

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

التخصص \ إدارة المشاريع

تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار بالتطبيق على (شركات التجزئة الإلكترونية)

سارة أحمد عبدالله

222001126

مشروع التخرج-1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د\ عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

11\ 25 الفصل الدراسي الثالث 2025

جدول المحتويات

2.....	1 جدول المحتويات
3.....	1.1 الإطار العام للبحث
4.....	1.2 المقدمة
6.....	1.2.1 مشكلة البحث:
7.....	1.2.2 الفجوات على المستوى النظري:
7.....	1.3 الفجوات على المستوى التطبيقي
8.....	1.3.1 أهمية البحث:
9.....	1.3.2 الأهمية على المستوى النظري
9.....	1.4 الأهمية على المستوى التطبيقي
10.....	1.5 أسئلة البحث
10.....	1.6 أهداف البحث
11.....	1.7 فرضيات البحث
12.....	1.8 نموذج البحث
13.....	1.9 منهجية البحث
14.....	1.10 الدراسة الميدانية
15.....	1.11 مخطط المشروع المقترح
16.....	1.12 المراجع

1.1 الإطار العام للبحث

1.2 المقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولاً جذرياً في مختلف مجالات الحياة بفضل التقدم المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، الذي أصبح أحد أهم الأدوات المؤثرة في تطوير أساليب الإدارة وصنع القرار. إذ لم يعد اتخاذ القرار يعتمد فقط على الخبرة البشرية أو التحليل اليدوي للبيانات، بل أصبح الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً محورياً في جمع وتحليل كميات ضخمة من المعلومات بسرعة ودقة تفوق القدرات البشرية إن عملية اتخاذ القرار تُعد من أكثر العمليات الإدارية تعقيداً، كونها تتطلب موازنة دقيقة بين الوقت، والدقة، وتقدير المخاطر. ومن هنا يبرز دور الذكاء الاصطناعي في تسريع هذه العملية من خلال استخدام خوارزميات قادرة على التنبؤ بالنتائج، وتحليل الأنماط، وتقديم توصيات مدعومة بالبيانات. ويسهم ذلك في تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرارات، وزيادة كفاءتها وجودتها، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي والقدرة التنافسية للمنظمات وعليه، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار، وتحديد العوامل التي تعزز هذا التأثير أو تحدّ منه، مع تسليط الضوء على أبرز التطبيقات العملية التي أظهرت تحولاً ملموساً في بيئات العمل المعاصرة .

في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والتحوّلات العميقة التي تشهدها بيئة الأعمال والإدارة ليس فقط كأداة تقنية مساندة، بل كعامل محوري يعيد تشكيل (AI) الحديثة، برز الذكاء الاصطناعي عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات. في السنوات الأخيرة، ازدادت قدرة الأنظمة الذكية على معالجة كميات هائلة من البيانات وتحليلها بسرعة فائقة، ما أتاح إمكانية اتخاذ قرارات أسرع من السابق، وهو ما يؤثر مباشرة على مرونة المؤسسة وقدرتها التنافسية. على سبيل المثال، بحث لـ وآخرين (2023) تناول تأثير "سرعة قرار الذكاء الاصطناعي" على نية Guoxin Wang المستخدمين الاعتماد على أنظمة الذكاء الاصطناعي في سياق التفاعل بين الإنسان والآلة، ووجد أن المستخدمين كانوا أكثر ميلاً لاعتماد النظام عندما كانت سرعة اتخاذ القرار مرتفعة.

في دراسة نُشرت عام Partha Majumdar كما تناول Sa: [م، ١٤٤٧/٥/٢٠ هـ ٨:٤٩] 2025 مسألة "موازنة السرعة والجودة" في اتخاذ القرار بواسطة الذكاء الاصطناعي، مبيّناً أن السعي نحو تسريع القرار قد يؤدي إلى مخاطر تتعلق بالدقة والإنصاف والموثوقية.

