

دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية: دراسة تطبيقية على شركات
قطاع الخدمات في الرياض

إعداد الطالبة/

خلود عبدالعزيز حسين ال مسفر الغامدي

الرقم الجامعي/

إشراف/

أ.د. الفيصل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي

2025

وقل عسى أن يكون
خيرا عسى أن يكون

إهداء

إلى من غرس فيَّ القيم، وسقاني من معين الحكمة،

إلى من كان دعاؤهم سرَّ توفيقِي، وسندًا لي في كل مراحل حياتي،

إلى والديَّ الكريمين، أهدِي ثمرة جهدي وعملي، عرفانًا وتقديرًا.

وإلى من ساندني وشجَّعني في مسيرتي العلمية،

إلى إخوتي وأصدقائي وزملائي،

لكم جميعًا أهدِي هذا العمل المتواضع، امتنانًا لكل دعمٍ صادق.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتمّ الصالحات، وبِعونه وتوفيقه أنجزت هذا العمل المتواضع.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لمُشرفي الكريم الأستاذ الدكتور د. الفيصل عبد الحميد، د. فايز جراد، الذي كان لدعمها العلمي، وتوجيهاتهم السديدة، وملاحظاتهم القيمة، الأثر الأكبر في إنجاز هذه الرسالة. لقد كان مثلاً يُحتذى به في العلم والأخلاق والتفاني.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الكرام على وقتهم وجهدهم وملاحظاتهم البناءة التي أثرت هذا العمل.

ولا يفوتني أن أعبر عن تقديري العميق لكل من ساندني ووقف إلى جانبي خلال فترة إعداد

الرسالة، من أسرتي وأصدقائي وزملائي، وخاصة والديّ العزيزين، الذين كان لدعائهما

ودعمهما المعنوي والمادي بالغ الأثر في وصولي إلى هذه المرحلة.

لكم جميعاً، كل الشكر والتقدير والامتنان.

فهرس المحتويات

إهداء.....	3
شكر وتقدير.....	4
قائمة الجداول.....	7
فهرس الأشكال.....	9
المستخلص.....	11
الفصل الأول.....	12
المقدمة.....	13
مشكلة الدراسة.....	14
أهمية الدراسة.....	15
أهداف الدراسة.....	15
تساؤلات الدراسة.....	17
فرضيات الدراسة.....	17
النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث.....	18
الفصل الثاني.....	21
الدراسات السابقة.....	21
المقدمة.....	22
المتغير التابع والمستقل.....	24
الدراسات السابقة.....	26
الإطار النظري للدراسة.....	31
الفصل الثالث.....	34
منهجية الدراسة.....	34
المقدمة.....	35
مجتمع البحث.....	37
المنهجية وطرق البحث.....	38
أدوات الدراسة.....	40

42	خطوات جمع البيانات
43	حدود البحث
45	الفصل الرابع
45	نتائج الدراسة
46	المقدمة
48	تحليل البيانات
86	المناقشة
88	الخاتمة
90	التوصيات
92	المراجع
96	الملاحق
101	Abstract

قائمة الجداول

51	جدول 1 : التحليلات الإحصائية
52	جدول 2 : التحليل الإحصائي لعمر المشاركين في التجربة
53	جدول 3 : التحليل الإحصائي لجنس المشاركين في التجربة
55	جدول 4 : التحليل الإحصائي للدرجة العلمية
56	جدول 5 : التحليل الإحصائي لاعتماد الشركة على أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية
58	جدول 6 : التحليل الإحصائي لإسهام أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين دقة القرارات الاستراتيجية
59	جدول 7 : التحليل الإحصائي لتوفير أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب لصناع القرار
60	جدول 8 : التحليل الإحصائي لمساعدة التحليلات الذكية في التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية للشركة
62	جدول 9 : التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية
	جدول 10 : التحليل الإحصائي لاعتماد الإدارة العليا على مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي عند وضع الخطط الاستراتيجية
63	جدول 11 : التحليل الإحصائي لمساعدة تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر فعالية
64	جدول 12 : التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل الشركة
66	جدول 13 : التحليل الإحصائي لدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي سرعة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية
67	جدول 14 : التحليل الإحصائي لإسهام التحليلات المتقدمة في تحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار
68	جدول 15 : التحليل الإحصائي لمساعدة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقييم البدائل الاستراتيجية المختلفة
70	جدول 16 : التحليل الإحصائي لأداء استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة
71	جدول 17 : التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين مستوى الأداء المؤسسي العام
72	جدول 18 : التحليل الإحصائي لاعتماد الشركة على الذكاء الاصطناعي التحليلي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية
74	جدول 19 : التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم الابتكار في القرارات الإدارية
75	جدول 20 : التحليل الإحصائي لأداء استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تحسين استجابة الإدارة للتغيرات السوقية
77	جدول 21 : التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في رفع فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية على المدى الطويل
78	جدول 22 : ملخص التحليلات الإحصائية
79	جدول 23 : اختبار الثبات والموثوقية
79	جدول 24 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وجودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي
80	جدول 25 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وسرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي
82	

جدول 26 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وقدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية.....	83
جدول 27 : اختبار التباين الأحادي.....	85
جدول 28 : ملخص نموذج معامل بايز.....	85

فهرس الأشكال

18	شكل توضيحي 1: النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
52	شكل توضيحي 1 : التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة
54	شكل توضيحي 2 : التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة
55	شكل توضيحي 3 : التمثيل البياني للدرجة العلمية
57	شكل توضيحي 4 : التمثيل البياني لاعتماد الشركة على أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية
58	شكل توضيحي 5 : التمثيل البياني لإسهام أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين دقة القرارات الاستراتيجية
59	شكل توضيحي 6 : التمثيل البياني لتوفير أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب لصناع القرار
61	شكل توضيحي 7 : التمثيل البياني لمساعدة التحليلات الذكية في التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية للشركة
62	شكل توضيحي 8 : التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية
63	شكل توضيحي 9 : التمثيل البياني لاعتماد الإدارة العليا على مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي عند وضع الخطط الاستراتيجية
65	شكل توضيحي 10 : التمثيل البياني لمساعدة تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر فعالية
66	شكل توضيحي 11 : التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل الشركة
67	شكل توضيحي 12 : التمثيل البياني لدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي سرعة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية
69	شكل توضيحي 13 : التمثيل البياني لإسهام التحليلات المتقدمة في تحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار
70	شكل توضيحي 14 : التمثيل البياني لمساعدة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقييم البدائل الاستراتيجية المختلفة
71	شكل توضيحي 15 : التمثيل البياني لأداء استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة
73	شكل توضيحي 16 : التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين مستوى الأداء المؤسسي العام
74	شكل توضيحي 17 : التمثيل البياني لاعتماد الشركة على الذكاء الاصطناعي التحليلي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية
76	شكل توضيحي 18 : التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم الابتكار في القرارات الإدارية
77	شكل توضيحي 19 : التمثيل البياني لأداء استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تحسين استجابة الإدارة للتغيرات السوقية
78	شكل توضيحي 20 : التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في رفع فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية على المدى الطويل

- شكل توضيحي 21 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وجودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي 81
- شكل توضيحي 22 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وسرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي 82
- شكل توضيحي 23 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وقدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية 84

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية داخل شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض. وتتبنى الدراسة المنهجية الكمية لجمع وتحليل البيانات، حيث تمثل حجم العينة 230 مشاركاً من القيادات الإدارية والمديرين التنفيذيين ومسؤولي نظم المعلومات في شركات القطاع المستهدف. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي التحليلي على جودة القرارات الإدارية الاستراتيجية، خاصة من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: جودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، سرعة وكفاءة دعم القرار، وقدرة الذكاء الاصطناعي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية. وأوضحت النتائج أن الاعتماد على الذكاء الاصطناعي التحليلي يساهم في تحسين دقة القرارات، تقليل مستوى عدم اليقين، وزيادة القدرة التنافسية للشركات. وفي ضوء هذه النتائج، توصي الدراسة بزيادة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي، تطوير البنية التقنية للمنظمات، تحسين جودة البيانات المستخدمة، وتدريب القيادات الإدارية على الاستفادة القصوى من مخرجات التحليل الذكي في صنع القرارات الاستراتيجية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي التحليلي، القرارات الإدارية الاستراتيجية، قطاع الخدمات، تحليل البيانات،

سرعة اتخاذ القرار، التنبؤ الاستراتيجي، جودة المعلومات.

الفصل الأول

المقدمة

شهدت السنوات الأخيرة تطوراً غير مسبوق في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أسهم بشكل كبير في تغيير طبيعة العمليات الإدارية والقرارات الاستراتيجية في المؤسسات الحديثة. ومن بين أبرز هذه التطورات، يبرز دور الذكاء الاصطناعي التحليلي كأداة رئيسية تساعد الإدارات العليا على فهم البيئة التنافسية المعقدة، واستشراف الاتجاهات المستقبلية، واتخاذ قرارات استراتيجية أكثر دقة وفعالية. إذ لا يقتصر دور الذكاء الاصطناعي على الأتمتة الروتينية للعمليات، بل يتجاوز ذلك إلى تقديم رؤى تحليلية معمقة من خلال تحليل كميات ضخمة من البيانات، والتنبيؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتقديم سيناريوهات متعددة تساعد صناع القرار على اختيار أفضل الخيارات بما يتوافق مع أهداف المنظمة الاستراتيجية (Gonesh, 2023).

في ظل المنافسة الشديدة في سوق الخدمات بمدينة الرياض، تواجه الشركات تحديات متزايدة تتعلق بسرعة التغير في متطلبات العملاء، والتنافسية في الأسعار، وتغيرات السياسات الاقتصادية والتشريعية، إضافة إلى التحولات الرقمية المتسارعة. ومن هنا، أصبح الاعتماد على الأدوات التحليلية الذكية ضرورياً ليس فقط لتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية، بل أيضاً لدعم القدرة الاستراتيجية للمؤسسات على اتخاذ قرارات مدروسة قائمة على بيانات دقيقة وتوقعات موثوقة. إن الذكاء الاصطناعي التحليلي يوفر آليات متقدمة لمعالجة البيانات الكبيرة والمعقدة، وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام في رسم الخطط الاستراتيجية، مما يمنح المؤسسات ميزة تنافسية في بيئة السوق الديناميكية.

تستند هذه الدراسة إلى فكرة أساسية مفادها أن الذكاء الاصطناعي التحليلي لا يمثل مجرد أداة تقنية، بل يشكل عنصراً استراتيجياً في منظومة اتخاذ القرار الإداري. إذ يمكن للشركات التي تطبق تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي بكفاءة أن تحقق تحسناً ملموساً في جودة القرارات، وتقليل المخاطر المرتبطة بها، وتسريع عملية الاستجابة للتغيرات السوقية. كما أن دمج الذكاء الاصطناعي ضمن أساليب اتخاذ القرار يعزز القدرة على استشراف الفرص والمخاطر المحتملة، ويتيح للإدارة العليا تصميم سياسات واستراتيجيات أكثر مرونة وقابلية للتكيف مع المتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال (Muhammad, 2017).

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين عمليات اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض، مع التركيز على مدى فعالية استخدام هذه التقنيات في دعم التخطيط الاستراتيجي، وتحليل المخاطر، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق. كما تسعى الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول العوامل

التي تؤثر على اعتماد الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، والمعوقات التي قد تواجه الشركات أثناء تطبيق هذه التقنيات، بما يتيح للباحثين والممارسين الإداريين الاستفادة من النتائج في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية (Vats، 2024).

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في التحديات المتزايدة التي تواجه شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض عند اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية، في ظل بيئة أعمال سريعة التغير ومعقدة، تعتمد على توافر معلومات دقيقة وسريعة لدعم التخطيط واتخاذ القرار. فبينما تزداد كمية البيانات المتاحة للشركات بشكل هائل نتيجة التطورات الرقمية والتكنولوجية، تواجه المؤسسات صعوبة في تحليل هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام الاستراتيجي. كما أن ضعف استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي يؤدي إلى اعتماد الشركات على أساليب تقليدية في اتخاذ القرار، مما قد يتسبب في بطء الاستجابة للتغيرات السوقية، وزيادة احتمالات الخطأ في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، والتأثير السلبي على القدرة التنافسية. وعليه، تظهر الحاجة إلى دراسة الدور الذي يمكن أن يلعبه الذكاء الاصطناعي التحليلي كأداة دعم متقدمة لتحسين جودة القرارات الإدارية الاستراتيجية وضمان توافقها مع الأهداف المؤسسية طويلة المدى (Almalki، 2017).

المشاكل المترتبة على مشكلة الدراسة

1. ضعف التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية؛ يؤدي غياب التحليل الذكي للبيانات إلى صعوبة استشراف التحولات السوقية، وبالتالي اتخاذ قرارات استراتيجية قد تكون غير متوافقة مع الواقع.
2. زيادة احتمالات الخطأ في اتخاذ القرار؛ الاعتماد على الخبرات التقليدية والتقديرات الشخصية يرفع من فرص ارتكاب أخطاء استراتيجية تؤثر على الأداء المؤسسي.
3. تباطؤ عملية اتخاذ القرار؛ غياب الأدوات التحليلية الذكية يؤدي إلى بطء الاستجابة لمتغيرات السوق والمنافسة، مما يقلل من القدرة التنافسية للشركة.
4. إهدار الموارد وتكاليف غير فعالة؛ اتخاذ قرارات غير مدعومة بالتحليل الدقيق للبيانات قد يؤدي إلى تخصيص موارد بشكل غير أمثل، وزيادة التكاليف التشغيلية.

5. تراجع القدرة التنافسية؛ الشركات التي لا تعتمد على الذكاء الاصطناعي التحليلي قد تواجه صعوبة في المحافظة على

موقعها في السوق أمام المنافسين الذين يستفيدون من التحليلات الذكية لدعم استراتيجياتهم (Alojail، 2023).

استناداً إلى مشكلة الدراسة المذكورة أعلاه، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة كما يلي: ما هو دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تقديم إسهام معرفي رصين في مجال الإدارة الاستراتيجية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي التحليلي في بيئة الأعمال، لاسيما في قطاع الخدمات الذي يشهد تنافساً شديداً وتغيّراً مستمراً في متطلبات العملاء. إذ أن الاعتماد على البيانات والتحليلات الذكية أصبح ضرورة أساسية لدعم القرارات الاستراتيجية، ومع ذلك، توجد فجوة معرفية واضحة فيما يخص دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي التحليلي على عملية اتخاذ القرار داخل الشركات السعودية، وخاصة في مدينة الرياض. ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة إلى توسيع الإطار النظري المتعلق بالذكاء الاصطناعي في الإدارة من خلال تحليل كيفية تحويل البيانات الضخمة إلى رؤى استراتيجية قابلة للتطبيق، وفهم دور التحليلات التنبؤية في الحد من المخاطر وتحسين جودة القرارات. كما توفر الدراسة قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في الأبحاث المستقبلية لتعميق الفهم حول العلاقة بين التحليل الذكي والقدرة التنافسية، وتطوير النماذج النظرية التي تربط بين التحول الرقمي في المؤسسات واستراتيجياتها الإدارية. ومن ثم، فإن هذه الدراسة تمثل جسراً بين المعرفة النظرية والتطبيق العلمي، مما يعزز الفهم الأكاديمي لكيفية استفادة الشركات من أدوات الذكاء الاصطناعي في دعم قراراتها الاستراتيجية (Bruno، 2024).

- الأهمية العملية

أما الأهمية العملية لهذه الدراسة فتتمثل في الفوائد الملموسة التي يمكن أن تحققها شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض عند تطبيق نتائجها وتوصياتها. إذ أن الذكاء الاصطناعي التحليلي يوفر أدوات قوية لتحويل البيانات المعقدة إلى معلومات دقيقة تدعم صنع القرار، وهو ما يمكن أن يساهم في تحسين سرعة اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتقليل احتمالات الخطأ، فضلاً عن تعزيز القدرة على التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وتقييم المخاطر المختلفة. كما أن الاعتماد على هذه التقنيات يتيح للشركات

تحسين تخصيص الموارد المالية والبشرية بشكل أكثر كفاءة، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز مستوى الأداء العام، ما يعكس تأثيراً مباشراً على القدرة التنافسية في سوق الخدمات المزدهر والمتغير سريعاً في الرياض. ومن خلال تبني التحليلات الذكية في التخطيط الاستراتيجي، يمكن للإدارة العليا تصميم سياسات أكثر مرونة وقابلة للتكيف مع المتغيرات المستمرة، وهو ما يمنح المؤسسات ميزة تنافسية مستدامة ويعزز قدرتها على تقديم خدمات عالية الجودة تواكب توقعات العملاء وتلبي احتياجات السوق المتجددة (Hawsawi، 2025).

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

- يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في استكشاف دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض، وذلك بهدف فهم كيفية استخدام هذه التقنيات لتعزيز دقة القرارات، تقليل المخاطر، وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات في بيئة أعمال ديناميكية ومتغيرة.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل مستوى اعتماد شركات قطاع الخدمات في الرياض على تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في عملياتها الإدارية واتخاذ القرار.
2. تقييم أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي على جودة القرارات الاستراتيجية من حيث دقتها، فعاليتها، وملاءمتها لأهداف الشركة.
3. تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه الشركات أثناء تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي، سواء على مستوى الموارد البشرية، أو التكنولوجيا، أو البنية التنظيمية.
4. استكشاف العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي والقدرة التنافسية للشركات في قطاع الخدمات بمدينة الرياض، مع التركيز على تحسين الكفاءة التشغيلية واستباق المنافسين.
5. تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساعد الشركات على دمج الذكاء الاصطناعي التحليلي بفاعلية في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة على مواجهة التحديات المستقبلية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي للدراسة:

- ما هو دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض؟

الأسئلة الفرعية:

1. إلى أي مدى تعتمد شركات قطاع الخدمات في الرياض على تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في عملياتها الإدارية واتخاذ القرار؟
2. ما هو تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي على جودة القرارات الاستراتيجية في هذه الشركات؟
3. ما هي التحديات والمعوقات التي تواجه الشركات عند تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في عملية اتخاذ القرار؟
4. هل هناك علاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي وتعزيز القدرة التنافسية لشركات قطاع الخدمات في الرياض؟
5. ما هي الاستراتيجيات والتوصيات التي يمكن للشركات تبنيها لتحقيق أفضل استفادة من الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة:

- يوجد تأثير إيجابي وملحوظ للذكاء الاصطناعي التحليلي على تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية:

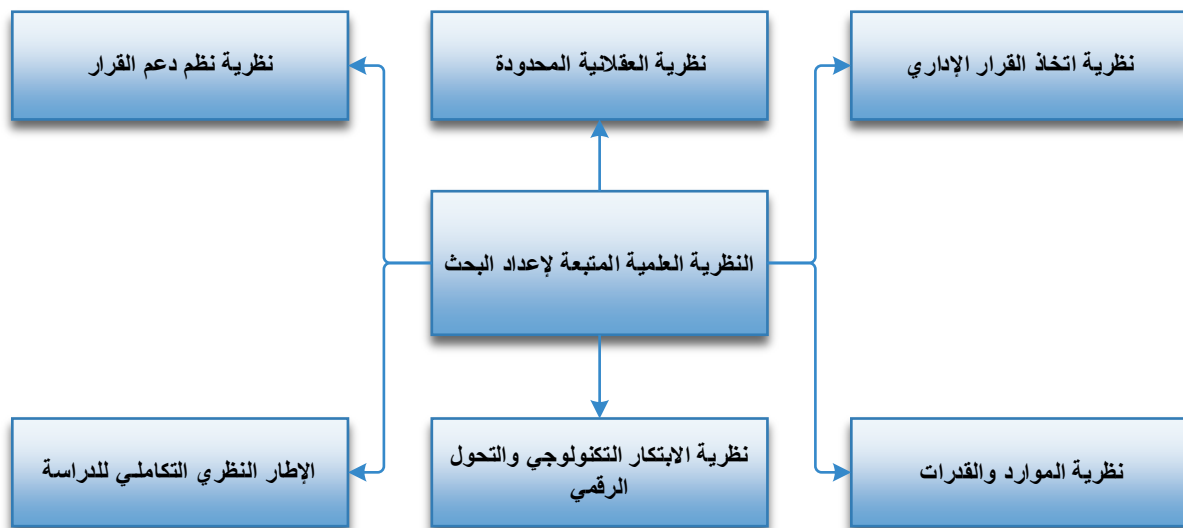
1. هناك علاقة إيجابية بين مستوى اعتماد الشركات على تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي وجودة القرارات الإدارية المتخذة.
2. استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي يؤدي إلى زيادة دقة وفعالية القرارات الاستراتيجية للشركات.
3. تواجه الشركات تحديات تقنية وبشرية وإدارية عند تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي تؤثر على فاعليتها.

4. الاعتماد على الذكاء الاصطناعي التحليلي يسهم في تعزيز القدرة التنافسية لشركات قطاع الخدمات في الرياض من خلال تحسين الأداء المؤسسي واستجابة أسرع لتغيرات السوق.

5. تبني استراتيجيات مدروسة لاستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي يسهم في تحسين كفاءة تخصيص الموارد وتقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

ترتكز هذه الدراسة على مجموعة من النظريات الإدارية والتكنولوجية الحديثة التي تفسر دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية داخل المنظمات، وبخاصة شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض، في ظل بيئة تنافسية ديناميكية تعتمد بشكل متزايد على البيانات والمعرفة.



شكل توضيحي 1: النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

- أولاً: نظرية اتخاذ القرار الإداري (Decision-Making Theory)

تُعد نظرية اتخاذ القرار من الركائز الأساسية التي تقوم عليها هذه الدراسة، حيث تنظر إلى القرار الإداري بوصفه عملية عقلانية ومنهجية تبدأ بتحديد المشكلة، ثم جمع البيانات وتحليل البدائل، وانتهاءً باختيار البديل الأمثل وتنفيذه. وتؤكد هذه النظرية أن جودة القرار ترتبط ارتباطاً مباشراً بجودة المعلومات ودقتها وتوقيتها. وفي هذا السياق، يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تعزيز هذه النظرية من خلال قدرته على معالجة كميات ضخمة من البيانات، واستخلاص الأنماط الخفية، والتنبؤ بالنتائج المستقبلية، مما يقلل من الاعتماد على الحدس الشخصي ويزيد من موضوعية القرارات الاستراتيجية (Bruch، 2017).

- ثانيًا: نظرية العقلانية المحدودة (Bounded Rationality Theory)

تنطلق هذه النظرية، التي قدمها هيربرت سايمون، من افتراض أن متخذي القرار لا يمتلكون القدرة الكاملة على تحليل جميع البدائل المتاحة بسبب القيود المعرفية والزمنية والتنظيمية. وعليه، فإن القرارات غالبًا ما تكون «مرضية» وليست «مثالية». وتعالج هذه الدراسة هذا الإطار النظري من خلال إبراز دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في توسيع حدود العقلانية البشرية، إذ يساهم في تقليل القيود المرتبطة بالتحليل المعقد، وتسريع عملية المعالجة الذهنية، ودعم متخذي القرار بنماذج تحليلية متقدمة تتيح الوصول إلى قرارات أكثر كفاءة وفاعلية على المستوى الاستراتيجي (Schwarz، 2022).

- ثالثًا: نظرية نظم دعم القرار (Decision Support Systems – DSS)

تعتمد الدراسة كذلك على نظرية نظم دعم القرار، التي تؤكد على أهمية توظيف الأنظمة الحاسوبية التفاعلية لمساندة الإدارة في اتخاذ القرارات غير المهيكلية وشبه المهيكلية. ويُعد الذكاء الاصطناعي التحليلي امتدادًا متطورًا لهذه النظم، حيث يتجاوز مجرد عرض البيانات إلى التحليل التنبؤي، والتعلم الآلي، والمحاكاة الذكية. ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة إلى توضيح كيف يساهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تطوير نظم دعم القرار الاستراتيجي داخل شركات الخدمات، بما يضمن تحسين التخطيط طويل الأجل، وإدارة المخاطر، وتعزيز القدرة التنافسية (Abdulkareem، 2023).

- رابعًا: نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View – RBV)

تنطلق نظرية الموارد والقدرات من أن الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة تتحقق من خلال امتلاك موارد نادرة يصعب تقليدها. وفي إطار هذه الدراسة، يُنظر إلى الذكاء الاصطناعي التحليلي بوصفه موردًا استراتيجيًا غير ملموس، يعزز قدرات المنظمة التحليلية والمعرفية. وتؤكد الدراسة أن الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي يساهم في بناء قدرات تنظيمية متقدمة، مثل سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية، ودقة التنبؤ بالفرص والتهديدات، وتحسين جودة القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات (Mailani، 2024).

- خامسًا: نظرية الابتكار التكنولوجي والتحول الرقمي

تستند الدراسة أيضًا إلى نظرية الابتكار التكنولوجي، التي تفسر كيفية تبني المنظمات للتقنيات الحديثة وتأثيرها في تحسين الأداء المؤسسي. ووفقًا لهذه النظرية، يُعد الذكاء الاصطناعي التحليلي أحد المحركات الرئيسة للتحول الرقمي، لما له من دور في إعادة تصميم العمليات الإدارية والاستراتيجية. وتوضح الدراسة أن تبني شركات الخدمات في الرياض للذكاء الاصطناعي التحليلي لا

يقتصر على الجانب التقني، بل يشمل التغيير في الثقافة التنظيمية، وآليات التفكير الاستراتيجي، وأساليب اتخاذ القرار، بما يحقق تكاملاً بين التكنولوجيا والإدارة (Wamba-Taguimdje، 2020).

- سادساً: الإطار النظري التكاملي للدراسة

اعتمدت الدراسة على دمج هذه النظريات في إطار نظري تكاملي يوضح العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التحليلي كمتغير مستقل، واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية كمتغير تابع، مع الأخذ في الاعتبار الخصائص التنظيمية والبيئية لشركات قطاع الخدمات في الرياض كمتغيرات وسيطة. ويسهم هذا الإطار في تفسير كيفية تأثير التحليل الذكي للبيانات في تحسين جودة القرارات الاستراتيجية، ودعم الرؤية المستقبلية للإدارة، وتعزيز الأداء المؤسسي في بيئة أعمال تتسم بالتغير والتنافس الشديد (Manimangalam، 2025).

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

المقدمة

يشكل هذا الفصل من الفصول المحورية في الدراسة، إذ يشكّل الأساس العلمي والمعرفي الذي تُبنى عليه بقية فصول البحث، ويرى الإطار الفكري الذي يساعد على فهم طبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التحليلي واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض. ويأتي هذا الفصل استجابةً للحاجة المتزايدة إلى تأصيل المفاهيم الحديثة المرتبطة بالتقنيات الذكية، وربطها بالممارسات الإدارية الاستراتيجية في بيئة أعمال تتسم بالتغير السريع والمنافسة المتزايدة.

ويركز هذا الفصل على تقديم عرض علمي متعمق للمفاهيم الرئيسة التي تقوم عليها الدراسة، بما يسهم في توضيح أبعادها وحدودها، ويمنح القارئ تصورًا واضحًا عن الإطار العام الذي تتحرك فيه. كما يهدف إلى توحيد الفهم الاصطلاحي للمفاهيم المستخدمة، بما يقلل من احتمالات التباين في التفسير، ويعزز من دقة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة لاحقًا. وتنبع أهمية ذلك من أن وضوح المفاهيم يشكّل حجر الأساس في أي بحث علمي رصين، خاصة في الدراسات التي تجمع بين الجوانب الإدارية والتكنولوجية.

