

عنوان المشروع
أثر تطبيق الذكاء الصناعي على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات

أسم الطالب
(أسيل موفق ناجي)
الرقم الجامعي
2021205547

مشروع تخرج- ١
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	٢
١,١. المقدمة.....	٣
١,٢. مشكلة الدراسة.....	٥
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....	٥
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....	٥
١,٣. أهمية الدراسة.....	٦
١,٣,١. على المستوى النظري:.....	٦
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....	٦
١,٤. أسئلة الدراسة.....	٦
١,٥. أهداف الدراسة.....	٧
١,٦. فرضيات الدراسة.....	٧
١,٧. نموذج الدراسة.....	٨
١,٨. منهجية الدراسة.....	٩
١,٩. الدراسة الميدانية.....	٩
١,١٠. مخطط المشروع المقترح.....	١٢
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
١.....	١
٢,١. المقدمة.....	١٣
٢,٢. المتغير المستقل.....	١٤
٢,٣. المتغير التابع.....	١٤

١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٤	٢,٥. الخاتمة.....
١٥	قائمة المراجع.....

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

أتاحت التطورات التكنولوجية في العقدين الأخيرين للمؤسسات استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير لتنفيذ أنشطتها المختلفة، مما جعلها تعتمد عليها اعتمادًا شبه كامل في جميع مجالات عملها. يعتمد نجاح هذه المؤسسات على توفير المعلومات بالطريقة الصحيحة وفي الوقت المناسب لاتخاذ قرارات جيدة، مما يبرز الدور الحيوي للمعلومات وتأثيرها على بيئة الأعمال. ولذلك، تعتبر المعلومات أحد أهم أصول المؤسسة، (سليمان مصطفى الدلاهمة ٢٠٠٧)

نتيجة لذلك، زاد الاهتمام بنظم المعلومات التي تتولى جمع البيانات وإدخالها ومعالجتها وتخزينها وإدارتها وتوصيلها في الوقت المناسب، لتمكين المؤسسة من تحقيق أهدافها. ومع ذلك، تتميز المعلومات المحاسبية الحالية بالتعقيد وكبر حجمها، مما يجعل من الصعب فهمها بالكامل، كما أن تكنولوجيا المعلومات التقليدية لم تعد فعالة بالشكل المطلوب، (منال محمد الكردي & جلال ابراهيم العبد).

في ظل هذه المعطيات، ظهرت الحاجة إلى اعتماد تكنولوجيا حديثة لتطوير جودة المعلومات المحاسبية وجعلها سهلة الاستخدام حتى للمؤسسات التي لا تملك موارد كبيرة. ومن هنا برز الذكاء الاصطناعي كأحد أحدث الاتجاهات في عالم تكنولوجيا المعلومات، حيث يقدم نموذجًا جديدًا يقلل من تعقيد تكنولوجيا المعلومات من خلال تعزيز التجميع الفعال لبنية تحتية افتراضية ذاتية التنظيم حسب الطلب. يستخدم الذكاء الاصطناعي الإنترنت لمشاركة موارد الذكاء مثل تخزين البيانات والمعالجة وتوفير الوصول إلى التطبيقات والبيانات والخدمات من أي مكان وعلى أي جهاز، (سارة مدفوني ٢٠١٤-٢٠١٥).

يوفر الذكاء الاصطناعي العديد من الخصائص مثل الوصول إلى المعلومات ومعالجتها من أي مكان عبر الإنترنت، وتكوين الموارد وخيارات الاشتراك، ومميزات الخدمة الذاتية. تعتمد فعالية الذكاء الاصطناعي على مجموعة من الاعتبارات الضرورية، أهمها خصائص جودة المعلومات المحاسبية، حيث كلما كانت المعلومات المحاسبية دقيقة وملائمة وقابلة للفهم، كانت نتائج الذكاء الاصطناعي أفضل. على الجانب الآخر، نقص المعلومات المحاسبية يؤثر سلبيًا على فعالية الذكاء الاصطناعي مع النمو الهائل في حجم البيانات والمعلومات وزيادة تكاليف التخزين، تواجه الشركات والمؤسسات مشكلات في استرجاع البيانات بشكل فعال، (ناصر محمد علي ٢٠٠٩).

