

تحسين أداء الأعمال من خلال أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي
دراسة ميدانية لدى بعض الشركات المالية الاماراتية

Improve business performance with AI-powered decision support systems

A field study in Emirati financial companies

الإعداد: عبدالعزيز ثابت قزعة

الإشراف: د. وليد سليمان

العام الدراسي : الفصل الدراسي الثاني لعام 2024

فهرس المحتوى:

3.....	<u>المستخلص:</u>
5.....	<u>المقدمة:</u>
7.....	<u>مشكلة الدراسة:</u>
7.....	<u>أهمية الدراسة:</u>
8.....	<u>أهداف الدراسة:</u>
8.....	<u>تساؤلات الدراسة (الفروض):</u>
9.....	<u>متغيرات الدراسة:</u>
9.....	<u>الدراسات السابقة:</u>
9.....	<u>أولاً- الدراسات باللغة العربية:</u>
11.....	<u>ثانياً- الدراسات باللغة الإنكليزية:</u>
12.....	<u>المنهجية وطرق البحث:</u>
13.....	<u>أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات):</u>
14.....	<u>مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني):</u>
15.....	<u>Abstract:</u>
16.....	<u>المراجع والمصادر:</u>

المستخلص:

في ظل التطور السريع والتغيرات المتلاحقة في بيئة الأعمال، تسعى الشركات إلى تحسين أدائها وتحقيق ميزة تنافسية في السوق. وتعدّ أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي أحد الأدوات الحديثة التي يمكنها مساعدة الشركات في تحقيق هذه الأهداف.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي على تحسين أداء الأعمال في بعض الشركات المالية الإماراتية. وذلك بتطبيق دراسة وفقاً للمنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة على عدد من موظفي الشركات المالية الإماراتية

وستكون النتائج المتوقعة ضمن سياق إثبات تأثير أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي على تحسين أداء الأعمال في الشركات المالية الإماراتية، وتحديد العوامل التي تؤثر على فاعلية أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، وتحديد التحديات التي تواجه الشركات المالية الإماراتية في تطبيق أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.

الكلمات المفتاحية:

أنظمة دعم القرار، الذكاء الاصطناعي، أداء الأعمال، الشركات المالية، الإمارات العربية المتحدة.

الفصل الأول

المقدمة:

في ظل النمو والتغيير السريع الذي تشهده بيئة الأعمال الحالية، الذي تمثل في الانفتاح على الأسواق والمنافسة المتزايدة، تسعى منظمات الأعمال إلى تحقيق الربحية وضمان استمراريتها، ولبوغ هذه الغاية كان لا بد التركيز على تحسين أدائها (بوبر، 2021)، إذ يعد الأداء القضية الأكثر أهمية التي تواجه جميع المنظمات، سواء كانت ربحية أو غير ربحية، صغيرة أو كبيرة وكذلك خاصة أو عامة (EvwIerhurhoma & Oga, 2020)، إذ يشكل أحد الأدوات الاستراتيجية التي تحكم على كفاءة المؤسسة وفعاليتها في تخصيص مواردها المتنوعة المتاحة وتحقيق خططها المستقبلية (بوبر، 2021).

ظهرت نظم دعم القرارات في مطلع السبعينيات بهدف تحسين القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، والتي طُورت فيما بعد إلى نظم تفاعلية معتمدة على الحاسوب لدعم القرار، وكذلك كاستجابة لعدم نضج التقنيات التي استخدمت في الفترة السابقة ناهيك عن تعقد المشاكل الإدارية وتطور الحواسيب وبرمجياتها، إنَّ كلَّ ذلك كان السبب الأساسي وراء استخدام أنظمة تدعيم القرار لمساعدة متخذ القرار (حيدة وكادي، 2020).

كما تلعب نظم الدعم الذكي دوراً هاماً في دعم الأنشطة الإدارية الأساسية وبصورة خاصة اتخاذ القرارات بطرق غير تقليدية، حيث تعتمد على أدوات الذكاء الاصطناعي في تحديد المشكلات المعقدة وحلّها عن طريق الفهم الدقيق والعميق لهذه المشكلات، وهي موجهة خصيصاً لهذا الغرض و لكلِّ واحدٍ من هذه النظم خصائص تسمح له بتقديم نتائج أفضل من النظم التقليدية، والميزة الأساسية لهذه النظم أنها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي، إذ تتيح الأنظمة الحاسوبية للمعلومات ويمتاز بالقابلية على دعم المدراء في عملية اتخاذ القرار، فهو يسمح لمتخذ القرار بالمؤالفة بين تقديره الشخصي ومخرجات الحاسوب لإنتاج معلومات فرضية لدعم عمليات اتخاذ القرار، وهي تستخدم قدرات استفسارية للحصول على المعلومات عند الطلب كما تستخدم أساليب بحوث العمليات (البرمجيات الجاهزة)، وأساليب نوعية وقاعدة بيانات. (الفضل، 2016).

