

الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال

دراسة تطبيقية على الإداريين لدى جامعة ميد أوشن

إعداد الطالب/ امجاد حسين

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

الفصل الدراسي الثاني ١٤٤٧ هـ \ ٢٠٢٦ م

جدول المحتويات

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
4	أهمية الدراسة:
5	أهداف الدراسة:
6	تساؤلات الدراسة:
6	فروض الدراسة:
7	الدراسات السابقة:
11	المنطلقات النظرية للدراسة:
18	المنهجية وطرق البحث:
18	أدوات الدراسة :
19	حدود الدراسة :
20	المراجع:

مقدمة:

شهد العالم خلال العقد الأخير تطورًا متسارعًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث أصبح من أبرز المحركات الأساسية للتحويل الرقمي في مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية. ويُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من التقنيات والأنظمة الحاسوبية القادرة على محاكاة القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم والتحليل واتخاذ القرار، من خلال معالجة كميات كبيرة من البيانات واستخلاص الأنماط منها لدعم الأداء التنظيمي وتحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات. ومع تسارع الابتكار التكنولوجي، أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على هذه التقنيات لتعزيز قدرتها التنافسية وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.

وقد أدى التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي إلى إحداث تحولات جوهرية في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث أصبح عنصرًا رئيسًا في دعم عمليات التخطيط والتحليل واتخاذ القرار الإداري. وتشير الإحصاءات الحديثة إلى أن نحو 78٪ من الشركات حول العالم تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في وظيفة واحدة على الأقل من وظائف الأعمال مثل التسويق، وتحليل البيانات، وخدمة العملاء، وإدارة العمليات، وهو ما يعكس النمو السريع في تبني هذه التقنيات مقارنة بالسنوات السابقة. كما توضح بعض التقارير أن المؤسسات أصبحت تطبق الذكاء الاصطناعي في أكثر من قسم داخل المنظمة، خاصة في مجالات التسويق والمبيعات وتطوير المنتجات وتقنية المعلومات، الأمر الذي يسهم في تحسين كفاءة العمليات ورفع مستوى الإنتاجية المؤسسية.

وفي سياق الدراسات السابقة، توصلت العديد من البحوث إلى وجود تأثيرات إيجابية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال. فقد أظهرت دراسة حديثة حول تأثير الذكاء الاصطناعي في المؤسسات أن نحو 93٪ من الشركات تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات مثل خدمة العملاء والتنبؤ بالطلب ودعم اتخاذ القرار، وأن هذه التقنيات تساعد المديرين على تسريع تحليل البيانات وتحسين دقة القرارات الإدارية وتقليل الأخطاء البشرية. كما بينت دراسة ميدانية في قطاع التجارة الإلكترونية أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي يمكن أن تزيد المبيعات بنسبة تصل إلى 16٪ نتيجة تحسين تجربة العملاء وزيادة معدلات التحويل في عمليات الشراء.

وعلاوة على ذلك، تشير العديد من التقارير الحديثة إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي يسهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين الأداء المؤسسي في الشركات. فقد أفادت الدراسات بأن 61٪ من الشركات لاحظت تحسنًا في كفاءة العمل بعد تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي، كما تستخدم العديد من المؤسسات هذه التقنيات في تحليل البيانات، وأتمتة العمليات المتكررة، وتحسين إدارة سلسلة الإمداد، وتعزيز تجربة العملاء. وفي ضوء هذه التطورات المتسارعة، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات المعاصرة لتحقيق الابتكار وتحسين الأداء وتحقيق الاستدامة التنافسية في بيئة الأعمال المتغيرة.

مشكلة الدراسة:

شهدت المؤسسات التعليمية في السنوات الأخيرة تحولات رقمية متسارعة نتيجة التطور الكبير في تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث أصبحت هذه التقنيات أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين كفاءة العمل ودعم عمليات اتخاذ القرار وتحليل البيانات الضخمة. ورغم الانتشار الواسع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في العديد من القطاعات الاقتصادية والإدارية، إلا أن مستوى تبني هذه التقنيات داخل بعض المؤسسات التعليمية لا يزال يواجه العديد من التحديات المرتبطة بالبنية التكنولوجية، ومستوى الوعي التقني لدى الإداريين، إضافة إلى محدودية التدريب على استخدام الأنظمة الذكية في العمل الإداري. وتشير تقارير دولية حديثة إلى أن ما يقارب 55% من المؤسسات حول العالم بدأت بالفعل في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل عملياتها المختلفة، كما أن نحو 63% من المؤسسات التي تبنت هذه التقنيات أظهرت تحسناً ملحوظاً في كفاءة الأداء والإنتاجية. ومع ذلك، ما زالت العديد من المؤسسات التعليمية تعاني من فجوة واضحة بين الإمكانيات المتاحة لهذه التقنيات وبين مستوى تطبيقها الفعلي في العمل الإداري.

وفي ضوء ذلك، تظهر المشكلة البحثية في وجود حاجة متزايدة لفهم واقع استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال داخل المؤسسات التعليمية، ومدى استفادة الإداريين من هذه التقنيات في تحسين الأداء الإداري ورفع كفاءة العمليات التنظيمية. فعلى الرغم من أن التقارير تشير إلى أن أكثر من 60% من المؤسسات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي تطبقه في تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار وخدمة المستفيدين، إلا أن العديد من الإداريين في المؤسسات التعليمية ما زالوا يعتمدون على الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال الإدارية وإدارة المعلومات. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في البيئة الإدارية داخل جامعة ميد أوشن، والتعرف على مدى استخدام الإداريين لهذه التقنيات في مجالات العمل المختلفة، إضافة إلى تحديد التحديات التي قد تعيق الاستفادة الكاملة منها في تطوير الأداء الإداري وتحسين كفاءة العمل المؤسسي.