مع التطور في التقنيات الحديثة والخدمات المرتبطة بشبكة الويب، وزيادة سرعة الإنترنت المتاحة للمستخدمين، أصبحت المؤسسات بحاجة إلى مساحات تخزين كبيرة لمعالجة بياناتها بشكل فعال وأمن وسريع. وعلى الرغم من أن الذكاء الاصطناعي ليس مفهومًا جديدًا تمامًا، إلا أنه يمثل تقنية حديثة تجمع بين تقنيات قائمة مثل الويب والمحاكاة الافتراضية. نتيجة لذلك، أصبحت الثغرات الأمنية في أي من هذه التقنيات تشكل تهديدًا كبيرًا. لذلك، ارتبط مصطلح الذكاء الاصطناعي بالمخاطر الأمنية، والتي تعتبر أحد أهم العوائق التي تمنع المؤسسات من تبني الذكاء الاصطناعي، (جيهان عادل أميرهم ٢٠٢٢).

يشهد العالم المعاصر تطورًا سريعًا في العديد من المجالات، خصوصًا في التكنولوجيا والتقنية العلمية والتطور الرقمي. هذا التقدم أدى إلى تغييرات كبيرة في نظم المعلومات، مما أسفر عن ظهور تطبيقات جديدة ومعايير حديثة لتصميم هذه النظم. من أبرز هذه التطورات تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وهي إحدى ثمار الثورة التكنولوجية. الذكاء الاصطناعي يُمكن من برمجة نظم ذكية قادرة على إنجاز المهام ومحاكاة العقل البشري، (بدر الدين فاروق أحمد سالم & نصر الدين حامد أحمد ٢٠١٣).

تعتبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتطورات السريعة في التكنولوجيا الرقمية ضرورية في العديد من المجالات، لا سيما في القطاع المالي والمصرفي. هذه التطبيقات تسهم في تسريع العمليات اليومية، والمعاملات المالية من خلال ما يعرف بالتكنولوجيا المالية أو "فينتك"، (قدور عبد القادر ٢٠٢١-٢٠٢٢).

بالرغم من حداثة هذه المصطلحات، إلا أنها استطاعت أن تكتسح قطاعات مختلفة، مقدمة تسهيلات في الخدمات المالية وتحسين أداء المؤسسات المالية، والوصول إلى المواطنين بسرعة وكفاءة أعلى وبتكلفة أقل. في ظل هذه التطورات والاستخدام المكثف للتكنولوجيا، بات من الضروري على القطاع المصرفي والمالي تجاوز الوظائف التقليدية والعمل على رفع كفاءة الخدمات المصرفية باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، لتعزيز الكفاءة والسرعة في الأداء، (أبوبكر خوالد ٢٠١٩).

١,٢ . مشكلة الدراسة

تقدمت التكنولوجيا بشكل كبير في السنوات الأخيرة، مما أدى إلى زيادة استخدام الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، بما في ذلك مجالات الخدمات الصحية. ومع ذلك، لا زال هناك نقص في الدراسات التي تبحث في كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في هذا السياق الحيوي. تكمن مشكلة البحث في عدم وجود دراسات كافية لفهم تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في مجال الخدمات الصحية، وبالتالي يصعب على القادة وصناع القرارات اتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على أدلة قوية

١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

يعد تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في مجال الخدمات الصحية تحديًا نظريًا لعدة أسباب. قد تكمن الفجوة النظرية في النقص في الأدلة البحثية التي توضح العوامل الدقيقة التي تؤثر على هذه العلاقة، بما في ذلك كيفية تكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي مع أنظمة الصحة الحالية وتحسين تداخلها بشكل أمثل. كما قد تحتاج الدراسات النظرية إلى توضيح كيفية قياس جودة اتخاذ القرار بواسطة نظم الذكاء الاصطناعي ومقارنتها بالطرق التقليدية لاتخاذ القرار

١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

تعاني البحوث التجريبية في هذا المجال من نقص في تطبيق التكنولوجيا الحديثة والنتائج العملية. من الصعب تقديم بيانات تجريبية كافية ودقيقة لتحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في المجال الصحي، مما يمنع العلماء من فهم الآثار الفعلية لتلك التقنيات على عمليات اتخاذ القرار. لذلك، هناك حاجة ملحة لإجراء دراسات تجريبية شاملة تستند إلى بيانات واقعية لتحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في مجال الخدمات الصحية.

