

تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركة الاتصالات السعودية بمدينة  
الرياض

إعداد الطالبة/

منيره شائع القحطاني

الرقم الجامعي/ ٢٣٢٠٠١٧٦١

إشراف/

د. عبدالرحيم نادر

العام الدراسي:

٢٠٢٦

## مقدمة:

يشهد العالم اليوم ثورة تقنية غير مسبوقة تقودها الابتكارات في مجالات الذكاء الاصطناعي، التعلم الآلي، وتحليل البيانات الضخمة، وهو ما أعاد تشكيل بيئة العمل الإداري وأساليب اتخاذ القرار في المؤسسات الحديثة. فقد أصبح الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية أساسية لدعم المؤسسات في مواجهة التعقيدات التنظيمية، وتمكين صانعي القرار من اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة وفعالية، بما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع بيئاتها المتغيرة، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة عالية.

ويُعد اتخاذ القرار السريع والدقيق أحد العناصر الجوهرية التي تحدد قدرة المؤسسات على المنافسة والنجاح المستدام، خصوصاً في القطاعات التي تعتمد على سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء وحجم المعلومات الكبير، مثل قطاع الاتصالات. فالذكاء الاصطناعي يمكّن المؤسسات من تحليل البيانات في الوقت الحقيقي، والتعرف على الأنماط والاتجاهات، وتقديم توصيات دقيقة، ما يتيح للقادة والمديرين دمج التحليل الذكي مع الخبرة البشرية للوصول إلى قرارات أكثر موثوقية وكفاءة. (عبدالستار، ٢٠٢٥م، ص ٥٣)

وفي شركة الاتصالات السعودية، تمثل سرعة اتخاذ القرار عاملاً حيوياً في تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز تجربة العملاء، وضمان استمرارية العمليات التشغيلية بكفاءة عالية. ويتيح الاعتماد على الذكاء الاصطناعي القدرة على معالجة كميات ضخمة من البيانات، والتنبؤ بالمواقف المستقبلية، واتخاذ قرارات استراتيجية وتشغيلية بسرعة ودقة، بما يساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء، وتعزيز القدرة على التعامل مع الأزمات والمواقف المعقدة بمرونة وسرعة.

ويتجاوز تأثير الذكاء الاصطناعي الجانب التقني ليشمل البنية التنظيمية والثقافة المؤسسية، إذ يتطلب دمجها في عمليات اتخاذ القرار تطوير الهياكل الإدارية، وتعزيز مهارات وكفاءات العاملين، ووضع آليات واضحة لمتابعة الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة. ويؤدي هذا التكامل بين التكنولوجيا والموارد البشرية إلى خلق بيئة عمل أكثر ديناميكية ومرونة، تساعد على تحسين سرعة وكفاءة اتخاذ القرار، وتعظيم العائد الاستراتيجي للمؤسسة. (حسن، ٢٠٢٠م، ص ١٣٣)

وتتزامن أهمية هذه الدراسة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، التي تركز على تحقيق التحول الرقمي في مختلف القطاعات، وتعزيز الابتكار والتقنية في بيئة العمل، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

والمقيمين. ويأتي التركيز على الذكاء الاصطناعي في هذا السياق كأحد الأدوات الرئيسية لدعم اتخاذ القرار الاستراتيجي في المؤسسات الوطنية الكبرى، بما يسهم في تحقيق أهداف الرؤية المتعلقة بزيادة الكفاءة، وتطوير الخدمات، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات السعودية في الأسواق المحلية والعالمية. (رؤية المملكة ٢٠٣٠)

وبناءً على ما سبق، تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة في استكشاف أثر الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، وتحليل كيف يمكن للتقنيات الذكية أن تدعم صانعي القرار في تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز الجودة التشغيلية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بما يتوافق مع متطلبات رؤية المملكة ٢٠٣٠، ويحقق قيمة مضافة للمؤسسة والعملاء على حد سواء.