أهمية الدراسة:

يمكن تناول أهمية البحث الحالي من الجانبين النظري والتطبيقي كالتالي:

الأهمية النظرية:

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من كونها تساهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، وهو من الموضوعات الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في الدراسات الإدارية المعاصرة نتيجة للدور المتنامي للتقنيات الرقمية في تطوير أداء المؤسسات. كما تساعد هذه الدراسة في توضيح الإطار المفاهيمي للذكاء الاصطناعي وأبعاده المختلفة في بيئة العمل الإداري، إضافة إلى إبراز علاقته بتحسين كفاءة الأداء ودعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات. كذلك تقدم الدراسة أساساً معرفياً يمكن أن تستند إليه الدراسات المستقبلية في مجال الإدارة والتقنيات الحديثة، خصوصاً في البيئة التعليمية، من خلال ربط المفاهيم النظرية للذكاء الاصطناعي بالتطبيقات العملية في المؤسسات الأكاديمية. كما تساهم في توضيح الدور المتزايد للتقنيات الذكية

في تحسين إدارة المعلومات والعمليات التنظيمية، الأمر الذي يضيف قيمة علمية للأدبيات المتعلقة بالإدارة الحديثة والتحول الرقمي في المؤسسات.

الأهمية التطبيقية:

تتجلى الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير العمل الإداري داخل المؤسسات التعليمية، وبخاصة في جامعة ميد أوشن، من خلال التعرف على واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال لدى الإداريين. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في مساعدة متخذي القرار في الجامعة على تحديد مستوى استخدام هذه التقنيات والوقوف على أبرز التحديات التي قد تعيق تطبيقها في العمل الإداري، الأمر الذي يتيح وضع خطط واستراتيجيات مناسبة لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في مختلف العمليات الإدارية. إضافة إلى ذلك، قد تسهم هذه الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تساعد على تطوير البرامج التدريبية وتنمية مهارات الإداريين في استخدام التقنيات الذكية، بما ينعكس إيجاباً على تحسين كفاءة الأداء الإداري، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز قدرة المؤسسات التعليمية على مواكبة متطلبات التحول الرقمي والتطورات التكنولوجية في بيئة الأعمال المعاصرة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية الى تحقيق عدة أهداف وهي:

الهدف الرئيس للدراسة:

1. التعرف على واقع استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن، وبيان أثره في تحسين كفاءة الأداء الإداري.
2. الأهداف الفرعية:
3. التعرف على مستوى معرفة الإداريين في جامعة ميد أوشن بمفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال.
4. تحديد مدى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن.
5. التعرف على أبرز الفوائد التي يحققها استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري ودعم عملية اتخاذ القرار داخل جامعة ميد أوشن.
6. الكشف عن أبرز التحديات أو المعوقات التي تواجه الإداريين في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات العمل الإداري داخل جامعة ميد أوشن.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس للبحث:

ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن، وما أثره في تحسين كفاءة الأداء الإداري؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى معرفة الإداريين في جامعة ميد أوشن بمفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال؟
2. ما مدى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن؟
3. ما أبرز الفوائد التي يحققها استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرارات داخل جامعة ميد أوشن؟
4. ما أبرز التحديات أو المعوقات التي تواجه الإداريين في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات العمل الإداري داخل جامعة ميد أوشن؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

هناك علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن ومستوى كفاءة الأداء الإداري لديهم.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك مستوى معرفي مرتفع لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن بمفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال.
2. هناك استخدام فعال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن.
3. يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تحقيق فوائد ملموسة في تحسين الأداء الإداري ودعم عملية اتخاذ القرار داخل جامعة ميد أوشن.
4. توجد تحديات ومعوقات تواجه الإداريين في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات العمل الإداري داخل جامعة ميد أوشن.

الدراسات السابقة:

دراسة (عبدالنبي والعتيبي، ٢٠٢٤) بعنوان " أهمية الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية دراسة تطبيقية: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية"

تهدف الدراسة لتقييم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية للعاملين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية وتحديد معوقات استخدام هذه التقنية. ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة قدرها (361) فرداً من العاملين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية السعودية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: تبني وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية السعودية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بدرجة كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور (4.47)، وهو متوسط يقع في الفئة المرتفعة جداً، وأن العاملين بالوزارة لديهم وعي كافي بفلسفة وأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي بمتوسط حسابي (4.43)، وأن أهم متطلبات توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الوزارة تتمثل في توفير البيانات والمعلومات لكل وظيفة بدقة عالية، وضرورة بناء قدرات جميع منسوبي الوزارة في مجال الذكاء الاصطناعي من خلال الدورات التدريبية، إلى جانب أهمية مشاركة جميع منسوبي الوزارة في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتغيير الأنظمة واللوائح بما يتوافق مع استخدام هذه التطبيقات. وكان من أن أهم معوقات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عدم توفر الكفاءات المؤهلة لاستخدام هذه التقنيات داخل الوزارة، وقلة المخصصات المالية لبرامج تدريب الموارد البشرية في مجال الذكاء الاصطناعي، وقلة المخصصات المالية اللازمة لتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي في الوزارة، ومقاومة التغيير لإدخال هذه التطبيقات في عمل الوزارة من قبل الموظفين. أوصت هذه الدراسة بضرورة إدخال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كافة وظائف وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ومنها عملية الاستقطاب والتعيين، والرواتب والمكافآت والحوافز وعدم الاعتماد على الطرق التقليدية، والعمل على توفير الكوادر المؤهلة فنياً وإدارياً للتعامل مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الوزارة عن طريق إقامة دورات تدريبية بشكل مستمر لتنمية مهارات العاملين في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

دراسة (واصل، ٢٠٢٥) بعنوان "إستخدام تقنيات الذكاء الإصطناعي كمرتكز لتحقيق جودة عملية المراجعة بمنظمات الاعمال"