كما يستعرض هذا الفصل الجهود البحثية السابقة التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرار، سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي، وذلك بهدف الوقوف على أبرز الاتجاهات العلمية الحديثة، وتحديد ما توصلت إليه تلك الدراسات من نتائج، وما قدمته من نماذج وتفسيرات علمية. ويسهم هذا العرض في إبراز موقع الدراسة الحالية ضمن الخريطة البحثية، وتوضيح ما تضيفه من قيمة علمية وتطبيقية، إضافة إلى الاستفادة من أوجه القوة في الدراسات السابقة وتجنب أوجه القصور التي كشفت عنها.

يعمل هذا الفصل على بناء تصور نظري متكامل يفسّر الكيفية التي يسهم بها الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية ذات الطابع الاستراتيجي، من خلال ربط المفاهيم والنظريات الإدارية والتقنية ذات الصلة، وتحليل العلاقات المتبادلة بينها. ويُعد هذا التصور خطوة أساسية لفهم الأثر المتوقع للتقنيات التحليلية الذكية في تحسين جودة القرارات، وتعزيز كفاءة التخطيط الاستراتيجي، ودعم القدرة التنافسية لشركات قطاع الخدمات.

وتتجلى أهمية هذا الفصل في كونه يشكّل الجسر الذي يربط بين الجانب النظري للدراسة والجانب التطبيقي، حيث يوفر الأساس العلمي الذي تستند إليه أدوات الدراسة الميدانية، ويساعد في تفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها في الفصول

اللاحقة. كما يسهم في توضيح المنطلقات الفكرية التي اعتمدت عليها الدراسة في تحليل واقع توظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي داخل المنظمات الخدمية، ومدى انعكاس ذلك على فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية.

إن هذا الفصل لا يقتصر دوره على العرض النظري فحسب، بل يتعداه إلى دعم مصداقية الدراسة ومنهجيتها، وتعزيز تكاملها العلمي، بما يضمن تقديم رؤية بحثية متماسكة تسهم في إثراء المعرفة في مجال الإدارة الاستراتيجية والتقنيات الذكية، وتوفر أساساً علمياً يمكن الاعتماد عليه في تطوير الممارسات الإدارية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض.

المتغير التابع والمستقل

- المتغير التابع – اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية

يشكل اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية المتغير التابع الرئيس في هذه الدراسة، كونه يمثل المحصلة النهائية لتفاعل العوامل التنظيمية والتكنولوجية داخل شركات قطاع الخدمات. ويقصد به العملية التي تقوم من خلالها الإدارة العليا بتحديد التوجهات المستقبلية للمنظمة، وصياغة السياسات والخطط طويلة الأجل، وتخصيص الموارد بما يحقق الأهداف الاستراتيجية ويضمن الاستمرارية والميزة التنافسية.

وتتسم القرارات الإدارية الاستراتيجية بكونها قرارات معقدة، طويلة الأمد، وعالية المخاطر، وتتطلب مستوى مرتفعاً من التحليل والدقة في المعلومات، نظراً لتأثيرها المباشر على الأداء المؤسسي والقدرة التنافسية. وفي قطاع الخدمات، تزداد أهمية هذه القرارات بسبب طبيعة السوق المتغيرة، وتنوع احتياجات العملاء، وارتفاع مستوى المنافسة، الأمر الذي يجعل جودة القرار الاستراتيجي عاملاً حاسماً في نجاح المنظمة أو إخفاقها. وفي إطار هذه الدراسة، يُنظر إلى اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية بوصفه عملية تعتمد بشكل كبير على توفر معلومات دقيقة، وتحليلات معمقة، وقدرة على استشراف المستقبل، وهي عناصر يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تعزيزها بصورة ملحوظة (Atmaca، 2022).

- المتغيرات المستقلة

1. جودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي

تشير جودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي إلى مدى دقة وموثوقية وشمولية البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي، إضافة إلى قدرة هذه التقنيات على تحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات قيمة استراتيجية. وتُعد جودة البيانات والتحليلات من العوامل الجوهرية التي تؤثر في فعالية عملية اتخاذ القرار، حيث إن القرارات الاستراتيجية السليمة تعتمد بالأساس على معلومات دقيقة وحديثة وذات صلة.

ويسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين جودة التحليلات من خلال قدرته على معالجة كميات ضخمة ومتنوعة من البيانات بسرعة عالية، واكتشاف الأنماط والعلاقات غير الظاهرة بالأساليب التقليدية، وتقليل الأخطاء البشرية في التحليل. كما يساعد في دمج مصادر بيانات متعددة، مما يوفر رؤية شاملة ودقيقة للإدارة، ويدعم اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر موضوعية وموثوقية داخل شركات قطاع الخدمات (Ho، 2025).

2. سرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي

تعكس سرعة وكفاءة دعم القرار قدرة أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي على توفير المعلومات والتحليلات اللازمة لمتخذي القرار في الوقت المناسب، وبأسلوب الذي يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار دون الإخلال بجودته. وتُعد السرعة والكفاءة عنصرين حاسمين في البيئة التنافسية الحديثة، حيث تواجه شركات قطاع الخدمات ضغوطاً متزايدة لاتخاذ قرارات استراتيجية سريعة استجابةً للتغيرات المستمرة في السوق.

ويساعد الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليص الزمن اللازم لجمع البيانات وتحليلها، وتقديم سيناريوهات متعددة تدعم عملية الاختيار الاستراتيجي. كما يساهم في تقليل التعقيد المرتبط بالقرارات الاستراتيجية، وتوفير أدوات دعم ذكية تمكن الإدارة من التعامل مع المشكلات غير المهيكلة بفاعلية أكبر، مما يعزز من كفاءة القرار ويقلل من المخاطر المصاحبة له (Okafor، 2025).

3. قدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية

تُشير قدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية إلى إمكاناته في استشراف الاتجاهات المستقبلية، وتوقع التغيرات المحتملة في بيئة الأعمال، وتحليل نتائج البدائل الاستراتيجية المختلفة قبل اتخاذ القرار النهائي. وتُعد هذه القدرة من أبرز المزايا التي تميز الذكاء الاصطناعي التحليلي عن الأساليب التقليدية في دعم القرار.

ويساهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تمكين الإدارة من تقييم السيناريوهات المحتملة، وتحليل المخاطر والفرص المرتبطة بكل بديل استراتيجي، اعتماداً على نماذج تنبؤية وخوارزميات متقدمة. ويساعد ذلك في تقليل حالة عدم اليقين المصاحبة للقرارات طويلة الأجل، وتحسين جودة الاختيارات الاستراتيجية، خاصة في شركات قطاع الخدمات التي تعمل في بيئات ديناميكية وسريعة التغير (Raina، 2026).

- العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

تقوم هذه الدراسة على افتراض وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث يساهم الذكاء الاصطناعي التحليلي، من خلال أبعاده المختلفة، في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية داخل شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض. فكلما ارتفعت جودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، ازدادت دقة وموضوعية القرارات الاستراتيجية. كما أن تعزيز سرعة وكفاءة دعم القرار يساهم في تمكين الإدارة من الاستجابة الفعالة للتغيرات البيئية، واتخاذ قرارات استراتيجية في الوقت المناسب.

إضافة إلى ذلك، فإن قدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية تعزز من قدرة متخذي القرار على اختيار البدائل الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف المنظمة، وتقليل المخاطر المستقبلية. ومن ثم، فإن التكامل بين هذه المتغيرات المستقلة يؤدي إلى رفع مستوى جودة القرارات الإدارية الاستراتيجية، وتحقيق أداء مؤسسي أفضل، وتعزيز القدرة التنافسية لشركات قطاع الخدمات.

الدراسات السابقة

هدف دراسة (الرقيبة، 2024) إلى استكشاف تأثير الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسات، حيث يعتمد البحث على المنهج الوصفي، وجمع البيانات والمعلومات وتحليلها من المصادر الثانوية للكتب والأدبيات والدراسات السابقة والمجلات الأكاديمية ودراسات الحالة للنماذج التطبيقية كتجارب نموذجية، كما يعرض البحث تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على العمليات الإدارية بهدف الكشف عن أهمية تطبيق هذه التقنيات في مجال الأعمال والإدارة، ويعرض بعض من نماذج تطبيقية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات الصحية والتجارية والمالية وغيرها مثل Unilever و Siemens التي استخدمت تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء الإداري والنتائج الفعالة التي حققتها من ذلك في الأداء، أيضاً تناول البحث دور هذه التطبيقات في تحسين إدارة الموارد البشرية، وأتمتة العمليات، وتقديم حلول فعالة لإدارة البيانات والتنبؤ المسبق بالمخاطر، كما توصل البحث إلى عدة نتائج أهمها أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية يمكن أن تصل تصل إلى نسبة 30% في بعض الحالات، وتقليل التكاليف التشغيلية، فعلى سبيل المثال، نجحت Siemens في تحسين الإنتاجية باستخدام أنظمة الصيانة التنبؤية، بينما تمكنت Unilever من تعزيز استراتيجيات التسويق بناءً على التحليل الذكي لسلوك المستهلكين. وأوصى البحث بضرورة اعتماد المؤسسات على الذكاء الاصطناعي بشكل أكبر في عمليات التخطيط واتخاذ القرارات، مع التركيز على تطوير الموارد البشرية لتتكيف مع هذه التقنيات الجديدة، كما اقترح البحث تطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي المحلية لضمان زيادة الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية في السوق العالمي، ويعتبر هذا البحث مساهمة في تعزيز الفهم لأهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري، كما يمكن أن تستفيد المؤسسات التي ترغب في تحسين كفاءتها التشغيلية وتحسين مستوى الأداء المؤسسي لتحقيق الأهداف المرجوة باستخدام هذه التقنيات الاستفادة من التجارب السابقة للمؤسسات الكبرى في هذا المجال.

هدفت دراسة (القرني، 2024) إلى قياس أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية عددها 320 مديراً ومديرة في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، وقد جمعت بياناتهم من خلال الاستبانة. وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج من أهمها: نجاح توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في المدارس في تحسين تجربة التعلم للطلاب بفعالية عالية، كما يسهم الذكاء الاصطناعي بشكل كبير في تحسين أداء الطلاب وزيادة تفاعلهم مع المواد التعليمية، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف تعليمية أفضل، كما يعتبر الذكاء الاصطناعي أداة فعالة تساعد المعلمين في تخصيص المواد وتقديم التعليم بشكل فردي ومتجاوب مع احتياجات الطلاب، كما تمكن تحليلات الذكاء الاصطناعي من تقديم بيانات دقيقة تدعم عمليات اتخاذ القرارات التعليمية، مما يسهم في تحسين جودة التعليم والتقييم. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: تقديم دورات تدريبية مناسبة للمعلمين والإداريين لزيادة فهمهم ومهاراتهم في استخدام التقنيات الذكية والذكاء الاصطناعي، كما ينبغي تعزيز قدرة المدارس على تحليل البيانات وتقييم الأداء باستمرار لتحقيق تحسين مستدام، كما يجب تشجيع المدارس على الاستثمار في مشاريع البحث والتطوير لتطوير تطبيقات وأدوات مخصصة.

هدفت دراسة (محمود، 2025) إلى معرفة الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة إتخاذ القرارات الإدارية لدى بعض المديرين ، وكذلك التعرف على الفروق بين الجنسين في الذكاء الاصطناعي وابعاده ، وأيضاً في القدرة على اتخاذ القرارات الادارية وقد تكونت عينة الدراسة من (90) مديراً من المديرين بالتربية والتعليم بمحافظة قنا ، منهم (65) ذكور و(25) أناث، واستخدمت الدراسة مقياس الذكاء الاصطناعي من إعداد جمال بن صبيح (2021م)، ومقياس جودة إتخاذ القرار الإداري من إعداد الباحثة، وأظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة قوية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة إتخاذ القرار الاداري لدى المديرين، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق فردية ذات دلالة إحصائية في الذكاء الاصطناعي وجوده إتخاذ القرار لدى عينة الدراسة ترجع لسنوات الخبرة ، ووجدت أيضاً عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية ترجع للنوع والحالة الإجتماعية في الذكاء الاصطناعي وجوده إتخاذ القرار الاداري لدى عينة الدراسة.

هدفت دراسة (عثمان، 2024) إلى التعرف على مدى جودة اتخاذ القرارات الإدارية لدى بعض المديرين ممارسي الذكاء الاصطناعي، وكذلك التعرف على الفروق بين الجنسين في الذكاء الاصطناعي، وأيضاً في القدرة على اتخاذ القرارات الإدارية. تكونت عينة الدراسة من (90) مديراً من المديرين بالتربية والتعليم بمحافظة قنا منهم (65) ذكور و(25) أناث بمتوسط عمري (46.97) وانحراف معياري (3.78). واستخدم مقياس الذكاء الاصطناعي (إعداد جمال بن صبيح، 2021م)، ومقياس جودة اتخاذ

القرار الإداري (إعداد الباحثة). وأظهرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة قوية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرار لدى المديرين. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق فردية ذات دلالة إحصائية في الذكاء الاصطناعي وجوده اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة ترجع لسنوات الخبرة. ووجدت أيضاً عدم وجود فروق فردية ذات دلالة إحصائية ترجع للنوع والحالة الاجتماعية في الذكاء الاصطناعي وجوده اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة.

هدفت دراسة (أمينة، 2021) بشكل رئيسي إلى دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على اتخاذ القرار لدى البنوك التجارية حيث اشتملت هذه الدراسة على فصلين بالإضافة إلى المراجع والملاحق، ناقش الفصل الأول منها مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار، وتحليل أثر الذكاء العاطفي على اتخاذ القرار، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبيان للحصول على البيانات ليتم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS AMOS V23، استهدفت الدراسة عينة مكونة من 62 موظف. وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن هناك ارتباط سالب بين الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات الإدارية وهناك ارتباط سالب بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية.

تناولت دراسة (مهدي، 2025) دراسة الذكاء الاصطناعي من ناحية أساليبه، وأبعاده، ومتطلبات تطبيقه، ومكوناته، وأهميته، ومقارنته مع الذكاء البشري وتوضيح بماذا يتميز كل منهما عن الآخر، كما تناولت الدراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وقد هدفت الدراسة إلى توضيح ما هو الدور الذي يمكن أن يلعبه الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية اتخاذ القرار، وبلغ عدد المستبشرين 365 مستبين/ة، 120 من الإناث و 245 من الذكور، توزعوا على عدة شرائح تعليمية، من المختصين و المهتمين العراقيين بموضوع البحث، كما تناولت الدراسة الإدارة الالكترونية من ناحية أهدافها ونتائج تطبيقها، وقارنتها مع أسلوب الإدارة التقليدية وأوضحت كيف يمكن أن يساعد الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية على تطوير عملية اتخاذ القرار، وقد حاولت هذه الدراسة الإجابة على مجموعة من التساؤلات ووضعت مجموعة من الفرضيات وخلصت إلى أنه يمكن للذكاء الاصطناعي والإدارة الالكترونية تحسين دقة تطوير القرارات التي يتم اتخاذها في المؤسسات والمنظمات، وتوفير لمتخذ القرار مجموعة من التطبيقات التي تساعد على اتخاذها، ومواجهة التحديات والتأكيد على دور المديرين في التدريب العملي والتغلب على مشكلات أسلوب الإدارة التقليدي وتعزز من معرفة وخبرة متخذ القرار.

محور التشريعات القانونية الهادفة لترسيخ مفهوم الابتكار لتحقيق دورة المؤثر في تنمية وتطوير المجتمعات) أوضحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي ذو تأثير بارز على كافة مجالات الحياة، وتسارع استخدامها على نطاق واسع ومتزايد، حيث ينصب

دورها على محاكاة الذكاء والعمل البشري بهدف تسريع وتيرة العمل. وهو ما يبرر استخدامها في مجال العمل الإداري، حيث أصبح لدى جهة الإدارة رغبة في التحول من نظام العمل التقليدي إلى الإلحاق بوتيرة التطور الرقمي، إدراكاً منها لأهمية ذلك في تخفيف عبء العمل الإداري وزيادة إنتاجية سيره بصورة منتظمة. ومن أمثلة استخدامات الذكاء الاصطناعي هي اتخاذ قرارات إدارية بواسطة تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وذلك عن طريق الاعتماد على النتيجة التي تنتهي إليها هذه التطبيقات. إلا أن الدخول للتطور الرقمي قد أفرز تحديات عديدة، حيث أن الانتقال والتوسع في الأخذ بأنظمة الذكاء الاصطناعي يثير معه تساؤلات حول مدى كفاية استيعاب القواعد العامة المنظمة للقرارات الإدارية في معالجة الإشكاليات التي تظهر نتيجة اتخاذها باستخدام الذكاء الاصطناعي، ومدى ملائمة استخدام هذه التطبيقات في عملية تكوين قرارات إدارية خالية من عيوب المشروعية، وتضمن الحفاظ على حقوق وحريات ذوي الشأن الموجهة لهم تلك القرارات. وتأتي دراسة (البلوشية، 2024) كمحاولة لدراسة أهم التساؤلات، ومنها: - مدى مشروعية القرارات الإدارية الصادرة عن الذكاء الاصطناعي؟ ما هو أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على عناصر وأركان القرار الإداري؟ ماهي صور القرارات الإدارية المتخذة من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي؟ ما هو دور السلطة التقديرية للإدارة في مجال القرارات الإدارية الصادرة بواسطة الذكاء الاصطناعي؟ ماهي القرارات الإدارية التي يجوز إصدارها بواسطة الذكاء الاصطناعي، وتلك التي لا يجوز فيها؟ ما هو موقف القضاء في الرقابة على القرارات الإدارية الصادرة بواسطة الذكاء الاصطناعي والتعويض عنها؟ ما هي أساليب الرقابة على مشروعية القرارات الإدارية الصادرة بواسطة الذكاء الاصطناعي؟ ورغبة في الوصول إلى حلول قانونية وعملية على أسئلة الدراسة، تمت الاستعانة بالمنهج التحليلي الذي يعتمد على استعراض النصوص والمبادئ القانونية ذات الصلة بموضوع القرار الإداري وإسقاطها على القرارات الإدارية التي تصدر بواسطة الذكاء الاصطناعي، مع إثراء الدراسة بالمنهج المقارن سعياً في النهاية لتقديم مقترح عن الإطار الذي يحقق الحفاظ على المشروعية من جانب وحقوق وحريات الأفراد من جانب آخر، مع تمكين الإدارة من مواكبة التطور الرقمي في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي. إن معالجة النقاط التي يثيرها هذا الموضوع ستكون من خلال مبحثين وفق الخطة الآتية: المبحث الأول: مشروعية القرارات الإدارية الصادرة بواسطة الذكاء الاصطناعي. المبحث الثاني: الرقابة القضائية على القرارات الإدارية الصادرة بواسطة الذكاء الاصطناعي.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه في الدراسات السابقة

تتفق الدراسات السابقة في مجملها على أن الذكاء الاصطناعي التحليلي يمثل أداة استراتيجية فعالة تسهم في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية وتحسين كفاءتها داخل المؤسسات المختلفة، سواء في القطاع التعليمي أو الصناعي أو الإداري. وقد أجمع الباحثون على أن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى رفع مستوى جودة القرارات الإدارية من خلال توفير بيانات دقيقة، وتوليد رؤى تحليلية تدعم اتخاذ القرار في التنبؤ بالنتائج المستقبلية وتقليل المخاطر المرتبطة بالاختيار الخاطئ. كما تشابه هذه الدراسات في اعتمادها على المنهجيات الكمية أو الوصفية التحليلية لجمع البيانات وتحليلها، بالإضافة إلى استخدام أدوات البحث الميداني مثل الاستبيان لقياس آراء الفئات المستهدفة. كذلك، ركزت معظم الدراسات على أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي والكفاءة التشغيلية، إلى جانب دوره في تطوير عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة، بما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات. وتشير جميع هذه الأبحاث إلى أن التحول نحو الاعتماد على الأنظمة الذكية أصبح ضرورة إدارية معاصرة لمواجهة تحديات بيئة الأعمال المتغيرة، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

- أوجه الاختلاف في الدراسات السابقة

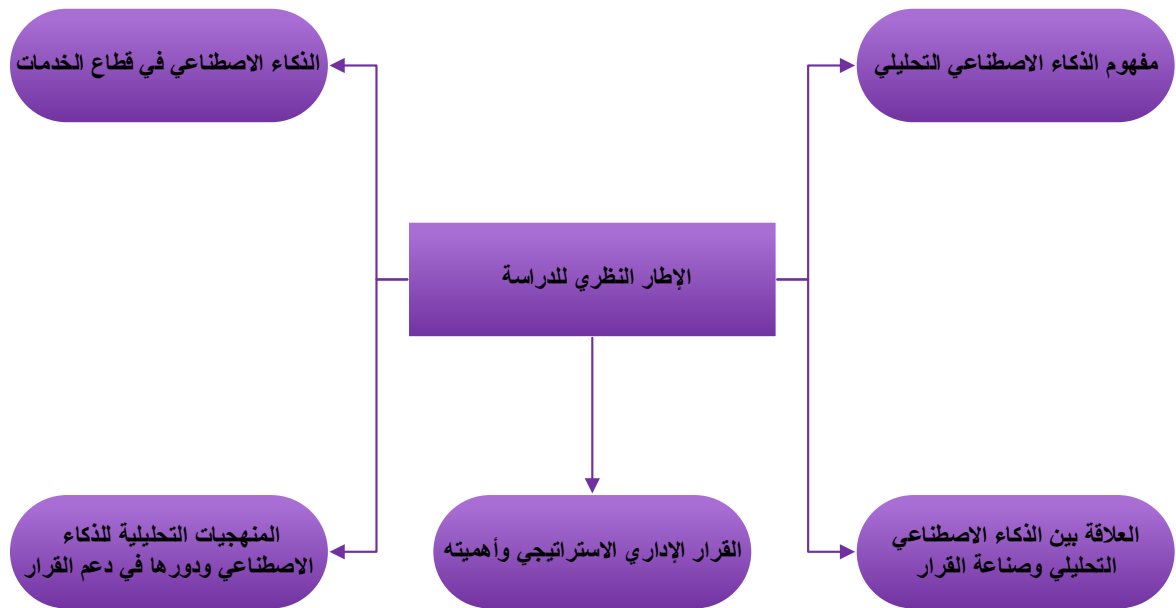
رغم اشتراك الدراسات السابقة في الهدف العام المتمثل في إبراز أهمية الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار، إلا أنها اختلفت في نطاق التطبيق والمنهجيات المستخدمة ومجالات الدراسة. فبعض الدراسات ركزت على القطاع التعليمي، متناولة أثر الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات المتعلقة بالتحصيل الأكاديمي وإدارة المدارس، بينما تناولت دراسات أخرى القطاع الإداري والصناعي والخدمي، مبينة أثر هذه التقنيات في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين كفاءة استخدام الموارد. كما تباينت الدراسات من حيث حجم العينة وأدوات التحليل الإحصائي؛ إذ استخدم بعضها الأساليب الارتباطية والانحدارية لاختبار العلاقات، بينما اعتمدت أخرى على التحليل المقارن والنوعي. كذلك اختلفت النتائج من حيث طبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة القرار، فبينما أثبتت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية قوية، أظهرت دراسات محدودة نتائج متباينة بسبب القيود التقنية أو ضعف البنية الرقمية في بيئة البحث. ومن أوجه التباين أيضًا أن بعض الدراسات تناولت الأبعاد القانونية والتنظيمية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في إصدار القرارات الإدارية، بينما ركزت أخرى على الجوانب التقنية والبشرية فقط، ما يعكس تنوع الرؤى البحثية حول نفس الموضوع.

- الفجوات البحثية التي يميزها البحث الحالي

على الرغم من القيمة العلمية الواضحة للدراسات السابقة، إلا أنها لم تتناول بعمق العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التحليلي واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في قطاع الخدمات تحديدًا بمدينة الرياض، وهو ما يشكل الفجوة البحثية التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها. فمعظم الدراسات ركزت على القطاعات التعليمية أو الصناعية، بينما يُعد قطاع الخدمات من أكثر القطاعات اعتمادًا على البيانات والتحليل الذكي في صنع القرار، ومع ذلك لم يُمنح الاهتمام الكافي في الأدبيات العربية الحديثة. كما أن الدراسات السابقة لم تربط بشكل شامل بين الأبعاد التقنية والتنظيمية والبشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي التحليلي ضمن الإطار الاستراتيجي لاتخاذ القرار، بل تناولت كل بعد بمعزل عن الآخر. ومن هنا، يسعى هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة تطبيقية تجمع بين التحليل الكمي والعملي لمدى تأثير الذكاء الاصطناعي التحليلي على جودة القرارات الاستراتيجية في بيئة خدمية سعودية معاصرة، بما يضيف بعدًا جديدًا للأدبيات الإدارية العربية ويقدم نتائج قابلة للتطبيق العملي.

الإطار النظري للدراسة

تعتبر المنطلقات النظرية حجر الزاوية الذي يستند إليه البحث العلمي، إذ توفر الإطار الفكري والمعرفي الذي يوضح طبيعة الظواهر المدروسة والعلاقات بينها، وتساعد في توجيه التحليل واستنتاج النتائج. وفي سياق دراسة "دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية"، تكمن أهمية هذه المنطلقات في توضيح كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي كأداة متقدمة لدعم صنع القرار داخل الشركات، لا سيما في قطاع الخدمات بمدينة الرياض الذي يشهد تغيرات مستمرة ومتطلبات متزايدة من العملاء. فالذكاء الاصطناعي التحليلي يمكن المؤسسات من معالجة كميات ضخمة من البيانات بسرعة ودقة، وتحويلها إلى رؤى استراتيجية يمكن استخدامها لتحسين جودة القرارات، وتقليل المخاطر، وتعزيز القدرة التنافسية. كما تسهم المنطلقات النظرية في فهم العلاقة التكاملية بين التحليل الذكي والتخطيط الاستراتيجي، وتحديد العوامل المؤثرة على فعالية هذا الاستخدام، بما يشمل البعد التقني والهيكلية والبشري، وهو ما يمكن الباحث من بناء قاعدة معرفية متينة ترتبط بالواقع العملي للمؤسسات، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق، بحيث تحقق الدراسة أهدافها العلمية والعملية في آن واحد.



رسم توضيحي 1: الإطار النظري للدراسة

1. مفهوم الذكاء الاصطناعي التحليلي

يعد الذكاء الاصطناعي التحليلي أحد أهم التطبيقات الحديثة للذكاء الاصطناعي في مجال الأعمال، ويعنى باستخدام تقنيات التعلم الآلي والخوارزميات المتقدمة لتحليل كميات ضخمة من البيانات، واستخلاص رؤى قابلة للتطبيق العملي. ويمثل هذا النوع من الذكاء الاصطناعي تطورًا هامًا يتجاوز القدرة البشرية على معالجة المعلومات بسرعة ودقة، حيث يمكنه التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتحليل المخاطر، وتقديم توصيات استراتيجية قائمة على بيانات حقيقية وموثوقة. ومن هذا المنطلق، يُعد الذكاء الاصطناعي التحليلي أداة مركزية لدعم القرارات الاستراتيجية، بما يتيح للمؤسسات تحسين فاعلية التخطيط واتخاذ القرار، وتقليل الاعتماد على الخبرة الشخصية أو الحدس في صنع السياسات الإدارية (Althati, 2024).