### مشكلة الدراسة

تشكل سرعة اتخاذ القرار ودقته في المؤسسات الحديثة أحد العوامل الأساسية التي تحدد كفاءة الأداء المؤسسي ونجاح الاستراتيجيات التشغيلية، لا سيما في المؤسسات الكبرى ذات البيئات المعقدة والتنافسية العالية مثل قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية. ومع التوسع المتسارع في استخدام التقنيات الرقمية، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية رئيسية لدعم صانعي القرار من خلال تحليل البيانات الضخمة، التنبؤ بالسيناريوهات المستقبلية، وتقديم توصيات دقيقة تساعد في تسريع عملية اتخاذ القرار وتحسين موثوقيته. كما يسهم استخدام هذه التقنيات في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية، وهو ما يتوافق مع أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تعزيز التحول الرقمي ورفع جودة الخدمات المؤسسية. (جاءالله، ٢٠٢٢م، ص ١٠٥٩)

ومع ذلك، يواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار تحديات متعددة تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، مقاومة التغيير داخل المؤسسات، ونقص الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع هذه التقنيات بفاعلية. ومن هنا تنشأ الحاجة إلى دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار بشكل معمق في بيئة محلية محددة، مثل شركة الاتصالات السعودية، التي تعتمد على سرعة الاستجابة ودقة القرار لضمان جودة الخدمات وتحقيق التنافسية. (عبدالستار، ٢٠٢٥م، ص ٥٤)

وفي هذا السياق، أظهرت الدراسات السابقة عدة نتائج مهمة حول أثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار في بيئات مختلفة: أشار عبد الجبار وآخرون (٢٠٢٦) إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن عملية اتخاذ القرار من خلال تقديم بيانات دقيقة وتحليلات داعمة، ويسهم في تسريعها ورفع دقتها، لكنه يواجه تحديات تنظيمية وبشرية قد تعيق تحقيق هذا الأثر عملياً. وأكدت مولاي (٢٠٢١) على ضرورة التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي للموظفين، حيث أن غياب هذا التكامل قد يؤدي إلى قرارات أقل فاعلية رغم توفر التقنيات الحديثة، بينما يرفع وجوده جودة القرارات وفعاليتها. وأوضحت دراسة حسن (٢٠٢٠) أن جودة القرار تتأثر بعوامل مثل قدرة النظام، سلوك المستخدم، التدريب والتطوير، وتوفر الخبراء المؤهلين، ما يشير إلى أن التطبيق الفعال يتطلب إعداداً تنظيمياً وبشرياً متكاملًا. كما أظهرت دراسة جاد الله (٢٠٢٢) أن استخدام الإدارة الإلكترونية والتقنيات الرقمية يسهم بشكل كبير في سرعة اتخاذ القرار وتحسين كفاءة العمليات، مما يعكس أهمية دمج التكنولوجيا مع الهياكل التنظيمية التقليدية. وبناءً على هذه النتائج، يتضح أن الذكاء الاصطناعي يمثل فرصة استراتيجية لتعزيز سرعة اتخاذ القرار، لكنه يحتاج إلى بيئة تنظيمية داعمة وكفاءات بشرية مدربة لضمان الاستفادة القصوى. كما أضافت دراسة عبدالستار (٢٠٢٥) في قطاع الاتصالات اليمني نتائج هامة تتعلق بتأثير الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار، حيث تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الاصطناعي (قدرة النظام، سلوك المستخدم، التدريب والتطوير، وتوفر الخبراء) في تحسين جودة القرار، ما يعزز فرضية أن هذه التقنيات يمكن أن تدعم سرعة ودقة اتخاذ القرار في بيئات مشابهة. كما أشارت الدراسة إلى ضرورة تعزيز البنية التحتية، تدريب الموظفين، وتوفير الخبرات الفنية لضمان تحقيق الأثر المرجو من تطبيق الذكاء الاصطناعي، وهو ما يضع تساؤلات مهمة حول مدى جاهزية المؤسسات السعودية لتطبيق هذه التقنيات بشكل عملي وفعال.

وبناءً على ما سبق، تبرز الحاجة الملحة لدراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، وتحليل التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات، بما يضمن تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز سرعة ودقة اتخاذ القرار، وتحقيق أهداف المؤسسة ورؤية المملكة ٢٠٣٠.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما هو أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض؟

## أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور المتزايد الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات الكبرى، لا سيما في بيئات العمل المعقدة والتنافسية مثل قطاع الاتصالات. فتعزيز سرعة ودقة اتخاذ القرار يمثل عاملاً محورياً في تحسين الأداء المؤسسي، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، والقدرة على الاستجابة لمتطلبات السوق والعملاء بشكل أسرع وأكثر دقة. كما أن الدراسة تأتي في سياق رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تؤكد على أهمية التحول الرقمي، ورفع كفاءة أداء المؤسسات الوطنية، وتعزيز الابتكار في العمليات الإدارية.

