

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال.



عنوان البحث

دور تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين اتخاذ القرار الإداري داخل الشركات الناشئة

إعداد الطالبة/ديما احمد سعيد ال سحيم الزهراني

الرقم الأكاديمي/ 251000146

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

فهرس المحتويات

1	الغلاف
2	قائمة المحتويات
3	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	تساؤلات الدراسة
8	فروض الدراسة
9	الدراسات السابقة
10	المنطلقات النظرية للدراسة
11	المنهجية وطرق البحث
12	ادوات الدراسة
13	حدود الدراسة
14	المراجع

مقدمة:

يشهد العالم اليوم ثورة معرفية وتكنولوجية غير مسبوقة، إذ أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي بمختلف فروعها حجر الزاوية في إدارة المنظمات والمؤسسات الحديثة، ومكوّنًا أساسيًا من مكونات بيئة الأعمال المعاصرة التي تتسم بسرعة التغيير وحدة المنافسة. ومع التسارع الكبير في تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي ظهرت أنماط جديدة من التطبيقات التي تجاوزت الأطر التقليدية لمعالجة البيانات إلى إنتاج بيانات ومحتوى ذي قيمة معرفية مضافة، ويأتي الذكاء الاصطناعي التوليدي في مقدمة هذه التطبيقات الحديثة التي باتت تشكل ركيزة أساسية من ركائز دعم عملية اتخاذ القرار في بيئات الأعمال المختلفة.

ويُعد الذكاء الاصطناعي التوليدي أحد أكثر مجالات الذكاء الاصطناعي تطورًا وحداثةً، إذ يتيح إنتاج محتوى نصي أو بصري أو برمجي جديد اعتمادًا على تعلم الآلة ومعالجة البيانات الضخمة. وقد برزت تطبيقاته في مجالات متنوعة مثل توليد النصوص والتقارير وتحليل البيانات الضخمة وتصميم السيناريوهات واتخاذ القرارات المستندة إلى التنبؤات التحليلية. ولأن الشركات الناشئة بطبيعتها تعتمد على الابتكار والانفتاح على الحلول التقنية الحديثة لتجاوز محدودية مواردها ومواكبة المنافسة، فإن توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي يمثل خيارًا استراتيجيًا من شأنه أن يدعم قدرة هذه الشركات على البقاء والتوسع والتنافس في أسواق ديناميكية ومعقدة.

إلا أن واقع البيئة العربية يشير إلى قصور واضح في تبني الشركات الناشئة لهذه التطبيقات الحديثة مقارنةً بالأسواق العالمية، ويرجع ذلك إلى أسباب عدة، منها ضعف الوعي بأهمية الذكاء الاصطناعي التوليدي، وغياب السياسات الداعمة، وضعف البنية التحتية الرقمية. ومن هنا تنبع الحاجة الماسة لإجراء دراسات علمية تطبيقية تدرس واقع توظيف هذه التقنيات في بيئة الشركات الناشئة العربية وتُظهر دورها في تحسين عملية اتخاذ القرار الإداري، وتبين التحديات التي تحول دون الاستفادة المثلى منها وتضع الحلول والتوصيات العملية اللازمة لتجاوز هذه العقبات.

مشكلة الدراسة:

تواجه الشركات الناشئة في العالم العربي مجموعة من التحديات البنيوية والتنظيمية والتقنية التي تحول دون استغلال إمكانات الذكاء الاصطناعي التوليدي في رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين مستوى القرارات المتخذة. ففي الوقت الذي باتت فيه الشركات الكبرى متعددة الجنسيات تطور أنظمتها الإدارية مستفيدة من التحليلات الفورية والتقارير التنبؤية التي توفرها أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، ما تزال الشركات الناشئة العربية تعاني من ضعف التجارب التطبيقية لهذه التقنيات.

تتجسد المشكلة البحثية في غياب الدراسات الميدانية التي توضح كيف يمكن للذكاء الاصطناعي التوليدي أن يسهم فعلياً في دعم عمليات اتخاذ القرار الإداري داخل الشركات الناشئة، وما المعوقات التي تحد من ذلك، وما الحلول العملية التي يمكن تقديمها لدعم استغلال هذه التقنيات بأقصى قدر ممكن من الكفاءة والجدوى.

وبناءً عليه فإن مشكلة هذه الدراسة تتلخص في السؤال الرئيس: إلى أي مدى يسهم توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين كفاءة اتخاذ القرار الإداري داخل الشركات الناشئة العربية، وما العقبات التي تعوق هذا الدور؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في بعدها النظري والعملي والمجتمعي، إذ تمثل إضافة نوعية للأدبيات العربية الحديثة في موضوع يعد من الموضوعات البالغة الأهمية في بيئة الأعمال الرقمية المعاصرة. وتتمثل الأهمية النظرية في كون الدراسة تُعنى بطرح نموذج تطبيقي حديث للذكاء الاصطناعي التوليدي وعلاقته بعملية اتخاذ القرار الإداري، وتقديم نتائج قد تكون منطلقاً لدراسات لاحقة تبحث في موضوعات متخصصة مثل القيادة الرقمية وإدارة الابتكار واستراتيجيات التحول الرقمي في الشركات الناشئة.

