

جامعة ميد أوشن
كلية _____
قسم _____
م.....

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية على شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة
The impact of artificial intelligence in enhancing the decision-making process in small and medium-sized companies: an applied study on Bupa Health Insurance Company in Jeddah

إعداد الطالبة
ويهام صالح السلامة
رقم جامعي:
241000902

إشراف
د. الفیصل عبد الحمید محمد
د. فایز علی جراد
العام الجامعی (2024 – 2025) □

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

ج قائمة الجداول

فہرست الاشکال

المستخلص العربي

Abstract المستخلص الإنجليزي

الفصل الأول 2

المقدمة

المقدمه: 2

مشكلة الدراسة:5

أهمية الدراسة:5

أهداف الدراسة: 7:

تساؤلات الدراسة: 8:

فروض الدراسة 9:

النظرية العلمية المتبعة لأعداد الدراسة: 10

الفصل الثاني 11

الإطار النظري والدراسات السابقة¹¹

أولاً: الذكاء الاصطناعي: 11

ثانياً: إتخاذ القرار: 12

ثالثاً: اثر الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار: 14

المبحث الثاني: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: 18

الدراسات السابقة: 20

الفصل الثالث 25

منهجية الدراسة 25

1. منهجية الدراسة: 25
2. تصميم أداة الدراسة: 25
3. الاطار النظري والمفاهيمي ونظريات الدراسة: 26
4. التحليل الإحصائي للنتائج: 27

الفصل الرابع 30

تحليل النتائج ومناقشتها 30

1. البيانات الديموغرافية للدراسة وعدد المشاركين في الدراسة: 30
2. 35. أثر الذكاء الاصطناعي على إتخاذ القرار:

الفصل الخامس 48

مناقشة النتائج والخاتمة والتوصيات 48

1. مناقشة نتائج الدراسة: 48
2. الخاتمة: 51
- المراجع: 53
- الملاحق 57

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيان	رقم الصفحة
جدول-1	البيانات الديموغرافية والعامة للمشاركين في الدراسة	31
جدول-2	أثر الذكاء الاصطناعي على إتخاذ القرار	39



فهرس الاشكال

رقم الجدول	البيان	رقم الصفحة
شكل-1	البيانات الديموغرافية والعامة للمشاركين في الدراسة	34
شكل-2	أثر الذكاء الاصطناعي على إتخاذ القرار	49



المستخلص العربي

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة. استند البحث إلى المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان موجه لموظفي الشركة، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات لفهم العلاقة بين تبني الذكاء الاصطناعي وكفاءة عملية اتخاذ القرار.

أظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي له تأثير إيجابي مباشر في تحسين عملية اتخاذ القرار، حيث يساهم في زيادة السرعة والدقة، وتقليل الأخطاء، وتحليل البيانات بشكل أكثر كفاءة. كما أكدت

النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي يعزز القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يمكنها من التكيف مع التغيرات السوقية والاستجابة لها بمرونة أكبر.

مع ذلك، أظهرت الدراسة أن هناك تحديات تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، من أبرزها نقص الموارد المالية، وضعف البنية التحتية التكنولوجية، وغياب المهارات التقنية المتخصصة، مما قد يؤثر على مدى الاستفادة الفعلية من إمكانيات الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار.

بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتوفير برامج تدريبية للموظفين، وتشجيع التعاون بين الشركات والجهات الأكاديمية والتكنولوجية، إضافة إلى وضع سياسات داعمة لمساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التحول الرقمي. كما توصي الدراسة بإجراء بحوث مستقبلية تركز على استراتيجيات تحسين تكامل الذكاء الاصطناعي في عمليات اتخاذ القرار، مع الأخذ في الاعتبار التطورات التكنولوجية المتسارعة في هذا المجال.

المستخلص الإنجليزي Abstract



٥

This study aimed to analyze the impact of artificial intelligence on enhancing the decision-making process in small and medium enterprises through an applied study on Bupa health insurance Company in Jeddah. The research adopted a descriptive-analytical approach, where data was collected through a questionnaire directed to the company's employees, in addition to testing hypotheses to understand the relationship between AI adoption and decision-making efficiency.

The study results showed that artificial intelligence has a direct positive impact on improving the decision-making process, as it contributes to increasing speed and accuracy, reducing errors, and analyzing data more efficiently. The findings also confirmed that ai use enhances the competitive ability of SMES, enabling them to adapt to market changes and respond more flexibly.

However, the study revealed that small and medium enterprises face challenges in adopting AI technologies, primarily due to financial constraints, weak technological infrastructure, and a lack of specialized technical skills, which may affect the actual benefits of AI in supporting decision-making.

Based on these results, the study recommends enhancing investment in digital infrastructure, providing employee training programs, and encouraging collaboration between businesses and academic and technological institutions. Additionally, it suggests implementing supportive policies to help SMES transition to digital transformation. the study also recommends conducting future research focusing on strategies to improve ai integration into decision-making processes, considering the rapid technological advancements in this field.

الفصل الأول



3

الفصل الأول

المقدمة

المقدمة:

تشهد الأسواق اليوم تحولاً نوعياً في هيكلها وأسسها، مدفوعة بثورة الذكاء الاصطناعي التي غيرت بشكل جذري من طرق إدارة المؤسسات واتخاذ القرار. وتستمر الشركات الصغيرة والمتوسطة في السعي لإيجاد موطئ قدم راسخ في بيئة تتسم بالتحديات الاقتصادية والتنافسية، وتعتمد هذه المؤسسات على الابتكار كأداة أساسية للحفاظ على الاستمرارية والنمو. لقد أصبح الذكاء الاصطناعي حلاً حديثاً وفعالاً يتيح للشركات استغلال البيانات الهائلة، ويمنحها مرونة كبيرة في استباق الأحداث والاستجابة لتغيرات السوق. هذه التقنية قادرة على تحليل كميات ضخمة من البيانات بطرق تتجاوز الإمكانيات البشرية، ما يتيح للمؤسسات اتخاذ قرارات مدعومة برؤى أكثر عمقاً ودقة، ويمنحها القدرة على الابتكار والاستفادة من الموارد بأقصى فعالية. (القرني، 2024)

ويتجاوز الذكاء الاصطناعي كونه مجرد أداة تقنية؛ فهو يمثل نقلة نوعية في تمكين المؤسسات من التفاعل بمرونة أكبر مع التقلبات الاقتصادية والتغيرات السريعة التي تطرأ على احتياجات العملاء. ومن خلال استثمار هذه التقنية، تتسع آفاق الشركات للابتكار وتخصيص الموارد، مما يعزز قدرتها على الاستجابة السريعة وبأقل تكلفة ممكنة.