## أولاً: الأهمية العلمية

١. تساهم الدراسة في سد فجوة معرفية تتعلق بأثر الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في المؤسسات السعودية، حيث اقتصر معظم الدراسات السابقة على بيانات أجنبية أو قطاعات مختلفة عن الاتصالات.
٢. تدعم الدراسة تطوير الإطار النظري والعملية لمفهوم الذكاء الاصطناعي في إدارة العمليات واتخاذ القرار، من خلال دمج التحليل التقني مع السياق المؤسسي المحلي.
٣. توفر الدراسة مرجعاً أكاديمياً موثقاً للباحثين في المجالات الإدارية والتقنية والرقمية حول أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي وسرعة اتخاذ القرار.
٤. تتيح الدراسة إمكانية تصميم نماذج علمية تطبيقية يمكن الاعتماد عليها في دراسات مستقبلية، وربطها بمؤشرات أداء محددة، بما يعزز من القابلية للتعميم والتطبيق في قطاعات أخرى.

## ثانياً: الأهمية العملية

١. تساعد الدراسة صانعي القرار في شركة الاتصالات السعودية على فهم مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرار، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسينات تقنية وبشرية.

٢. تقدم توصيات عملية لتعزيز الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاستراتيجية والتشغيلية، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي.

٣. تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية للشركة من خلال استغلال قدرات الذكاء الاصطناعي في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.

٤. تقدم قاعدة معلومات عملية لتطوير خطط تدريبية وبشرية تهدف إلى رفع مستوى مهارات الموظفين في التعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يدعم دمج الخبرات البشرية مع الأنظمة الذكية.

٥. تساهم الدراسة في دعم تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تعزيز التحول الرقمي، رفع جودة الخدمات، وتحسين تجربة العملاء في قطاع الاتصالات السعودي.

#### تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكن صياغة تساؤلات الدراسة على النحو الآتي:

#### **التساؤل الرئيس:**

- ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض؟

#### **التساؤلات الفرعية:**

١. ما مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض؟
٢. ما مستوى سرعة اتخاذ القرار في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض؟
٣. ما أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي (قدرة النظام، سلوك المستخدم، التدريب والتطوير، توفر الخبراء) على سرعة اتخاذ القرار؟
٤. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في دعم سرعة اتخاذ القرار بالشركة؟

٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)؟

### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

١. التعرف على مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.
٢. قياس مستوى سرعة اتخاذ القرار داخل الشركة.
٣. تحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار.
٤. تحديد أثر كل بُعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي في سرعة اتخاذ القرار.
٥. الكشف عن التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي.
٦. تقديم توصيات عملية لتعزيز توظيف الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية اتخاذ القرار.