2. القرار الإداري الاستراتيجي وأهميته

القرار الإداري الاستراتيجي هو ذلك القرار الذي يحدد المسار العام للمؤسسة، ويرتبط بتحقيق أهدافها بعيدة المدى، ويؤثر على القدرة التنافسية واستدامة الأعمال. ويتميز هذا النوع من القرارات بالتعقيد وارتباطه بعدة متغيرات داخلية وخارجية، بما في ذلك الموارد المتاحة، التغيرات الاقتصادية، والتوجهات السوقية. ولعل أبرز التحديات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية هو الحاجة إلى معلومات دقيقة وتحليل عميق لتفادي المخاطر، وهو ما يجعل إدخال أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي ضروريًا، حيث يوفر هذه المعلومات بأسلوب سريع وموضوعي، مما يعزز القدرة على اتخاذ قرارات أكثر صوابًا وملاءمة للأهداف المؤسسية (Mccall, 2024).

3. العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التحليلي وصناعة القرار

يشكل الذكاء الاصطناعي التحليلي حلقة وصل بين البيانات الضخمة واتخاذ القرار الاستراتيجي، إذ يمكن من خلاله تحليل الاتجاهات والتوقعات المستقبلية، واختبار سيناريوهات متعددة قبل اعتماد القرار النهائي. وتوضح الدراسات الحديثة أن المؤسسات التي تعتمد على التحليلات الذكية قادرة على تقليل المخاطر، وزيادة مستوى الدقة في القرارات، وتحقيق تكامل أفضل بين المعلومات والعمليات الإدارية. كما أن الذكاء الاصطناعي التحليلي يمكنه دعم اتخاذ القرار في المواقف المعقدة والغير مؤكدة، مما يجعله أداة فعالة لتعزيز التخطيط الاستراتيجي وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في الأسواق الديناميكية (Vudugula، 2023).

4. الذكاء الاصطناعي في قطاع الخدمات

يعتبر قطاع الخدمات من أكثر القطاعات استفادة من الذكاء الاصطناعي التحليلي، نظرًا لاعتماده الكبير على جودة المعلومات وسرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء. ففي هذا القطاع، يمكن للتحليلات الذكية أن تساهم في تحسين تجربة العملاء، تحديد احتياجاتهم المستقبلية، وتقديم خدمات مبتكرة. وعلاوة على ذلك، يساعد الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتوجيه الموارد بشكل أفضل، ما ينعكس إيجابيًا على الأداء المؤسسي والقدرة التنافسية للشركات. وبالنظر إلى مدينة الرياض، فإن كثافة المنافسة وتنوع الخدمات يجعل الاعتماد على أدوات التحليل الذكي ضرورة حيوية لضمان النجاح والاستمرارية في السوق (Ahmed، 2023).

5. المنهجيات التحليلية للذكاء الاصطناعي ودورها في دعم القرار

تشمل المنهجيات التحليلية للذكاء الاصطناعي عدة تقنيات متقدمة، مثل التعلم الآلي، تحليل البيانات التنبؤية، والتنقيب في البيانات (Data Mining)، والشبكات العصبية الاصطناعية. وتستخدم هذه المنهجيات لاستخراج الأنماط والمعطيات المهمة من قواعد البيانات الضخمة، مما يمكن الإدارات العليا من اتخاذ قرارات استراتيجية مستندة إلى أدلة قوية. كما توفر هذه الأساليب القدرة على اختبار سيناريوهات متعددة، ومحاكاة النتائج المحتملة للقرارات، وبالتالي تقليل المخاطر المرتبطة بالخيارات الاستراتيجية المختلفة. ومن هذا المنطلق، يمثل الذكاء الاصطناعي التحليلي أداة أساسية لربط المعرفة النظرية في الإدارة الاستراتيجية بالواقع العملي المؤسسي، بما يضمن تكامل القرارات مع الأهداف الطويلة المدى للمؤسسة (Bharadiya، 2023).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المقدمة

يمثل هذا الفصل الإطار الإجرائي والتطبيقي للدراسة، إذ ينتقل البحث من الجانب النظري والتحليلي إلى الجانب العملي الذي يوضح الكيفية التي تم من خلالها تناول مشكلة الدراسة ودراستها ميدانيًا في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض. وتكمن أهمية هذا الفصل في كونه يحدد المسار العلمي الذي سارت عليه الدراسة لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة، تستند إلى أسس منهجية واضحة ومعايير بحثية معتمدة.

ويركز هذا الفصل على توضيح النهج العلمي الذي اعتمدته الدراسة في معالجة موضوعها، مع بيان المبررات التي دعت إلى اختيار هذا النهج دون غيره، بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة وأهدافها، ويسهم في تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التحليلي واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية بصورة موضوعية. كما يوضح هذا الفصل طبيعة البيئة البحثية التي أُجريت فيها الدراسة، وما تتميز به من خصائص تنظيمية وإدارية تسهم في تفسير النتائج المتوقعة.

كما يتناول هذا الفصل الأسس التي تم على ضوئها تحديد الفئة المستهدفة بالدراسة، والاعتبارات العلمية التي روعيت في اختيار عدد المفردات الممثلة لها، بما يحقق التوازن بين الدقة الإحصائية وإمكانات التطبيق العملي. وتبرز أهمية ذلك في ضمان تمثيل واقعي لقطاع الخدمات في مدينة الرياض، بما يعكس تنوع الشركات واختلاف أحجامها وأنشطتها ومستويات تبنيها للتقنيات التحليلية الذكية.

ويتطرق الفصل كذلك إلى الإجراءات المتبعة في الحصول على البيانات اللازمة للدراسة، مع توضيح المراحل التي مرت بها عملية الجمع، والضوابط التي تم الالتزام بها لضمان سلامة البيانات ودقتها وملاءمتها للتحليل. ويسهم هذا العرض في تعزيز مصداقية الدراسة، ويوضح الجهود المبذولة للتأكد من أن البيانات المعتمدة تعكس الواقع الفعلي للممارسات الإدارية داخل شركات قطاع الخدمات.

ولا يقتصر هذا الفصل على الجانب الإجرائي فحسب، بل يولي اهتمامًا بتحديد الإطار العام الذي تحركت ضمنه الدراسة، من حيث النطاق المكاني والزمني والموضوعي، بما يوضح حدود النتائج التي سيتم التوصل إليها، ويساعد القارئ على تفسيرها في سياقها الصحيح. وتكمن أهمية ذلك في تجنب التعميم غير العلمي، وضمان توظيف نتائج الدراسة بالشكل الذي يتناسب مع ظروفها ومعطياتها.

إن هذا الفصل يُعد حجر الزاوية الذي تستند إليه نتائج الدراسة وتحليلاتها، حيث يربط بين الأهداف النظرية والواقع التطبيقي، ويعزز من سلامة الاستنتاجات التي سيتم التوصل إليها في الفصول اللاحقة. كما يساهم في إرساء دعائم البحث العلمي الرصين، ويمنح الدراسة قوة تفسيرية وتطبيقية، تجعل نتائجها قابلة للاستفادة منها في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية، وتطوير ممارسات توظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض.

مجتمع البحث

يقصد بمجتمع البحث جميع الوحدات أو الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص الدراسة، ويشكلون الإطار العام الذي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج الدراسة عليه. وفي إطار هذه الدراسة، يتمثل مجتمع البحث في شركات قطاع الخدمات العاملة في مدينة الرياض، باعتبارها من أكثر القطاعات حيوية وتأثراً بالتطورات التكنولوجية المتسارعة، ولا سيما تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي وتطبيقاتها في المجال الإداري والاستراتيجي.

ويُعد اختيار شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض اختياراً مبرراً من الناحية العلمية والعملية، نظراً لما تشهده المدينة من توسع اقتصادي ملحوظ، وتنوع كبير في الأنشطة الخدمية، مثل الخدمات المالية، والاتصالات، والرعاية الصحية، والتعليم، والنقل، والخدمات اللوجستية، وتقنية المعلومات، وغيرها. كما تمثل الرياض مركزاً رئيساً لاتخاذ القرار الإداري والاستراتيجي في العديد من المنظمات، الأمر الذي يجعلها بيئة مناسبة لدراسة دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية.

ويشمل مجتمع البحث الفئات الإدارية التي تضطلع بمسؤوليات التخطيط واتخاذ القرار داخل هذه الشركات، مثل الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، ومديري الأقسام والوحدات الاستراتيجية، إضافة إلى المسؤولين عن نظم المعلومات والتحول الرقمي وتحليل البيانات. وتأتي أهمية استهداف هذه الفئات من كونها الأكثر ارتباطاً باستخدام مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي، والأكثر قدرة على تقييم أثره الفعلي في جودة وسرعة وكفاءة القرارات الإدارية الاستراتيجية.

كما يراعي تحديد مجتمع البحث تباين الشركات من حيث الحجم (كبيرة، متوسطة، صغيرة)، وطبيعة النشاط، ومستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يعكس صورة واقعية وشاملة لقطاع الخدمات في مدينة الرياض. ويسهم هذا التنوع في تعزيز قدرة الدراسة على استخلاص نتائج أكثر دقة وموضوعية، ويحد من التحيز، ويزيد من إمكانية تعميم النتائج ضمن حدود الدراسة.

وتكمن أهمية تحديد مجتمع البحث بدقة في كونه يشكل الأساس الذي تُبنى عليه جميع الإجراءات المنهجية اللاحقة، مثل اختيار العينة، وجمع البيانات، وتحليل النتائج. كما يسهم الوضوح في تعريف مجتمع البحث في تعزيز مصداقية الدراسة، وتمكين الباحثين والمهتمين من تقييم مدى ملاءمة النتائج للتطبيق في سياقات تنظيمية مشابهة.

إن مجتمع البحث في هذه الدراسة يمثل إطارًا مناسبًا لدراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التحليلي واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية، ويوفر بيئة تطبيقية ثرية تساعد على تحقيق أهداف الدراسة، والوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية والاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض.

المنهجية وطرق البحث

تستند هذه الدراسة إلى المنهجية الكمية بهدف قياس أثر الذكاء الاصطناعي التحليلي على عملية اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض. وتتيح المنهجية الكمية جمع بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي، مما يوفر نتائج دقيقة وموضوعية، ويسهم في اختبار الفرضيات المقررة مسبقًا. وتعتمد الدراسة على أدوات منظمة مثل الاستبيانات لتقييم العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي وجودة القرارات الاستراتيجية، مع التركيز على ضمان مصداقية البيانات وموثوقية النتائج المستخلصة.

1. طبيعة المنهجية البحثية

تعتمد هذه الدراسة على المنهجية الكمية في البحث العلمي، والتي تهدف إلى جمع البيانات الرقمية وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة. وتتميز المنهجية الكمية بقدرتها على قياس الظواهر بدقة، واختبار الفرضيات المقررة مسبقًا، كما توفر وسيلة واضحة لربط المتغيرات المستقلة بالمتغيرات التابعة، وهو ما يجعلها مناسبة تمامًا لدراسة دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية. وتعتمد هذه الطريقة على أساليب جمع البيانات المنظمة مثل الاستبيانات، وتحليل النتائج باستخدام أدوات إحصائية متقدمة، بما يضمن الوصول إلى استنتاجات دقيقة ومبنية على أدلة رقمية قوية، بعيدًا عن التفسيرات الشخصية أو الذاتية.

2. مجتمع الدراسة وعينتها

تمثل شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض مجتمع الدراسة الرئيس، نظرًا لأهميتها الاقتصادية وتنوع الخدمات التي تقدمها، وكذلك لاختلاف مستويات تبنيها لتقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تحديد عينة تمثيلية من هذه الشركات باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان شمول مختلف أنواع الشركات والخدمات، وتوزيعها الجغرافي داخل المدينة. ويهدف اختيار هذه العينة إلى تمثيل المجتمع بأكبر قدر ممكن، وتوفير بيانات دقيقة يمكن تحليلها إحصائيًا لاختبار الفرضيات المحددة مسبقًا حول أثر الذكاء الاصطناعي التحليلي على عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

3. أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على الاستبيان المهيكل كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث صُمم الاستبيان ليشمل مجموعة من البنود المتعلقة بالذكاء الاصطناعي التحليلي، وأنماط اتخاذ القرار الاستراتيجي، والتحديات المرتبطة باستخدام هذه التقنيات. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقييم آراء المشاركين حول تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة القرارات وكفاءة الأداء المؤسسي، مما يتيح تحويل الاستجابات إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الكمي. كما تم التأكد من مصداقية وموثوقية الاستبيان عبر مراجعة الأدبيات السابقة وتجربة الأداة على عينة أولية صغيرة للتأكد من وضوح البنود ودقتها قبل تطبيقها على العينة الأساسية.

4. أساليب تحليل البيانات

بعد جمع الاستبيانات، تم تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو أي برنامج مكافئ، وذلك لتطبيق أساليب تحليل متعددة مثل:

- التحليل الوصفي، لتقديم صورة واضحة عن خصائص المجتمع والعينة، وتوزيع الآراء حول المتغيرات الرئيسية.
- التحليل الاستنتاجي، لاختبار الفرضيات، بما في ذلك اختبار العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التحليلي وجودة القرارات الاستراتيجية، باستخدام اختبارات الارتباط والانحدار الإحصائي.
- تحليل الفروق بين المجموعات المختلفة ضمن العينة، بهدف تحديد تأثير متغيرات مثل حجم الشركة أو نوع الخدمة على مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي.

5. المصداقية والموثوقية والأخلاقيات البحثية

حرصت الدراسة على ضمان مصداقية وموثوقية البيانات من خلال تصميم استبيان دقيق، واختباره مسبقاً، واستخدام أساليب تحليل إحصائي موثوقة. كما التزمت الدراسة بالمبادئ الأخلاقية للبحث العلمي، بما في ذلك الحفاظ على سرية المشاركين، والتأكيد على استخدام البيانات لأغراض البحث فقط، والحصول على موافقة المشاركين قبل جمع البيانات. ويعزز الالتزام بهذه المبادئ من موثوقية النتائج ومصداقية الاستنتاجات المستخلصة، ويضمن أن تكون التوصيات العملية قابلة للتطبيق في الواقع المؤسسي دون انتهاك للمعايير الأخلاقية.

أدوات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهجية الكمية في جمع البيانات وتحليلها، كونها المنهجية الأكثر ملاءمة لدراسة الظواهر الإدارية التي تتطلب قياساً رقمياً وتحليلاً إحصائياً للعلاقات بين المتغيرات. وتقوم هذه المنهجية على استخدام أدوات قياس كمية تتيح الحصول على بيانات دقيقة وموضوعية، يمكن من خلالها اختبار الفرضيات المحددة والتحقق من صحة العلاقات المفترضة بين المتغيرات المستقلة والتابعة. وفي إطار هذه الدراسة، تم استخدام الاستبيان المهيكل كأداة رئيسية لجمع البيانات من المشاركين في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض، نظراً لقدرته على تغطية نطاق واسع من المستجيبين في فترة زمنية قصيرة، ولما يوفره من إمكانية تحويل الإجابات إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

- مبررات اختيار أداة الاستبيان

جاء اختيار أداة الاستبيان المهيكل نتيجة توافقه مع طبيعة المنهج الكمي وأهداف الدراسة، حيث تعد من أكثر الأدوات استخداماً في الأبحاث الميدانية التي تسعى إلى قياس آراء عدد كبير من الأفراد بطريقة موحدة ومنظمة. كما تتيح هذه الأداة للباحث جمع بيانات يمكن مقارنتها وتحليلها بسهولة باستخدام البرامج الإحصائية. وتتميز الاستبيانات بإمكانية تغطية مجموعة واسعة من الموضوعات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي التحليلي واتخاذ القرار الاستراتيجي، إلى جانب ضمان درجة عالية من الموضوعية وتقليل التحيز الناتج عن تفاعل الباحث مع المستجيبين. إضافةً إلى ذلك، تُعد الاستبيانات وسيلة فعالة من حيث التكلفة والوقت، وتسمح بجمع بيانات كمية يمكن توظيفها لاختبار الفرضيات بدقة وتحديد العلاقات بين المتغيرات بشكل علمي ومنهجي.

- تصميم أداة الاستبيان ومكوناتها

تم تصميم أداة الاستبيان استناداً إلى مراجعة متعمقة للأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الذكاء الاصطناعي التحليلي وصناعة القرار الإداري الاستراتيجي. وجاء تصميمه في ثلاثة محاور رئيسية:

- **المحور الأول:** البيانات الديموغرافية للمستجيبين، مثل طبيعة الشركة، حجمها، مجال نشاطها، والمستوى الإداري للمشاركة.
- **المحور الثاني:** مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي داخل الشركة في مجالات جمع وتحليل البيانات ودعم القرار.

- المحور الثالث: أثر الذكاء الاصطناعي التحليلي على جودة القرارات الإدارية الاستراتيجية من حيث الدقة، الكفاءة، والقدرة على التنبؤ بالمستقبل.

واستخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحديد درجة موافقة المستجيبين على العبارات، بدءاً من (موافق بشدة) إلى (غير موافق بشدة)، مما يسمح بتحويل الإجابات إلى قيم رقمية تسهل عملية التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

- اختبار صلاحية وموثوقية الأداة

قبل تطبيق الاستبيان على العينة الرئيسية، تم إخضاعه لمجموعة من إجراءات التحقق من الصدق والثبات لضمان دقته وصلاحيته. فقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء الأكاديميين والمختصين في مجالات الإدارة ونظم المعلومات لمراجعة محتواه والتأكد من ملاءمته لأهداف الدراسة وسلامة صياغته. كما أجريت دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة محدودة من المشاركين بهدف التأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها. وبعد جمع الاستجابات، تم تحليل البيانات المبدئية باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة الثبات الداخلي للأداة، حيث اعتُمدت القيم المقبولة علمياً (0.70 فأعلى) كمؤشر على الموثوقية.

- آلية تطبيق الأداة وجمع البيانات

تم توزيع الاستبيانات على عينة من موظفي ومديري شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية، لضمان تمثيل جميع الفئات الإدارية وقطاعات الخدمات المختلفة. وقد تم استخدام النسخة الإلكترونية من الاستبيان لتسهيل الوصول إلى المستجيبين وضمان سرعة جمع البيانات ودقتها. وتم التأكيد على المشاركين بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، بما ينسجم مع أخلاقيات البحث الأكاديمي. وبعد جمع الاستبيانات، تم تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي المتخصصة (مثل SPSS) لاختبار الفرضيات واستخلاص النتائج المتعلقة بدور الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي.

خطوات جمع البيانات

تمت عملية جمع البيانات في هذه الدراسة وفق خطوات منهجية منظمة، تتناسب مع طبيعتها الكمية، وتهدف إلى الحصول على بيانات دقيقة وموضوعية تعكس واقع توظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي ودوره في اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية داخل شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض. وقد روعي في هذه الخطوات الالتزام بالمعايير العلمية المعتمدة في البحوث الكمية، بما يضمن موثوقية البيانات وصلاحياتها للتحليل الإحصائي.

في المرحلة الأولى، تم تحديد البيانات المطلوبة بدقة بناءً على أهداف الدراسة ومتغيراتها، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الذكاء الاصطناعي التحليلي واتخاذ القرار الاستراتيجي. وأسهمت هذه المرحلة في صياغة مؤشرات قابلة للقياس الكمي، تعكس أبعاد المتغيرات المدروسة، وتتيح تحويل المفاهيم النظرية إلى أسئلة قابلة للتطبيق الميداني.

وفي المرحلة الثانية، تم تصميم أداة جمع البيانات بما يتوافق مع المنهج الكمي، حيث اعتمدت الدراسة على أداة قياس معيارية تهدف إلى جمع بيانات رقمية يمكن إخضاعها للتحليل الإحصائي. وقد صيغت فقرات الأداة بلغة واضحة ومحددة، مع مراعاة التدرج المنطقي في عرض الأسئلة، بما يسهم في تسهيل عملية الاستجابة، ويحد من الغموض أو التفسير الخاطئ من قبل المبحوثين.

أما المرحلة الثالثة، فقد شملت التأكد من صلاحية الأداة للاستخدام الميداني، وذلك من خلال إخضاعها لإجراءات علمية تضمن دقتها في قياس المتغيرات المستهدفة. وتم في هذه المرحلة مراجعة الأداة من قبل مختصين في مجالات الإدارة والذكاء الاصطناعي والبحث العلمي، للتأكد من ملاءمة الفقرات وصياغتها، وانسجامها مع أهداف الدراسة، بما يعزز من صدق الأداة ومصداقيتها.

وفي المرحلة الرابعة، تم تطبيق أداة جمع البيانات على الفئة المستهدفة من مجتمع البحث، وفق آلية منظمة تراعي الخصائص الإدارية والتنظيمية لشركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض. وقد جرى توزيع الأداة بأسلوب يضمن الوصول إلى المبحوثين المعنيين بعملية اتخاذ القرار الإداري والاستراتيجي، مع توضيح أهداف الدراسة وأهمية المشاركة فيها، بما يسهم في رفع معدل الاستجابة وتحسين جودة البيانات المجمعة.

وفي المرحلة الخامسة، تم استلام البيانات وتجميعها ومراجعتها مبدئيًا للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل، واستبعاد الاستجابات غير المكتملة أو غير الصالحة. وأسهمت هذه الخطوة في تحسين جودة قاعدة البيانات، وتقليل الأخطاء المحتملة التي قد تؤثر في دقة النتائج الإحصائية.

تم ترميز البيانات وإدخالها إلى البرامج الإحصائية المتخصصة، وفق إجراءات دقيقة تضمن سلامة النقل ودقة المعالجة. وقد أُعدت البيانات بالشكل الذي يسمح بإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة لاختبار علاقات التأثير بين المتغيرات، وتحقيق أهداف الدراسة، واستخلاص النتائج التي تعكس الدور الحقيقي للذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية داخل شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض.

حدود البحث

- الحدود البشرية

تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في الفئة المستهدفة من الأفراد الذين تم جمع البيانات منهم، حيث اقتصر البحث على المديرين والعاملين في المستويات الإدارية المختلفة داخل شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض. وقد تم اختيار هذه الفئة نظرًا لأنها الأكثر ارتباطًا بعمليات اتخاذ القرار الإداري الاستراتيجي، ولأنها تمتلك المعرفة العملية حول مدى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي داخل المؤسسات. وتضم هذه الفئة مجموعة متنوعة من العاملين تشمل: مديري الأقسام، ورؤساء الفرق، ومحلي البيانات، ومتخذي القرار في المستويات العليا. وتهدف الدراسة من خلال هذه الحدود البشرية إلى الحصول على بيانات تعكس وجهات نظر عملية وميدانية حول استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الاستراتيجية، دون التوسع في فئات لا تمتلك خبرة مباشرة في هذا المجال، وذلك لتحقيق دقة وواقعية في النتائج المستخلصة.

- الحدود الزمانية

أما الحدود الزمانية للدراسة فتتمثل في الفترة الزمنية التي أُجريت خلالها عملية جمع البيانات وتحليلها. حيث تم تنفيذ الجانب الميداني من الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025م، وتحديدًا في الفترة الممتدة ما بين شهر مارس وحتى شهر يوليو 2025م. وقد تم اختيار هذه الفترة لتزامنها مع مرحلة تشهد فيها شركات قطاع الخدمات في الرياض توسعًا كبيرًا في استخدام الأنظمة الرقمية والتحليلات الذكية ضمن خطط التحول الرقمي الوطني، مما يجعل نتائج الدراسة أكثر ارتباطًا بالواقع العملي والمستجدات

التقنية. كما شملت هذه الفترة جميع مراحل البحث، بدءًا من تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)، مرورًا بعملية جمع البيانات الميدانية، وصولًا إلى تحليل النتائج الإحصائية واستخلاص التوصيات. وبالتالي، فإن النتائج تعكس واقع الاعتماد على الذكاء الاصطناعي التحليلي في تلك المرحلة الزمنية المحددة، مع إدراك أن هذا الواقع قد يتطور مستقبلاً بتسارع التطور التكنولوجي.

- الحدود المكانية

تقتصر الحدود المكانية لهذه الدراسة على شركات قطاع الخدمات العاملة في مدينة الرياض، والتي تمثل البيئة الجغرافية والاجتماعية والاقتصادية للدراسة التطبيقية. وتم اختيار مدينة الرياض نظرًا لكونها العاصمة الاقتصادية والإدارية للمملكة العربية السعودية، ومركزًا رئيسيًا للشركات والمؤسسات الخدمية بمختلف أنواعها، سواء في مجالات التمويل، والتأمين، والرعاية الصحية، والتعليم، والخدمات اللوجستية، وتقنية المعلومات. وتتميز بيئة الأعمال في الرياض بدرجة عالية من التنافسية والاعتماد المتزايد على التقنيات الحديثة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي التحليلي، مما يجعلها موقعًا مثاليًا لدراسة تأثير هذه التقنيات على القرارات الاستراتيجية. كما يتيح التركيز المكاني المحدد إمكانية تعميق التحليل وتوفير بيانات أكثر دقة، بدلاً من التشتت الجغرافي الذي قد يقلل من موثوقية النتائج. وبالتالي، تمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بيئة حيوية وغنية بالتطبيقات العملية التي تدعم أهداف البحث وتسهم في إثراء نتائجه.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

المقدمة

يمثل هذا الفصل المرحلة التي تتجلى فيها المخرجات العلمية للدراسة، حيث يتم الانتقال من الجوانب النظرية والإجرائية إلى عرض ما أفرزته الدراسة من نتائج مستمدة من الواقع العملي لشركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض. وتنبع أهمية هذا الفصل من كونه يعكس حصيلة الجهود البحثية السابقة، ويترجم البيانات التي تم جمعها إلى معانٍ علمية يمكن الاستناد إليها في تفسير طبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التحليلي واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية.

ويركز هذا الفصل على معالجة البيانات بأسلوب علمي منظم، يراعي الدقة والموضوعية، ويهدف إلى الوصول إلى نتائج تعكس واقع الممارسات الإدارية بصورة واضحة. كما يتيح هذا العرض إمكانية الكشف عن الأنماط والاتجاهات الرئيسة المرتبطة بتوظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي، ومدى إسهامه في دعم القرارات ذات الطابع الاستراتيجي داخل المنظمات الخدمية، بما يعزز من فهم أعمق لأبعاد المشكلة البحثية.

ولا يقتصر هذا الفصل على عرض النتائج فحسب، بل يتعدى ذلك إلى تفسيرها وتحليلها في ضوء الإطار العلمي الذي استندت إليه الدراسة، مع مقارنتها بما توصلت إليه الأدبيات والجهود البحثية السابقة. ويسهم هذا التناول التحليلي في توضيح مدى اتساق النتائج مع التوقعات النظرية، أو اختلافها عنها، وما يحمله ذلك من دلالات علمية وتطبيقية تتعلق بواقع تبني الذكاء الاصطناعي التحليلي في قطاع الخدمات.

كما يولي هذا الفصل اهتمامًا باستخلاص الدلالات العامة التي تعكس الأثر العملي للنتائج على مستوى الإدارة العليا وصناع القرار، من خلال إبراز ما تعنيه هذه النتائج بالنسبة لتطوير السياسات الإدارية، وتحسين جودة التخطيط الاستراتيجي، وتعزيز القدرة التنافسية لشركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض. وتكمن أهمية ذلك في تحويل المعرفة النظرية إلى ممارسات عملية قابلة للتطبيق داخل بيئة العمل.