ويكتسب الذكاء الاصطناعي أهميته لأنه يتيح للشركات التعامل مع التحديات المستجدة بسرعة وفعالية، ويخلق فهماً متطوراً لسلوك العملاء واتجاهات السوق. هذا التطور التقني يشمل مجموعة واسعة من المجالات، من تحسين إدارة البيانات الداخلية إلى تعزيز التواصل مع العملاء، ورفع جودة الخدمات المقدمة. وعلى عكس الأساليب التقليدية التي تعتمد على البيانات الثابتة، يُمكن الذكاء الاصطناعي الشركات من التنبؤ بسلوكيات السوق المتغيرة، والاستجابة لها على الفور ويخطط أكثر دقة. وتتيح الأنظمة الذكية للشركات القدرة على تخصيص المنتجات والخدمات بما يناسب احتياجات العملاء المحددة، مما يساهم في خلق تجربة عملاء فريدة وتعزيز مستوى رضاهم. (جهلول وآخرون، 2024)

وتُمكن تقنيات الذكاء الاصطناعي المؤسسات من تحسين عملية اتخاذ القرار بشكل لم يكن متاحاً من قبل، حيث تتمكن من تحليل كميات هائلة من البيانات وتحويلها إلى رؤى دقيقة يمكن الاستناد إليها في اتخاذ قرارات استراتيجية حاسمة. ويفهم الذكاء الاصطناعي أنماط السلوك التاريخي للعملاء ويستطيع التنبؤ باتجاهاتهم المستقبلية، ما يسمح للشركات بتطوير خدمات ومنتجات تستجيب مباشرة لرغبات العملاء وتوقعاتهم المتغيرة باستمرار. وتمتد فائدة هذه التقنيات لتشمل أيضاً تحسين العمليات الداخلية عبر الكشف عن أوجه القصور والكفاءة، الأمر الذي يؤدي إلى رفع جودة العمل وتخفيض النفقات. (آل عزام، آل ظفيرة، 2023)

وتسهم التقنيات الذكية أيضاً في تعزيز التواصل بين الشركات وعملائها بطرق تتسم بالسرعة والفاعلية، حيث يمكن لهذه الأنظمة التفاعل الفوري مع استفسارات العملاء وتقديم دعم متقدم وشخصي لهم. تتيح أدوات الذكاء الاصطناعي تحليلاً دقيقاً لأحوال السوق والمنافسين، ما يفتح المجال أمام الشركات لاستكشاف فرص جديدة واستهداف الشرائح المناسبة، وبالتالي يزيد من قدرتها على تعزيز حصتها في السوق. وبهذا، لا تقف تقنيات الذكاء الاصطناعي عند حد تسهيل اتخاذ القرار فقط، بل تمتد إلى تحويل المؤسسة نحو نهج أكثر ذكاءً وتركيزاً على الاستدامة. (سلطانة، 2021)

وفي قطاع مثل التأمين الصحي، يمثل الذكاء الاصطناعي عاملاً حيوياً يساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال إدارة دقيقة للمعلومات الصحية وتقييم سريع للمخاطر. وتعمل الشركات على

استخدام البيانات الصحية الضخمة لتقديم خدمات وقائية واستباقية، مما يخفف من الضغوط المالية والإدارية على المؤسسات ويعزز من رضا العملاء وثقتهم.

مشكلة الدراسة:

تتسابق الشركات في عالم الأعمال اليوم للتميز والتفوق في بيئة تنافسية متزايدة التعقيد، حيث أصبح النجاح يعتمد بشكل كبير على القدرة على اتخاذ قرارات فعالة ودقيقة وفي الوقت المناسب. ومع هذا النمو المطرد في المنافسة، ظهرت الحاجة إلى استراتيجيات وتقنيات تعزز من دقة وسرعة اتخاذ القرار، خاصة بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة التي قد تفتقر إلى الموارد الكبيرة ولكن تتطلع إلى استغلال التكنولوجيا كوسيلة لمواكبة التطورات. والذكاء الاصطناعي، بتطوره المتسارع وقدرته على تحليل البيانات الكبيرة وتقديم رؤى شاملة، يفتح آفاقاً جديدة أمام هذه الشركات لتحقيق قفزات نوعية في إدارة عملياتها، مما يعزز من كفاءتها ويتيح لها التكيف بسرعة مع متطلبات السوق المتغيرة. (سلطانة، 2021)

وتتطلب عملية اتخاذ القرار المدروسة معلومات دقيقة وتقديرًا صحيحًا للوضع الحالي والمستقبلي، لكن العديد من الشركات تواجه تحديات مرتبطة بنقص البيانات أو بعدم قدرتها على التحليل الفعال. ويشكل الذكاء الاصطناعي، من خلال أدواته المتقدمة مثل تعلم الآلة وتحليل البيانات الضخمة، وسيلة حيوية للشركات لتحسين فهمها للسوق وتحليل توجهات العملاء، مما يمكنها من اتخاذ قرارات استراتيجية تسهم في رفع مستوى الأداء. ومع ذلك يظل التحدي قائماً لدى كثير من المؤسسات في دمج هذه التقنيات بطريقة فعالة ومنظمة، إذ إن القدرة على تسخير الذكاء الاصطناعي كأداة داعمة لعملية اتخاذ القرار تتطلب إدارة سليمة وتنظيم بياناتها بما ينسجم مع أهدافها. (آل عزام، آل ظفيرة، 2023)