سؤال البحث الأساسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

" ما هو أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار؟ "

١,٣. أهمية الدراسة

تكمن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات القائمة والمساهمة في النهوض بممارسات إدارة المشاريع من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتجريبية التي تم تحديدها. تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

١,٣,١. على المستوى النظري:

1. **توسيع المعرفة:** يساهم بحثك في توسيع المعرفة في مجالات الأكاديمي أو المجال المرتبط به من خلال دراسة تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في قطاع الخدمات الصحية. ستقدم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذه العلاقة وتحليلها، وقد تقدم نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها.

2. **تطوير النظريات الحالية:** قد تساهم نتائج البحث في تحسين وتطوير النظريات الحالية في مجال إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي. قد تقدم توضيحات جديدة للعلاقات والمتغيرات المؤثرة في بيئة العمل وجودة اتخاذ القرار، وتوفر أدلة تدعم أو تعكس النظريات الحالية.

3. **إثراء الأدبيات العلمية:** من خلال نشر نتائج البحث في المجلات العلمية المعترف بها، ستساهم في إثراء الأدبيات العلمية في مجالك. ستكون مصدراً مهماً للمهتمين والباحثين الآخرين الذين يرغبون في استكشاف هذا الموضوع أو البناء على نتائجك.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

1. **التأثير العملي:** يسعى هذا البحث إلى توسيع المعرفة في مجال الخدمات الصحية من خلال دراسة تأثير تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار. وذلك بتقديم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذه العلاقة وتحليلها، مع تقديم نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا الموظفين والسعادة الوظيفية في هذا القطاع.

2. **التحسين المستمر:** من خلال فهم أفضل لتأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار، يمكن للمؤسسات تبني إجراءات وبرامج تحسين لتحسين بيئة العمل. قد يوفر بحثك إرشادات عملية لتطبيق أفضل الممارسات وتعزيز الرفاهية والرضا لدى الموظفين.

3. **البحوث المستقبلية:** يفتح هذا البحث آفاقاً جديدة للبحوث المستقبلية في مجال الخدمات الصحية من خلال دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار. وذلك بتقديم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذه العلاقة وتحليلها، مع تقديم نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا الموظفين والسعادة الوظيفية في هذا القطاع.

١,٤. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الأساسي: ما هو أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي ١ : كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة وسرعة اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي ٢ : كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على التحيز في عمليات اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي ٣ : كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تعزيز الابتكار في استراتيجيات اتخاذ القرار؟

١,٥. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- محاولة التعرف على الذكاء الاصطناعي، وخصائصه، وأهدافه العامة.
- ٢- محاولة استكشاف كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية.
- ٣- محاولة تحديد متطلبات استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر عينة من المهنيين والأكاديميين.
- ٤- تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في شركة المراعي في جدة.
- ٥- دراسة كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي لتعزيز دقة وفعالية القرارات الإدارية في شركة المراعي.
- ٦- تقييم تجارب وآراء الموظفين والأكاديميين حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل الخاصة بشركة المراعي.

هذه الأهداف تسعى إلى توفير رؤية شاملة حول الفوائد المحتملة والتحديات المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة اتخاذ القرار في سياق عملي محدد وهو شركة المراعي في جدة.

١,٦. فرضيات الدراسة

اعتماداً على مشكلة البحث وأهدافه، تم صياغة الفروض التي يمكن اختبارها للإجابة على تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه. تتمثل الفرضية الرئيسية في:

H01: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار في شركة المراعي في جدة.

وتتفرع منها الفروض الفرعية التالية:

H01.1: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين فعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودقة القرارات الإدارية في شركة المراعي.

H01.2: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذكاء الاصطناعي وسرعة اتخاذ القرارات في الشركة.

H01.3: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة المعلومات المحاسبية في شركة المراعي.

H01.4: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وفعالية التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية والقرارات الاستراتيجية في الشركة.

H01.5: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي ورضا الموظفين عن القرارات الإدارية المتخذة في شركة المراعي.

H01.6: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين نظام تقييم الأداء الوظيفي في شركة المراعي.

H01.7: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين إجراءات الترقية والتطوير الوظيفي في الشركة.

H01.8: هناك علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وأسلوب عمل المديرين في اتخاذ القرارات في شركة المراعي.

تسعى هذه الفروض إلى توضيح كيف يمكن لتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي أن تؤثر بشكل إيجابي على مختلف جوانب اتخاذ القرار في شركة المراعي، مما يساهم في تحقيق تحسينات ملموسة في الأداء والجودة.