استعرض البحث دور تقنيات الذكاء الإصطناعي (AI) في تحسين جودة عملية المراجعة داخل منظمات الأعمال، حيث هدفت إلى بيان استخدام مميزات وأدوات الذكاء الاصطناعي لتعزيز دقة وكفاءة المراجعات المالية والإدارية، والكشف عن العقبات التي تواجه تطبيقها. وقد شملت عينة البحث عدداً من منظمات الأعمال، واعتمد المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أسلوب الدراسات التطبيقية، وجمعت البيانات باستخدام استقصاء واستبيانات لإبراز تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة المراجعة. وأظهرت النتائج أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تساهم في أتمتة المهام المتكررة، مما يقلل الوقت المستغرق في إعداد التقارير، وزيادة دقة المراجعة من خلال تحليل كميات ضخمة

من البيانات وتقليل الأخطاء البشرية، بالإضافة إلى القدرة على التنبؤ بالمخاطر المالية والمحاسبية، مما يدعم اتخاذ قرارات مهنية دقيقة. وبناءً على ذلك، أوصى البحث بضرورة تعزيز تدريب العاملين على أدوات الذكاء الاصطناعي، وتبني استراتيجيات لإدماج هذه التقنيات بشكل فعال في عمليات المراجعة، مع التركيز على معالجة العقبات التقنية والتنظيمية لضمان الاستفادة القصوى من إمكانياتها.

دراسة (جابر، ٢٠٢٥) بعنوان " الدور الوسيط للذكاء الاصطناعي في العلاقة بين القيادة التقليدية والقيادة الرقمية في منظمات الأعمال – دراسة تطبيقية على كلية الإمام الهادي خلال الفترة من 2018 إلى 2024م"

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى ممارسة القيادة التقليدية والرقمية، وتحديد دور الذكاء الاصطناعي كمتغير وسيط، وتحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، مع اعتماد استبانة مقننة وتحليل إحصائي باستخدام اختبار بيرسون ونموذج المعادلات الهيكلية (SEM). أظهرت النتائج هيمنة ممارسات القيادة التقليدية (83.3% مركزية، و66.7% تركيز على الالتزام)، وضعف تبني القيادة الرقمية (50% حيادية تجاه البيانات، و66.6% رفض وجود محفزات رقمية)، كما ظهر أن الذكاء الاصطناعي غير مستخدم بفعالية (66.6% عدم وجود تطبيقات، و83.3% نقص التدريب)، مع وجود دور وسيط إحصائي دال للذكاء الاصطناعي بين القيادة التقليدية والقيادة الرقمية، ومؤشرات جودة نموذج مناسبة ($RMSEA=0.06$, $CFI=0.94$). وبناءً على النتائج، أوصت الدراسة بإعادة هيكلة أنماط القيادة نحو القيادة التحويلية والتمكينية، وتطوير القدرات الرقمية والتدريب المستمر على الذكاء الاصطناعي، وتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار، مع الاعتماد على النماذج التحليلية لتقييم السياسات القيادية وتوجيه القرارات الاستراتيجية.

دراسة (امين، ٢٠٢٥) بعنوان " أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة المعرفة التنظيمية: دراسة تطبيقية على قطاع التعليم العالي الخاص"

في دراسة سابقة هدفت إلى قياس الأثر السببي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على عمليات إدارة المعرفة التنظيمية (توليد المعرفة، تخزينها واسترجاعها، مشاركتها ونشرها، وتطبيقها) في قطاع التعليم العالي الخاص، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات من 365 استبانة صالحة لعينة طبقية عشوائية شملت أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين في عدد من الجامعات الخاصة المصرية، باستخدام استبيان إلكتروني بمقياس ليكرت الخماسي، وحُللت البيانات باستخدام SPSS و AMOS لتطبيق نمذجة المعادلات البنائية (SEM). أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على جميع عمليات إدارة المعرفة، مع قوة ارتباط عالية، حيث بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.785$) وعلاقتها الأعلى كانت مع تخزين المعرفة ($R = 0.951$). وتخلص الدراسة إلى أن تبني الذكاء الاصطناعي يشكل رافعة استراتيجية لتعزيز كفاءة نظم إدارة المعرفة، مع التوصية بوضع استراتيجيات

متكاملة للاستثمار في البنية التحتية الذكية، وتطوير الكفاءات البشرية، وبرامج التدريب والتوعية لتعزيز لتعظيم الاستفادة من إمكاناته التحويلية.

دراسة (يوسف وزيدان، ٢٠٢٦) بعنوان " أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز ريادة الأعمال دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية"

في دراسة سابقة بالملكة العربية السعودية هدفت إلى استكشاف أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية الاصطناعية، والخوارزميات الجينية) في تعزيز ريادة الأعمال، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وجمعت البيانات باستخدام استبانة على عينة ميسرة من 351 موظفاً بالوزارة. أظهرت النتائج وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لجميع أبعاد الذكاء الاصطناعي، مع ارتفاع مستوى تطبيقه في الوزارة (متوسط 3.55) حيث تصدرت النظم الخبيرة، تلتها الخوارزميات الجينية ثم الشبكات العصبية، كما سجلت ريادة الأعمال مستوى مرتفعاً مماثلاً (3.55)، مما يعكس اهتمام الوزارة بتبني الممارسات الريادية. وتوصلت الدراسة إلى توصيات بضرورة الاعتماد على النظم الخبيرة لاستخلاص المعرفة من الخبرات السابقة، وتطوير برامج تدريبية متخصصة في الذكاء الاصطناعي وريادة الأعمال، وتبني حلول ذكية لدعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تُظهر الدراسات السابقة اهتماماً متزايداً بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي وتنمية المهارات القيادية والمعرفية وريادة الأعمال، مع اعتماد معظمها على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة محددة من الموظفين أو العاملين في مؤسسات مختلفة. ويتضح التشابه بينها في التركيز على قياس أثر الذكاء الاصطناعي كمتغير رئيس أو وسيط على مجموعة من العمليات التنظيمية، سواء في إدارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (عبد النبي والعتيبي، ٢٠٢٤؛ يوسف وزيدان، ٢٠٢٦)، أو عمليات المراجعة (واصل، ٢٠٢٥)، أو القيادة والتحول الرقمي (جابر، ٢٠٢٥)، أو إدارة المعرفة التنظيمية (أمين، ٢٠٢٥)، مع الحرص على اختبار العلاقات بين المتغيرات وإبراز الفوائد المترتبة على تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي. كما تتفق الدراسات السابقة على الإشارة إلى أهمية التدريب وبناء القدرات البشرية، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي، مثل نقص الكفاءات المؤهلة، مقاومة التغيير، أو قلة الموارد المالية والتقنية.