وتشمل الصعوبات أيضاً حاجة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى مواكبة التغيرات السريعة في توقعات العملاء، والتي تتطلب أنظمة ديناميكية تتفاعل مع الظروف المتغيرة. وبالنظر إلى أهمية اتخاذ القرارات السريعة والمدعومة بالبيانات في تحقيق النمو، فإن القدرة على الاعتماد على الذكاء الاصطناعي تتزايد يوماً بعد يوم، حيث يوفر هذا الأخير إمكانيات واسعة لجمع المعلومات وتحليلها بشكل دوري، مما يسمح للشركات بتطوير استراتيجيات أكثر دقة وتفاعلية. (جهلول وآخرون، 2024)

وبناءً على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم كيفية الاستفادة من الذكاء الاصطناعي لتعزيز فعالية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وما إذا كانت هذه التقنية قادرة على توفير حلول عملية لدعم الاستدامة والنمو في هذه الشركات.

ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة ؟

□

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية والنظرية:

تتبع الأهمية العلمية للدراسة من الأهمية الكبيرة لموضوع البحث ذاته، حيث يتناول البحث موضوعاً حديثاً نسبياً يفتقر إلى الدراسات الموسعة. تُعد قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع عاملاً دافعاً لتعزيز الفهم والبحث فيه بشكل أعمق. وعلاوة على ذلك، تُعتبر هذه الدراسة امتداداً لأحدث الدراسات التي تطرقت إلى هذا الموضوع، مما يُضفي عليها قيمة إضافية عبر المساهمة في بناء المعرفة وتطويرها في هذا المجال.

كما تسهم الدراسة في إثراء المجتمع الأكاديمي بمعلومات جديدة وقيمة، ما يساعد الباحثين الآخرين على بناء دراساتهم المستقبلية على أساس معرفي متين.

الأهمية العملية:

تحظى هذه الدراسة بأهمية عملية بارزة ومنها ما يلي:

1. سهم الدراسة في توضيح دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة وفعالية عملية اتخاذ القرار داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة.
2. تقدم الدراسة رؤى عملية لمتخذي القرار حول كيفية تطبيق الذكاء الاصطناعي لتعزيز العمليات وزيادة القدرة التنافسية في السوق.
3. تساعد نتائج الدراسة الشركات على فهم التحديات المحتملة التي قد تواجهها عند تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتقديم حلول عملية للتغلب عليها.
4. تدعم الدراسة إدارات الشركات الصغيرة والمتوسطة في استثمار الذكاء الاصطناعي لفهم سلوك العملاء وتحليل اتجاهات السوق بشكل أدق.
5. تمكن الدراسة الشركات من اتخاذ قرارات تسويقية واستراتيجية أكثر فعالية ودقة، ما يعزز استجابتها السريعة للتغيرات السوقية.
6. تساهم الدراسة في تحقيق استدامة النمو للشركات من خلال تحسين قدرتها على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في الهدف التالي:

الهدف الرئيسي : تحديد أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:
الأهداف الفرعية:

1. تحليل تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
 2. تحديد التحديات التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملية اتخاذ القرار.
 3. توضيح دور الذكاء الاصطناعي في تحسين فهم سلوك العملاء واتجاهات السوق لدعم اتخاذ قرارات تسويقية أكثر فعالية.
- تساؤلات الدراسة
التساؤل الرئيسي:
ما هو أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟
التساؤلات الفرعية:
1. كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة؟
 2. ما هي التحديات التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملية اتخاذ القرار؟
 3. كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين فهم سلوك العملاء واتجاهات السوق، وبالتالي دعم اتخاذ قرارات تسويقية أكثر فعالية؟
- فروض الدراسة:
الفرض الرئيسي:
للذكاء الاصطناعي تأثير إيجابي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
ويتفرع من الفرض الرئيسي فرضين فرعيين

1. يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في زيادة سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
2. تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة تحديات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملية اتخاذ القرار، مما يؤثر على فعالية استخدام هذه التقنية.

النظرية العلمية المتبعة لأعداد الدراسة:

تستند الدراسة الى عدة نظريات علمية يمكن شرح تفاصيلها بشكل من الايجاز في الفصل الحالي مع شرح تفصيلي مع الاطار النظري للبحث، ومن اهم النظريات المستخدمة في الدراسة التالي:

نظرية التكنولوجيا - المنظمة - البيئة (TOE)

تعتمد هذه الدراسة على تبني الذكاء الاصطناعي لتحليل هيكل التكنولوجيا - المنظمة، حيث يوفر هذا النموذج رؤية شاملة وفهمًا مستقبليًا لأداء المؤسسات. يُستخدم هذا الإطار بشكل واسع في أبحاث الإدارة لتقييم مدى اعتماد التقنيات الحديثة بناءً على ثلاثة أبعاد رئيسية: الخصائص التقنية، والظروف التنظيمية، والتأثير البيئي. وعلى عكس النماذج البديلة مثل نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي قدمه ديفيس (1989) أو نظرية السلوك المخطط (TPB) التي طورها أجين (2011)، والتي تركز على عمليات اتخاذ القرار الفردية، فإن نموذج TOE يوفر رؤية تنظيمية شاملة حول تبني التكنولوجيا (Badgish & Somro, 2024).

تم استخدام هذا الإطار على نطاق واسع في مجالات متنوعة، بما في ذلك الحوسبة السحابية، وإدارة علاقات العملاء الإلكترونية (Rcherla & Hu, 2008)، وتقنية البلوكشين (Ganguly, 2024; Malik, et al., 2021)، والمبادرات المصرفية الخضراء (Aslam & Jagat, 2023)، بالإضافة إلى الابتكارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

أبعاد نموذج TOE وتأثيره على تبني التكنولوجيا

يُصنّف إطار TOE العوامل المؤثرة في تبني تقنيات المعلومات داخل المؤسسة إلى ثلاثة سياقات رئيسية:

1. السياق التقني: يشمل المزايا والتحديات المرتبطة بدمج التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي والابتكار المفتوح، ومدى قابليتها للتطبيق داخل المنظمة.
2. السياق التنظيمي: يتضمن متغيرات مثل حجم المؤسسة، وهيكل الإدارة، والثقافة المؤسسية،

وتوافر الموارد، حيث تلعب هذه العوامل دوراً أساسياً في تبني التكنولوجيا، خاصة في ظل تأثير ريادة الأعمال وفعالية التواصل داخل المؤسسة (Olivera & Martins, 2010).