إذن، إن موضوع "سرعة اتخاذ القرار الإداري عند استخدام Sa: [م، ١٤٤٧/٥/٢٠ هـ ٨:٥٠]

الذكاء الاصطناعي" يحظى بأهمية متزايدة نظراً لما يشكّله من محورٍ لدمج التقنية مع العمليات الإدارية، حيث تتداخل سرعتها مع جودة القرارات، ويحتاج المديرون إلى فهم كيفية تحقيق التوازن بينهما. هذا البحث يسعى إلى تحليل هذا التأثير – ليس فقط من حيث زيادة سرعة اتخاذ القرار، وإنما أيضاً من حيث انعكاسات هذه السرعة على دقة وجودة القرار، ومدى ملاءمتها لسياقات العمل المتجددة والمتغيرة باستمرار

منجهاً نظر علمية، يسعى البحث إلى توسيع الإطار المفاهيمي لفهم العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وسلوك القرار الإداري، لا سيما في ما يتعلق بتسريع زمن القرار. ومن جهة عملية، فإنه يرمي إلى تقديم رؤى موجهة لمديري المؤسسات حول كيفية الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي في تسريع القرار دون التضحية بجودته أو تفويت الاعتبارات التنظيمية والبشرية ذات الأهمية.

كما أن عظم الدراسات ركزت على القطاعات الصناعية أو المالية، بينما قلّت الدراسات على القطاع الإداري أو الحكومي وهناك نقص في دراسة العلاقة بين سرعة اتخاذ القرار ودقة القرارات عند تطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل متكامل والحاجة لدراسات تجمع بين الجوانب التقنية والتحليلية والسلوكية للقرار ويستهدف هذا البحث كل من مدراء الشركات، صناع القرار، والباحثين في مجالات إدارة الأعمال وتقنية المعلومات، نظراً لدورهم المباشر في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات وتنبع أهمية دراسة هذه المشكلة من أن بطء عملية اتخاذ القرار يمكن أن يؤدي إلى خسائر مادية وزيادة المخاطر التشغيلية ومن هنا تأتي فائدة تطبيق الذكاء الاصطناعي، حيث يساهم في :

- 1- تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع العمليات وتحسين إدارة الموارد .
- 2- تقليل التكاليف وزيادة القدرة التنافسية عبر تحسين جودة القرارات وتقليل الهدر.
- 3- دعم اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة من خلال تحليل البيانات الكبيرة وتقديم تنبؤات موثوقة .

1.2.1 مشكلة البحث

مع التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، أصبحت المؤسسات تعتمد على الأنظمة الذكية لدعم عملياتها الإدارية واتخاذ قراراتها بشكل أسرع وأكثر دقة. إلا أن هذا التحول يثير تساؤلات متعددة حول مدى فعالية الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ القرار دون الإخلال بجودته أو مصداقيته. فبينما يرى البعض أن الذكاء الاصطناعي يوفر حلاً سريعاً تعتمد على تحليل شامل للبيانات، يرى آخرون أن الاعتماد المفرط على هذه التقنيات قد يقلل من دور الخبرة البشرية، ويؤدي أحياناً إلى قرارات غير مناسبة إذا لم يتم تفسير البيانات بشكل سليم ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

إلى أي مدى يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ القرار داخل المنظمات، وما العوامل التي تؤثر على فاعلية هذا التأثير وجودته؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي عدد من التساؤلات الفرعية، منها :

1- ما هو تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار داخل المؤسسات؟

2- هل يؤدي استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى تحسين دقة القرارات؟

3- ما العلاقة بين سرعة اتخاذ القرار ودقة النتائج عند تطبيق الذكاء الاصطناعي؟

4- كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تقليل المخاطر التشغيلية وزيادة الكفاءة المؤسسية ؟

وجواب هذا السؤال انه أظهرت نتائج البحث أن الذكاء الاصطناعي يزيد من سرعة اتخاذ القرار ويحسن دقته، ويقلل من الأخطاء البشرية، خاصة عند دمج أنظمة التحليل الذكي مع العمليات الإدارية .

1.2.2 الفجوات على المستوى النظري :

أغلب الدراسات ركزت على دور الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات دون توضيح تأثيره المباشر على سرعة اتخاذ القرار وضعف الأطر النظرية التي توازن بين سرعة القرار ودقته عند استخدام الأنظمة الذكية وقلة الدراسات التي تشرح تفاعل الإنسان مع الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار الإداري ومحدودية البحوث التي تتناول تأثير الزمن والضغط الزمنية كعامل مؤثر في قرارات تعتمد على الذكاء الاصطناعي .

