البحث: الدراسة هي دراسة تجريبية أجريت مع 250 موظفاً. أجريت الدراسة في شهر يناير 2023. تم اختيار العينة من المستجيبين باستخدام طريقة العينة الملائمة. تم مراقبة رأي المستجيبين تجاه دور الذكاء الاصطناعي في الصناعة باستخدام الاستبيان .

النتائج: إن استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات التجارية له القدرة على إحداث مشاكل أخلاقية وقانونية واجتماعية بسبب قضايا مثل التحيز الخوارزمي، وخصوصية البيانات، وفقدان الوظائف. يجب على الشركات التفكير بعناية في هذه المخاوف واتخاذ قرارات أخلاقية أثناء استخدام الذكاء الاصطناعي.

التعقيب على الدراسات السابقة

على الرغم من قيمة الدراسات السابقة في استعراض متغيرات الدراسة الحالية، إلا أنها لم تتطرق الى تسليط الضوء على دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة وبشكل خاص شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة وهو ما يمثل فجوة بين، مما يستلزم المزيد من البحث والدراسة عنها، وهو ما سيتناوله الباحث لمحاولة سد هذه الفجوة .

المنهجية وطرق البحث:

يرتكز منهج البحث على ما يلي:-

⇐ المنهج الاستقرائي: وذلك بهدف دراسة واستقراء بعض الكتابات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث وكيفية الاستفادة منها في معالجة مشكلة البحث.

⇐ المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ووصف وتحليل موضوع الدراسة

أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على اعداد وتوزيع قوائم الاستقصاء لتجميع البيانات، وتم إعداد قائمة الاستقصاء ولقد اشتملت الاستبانة على مجموعة من الأسئلة المغلقة والتي تضمنت عبارات يتعين على المشارك الإجابة عليها باستخدام مقياس ليكرث الخماسي الأوزان .

درجات مقياس ليكرث الخماسي

درجة الموافقة	موفقة بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مجال التأمين في المملكة العربية السعودية

عينة الدراسة

تتمثل عينة الدراسة في عينة عشوائية من العاملين في شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

حدود الدراسة:

⇐ الحدود الزمنية: تقتصر الدراسة على اختيار الفترة الزمنية لجمع البيانات وتحليلها من خلال عام 2024 دون التطرق الى فترات أخرى خارج هذا النطاق

⇐ الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مجال التأمين في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية.

⇐ الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على الجوانب التالية:

- تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- التحديات التي تواجه الشركات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين فهم سلوك العملاء واتجاهات السوق لدعم القرارات التسويقية. وتقتصر الدراسة على هذه الجوانب، دون التطرق إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات أخرى غير ذات صلة باتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- جهلول، إيمان هاتو، عرفات ناصر جاسم يوسف، وميض عبد الزهرة خضير، (2024)، تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 20، عدد 79.
- آل عزام، سعد بن ناصر، آل ظفيرة، فايز بن عوض، (2023)، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19، المجلة العربية للإدارة، مج 43، ع 4.
- القرني، محمد علي ، (2024)، قياس أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في مدارس التعليم العام بالملكة العربية السعودية، مجلة جامعة طنطا، المجلد 90، العدد 4.
- نور الهدى، جوزي ، بوزيد مليكة، (2022)، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار دراسة حالة تطبيقية ببنك الفلاحة والتدمية الريفية وكالة رقم -544- بتيارت، جامعة ابن خلدون -تيارت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كبان، حنان، جلاب خديجة هداية، (2022)، اثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار داخل مؤسسة (اتصالات الجزائر – تيارت)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- سلطانة ، إدريس ، (2021)، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة القرار المتخذ داخل المؤسسات الاقتصادية- دراسة ميدانية بالمؤسسات الاقتصادية ولاية أدرار، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- جباري لطيفة ، (2017)، دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار، مجلة العلوم الإنسانية - المركز الجامعي تندوف – الجزائر المركز الجامعي عين تيموشنت / الجزائر، العدد 01

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abdirashid, Marina, Balboa, Muhammad,(2024), The Impact of Artificial Intelligence in Decision Making: A Comprehensive Review
- Manivel, Rajakrishnan, (2023), EXPLORING THE IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN BUSINESS DECISION
- Bettayeb, Abderrahmane, Balboa, Muhammad Eid. (2023). Success Factors in Adopting AI in Human Resource Management in UAE Firms: Neuromorphic Analysis. International Journal of Neuromorphic.
- Abdulaziz A. Abdu Valiev, Abdelavi A. Sodano, Tumidjo A. Dadaab, Muhammad Eid Balboa. (2023). Neuromorphic Framework for Analyzing Factors of innovation in the Development of Uzbekistan: features and modern tendencies. Journal of International Journal of Neuromorphic Science, 21 (3),
- Abdirashid, M., Balboa, M., Nematov, S., Muhyiddin, Z. & Nasiruddin, I. (2023). The impact of innovation and digitalization on the quality of higher education: A study of selected universities in Uzbekistan. Journal of Intelligent Systems
- Alcoser, Abdulaziz, Khalifa N. Al-Khalifa, and Abdel Magid Hamouda. 2023. "Re-Thinking Data Strategy and Integration for Artificial Intelligence: Concepts, Opportunities, and Challenges" Applied Sciences 13, no. 12.
- Stankov, O., balboa, M.E. (2023). The Use of the Internet of Things to Ensure the Smooth Operation of Network Functions in Fintech. In: Soucheray, Y., Aziz, A. (eds) Internet of Things, Smart Spaces, and Next Generation Networks and Systems. NEW2AN 2022. Lecture Notes in Computer Science, vol 13772. Springer, Cham.

- Beleaguer, L. (2022) AI bias: exploring discriminatory algorithmic decision-making models and the application of possible machine-centric solutions adapted from the pharmaceutical industry. *AI Ethics* 2, 771-787.