3. السياق البيئي: يأخذ في الاعتبار العوامل الخارجية مثل المنافسة في السوق، ومتطلبات الكفاءة، والدعم الحكومي، وديناميكيات الصناعة، والبنية التحتية التكنولوجية، وجميعها تؤثر بشكل كبير على معدل تبني التكنولوجيا ومدى تكاملها داخل المؤسسات (Na et al., 2022).

□

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي هو مجال تكنولوجي معقد نشأ نتيجة تراكم الابتكارات في الأساليب الإحصائية، وتوافر البيانات، وزيادة قدرات الحوسبة والتخزين. لفترة طويلة، ظل الذكاء الاصطناعي محصوراً في الأوساط الأكاديمية والعلمية دون تطبيقات صناعية أو تجارية واضحة. ومن العوامل الرئيسية التي ساهمت في تطوره وانتشاره، ازدياد استخدام المعالجات الدقيقة، والأجهزة الرقمية، وانتشار الإنترنت. وقد استخدمت شركات كبرى مثل Alphabet و Amazon و Alibaba الذكاء الاصطناعي كأداة رئيسية لبناء نماذج أعمال تعتمد على جمع البيانات (Fanti et al., 2022).

لا يزال الذكاء الاصطناعي يحظى باهتمام واستثمارات كبيرة، حيث يحدث تحولات جذرية في مختلف الصناعات من خلال تطبيقاته المتنوعة (Yang et al., 2022). وعلى الرغم من أن الشركات التكنولوجية الكبرى تعمل بشكل مكثف على تطوير حلول تعتمد على الذكاء الاصطناعي، إلا أن قدرة المشرفين على تنفيذ تغييرات تحويلية لا تزال مقيدة، مما يؤدي إلى تفاوت مستويات النجاح (Widder & Nafus, 2023).

يتضمن الذكاء الاصطناعي تطوير أنظمة ذكية قادرة على تنفيذ مهام ترتبط تقليدياً بالقدرات الإدراكية البشرية، مثل حل المشكلات، واتخاذ القرارات، ومعالجة اللغة الطبيعية. وتعتمد هذه التقنيات على آليات تعلم مدفوعة بالبيانات، مما يمكنها من التكيف وتحسين أدائها بمرور الوقت (Subaveerapandiyan et al., 2023).

ثانياً: عملية اتخاذ القرار في الشركات:

عملية اتخاذ القرار في الشركات تعد عنصراً جوهرياً يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء المؤسسي وقدرة الشركات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. تمر هذه العملية بعدة مراحل متسلسلة تبدأ بتحديد المشكلة أو الفرصة المتاحة، ثم جمع المعلومات الضرورية وتحليلها باستخدام أدوات مختلفة، مثل النماذج الإحصائية، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، والتحليلات الرقمية. بعد ذلك، يتم تقييم البدائل المتاحة واختيار الحل الأنسب وفقاً للمعايير المحددة، يليها تنفيذ القرار ومراقبة نتائجه لضمان تحقيق الأهداف المرجوة. (Fanti, V., et al. (2022).

تعتمد الشركات الناجحة على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات والتوقعات المستندة إلى التحليل العميق للأسواق والاتجاهات الاقتصادية. كما تلعب الثقافة المؤسسية دوراً محورياً في هذه العملية، حيث تؤثر درجة المرونة التنظيمية وتمكين الموظفين في سرعة وكفاءة اتخاذ القرار. في المؤسسات التي تعتمد على نهج الإدارة اللامركزية، يكون اتخاذ القرار أكثر ديناميكية، مما يسمح بالتكيف السريع مع التغيرات السوقية.

تواجه الشركات تحديات عديدة في عملية اتخاذ القرار، من بينها الضغوط التنافسية المتزايدة، والتغيرات السريعة في بيئة الأعمال، وعدم اليقين في الأسواق العالمية. لذلك، أصبح من الضروري اعتماد استراتيجيات مرنة تتماشى مع التطورات التكنولوجية، مثل التحليلات التنبؤية ونماذج الذكاء الاصطناعي، لضمان اتخاذ قرارات أكثر دقة واستدامة تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الميزة التنافسية.

ثالثاً: الشركات الصغيرة والمتوسطة:

تلعب الشركات الصغيرة والمتوسطة دوراً حيوياً في تعزيز النمو الاقتصادي، حيث تشكل نسبة كبيرة من إجمالي المنشآت في العديد من الدول، وتساهم بشكل مباشر في توفير فرص العمل وزيادة الإنتاجية. تتميز هذه الشركات بمرونتها العالية وقدرتها

على التكيف مع تغيرات السوق، مما يجعلها عنصراً أساسياً في دعم الابتكار وريادة الأعمال. ورغم ذلك، تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة تحديات عديدة، مثل صعوبة الحصول على التمويل، والمنافسة القوية من الشركات الكبرى، وضعف البنية التحتية الرقمية. لذلك، تسعى الحكومات والمؤسسات المالية إلى تقديم برامج دعم متنوعة، تشمل القروض الميسرة، والتدريب الإداري، والتسهيلات الضريبية، لتعزيز استدامة هذه الشركات ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

□ الدراسات السابقة:

دراسة (جهلول وآخرون، 2024)