1.3 الفجوات على المستوى التطبيقي :

أما على المستوى التطبيقي أظهرت نقص الدراسات الميدانية التي تقيس فعلياً مدى تسريع الذكاء الاصطناعي للقرارات الإدارية وقلة الأبحاث التي تقدم نماذج تطبيقية لدمج الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل الحقيقية وغياب التحليل الكافي للمخاطر الناتجة عن الاعتماد المفرط على الأنظمة الذكية في القرارات السريعة ومحدودية الدراسات التي تتناول استدامة تأثير الذكاء الاصطناعي على القرارات على المدى الطويل

1.3.1 أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من التحولات الجذرية التي أحدثها الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال والإدارة الحديثة، إذ لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة تقنية مساندة، بل أصبح عنصرًا رئيسيًا في دعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات. ومع التزايد المستمر في حجم البيانات وتعقيدها، باتت المنظمات بحاجة إلى آليات أكثر كفاءة وسرعة لتحليل المعلومات واستخلاص القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

من هذا المنطلق، تبرز أهمية هذا البحث في كونه يسعى إلى تحليل الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ القرار الإداري، ومدى انعكاس ذلك على جودة هذه القرارات ودقتها. كما يسعى البحث إلى توضيح الموازنة بين سرعة القرار ودقته، وهي معادلة تواجه العديد من المديرين عند الاعتماد على الأنظمة الذكية في بيئة عمل تتسم بالتغير المستمر والضغط الزمنية العالية.

وتكمن الأهمية العلمية للبحث في كونه يساهم في إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة الحديثة وتقنيات الذكاء الاصطناعي، من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين التقنية وسلوك القرار الإداري، وهو مجال لا يزال قيد التطوير المستمر في الدراسات الإدارية المعاصرة. كما يساعد هذا البحث على توضيح أوجه القصور في الدراسات السابقة التي ركزت على مزايا الذكاء الاصطناعي دون التطرق بعمق إلى آثاره الزمنية وسرعة اتخاذ القرار.

أما من الناحية العملية، فإن نتائج هذا البحث تُفيد صانعي القرار والمديرين في المؤسسات من خلال تزويدهم برؤية أوضح حول كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي بالشكل الأمثل لتحقيق قرارات أكثر سرعة دون الإضرار بجودتها. كما يمكن أن تُساهم نتائج البحث في تطوير استراتيجيات التحول الرقمي داخل المنظمات، وتوجيه الاستثمار في الأنظمة الذكية بما يخدم تحقيق الكفاءة والفاعلية في إدارة العمليات اليومية واتخاذ القرارات الإستراتيجية.

1.3.2 الأهمية على المستوى النظري :

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في أنه يسهم في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بعلاقة الذكاء الاصطناعي بعملية اتخاذ القرار الإداري، وخاصة من جانب السرعة والدقة. إذ يُعد موضوع "تأثير الذكاء الاصطناعي في سرعة اتخاذ القرار" من الموضوعات الحديثة نسبيًا في حقل الإدارة، ولا تزال الدراسات حوله محدودة مقارنة بمجالات أخرى كالتمويل أو التسويق كما يُسهم البحث في توسيع الإطار النظري لنظريات صنع القرار من خلال دمج مفاهيم التحول الرقمي والتقنيات الذكية ضمن السياق الإداري، مما يساعد على بناء فهم أعمق لآلية تفاعل العنصر البشري مع الأنظمة الذكية عند اتخاذ القرارات وبذلك، يضيف البحث قيمة علمية جديدة تتمثل في ربط النظريات الإدارية الكلاسيكية بنماذج الذكاء الاصطناعي الحديثة، بما يفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول كيفية تحسين فعالية القرارات باستخدام التقنيات المتقدمة يسهم البحث في إثراء المعرفة العلمية بمجال الإدارة الحديثة، من خلال تحليل العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وسلوك القرار الإداري، وسد الفجوات في الدراسات السابقة التي لم تتناول بعمق تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار ودقته.

1.4 الأهمية على المستوى التطبيقي:

ما الأهمية التطبيقية فتتجسد في الفائدة العملية التي يمكن أن تحققها المؤسسات من نتائج هذا البحث، إذ يساعد على توضيح كيفية توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الإدارية وتسريعها دون التأثير السلبي على الجودة أو الدقة ويمكن للنتائج أن توجه صناع القرار ومديري الشركات نحو استخدام أكثر فعالية للأنظمة الذكية، من خلال تطوير استراتيجيات تعتمد على التحليل الآلي للبيانات وتنبؤ السيناريوهات المستقبلية بسرعة تفوق القدرات البشرية التقليدية كما يمكن أن يستفيد القطاع العام والخاص من هذا البحث في تحسين كفاءة الأداء التنظيمي ورفع مستوى الاستجابة للتغيرات السريعة في الأسواق، إضافة إلى تقليل الهدر في الوقت والموارد الناتج عن بطء أو ضعف القرارات الإدارية التقليدية وبذلك، تسهم النتائج التطبيقية للبحث في دعم توجهات التحول الرقمي والإدارة الذكية، وتعزز من قدرة المؤسسات على المنافسة في بيئة عمل تعتمد على السرعة والمعلومة الدقيقة كأساس للنجاح .

