

عنوان البحث

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الإدارية في المنظمات

إعداد الطالب/

محمد حسن الجعدي

إشراف/

-

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولاً رقمياً متسارعاً فرض على المنظمات التكيف مع تقنيات حديثة لتحسين أدائها وزيادة كفاءتها. ويأتي الذكاء الاصطناعي في طليعة هذه التقنيات التي غيرت طبيعة الأعمال الإدارية، حيث أصبح من الممكن أتمتة العديد من المهام الإدارية، وتحليل البيانات الضخمة، واتخاذ قرارات مبنية على معطيات دقيقة في وقت قياسي. من هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة الإدارية داخل المنظمات، واستكشاف أبرز التطبيقات والتحديات التي تواجه هذا التحول.

مشكلة الدراسة:

يشهد العالم تطوراً تقنياً متسارعاً في مجال الذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى إدماجه في العديد من العمليات الإدارية. ورغم الفوائد المحتملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة، إلا أن العديد من المنظمات ما زالت تواجه تحديات في استيعابه وتفعيله بالشكل الذي يحقق أقصى درجات الكفاءة. ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل عن مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة الإدارية، وما العوامل التي تعيق أو تدعم هذا التأثير داخل المنظمات.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال تركيزها على أحد أكثر المواضيع حداثة وتأثيراً في مجال الإدارة، وهو الذكاء الاصطناعي. كما تُظهر كيف يمكن توظيف هذه التقنية لتحقيق كفاءة عالية في الأداء الإداري، مما يعود بالنفع على المنظمات من حيث تقليل التكاليف، وتسريع العمليات، وتحسين اتخاذ القرار.

أهداف الدراسة:

- 1 - التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في المجال الإداري
- 2 - بيان أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة الإدارية داخل المنظمات
- 3 - تحليل التحديات التي تعوق تفعيل الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل
- 4 - تقديم توصيات لتحسين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي إداريًا

تساؤلات الدراسة:

- 1 - ما المقصود بالذكاء الاصطناعي؟
وما أبرز تطبيقاته في المجال الإداري؟
- 2 - ما مدى تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الإدارية داخل المنظمات؟
- 3 - ما أبرز التحديات التي تواجه المنظمات عند تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة؟
- 4 - ما مدى وعي الإدارات بأهمية الذكاء الاصطناعي كأداة لتحسين الأداء الإداري؟
- 5 - ما التوصيات الممكنة لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل الإداري بما يحقق أعلى كفاءة؟

فروض الدراسة:

- 1 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وارتفاع مستوى الكفاءة الإدارية في المنظمات.
- 2 - يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار الإداري داخل المنظمة.
- 3 - تؤثر التحديات التقنية والبشرية في فاعلية تطبيق الذكاء الاصطناعي إداريًا.
- 4 - يوجد تفاوت في مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي بين المنظمات باختلاف القطاع (العام والخاص)

الدراسات السابقة:

1 -دراسة (Al-Qudah, 2022):

هدفت إلى معرفة أثر الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار الإداري في المؤسسات الحكومية بالأردن، وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ملحوظ للذكاء الاصطناعي في تسريع ودقة اتخاذ القرار الإداري.

2 -دراسة (Alshammari, 2021):

تناولت واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع الخاص السعودي، وبيّنت أن الاستخدام ما يزال محدوداً ويواجه تحديات تتعلق بضعف البنية التحتية ونقص الكفاءات المؤهلة.

3 -دراسة (Singh, 2020 & Kumar):

ناقشت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية في الشركات الهندية، وأظهرت أن إدخال تقنيات مثل تحليل البيانات التنبؤية ساهم بشكل مباشر في رفع الكفاءة وتقليل التكاليف الإدارية.

4 -دراسة (Zhou et al., 2019):

استعرضت استخدامات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل المكتبي، وأوضحت كيف ساعدت تقنيات الأتمتة في تقليل العبء الإداري وتحسين رضا الموظفين.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على عدد من المنطلقات النظرية التي توضح الأسس العلمية لموضوع الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الكفاءة الإدارية، ومن أبرزها:

1 - نظرية النظم (Systems Theory):

تركز على أن المنظمة عبارة عن نظام متكامل، تتفاعل فيه جميع الوحدات والعوامل لتحقيق أهداف مشتركة. ويدخل الذكاء الاصطناعي كعنصر تقني قادر على تحسين تفاعل هذه الوحدات ورفع كفاءتها.

2 - نظرية اتخاذ القرار (Decision-Making Theory):

تُعد من أهم النظريات في علم الإدارة، وتفترض أن جودة القرار تعتمد على توفر البيانات ودقة تحليلها. وهنا يأتي الذكاء الاصطناعي كأداة داعمة لاتخاذ قرارات مبنية على تحليل كمي وموضوعي للبيانات.