أما من حيث الاختلاف، فتختلف الدراسات السابقة في مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي ومستوى التركيز عليها؛ فبعضها يركز على ريادة الأعمال والموارد البشرية (عبد النبي والعتيبي، ٢٠٢٤؛ يوسف وزيدان، ٢٠٢٦)، وبعضها على المراجعة المالية والإدارية (واصل، ٢٠٢٥)، والبعض الآخر على القيادة والتحول الرقمي (جابر، ٢٠٢٥) أو إدارة المعرفة (أمين، ٢٠٢٥). وبالمقارنة مع الدراسة الحالية حول "الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال - دراسة تطبيقية على الإداريين لدى جامعة ميد أوشن"، تتميز هذه الدراسة بعدة نواحي، أولها شموليتها في استكشاف أثر الذكاء الاصطناعي على مجالات الأعمال بشكل عام وليس في مجال محدد فقط، بالإضافة إلى تركيزها على الإداريين

في بيئة جامعية حديثة، مما يوفر رؤية تطبيقية مباشرة لكيفية تحسين كفاءة الأداء الإداري من خلال أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي. كما تميزت الدراسة الحالية بمحاولة ربط المعرفة والتطبيق العملي للذكاء الاصطناعي بتحسين الأداء الإداري الشامل، مع تحليل التحديات والفرص التي تواجه إدماج هذه التقنيات في بيئة العمل الإداري، وهو ما يضيف بعداً تطبيقياً متكاملاً يفتقر إليه بعض الدراسات السابقة التي ركزت على الجانب النظري أو على مجالات محددة فقط.

المنطلقات النظرية للدراسة:

مفهوم الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي لغةً هو تركيب من كلمتين: الذكاء والاصطناعي. فالذكاء يعني الفطنة وسرعة الفهم والقدرة على إدراك الأمور وتحليلها، أما الاصطناعي فيعني الشيء المصنوع أو الذي يصنعه الإنسان. وبذلك يكون المعنى اللغوي للذكاء الاصطناعي هو الذكاء المصنوع أو المقلد الذي ينتجه الإنسان بواسطة أدوات أو أنظمة من صنعه.

أما اصطلاحاً فيُقصد بالذكاء الاصطناعي مجالاً من مجالات علم الحاسوب يهتم بتصميم وتطوير أنظمة وبرامج حاسوبية تستطيع محاكاة بعض قدرات الذكاء البشري، مثل التعلم من البيانات، وتحليل المعلومات، وفهم اللغة، واتخاذ القرارات لحل المشكلات. ويهدف هذا المجال إلى جعل الآلات قادرة على أداء مهام كانت في الأصل تعتمد على تفكير الإنسان وخبرته. (بن علي، ٢٠٢٤)

نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي:

تعود نشأة الذكاء الاصطناعي إلى منتصف القرن العشرين عندما بدأ العلماء والباحثون في مجال الحاسوب والرياضيات يفكرون في إمكانية تصميم آلات قادرة على أداء بعض المهام التي تتطلب عادةً ذكاءً بشرياً، مثل التفكير والتعلم والاستنتاج. وقد تبلورت هذه الفكرة بشكل أوضح بعد انعقاد Dartmouth Conference عام 1956، حيث اجتمع عدد من العلماء لمناقشة إمكانية تطوير أنظمة حاسوبية تحاكي القدرات العقلية للإنسان. ويُعد العالم John McCarthy من أبرز الرواد الذين أسهموا في تأسيس هذا المجال، إذ قام بوضع مصطلح الذكاء الاصطناعي واهتم بتطوير برامج حاسوبية تستطيع معالجة المعلومات بطريقة قريبة من طريقة تفكير الإنسان. ومنذ ذلك الوقت بدأ العلماء بتجربة العديد من النماذج والبرامج التي تهدف إلى تعليم الحاسوب كيفية حل المشكلات واتخاذ القرارات. (عيادي، ٢٠٢٤)

أما تطور الذكاء الاصطناعي فقد مر بعدة مراحل عبر العقود. ففي بداياته ركز الباحثون على تطوير برامج قادرة على حل المسائل الحسابية والمنطقية ولعب الألعاب الذهنية مثل الشطرنج، وذلك بهدف اختبار قدرة الحاسوب على التفكير المنظم. وفي مرحلة لاحقة ظهرت ما يُعرف بالأنظمة الخبيرة، وهي برامج تعتمد على قواعد ومعارف مخزنة داخل الحاسوب تمكّنه من تقديم حلول أو قرارات في مجالات محددة مثل الطب أو الهندسة. ومع التقدم الكبير في تقنيات الحوسبة وازدياد سرعة الحواسيب وتوفر كميات هائلة من البيانات، شهد الذكاء الاصطناعي تطوراً كبيراً في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين. وقد أدى ذلك إلى ظهور تقنيات أكثر تطوراً تمكّن الحواسيب من التعلم من البيانات وتحسين أدائها بمرور الوقت.

وفي الوقت الحاضر أصبح الذكاء الاصطناعي جزءاً مهماً من الحياة اليومية، حيث يُستخدم في العديد من المجالات مثل الطب والتعليم والصناعة والتجارة والاتصالات. فهو يساعد الأطباء في تشخيص الأمراض، ويساعد المؤسسات

في تحليل البيانات واتخاذ القرارات، كما يسهم في تطوير التطبيقات الذكية التي تسهل حياة الإنسان. ومع استمرار التقدم العلمي والتقني يتوقع أن يشهد الذكاء الاصطناعي تطورًا أكبر في المستقبل، مما سيؤدي إلى ظهور تقنيات وأنظمة أكثر ذكاءً تسهم في حل كثير من المشكلات وتحقيق مزيد من التقدم في مختلف مجالات الحياة.