ويختتم هذا الفصل بعرض رؤية شاملة لما توصلت إليه الدراسة، من خلال استخلاص خلاصات عامة تسهم في توضيح الإسهام العلمي للدراسة، وتقديم مقترحات عملية يمكن أن تفيد المنظمات الخدمية في تحسين توظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي في عمليات اتخاذ القرار الاستراتيجي. كما تسهم هذه الخلاصات في فتح آفاق بحثية مستقبلية، وتشجيع الباحثين على التوسع في دراسة هذا المجال الحيوي.

يشكل هذا الفصل تنويجاً لمراحل الدراسة المختلفة، وجسراً يربط بين الإطار النظري والواقع التطبيقي، حيث يضيف على البحث بعده العملي، ويعزز من قيمته العلمية والتطبيقية. كما يسهم في تقديم صورة متكاملة تساعد متخذي القرار والباحثين والمهتمين على فهم الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية داخل شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض.

تحليل البيانات

- الوصف الإحصائي للبيانات:

أدنى تقديرات أفراد العينة تركزت حول قدرة التحليلات الذكية على التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية بمتوسط 3.20؛ رافق ذلك أعلى معدل تشتت في الآراء بانحراف معياري بلغ 1.639. هذا القصور الإحصائي يترجم واقعاً إدارياً في شركات الخدمات بالرياض. يبدو أن المؤسسات لم تفعّل بعد أدوات التنبؤ الاستراتيجي بشكل كامل؛ فاكتفت بالتحليل الوصفي للبيانات المتاحة دون الاستفادة من النمذجة المستقبلية. التباين العالي في الإجابات يؤكد وجود تفاوت بين الشركات في استيعاب الإمكانيات الاستباقية للتقنية.

وحصد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية أعلى متوسط حسابي قدره 3.58 وانحراف 1.338. الثقة هنا إجرائية بامتياز. الإدارات تميل لتوظيف التقنية كأداة لضبط المسار التنفيذي ومراقبة الأداء؛ وهي وظيفة تقليدية مقارنة بالذكاء الاصطناعي التوليدي أو التنبؤي. التحسن الملحوظ في دقة القرارات الاستراتيجية بمتوسط 3.50 يرسخ القناعة بجدوى المخرجات الرقمية في تقليص الهامش البشري للخطأ. ويظل الانحراف المعياري لجميع العبارات يتجاوز حاجز 1.29؛ وهو مؤشر على غياب الإجماع المؤسسي. هذا يفسر وجود بيئة تنافسية غير متكافئة؛ حيث تسبق بعض الشركات نظيراتها في تبني الحلول الذكية بينما لا تزال أخرى تتعامل معها كأدوات تكميلية. الرؤية لم تتوحد بعد حول كيفية دمج الذكاء الاصطناعي في قلب التفكير الاستراتيجي بعيداً عن المهام الروتينية.

Statistics										
Std. Error of Kurtosis	Kurtosis	Std. Error of Skewness	Skewness	Std. Deviation	Median	Std. Error of Mean	Mean	N		
								Missing	Valid	
.320	-1.305	.160	.003	1.414	3.00	.093	3.03	0	230	العمر
.320	-1.986	.160	.176	.499	1.00	.033	1.46	0	230	الجنس
.320	-1.071	.160	-.376	1.349	4.00	.089	3.44	0	230	الدرجة العلمية
.320	-1.133	.160	-.316	1.359	4.00	.090	3.39	0	230	تعتمد شركتي على أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية.

تسهم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين دقة القرارات الاستراتيجية.	230	0	3.50	.089	4.00	1.344	-0.447	.160	-1.004	.320
توفر أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب لصناع القرار.	230	0	3.30	.103	4.00	1.559	-0.294	.160	-1.439	.320
تساعد التحليلات الذكية في التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية للشركة.	230	0	3.20	.108	3.00	1.639	-0.194	.160	-1.599	.320
يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية.	230	0	3.43	.085	4.00	1.292	-0.326	.160	-1.019	.320
تعتمد الإدارة العليا على مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي عند وضع الخطط الاستراتيجية.	230	0	3.35	.090	3.00	1.358	-0.312	.160	-1.097	.320
تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر فعالية.	230	0	3.25	.101	3.00	1.526	-0.225	.160	-1.435	.320

يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل الشركة.	230	0	3.47	.103	4.00	1.566	-0.467	.160	-1.340	.320
تدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي سرعة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية.	230	0	3.41	.091	3.50	1.385	-0.286	.160	-1.228	.320
تسهم التحليلات المتقدمة في تحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار.	230	0	3.41	.092	4.00	1.401	-0.344	.160	-1.185	.320
يساعد الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقييم البدائل الاستراتيجية المختلفة.	230	0	3.39	.096	4.00	1.449	-0.368	.160	-1.216	.320
يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة.	230	0	3.30	.099	3.00	1.507	-0.282	.160	-1.352	.320
يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين مستوى الأداء المؤسسي العام.	230	0	3.45	.092	4.00	1.400	-0.334	.160	-1.234	.320

تتعتمد الشركة على الذكاء الاصطناعي التحليلي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية.	230	0	3.58	.088	4.00	1.338	-0.625	.160	-0.741	.320
يساهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم الابتكار في القرارات الإدارية.	230	0	3.37	.097	4.00	1.466	-0.400	.160	-1.238	.320
يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تحسين استجابة الإدارة للتغيرات السوقية.	230	0	3.24	.103	3.00	1.569	-0.224	.160	-1.464	.320
يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في رفع فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية على المدى الطويل.	230	0	3.41	.091	4.00	1.376	-0.371	.160	-1.127	.320

جدول 1 : التحليلات الإحصائية

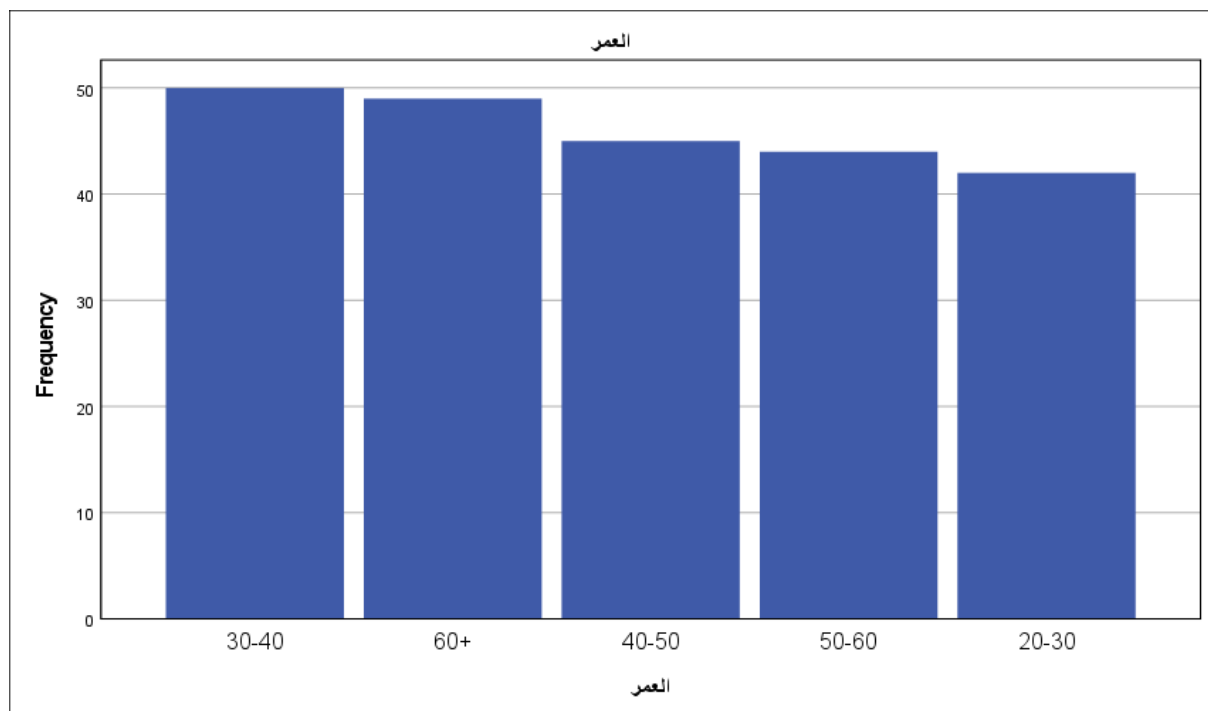
- عمر المشاركين في التجربة

أدنى تمثيل في عينة الدراسة انحصر في الفئة العمرية الشابة (20-30 سنة) بنسبة بلغت 18.3% فقط؛ وهي نتيجة تتسق تماماً مع طبيعة الدراسة التي تستهدف صناع القرار الاستراتيجي، وهي مناصب تتطلب نضجاً مهنيّاً لا يتوفر عادة في مستقبل المسار الوظيفي. ويظهر تقارب بين جيل "الشباب المهني" (30-40 سنة) بنسبة 21.7%، وجيل "الخبرة التاريخية" (أكبر من 60 سنة) بنسبة 21.3%. هذا الهيكل العمري يفرض واقعاً تشغيلياً معقداً داخل قطاع الخدمات في الرياض. فبينما يميل المديرون في سن الثلاثين لاعتناق أدوات الذكاء الاصطناعي كضرورة حتمية لرفع الكفاءة، قد يرى الجيل الأكبر في هذه التقنيات تهديداً للحدس الإداري أو مجرد تعقيدات تقنية تفتقر للمسة البشرية. التوازن مفقود. وإن تكرار الفئات العمرية الوسطى (40-60 سنة) بنسب

مقاربة (19.6% و 19.1%) يؤكد أن القوة التصويتية في اتخاذ القرار الاستراتيجي داخل هذه الشركات موزعة بشكل أفقي واسع. استدامة التحول الرقمي في هذه المؤسسات مرهونة بمدى قدرتها على صهر "حكمة" القيادات العليا مع "جرأة" الكوادر الشابة تقنياً؛ فبدون هذا التناغم، ستظل مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي مجرد بيانات معزولة لا تترجم إلى قرارات تنفيذية ملموسة.

العمر		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30-40	50	21.7	21.7	21.7
	60+	49	21.3	21.3	43.0
	40-50	45	19.6	19.6	62.6
	50-60	44	19.1	19.1	81.7
	20-30	42	18.3	18.3	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 2: التحليل الإحصائي لعمر المشاركين في التجربة



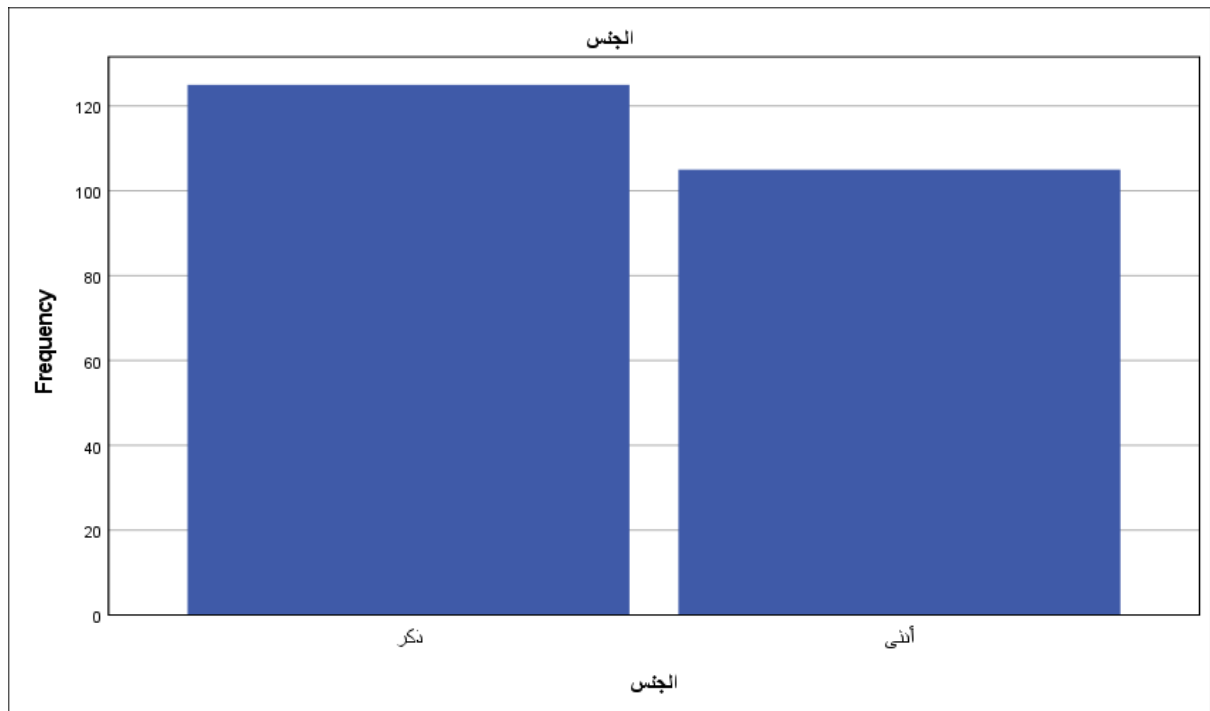
شكل توضيحي 2: التمثيل البياني لعمر المشاركين في التجربة

- جنس المشاركين في التجربة

سجلت المشاركة النسائية النسبة الأقل في العينة بواقع 45.7%؛ وهي قيمة رقمية تعكس توازناً نسبياً في بيئة العمل بقطاع الخدمات بالرياض. الحضور الأنثوي يقترب من النصف. هذا التقارب يبرهن على التحولات الهيكلية المتسارعة في سوق العمل السعودي. المشاركة لم تعد رمزية. في المقابل استحوذ الذكور على 54.3% من إجمالي الاستجابات البالغة 230 مشاركاً. هذا التوزيع المتكافئ يضفي الشمولية على مخرجات الدراسة. التوجهات نحو تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار ستكون نتاج رؤية إدارية مشتركة، وليست انعكاساً لثقافة مهنية يسيطر عليها جنس واحد. الموضوعية هنا مضمونة. يبدو أن البيئة الإدارية في الرياض باتت تعتمد معايير الكفاءة والقدرة على التعامل مع البيانات الضخمة كأساس للمفاضلة، بغض النظر عن النوع الاجتماعي. هذا التنوع يثري النقاش حول "الفجوة الرقمية"، حيث تساهم كل فئة من منظورها المهني في تشكيل الصورة الذهنية لمستقبل الإدارة الذكية.

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	125	54.3	54.3	54.3
	أنثى	105	45.7	45.7	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 3 : التحليل الإحصائي لجنس المشاركين في التجربة



شكل توضيحي 3 : التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

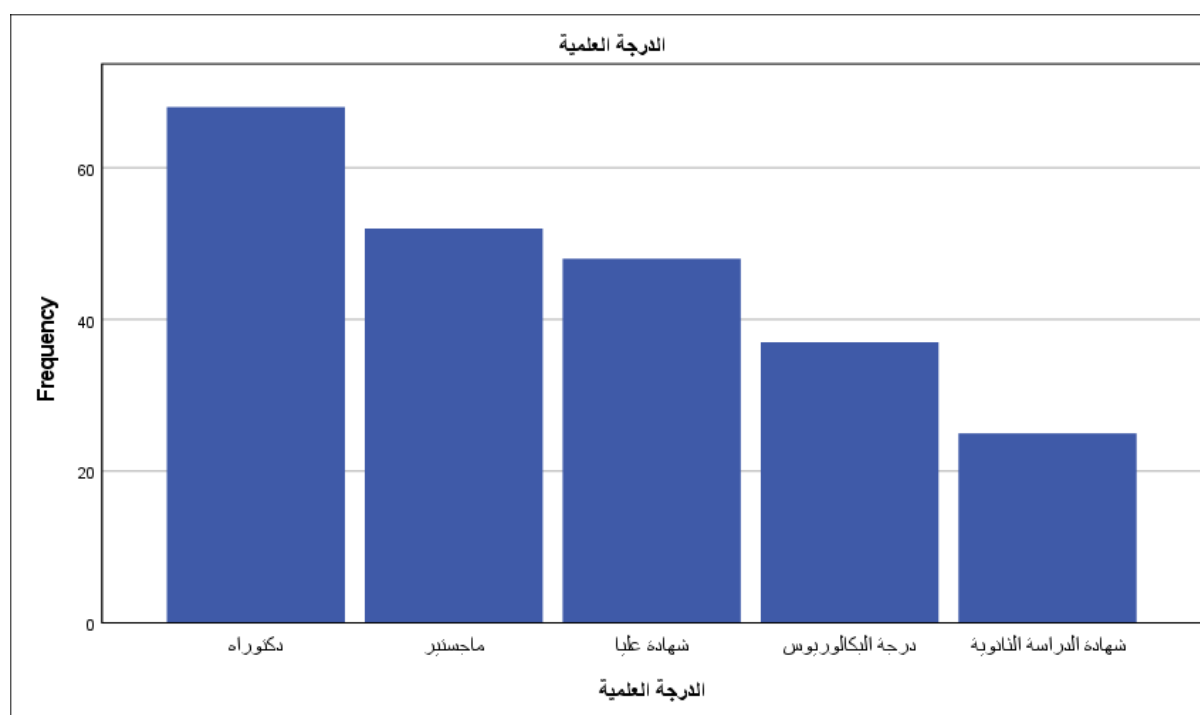
- الدرجة العلمية لدى المشاركين في التجربة

انحصرت النسبة الأقل من المشاركين في حملة شهادة الدراسة الثانوية بواقع 10.9%؛ هذا ينسجم مع طبيعة المناصب القيادية المعنية برسم المسارات الاستراتيجية، والتي تتطلب عادةً تأهيلاً أكاديمياً يتجاوز التعليم الأساسي. وهيمن حملة شهادة الدكتوراه على العينة بنسبة 29.6%. يليهم مباشرة الحاصلون على الماجستير بنسبة 22.6%. هذه الكثافة العلمية تعني أن أكثر من نصف العينة يمتلك خلفية بحثية وأكاديمية متقدمة. النخبة الإدارية في شركات الخدمات بالرياض ليست مجرد كوادر تشغيلية؛ بل هي عقول مدربة على التفكير النقدي وتحليل البيانات المعقدة.

الجاهزية المعرفية لتبني الذكاء الاصطناعي التحليلي تظهر بوضوح في هذا التوزيع الرقمي؛ فالمستويات العلمية المرتفعة تزيد من احتمالية الثقة في النمذجة الإحصائية والنتائج الرقمية عوضاً عن الاعتماد الصرف على الحدس الشخصي. سجل حملة الشهادات العليا (دبلوم عالي) نسبة 20.9%، بينما اكتفى حملة البكالوريوس بنسبة 16.1%. هذا يعزز من موثوقية النتائج. صناع القرار هنا يدركون قيمة "المعلومة" كأصل استراتيجي. ومع ذلك، فإن هذا الثقل الأكاديمي قد يولد ميلاً نحو التعقيد في التحليل؛ مما يستوجب توفير أدوات ذكاء اصطناعي تتسم بواجهات استخدام مرنة لضمان نقل هذه الاستراتيجيات بوضوح إلى المستويات التنفيذية الأدنى في الهيكل الوظيفي.

الدرجة العلمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دكتوراه	68	29.6	29.6	29.6
	ماجستير	52	22.6	22.6	52.2
	شهادة عليا	48	20.9	20.9	73.0
	درجة البكالوريوس	37	16.1	16.1	89.1
	شهادة الدراسة الثانوية	25	10.9	10.9	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 4: التحليل الإحصائي للدرجة العلمية



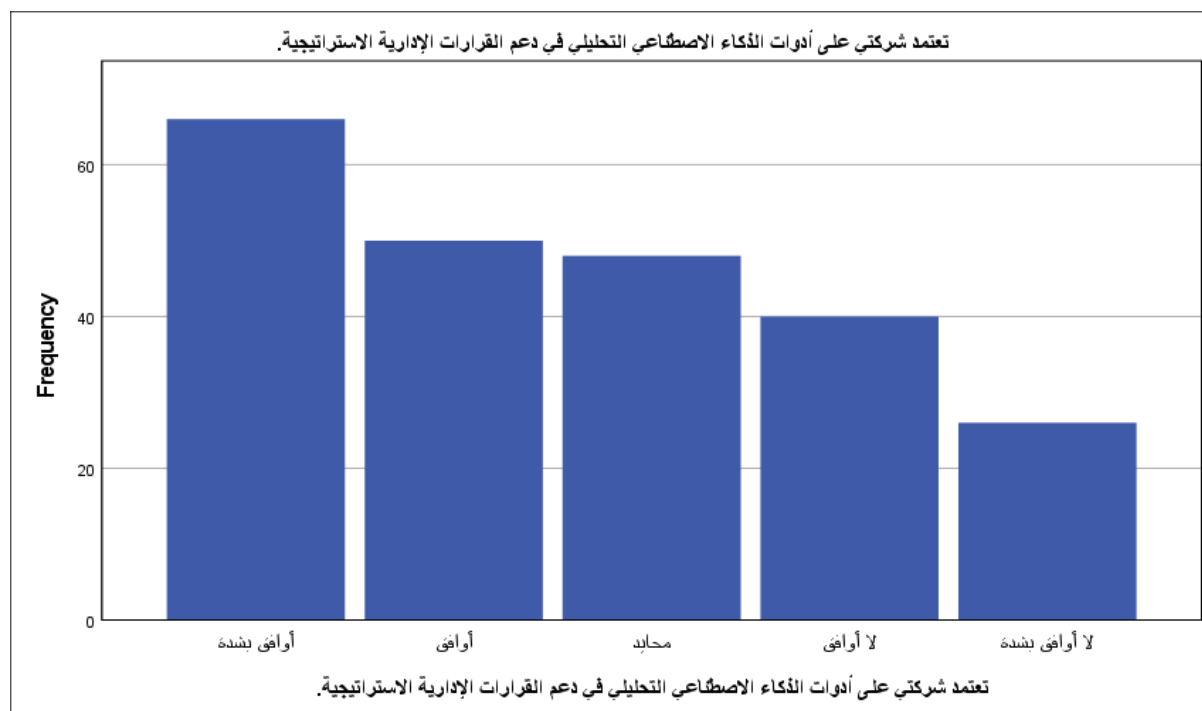
شكل توضيحي 4: التمثيل البياني للدرجة العلمية

- تعتمد شركتي على أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية.

استحوذ خيار "أوافق بشدة" على المرتبة الأولى بنسبة 28.7%؛ ما يقول بتوجه جاد لدى شريحة وازنة من شركات الخدمات في الرياض نحو رقمنة التفكير الاستراتيجي. النتيجة تعكس استجابة فعلية لضغوط التحول الرقمي المتسارعة في السوق السعودي. عند دمج فئتي الموافقة، نجد أن 50.4% من العينة يقرون بهذا الاعتماد. هذه الأغلبية تؤكد تجاوز مرحلة الاستكشاف إلى مرحلة "التبني النشط". لكن برزت الكتلة المحايدة بنسبة 20.9%؛ وهي نسبة تقول بوجود "تردد مؤسسي" أو استخدام جزئي لا يرتقي بعد لدعم القرارات الكبرى. أما نسبة الرفض الكلية التي بلغت 28.7%، فتنبئ عن مقاومة تنظيمية أو نقص في وعي القيادات العليا بجدوى التحليلات الذكية. هذا يقول إن الشركات التي ترفض الاعتماد على هذه الأدوات قد تواجه صعوبات بالغة في التنبؤ بمتطلبات السوق المتغيرة؛ ما قد يضعف تنافسيتها أمام الكيانات التي بدأت بالفعل في هندسة قراراتها بناءً على البيانات.

تعتمد شركتي على أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	66	28.7	28.7	28.7
	أوافق	50	21.7	21.7	50.4
	محايد	48	20.9	20.9	71.3
	لا أوافق	40	17.4	17.4	88.7
	لا أوافق بشدة	26	11.3	11.3	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 5: التحليل الإحصائي لاعتماد الشركة على أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية.



شكل توضيحي 5: التمثيل البياني لاعتماد الشركة على أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية.

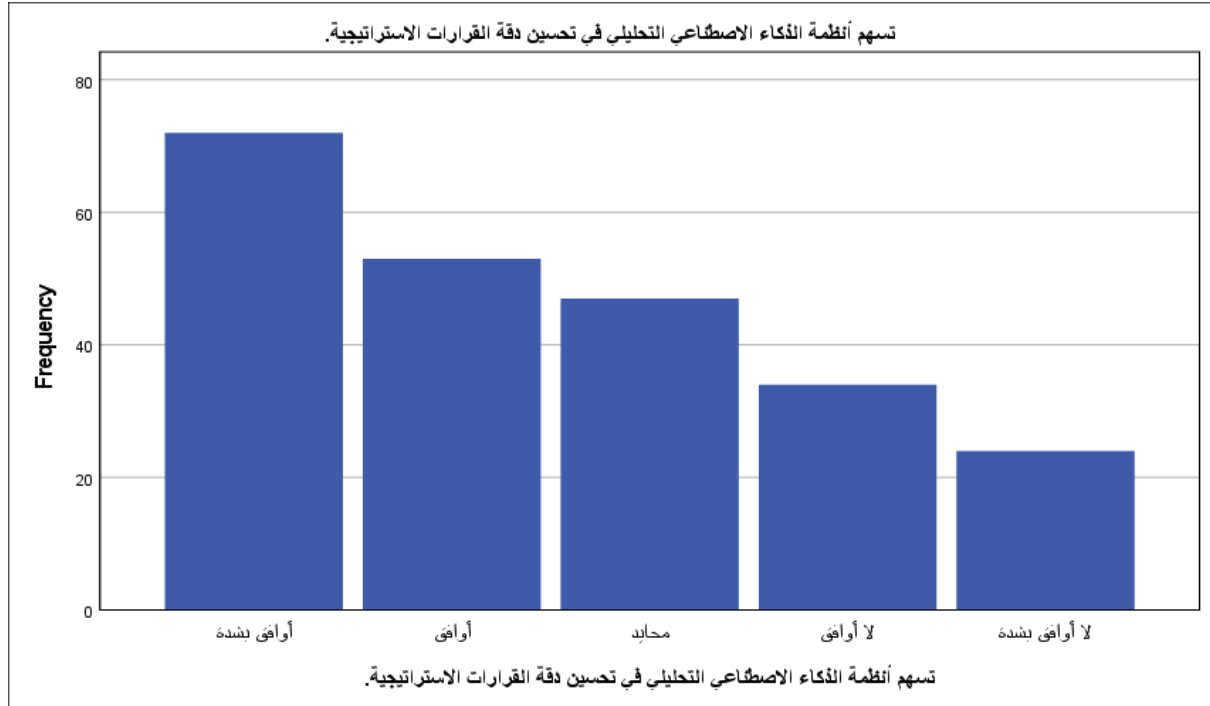
- تسهم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين دقة القرارات الاستراتيجية.

التباين في تقدير القيمة المضافة للذكاء الاصطناعي يعكس حالة من الانقسام المهني داخل الشركات المستهدفة؛ فبينما يرى البعض في التقنية طوق نجاة، لا يزال آخرون يشككون في دقتها الإجرائية. سجل خيار "أوافق بشدة" النسبة الأعلى بواقع 31.3%، يليه خيار "أوافق" بنسبة 23.0%. القناعة بـ "الموضوعية الرقمية" بدأت تزح الأساليب التقليدية. معالجة البيانات الضخمة تمنح القادة رؤية تتجاوز محدودية الحس البشري المجرد. النتيجة إيجابية في مجملها. لكن وقف 20.4% من المشاركين في المنطقة "المحايدة"؛ فهذه الفئة لم تلمس بعد أثراً ملموساً للذكاء الاصطناعي في تجويد مخرجاتها الاستراتيجية. أما الرفض الذي بلغ في إجماليه 25.2%، فينبئ عن تحديات تقنية؛ فدقة القرار الاستراتيجي في قطاع الخدمات بالرياض تعتمد بالأساس على سلامة التغذية المعلوماتية. فالقرار الذي لا يثق صانعه في مصدره يظل قراراً مهزوزاً ومعرضاً للتعطيل في المسارات التنفيذية.