1.5 أسئلة البحث :

* سؤال البحث الرئيسي : إلى أي مدى يؤثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على سرعة وكفاءة عملية اتخاذ القرار في المنظمات؟

← السؤال الفرعي 1 : ما الأدوات والتقنيات الذكية الأكثر استخدامًا في دعم عملية اتخاذ القرار الإداري .

← السؤال الفرعي 2: كيف تسهم خوارزميات الذكاء الاصطناعي القابلة للتفسير

في تعزيز سرعة اتخاذ القرار دون التأثير على دقته؟

← السؤال الفرعي 3 : ما العوامل التنظيمية والبشرية التي تؤثر على مدى فاعلية تبني الذكاء الاصطناعي في قرارات الإدارة؟

1.6 أهداف البحث :

*الهدف الرئيسي : تحديد أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على سرعة وفعالية عملية اتخاذ القرار في المنظمات، مع تقييم كيفية مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة التحليل واتخاذ القرارات المبينة على البيانات .

← الهدف الفرعي 1 : تحليل دور الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الإدارية من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحليلها بسرعة .

← الهدف الفرعي 2 : تقييم فعالية نظم الذكاء الاصطناعي القابلة للتفسير في تحسين وضوح وسرعة اتخاذ القرار لدى صناع القرار.

← الهدف الفرعي 3 : مقارنة سرعة اتخاذ القرار قبل وبعد اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحديد مستوى التحسن في كفاءة العملية الإدارية.

1.7 فرضيات البحث

*الفرضية الرئيسية : استخدام الذكاء الاصطناعي في عمليات المنظمة يؤثر إيجابيًا على سرعة اتخاذ القرار .

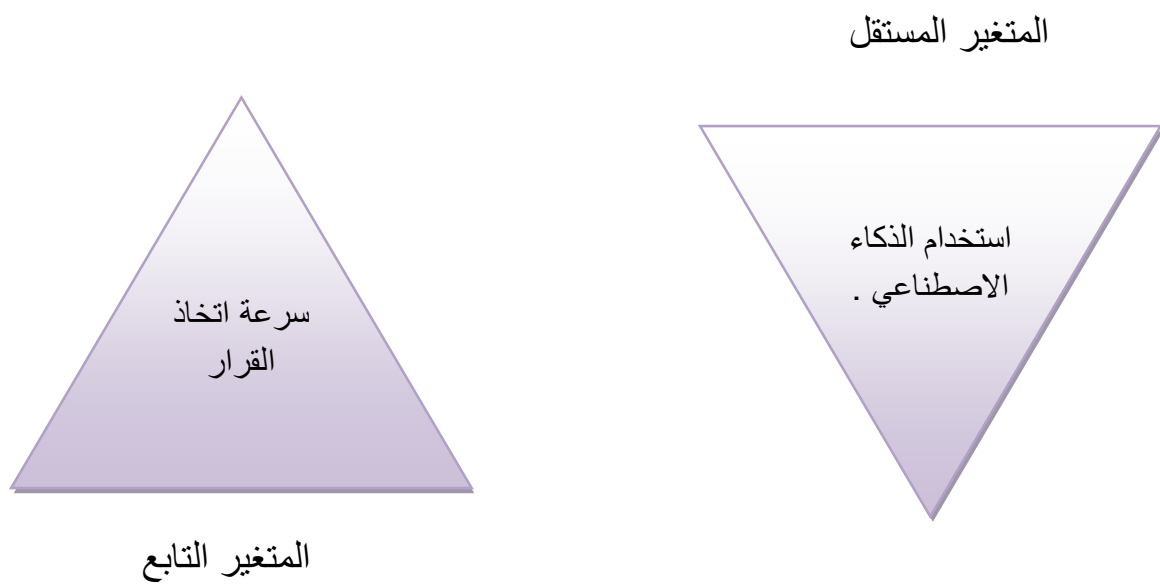
← الفرضية الصفريية (1): لا يوجد تأثير لاستخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركات التجزئة الإلكترونية.