١,٧. نموذج الدراسة

Independent variable

المتغير المستقل

Artificial intelligence technology.

تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

Dependent Variable

المتغير التابع

Quality of decision making.

جودة اتخاذ القرار.

١,٨ . منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.

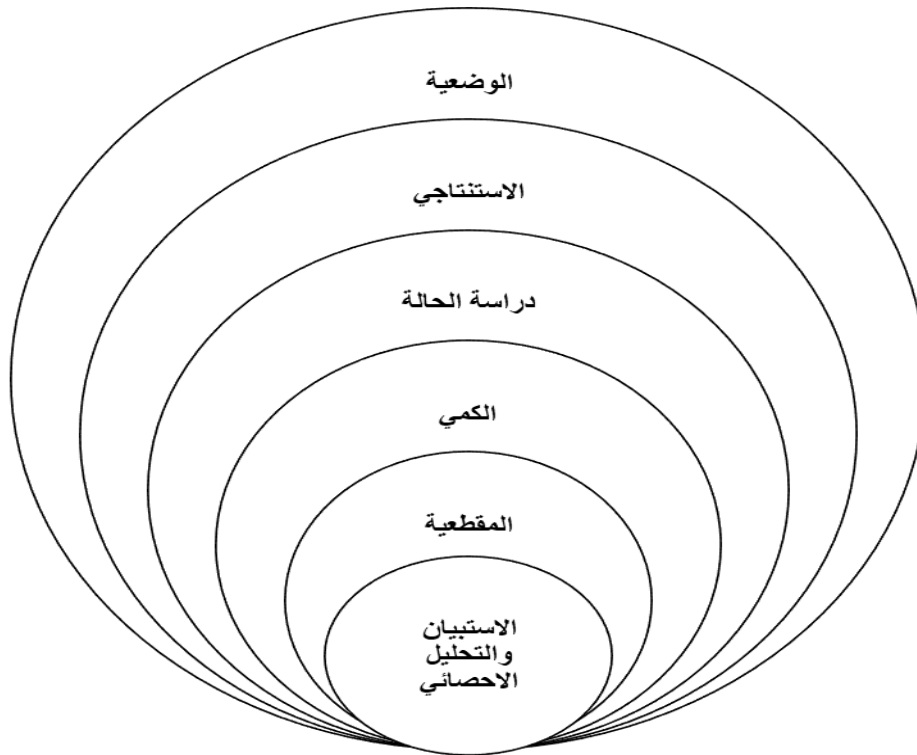
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



١,٩ . الدراسة الميدانية

تعدّ شركة المراعي من أشهر شركات الألبان في منطقة الخليج العربي، ويمكن الاطلاع على أبرز المعلومات العامة حول هذه الشركة من خلال السطور التالية:

- يقع المقر الرئيسي للشركة في مدينة الرياض عاصمة المملكة العربية السعودية.
- تأسست شركة المراعي في عام ١٩٧٧ ميلادياً.
- كانت شركة المراعي شركة خاصة في بادئ الأمر، وفي عام ٢٠٠٥م تحولت لشركة مساهمة.