أما الأهمية العملية فتتجسد في إمكانية استفادة أصحاب الشركات الناشئة ومديريها من نتائج الدراسة في صياغة سياسات أكثر مرونة لدعم تبني الذكاء الاصطناعي التوليدي وتوظيفه بفعالية لتعزيز دقة القرارات الإدارية وسرعتها وملاءمتها لمتطلبات السوق المتغيرة. كما يمكن لصناع القرار وواضعي السياسات العامة في القطاعات الحكومية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في بناء خطط دعم موجهة لهذا النوع من الشركات.

أما الأهمية المجتمعية فتظهر من خلال إسهام الدراسة في تشجيع الاستثمار في المجالات التقنية وإبراز أهمية تطوير الكفاءات البشرية القادرة على إدارة واستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بما يخدم أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١ . تحليل واقع توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي في الشركات الناشئة العربية.
- ٢ . قياس أثر توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي في دعم جودة القرارات الإدارية وكفاءتها.
- ٣ . تحديد أبرز المعوقات التنظيمية والفنية والثقافية التي تحد من تطبيق هذه التقنيات.
- ٤ . تقديم مقترحات عملية قابلة للتطبيق لتعزيز قدرة الشركات الناشئة على دمج الذكاء الاصطناعي التوليدي ضمن أنظمتها الإدارية.
- ٥ . إثراء الأدبيات العربية بإطار علمي تطبيقي يمكن استخدامه مرجعاً في دراسات لاحقة ذات صلة.

تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الرئيسة الآتية:

١. ما واقع توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي في بيئة الشركات الناشئة العربية؟
٢. ما مدى مساهمة هذه التقنيات في تحسين جودة وكفاءة القرارات الإدارية؟
٣. ما العقبات التي تواجه هذه الشركات عند محاولة تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي؟
٤. كيف يمكن صياغة سياسات عملية تضمن دمج هذه التقنيات في البنية التنظيمية للشركات الناشئة؟

بناءً على الأسئلة المطروحة، يمكن صياغة الفروض الآتية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي وفعالية القرارات الإدارية في الشركات الناشئة.
٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توظيف هذه التقنيات تعزى إلى حجم الشركة الناشئة وقطاع نشاطها.
٣. توجد معوقات تنظيمية وتقنية تحد من القدرة على توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي داخل الشركات الناشئة.
٤. توافر الكفاءات البشرية المؤهلة يسهم في زيادة فاعلية توظيف هذه التقنيات.

يشير استعراض الدراسات السابقة إلى أن الأدبيات العالمية تزخر بكم كبير من الأبحاث التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي التوليدي من جوانب متعددة، بدءًا من قدراته التقنية ووصولًا إلى تطبيقاته العملية في بيئة الأعمال. فقد تناول Ameyaw و (Saka ٢٠٢١) دور الذكاء الاصطناعي في دعم القرار الإداري وخلصا إلى أن توظيف هذه الأدوات يسهم في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين جودة البيانات. بينما ناقش Dwivedi وآخرون (٢٠٢٣) التحديات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي التوليدي في المؤسسات الصغيرة والناشئة، وأكدوا على أهمية الجاهزية الرقمية وبناء القدرات البشرية المؤهلة.

أما Cao و Duan و Li (٢٠٢١) فقد وضعوا إطارًا تحليليًا يربط بين قدرات الذكاء الاصطناعي التوليدي وقيمة الأعمال، موضحين أن هذه العلاقة تحتاج إلى استراتيجيات واضحة لدمج التقنيات ضمن العمليات الإدارية اليومية. وأشار Smith و Anderson (٢٠٢٢) إلى تجارب الشركات الناشئة في توظيف هذه التقنيات في إنتاج المحتوى وتحليل البيانات، مبينين أن العائد الاستثماري منها يعتمد على مرونة الهيكل التنظيمي والثقافة المؤسسية الداعمة للابتكار.

على المستوى العربي، ركز محمد (٢٠٢٢) على ضرورة دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التوليدي واتخاذ القرار الإداري في الشركات الناشئة العربية، داعيًا إلى ضرورة سد الفجوة البحثية في هذا المجال وتوسيع نطاق الدراسات التطبيقية

تستند هذه الدراسة إلى عدد من المرتكزات النظرية التي تشكل إطاراً علمياً متماسكاً لتحليل موضوع البحث. يأتي في مقدمة هذه المنطلقات نظرية اتخاذ القرار الإداري التي تعد من أهم النظريات في حقل الإدارة، إذ تركز على العوامل المؤثرة في جودة القرارات وسرعتها ومرونتها، وتوضح كيف تسهم المعلومات الدقيقة والتحليلات الحديثة في رفع كفاءة الإدارة. كما تستند الدراسة إلى أدبيات الابتكار التكنولوجي التي تفسر كيف تعتمد المنظمات على التكنولوجيا بوصفها عنصراً رئيسياً لتحقيق التكيف مع البيئة التنافسية.