تسهم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين دقة القرارات الاستراتيجية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	72	31.3	31.3	31.3
	أوافق	53	23.0	23.0	54.3
	محايد	47	20.4	20.4	74.8

	لا أوافق	34	14.8	14.8	89.6
	لا أوافق بشدة	24	10.4	10.4	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 6 : التحليل الإحصائي لإسهام أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين دقة القرارات الاستراتيجية.



شكل توضيحي 6 : التمثيل البياني لإسهام أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين دقة القرارات الاستراتيجية.

- توفر أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب لصناع القرار.

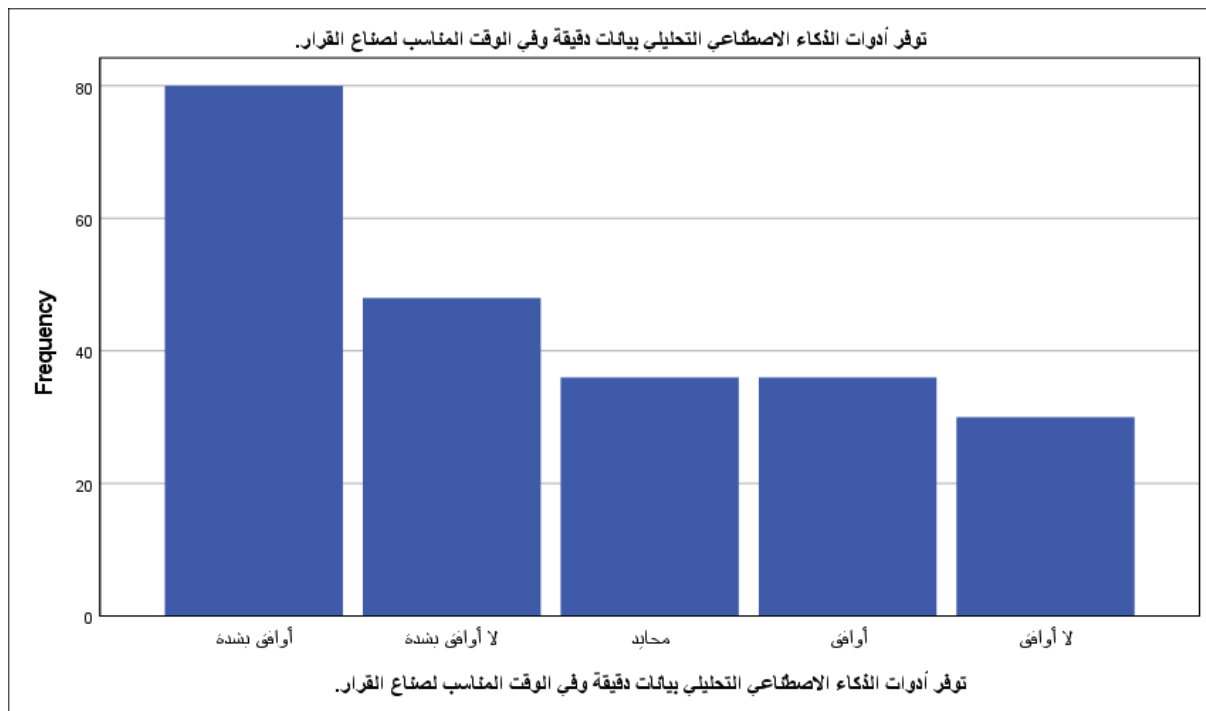
سجلت فئة "لا أوافق" النسبة الأدنى بين استجابات المشاركين بواقع 13.0%؛ وعند مقارنة خيار "أوافق بشدة" الذي تصدر العينة بنسبة 34.8%، مع خيار "لا أوافق بشدة" الذي حل ثانياً بنسبة 20.9%. نلاحظ أن الشركات التي تمتلك بنية تحتية رقمية متكاملة تلمس farkاً جوهرياً في سرعة تدفق البيانات؛ بينما تعاني كيانات أخرى من فجوات تقنية تجعل من "عنصر التوقيت" عبئاً إجرائياً لا ميزة تنافسية. الثقة في سرعة التقنية ليست مطلقة بل مشروطة بجاهزية النظام.

وإن تساوي نسب المحايد مع الموافقين بنسبة 15.7% لكل منهما يعزز فالقول بأن التوقيت هو الضلع الأهم في مثلث القرار الاستراتيجي. أي تأخير في معالجة البيانات الضخمة يحولها من أصل استراتيجي إلى مجرد أرقام تاريخية عديمة الجدوى. التشتت الإحصائي في هذه العبارة تحديداً يشير إلى أن توفير المعلومة في الوقت المناسب لا يعتمد على "ذكاء" الآلة فحسب؛ بل يرتبط

بمدى مرونة قنوات الاتصال الإداري داخل المؤسسة. النقص في سرعة الاستجابة المعلوماتية قد يؤدي إلى تفويت فرص سوقية خاطفة، مما يضع الشركات الأقل تطوراً في مأزق تنافسي حرج أمام الكيانات التي نجحت في تطويع الزمن عبر التحليلات الذكية.

توفر أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب لصناع القرار.		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	80	34.8	34.8	34.8
	لا أوافق بشدة	48	20.9	20.9	55.7
	محايد	36	15.7	15.7	71.3
	أوافق	36	15.7	15.7	87.0
	لا أوافق	30	13.0	13.0	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 7: التحليل الإحصائي لتوفير أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب لصناع القرار.



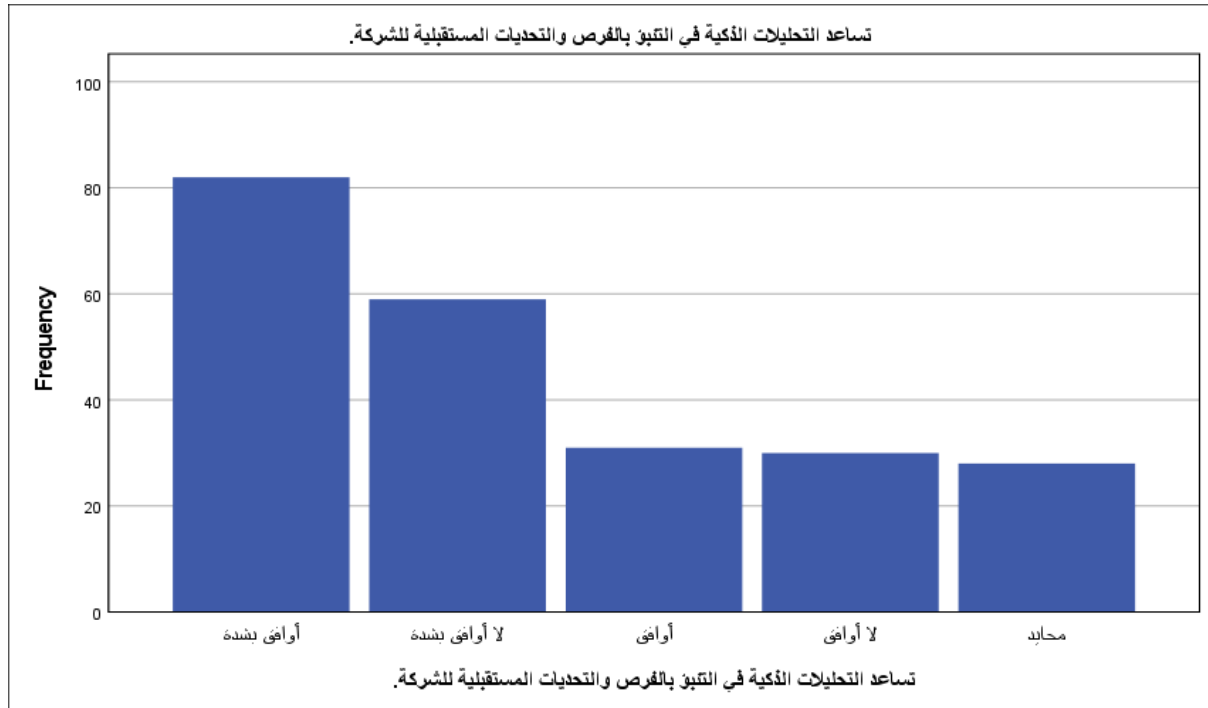
شكل توضيحي 7: التمثيل البياني لتوفير أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب لصناع القرار.

- تساعد التحليلات الذكية في التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية للشركة.

استحوذ خيار "أوافق بشدة" على 35.7% من إجمالي الاستجابات؛ إلا أنه جاء خيار "لا أوافق بشدة" كقوة ثانية بنسبة 25.7%. التباين الإحصائي يقول بوجود فجوة في "النضج الرقمي" بين شركات الخدمات في الرياض. يبدو أن الشركات التي تمتلك بنية بيانات رصينة استطاعت تلمس القيمة المضافة للذكاء الاصطناعي في رسم مساراتها المستقبلية. في المقابل، يظهر قطاع واسع من المديرين تشككاً عميقاً في قدرة الآلة على تجاوز تعقيدات السوق المحلية. الثقة في التنبؤ ليست مطلقة. الواقع التشغيلي يشير إلى أن التنبؤ بالفرص يتطلب مدخلات بيانات دقيقة وتاريخية؛ فغياب هذه المدخلات يجعل من مخرجات الذكاء الاصطناعي مجرد تخمينات رقمية لا يعتد بها إدارياً. النتيجة كانت واضحة. الانقسام بين القبول والرفض القاطع يؤكد أن الصناعة تمر بمرحلة انتقالية حرجية. الشركات التي تتبنى التنبؤ الذكي قد تمتلك سرعة استجابة أعلى للمتغيرات السوقية؛ بينما تراهن الشركات المعارضة على الحدس والخبرة المتراكمة للقيادات.

تساعد التحليلات الذكية في التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية للشركة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	82	35.7	35.7	35.7
	لا أوافق بشدة	59	25.7	25.7	61.3
	أوافق	31	13.5	13.5	74.8
	لا أوافق	30	13.0	13.0	87.8
	محايد	28	12.2	12.2	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 8: التحليل الإحصائي لمساعدة التحليلات الذكية في التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية للشركة.



شكل توضيحي 8: التمثيل البياني لمساعدة التحليلات الذكية في التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية للشركة.

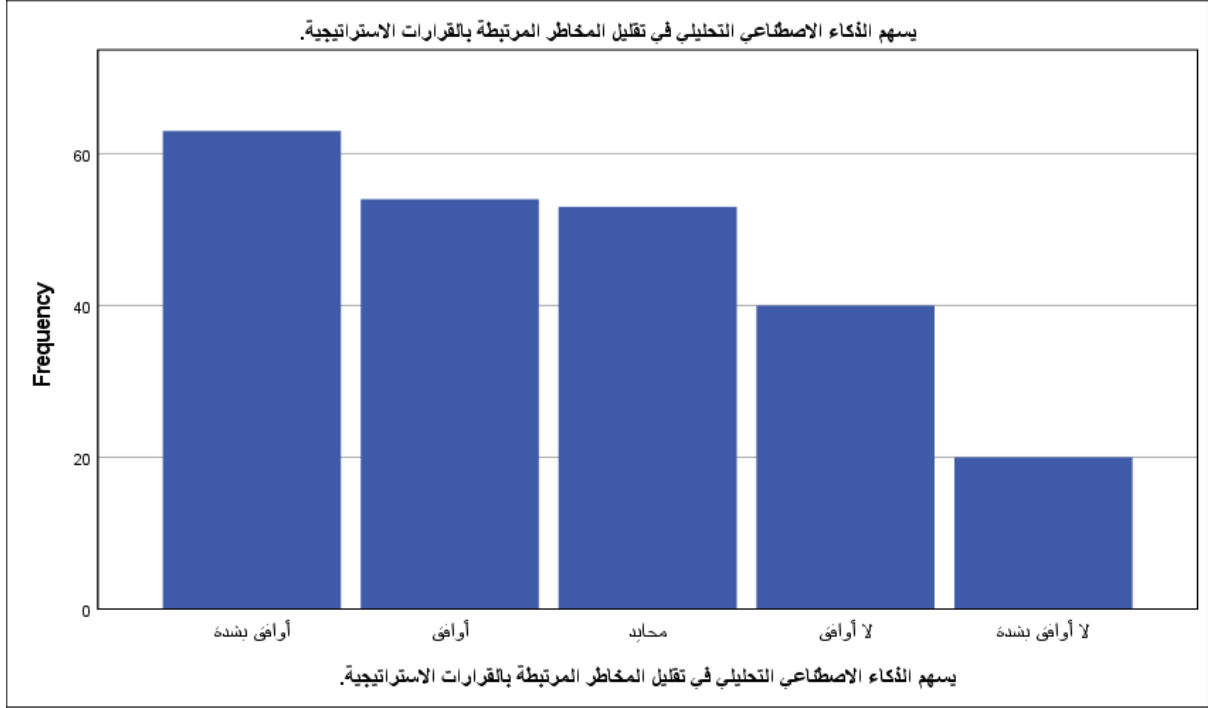
- يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية.

سجل خيار "لا أوافق بشدة" النسبة الأدنى بواقع 8.7%. الرفض المطلق يتلاشى. وتصدرت "الموافقة الشديدة" المشهد بنسبة 27.4%. الشركات تراهن على التقنية لتقليص مساحة المجهول. الذكاء الاصطناعي هنا يعمل كمرشح للمخاطر. قطاع الخدمات في الرياض يتسم بالحساسية العالية. أي خطأ في التقدير يعني خسارة سوقية فورية. القبول العام بنسبة 50.9% يثبت جدوى الحلول الرقمية في تأمين المسارات القرارية. وفئة "المحايدين" بلغت 23.0%. ربما تفتقر هذه الكوادر لآليات واضحة لربط مخرجات التقنية بالأمن المؤسسي. المعارضون شكلوا 26.1%. الرفض هنا ليس جهلاً بالتقنية. هو توجس من "الثقة العمياء" في الآلة. نظام إدارة المخاطر بلا بيانات دقيقة هو مجرد وهم تقني. الشركات التي لم تفعل هذه الأدوات بعد تخاطر بالعمل في منطقة "العمى الاستراتيجي". المؤسسة التي تتجاهل التحليل الذكي تترك مصيرها للصدفة؛ وهو ثمن باهظ في سوق تنافسي.

يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	63	27.4	27.4	27.4
	أوافق	54	23.5	23.5	50.9
	محايد	53	23.0	23.0	73.9

	لا أوافق	40	17.4	17.4	91.3
	لا أوافق بشدة	20	8.7	8.7	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 9: التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية.



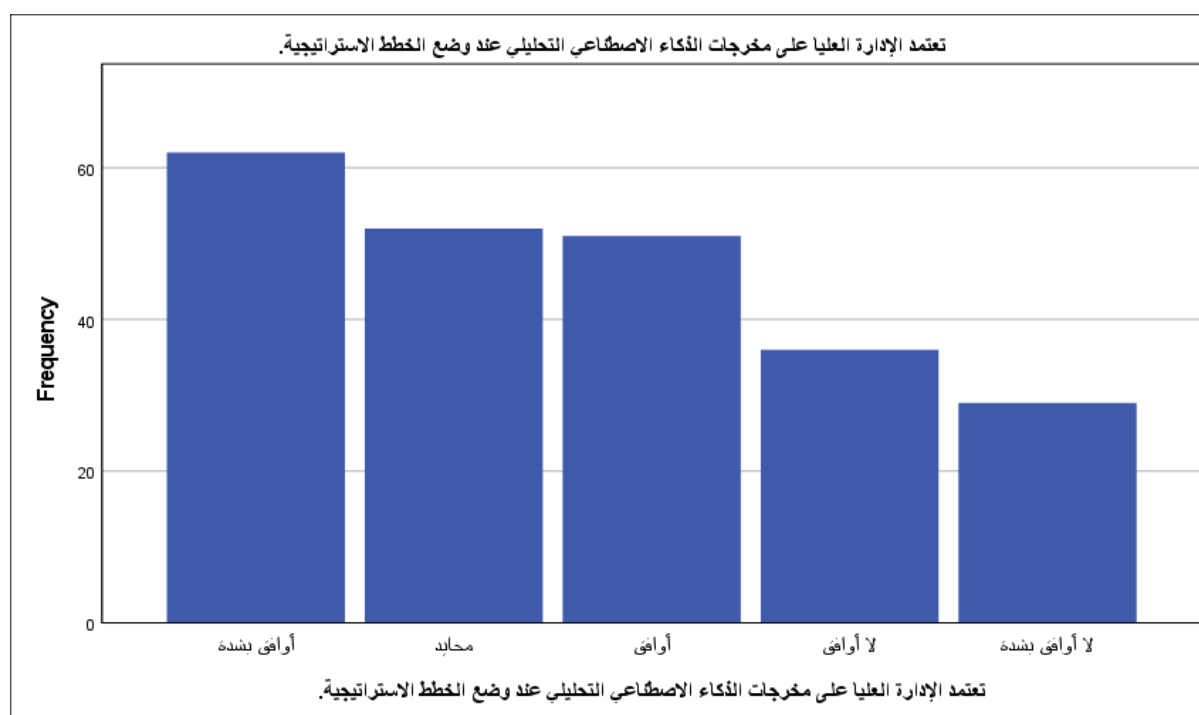
شكل توضيحي 9: التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية.

- تعتمد الإدارة العليا على مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي عند وضع الخطط الاستراتيجية.

سجلت فئة "لا أوافق بشدة" النسبة الأقل بواقع 12.6%. وحصدت "الموافقة الشديدة" 27.0%. النتيجة تعكس رغبة القيادات في تجاوز الحلول التقليدية. الإدارة العليا تطلب سندا رقمياً. الذكاء الاصطناعي هو البوصلة الجديدة. الاعتماد على المخرجات التحليلية يمنح الخطط صبغة العلمية. وإن الحياد سجل 22.6%. ربما بسبب غياب الثقة في الأنظمة الحالية؛ أو نقص في الكفاءات القادرة على قراءة النتائج وتفسيرها للقيادة. الموافقة العامة بلغت 49.2%. الشركات في الرياض تقترب من مرحلة النضج الرقمي. القرار القيادي بلا بيانات يظل قراراً هشاً ومعرضاً للانحياز. المؤسسات التي ترفض هذا التوجه ستخسر حصتها السوقية سريعاً. الربط بين الذكاء الاصطناعي وصناعة الخطة هو جوهر التنافسية اليوم.

تعتمد الإدارة العليا على مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي عند وضع الخطط الاستراتيجية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	62	27.0	27.0	27.0
	محايد	52	22.6	22.6	49.6
	أوافق	51	22.2	22.2	71.7
	لا أوافق	36	15.7	15.7	87.4
	لا أوافق بشدة	29	12.6	12.6	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 10 : التحليل الإحصائي لاعتماد الإدارة العليا على مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي عند وضع الخطط الاستراتيجية.



شكل توضيحي 10 : التمثيل البياني لاعتماد الإدارة العليا على مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي عند وضع الخطط الاستراتيجية.

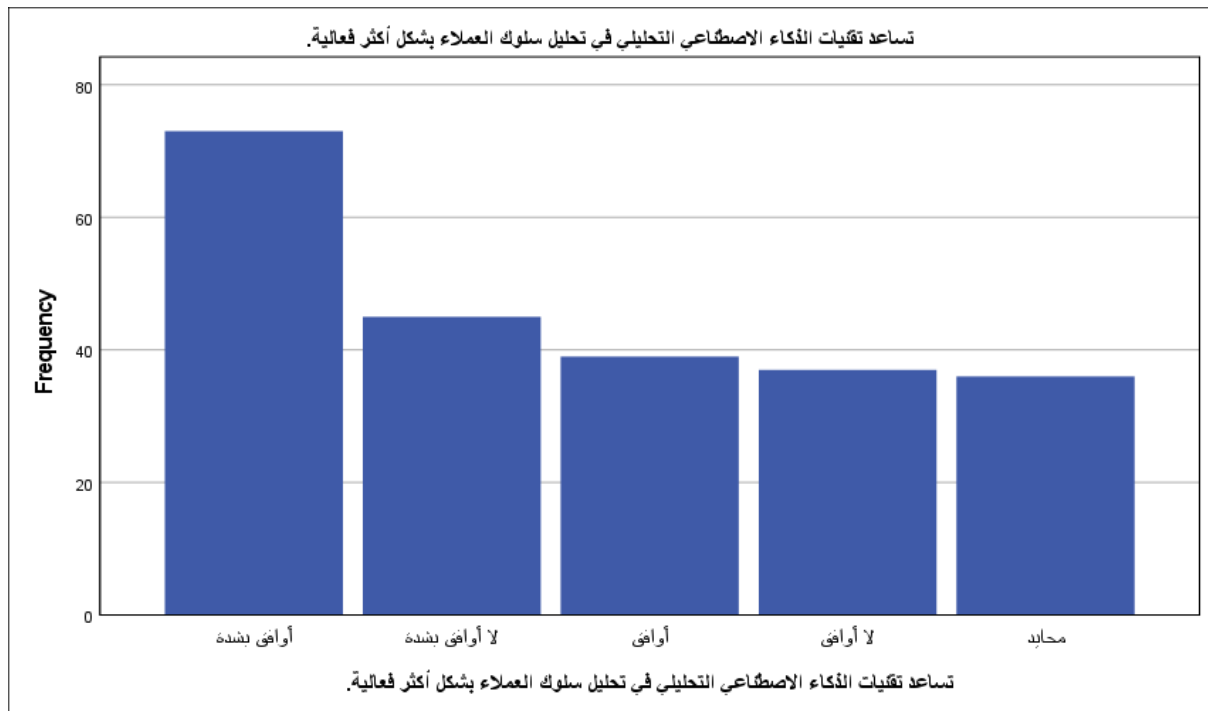
- تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر فعالية.

الاستقطاب بين القبول المطلق والرفض القاطع يظهر هنا. سجل خيار "أوافق بشدة" النسبة الأعلى بواقع 31.7%؛ بينما قفز خيار "لا أوافق بشدة" ليحتل المركز الثاني بنسبة 19.6%. هذا يترجم واقعاً تشغيلياً متبايناً في فهم رحلة العميل داخل شركات الخدمات بالرياض. فبينما نجحت مؤسسات في تحويل "البيانات الضخمة" إلى أنماط سلوكية دقيقة، لا تزال أخرى تعاني من أدوات تفتقر للدقة أو لا تلائم خصوصية المستهلك المحلي.

الحياد بنسبة 15.7% والموافقة البسيطة بنسبة 17.0% ففهم العميل استراتيجياً يتطلب ربط التحليلات بالواقع الميداني، وهو ما قد يفسر تراجع اليقين لدى هذا القطاع. الرفض الكلي الذي تجاوز 35.7% ينذر بتحديات جسيمة. هذا التشكيك في فاعلية التقنية قد يؤدي إلى فقدان القدرة على التخصيص (Personalization)؛ وهو قلب التنافسية في قطاع الخدمات المعاصر.

تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر فعالية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	73	31.7	31.7	31.7
	لا أوافق بشدة	45	19.6	19.6	51.3
	أوافق	39	17.0	17.0	68.3
	لا أوافق	37	16.1	16.1	84.3
	محايد	36	15.7	15.7	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 11 : التحليل الإحصائي لمساعدة تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر فعالية.



شكل توضيحي 11 : التمثيل البياني لمساعدة تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر فعالية.

- يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل الشركة.

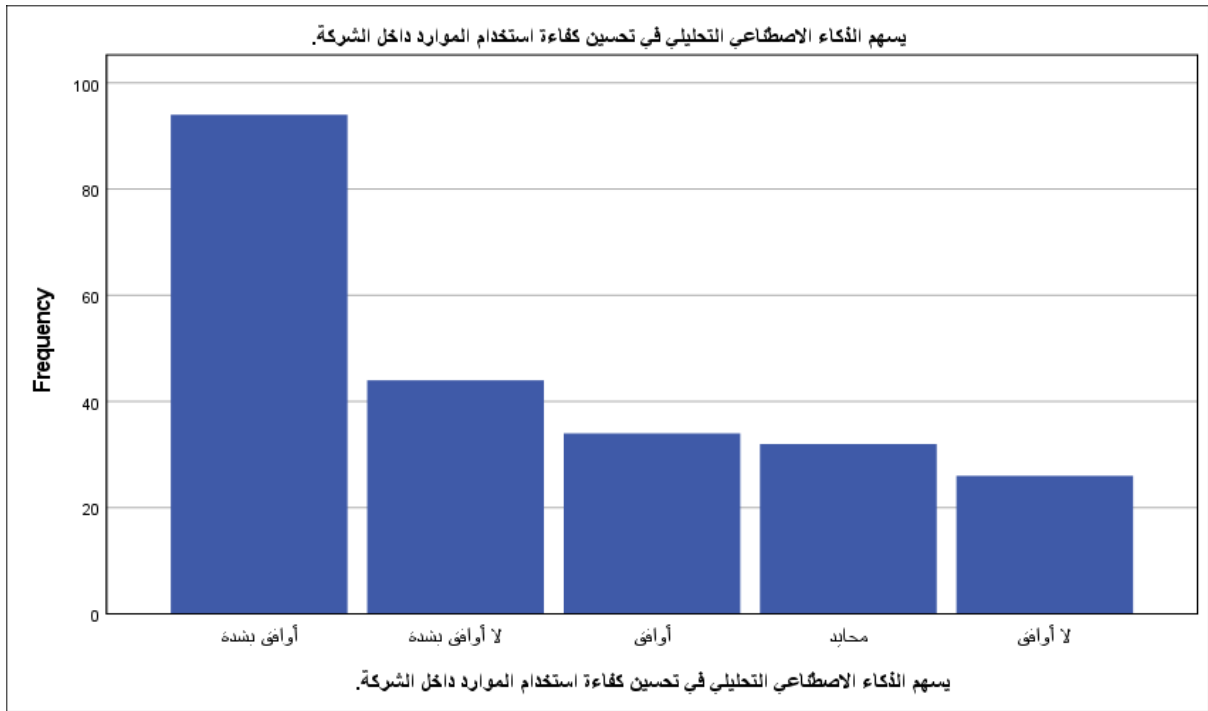
انحصرت أدنى نسبة للاستجابات في خيار "لا أوافق" بنسبة 11.3%؛ هذا يقول بأن التشكيك التقليدي في جدوى الأتمتة بدأ يتلاشى أمام ضغوط الاستخدام الأمثل للموارد. وسجل خيار "أوافق بشدة" الصدارة المطلقة بواقع 40.9% من إجمالي المشاركين. هذه النتيجة تعكس وعياً إدارياً بمركزية التقنية في كبح الهدر التشغيلي. القوة التصويتية للموافقين (55.7%) تؤكد أن شركات الخدمات في الرياض باتت ترى في الذكاء الاصطناعي أداة رقابية وتوجيهية للموارد المالية والبشرية على حد سواء.

حل خيار "لا أوافق بشدة" كمركز ثقل ثانٍ بنسبة 19.1%. هذا يعبر عن انقسام في النضج الرقمي. الشركات التي ترفض هذا الدور للذكاء الاصطناعي قد تعاني من فوضى في البيانات أو قصور في دمج التقنية بالعمليات اليومية؛ ما يحول الأدوات التحليلية إلى عبء إضافي بدلاً من كونها وسيلة للتحسين. الحياد بنسبة 13.9% يعزز فرضية وجود شريحة تنتظر نتائج ملموسة قبل المخاطرة بتعديل أنظمة إدارتها.

يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل الشركة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	94	40.9	40.9	40.9

لا أوافق بشدة	44	19.1	19.1	60.0
أوافق	34	14.8	14.8	74.8
محايد	32	13.9	13.9	88.7
لا أوافق	26	11.3	11.3	100.0
Total	230	100.0	100.0	

جدول 12 : التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل الشركة.



شكل توضيحي 12 : التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل الشركة.

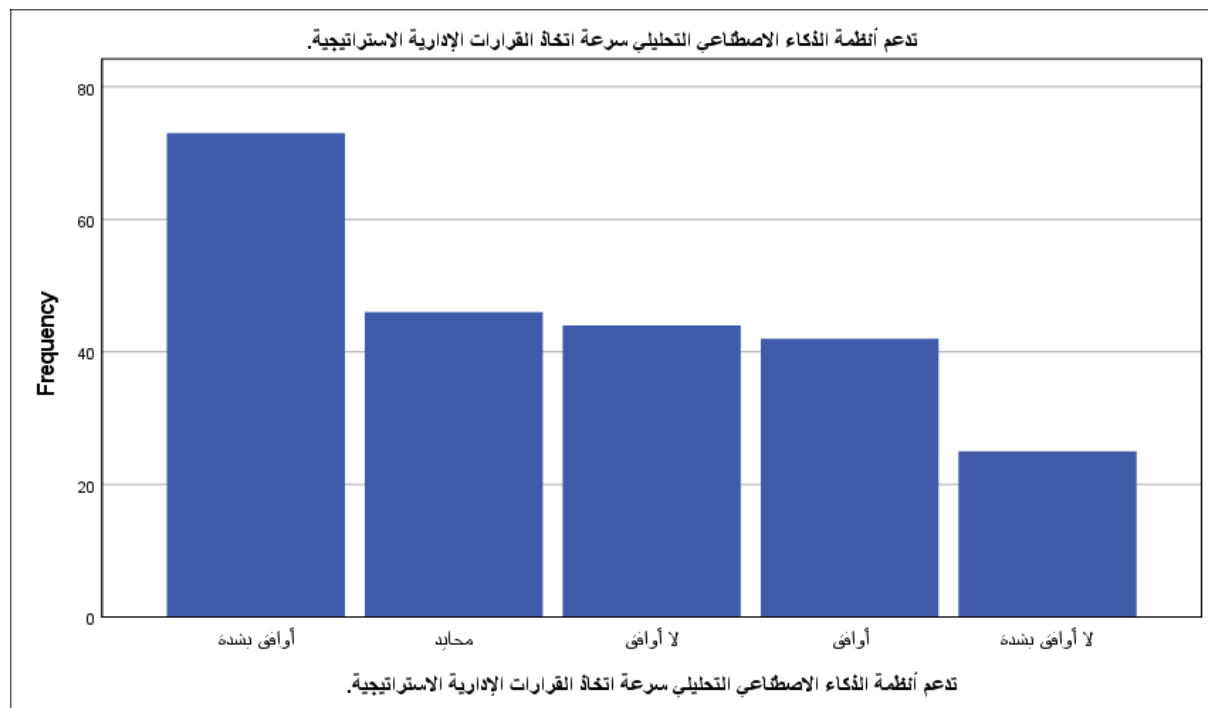
- تدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي سرعة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية.

حصص خيار "أوافق بشدة" النسبة الأعلى بواقع 31.7% من إجمالي المشاركين. الشركات تدرك أن الزمن أصل استراتيجي لا يمكن التفريط فيه. السرعة هنا ليست مجرد استجابة فورية؛ بل هي قدرة الأنظمة على غربلة التدفقات المعلوماتية الهائلة وتقديم مسارات واضحة للقيادة في توقيت حرج. دمج فئات القبول يكشف أن نصف العينة يرى في الذكاء الاصطناعي محركاً لتسريع الإدارة. في سوق ديناميكي مثل الرياض، يمثل البطء تكلفة فرصة بديلة باهظة قد تخرج المؤسسة من دائرة المنافسة. جاءت الكتلة المحايدة بنسبة 20.0%؛ ربما تتوفر التقنية لكن القنوات الإدارية لا تزال تعاني من بطء في اعتماد النتائج الرقمية.

أما الرفض الذي بلغ في إجماليه 30.0%، فيؤكد أن السرعة بلا دقة تظل هاجساً لدى شريحة من القادة. الاستثمار في سرعة القرار يتطلب مرونة هيكلية تتجاوز مجرد امتلاك البرمجيات؛ فالفجوة الرقمية هنا لا تتعلق بالأدوات بقدر ما تتعلق بسرعة استجابة العقل الإداري لمخرجات الآلة.

تدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي سرعة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	73	31.7	31.7	31.7
	محايد	46	20.0	20.0	51.7
	لا أوافق	44	19.1	19.1	70.9
	أوافق	42	18.3	18.3	89.1
	لا أوافق بشدة	25	10.9	10.9	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 13: التحليل الإحصائي لدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي سرعة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية.



شكل توضيحي 13: التمثيل البياني لدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي سرعة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية.

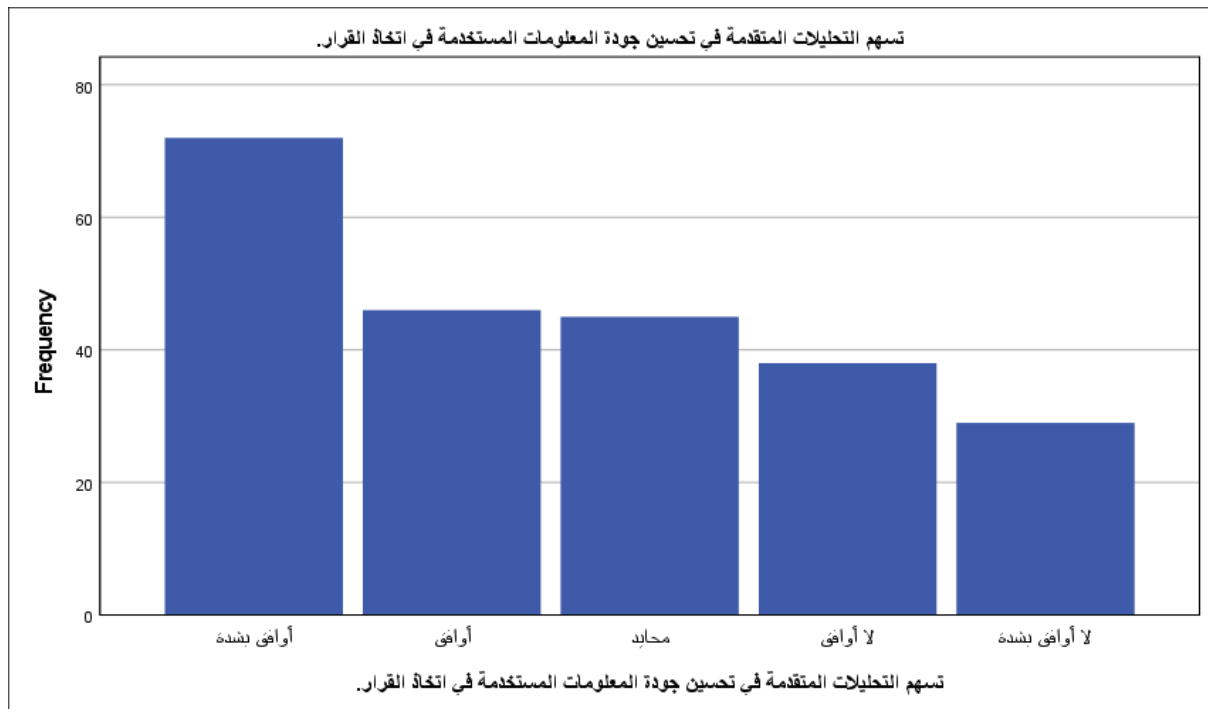
- تسهم التحليلات المتقدمة في تحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار.

سجل خيار "لا أوافق بشدة" النسبة الأدنى بواقع 12.6%؛ وتصدر خيار "أوافق بشدة" بنسبة 31.3%. هذا التباين يثبت أن الرهان الحالي في قطاع الخدمات بالرياض يتجاوز مجرد امتلاك المعلومة إلى ضمان "جودتها". التحليلات المتقدمة لا تنتج بيانات جديدة فحسب؛ بل تعيد صياغة المتاح منها ليكون أكثر ملاءمة للتعقيدات الاستراتيجية. الموافقة الإجمالية تجاوزت 51.3%. يضع ذلك جودة المعلومات في قلب المزايا التنافسية الرقمية.

لكن وجد 19.6% في المنطقة المحايدة و16.5% يميلون لعدم الموافقة. الذكاء الاصطناعي لا يمكنه تجويد معلومة هي في الأصل مضللة أو ناقصة. الشركات التي تعاني من ضعف جودة مخرجاتها التقنية قد تكون غافلة عن تهيئة قواعد بياناتها قبل المعالجة. هذا الخلل يهدد دقة الرؤية الاستراتيجية؛ فالمعلومات الرديئة تؤدي حتماً إلى قرارات معيبة مهما بلغت قوة الخوارزمية المستخدمة. الانقسام في العينة يؤكد ضرورة تبني معايير صارمة لحوكمة البيانات داخل مؤسسات الرياض لضمان استجابة إدارية فعالة.

تسهم التحليلات المتقدمة في تحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	72	31.3	31.3	31.3
	أوافق	46	20.0	20.0	51.3
	محايد	45	19.6	19.6	70.9
	لا أوافق	38	16.5	16.5	87.4
	لا أوافق بشدة	29	12.6	12.6	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 14 : التحليل الإحصائي لإسهام التحليلات المتقدمة في تحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار.



شكل توضيحي 14 : التمثيل البياني لإسهام التحليلات المتقدمة في تحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار.

- يساعد الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقييم البدائل الاستراتيجية المختلفة.

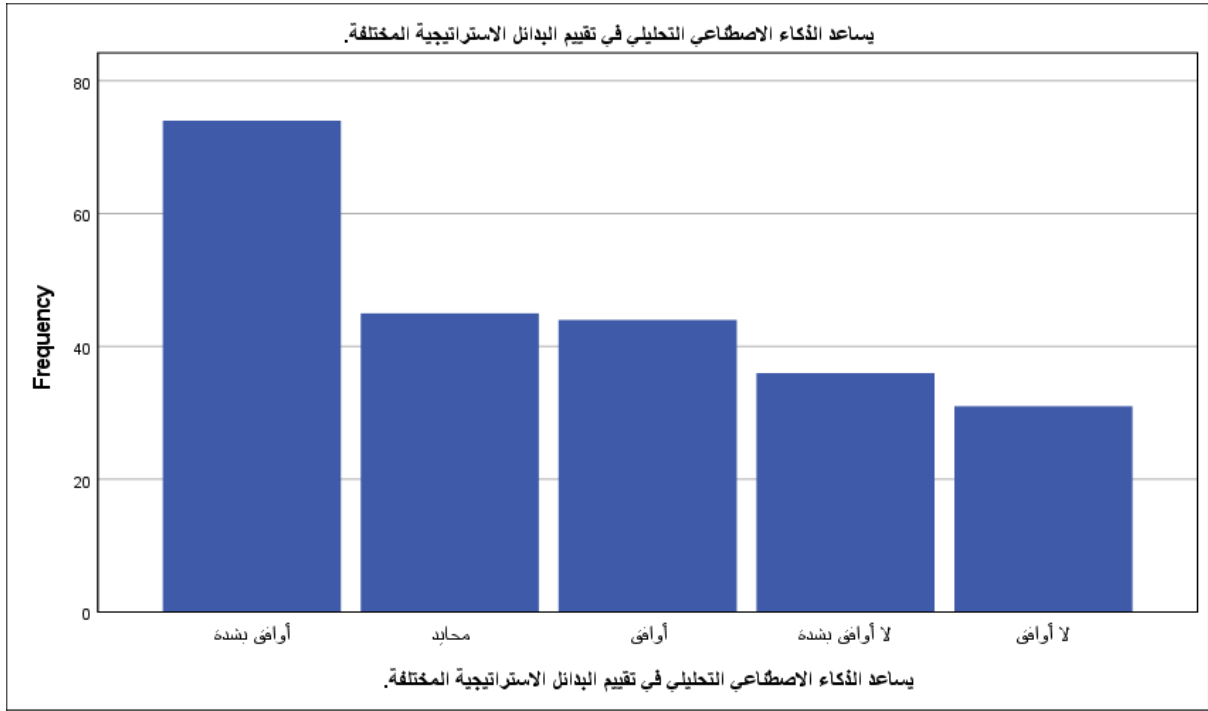
32.2% من المشاركين منحوا موافقتهم الشديدة لدور الذكاء الاصطناعي في تقييم البدائل الاستراتيجية؛ وهي النسبة الأعلى التي تعكس تحولاً جذرياً في فلسفة الاختيار داخل شركات الخدمات بالرياض. المديرون لم يعودوا يكتفون بالحلول المبنية على التخمين. الأدوات التحليلية توفر منصة للمقارنة بين مسارات متعددة عبر محاكاة نتائج كل خيار قبل تنفيذه. هذا النهج يقلص الفجوة بين التخطيط والواقع. القوة التصويتية للموافقين (51.3%) تشير إلى أن البيانات باتت هي المرجعية الأولى في ترجيح البدائل التي تضمن استدامة النمو.

جاءت فئة "محايد" كقوة ثانية بنسبة 19.6%. أما الرفض الذي ناهز 29.2% في إجماليه، فيقول إن هؤلاء المعارضون يراهنون على "الحدس الإداري" كعنصر أمان؛ وهو رهان محفوف بالمخاطر في بيئة تنافسية شديدة التعقيد. غياب التقييم الذكي للبدائل يجعل المؤسسة عرضة لتبني استراتيجيات أحادية البعد تفتقر للمرونة.

يساعد الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقييم البدائل الاستراتيجية المختلفة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	74	32.2	32.2	32.2
	محايد	45	19.6	19.6	51.7

	أوافق	44	19.1	19.1	70.9
	لا أوافق بشدة	36	15.7	15.7	86.5
	لا أوافق	31	13.5	13.5	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 15 : التحليل الإحصائي لمساعدة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقييم البدائل الاستراتيجية المختلفة.



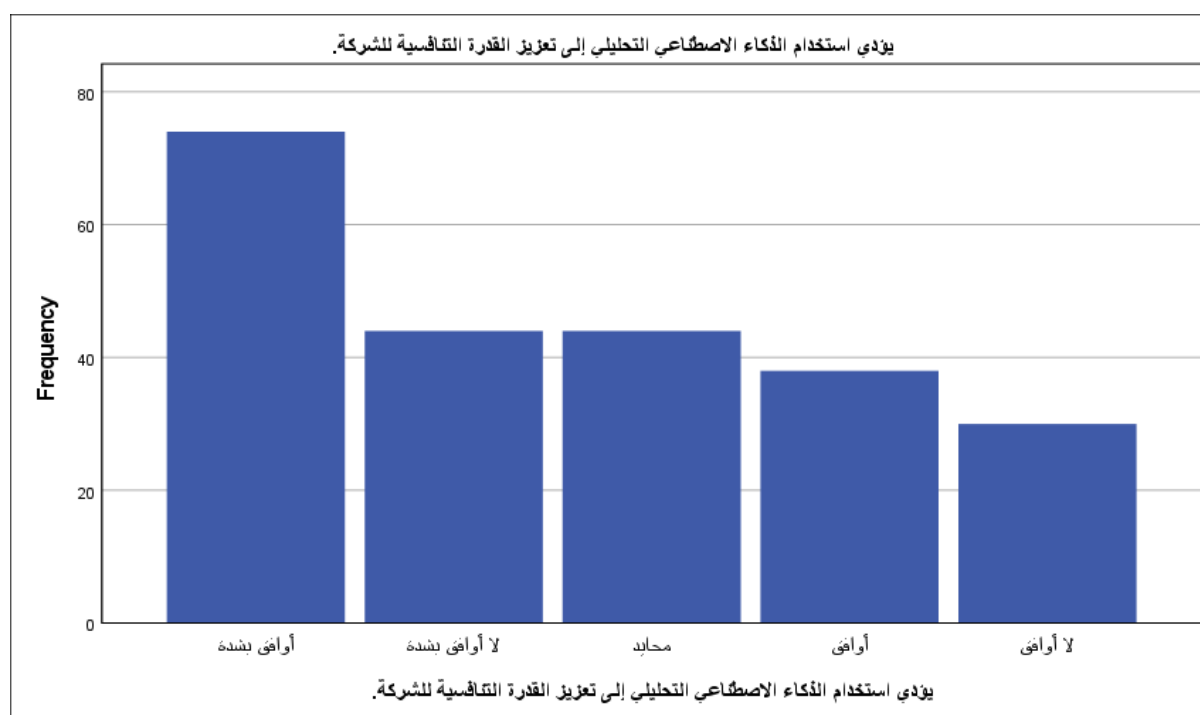
شكل توضيحي 15 : التمثيل البياني لمساعدة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقييم البدائل الاستراتيجية المختلفة.

- يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة.

32.2% من أفراد العينة حسموا موقفهم بالموافقة الشديدة على أن الذكاء الاصطناعي هو المحرك الفعلي للتنافسية المعاصرة؛ وهي النتيجة الأعلى التي تبرز تحولاً عميقاً في عقلية المديرين بشركات الخدمات في الرياض. القناعة هنا تتجاوز مجرد مواكبة الموضة التقنية. الشركات التي تتبنى التحليلات المتقدمة تمتلك قدرة فائقة على اقتناص الفرص قبل المنافسين. الفارق يظهر في تحويل البيانات الصامتة إلى قرارات استباقية نافذة. ويبرز تساؤلاً بين خيارَي "لا أوافق بشدة" و "محايد" بنسبة 19.1% لكل منهما. فبعض القادة يخشون فقدان "البصمة البشرية" التي تميز قطاع الخدمات. التمسك بهذا الحذر في سوق ديناميكي يؤدي حتماً إلى تآكل الحصة السوقية. التباين في الاستجابات يفرض على الشركات إعادة تقييم نماذج أعمالها فوراً.

يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة.		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	74	32.2	32.2	32.2
	لا أوافق بشدة	44	19.1	19.1	51.3
	محايد	44	19.1	19.1	70.4
	أوافق	38	16.5	16.5	87.0
	لا أوافق	30	13.0	13.0	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 16 : التحليل الإحصائي لأداء استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة.



شكل توضيحي 16 : التمثيل البياني لأداء استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة.

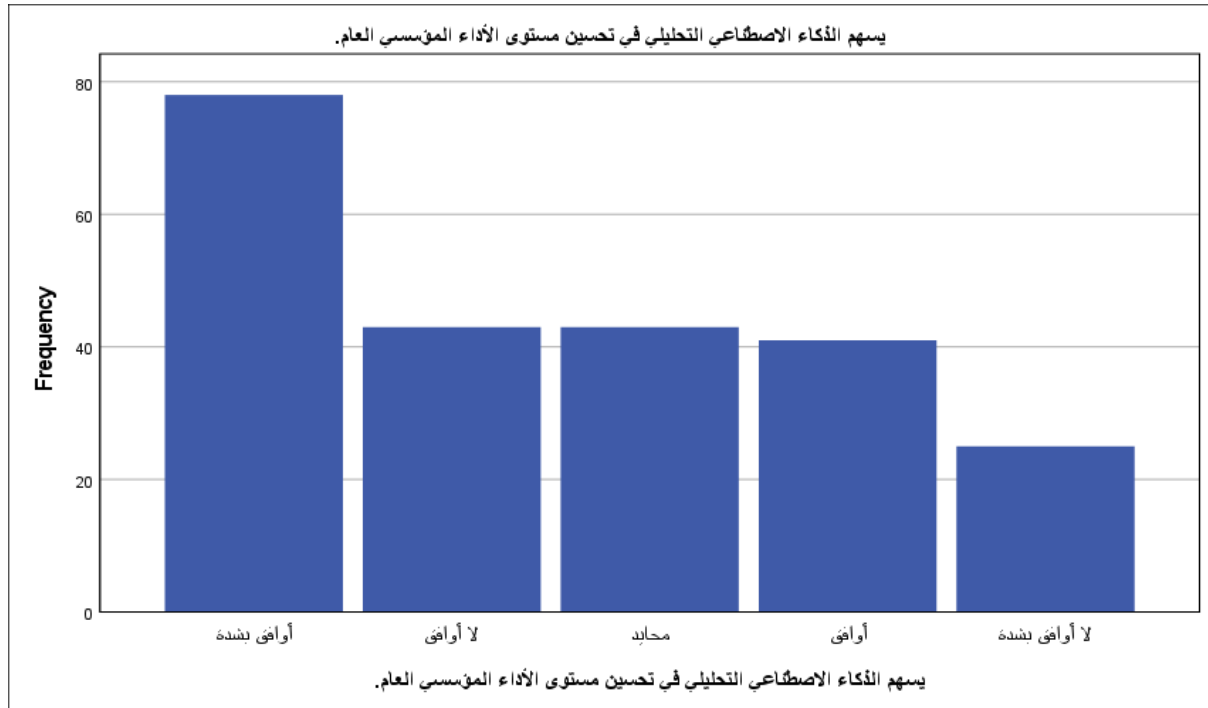
- يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين مستوى الأداء المؤسسي العام.

التباين في تقدير أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء الكلي يعكس حالة من الترقب التنظيمي؛ تساوت نسب المشاركين المحايدون مع المعارضين (خيار لا أوافق) عند 18.7% لكل منهما. هذا يوحي بأن القيمة المضافة للتقنية لم تترجم بعد إلى تحسن ملموس في كافة مفاصل الشركة. قفزت نسبة "الموافقة الشديدة" لتصل إلى 33.9%. النتيجة إيجابية في ظاهرها. فتحسين الأداء المؤسسي عملية معقدة تتجاوز مجرد تبني برمجيات حديثة.

شكل خيار "أوافق" 17.8%، بينما تذييل القائمة الرفض القاطع بنسبة 10.9%. إجمالي القبول يتجاوز نصف العينة بقليل بواقع 51.7%. ما يعني أن شركات الخدمات في الرياض تعيش مرحلة "إثبات الجدوى". النجاح في رفع كفاءة الأداء يتطلب تنامياً بين الكادر البشري والآلة. المؤسسات التي تفشل في ربط مخرجات التقنية بالأهداف الاستراتيجية الكبرى ستظل عالقة في منطقة "الأداء التقليدي" مهما أنفقت على التكنولوجيا.

يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين مستوى الأداء المؤسسي العام.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	78	33.9	33.9	33.9
	لا أوافق	43	18.7	18.7	52.6
	محايد	43	18.7	18.7	71.3
	أوافق	41	17.8	17.8	89.1
	لا أوافق بشدة	25	10.9	10.9	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 17: التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين مستوى الأداء المؤسسي العام.



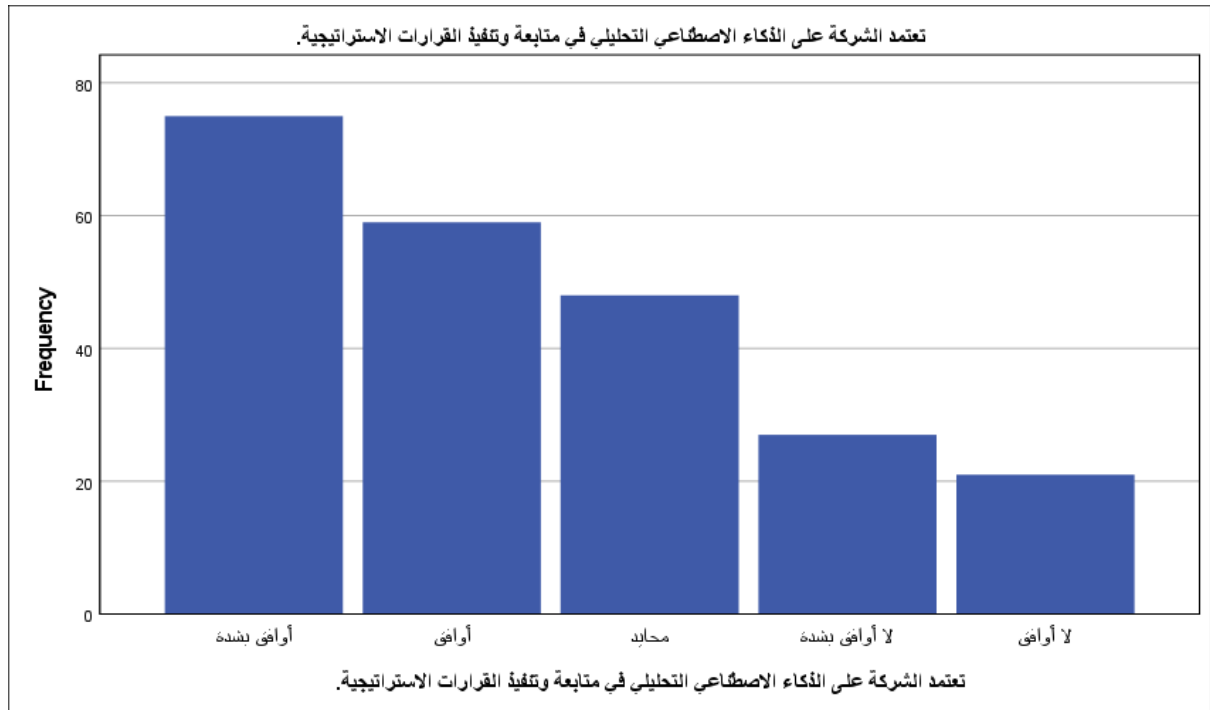
شكل توضيحي 17 : التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين مستوى الأداء المؤسسي العام.

- تعتمد الشركة على الذكاء الاصطناعي التحليلي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية.

سجل خيار "لا أوافق" النسبة الأدنى بين استجابات العينة بواقع 9.1% فقط؛ وهو ما يبرهن على انحسار الممانعة التقليدية تجاه دمج التقنية في عمق العمل التنفيذي. كما حظيت "الموافقة الشديدة" بالمرتبة الأولى بنسبة 32.6%. النتيجة تعكس تحولاً محورياً في دور الذكاء الاصطناعي؛ فلم يعد مجرد أداة للتنبؤ أو التحليل القبلي، بل تحول إلى ركيزة أساسية لمراقبة مسارات التنفيذ الاستراتيجي. الشركات في الرياض باتت تدرك أن الفراغ بين "الخطأ" و"الواقع" لا تسدها إلا بيانات حية ولحظية. الاعتماد الكلي للموافقين بنسبة 58.3% يمنح دلالة قوية على أن التكنولوجيا أصبحت شريكاً أصيلاً في المساءلة والمتابعة. استقرار 20.9% من المشاركين عند موقف الحياد يطرح تساؤلاً حول جاهزية البنية التنظيمية؛ فالمتابعة الذكية تتطلب تدفقاً سلساً للبيانات من المستويات التشغيلية إلى الإدارة العليا، وهو ما قد يفتقر إليه بعض الفاعلين في قطاع الخدمات. النقص في هذا الترابط قد يعيق ترجمة القرارات إلى نتائج ملموسة على أرض الواقع. أما نسبة الرفض الإجمالية التي لم تتجاوز 20.8% فتؤكد أن التحدي لم يعد في "قبول" الفكرة، بل في كفاءة تطبيقها. الاستغناء عن المتابعة البشرية التقليدية واستبدالها بالأنظمة الذكية يقلل من هامش الخطأ الإجرائي؛ لكنه يتطلب مهارات تحليلية متقدمة لدى الكوادر القيادية لفك شفرات التقارير التقنية وتحويلها إلى تحركات تصحيحية فورية.