أنواع الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي هو فرع من علوم الحاسوب يهدف إلى جعل الأجهزة والبرامج قادرة على التفكير واتخاذ القرارات بشكل يشبه الإنسان. يمكن تصنيف الذكاء الاصطناعي إلى عدة أنواع حسب قدراته وطبيعته استخدامه. (الملا، ٢٠٢٢)

الذكاء الاصطناعي الضيق: الذكاء الاصطناعي الضيق هو نوع من الذكاء الاصطناعي مخصص لأداء مهمة محددة فقط، مثل التعرف على الصور، الترجمة بين اللغات، أو تشغيل المساعدات الصوتية. يتميز هذا النوع بقدرته العالية على أداء المهمة التي صُمم لها بدقة وسرعة، لكنه لا يمتلك القدرة على التفكير خارج نطاق هذه المهمة أو تعلم مهارات جديدة بمفرده. معظم التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي اليوم تعتمد على هذا النوع لأنه قابل للتطوير بسهولة ومفيد في حل مشكلات محددة.

الذكاء الاصطناعي العام: الذكاء الاصطناعي العام هو نوع يحاكي الذكاء البشري بشكل كامل، حيث يستطيع التفكير، التعلم، حل المشكلات، واتخاذ القرارات في مجالات متعددة كما يفعل الإنسان. هذا النوع قادر على التعامل مع أي موقف جديد وفهمه، وليس مجرد أداء مهمة محددة. حتى الآن، الذكاء الاصطناعي العام ما زال نظريًا ولم يتم تطويره بشكل عملي، ويعد من أكبر تحديات الباحثين في مجال الذكاء الاصطناعي، لأنه يحتاج إلى قدرات هائلة في التعلم والفهم والإدراك.

الذكاء الاصطناعي التفاعلي: الذكاء الاصطناعي التفاعلي يركز على الاستجابة للمواقف الحالية فقط دون الاحتفاظ بأي خبرات أو معلومات سابقة. يعمل هذا النوع من الذكاء بشكل مباشر على تحليل البيانات المتاحة واتخاذ القرار الأفضل بناءً على الحالة الحالية. مثال على ذلك برامج الشطرنج التي تختار أفضل خطوة ممكنة حسب وضعية القطع في الوقت الحالي، أو بعض الروبوتات التي تتفاعل مع محيطها بشكل فوري دون تعلم من التجارب السابقة.

الذكاء الاصطناعي القائم على التعلم الذاتي: الذكاء الاصطناعي القائم على التعلم الذاتي يعتمد على تحليل البيانات واكتساب الخبرة بشكل مستمر، بحيث يتحسن الأداء بمرور الوقت ويصبح أكثر دقة وكفاءة. يستخدم هذا النوع خوارزميات التعلم العميق والشبكات العصبية لمحاكاة طريقة تعلم البشر، مثل التعرف على الصوت، تحليل النصوص، أو التنبؤ بالاتجاهات في الأسواق. يمكن لهذا النوع أن يتكيف مع البيانات الجديدة ويطور استراتيجيات أفضل دون تدخل الإنسان بشكل مباشر.

وظائف الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي أصبح جزءًا مهمًا في بيئة العمل الحديثة، حيث يساعد الشركات على تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. من خلال تحليل البيانات بسرعة، أتمتة المهام المتكررة، ودعم اتخاذ القرارات، يساهم الذكاء الاصطناعي في جعل العمل أكثر كفاءة وفاعلية، ويتيح للموظفين التركيز على المهام التي تحتاج إلى إبداع وتفكير استراتيجي. (التويجري، ٢٠٢٢)

أتمتة المهام الروتينية: الذكاء الاصطناعي يقوم بالمهام المتكررة والبسيطة مثل إدخال البيانات، جدولة الاجتماعات، ومتابعة البريد الإلكتروني، مما يوفر الوقت ويقلل الأخطاء، ويسمح للموظفين بالتركيز على المهام الإبداعية والاستراتيجية.

تحسين الأمن والسلامة: يستخدم الذكاء الاصطناعي لمراقبة الأنظمة، اكتشاف التهديدات الأمنية، والتنبيه بالمشكلات قبل حدوثها، مما يحمي البيانات والمعدات والموظفين في بيئة العمل.

تحسين خدمة العملاء: يُستخدم الذكاء الاصطناعي في الرد التفاعلي على استفسارات العملاء وحل المشكلات بسرعة وكفاءة، مثل الروبوتات الذكية وأنظمة الدردشة التي تعمل على مدار الساعة بدون تعب.

تطوير المنتجات والخدمات: الذكاء الاصطناعي يساعد الفرق الإبداعية في تصميم منتجات وخدمات جديدة من خلال تحليل سلوك العملاء، اقتراح أفكار مبتكرة، وتحسين جودة المنتجات الحالية بناءً على البيانات الواقعية.

التنبؤ والتحليل الذكي: يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية بناءً على البيانات التاريخية، مثل توقع الطلب على المنتجات أو الأعطال في المعدات، مما يساعد الشركات على التخطيط بشكل أفضل وتقليل المخاطر.

دعم اتخاذ القرار: الذكاء الاصطناعي يحلل كميات ضخمة من البيانات بسرعة ودقة، ويقدم توصيات تساعد المديرين على اتخاذ قرارات أفضل، مثل معرفة المنتجات الأكثر ربحية أو تحديد فرص السوق الجديدة.