- يبلغ سعر سهم شركة المَراعي لشهر أكتوبر/ تشرين الأول ٢٠٢٣ قيمة ٥٨,٠٠ ريال سعودي.
 - تعد أكبر شركة لتصنيع الأغذية والمشروبات في الشرق الأوسط، وأكبر شركة ألبان متكاملة رأسياً على مستوى العالم.
 - تحتوي مزارعها على ١٧٧ ألف بقرة تنتج مليار ونصف طن من الحليب سنوياً.
 - تصل منتجاتها إلى أكثر من ١١٠ آلاف محل تجزئة موزعة في سبع دول حول العالم.
 - تُجري الشركة يومياً ما يزيد عن عشرة آلاف اختبار جودة يطبق على المنتجات المختلفة لضمان حصول المستهلك على جودة تستحق الثقة.
 - تنتج شركة المراعي سنوياً ما يقارب ٣,٥ مليار كيلوجرام من المنتجات المختلفة.
 - تقدّم الشركة خمسة منتجات رئيسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وهذه المنتجات هي “منتجات الألبان، العصائر، منتجات المخازن، الدواجن، منتجات حليب الأطفال الرضع.”
- تأسست شركة المَراعي في عام ١٩٧٧ ميلادياً، مقرها الرئيسي في مدينة الرياض عاصمة المملكة العربية السعودية، على يد الأخوين الأيرلنديين بادي وأليستر ماكجكيان وبمشاركة الأمير سلطان بن محمد بن سعود الكبير، بدأت الشركة بمزارع صغيرة تحتوي ما يقارب ٣٥٠ بقرة فقط، وكان إنتاجها قليلاً ومقتصراً على منتجات الألبان، وبمرور الوقت توسعت أعمال الشركة وتنوعت منتجاتها، إلى أن أصبحت شركة عالمية توزع منتجاتها لسبع دول في الشرق الأوسط وأفريقيا.
- إن المالك الحقيقي لشركة المراعي والمشارك في تأسيسها هو الأمير سلطان بن محمد بن سعود الكبير، الذي شارك إلى جانب الأخوين الأيرلنديين بادي وأليستر ماكجكيان بتأسيس شركة المراعي في عام ١٩٧٧م، وبعد ما يقارب ثلاثين عاماً تحولت شركة المراعي من شركة ملكية خاصة إلى شركة مساهمة، ولها العديد من المشاركين. بدأت شركة المَراعي بشركة صغيرة تنتج فقط منتجات الألبان، وثم توسعت وأصبحت تنتج العديد من المنتجات التي يمكن الاطلاع عليها من خلال ما يلي:
- الحليب السائل، والحليب ذو النكهات.
 - لبن الزبادي، واللبن المصفى.
 - الزبدة والسمن.
 - منتجات المخازن.
 - العصائر بأنواع متعددة.
 - منتجات الدواجن من بيض وغيرها.
 - منتجات حليب الأطفال الرضع.
- يوجد عدة علامات تجارية تتبع شركة المراعي لمختلف المنتجات، وسنورد فيما يلي أهم تلك العلامات التجارية:
- المراعي: هي العلامة التجارية الرئيسية لشركة المراعي.

- لوزين: تمتلك هذه العلامة عدد كبير من المنتجات ضمنها مثل الخبز والمخبوزات الجاهزة، وأنواع مختلفة من الحلويات.
- سفن دايز: وهي علامة تجارية عالمية، تتولى المراعي إنتاج وتسويق علامة سفن دايز التجارية في السعودية ومنطقة الخليج.
- اليوم: انضمت هذه العلامة تحت مظلة المراعي في عام ٢٠٠٩م، وتوفر تشكيلة متنوعة من منتجات الدجاج.
- نيورا لاك: توفر هذه العلامة التجارية مجموعة متكاملة من أغذية الأطفال من خلال مصنع المراعي في الخرج الذي يُعد الأول من نوعه في الشرق الأوسط.
- فارمز سيلكت: هي من أحدث إضافات العلامات التجارية لشركة المراعي، حيث بدأت في عام ٢٠١٩ بتقديم العصائر لمختلف أنواع الفواكه.
- ريفريش.
- فيتال.
- ون بيبين.
- آيس ليف.
- الميرة.
- سيما.

حصلت شركة المراعي العديد من الجوائز خلال مسيرتها المهنية، نظراً لالتزامها بشعار جودة تستحق الثقة في صناعة منتجاتها، وسنورد فيما يلي أهم الجوائز التي أحرزتها شركة المراعي:

- جائزة المركز الأول باعتبارها العلامة التجارية الأكثر تأثيراً في المملكة العربية السعودية.
- جائزة نيلسون كأفضل المنتجات ابتكاراً.
- شهادة الجاهزية للأوبئة من إيه آي بي انترناشونال، كأول شركة في العالم تحصل على هذه الشهادة.
- شهادة "أيزو ٩٠٠١" التي تدل على الجودة وحسن نوعية المنتجات في عام ١٩٩٦م.
- الجائزة الذهبية من جمعية التسويق على الأجهزة المحمولة "سمارتيز" لعصير المراعي طويل الأمد عام ٢٠٢١.
- نالت حملة "إعلانات الفيديو" لفطائر لوزين الجائزة الذهبية جمعية التسويق على الأجهزة المحمولة "سمارتيز" عام ٢٠٢١م.

- جائزة الشرق الأوسط للتميز في مجال منتجات الألبان.
- حصلت على جائزة سوبر براند السعودية في عام ٢٠١٤.
- شهادة التميز كأفضل شركة إنتاج في العالم العربي في أعمال الغذاء في عام ٢٠١٤.
- جائزة توليد فرص العمل في منتدى المسؤولية الاجتماعية بجدة.

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة.
الفصل الثاني: الإطار النظري.
الفصل الثالث: منهجية البحث.
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*