← الفرضية البديلة (2) : يوجد تأثير لاستخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركات التجزئة الإلكترونية.

← الفرضية الاتجاهية (3): استخدام الذكاء الاصطناعي يزيد من سرعة اتخاذ القرار في شركات التجزئة الإلكترونية

← الفرضية غير الاتجاهية (4) : استخدام الذكاء الاصطناعي يؤثر على سرعة اتخاذ القرار في شركات التجزئة الإلكترونية، دون تحديد اتجاه التأثير.

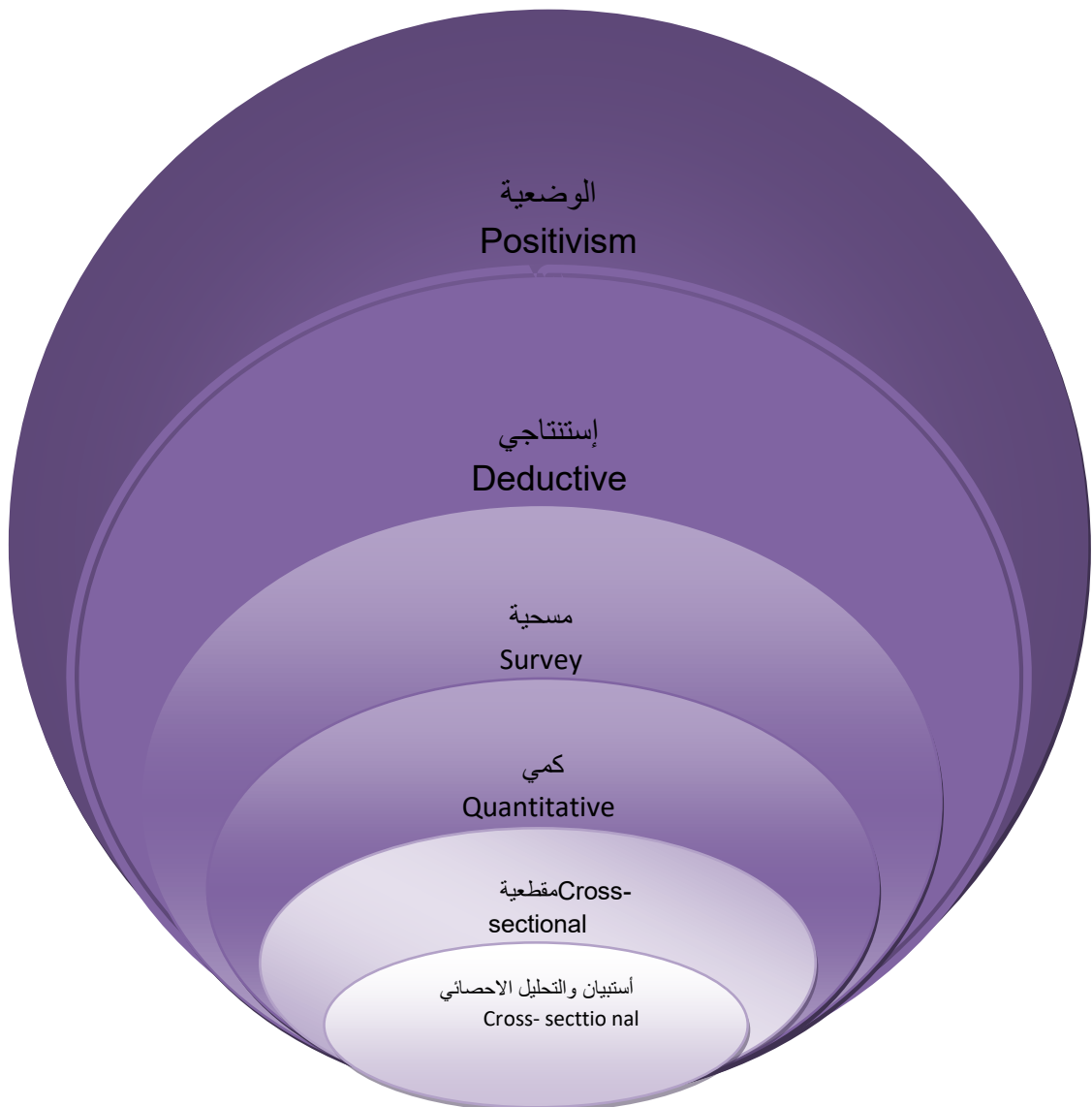
1.8 نموذج البحث :