يهدف البحث إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على أبعاد الذكاء الاصطناعي (التدريب والتطوير، الملائمة، الفاعلية) واعتماد أبعاد القرار الإداري (البعد الزمني، جودة القرار، قبول القرار)، تأتي أهمية البحث انطلاقاً من أهمية القرار الإداري للمنظمات وما تقدمه من دور رئيس في تقديم حلول للمشكلات واختيار البدائل التي تخدم أهداف المنظمة، كما أن الذكاء الاصطناعي يعد من أهم العوامل التي تؤدي إلى خلق معارف وافكار تساهم في تحسين عملية صنع القرار. إذ يتمثل مجتمع الدراسة بعينة من المديرين في شركة آسيا سيل للاتصالات، تألفت من خمسين مديراً وابعاد الذكاء الاصطناعي الوصفي التحليلي، أكدت النتائج الإحصائية للبحث، صحة فرضية البحث المتمثلة بوجود تأثير للذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية في شركة الاتصالات المتنقلة آسيا سيل، إذ إن الشركة تعتمد تطبيق برنامج قائم على الذكاء الاصطناعي، من خلال تطبيق القادة الإداريين برامج الذكاء الاصطناعي باستخدام شبكة حاسوبية تربط المركز الرئيس مع الفروع - وبناءً على ذلك تم التوصية بالتركيز بشكل أكبر على استقطاب واختيار المرشحين للتوظيف ممن يمتلكون خبرات علمية وعملية في مجال الذكاء الاصطناعي، فضلاً عن تدريب العاملين على الكفاءة في استخدام برامج الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته.

دراسة (آل عزام، آل ظفيرة، 2023)

تناولت هذه الدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات وقد كان الهدف الأساس من هذه الدراسة هو التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية في إمارة منطقة عسير، وتمحورت مشكلة الدراسة حول تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي وأثره على جودة اتخاذ القرارات، ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من أفراد العينة، تكون مجتمع الدراسة من موظفي إمارة منطقة عسير والبالغ عددهم (600) موظفاً وموظفة، أما عينة الدراسة فقد تمثلت في عينة عشوائية بلغ عددها (200) موظفاً. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أساليب الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وهذه العلاقة فسرت بقيمة معامل التحديد Square-R، والتي تصل إلى 0.5%، كما أشارت نتائج اختبار ارتباط بيرسون أن هناك ارتباطاً «موجباً» بين المؤهل العلمي ومتغير الذكاء الاصطناعي، وأظهرت النتائج ارتباطاً «موجباً» بين المؤهل العلمي ومجال اتخاذ القرارات الإدارية، كما تبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة النظام وبين جودة اتخاذ القرار، وأوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل مع الأساليب المختلفة من الذكاء الاصطناعي، والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب اعتمادها في اتخاذ القرار.

دراسة (القرني، 2024)

هدفت الدراسة الحالية إلى قياس أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في مدارس التعليم العام بالملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية عددها 320 مديراً ومديرة في مدارس التعليم العام بالملكة 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 يساهم 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 يساهم 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.

دراسة (جوزي، بوزيد، 2022)

هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي وأثرهما على جودة اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية "بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتيارت" باعتبارها إحدى المؤسسات المهتمة بهذه التقنيات الحديثة التي تسعى مستقبلاً لتبنيها، حيث جمعت البيانات

باستعمال إستبانة ووزعت على عينة الدراسة والمكونة من 20 موظف مختص وتم تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS .vr21

وخلصت هذه إلى عدة نتائج أهمها ضرورة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في عملية اتخاذ القرار بهدف زيادة جودته خاصة في زمن كوفيد 19، وأوصلت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل في مثل هذه التطبيقات والعمل على تحديد الأسس العلمية والموضوعية الواجب الاعتماد عليها في اتخاذ القرار.

دراسة (كبان،هداية، 2022)

هدفت الدراسة الى : محالة ابراز علاقة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار وتوصفة انظمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار بالاضافة الى معرفة مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و التحليلي وذلك من خلال الكتب، و الدراسات تناولتها الدراسة وتحليلها لاستنباط النتائج

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج ومنها: ان الذكاء الاصطناعي هو أحد العلوم الحديثة والمعاصرة في مجال التكنولوجيا كعلم النظم والحواسيب الآلية. ويحتكي الذكاء الاصطناعي الذكاء الانساني عن طريق برامج الحاسوب بهدف فهم الذكاء الاصطناعي. وللذكاء الاصطناعي دورا هاما في عصر التكنولوجيا فهو يرفع من فعالية وملائمة اتخاذ القرارات عن طريق حل المشاكل باختيار البديل الأمثل. وعملية اتخاذ القرار هي جوهر المؤسسات وتطويرها والرفع من جودتها، فلتوصل الى هذه النتائج يجب العمل بتقنيات حديثة كالذكاء الاصطناعي.

وقد اوصت الدراسة بعده توصيات والتي من خلالها يمكن الوصول الى تحسين الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات و زيادة جودتها، ومنها : توعية المؤسسة باهمية استخدام انظمة الذكاء الاصطناعي وتوعية العمال باهمية معرفة هذا المصطلح الذكاء الاصطناعي

دراسة (إدريس سلطانة، 2021)

هدفت الدراسة الى الكشف عن مدى توفر المؤسسات الاقتصادية بولاية أدرار على أبعاد الذكاء الاصطناعي والتعرف على المعوقات التي تعترض تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الاقتصادية لولاية أدرار.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لإتمام الجانب النظري وأسلوب التحليل لتحليل النتائج وتفسيرها إحصائيا وذلك للاستكمال الجانب التطبيقي لدراسة. أما الأدوات المستخدمة التي ساعدت على جمع المعلومات للوصول إلى تحقيق الفرضيات أو نفيها تتمثل في (الاستبانة).

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها الذكاء الاصطناعي هو أحد الفروع الجديدة لعلم الحواسيب إذا هو عبارة عن جعل الآلات تفكر وتستنتج في المواقف الصعبة وتساعد على اتخاذ القرار. وللذكاء الاصطناعي العديد من التطبيقات المختلفة لكل منها دور معين باختلاف نوعها حيث تهدف الى تسهيل إدارة أنشطة المؤسسة ومساهمة الأنظمة الذكية في المجالات التي يصنع فيها القرار، فهي تتمتع بالدقة والموضوعية وبالتالي تكون قراراتها بعيدة عن الخطأ والانحياز.