أيضاً تجدر الإشارة إلى أنَّ تقنيات الذكاء الاصطناعي تعدُّ من التقنيات الاستراتيجية الحديثة التي تهتمُّ بإنتاج المعرفة من خلال الحصول عليها، وتخزينها ومعالجتها وتفسيرها واستثمارها في حلّ المشكلات وتقديم خدمات جديدة، وتسعى للحصول على كفاءة أكبر وفرص جديدة لتحقيق الميزة التنافسية. وتمكّن المنظمات من إنجاز المهام في وقت أقلّ من خلال دعم تطبيقاته الحديثة (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية الاصطناعية، نظم المنطق الغامض، نظم الخوارزميات الجينية) للقرارات وخاصة الإدارية منها. وللحصول على أقصى استفادة منها؛ تحتاج المنظمة إلى الخبرة

في إنشاء حلول الذكاء الاصطناعي وإدارتها على نطاق واسع. كما يتطلب مشروع الذكاء الاصطناعي أكثر من مجرد توظيف عالم بيانات. ويقوم دور المنظمات على تنفيذ الأدوات والعمليات واستراتيجيات الإدارة لضمان نجاح تقنية الذكاء الاصطناعي في تحقيق أهدافها (المصري، 2022).

- مشكلة الدراسة.

نظراً للتطور الذي يشهده العالم المعاصر من تطور في التقنيات والمنظومات التقنية والتكنولوجية، وما أفرزته من الذكاء الاصطناعي في المجالات كافة، فإن عملية صناعة القرارات واتخاذها، كانت قد اندرجت في الآونة الأخيرة ضمن ما يعرف بالأنظمة التابعة للذكاء الاصطناعي، وبالتالي الاعتماد على مميزاته وبشكل كبير في عملية صنع واتخاذ القرار، كل ذلك التطور يُفضي إلى التغيير في واقع الأداء للأعمال التي تقوم بها المنظمات، ومن هنا تأتي الدراسة لتستكشف مدى استفادة أداء الأعمال وتحسنه بالاعتماد على أنظمة دعم القرار العاملة وفقاً للذكاء الاصطناعي.

- أهمية الدراسة.

الأهمية العلمية:

1. تقدم المعرفة العلمية: يمكن للبحث أن يساهم في توسيع المعرفة العلمية حول تطبيق أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي في هذا القطاع الخاص.
2. تطبيق عملي للأبحاث الأكاديمية: يمكن للبحث أن يساهم في تحويل النتائج الأكاديمية إلى تطبيقات عملية قابلة للاستخدام في الواقع.
3. تحسين الفهم للذكاء الاصطناعي في الأعمال: تحسين فهمنا لكيفية عمل هذه الأنظمة وكيف يمكن استخدامها بشكل فعال لتحسين أداء الأعمال.

الأهمية العملية:

1. تحسين الأداء المالي: عبر زيادة الكفاءة وتحسين الإنتاجية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء المالي وتعزيز تنافسية الشركات في السوق.
2. تحسين عمليات صنع القرار: توفر هذه الأنظمة معلومات دقيقة وفورية وتحليلات متقدمة للشركات المالية الإماراتية. ما يساهم في تحسين عمليات صنع القرار واتخاذ قرارات أكثر ذكاءً وفعالية فيما يتعلق بإدارة المخاطر وتخطيط الموارد والاستثمارات.
3. تعزيز التكنولوجيا في القطاع المالي: تعزيز استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في هذا القطاع ما قد يؤدي لتطوير وتحسين الأنظمة الحالية وتبني التقنيات الجديدة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، وبالتالي تحسين الكفاءة وتبسيط العمليات في الشركات المالية.
4. تعزيز التنافسية على المستوى العالمي: يساعد تحسين أداء الأعمال واتخاذ القرارات الذكية الشركات في جذب المزيد من العملاء والاستثمارات وتحسين سمعتها ومكانتها في السوق.