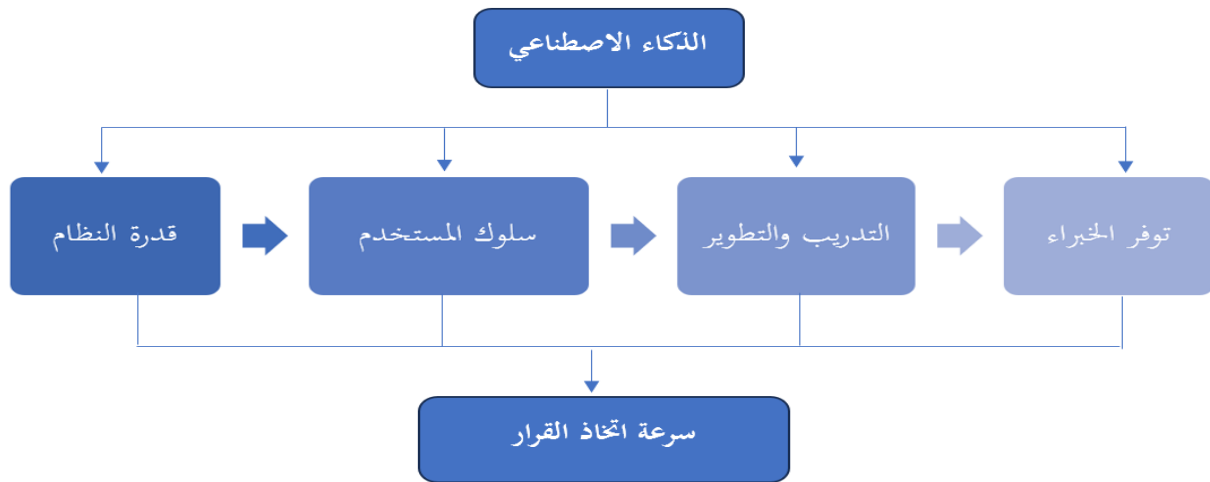
### فرضيات الدراسة

يمكن صياغة فرضيات الدراسة بصورتها الصفرية (Null Hypotheses) على النحو الآتي:

١. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  لاستخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرار في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.
٢. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقدرة النظام في سرعة اتخاذ القرار.
٣. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك المستخدم في سرعة اتخاذ القرار.
٤. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير في سرعة اتخاذ القرار.
٥. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الخبراء في سرعة اتخاذ القرار.
٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

(ويتم اختبار هذه الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل الانحدار الخطي وتحليل التباين).

### المخطط المقترح لنموذج الدراسة



### مكان التطبيق المقترح للدراسة (الدراسة الميدانية)

سيتم تطبيق الدراسة ميدانيًا في شركة الاتصالات السعودية (STC) بمدينة الرياض، باعتبارها أكبر مزود لخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، وتمثل نموذجًا رائدًا في التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.

وسيتم استهداف القيادات الإدارية، ومديري الإدارات، والمشرفين، والموظفين ذوي العلاقة باتخاذ القرار أو التعامل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي داخل الشركة، نظرًا لدورهم المباشر في العمليات التشغيلية والاستراتيجية.

ويُعد اختيار مدينة الرياض مناسبًا لكونها المقر الرئيس للشركة ومركز اتخاذ القرارات الاستراتيجية، إضافة إلى كونها البيئة الأكثر تمثيلًا لتطبيقات التحول الرقمي المؤسسي في المملكة.

## المخطط المقترح للمشروع (هيكل الدراسة)

### جدول المحتويات المقترح

- صفحة العنوان
- الإهداء
- الشكر والتقدير
- الملخص بالعربية
- الملخص بالإنجليزية
- قائمة الجداول
- قائمة الأشكال

### الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

### الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- مدخل إلى الذكاء الاصطناعي

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات
- مفهوم اتخاذ القرار وسرعته
- العوامل المؤثرة في سرعة اتخاذ القرار
- الذكاء الاصطناعي ودعم اتخاذ القرار
- الدراسات السابقة
- التعقيب على الدراسات السابقة

### الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة وعينتها
- أداة الدراسة (الاستبانة)
- صدق الأداة وثباتها
- الأساليب الإحصائية المستخدمة

### الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها

- عرض النتائج الوصفية
- اختبار الفرضيات
- مناقشة النتائج

### الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

- ملخص النتائج
- التوصيات
- المقترحات لدراسات مستقبلية

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

١. جادالله، نعمة أبو زيد جمعة. (٢٠٢٢). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على سرعة اتخاذ القرار في الاتحادات الرياضية. *المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضية المتخصصة*، ١٣ (٤)، ١٠٥٥-١٠٨١.
٢. حسن، فداء علي الشيخ. (٢٠٢٠). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة عملية اتخاذ القرار: دراسة حالة المصرف العقاري السوري. *مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية*، ٤٢ (١٩)، ١٢٧-١٦٣.
٣. عبدالجبار، سيماء بنت سعيد، غوش، ابهيحيت، & شمسي، محمد أنس. (٢٠٢٦). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على عملية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية على لجان الفصل في مخالفات نظام مزاوله المهن الصحية التابعة لوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية. *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، ٧ (٧٥).
٤. عبدالستار، إسكندر حسن. (٢٠٢٥). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات اليمنية سبأ فون. *مجلة الدراسات الاجتماعية*، ٣١ (٧)، ٥٠-٧٥.
٥. مولاي، أمينة. (٢٠٢١). تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار. *مجلة مجاميع المعرفة*، ٧ (عدد خاص)، ١٨٧-٢٠٥.