

أثر الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية على شركة مصر للتأمين .

جندي، أحمد مجدي أحمد. (٢٠٢٤). أثر الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية على شركة مصر

للتأمين. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع٢٤، ٥١١ - ٥٤٥. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1461903>



إعداد

صقر الوثيري

عرض مشكلة الدراسة

عرض الباحث مشكلة دراسته بأسلوب منهجي تصاعدي، انطلق من تحديد الظاهرة العامة المتمثلة في سعي شركات التأمين إلى تحسين جودة خدماتها لتحقيق رضا العملاء وتعزيز قدرتها التنافسية، ثم انتقل إلى تحديد القصور الموجود في شركة مصر للتأمين تحديدًا، مستندًا إلى نتائج المقابلات والملاحظات الأولية، والتي أظهرت وجود فجوة بين ما يتوقعه العملاء وما يتم تقديمه فعليًا من خدمات تأمينية. وعليه، صاغ الباحث مشكلة الدراسة على النحو التالي: "قصور التطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين نتيجة ضعف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي".

وهي صياغة تعكس وجود خلل وظيفي مرتبط بمتغير تكنولوجي مؤثر في الأداء المؤسسي، ما يبرز أهمية

معالجة هذه الفجوة علميًا..

تحليل أسلوب صياغة المشكلة

اعتمد الباحث في صياغته للمشكلة على أسلوب علمي دقيق ومترابط منطقيًا. بدأ بتوصيف الظاهرة العامة (ضعف جودة الخدمات التأمينية)، ثم ضيَّق نطاق التحليل إلى الشركة محل الدراسة، قبل أن يشير إلى وجود قصور تقني ينعكس سلبيًا على الأداء التنظيمي، وقد جاءت صياغة المشكلة بصيغة سببية، تحدد العلاقة بين متغيرين: الذكاء الاصطناعي (متغير مستقل) والتطوير التنظيمي (متغير تابع)، وهو ما يُسهم في توجيه الدراسة نحو اختبار علاقة دقيقة وقابلة للقياس. وتميزت الصياغة بالوضوح والاختصار دون الإخلال بالمعنى، كما أنها عكست وعيًا ببنية المشكلة وأساليب تحليلها في البحوث التطبيقية المعاصرة.

مدى ترابط عناصر المشكلة بالمتغيرات

أظهر الباحث فهمًا جيدًا لكيفية بناء العلاقة بين المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (التطوير التنظيمي)، حيث تم الربط بين غياب تقنيات الذكاء الاصطناعي وبين انخفاض جودة الأداء التنظيمي والخدمي، وقد تمت الإشارة إلى عدد من المؤشرات مثل عدم توفر البنية التكنولوجية أو الكفاءات البشرية، وهي مؤشرات تنتمي فعليًا إلى كل من مكونات الذكاء الاصطناعي ومخرجات التطوير التنظيمي، مما يعزز الصدق الداخلي للمشكلة، ويُهيئ لطرح فرضيات بحثية قابلة للاختبار لاحقًا.

مدى واقعية وأهمية المشكلة

تُعد المشكلة المختارة من المشكلات الواقعية التي تعاني منها المؤسسات في الدول النامية، لا سيما في ظل تسارع التحول الرقمي العالمي، وقد نجح الباحث في إبراز الأهمية التطبيقية للمشكلة من خلال اختيار شركة تأمين ذات وزن في السوق المصري، مما يجعل نتائج البحث ذات قيمة استراتيجية. كما أن ارتباط المشكلة بتقنية حديثة (الذكاء الاصطناعي) يجعلها مهمة أيضاً على الصعيد الأكاديمي والعلمي، خصوصاً في تخصصات الإدارة وتقنية المعلومات..

مدى توافر البيانات وصلاحيّة الدراسة للتنفيذ

أظهر الباحث وعيًا بمتطلبات البحث العملي، حيث حدد إمكانية الحصول على البيانات من خلال المقابلات الشخصية والاستبيانات داخل شركة مصر للتأمين، واعتمد عينة ملائمة من العاملين شملت مستويات إدارية مختلفة، وهذا يُشير إلى أن اختيار المشكلة لم يكن عشوائيًا، بل راعى اعتبارات الجدوى البحثية من حيث الإتاحة، وإمكانية القياس، وجمع البيانات بشكل ميداني..