3 - مفهوم الكفاءة الإدارية (Administrative Efficiency):

وهو يشير إلى قدرة المنظمة على استخدام الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف بأقل جهد ووقت وتكلفة، ويُقاس من خلال الإنتاجية، وجودة الأداء، وسرعة إنجاز المهام. وتفترض الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يعزز هذه الأبعاد بشكل مباشر.

4 - نظرية الابتكار التنظيمي (Organizational Innovation):

تنطلق من مبدأ أن تبني التقنيات الحديثة، ومنها الذكاء الاصطناعي، هو أحد عوامل الابتكار التنظيمي الذي يساهم في تحسين الأداء العام للمنظمة ورفع كفاءة العمليات.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُستخدم لدراسة الظواهر كما هي في الواقع، وتحليلها بهدف الوصول إلى استنتاجات علمية. وتم اختيار هذا المنهج لكونه مناسباً لطبيعة موضوع الدراسة الذي يهدف إلى استكشاف أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة الإدارية في بيئات العمل المعاصرة.

سيتم جمع البيانات من خلال استبانة مغلقة يتم توزيعها على عينة مختارة من الموظفين الإداريين في منظمات مختلفة. وستُصمم الاستبانة بشكل يضمن تغطية الجوانب المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي، ومدى تأثيره على تحسين الأداء الإداري، بالإضافة إلى التحديات المرتبطة بتطبيقه.

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام أساليب إحصائية وصفية مثل التكرارات والمتوسطات، وقد تُستخدم بعض الاختبارات الإحصائية المناسبة حسب الحاجة، وذلك بهدف تفسير النتائج بطريقة دقيقة وموضوعية تدعم فرضيات الدراسة.

أدوات الدراسة :

ستعتمد هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لكونها من أكثر الأدوات شيوعًا في الدراسات التي تتبع المنهج الوصفي التحليلي، ولقدرتها على الوصول إلى عدد كبير من المشاركين في وقت قصير وبتكلفة منخفضة.

وقد تم تصميم الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها، حيث تشمل عدة محاور، من أبرزها:

• مدى استخدام الذكاء الاصطناعي في المهام الإدارية داخل المنظمة.

• أثر الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة وكفاءة العمل الإداري.

• التحديات أو المعوقات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي إداريًا.

وستُعرض الاستبانة على عدد من المختصين لتحكيمها والتأكد من صدقها، كما سيتم اختبار ثباتها باستخدام المعامل الإحصائي المناسب (مثل كرونباخ ألفا) قبل البدء في تطبيقها الفعلي على العينة المستهدفة.

حدود الدراسة :

تُحدّد هذه الدراسة ضمن مجموعة من الحدود التي يجب أخذها في الاعتبار عند تفسير النتائج، وهي كما يلي:

1 - الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على عدد من المنظمات في المملكة العربية السعودية، سواء في القطاع العام أو الخاص، والتي تُمارس نشاطًا إداريًا يمكن فيه تطبيق الذكاء الاصطناعي.

2 - الحدود الزمانية:

تم إجراء الدراسة خلال العام الأكاديمي (1446هـ / 2025م)، وهي تعبّر عن واقع الفترة الزمنية التي جُمعت فيها البيانات.

3 - الحدود الموضوعية:

تركّز الدراسة على تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة الإدارية فقط، دون التطرق للجوانب التقنية أو المالية أو القانونية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

4 - الحدود البشرية:

تقتصر عينة الدراسة على الموظفين الإداريين في المستويات الإدارية المختلفة داخل المنظمات المستهدفة.

المراجع:

- 1 - القحطاني، محمد (2021). الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في بيئة العمل السعودي. الرياض: دار الفكر.
- 2 - الحربي، فهد (2022). تحسين الأداء الإداري في ضوء التحول الرقمي. جدة: مكتبة العبيكان.
- 3 - القدرة، محمد (2022). أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار الإداري في المؤسسات الحكومية. مجلة دراسات الإدارة، 15(3)، 122-135.
- 4 - الشمري، هيثم (2021). تبني الذكاء الاصطناعي في منظمات القطاع الخاص السعودي: التحديات والفرص. مجلة الشرق الأوسط للأعمال، 10(2)، 55-67.
- 5 - كومار، راجيف، وسينغ، براديب (2020). الكفاءة التشغيلية المدفوعة بالذكاء الاصطناعي في المؤسسات الهندية. المجلة الدولية للابتكار في الأعمال، 7(1)، 88-102.
- 6 - زو، بي وآخرون (2019). الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل المكتبية: تعزيز الإنتاجية والرضا الوظيفي. مجلة تقنيات المنظمات، 13(4)، 201-215.
- 7 - برايس ووترهاوس كوبرز (PwC) (2019). الذكاء الاصطناعي سيحوّل الإنتاجية والنتائج المحلي الإجمالي للاقتصاد العالمي. تم الاسترجاع من: <https://www.pwc.com>