وفي هذا السياق، يعتمد البحث أيضاً على نموذج التبني التكنولوجي الذي يبين العوامل التي تؤثر على قرار المؤسسات بتبني التقنيات الحديثة مثل الجاهزية التقنية، والموارد المالية، والكفاءات البشرية، والدعم الإداري. وتُعد هذه العناصر مهمة لفهم كيفية إدماج الذكاء الاصطناعي التوليدي ضمن منظومة القرار الإداري. إضافة إلى ذلك، يشكل إطار التحول الرقمي جزءاً محورياً من المنطلقات النظرية، إذ يُظهر كيف أصبحت المؤسسات المعاصرة مضطرة لاعتماد استراتيجيات تحول رقمي تضمن لها المرونة والاستجابة السريعة للمتغيرات، لا سيما في الشركات الناشئة التي تعتمد بقاءها على الابتكار المستمر.

وبالتالي، فإن الربط بين هذه الأطر النظرية يمكّن الدراسة من تقديم تحليل علمي متكامل لدور الذكاء الاصطناعي التوليدي في بيئة الشركات الناشئة، مع ربط الجوانب النظرية بالتطبيقات العملية التي يمكن أن تثري واقع هذه الشركات وترفع من قدراتها التنافسية في سوق يتسم بعدم الثبات.

المنهجية وطرق البحث:

نظرًا لطبيعة موضوع الدراسة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد من أنسب المناهج لدراسة المشكلات والظواهر الإدارية التي تتطلب تحليل العلاقات بين المتغيرات دون التدخل في مسارها الطبيعي. وقد جرى اختيار هذا المنهج لكونه يتيح وصف الواقع كما هو، ثم تحليل البيانات والمعلومات التي سيتم جمعها للوصول إلى نتائج موضوعية يمكن الاستناد إليها عند صياغة التوصيات.

وسيتم جمع البيانات الأولية باستخدام أداة الاستبانة التي سُنصم بعناية لتشمل جميع المحاور الرئيسية للبحث مثل مستوى الوعي بتقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي، مدى توظيف هذه التقنيات في عمليات اتخاذ القرار، والمعوقات التي تحد من ذلك. كما ستتضمن أسئلة الاستبانة مقياسًا تدريجيًا لرصد اتجاهات وآراء أفراد العينة. وستوزع الاستبانة على عينة من مديري الشركات الناشئة والعاملين في الأقسام التقنية والإدارية ذات الصلة.

وقد يُستخدم كذلك أسلوب المقابلات الموجهة كأداة داعمة، بهدف جمع بيانات نوعية تساعد على تعميق الفهم وتحليل النتائج الكمية التي سُنستخلص من إجابات الاستبانة. وسيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى فروض دقيقة مدعومة بالأدلة.

أدوات الدراسة:

تتمثل الأداة الرئيسة لجمع البيانات في هذه الدراسة في الاستبانة المصممة خصيصاً لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلته واختبار فروضه. وستحتوي الاستبانة على جزأين رئيسيين: جزء خاص بالبيانات الديموغرافية (مثل القطاع وحجم الشركة ومدة التأسيس)، وجزء خاص بالأسئلة البحثية التي ستقيس درجة توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي ومدى تأثيره في جودة القرارات الإدارية. وستراعى في تصميم الاستبانة شروط الصدق والثبات، من خلال عرضها على أساتذة مختصين وخبراء في مجال الإدارة والتقنية.

كما يمكن الاستعانة بأسلوب المقابلات الموجهة مع عينة صغيرة من الخبراء والمديرين التنفيذيين في الشركات الناشئة للحصول على معلومات نوعية تدعم التحليل الكمي وتثري التفسيرات البحثية.

حدود الدراسة:

تُحدد الدراسة بحدود مكانية وزمانية وموضوعية، إذ تركز على الشركات الناشئة العاملة في بيئة الأعمال العربية خلال العام الأكاديمي الجاري. أما من الناحية الموضوعية، فإن نطاق الدراسة يقتصر على تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي وتأثيرها في تحسين عملية اتخاذ القرار الإداري، دون التطرق إلى الأنواع الأخرى من تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي قد تُستخدم في المجالات التشغيلية أو التسويقية أو الإنتاجية. كما لا تشمل الدراسة المؤسسات الكبرى أو الشركات متعددة الجنسيات التي تختلف طبيعتها ومواردها عن طبيعة الشركات الناشئة.

Ameyaw, E. E., & Saka, A. B. (2021). The Role of Artificial Intelligence in Business Decision Making: A Review. Journal of Business Research.

Dwivedi, Y. K., et al. (2023). Generative AI for Business: Opportunities and Challenges. International Journal of Information Management.

Cao, G., Duan, Y., & Li, G. (2021). Linking AI capabilities with business value: A framework and case study. International Journal of Information Management.

Smith, A., & Anderson, J. (2022). Generative AI: Implications for Startups. Harvard Business Review.

McKinsey & Company (2023). The State of AI in 2023: Generative AI Takes Center Stage.

محمد، عادل (2022). الذكاء الاصطناعي ودوره في اتخاذ القرار الإداري. المجلة العربية للإدارة