5. تحسين تجربة العملاء: عبر تحليل البيانات وفهم احتياجاتهم وتوفير الخدمات المناسبة والمخصصة، وبالتالي تعزيز الارتباط بالعملاء وتحسين رضاهم وولائهم.

- أهداف الدراسة.

الهدف الرئيسي: تحديد كيف يتم تحسين أداء الأعمال من خلال أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، وينبثق عنه جملة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي:

- تحديد كيف يتم تحسين الأعمال من خلال دعم الإدارة العليا لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي
- تحديد كيف يتم تحسين الأعمال من خلال الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.
- تحديد كيف يتم تحسين الأعمال من خلال الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.
- تحديد كيف يتم تحسين الأعمال من خلال الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.
- تحديد كيف يتم تحسين الأعمال من خلال الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي

- تساؤلات الدراسة (الفروض).

تطرح الدراسة السؤال الرئيسي التالي:

كيف يتم تحسين أداء الأعمال من خلال أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي؟

والذي يتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

1. كيف يتم تحسين الأعمال من خلال دعم الإدارة العليا لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي؟
2. كيف يتم تحسين الأعمال من خلال الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي؟
3. كيف يتم تحسين الأعمال من خلال الإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي؟

4. كيف يتم تحسين الأعمال من خلال الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي؟

5. كيف يتم تحسين الأعمال من خلال الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي؟

وبناء على التساؤلات السابقة تكون فرضيات البحث كالتالي:

- الفرضية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين أداء الأعمال ودعم الإدارة العليا لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.
- الفرضية الثانية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين أداء الأعمال والإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.
- الفرضية الثالثة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين أداء الأعمال والإمكانيات البشرية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.
- الفرضية الرابعة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين أداء الأعمال والإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.
- الفرضية الخامسة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين أداء الأعمال والإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: أداء الأعمال.

المتغير التابع: أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي بأبعادها: (دعم الإدارة العليا- الإمكانيات المادية - الإمكانيات الفنية- الإمكانيات التنظيمية).

- الدراسات السابقة:

أولاً- الدراسات باللغة العربية:

1. دراسة (المصري، 2022) بعنوان: دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم.

هدفت الدراسة للكشف عن دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة في الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (410) طالباً وطالبة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الجامعة الأردنية من وجهة نظر طلبتها جاء بدرجة متوسطة، وكذلك جاءت جودة الخدمات المقدمة لطلبها بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة الخدمات المقدمة للطلبة تعزى لمتغير الجنس والبرنامج الدراسي، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية ولصالح

الدبلوم العالي والماجستير. وأظهرت النتائج أن هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، لمجالات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعة الأردنية.

2. دراسة (كبان، 2022) بعنوان: أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسة - اتصالات الجزائر تيارت

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار في مؤسسة اتصالات الجزائر تيارت باعتبارها إحدى المؤسسات المستخدمة لهذه التقنية، وبعد تحليل المعلومات توصلت النتائج : الى انه يوجد أثر لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (أنظمتها) في تحسين عملية اتخاذ القرار وهذا من خلال NGBSS الذي له دور كبير في تسهيل وتبادل المعلومات داخل مختلف مصالح المؤسسة وتوفير الوقت وتقليل الضغط.