استراتيجيات الذكاء الاصطناعي:

تساعد استراتيجيات الذكاء الاصطناعي الشركات والمؤسسات على استخدام التكنولوجيا بشكل ذكي وفعال لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، سواء كانت زيادة الإيرادات، تحسين جودة الخدمات، أو تعزيز تجربة العملاء. من خلال التحليل الدقيق للبيانات الضخمة والمتنوعة، يمكن للذكاء الاصطناعي تحديد الأنماط والاتجاهات التي يصعب على البشر ملاحظتها، مما يتيح اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية. كما تساهم هذه الاستراتيجيات في أتمتة العمليات الروتينية والمتكررة، مثل إدارة المخزون، معالجة الفواتير، أو الرد على استفسارات العملاء، وهو ما يؤدي إلى تقليل الأخطاء البشرية وتوفير الوقت والموارد. بالإضافة إلى ذلك، يُمكن الذكاء الاصطناعي المؤسسات من تحسين تجربة العملاء من خلال تخصيص العروض والخدمات وفقًا لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم الفردية، وتحليل ردود الفعل بشكل

فوري لتقديم حلول أسرع وأكثر ملاءمة. كما يسهم في تطوير المنتجات والخدمات الجديدة من خلال التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وابتكار حلول مبتكرة تلبي احتياجات السوق المتغيرة. في المجمل، تساهم استراتيجيات الذكاء الاصطناعي في زيادة الإنتاجية، تعزيز الكفاءة التشغيلية، ودعم المؤسسات في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في بيئة العمل الحديثة. حيث تصبح القدرة على اتخاذ القرارات الذكية والمستندة إلى البيانات عنصرًا أساسيًا للنجاح والنمو المستدام. (عيادي، ٢٠٢٤)

التنبؤ واتخاذ القرار المبني على البيانات: تعتمد هذه الاستراتيجية على استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات ضخمة من البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، مما يساعد الشركات على اتخاذ قرارات ذكية ومدروسة، مثل تحديد احتياجات العملاء أو توقع الطلب على المنتجات قبل حدوثه.

أتمتة العمليات: تهدف هذه الاستراتيجية إلى استخدام الذكاء الاصطناعي لأداء المهام المتكررة والبسيطة بشكل آلي، مما يقلل من الأخطاء ويوفر الوقت، مثل معالجة الفواتير، إدارة المخزون، أو الرد على استفسارات العملاء الروتينية. تحسين تجربة العملاء: يركز الذكاء الاصطناعي هنا على تقديم خدمات أسرع وأكثر تخصيصًا للعملاء، من خلال روبوتات الدردشة، التوصيات الذكية، وتحليل سلوك العملاء لتقديم عروض وخدمات مناسبة لكل فرد.

الابتكار وتطوير المنتجات: يستخدم الذكاء الاصطناعي لتحليل السوق واحتياجات العملاء، مما يساعد الشركات على تطوير منتجات وخدمات جديدة، وتحسين المنتجات الحالية، كما يمكنه اقتراح أفكار مبتكرة تعتمد على البيانات والتحليلات الذكية.

إدارة المخاطر والأمن: تركز هذه الاستراتيجية على استخدام الذكاء الاصطناعي لمراقبة الأنظمة، كشف التهديدات، والتنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها، مما يعزز أمان البيانات والمعدات ويقلل من المخاطر التشغيلية.

خصائص الذكاء الاصطناعي:

يمتاز الذكاء الاصطناعي بقدرات فريدة تجعل الأجهزة والبرامج قادرة على التفكير واتخاذ القرارات بطريقة تشبه الإنسان. هذه الخصائص تتيح له التعلم، التحليل، التكيف مع التغيرات، أداء المهام بسرعة ودقة، محاكاة السلوك البشري، والابتكار. فهم هذه الخصائص يساعد المؤسسات على الاستفادة القصوى من الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. (عبدو، ٢٠٢٥)

القدرة على التعلم: الذكاء الاصطناعي لديه القدرة على التعلم من البيانات والخبرات السابقة وتحليل النتائج لاستخلاص أنماط جديدة. هذا يعني أنه كلما زادت كمية البيانات التي يتعامل معها، أصبح أكثر قدرة على التنبؤ وحل المشكلات بشكل أفضل. على سبيل المثال، أنظمة التوصية في المتاجر الإلكترونية تتعلم تفضيلات العملاء لتقديم اقتراحات شخصية بدقة أكبر مع مرور الوقت.

القدرة على التحليل واتخاذ القرار: يستطيع الذكاء الاصطناعي تحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة كبيرة ودقة عالية، وتقديم حلول أو توصيات مدروسة. هذا يساعد الشركات والمؤسسات على اتخاذ قرارات استراتيجية سليمة. على سبيل المثال، يمكن لنظام الذكاء الاصطناعي تحليل بيانات المبيعات والتنبؤ بالمنتجات الأكثر طلبًا، أو مساعدة الأطباء في التشخيص الطبي من خلال تحليل صور الأشعة والفحوصات.

القدرة على التكيف: الذكاء الاصطناعي قادر على التكيف مع التغيرات في البيئة أو البيانات الجديدة. هذا يعني أنه يمكن تعديل استجاباته وأساليب عمله دون الحاجة إلى إعادة برمجته بالكامل. مثال على ذلك، روبوتات المصانع التي تعدل سرعة العمل وفقًا لتغير حجم الإنتاج أو حالة الماكينات.

السرعة والدقة: يتميز الذكاء الاصطناعي بسرعة أداء المهام التي قد تستغرق وقتًا طويلاً للبشر، مع تقليل الأخطاء إلى حد كبير. على سبيل المثال، معالجة كميات ضخمة من البيانات المالية أو الفواتير يمكن أن تتم في دقائق بدلاً من ساعات أو أيام، مع نتائج دقيقة وموثوقة.

القدرة على المحاكاة: يمكن للذكاء الاصطناعي محاكاة بعض السلوكيات والقدرات البشرية مثل التعرف على الصور، التفاعل مع المستخدمين، وفهم اللغة الطبيعية. هذا يسمح له بأداء مهام كانت مقتصرة سابقًا على البشر، مثل المساعدات الصوتية الذكية، أو روبوتات الدردشة التي تفهم الأسئلة وترد بطريقة طبيعية.