تعتمد الشركة على الذكاء الاصطناعي التحليلي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	75	32.6	32.6	32.6
	أوافق	59	25.7	25.7	58.3
	محايد	48	20.9	20.9	79.1
	لا أوافق بشدة	27	11.7	11.7	90.9
	لا أوافق	21	9.1	9.1	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 18 : التحليل الإحصائي لاعتماد الشركة على الذكاء الاصطناعي التحليلي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية.



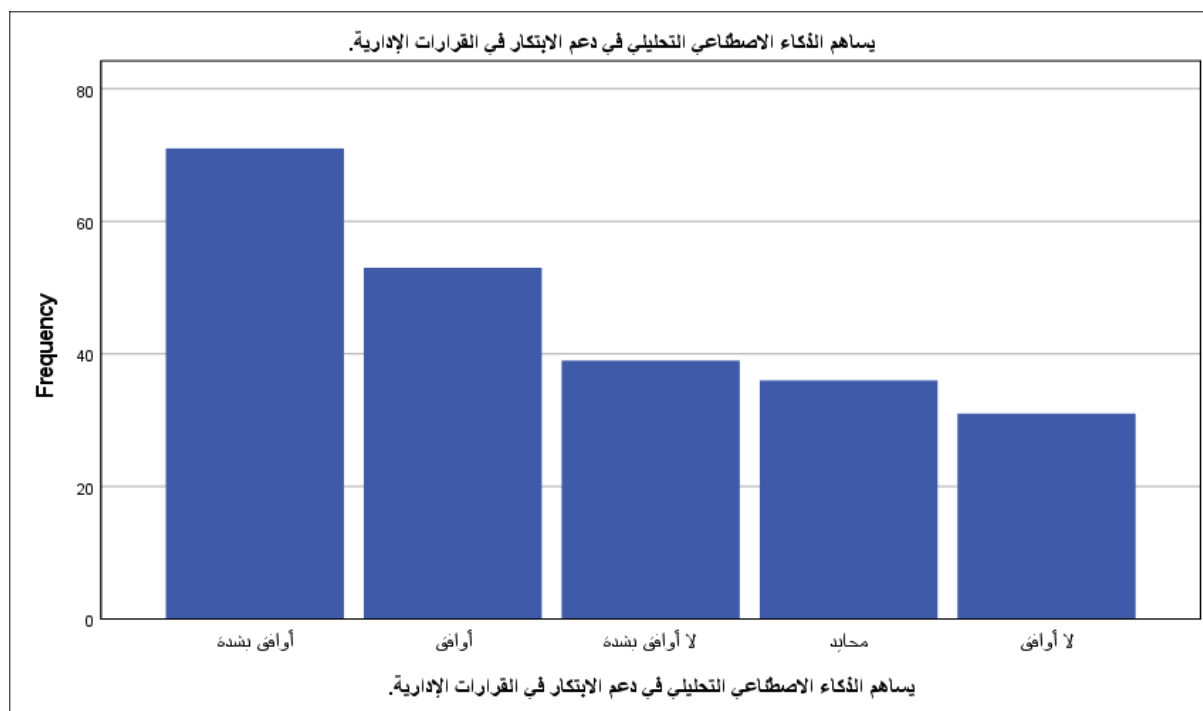
شكل توضيحي 18 : التمثيل البياني لاعتماد الشركة على الذكاء الاصطناعي التحليلي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية.

- يساهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم الابتكار في القرارات الإدارية.

30.9% من أفراد العينة حسموا موقفهم بالموافقة الشديدة على قدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي في دفع عجلة الابتكار داخل القرارات الإدارية؛ وهي النسبة التي تبرهن على تحول عميق في مفهوم "الإبداع المؤسسي" بشركات الرياض. الابتكار لم يعد ضرباً من الخيال أو نتاجاً للصدفة. هو عملية مهندسة تعتمد على استنطاق البيانات للكشف عن ثغرات السوق. دمج القوى المؤيدة يصل بالنتيجة إلى 53.9%. كما سجل خيار "لا أوافق بشدة" حضوراً بنسبة 17.0%. هذا التشتت يعكس صراعاً ثقافياً داخلياً. التخوف من تحول القرار إلى "قالب جامد" يسيطر على شريحة من المديرين. الحياد بنسبة 15.7% يعزز حالة الحيرة هذه. الواقع التنظيمي في قطاع الخدمات يتطلب استجابات مرنة ومبتكرة؛ فإذا ظلت التقنية محصورة في المهام التحليلية الجافة دون ربطها بآليات التفكير الإبداعي، ستفقد المؤسسة قدرتها على التجدد الاستراتيجي. النقص في دمج الذكاء الاصطناعي مع منظومة الابتكار قد يجعل الشركات تكرر أخطاء الماضي بأساليب تقنية حديثة فحسب؛ وهو مأزق تنافسي حقيقي في بيئة عمل متسارعة كالرياض.

يساهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم الابتكار في القرارات الإدارية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	71	30.9	30.9	30.9
	أوافق	53	23.0	23.0	53.9
	لا أوافق بشدة	39	17.0	17.0	70.9
	محايد	36	15.7	15.7	86.5
	لا أوافق	31	13.5	13.5	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 19: التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم الابتكار في القرارات الإدارية.



شكل توضيحي 19 : التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم الابتكار في القرارات الإدارية.

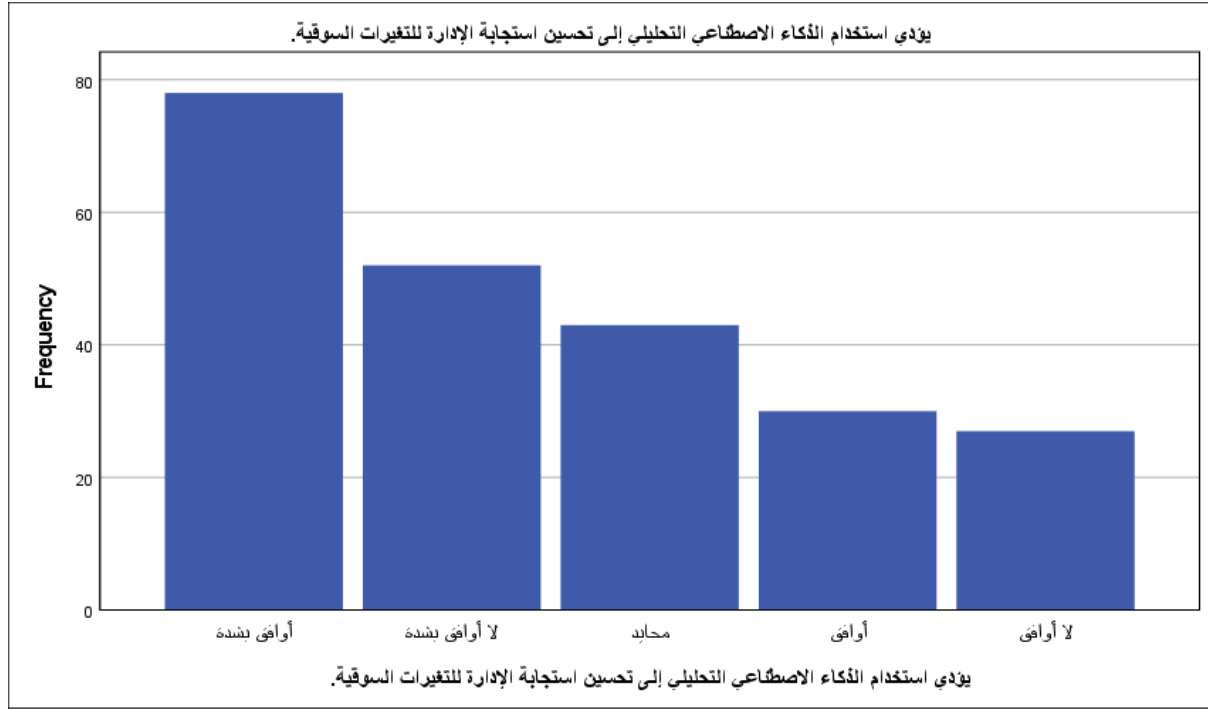
- يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تحسين استجابة الإدارة للتغيرات السوقية.

33.9% من المشاركين أظهروا موقفهم بالموافقة الشديدة. هذا يقول إن الذكاء الاصطناعي يعزز سرعة التفاعل مع السوق. قطاع الخدمات في الرياض يتسم بالديناميكية العالية. الاستجابة المتأخرة تعني خسارة محققة. التقنية تمنح القادة قدرة استباقية. كما ظهر استقطاب في الآراء. خيار "لا أوافق بشدة" سجل 22.6%. الفجوة الرقمية تتسع بين الشركات. هذا يوحي بضعف الثقة في مخرجات النظام لدى شريحة وازنة. الاستجابة للسوق ليست مجرد برمجيات حديثة. هي تغيير جذري في فلسفة الإدارة. النقص في هذا النضج يعيق التحول الاستراتيجي. الحياد بنسبة 18.7% يقول إن المؤسسة التي تتجاهل نبض السوق الرقمي تظل حبيسة البيروقراطية. التفوق يظل للمستجيب الأسرع والأنضج تقنياً.

يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تحسين استجابة الإدارة للتغيرات السوقية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	78	33.9	33.9	33.9
	لا أوافق بشدة	52	22.6	22.6	56.5
	محايد	43	18.7	18.7	75.2

	أوافق	30	13.0	13.0	88.3
	لا أوافق	27	11.7	11.7	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 20 : التحليل الإحصائي لأداء استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تحسين استجابة الإدارة للتغيرات السوقية.



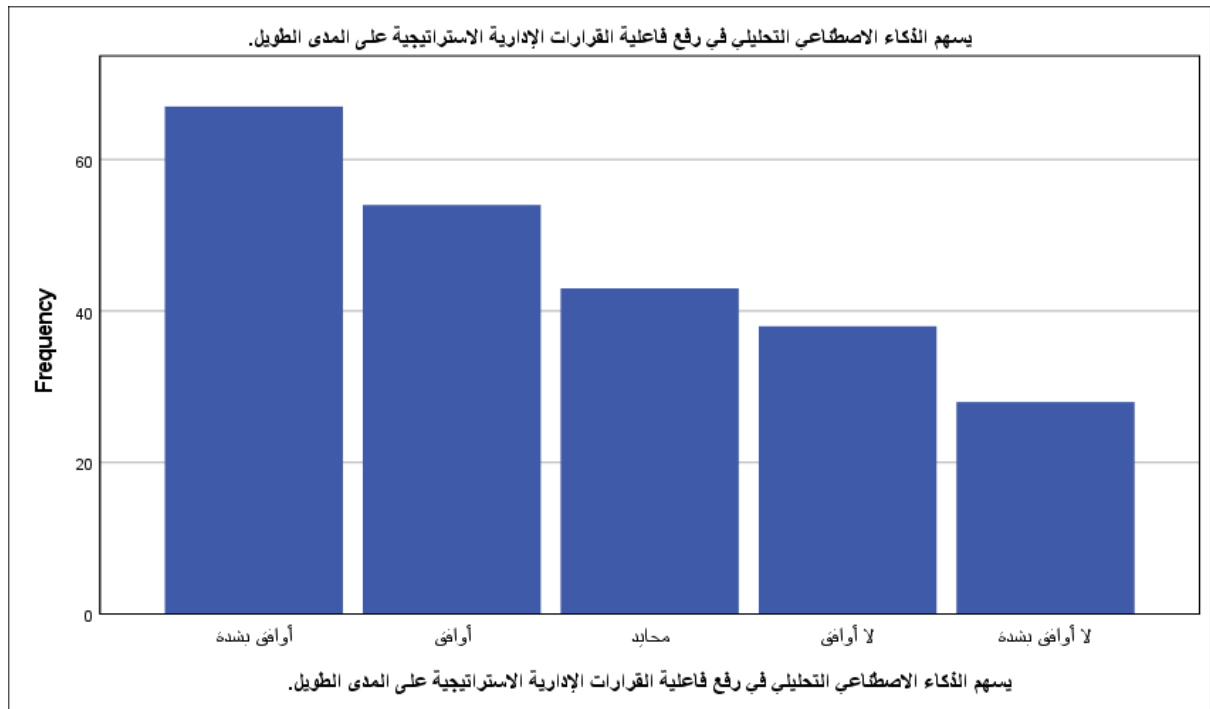
شكل توضيحي 20 : التمثيل البياني لأداء استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تحسين استجابة الإدارة للتغيرات السوقية.

- يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في رفع فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية على المدى الطويل.

29.1% من المشاركين حسمو موقفهم بالموافقة الشديدة؛ هذا يقول إن النظرة لم تعد قاصرة على معالجة الأزمات الآنية فحسب. دمج فئتي القبول يكشف أن 52.6% من العينة يثقون في قدرة النمذجة الرقمية على رسم مسارات مستقبلية مستقرة. كما جاء الحياد عند 18.7% والمعارضة الإجمالية بنسبة 28.7% مظهرًا تحدياً تنظيمياً جوهرياً. القناعة بجدوى التقنية مستقبلاً لم تكتمل بعد. فالتخطيط لسنوات قادمة يتطلب يقيناً عالياً قد لا توفره الخوارزميات الحالية في بيئة خدماتية متقلبة. المؤسسة التي تكتفي بالحلول المؤقتة ستواجه صعوبات بالغة في التكيف مع المتطلبات السوقية البعيدة. الاستدامة مرهونة بمدى شجاعة القيادة العليا في اعتماد مخرجات التحليل الذكي كأساس صلب لبناء الهيكل الاستراتيجي القادم.

يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في رفع فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية على المدى الطويل.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	67	29.1	29.1	29.1
	أوافق	54	23.5	23.5	52.6
	محايد	43	18.7	18.7	71.3
	لا أوافق	38	16.5	16.5	87.8
	لا أوافق بشدة	28	12.2	12.2	100.0
	Total	230	100.0	100.0	

جدول 21: التحليل الإحصائي لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في رفع فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية على المدى الطويل.



شكل توضيحي 21: التمثيل البياني لإسهام الذكاء الاصطناعي التحليلي في رفع فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية على المدى الطويل.

- اختبار المصدقية والموثوقية

بلغت نسبة الحالات الصحيحة 100.0% بواقع 230 استجابة صالحة للتحليل؛ حيث خلت العينة تماماً من القيم المفقودة أو المستبعدة. النتيجة تعكس جودة استثنائية في مرحلة جمع البيانات الميدانية من شركات قطاع الخدمات في الرياض. قيمة معامل ألفا كرونباخ سجلت 0.925 لعدد 20 فقرة. الرقم يتجاوز بكثير عتبات القبول الأكاديمي المتعارف عليها. الثبات المحقق يقع في نطاق "الممتاز". الاستجابات تتسم باتساق داخلي. إن الموثوقية هنا ليست مجرد مؤشر إحصائي عابر؛ بل يؤكد أن أداة الدراسة تعبر بصدق عن آراء صناع القرار. التشتت في فهم الأسئلة يكاد ينعدم. الفهم الموحد لمفردات الذكاء الاصطناعي التحليلي بين أفراد العينة يمنح النتائج اللاحقة قوة تفسيرية عالية. الانضباط في الردود يقلل من هامش الخطأ العشوائي. الباحث يستطيع الآن بناء استنتاجاته الاستراتيجية على أرضية صلبة من البيانات المستقرة. النتائج تعكس واقعاً مؤسسياً مدركاً لأبعاد التقنية، وليست مجرد انطباعات عشوائية متضاربة.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	230	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	230	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

جدول 22 : ملخص التحليلات الإحصائية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	20

جدول 23 : اختبار الثبات والموثوقية

- تحليل الجداول المتقاطعة لمتغيرات الدراسة:

(1) اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وجودة التحليلات والبيانات المدعومة

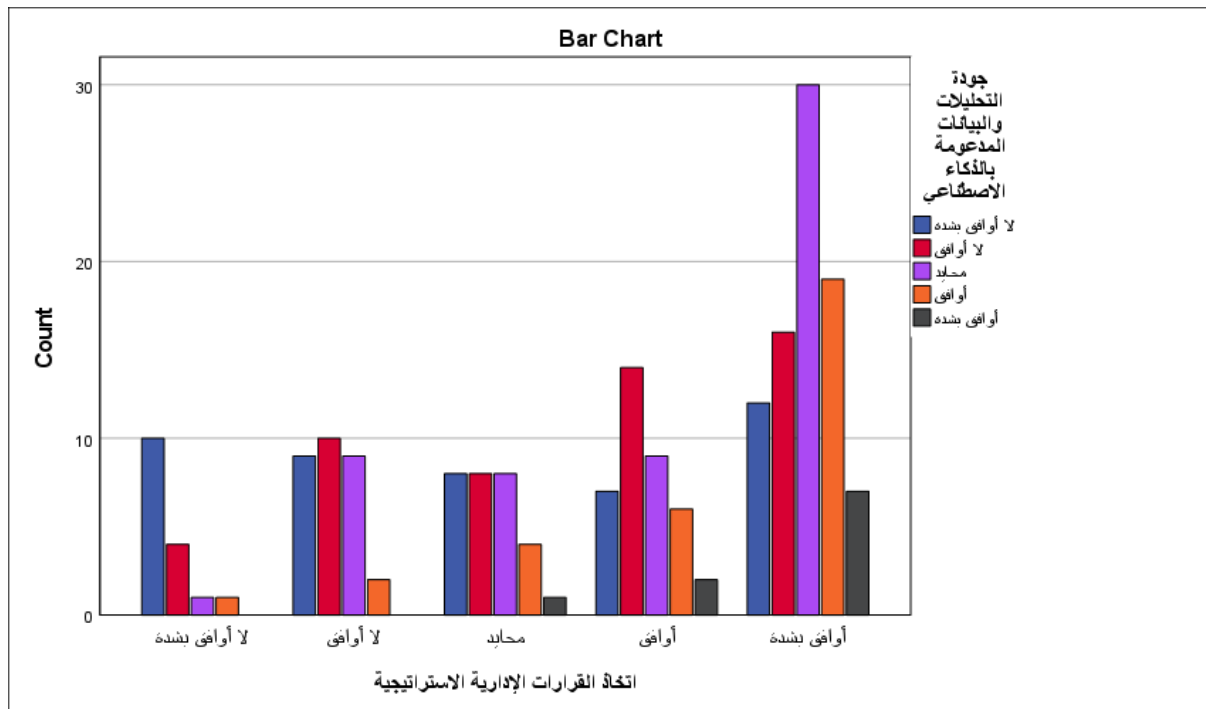
بالذكاء الاصطناعي

44.0% من الخلايا سجلت تكرارات متوقعة أقل من 5؛ وهو مؤشر إحصائي يعكس تبايناً في توزيع آراء العينة حول متغيرات الدراسة، إلا أن ذلك لم يضعف من القيمة التفسيرية لنتائج الاختبار. بلغت الدلالة الإحصائية لبيرسون كاي سكوير 0.009. هذا معناه أنه توجد علاقة ارتباطية ذات أثر جوهري بين جودة التحليلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي وبين كفاءة اتخاذ القرار الاستراتيجي في شركات الخدمات بالرياض. الارتباط يقع دون مستوى المعنوية المعتمد 0.05 بكثير. الشركات التي تستثمر في "نقاء" بياناتها الرقمية وخوارزمياتها التحليلية تجني ثماراً مباشرة في دقة توجهاتها الإدارية الكبرى.

قيمة الاختبار البالغة 32.217 تدعم قوة هذا الارتباط وتعزز من فرضية أن جودة المعلومة تسبق جودة القرار دوماً. الارتباط الخطي (Linear-by-Linear Association) سجل دلالة مطلقة قدرها 0.000. فكلما ارتفعت موثوقية المدخلات الذكية، زادت فاعلية المسارات الاستراتيجية المختارة. النقص في جودة البيانات المدخلة لأنظمة الذكاء الاصطناعي قد يحول التقنية إلى أداة مضللة. وإن النجاح في بيئة الرياض التنافسية مرهون بسلامة الأساس المعلوماتي قبل البدء في أي معالجة تحليلية متقدمة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	32.217 ^a	16	.009
Likelihood Ratio	33.214	16	.007
Linear-by-Linear Association	23.450	1	.000
N of Valid Cases	197		
a. 11 cells (44.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .81.			

جدول 24 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وجودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي



شكل توضيحي 22 : المقاييس المتمثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وجودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي

2) اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وسرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام

الذكاء الاصطناعي التحليلي

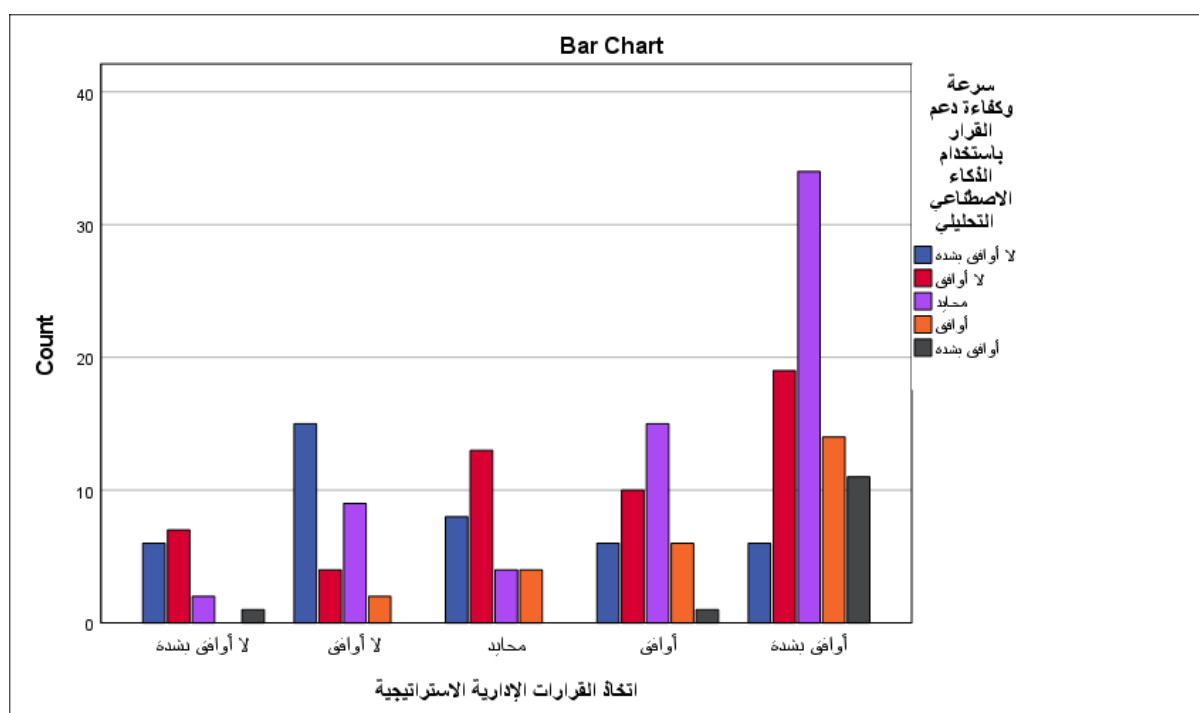
سجلت نسبة الحالات المستبعدة صفرًا (0.0%)؛ ما يمنح النتائج موثوقية كاملة نابعة من شمولية التحليل لجميع أفراد العينة البالغ عددهم 197 مشاركاً. صفرية القيمة الاحتمالية (0.000) لحقت بهذه النتيجة لتؤكد وجود ارتباط جوهري بين سرعة وكفاءة أدوات الذكاء الاصطناعي وجودة القرار الاستراتيجي في شركات الرياض. قيمة كاي سكوير البالغة 52.433 تترجم واقعاً تشغيلياً. السرعة لم تعد رفاهية. شركات الخدمات في الرياض تعمل في بيئة تنافسية لا ترحم البطء المعلوماتي. النقص في سرعة تدفق البيانات الذكية يعطل المناورة الاستراتيجية ويجعل المؤسسة في حالة رد فعل دائمة بدلاً من القيادة الاستباقية.

الدلالة الإحصائية للارتباط الخطي (Linear-by-Linear Association) بلغت أيضاً 0.000؛ ما يثبت وجود علاقة طردية منتظمة لا تقبل التأويل. كلما زادت كفاءة أدوات الذكاء الاصطناعي في توفير المعلومات وتصنيفها، ارتفعت بالمقابل دقة الخطط الاستراتيجية وفعاليتها. الواقع الميداني يفرض تحديات لا يمكن حلها بالأساليب التقليدية. الاعتماد على مخرجات تقنية بطيئة أو تفتقر للكفاءة يحول التقنية من أصل استراتيجي إلى عبء تنظيمي يستنزف الموارد. التفوق في هذا القطاع مرهون بمدى قدرة الإدارة على دمج سرعة الآلة مع حكمة القرار البشري؛ فالسرعة في المعالجة تضمن اقتناص الفرص السوقية قبل المنافسين

بخطوات شاسعة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	52.433 ^a	16	.000
Likelihood Ratio	57.277	16	.000
Linear-by-Linear Association	31.269	1	.000
N of Valid Cases	197		
a. 9 cells (36.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.06.			

جدول 25: اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وسرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي



شكل توضيحي 23: المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وسرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي

3) اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وقدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على

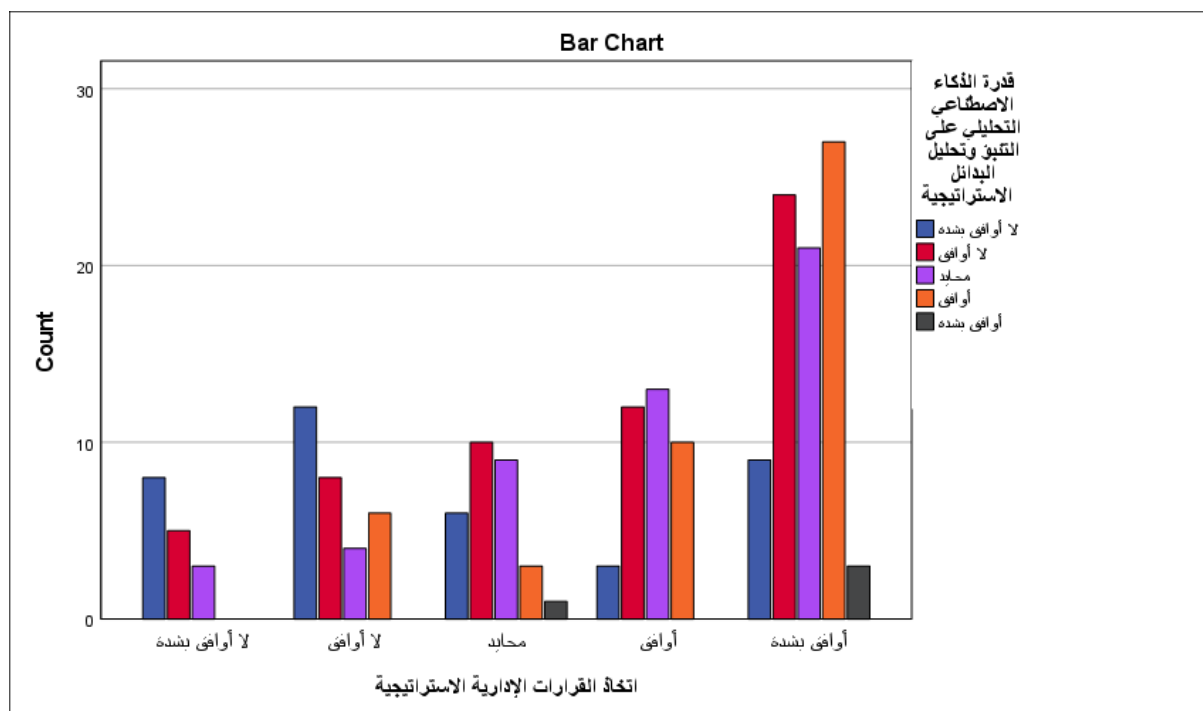
التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجي.