3. دراسة (التويجري والنوح، 2022) بعنوان: متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، وتقديم توصيات لدعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اتباع المنهج الوصفي المسحي. واستخدمت المقابلة كأداة للدراسة، وتم إجراء (المقابلات) مع (17) خبيراً من القيادات في وزارة التعليم، وأساتذة الجامعات، والمختصين في علوم الحاسب والذكاء الاصطناعي. حيث انه تم تنظيم أسئلة المقابلة لتحديد متطلبات تطبيق الذكاء الاصطناعي في أربعة أبعاد تتعلق بعملية اتخاذ القرار الإداري، وهي: تحديد المشكلة، جمع المعلومات والتحليل، تحديد واختيار البدائل، التنفيذ والمتابعة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: جاءت أعلى متطلبات بعد تحديد المشكلة على التوالي: (رفع مستوى جودة البيانات المتوفرة لدى وزارة التعليم ومعالجتها - توحيد مركز البيانات والمعلومات في وزارة التعليم - إعادة بناء النظام الرقمي ومركز البيانات بشكل يضمن جودة البيانات بما يتواءم مع تقنيات الذكاء الاصطناعي - وتوظيف الخبرات البشرية المتخصصة في بناء أنظمة الذكاء الاصطناعي)، وأعلى متطلبات بعد جمع وتحليل البيانات على التوالي: (ربط أنظمة الوزارة الرقمية مع بعضها (التكامل بين الأنظمة) - تفعيل الآلات والمستشعرات واستخدامها في جمع البيانات - ربط البيانات ومشاركتها مع الجهات (الحكومية والقطاع الخاص) ذات العلاقة - التطوير المهني ومواكبة التغيرات في جانب التقني)، وأعلى متطلبات بعد تحديد واختيار البدائل : (إعادة هندسة العمليات لتطبيق عملية اتخاذ القرار وفق منهجية تستطيع خوارزميات الذكاء الاصطناعي التعامل معها - نقل الخبرة البشرية إلى قواعد المعرفة - الالتزام بمبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية)، وأنت أعلى متطلبات بعد التنفيذ ومتابعة القرار على التوالي في الآتي: (توفر الآليات لقياس وتقويم مستوى التنفيذ والتي يستطيع الذكاء الاصطناعي العمل بها. - تمكين برامج الذكاء من الوصول إلى مصادر البيانات ومركز المعلومات في وزارة التعليم - الرقابة على إدخال البيانات ومتابعتها).

4. دراسة (سلطانة ومصطفاوي، 2021) بعنوان: أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة القرار المتخذ داخل المؤسسات الاقتصادية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي وأسلوب التحليل، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية: الانحدار البسيط Simple Regression ومعامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، واختبار (ت) Paired Sample T-Test. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يوجد علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية بولاية أدرار. وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين البرنامج الذكي المستخدم وجودة اتخاذ القرارات الإدارية.

ثانياً- الدراسات باللغة الإنكليزية:

1. دراسة (Kumar et al، 2023) بعنوان:

AI-Assisted Resource Allocation for Improved Business Efficiency and Profitability.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تقييم شاملٍ للأدبيات المتعلقة باستخدام تقنيات التعلم الآلي (ML) والتعلم العميق (DL) في النماذج الحسابية لتحسين تخصيص الموارد. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن ظهور الأجهزة الذكية أدى إلى زيادة الطلب على العديد من النماذج الحسابية، بما في ذلك الحوسبة السحابية وحوسبة الضباب وإنترنت الأشياء. ولكن حتى في هذه النماذج، لا يزال تخصيص الموارد بكفاءة أمراً صعباً، وأشارت الدراسة إلى عدم وجود دراسات طرقت لتخصيص الموارد بناءً على الذكاء الاصطناعي في نماذج الحوسبة المختلفة. وتنقسم الأساليب القائمة على التعلم الآلي التي تم تحليلها إلى فئتين: الإدراك متعدد الطبقات والحساب التطوري. كما تم مسح التقنيات القائمة على التعلم عن بعد، فضلاً عن كيفية عملها جنباً إلى جنب مع RL.

2. دراسة (Ramachandran et al، 2023) بعنوان:

AI-Powered Decision Making in Management: A Review and Future Directions.

هدفت الدراسة لاستعراض الوضع الحالي لصنع القرار المدعوم الذكاء الاصطناعي في الإدارة. وتم استخدام المنهج الوصفي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في الإدارة في القرارات التي تحتاج إلى للتفسير، والحاجة إلى البحوث متعددة التخصصات.

3. دراسة (Mahade،Khan، 2022) بعنوان:

Investigation to Improve Decision Support Systems with the Help of Artificial Intelligence in Higher Education.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في إمكانيات الذكاء الاصطناعي في تحسين نظم دعم القرار في سياق التعليم العالي. في السنوات الأخيرة ، شهدت مؤسسات التعليم العالي نمواً هائلاً في قدرات جمع البيانات وتخزينها. وتحتوي هذه الكميات الهائلة من البيانات على رؤى قيمة يمكن استخدامها لتحسين عمليات صنع القرار. من خلال دمج التقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل: تحليل البيانات والتعلم الآلي والنمذجة التنبؤية، يمكن أن تصبح أنظمة دعم القرار أكثر ذكاء وكفاءة. سيركز التحقيق على جوانب مختلفة، بما في ذلك المعالجة المسبقة للبيانات وتكاملها، واختيار الميزات، وتطوير النموذج، وتقييم الأداء. ومن خلال تحليل البيانات التاريخية توصلت الدراسة إلى أنه يمكن للخوارزميات الذكاء الاصطناعي تحديد الأنماط والارتباطات والاتجاهات، والتي يمكن أن تسهم في اتخاذ قرارات أفضل. يمكن أن تساعد هذه الأفكار في تحسين تسجيل الطلاب وتطوير المناهج الدراسية وتخصيص الموارد والتخطيط الاستراتيجي. كما ستستكشف الدراسة الاعتبارات الأخلاقية المرتبطة باعتماد الذكاء الاصطناعي في مفاجآت صيف دبي. يجب معالجة التحيزات المحتملة ومخاوف الخصوصية بعناية لضمان العدالة والشفافية في عمليات صنع القرار.