القدرة على الابتكار: باستخدام التحليل الذكي للبيانات والأنماط، يمكن للذكاء الاصطناعي اقتراح حلول جديدة أو تطوير منتجات وخدمات مبتكرة. على سبيل المثال، يمكن أن يقترح تحسينات في تصميم المنتجات بناءً على سلوك العملاء أو اكتشاف طرق أكثر فعالية لإدارة العمليات داخل الشركات.

التحديات والفرص التي تواجه الذكاء الاصطناعي في عملية تحسين الأعمال:

يمكن تحديد التحديات فيما يلي:

1. التكامل مع البنية التحتية القائمة: قد تواجه الشركات صعوبة في تكامل تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع البنية التحتية القائمة لديها، مما يتطلب استثمارات كبيرة في تحديث التقنيات والأنظمة القائمة.
2. الحفاظ على الخصوصية والأمان: يجب على الشركات أن تكون حذرة في استخدام البيانات والمعلومات في تطبيقات الذكاء الاصطناعي لضمان حماية الخصوصية والأمان.
3. تحديات التنبؤ: يمكن أن تواجه الشركات تحديات في التنبؤ بالتطورات المستقبلية وتوقع احتياجات العملاء والسوق باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بدقة وفعالية.
4. قلة المهارات: قد تكون هناك نقص في المهارات المتخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي، مما يجعل من الضروري تدريب وتطوير الكوادر البشرية لتحقيق الفعالية المطلوبة.

5. التكامل مع البنية التحتية القائمة: قد تواجه الشركات صعوبة في تكامل تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع البنية التحتية القائمة لديها، مما يتطلب استثمارات كبيرة في تحديث التقنيات والأنظمة القائمة.

الفرص :

1. زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي تحسين عمليات الأعمال وزيادة الكفاءة وتقليل التكاليف من خلال الأتمتة والتحسين المستمر.

2. اكتشاف الفرص التجارية: يمكن للذكاء الاصطناعي مساعدة الشركات في اكتشاف الفرص التجارية الجديدة وتحديد الاتجاهات الصاعدة في السوق من خلال تحليل البيانات والاتجاهات.

3. تحسين صنع القرار: يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي تحسين عمليات اتخاذ القرار من خلال توفير تحليلات متقدمة ومعلومات دقيقة استنادًا إلى البيانات الكبيرة.

4. الابتكار المستمر: يمكن للشركات استخدام التطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحفيز الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق بشكل أفضل.

5. تحسين تجربة العملاء : يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة وتوجيهات دقيقة استنادًا إلى تحليل البيانات الضخمة.

تحسين الأعمال عبر الذكاء الاصطناعي:

يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا حيويًا في تحسين عمليات الأعمال وتعزيز التنافسية، ويعتبر أداة حيوية للشركات التي تسعى للنجاح والابتكار في العصر الرقمي الحديث. من خلال العناصر التالية:

زيادة الكفاءة وتحسين الإنتاجية : يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية من خلال الأتمتة وتحسين الكفاءة.

1. توفير التنبؤ واتخاذ القرارات الدقيقة : يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل البيانات بشكل سريع ودقيق، مما يساعد في توفير تحليلات دقيقة وتنبؤات فعالة تساهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

2. تحسين تجربة العملاء : يمكن للذكاء الاصطناعي تخصيص الخدمات وتحسين تجربة العملاء من خلال تحليل سلوكياتهم وتفضيلاتهم.

3 الابتكار وتطوير المنتجات : يمكن للذكاء الاصطناعي دعم عمليات البحث والتطوير وتحسين عمليات تصميم المنتجات.

4. إدارة الموارد البشرية : يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين عمليات التوظيف والتدريب وإدارة أداء الموظفين.

5. تحسين سلاسل الإمداد والتوريد : يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل سلاسل الإمداد وتحسين التخطيط والتوزيع لتحقيق كفاءة أكبر .

تقنيات الذكاء الصناعي

تقنيات الذكاء الصناعي تمثل العمود الفقري لمجالات الذكاء الصناعي المختلفة، فهي تمكن الأنظمة الحاسوبية من محاكاة القدرات العقلية البشرية في التفكير والتحليل واتخاذ القرار. من أبرز هذه التقنيات تعلم الآلة، الذي يتيح للأنظمة التعلم من البيانات وتحليلها لاستخلاص الأنماط واستنتاج النتائج دون الحاجة لتدخل الإنسان بشكل مباشر في كل عملية. ويشمل تعلم الآلة عدة أساليب أساسية، أولها التعلم الموجه الذي يعتمد على وجود بيانات مصنفة مسبقاً لتعليم النظام العلاقة بين المدخلات والمخرجات، مما يمكنه من التنبؤ بالنتائج المستقبلية بدقة عالية. كما يشمل التعلم غير الموجه، والذي يهدف إلى اكتشاف الأنماط الخفية والمهيمنة في البيانات غير المصنفة، بما يساعد المؤسسات على فهم العلاقات الداخلية بين المتغيرات المختلفة. إضافة إلى ذلك، هناك التعلم المعزز، الذي يقوم على مبدأ التجربة والخطأ والتفاعل المستمر مع البيئة المحيطة بهدف تحقيق أعلى النتائج والمكافآت الممكنة، بينما يمثل التعلم العميق مرحلة متقدمة من التعلم، يعتمد على استخدام شبكات عصبية متعددة الطبقات لمعالجة البيانات بكفاءة كبيرة، سواء كانت هذه الشبكات موجّهة أو غير موجّهة أو معززة، مما يجعلها مناسبة لتطبيقات معقدة ومتنوعة في المجالات المختلفة.