سجل الحد الأدنى للتكرار المتوقع قيمة ضئيلة جداً بلغت 0.32؛ بينما انحصرت نسبة الخلايا التي يقل تكرارها المتوقع عن 5 في 36.0%. هذا التفاوت لم يحجب الحقيقة الإحصائية. قيمة اختبار "كاي سكوير" البالغة 36.097 أفرزت مستوى دلالة قدره 0.003. النتيجة تقول إنه توجد علاقة ارتباطية وثيقة بين قدرة الذكاء الاصطناعي على التنبؤ وبين جودة القرارات الإدارية الاستراتيجية. شركات الخدمات في الرياض التي تتبنى تحليل البدائل عبر الخوارزميات تكتسب رؤية ثاقبة تتجاوز محدودية الحدس البشري التقليدي. الرؤية المستقبلية أصبحت تُبنى على النمذجة لا التخمين.

كما أن الدلالة الإحصائية للارتباط الخطي سجلت 0.000؛ هذا يقول إنه كلما زاد الاعتماد على التقنيات التحليلية في تقييم البدائل، ارتفعت فاعلية الخطط الاستراتيجية. الواقع العملي يفرض على شركات الخدمات سرعة في المناورة لا تتوفر إلا عبر "المحاكاة" الذكية للنتائج قبل التنفيذ. الاعتماد على البديل الأسهل بدلاً من البديل "الأكثر ذكاءً" قد يكلف المؤسسة حصتها السوقية كاملة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.097 ^a	16	.003
Likelihood Ratio	39.172	16	.001
Linear-by-Linear Association	23.090	1	.000
N of Valid Cases	197		
a. 9 cells (36.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .32.			

جدول 26 : اختبار كاي اسكوير للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وقدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية



شكل توضيحي 24 : المقاييس المتماثلة لتحليل الجداول المتقاطعة للعلاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية وقدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية

- اختبار التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة

التباين الجوهري يظهر بوضوح عند مقارنة مجموع مربعات الانحدار البالغ 116.687 بمجموع مربعات البواقي الذي سجل 246.054؛ فبينما يفسر النموذج المقترح جانباً حاسماً من عملية اتخاذ القرار، تظل هناك مساحة لعوامل خارجية أو إدارية أخرى لم تدخل في إطار النموذج تؤثر على المسار الاستراتيجي.

قيمة اختبار F التي بلغت 7.272 بدلالة إحصائية 0.000 تؤكد ملاءمة النموذج وصحته العلمية. النموذج يعمل بكفاءة إحصائية عالية. معامل التحديد R Square يشير إلى أن 32.2% من التغيرات في فاعلية القرارات الإدارية تعود مباشرة إلى المتغيرات المستقلة المتمثلة في جودة وسرعة وقدرة الذكاء الاصطناعي على التنبؤ. قطاع الخدمات في الرياض يستمد ثلث قوته القرارية من هذه الأدوات التقنية.

قيمة معامل بايز التي تخطت حاجز 415514.662 تقدم دليلاً إحصائياً؛ لفرضية وجود علاقة سببية بين هذه التقنيات وجودة اتخاذ القرار ليست مجرد احتمال، بل حقيقة رقمية مدعومة بأدلة قوية. النموذج المقترح يتفوق باكتساح على النموذج الصفري. الخطأ المعياري للتقدير البالغ 1.16 يمنحنا ثقة في استقرار هذه النتائج وصلاحيها للتعميم على شركات الخدمات في الرياض. المؤسسات التي تتجاهل هذه المحاور الثلاثة تخاطر بفقدان السيطرة على 32.2% من مسببات النجاح الاستراتيجي؛

فالفجوة المتبقية في التباين تشير إلى ضرورة دمج الحدس القيادي مع التحليل الرقمي للوصول إلى كفاءة قصوى.

ANOVA ^{a,b}					
Source	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	116.687	12	9.724	7.272	.000
Residual	246.054	184	1.337		
Total	362.741	196			
a. Dependent Variable: اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية					
b. Model: (Intercept), جودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي, قدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية, سرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي					

جدول 27: اختبار التباين الأحادي

Bayes Factor Model Summary ^{a,b}				
Bayes Factor ^c	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
415514.662	.567	.322	.277	1.16
a. Method: JZS				
b. Model: (Intercept), جودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي, قدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية, سرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي				
c. Bayes factor: Testing model versus null model (Intercept).				

جدول 28: ملخص نموذج معامل بايز

سعت هذه الدراسة إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض، وقد أظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات المهمة التي تسهم في تعميق الفهم العلمي للعلاقة بين التقنيات التحليلية الذكية والممارسات الإدارية الاستراتيجية. وتتيح مناقشة هذه النتائج الوقوف على دلالاتها النظرية والتطبيقية، وربطها بالإطار المفاهيمي الذي استندت إليه الدراسة، إضافة إلى مقارنتها بما توصلت إليه الدراسات السابقة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية، وهو ما يعكس الدور المتنامي للتقنيات التحليلية في تزويد الإدارة العليا بمعلومات دقيقة وشاملة تساعد على صياغة قرارات استراتيجية أكثر موضوعية. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء قدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على معالجة كميات كبيرة من البيانات المتنوعة، وتحويلها إلى مؤشرات واضحة تسهم في تقليل حالة عدم اليقين التي غالباً ما تصاحب القرارات الاستراتيجية.

كما بينت النتائج أن جودة التحليلات والبيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي تُعد من أكثر العوامل تأثيراً في عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي، حيث كلما تحسنت دقة البيانات وشموليتها، زادت قدرة الإدارة على فهم البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وتتفق هذه النتيجة مع الطروحات النظرية التي تؤكد أن جودة القرار ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة المعلومات، كما تنسجم مع نتائج العديد من الدراسات السابقة التي أشارت إلى أن البيانات عالية الجودة تمثل عنصراً حاسماً في نجاح نظم دعم القرار الاستراتيجي.

وأوضحت النتائج أيضاً أن سرعة وكفاءة دعم القرار باستخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي تسهم بشكل ملحوظ في تحسين فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية، خاصة في بيئات الأعمال التي تتسم بالتغير السريع والمنافسة الشديدة، مثل قطاع الخدمات. ويمكن تفسير ذلك بأن الذكاء الاصطناعي التحليلي يقلل من الزمن اللازم لجمع البيانات وتحليلها، ويوفر بدائل متعددة في وقت قصير، مما يمكّن متخذي القرار من الاستجابة السريعة للتحديات والفرص، دون التضحية بجودة القرار.

وفيما يتعلق بقدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية، أظهرت النتائج أن لهذه القدرة دوراً جوهرياً في دعم القرارات طويلة الأجل، من خلال تمكين الإدارة من استشراف الاتجاهات المستقبلية وتقييم السيناريوهات المحتملة. وتؤكد هذه النتيجة أهمية الاعتماد على النماذج التنبؤية والتحليل المتقدم في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات

الاستراتيجية، وهو ما يتوافق مع النظريات الحديثة في الإدارة الاستراتيجية التي تشدد على أهمية التفكير الاستباقي بدلاً من ردود الأفعال المتأخرة.

تعكس نتائج الدراسة واقع التحول الرقمي الذي تشهده شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض، حيث أظهرت أن المنظمات التي تتمتع بمستوى أعلى من تبني الذكاء الاصطناعي التحليلي تحقق كفاءة أكبر في قراراتها الاستراتيجية مقارنة بغيرها. ويشير ذلك إلى أن الذكاء الاصطناعي التحليلي لم يعد أداة داعمة فقط، بل أصبح عنصرًا استراتيجيًا مؤثرًا في رسم التوجهات المستقبلية للمنظمات.

وعند مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة، يتضح وجود درجة عالية من الاتساق مع معظمها، لا سيما تلك التي أكدت على الدور الإيجابي للذكاء الاصطناعي ونظم التحليل المتقدم في تحسين جودة القرارات الإدارية. ومع ذلك، تضيف الدراسة الحالية بعداً تطبيقياً مهماً من خلال تركيزها على قطاع الخدمات في مدينة الرياض، وهو ما يساهم في سد فجوة بحثية تتعلق بالسياق المحلي، ويعزز من القيمة العلمية للدراسة.

وفي ضوء هذه النتائج، يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي التحليلي يمثل أحد أهم المحركات الحديثة لتطوير عملية اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية، إلا أن الاستفادة القصوى منه تتطلب توافر بنية تقنية ملائمة، وكفاءات بشرية قادرة على تفسير مخرجاته، وثقافة تنظيمية داعمة للاعتماد على التحليل العلمي في اتخاذ القرار. كما تشير النتائج إلى أن التكامل بين العنصر البشري والتقنيات الذكية يُعد عاملاً حاسماً في تحقيق أفضل النتائج على المستوى الاستراتيجي.

تؤكد مناقشة نتائج الدراسة أن توظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي في شركات قطاع الخدمات بمدينة الرياض يساهم بشكل فعال في تعزيز جودة وكفاءة القرارات الإدارية الاستراتيجية، ويمثل خطوة أساسية نحو تحقيق التميز المؤسسي والاستدامة في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر والتنافس المتزايد.

الخاتمة

خلصت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية داخل شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض، في ظل بيئة أعمال تتسم بالتغير السريع وتعاظم الاعتماد على البيانات في صياغة التوجهات المستقبلية للمنظمات. وقد سعت الدراسة إلى تحليل هذا الدور من منظور علمي وتطبيقي، مستندة إلى نتائج ميدانية عكست واقع استخدام التقنيات التحليلية الذكية في الممارسات الإدارية والاستراتيجية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي التحليلي يمثل أداة فعالة في تحسين جودة القرارات الإدارية الاستراتيجية، من خلال تعزيز دقة التحليلات، وتسريع عملية اتخاذ القرار، وتمكين الإدارة من استشراف الاتجاهات المستقبلية وتحليل البدائل الاستراتيجية المختلفة. كما بينت النتائج أن الاعتماد على التحليلات الذكية يقلل من درجة عدم اليقين المرتبطة بالقرارات طويلة الأجل، ويسهم في رفع مستوى الموضوعية والكفاءة في عملية اتخاذ القرار داخل المنظمات الخدمية.

كما أكدت الدراسة أن جودة البيانات والتحليلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي تُعد عاملاً حاسماً في تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التقنيات، إذ إن القرارات الاستراتيجية السليمة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى دقة وشمولية البيانات المستخدمة في التحليل. وأبرزت النتائج كذلك أهمية سرعة وكفاءة دعم القرار، خاصة في قطاع الخدمات الذي يتطلب استجابة مرنة وسريعة لمتغيرات السوق واحتياجات العملاء المتجددة.

أوضحت الدراسة أن قدرة الذكاء الاصطناعي التحليلي على التنبؤ وتحليل البدائل الاستراتيجية تمثل قيمة مضافة حقيقية للإدارة العليا، لما توفره من إمكانية تقييم السيناريوهات المستقبلية، وتحديد الفرص والتهديدات المحتملة، واتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على أسس علمية وتحليلية متقدمة. ويعكس ذلك التحول من الاعتماد على الخبرة والحس فقط إلى تبني نهج استراتيجي قائم على المعرفة والبيانات.

وبناءً على النتائج المتوصل إليها، يمكن القول إن توظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي لم يعد خياراً تكميلياً لشركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات المنافسة والتحول الرقمي. إلا أن تحقيق الفائدة المرجوة من هذه التقنيات يتطلب توافر بنية تقنية متكاملة، وكفاءات بشرية مؤهلة، وثقافة تنظيمية داعمة للاعتماد على التحليل العلمي في اتخاذ القرار.

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية في مجال الإدارة الاستراتيجية والذكاء الاصطناعي، من خلال تقديم إطار تطبيقي يعكس واقع قطاع الخدمات في مدينة الرياض، ويوفر نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات والممارسات الإدارية. كما تفتح الدراسة آفاقاً بحثية مستقبلية لمزيد من الدراسات التي تتناول توظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي في قطاعات أخرى، أو دراسة متغيرات إضافية قد تسهم في تعزيز فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية في المنظمات الحديثة.

التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، والتي أظهرت الأثر الإيجابي للذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين جودة وكفاءة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية، توصي الدراسة بعدد من التوصيات التي من شأنها تعزيز الاستفادة من هذه التقنيات، ودعم الممارسات الإدارية داخل شركات قطاع الخدمات في مدينة الرياض.

- أولاً، توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي، ولا سيما تلك المرتبطة بتحليل البيانات الضخمة والنماذج التنبؤية، لما لها من دور فاعل في تحسين دقة المعلومات التي تعتمد عليها الإدارة العليا في اتخاذ قراراتها الاستراتيجية. كما تؤكد الدراسة على أهمية تطوير البنية التحتية التقنية بما يضمن تكامل مصادر البيانات المختلفة وسهولة معالجتها وتحليلها.
- ثانياً، توصي الدراسة بأهمية تحسين جودة البيانات المستخدمة داخل المنظمات الخدمية، من خلال وضع سياسات واضحة لإدارة البيانات، وضمان دقتها وتحديثها بشكل مستمر، إذ أظهرت النتائج أن جودة التحليلات ترتبط ارتباطاً مباشراً بجودة البيانات المدخلة. كما يُنصح بتوحيد قواعد البيانات وتقليل الاعتماد على البيانات غير المنظمة أو غير الموثوقة.
- ثالثاً، توصي الدراسة بضرورة تمكين القيادات الإدارية وصناع القرار من استخدام مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي بفاعلية، وذلك من خلال عقد برامج تدريبية متخصصة تركز على فهم التحليلات المتقدمة، وقراءة التقارير الذكية، وربط نتائجها بالأهداف الاستراتيجية للمنظمة. ويسهم ذلك في تقليل الفجوة بين الجانب التقني والجانب الإداري، وتعزيز الثقة في القرارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- رابعاً، توصي الدراسة بتوظيف الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الاستراتيجية طويلة الأجل، وعدم قصر استخدامه على القرارات التشغيلية فقط، لما أظهرته النتائج من قدرته على التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتحليل البدائل الاستراتيجية المختلفة، وتقليل مستوى عدم اليقين المصاحب للقرارات الاستراتيجية.
- خامساً، توصي الدراسة بضرورة دمج أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي ضمن نظم دعم القرار الاستراتيجي في شركات قطاع الخدمات، بما يسهم في تسريع عملية اتخاذ القرار، وتحسين كفاءتها، خاصة في البيئات التنافسية التي تتطلب استجابات سريعة ودقيقة للتغيرات في السوق.

- سادسًا، توصي الدراسة بأهمية نشر ثقافة تنظيمية داعمة للتحول الرقمي والاعتماد على التحليل الذكي للبيانات، من خلال تشجيع الابتكار، وتقبل التغيير، وتعزيز العمل القائم على المعرفة بدلاً من الاعتماد على الحدس والخبرة الشخصية فقط. ويسهم ذلك في زيادة فاعلية تطبيق الذكاء الاصطناعي التحليلي وتحقيق أقصى استفادة منه.
- سابعًا، توصي الدراسة الجهات المعنية وصناع السياسات بدعم مبادرات التحول الرقمي في قطاع الخدمات، وتوفير الأطر التنظيمية والتشريعية التي تسهم في الاستخدام الآمن والأخلاقي لتقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يضمن حماية البيانات، وتعزيز الثقة في مخرجات الأنظمة الذكية.
- ثامنًا، توصي الدراسة بإجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات إضافية، مثل أثر الثقافة التنظيمية، والجاهزية التقنية، والقيادة الرقمية، على فاعلية الذكاء الاصطناعي التحليلي في اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية، إضافة إلى توسيع نطاق الدراسة ليشمل قطاعات اقتصادية أخرى أو مدن مختلفة، بما يسهم في تعميم النتائج وتعزيز الإسهام العلمي في هذا المجال.

المراجع

- المراجع العربية:

- البلوشية, ن. ب. (2024). القرارات الإدارية الصادرة عن الذكاء الاصطناعي . Retrieved from <https://qspace.qu.edu.qa/handle/10576/50579>
- الرقبية, ع. ا. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية 40. Retrieved from <https://jeahs.com/index.php/jeahs/article/view/558>
- القرني, م. ع. (2024). قياس أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية 90(4). Retrieved from https://mkmgmt.journals.ekb.eg/article_390923.html
- أمينة, م. (2021). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار . Retrieved from <https://asjp.cerist.dz/en/article/151170>
- عثمان, س. س. (2024). جودة اتخاذ القرارات الإدارية لدى بعض المديرين مستخدمي تطبيقات الذكاء الاصطناعي . Retrieved from https://mkwn.journals.ekb.eg/article_424661.html
- محمود, س. س. (2025). الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة إتخاذ القرارات الإدارية لدى بعض المديرين . Retrieved from https://journals.ekb.eg/article_424659_0.html
- مهدي, ع. ف. (2025). أهمية الذكاء الاصطناعي والإدارة الالكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرار . Retrieved from <https://iu-juic.com/index.php/juic/article/view/3560>

- المراجع الأجنبية:

- Ahmed Amer Abdulkareem .(2023) .Advances in Decision Support Systems’ design aspects: architecture, applications, and methods . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/372121772_Advances_in_Decision_Support_Systems'_design_aspects_architecture_applications_and_methods
- Andrei Mccall .(2024) .Strategic Management and Competitive Advantage . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/386050766_Strategic_Management_and_Competitive_Advantage
- Anwar Hawsawi .(2025) .The role of business analysis, ai-enabled insights, and data analytics in enhancing the efficiency of digital transformation in Saudi Arabian organisations . تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/394548358_The_role_of_business_analysis_ai-enabled_insights_and_data_analytics_in_enhancing_the_efficiency_of_digital_transformation_in_Saudi_Arabian_organisations
- Chandra Gonesh .(2023) .The Impact of Artificial Intelligence on Business Strategy and Decision-Making Processes . تم الاسترداد من

- https://www.researchgate.net/publication/376307798_The_Impact_of_Artificial_Intelligence_on_Business_Strategy_and_Decision-Making_Processes
- Chandrashekar Althati .(2024) .AI-Driven Analytics: Transforming Data Platforms for Real-Time Decision Making من الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/381287160_AI-Driven_Analytics_Transforming_Data_Platforms_for_Real-Time_Decision_Making
- Chizoba Michael Okafor .(2025) .AI-Driven Decision-Making and Its Impact on Business Performance تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/396899311_AI-Driven_Decision-Making_and_Its_Impact_on_Business_Performance
- Desi Mailani .(2024) .Resource-Based View Theory to Achieve a Sustainable Competitive Advantage of the Firm: Systematic Literature Review تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/384721885_Resource-Based_View_Theory_to_Achieve_a_Sustainable_Competitive_Advantage_of_the_Firm_Systematic_Literature_Review
- Dinh Bao Ho .(2025) .Big data analytics powered by artificial intelligence and entrepreneurial resilience: A moderated mediation model of technological turbulence and business innovation model تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853125001465>
- Elizabeth Bruch .(2017) .Decision-Making Processes in Social Contexts تم الاسترداد من <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5543983/>
- Gary Schwarz .(2022) .Bounded Rationality, Satisficing, Artificial Intelligence, and Decision-Making in Public Organizations: The Contributions of Herbert Simon تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/362548171_Bounded_Rationality_Satisficing_Artificial_Intelligence_and_Decision-Making_in_Public_Organizations_The_Contributions_of_Herbert_Simon
- Jasmin Bharadiya .(2023) .The role of machine learning in transforming business intelligence تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/373197257_The_role_of_machine_learning_in_transforming_business_intelligence
- Khushboo Raina .(2026) .Artificial intelligence-driven management: Bridging innovation, knowledge creation, and sustainable business practices تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X25002057>
- Mohammed Alojail .(2023) .An Informed Decision Support Framework from a Strategic Perspective in the Health Sector تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/371864418_An_Informed_Decision_Support_Framework_from_a_Strategic_Perspective_in_the_Health_Sector
- Monirah Almalki .(2017) .Challenges in Implementation of Information System Strategies in Saudi Business Environment: A Case Study of a Bank تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/315471085_Challenges_in_Implementation_of_Information_System_Strategies_in_Saudi_Business_Environment_A_Case_Study_of_a_Bank
- Praveen Manimangalam .(2025) .Investigating the Determinants of Business Performance: AI-Integrated CRM and Organizational Capabilities تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/399219024_Investigating_the_Determinants_of_Business_Performance_AI-Integrated_CRM_and_Organizational_Capabilities

Sanjai Vudugula .(2023) .INTEGRATING ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN STRATEGIC BUSINESS DECISION-
MAKING: A SYSTEMATIC REVIEW OF PREDICTIVE MODELS . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/391571144_INTEGRATING_ARTIFICIAL_INTELLIGENCE_IN_STRATEGIC_BUSINESS_DECISION-MAKING_A_SYSTEMATIC_REVIEW_OF_PREDICTIVE_MODELS

Serge-Lopez Wamba-Taguimdje .(2020) .Influence of Artificial Intelligence (AI) on Firm Performance: The
Business Value of AI-based Transformation Projects . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/340210925_Influence_of_Artificial_Intelligence_AI_on_Firm_Performance_The_Business_Value_of_AI-based_Transformation_Projects

Shivaansh Vats .(2024) .Impact of Digital Transformation on Small Businesses . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/380841522_Impact_of_Digital_Transformation_on_Small_Businesses

Syed Sardar Muhammad .(2017) .Digital transformation or digital divide? Smes' use of AI during global
crisis . تم الاسترداد من <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S004016252500215X>

Tauqeer Ahmed .(2023) .The Role of AI in Enhancing Customer Experience and Engagement in Digital
Transformation . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/371205771_The_Role_of_AI_in_Enhancing_Customer_Experience_and_Engagement_in_Digital_Transformation

Yıldız Atmaca .(2022) .The Role of Strategic Decision-Making on Organizational Performance Among
Managers of Organizations in Iraq . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/366740267_The_Role_of_Strategic_Decision-Making_on_Organizational_Performance_Among_Managers_of_Organizations_in_Iraq

Zuo Bruno .(2024) .The Impact of Artificial Intelligence on Business Operations . تم الاسترداد من

https://www.researchgate.net/publication/378734570_The_Impact_of_Artificial_Intelligence_on_Business_Operations

الملاحق

الموضوع: طلب تحكيم استبيان بحثي

الدكتور/..... المحترم،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أتمنى أن تكونوا بخير وبأفضل حال.

أود إبلاغكم بأنني طالب في جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة - تخصص ماجستير في إدارة الأعمال، وأعمل حالياً على بحث بعنوان "دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية: دراسة تطبيقية على شركات قطاع الخدمات في الرياض"، وذلك كجزء من متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

أتوجه إليكم بهذا الطلب لأستفيد من خبراتكم القيمة في تحكيم الاستبيان الخاص ببحثي. أرفق لكم نسخة من الاستبيان، وأرجو منكم التكرم بمراجعتها وإبداء ملاحظاتكم واقتراحاتكم حول مدى دقة وملاءمة العبارات المطروحة لقياس الأهداف المرجوة من الدراسة كما أرجو منكم اقتراح أي تعديلات ترونها مناسبة سواء بإعادة صياغة العبارات، أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة. أشكركم جزيل الشكر على وقتكم وجهودكم، وأتطلع إلى تلقي ملاحظاتكم القيمة.

مع خالص التقدير والاحترام..

خلود عبدالعزيز حسين ال مسفر الغامدي

طالبة ماجستير إدارة الأعمال

كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/.....المحترم،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

أود إبلاغكم بأنني طالب في جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة - تخصص ماجستير في إدارة الأعمال، وأعمل حالياً على بحث بعنوان "دور الذكاء الاصطناعي التحليلي في اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية: دراسة تطبيقية على شركات قطاع الخدمات في الرياض"، كجزء من متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال. ونظراً لأهمية آرائكم القيمة، أرجو منكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان وأؤكد لكم أن إجاباتكم ستكون محل تقدير كبير وستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. لذا أرجو أن تكون إجاباتكم دقيقة وصادقة قدر الإمكان للمساهمة في تحقيق نتائج دقيقة.

شاكر لكم حسن تعاونكم

خلود عبدالعزيز حسين ال مسفر الغامدي

طالبة ماجستير إدارة أعمال

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

المشرفين

أ.د الفيصل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

الاستبانة

الإجابة					الأسئلة
					1- الأسئلة العامة
60+	50-60	40-50	30-40	20-30	العمر
			أنثى	ذكر	الجنس
دكتوراه	ماجستير	شهادة عليا	درجة البكالوريوس	شهادة الدراسة الثانوية	الدرجة العلمية
					2- أسئلة الإستبيان
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تعتمد شركتي على أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم القرارات الإدارية الاستراتيجية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين دقة القرارات الاستراتيجية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	توفر أدوات الذكاء الاصطناعي التحليلي بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب لصناع القرار.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تساعد التحليلات الذكية في التنبؤ بالفرص والتحديات المستقبلية للشركة.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تعتمد الإدارة العليا على مخرجات الذكاء الاصطناعي التحليلي عند وضع الخطط الاستراتيجية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحليل سلوك العملاء بشكل أكثر فعالية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل الشركة.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تدعم أنظمة الذكاء الاصطناعي التحليلي سرعة اتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية.
أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	تسهم التحليلات المتقدمة في تحسين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار.

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	يساعد الذكاء الاصطناعي التحليلي في تقييم البدائل الاستراتيجية المختلفة.
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تعزيز القدرة التنافسية للشركة.
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في تحسين مستوى الأداء المؤسسي العام.
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	تعتمد الشركة على الذكاء الاصطناعي التحليلي في متابعة وتنفيذ القرارات الاستراتيجية.
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	يساهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في دعم الابتكار في القرارات الإدارية.
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي التحليلي إلى تحسين استجابة الإدارة للتغيرات السوقية.
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	يسهم الذكاء الاصطناعي التحليلي في رفع فاعلية القرارات الإدارية الاستراتيجية على المدى الطويل.

✓ <https://forms.gle/HSqpmwUVwCZBJrqg6>

Abstract

This study aims to explore the role of analytical artificial intelligence (AI) in supporting and making strategic management decisions within service sector companies in Riyadh. The study employs a quantitative methodology for data collection and analysis, with a sample size of 230 participants representing administrative leaders, executives, and information systems managers in the targeted sector companies. The results demonstrate a statistically significant positive impact of analytical AI on the quality of strategic management decisions, particularly through three key dimensions: the quality of AI-supported analyses and data, the speed and efficiency of decision support, and AI's ability to predict and analyze strategic alternatives. The findings indicate that relying on analytical AI contributes to improving decision accuracy, reducing uncertainty, and increasing companies' competitiveness. In light of these results, the study recommends increasing investment in analytical AI technologies, developing the technological infrastructure of organizations, improving the quality of data used, and training administrative leaders to maximize the benefits of intelligent analysis outputs in strategic decision-making.

Keywords: Analytical artificial intelligence, strategic management decisions, service sector, data analysis, decision-making speed, strategic forecasting, information quality.

Midocean University
College of Management
Master's degree in business administration



**The Role of Analytical Artificial Intelligence in Strategic Management Decision-Making: An
Applied Study of Service Sector Companies in Riyadh**

Prepared by/

Kholoud Abdulaziz Hussein Al-Misfer Al-Ghamdi

University ID/

Supervised by/

Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohamed

Dr.Fayez Ali Jrad

Year

2025