4. دراسة (et la،Suleiman، 2021) بعنوان:

Enhancing digital marketing performance through usage intention of AI-powered websites.

هدفت هذه الدراسة لاستكشاف تأثير الذكاء الاصطناعي على تفاعل موقع الويب ومدى استخدامها لتعزيز أداء التسويق الرقمي. أما بالنسبة للمنهجية المستخدمة هي نوعي مع مقابلات منظمة، باستخدام ثلاثة مواقع تعمل بالذكاء الاصطناعي (Amazon و Alibaba و Uber) كمرجع. وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه يتوجب على الشركات النظر في دمج قدرات الذكاء الاصطناعي في عملياتهم التجارية واعتماد التسويق الرقمي. ويجب تضمين المزيد من ميزات الأمان لمساعدة العملاء وتهدئة مخاوفهم من انعدام الأمن على شبكة الإنترنت.

- المنهجية وطرق البحث.

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما سيعتمد البحث على المقابلة الشخصية، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن ثم استخدام برنامج SPSS إصدار 25/ من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها. وأساليب التحليل الإحصائي:

1. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة.

2. اختبار معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق أداة الدراسة.

3. استخدام النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من خلال الإحصاء الوصفي.

4. اختبار (One-Sample T-Test) لاختبار الفرضيات.

-أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

سيتم إجراء دراسة وصفية مقطعية على موظفي عدد من الشركات المالية في الإمارات العربية المتحدة.

ويعمل في هذه موظفون مؤهلين حسب الحجم والأنشطة. وسيتم شرح الأهداف والأساليب شفهيًا وكتابيًا.

مدة الدراسة 3 أشهر.

سيشمل المشاركون في الدراسة عددًا من موظفي الشركات المالية في الإمارات. سيتم حساب حجم العينة التمثيلي من حاسبة حجم العينة عبر الإنترنت، Rao soft، من خلال الأخذ في الاعتبار توزيع الاستجابة بنسبة 50%، وهامش الخطأ بنسبة 5%، وفاصل الثقة بنسبة 95%.

سيتم جمع البيانات باستخدام استبيان تم تنظيمه وتعديله قليلاً بناءً على الأبحاث السابقة ذات الصلة ليناسب هذه الدراسة بشكل أفضل. يتكون الاستبيان من ثلاثة أقسام متميزة:

• القسم الأول هو البيانات الشخصية. ويحتوي على 5 أسئلة

• القسم الثاني هو محاور قياس متغيرات البحث ويشمل:

المتغير المستقل: أداء الأعمال، بعناصرها المختلفة:

أولاً- فاعلية الأعمال

ثانياً- كفاءة الأعمال

المتغير التابع: أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي بأبعادها:

أولاً- دعم الإدارة العليا لنظم دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.

ثانياً- الإمكانيات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.

ثالثاً- الإمكانيات البشرية المتوفرة لاستخدام نظم دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.

رابعاً- الإمكانيات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.

خامساً- الإمكانيات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، ويحتوي على 32 سؤالاً

سيتم جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية مع الموظفين.

اختبار صدق استبيان المسح.

سيتم التحقق من صحة الاستبيان من خلال مراجعة المراجعين الخبراء والاختبار التجريبي.

علاوة على ذلك، سيتم إجراء اختبار موثوقية كرونباخ ألفا مع الدراسة.

خطط التحليل الإحصائي:

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الحزمة الإحصائية لعلماء الاجتماع (IBM SPSS Statistics v22). سيتم استخدام اختبار العينات المستقلة والعينات التابعة (ANOVA) لاختبار ما إذا كانت هناك تأثير لنظم دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي على أداء الأعمال. سيتم استخدام القيمة p الأقل من 0.05 للأهمية الإحصائية للاختلافات.

- مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة الحالية من العاملين في الشركات المالية الاماراتية.