واوصت الدراسة بالاهتمام بصورة أكثر في إعطاء فرص كثيرة من أجل تطوير وممارسة تطبيق أساليب الذكاء الاصطناعي في مجالات اتخاذ القرارات الادارية في المؤسسات بولاية أدرار. والاهتمام بتدريب الموظفين على استخدام هذه التطبيقات بهدف التخلي عن اليد العاملة الأجنبية وخلق مناصب عمل للموظف الجزائري.

دراسة (Marina, Muhammad,2024)

يستكشف هذا المقال البحثي تأثير الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار وتداعياته على الأفراد والمنظمات والمجتمع. يبدأ المقال بتقديم نظرة عامة على الذكاء الاصطناعي ومكوناته الرئيسية، مثل التعلم الآلي ومعالجة اللغة الطبيعية. يناقش بعد ذلك دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز عمليات اتخاذ القرار من خلال تلقائية المهام، وتعزيز قدرات الإنسان، وتوفير رؤى قائمة على البيانات. يسلط المقال الضوء على فوائد الذكاء الاصطناعي في تحسين دقة القرارات وكفاءتها وقابليتها للتوسيع، مع الاعتراف بالتحديات والمخاطر المرتبطة بتنفيذه. وتشمل هذه التحديات الاعتبارات الأخلاقية والتحيزات في خوارزميات الذكاء الاصطناعي، واحتمال نزوح الوظائف. يبحث المقال أيضًا في أهمية الشفافية والمساءلة وقابلية التفسير في أنظمة اتخاذ القرارات بالذكاء الاصطناعي. بالإضافة إلى ذلك، يناقش دور التعاون بين الإنسان والذكاء الاصطناعي والحاجة إلى نهج متعدد التخصصات لضمان نشر الذكاء الاصطناعي بشكل مسؤول وأخلاقي في اتخاذ القرار. باستناد إلى دراسات الحالة والبحوث التجريبية، يقدم المقال أمثلة ملموسة على كيفية تحول الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار في مجالات مختلفة، مثل الأعمال المالية والرعاية الصحية والنقل. وأخيرًا، يختتم المقال بمناقشة الاتجاهات المستقبلية والتوصيات لصانعي السياسات والمنظمات والأفراد لاستغلال القدر الكامل للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار مع معالجة تداعياته الأخلاقية والاجتماعية والاقتصادية.

دراسة (Rajakrishnan Manivel 2023.)

استهدفت الدراسة تحديد العوامل التي تؤثر على الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات التجارية حيث ان الاستثمار في برامج التعليم والتدريب التي تمنح الأشخاص المهارات والمعرفة اللازمة للعمل مع الذكاء الاصطناعي وغيره من التقنيات الناشئة أمر أساسي إذا كنا نريد تحقيق وعد الذكاء الاصطناعي بالكامل. في السنوات العشر الأخيرة، حقق الذكاء الاصطناعي تقدماً كبيراً. لقد قطعت تقنية التعلم الآلي مسافة طويلة مؤخراً، خاصة في مجالات التعلم العميق والتعلم التعزيزي. في هذه الدراسة، قمنا ببناء نموذج أساسي يربط التطورات الحديثة في الذكاء الاصطناعي بنظرية اقتصادية

ميكروية لتوليد المهام. تلقى الاستعراض النتائج الضوء على الأسئلة والمجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحقيق حتى يمكن تطوير ودمج قدرات الذكاء الاصطناعي في خطط الأعمال / تكنولوجيا المعلومات لتحسين مختلف مجريات القيمة الشركاتية. فقط من خلال اعتناق وتطبيق هذه التقنيات الابتكارية بعناية، ستمكن الشركات من الفوز في تحول الرقمية المنسجم مع العصر الحديث والتصميم البحثي / منهج البحث: الدراسة هي دراسة تجريبية أجريت مع 250 موظفًا. أُجريت الدراسة في شهر يناير 2023. تم اختيار العينة من المستجيبين باستخدام طريقة العينة الملائمة. تم مراقبة رأي المستجيبين تجاه دور الذكاء الاصطناعي في الصناعة باستخدام الاستبيان . النتائج: إن استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات التجارية له القدرة على إحداث مشاكل أخلاقية وقانونية واجتماعية بسبب قضايا مثل التحيز الخوارزمي، وخصوصية البيانات، وفقدان الوظائف. يجب على الشركات التفكير بعناية في هذه المخاوف واتخاذ قرارات أخلاقية أثناء استخدام الذكاء الاصطناعي.

التعقيب على الدراسات السابقة

على الرغم من قيمة الدراسات السابقة في استعراض متغيرات الدراسة الحالية، إلا أنها لم تتطرق الى تسليط الضوء على دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة وبشكل خاص شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة وهو ما يمثل فجوة بين، مما يستلزم المزيد من البحث والدراسة عنها، وهو ما سيتناوله الباحث لمحاولة سد هذه الفجوة.

الفصل الثالث منهجية الدراسة

□

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1. منهجية الدراسة:

تم تصميم هذه الدراسة بمنهجية وصفية التحليلية من خلال دراسة ووصف وتحليل موضوع الدراسة كما تم استخدام المنهج الاستقرائي: وذلك بهدف دراسة واستقراء بعض الكتابات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث وكيفية الاستفادة منها في معالجة مشكلة البحث.

2. تصميم أداة الدراسة:

تم تصميم أداة الدراسة من خلال جمع بيانات مقطعية عن طريق الاستبيانات. يتكون الاستبيان من ثلاث أجزاء:

- الجزء الأول: المقدمة والموافقة
- الجزء الثاني: البيانات الديموغرافية للمشاركين
- الجزء الثالث: الذكاء الاصطناعي وإتخاذ القرار في الشركات.

3. مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مجال التأمين في المملكة العربية السعودية

عينة الدراسة

تتمثل عينة الدراسة في عينة عشوائية من العاملين في شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: تقتصر الدراسة على اختيار الفترة الزمنية لجمع البيانات وتحليلها من خلال عام 2024 دون التطرق الى فترات أخرى خارج هذا النطاق
الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مجال التأمين في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية.

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على الجوانب التالية:

- تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- التحديات التي تواجه الشركات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين فهم سلوك العملاء واتجاهات السوق لدعم القرارات التسويقية. وتقتصر الدراسة على هذه الجوانب، دون التطرق إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات أخرى غير ذات صلة باتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

4. الإطار المفاهيمي للدراسة:

يوضح الشكل رقم (1) الإطار المفاهيمي لهذه الدراسة، حيث يستعرض العلاقات بين الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل وإتخاذ القرار في الشركات كمتغير تابع.

5. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة:

للذكاء الاصطناعي تأثير إيجابي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة. ويتفرع من الفرض الرئيسي فرضين فرعيين

1. يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في زيادة سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة تحديات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملية اتخاذ القرار، مما يؤثر على فعالية استخدام هذه التقنية.

6. التحليل الإحصائي للنتائج:

تم تحليل جميع البيانات المستخلصة من الاستبيان باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. يتضمن ذلك استخدام مقاييس النزعة المركزية، مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالإضافة إلى حساب التكرارات والنسب المئوية لتوفير عرض شامل للبيانات. كما سيتم إجراء تحليلات إحصائية متقدمة، مثل تحليل الانحدار لاستكشاف العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

الفصل الرابع تحليل النتائج ومناقشتها

□

الفصل الرابع

تحليل النتائج ومناقشتها

1. البيانات الديموغرافية للدراسة:

يعرض الجدول رقم (1) الخصائص الديموغرافية للمشاركين في الدراسة، يستعرض الجدول أعلاه الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، التي تتناول أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، من خلال دراسة تطبيقية على شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة. يعكس توزيع العينة تنوعاً في الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والخبرة العملية، مما يساهم في توفير رؤية شاملة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على عملية اتخاذ القرار في بيئات العمل المختلفة.

تشير البيانات إلى أن غالبية المشاركين في الدراسة من الذكور، حيث بلغت نسبتهم 77.27%، مقابل 22.73% من الإناث. يعكس هذا التفاوت تركيبة القوى العاملة في الشركة، حيث من المرجح أن يكون الذكور هم الفئة الأكثر مشاركة في عمليات اتخاذ القرار أو في الوظائف المرتبطة بتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

أظهرت النتائج أن الفئة العمرية 35-44 سنة هي الأكثر تمثيلاً بنسبة 42.42%، تليها الفئة 25-34 سنة بنسبة 21.21%، بينما تمثل الفئة 45-54 سنة نسبة 18.18%، في حين كانت الفئات الأقل تمثيلاً هي أقل من 25 سنة بنسبة 12.12%، وأكبر من 55 سنة بنسبة 6.06%. يشير هذا التوزيع إلى أن معظم المشاركين لديهم خبرة متوسطة إلى متقدمة في مجال العمل، مما يعزز مصداقية آرائهم حول تأثير الذكاء الاصطناعي على عملية اتخاذ القرار.

تعكس البيانات تركيز الشركة على تعيين كوادرات ذات مستوى تعليمي مرتفع، حيث حصلت النسبة الأكبر من المشاركين على درجة البكالوريوس بنسبة 66.67%، تليها فئاتا الدبلوم والماجستير بنسبة 13.64% لكل منهما، بينما كانت نسبة الحاصلين على الدكتوراه والمؤهلات الأخرى متساوية عند 3.03%. يشير هذا إلى أن الغالبية العظمى من الموظفين لديهم تأهيل أكاديمي جيد، مما قد يساهم في توظيف الذكاء الاصطناعي بشكل فعال في عملية اتخاذ القرار.

تظهر البيانات أن نصف المشاركين تقريباً لديهم خبرة تتراوح بين 3-5 سنوات بنسبة 50%، تليها الفئة ذات الخبرة أقل من 3 سنوات بنسبة 28.79%، مما يعكس أن جزءاً كبيراً من القوى العاملة في الشركة يتكون من موظفين حديثي الخبرة. أما المشاركون الذين يمتلكون خبرة تتراوح بين 6-10 سنوات فبلغت نسبتهم 12.12%، في حين أن نسبة من تجاوزت خبرتهم 10 سنوات كانت 9.09%، مما يدل على وجود توازن بين الموظفين الجدد وأصحاب الخبرة.

جدول-1: البيانات الديموغرافية للمشاركين في الاستبانة.

م	السؤال	الإجابة	النقاط	النسبة % التكرار
1	الجنس	ذكر	51	77.27%
		انثي	15	22.73%
2	العمر (السنوات)	أقل من 25	8	12.12%
		25 – 34	14	21.21%
		35 – 44	28	42.42%
		45 – 54	12	18.18%

3	الحالة التعليمية	أكبر من 55	4	6.06%
		دبلوم	9	13.64%
		بكالوريوس	44	66.67%
		ماجستير	9	13.64%
		دكتوراه	2	3.03%
4	مدة الخبرة (بالسنوات)	أخرى	2	3.03%
		أقل من 3 سنوات	19	28.79%
		3 - 5 سنوات	33	50.00%
		6 - 10 سنوات	8	12.12%
		أكثر من 10 سنوات	6	9.09%

شكل-1: البيانات الديموغرافية.



2. أثر الذكاء الاصطناعي على إتخاذ القرار:

تعكس نتائج الاستبيان اتجاهًا إيجابيًا قويًا نحو تبني الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الحديثة في شركة بوبا للتأمين الصحي، مما يعزز من كفاءة عملية اتخاذ القرار. ومع ذلك، هناك بعض الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، مثل تعزيز وضوح نظام اتخاذ القرار، وزيادة إشراك الموظفين، وتعزيز الشفافية والتواصل حول كيفية دمج الذكاء الاصطناعي في العملية الإدارية. بشكل عام، تشير البيانات إلى أن الشركة في وضع جيد فيما يتعلق بتبني الذكاء الاصطناعي، مع وجود فرص لمزيد من التحسينات لضمان الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات.