أما التقنية الثانية فهي معالجة اللغات الطبيعية، والتي تعتبر جسر التواصل بين الإنسان والآلة، إذ تمكن الأنظمة من فهم النصوص ومعالجتها والتفاعل مع المستخدمين بشكل ذكي. وتضم معالجة اللغات الطبيعية مجموعة من التطبيقات العملية، مثل توليد النصوص التي تهدف إلى إنشاء محتوى مكتوب مفيد يتوافق مع المتطلبات المختلفة، أو الإجابة على الأسئلة التي تتيح للأنظمة الرد على استفسارات المستخدمين بشكل تلقائي وسريع، بالإضافة إلى الترجمة الآلية التي تمكن من تحويل النصوص بين لغات متعددة بكفاءة ودقة. كما تشمل هذه التقنية رؤية الحاسوب، والتي تتيح للأنظمة التعرف على الأشياء أو الأشخاص في الصور والفيديوهات، سواء كان ذلك لأغراض التعرف على الوجوه، أو مراقبة الأحداث، أو فهم محتوى الصور والوسائط المتعددة بشكل عام. أما التقنية الثالثة فهي معالجة الكلام، والتي تركز على تمكين الأنظمة من التعامل مع الصوت وفهمه، وأهم التطبيقات فيها تحويل الكلام إلى نصوص مكتوبة، حيث تقوم الأنظمة بالتعرف على الأصوات وتحويلها إلى نصوص دقيقة يمكن معالجتها وتحليلها، مما يفتح المجال أمام تطبيقات واسعة في مجال خدمة العملاء، والتحليل الصوتي، وتطوير أنظمة المساعد الذكي التي تعتمد على التفاعل الصوتي المباشر مع المستخدمين.

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لاستكشاف واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطبيقاتها في مجالات الأعمال لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن، وذلك لقدرته على وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات بشكل دقيق. ولجمع البيانات، تم تصميم استبانة مقننة شملت مجموعة من الأسئلة المرتبطة بمستوى معرفة الإداريين بالذكاء الاصطناعي، وتطبيقاته في المهام الإدارية، والعقبات التي تواجه استخدامه، وفاعلية هذه التطبيقات في تحسين كفاءة الأداء الإداري.

تم توزيع الاستبانة على عينة محددة من الإداريين في الجامعة، واختيار العينة تم بطريقة ميسرة لضمان تمثيل مختلف الإدارات والوظائف. بعد جمع الاستبانة، تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لتحديد المتوسطات والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى التحليل الاستنتاجي لاختبار العلاقات بين المتغيرات، مع الاستعانة بتحليل الارتباط ومعاملات الانحدار لتحديد تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة الأداء الإداري. كما تم استخدام برامج إحصائية متقدمة مثل SPSS و AMOS لتطبيق نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) عند الحاجة لاستكشاف دور المتغيرات الوسيطة والتفاعلية، مما أتاح رؤية دقيقة حول مدى فاعلية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل الإداري بالجامعة.

أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث صُمم خصيصاً لقياس متغيرات البحث المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال لدى الإداريين في جامعة ميد أوشن. تضمن الاستبيان مجموعة من البنود المصنفة وفق مقياس ليكرت الخماسي، لتقييم مستوى معرفة الإداريين بتقنيات الذكاء الاصطناعي، ومدى تطبيقها في المهام الإدارية، والآثار المترتبة على كفاءة الأداء الإداري، بالإضافة إلى التعرف على العقبات والتحديات التي تواجه إدماج هذه التطبيقات في بيئة العمل.

كما تم التحقق من صدق الاستبيان وثباته عبر اختبار الصدق الظاهري والمحتوى، واستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، لضمان موثوقية النتائج المستخلصة منه. وقد مكن هذا الاستبيان من جمع بيانات شاملة تعكس الواقع العملي للإداريين حول استخدام الذكاء الاصطناعي في الجامعة، مع إمكانية تحليلها إحصائياً لاستخلاص الاستنتاجات والتوصيات المناسبة.

حدود الدراسة :

1. الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال، مع التركيز على استخدام هذه التقنيات لتحسين كفاءة الأداء الإداري.
2. الحدود البشرية: تشمل الدراسة الإداريين والعاملين في جامعة ميد أوشن فقط، باعتبارهم الفئة المستهدفة لمعرفة مدى استخدام الذكاء الاصطناعي في أعمالهم اليومية.
3. الحدود الجغرافية: تقتصر الدراسة على جامعة ميد أوشن بالمملكة العربية السعودية، دون شمول مؤسسات تعليمية أو إدارية أخرى.
4. الحدود الزمنية: تغطي الدراسة الفترة الزمنية من عام 1447هـ إلى 2026م، مع الإشارة إلى الفصل الثاني كإطار زمني محدد لجمع البيانات وتحليلها.

المراجع:

1. جابر، د. أ. ع. (2025). الدور الوسيط للذكاء الاصطناعي في العلاقة بين القيادة التقليدية والقيادة الرقمية في منظمات الأعمال: دراسة تطبيقية على كلية الإمام الهادي خلال الفترة من 2018 إلى 2024م. مجلة منار الشرق للدراسات الإدارية والتجارية، 3(3)، 18-34.
2. عبد الظاهر زيدان، د. م. أحمد، & أحمد يوسف، ياسمين عبد القادر. (2026). أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز قيادة الأعمال دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، 5(16)، 2329-2366.
3. عبد، أيمن. (2025). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي كمرتكز لتحقيق جودة عملية المراجعة بمنظمات الأعمال. مجلة البحوث المالية والتجارية، 26(2)، 219-239.
4. عمرو أمين، محمد. (2025). أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة المعرفة التنظيمية: دراسة تطبيقية على قطاع التعليم العالي الخاص. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 16(4)، 866-901.
5. هدى أحمد ابراهيم عبد النبي، & نجاح شارد محسن العتيبي. (2024). أهمية الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية: دراسة تطبيقية: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. المجلة الدولية للتنمية، 13(2)، 63-88.
6. هدى أحمد ابراهيم عبد النبي، & نجاح شارد محسن العتيبي. (2024). أهمية الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية: دراسة تطبيقية: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. المجلة الدولية للتنمية، 13(2)، 63-88.