عينة الدراسة: عينة من العاملين في الشركات المالية الاماراتية، واعتمد البحث على العينة العشوائية البسيطة. وسيتم حساب حجم العينة بالاعتماد على قانون حجم العينة في المجتمعات الكبيرة:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

n= الحجم الأدنى للعينة

Z =التوزيع الطبيعي المعياري = 1.96

P =النسبة المتوقعة من الدراسات السابقة والمشابهة = 0.50

D =خطأ التقدير المسموح به = 0.05

المجال الموضوعي: ستركز هذه الدراسة على دراسة كيفية تحسين أداء الأعمال من خلال أنظمة دعم القرار التي تعمل بالذكاء الاصطناعي.

المجال المكاني: سيقنصر تطبيق الدراسة في الشركات المالية الاماراتية.

المجال البشري: ستقتصر الدراسة الحالية على عينة من العاملين في الشركات المالية الاماراتية محل الدراسة.

المجال الزمني: سيتم إجراء هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2024م.

Abstract:

In light of the rapid development and successive changes in the business environment, companies seek to improve their performance and achieve a competitive advantage in the market. Decision support systems powered by artificial intelligence are one of the modern tools that can help companies achieve these goals. This research aims to study the impact of decision support systems that operate with artificial intelligence on improving business performance in some Emirati financial companies. This is done by applying a study according to the descriptive analytical approach, using a questionnaire on a number of employees of Emirati financial companies. The expected results will be within the context of proving the impact of decision support systems that operate with artificial intelligence on improving business performance in Emirati financial companies, identifying the factors that affect the effectiveness of decision support systems that operate with artificial intelligence, and identifying the challenges facing Emirati financial companies in implementing decision support systems that operate. Powered by artificial intelligence.

key words:

Decision support systems, artificial intelligence, business performance, financial companies, UAE.

المراجع والمصادر:

أولاً المراجع باللغة العربية:

1. التويجري، فواز؛ والنوح، عبدالعزيز. (2022). متطلبات دعم اتخاذ القرارات الإدارية باستخدام الذكاء الاصطناعي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية. *مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع* (85)، 154-171.
2. بوبكر، صافي. (2021). أخلاقيات المقاول ودورها في أداء منظمات الأعمال- دراسة ميدانية. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية ادرار، الجزائر.
3. حيدة، سعاد؛ كادي، سليمة. (2020). "استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء والغاز بأدرار". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أحمد دراية – أدرار-الجزائر.
4. سلطانة، إدريس؛ ومصطفاوي، سفيان. (2021). " أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة القرار المتخذ داخل المؤسسات الاقتصادية". رسالة ماجستير غير منشورة. تخصص إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، ادرار، الجزائر
5. الفضل، مؤيد . (2016). "نظريات اتخاذ القرارات (منهج كمي)". دار المنهاج للنشر والتوزيع، الأردن.
6. كبان، حنان؛ وجلاب، خديجة. (2022). "أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسة اتصالات الجزائر تيارت". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر.
7. المصري، نور عثمان. (2022). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لطلبة الجامعة الأردنية من وجهة نظرهم. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*. 38(9). 265-290.

ثانياً- الدراسات باللغة الإنكليزية:

1. Ewrierhurhoma, E. D., & Oga, K. C. (2020). Organizational Performance: The Role of Knowledge Sharing. *International Academic Journal of Management and Marketing*, 6(5), 95–105.
2. Khan, M. J., & Mahade, A. Investigation to Improve Decision Support Systems with the Help of Artificial Intelligence in Higher Education. Available at SSRN 4530480.
3. Kumar, G. S., Ramachandran, K. K., Sharma, S., Ramesh, R., Qureshi, K., & Ganesh, K. V. B. (2023, May). AI-Assisted Resource Allocation for Improved Business Efficiency and Profitability. In 2023 3rd International Conference on Advance

Computing and Innovative Technologies in Engineering (ICACITE) (pp. 54-58).

4. Ramachandran, K. K., Semwal, A., Singh, S. P., Al-Hilali, A. A., & Alazzam, M. B. (2023, May). AI-Powered Decision Making in Management: A Review and Future Directions. In *2023 3rd International Conference on Advance Computing and Innovative Technologies in Engineering (ICACITE)* (pp. 82-86). IEEE.
5. Suleiman, D. A., Awan, T. M., & Javed, M. (2021). Enhancing digital marketing performance through usage intention of AI-powered websites. *IAES International Journal of Artificial Intelligence*, 10 (4), 810.