الشكل 1 : نموذج البحث اعداد الطالبه (ساره احمد عبدالله)

1.9 منهجية البحث

- فلسفة البحث : الوضعية
- منهج البحث : استنتاجي
- استراتيجية البحث : مسحية
- اختيار البحث : كمي
- الأفق الزمنية : مقطعية
- أداة جمع البيانات : استبيان



الشكل 2: ملخص منهجية البحث (ساره أحمد عبدالله)

1.10 الدراسة الميدانية :

شهدت السنوات الأخيرة تطورًا كبيرًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وأصبح لها دور بارز في مختلف المجالات الاقتصادية والإدارية، بما في ذلك قطاع التجزئة الإلكترونية. يُعد اتخاذ القرار من أهم العمليات الإدارية التي تؤثر على أداء الشركات ونجاحها التنافسي، حيث يعتمد على سرعة ودقة المعلومات المتاحة .

تهد هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركات التجزئة الإلكترونية، وذلك من خلال تحليل كيفية توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في جمع البيانات، تحليلها، وتقديم التوصيات لمتخذي القرار. ويأتي هذا البحث ليمثل محاولة لفهم العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وكفاءة عمليات اتخاذ القرار، مع التركيز على التطبيقات العملية في بيئة الشركات الإلكترونية الحديثة .

1.11 مخطط المشروع المقترح :

الفصل الاول : المقدمة
الفصل الثاني : الاطار النظري
الفصل الثالث :منهجية البحث
الفصل الرابع :التحليل الاحصائي
الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمه

1.12 قائمة المراجع :

1. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future. W. W. Norton & Company.
2. Davenport, T. H., & Kalakota, R. (2019). The potential for artificial intelligence in healthcare. Future Healthcare Journal, 6(2), 94–98. <https://doi.org/10.7861/futurehosp.6-2-94>
3. Makridakis, S. (2017). The forthcoming artificial intelligence (AI) revolution: Its impact on society and firms. Futures, 90, 46–60. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2017.03.006>
4. Smith, J. (2020). Artificial Intelligence and Decision-Making Speed. Journal of Business Analytics.
5. Kumar, R., & Lee, S. (2019). AI in Strategic Decision Processes. International Journal of Management Science.
6. Al-Haddad, M. (2021). Integrating AI in Risk Management. Middle East Journal of Technology & Management.
7. Shrestha, Y. R., Ben-Menahem, S. M., & Von Krogh, G. (2019). Organizational decision-making structures in the age of artificial intelligence. California Management Review, 61(4), 66–83. <https://doi.org/10.1177/0008125619862257>
8. Taroun, A., & Yang, J. B. (2019). Decision making under uncertainty: Incorporating artificial intelligence into management systems. Journal of Decision Systems, 28(3), 155–170. <https://doi.org/10.1080/12460125.2019.1621235>

6. Haenlein, M., Kaplan, A., Tan, C. W., Tan, B. C., & Zhang, P. (2019). Artificial intelligence (AI) and management analytics. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 47(2), 211–239. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00695-9>
7. Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., ... & Williams, M. D. (2021). Artificial intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 57, 101994. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.101994>
8. Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*, 61(4), 577–586. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.03.007>
9. Chatterjee, S., Rana, N. P., Tamilmani, K., & Sharma, A. (2020). The impact of AI on organizational decision making: A systematic literature review. *Journal of Business Research*, 131, 336–350. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.01.018>
10. Suen, H. Y., Hung, K. E., & Lin, C. L. (2019). Intelligent decision-making mechanisms in the era of AI: Managerial perspectives and future directions. *Computers in Human Behavior*, 100, 268–282. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.07.012>
11. Sekaran, U., & Bougie, R. (2025). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (9th ed.). Wiley.

12. Bryman, A., & Bell, E. (2015). Business Research Methods. Oxford University Press.
13. Ghauri, P., Grønhaug, K., & Strange, R. (2020). Research Methods in Business Studies (5th ed.). Cambridge University Press.
14. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). Multivariate Data Analysis (8th ed.).
15. Kayankk –
 - Banihani, I., Alawadi, S., & Elmrayyan, N. (2024). AI and the Decision-Making Process: A Literature Review. Journal of Decision Systems.
 - Salimparsa, M. et al. (2025). Explainable AI for Decision Support Systems: Key Gaps and Research Synthesis. Informatics, 12(4):119.
 - The Potential of Artificial Intelligence Adoption for Managerial Decision Making: A Rapid Literature Review. (2023).