مدى نجاح الباحث في عرض المشكلة

نجح الباحث في تقديم عرض متماسك ومقنع لمشكلة الدراسة، وقد عزز هذا النجاح بعدة عناصر.

أولها: الاعتماد على دراسة استطلاعية ميدانية أُجريت على عينة من العاملين داخل الشركة، ما منح المشكلة مصداقية عملية، ولم يجعلها مجرد فرض نظري.

ثانيًا: أظهر الباحث قدرة على الربط بين الواقع العملي والمفاهيم النظرية، حين أشار إلى ضعف في الكفاءات الرقمية، والمرونة الإدارية، والقدرة على توظيف الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء، كما أن تركيزه على مؤسسة بعينها منح الدراسة طابعًا تطبيقيًا وقلل من التشتت، وهو ما يعزز فرص إنتاج حلول قابلة للتنفيذ الفعلي. واللافت كذلك هو استخدام الباحث لمؤشرات كمية وصفية في عرض الاستطلاع، مما يعكس وعيًا بمنهجية

تشخيص المشكلات داخل بيئات العمل...

مدى مراعاة الباحث لاعتبارات اختيار المشكلة

اتسم اختيار المشكلة البحثية بدرجة عالية من التوفيق، حيث راعى الباحث الاعتبارات الأساسية التي يجب توافرها في أي مشكلة بحثية ناجحة، فمن حيث الواقعية اختار مشكلة حقيقية تمسّ أداء مؤسسة قائمة وفعالة في السوق المصري.

ومن حيث الأصالة ركز على الدمج بين الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي في قطاع التأمين، وهو مجال نادر التناول في الأدبيات العربية.

كما راعى الباحث أهمية المشكلة العلمية والعملية، نظرًا لأن نتائجها يمكن أن تفتح المجال أمام تحديث بيئة العمل داخل شركات التأمين.

ومن حيث القابلية للبحث والتطبيق فقد اختار بيئة محددة يمكن جمع البيانات منها بسهولة، باستخدام أدوات كمية ونوعية. أما من حيث الارتباط بالتخصص الأكاديمي، فالمشكلة تقع عند تقاطع الإدارة، وتكنولوجيا المعلومات، والتطوير المؤسسي، مما يجعلها مناسبة تمامًا لبرامج الدراسات العليا الإدارية.

أثر القيادة المستدامة على إدارة المخاطر: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمدينة الرياض

مشكلة الدراسة

في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت القيادة المستدامة محور اهتمام رئيسي في مختلف القطاعات الاقتصادية، وخاصة في القطاع المصرفي. تعتمد القيادة المستدامة على تحقيق توازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لضمان تحقيق التنمية المستدامة، ومع تزايد أهمية التنمية المستدامة، تزداد الحاجة لفهم كيفية تأثير ممارسات القيادة المستدامة على إدارة المخاطر في البنوك التجارية، ويبرز هذا الاهتمام بشكل خاص في مدينة الرياض، التي تعتبر مركزاً مالياً رئيسياً في المملكة العربية السعودية..

مشكلة الدراسة

وتواجه البنوك التجارية في الرياض، كبقية البنوك في العالم مجموعة متنوعة ومعقدة من المخاطر التي تشمل المخاطر الإستراتيجية، المخاطر الائتمانية، المخاطر التشغيلية، والمخاطر القانونية والامتثال. في ظل البيئة المالية المتقلبة والتحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتزايدة، أصبحت إدارة هذه المخاطر بشكل فعال أمراً حتمياً لضمان استقرار البنوك واستدامتها. ورغم تزايد الاهتمام بأهمية القيادة المستدامة في تحقيق التنمية المستدامة، إلا أن الفهم الشامل لكيفية تأثير القيادة المستدامة على إدارة هذه المخاطر لا يزال غير مكتمل.

تفتقر الدراسات السابقة إلى التركيز المتكامل على الأبعاد الثلاثة للقيادة المستدامة، حيث ركزت دراسة (العردان وآخرون، ٢٠٢٠) على تقييم أداء القيادات الأكاديمية في ضوء القيادة المستدامة دون النظر في التأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بشكل متكامل.

مشكلة الدراسة

وتتمثل مشكلة الدراسة في استكشاف تأثير القيادة المستدامة بأبعادها الثلاثة (الاقتصادي، الاجتماعي، والبيئي) على إدارة المخاطر في البنوك التجارية بمدينة الرياض.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