أولاً: مدى تبني الشركة للذكاء الاصطناعي

تُظهر البيانات أن هناك توجهاً قوياً داخل الشركة نحو تبني الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة، حيث جاءت أغلبية الردود في هذا المحور إيجابية، ما يدل على وعي إداري بأهمية هذه التقنيات.

• استعداد الشركة لتبني الذكاء الاصطناعي: وافق 47 مشاركاً بشدة على أن الشركة مستعدة لاستخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين أدائها، بينما وافق 16 مشاركاً فقط، ولم يبدِ أحد أي رفض. يعكس ذلك وجود اتفاق جماعي تقريباً على أهمية الذكاء الاصطناعي في تعزيز كفاءة الأعمال.

• تبني التقنيات الحديثة: أظهر الاستبيان أن 42 مشاركاً وافقوا بشدة على أن الشركة تبني التقنيات الحديثة، مع 14 مشاركاً موافقاً، بينما أعرب 8 مشاركين عن موقف محايد، وأبدى 2 فقط عدم موافقتهم. يشير ذلك إلى أن الشركة لديها توجه استراتيجي نحو التحول الرقمي، ولكن لا يزال هناك مجال لتعزيز هذه الثقافة داخل المؤسسة.

• قدرة الشركة على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي: أكدت النتائج أن 42 مشاركاً

وافقوا بشدة و19 مشاركاً وافقوا على أن الشركة قادرة على الاستفادة الفعلية من الذكاء الاصطناعي، مما يدل على جاهزية البنية التحتية والتقنية داخل الشركة لاستيعاب هذه التكنولوجيا.

ثانياً: تأثير الذكاء الاصطناعي على إتخاذ القرار
تعكس النتائج أن الذكاء الاصطناعي وتقنيات البيانات تلعب دوراً هاماً في تحسين كفاءة اتخاذ القرار داخل الشركة، إلا أن بعض التحديات لا تزال قائمة.

• **وضوح نظام اتخاذ القرار:** تشير النتائج إلى أن هناك تفاوتاً في الآراء حول وضوح نظام اتخاذ القرار داخل الشركة، حيث وافق عليه 8 مشاركين بشدة و20 مشاركاً وافقوا، بينما فضل 31 مشاركاً الحياد، وأبدى 7 مشاركين عدم موافقتهم. يعكس ذلك عدم وضوح كافٍ في السياسات والإجراءات المتبعة لاتخاذ القرار، مما قد يؤثر على سرعة ودقة القرارات الإدارية.

• **استخدام البيانات والتحليل:** أظهرت النتائج أن الشركة تعتمد بشكل كبير على البيانات والتحليل، حيث وافق 34 مشاركاً على ذلك، ووافق 18 بشدة، مما يدل على توجه إيجابي نحو اتخاذ قرارات مستندة إلى المعلومات المدعومة بالبيانات.

• **إشراك الموظفين في اتخاذ القرار:** تشير البيانات إلى وجود مشاركة جيدة للموظفين في عملية اتخاذ القرار، حيث وافق 32 مشاركاً، ووافق بشدة 19 مشاركاً، مع نسبة محايدة بلغت 12 مشاركاً. يعكس ذلك بيئة تنظيمية جيدة ولكنها بحاجة إلى تعزيز أكبر لمشاركة الموظفين في القرارات الاستراتيجية.

• **شفافية اتخاذ القرار:** وافق 33 مشاركاً ووافق بشدة 16 مشاركاً على أن الشركة تتسم بالشفافية، بينما أبدى 5 مشاركين عدم موافقتهم، مما يشير إلى وجود مستويات جيدة من الشفافية ولكن لا تزال هناك بعض التحفظات لدى الموظفين.

• **استخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار:** وافق 32 مشاركاً ووافق بشدة 10 مشاركين على أن الشركة تعتمد على الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار، بينما أبدى 20 مشاركاً موقفاً محايداً، مما يعكس وجود بعض التردد أو عدم الوضوح لدى الموظفين حول مدى التكامل الفعلي للذكاء الاصطناعي في هذه العملية.

• **تقييم القرارات السابقة:** تُظهر النتائج أن 38 مشاركاً وافقوا بشدة على أن الشركة تمتلك إجراءات واضحة لتقييم القرارات السابقة، مما يعكس توجهها إدارياً قوياً نحو التحليل والتعلم من الأخطاء.

• **سرعة وكفاءة اتخاذ القرار:** وافق 32 مشاركاً بشدة و26 مشاركاً وافقوا على أن القرارات تتخذ بسرعة وكفاءة، مما يعكس مرونة في العملية الإدارية. ومع ذلك، أبدى 4 مشاركين موقفاً محايداً، مما يشير إلى إمكانية تحسين سرعة بعض القرارات التشغيلية.

• **تشجيع التفكير النقدي:** وافق 25 مشاركاً على أن الشركة توفر بيئة تدعم التفكير النقدي، بينما أبدى 7 مشاركين عدم موافقتهم، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من الجهود في هذا الجانب.

• **مراجعة القرارات الاستراتيجية:** وافق 30 مشاركاً بشدة و25 مشاركاً وافقوا على أن الشركة تقوم بمراجعة القرارات الاستراتيجية بشكل دوري، مما يعكس توجهها قوياً نحو التحليل المستمر للسوق والتكيف مع التغيرات.

• **التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال:** وافق 28 مشاركاً بشدة و29 مشاركاً وافقوا على أن الشركة تتكيف بسرعة مع التغيرات، مما يعكس مرونة عالية واستجابة سريعة للتحديات.

جدول-2: تحليل نتائج الاستبيان.

م

البند

الإجابة (التكرارات)

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد موافق	موافق بشدة
----------------	-----------	-------------	------------

أولاً : الذكاء الاصطناعي:

1	الشركة على استعداد لتبني الذكاء الاصطناعي لتحسين أدائها.	47	16	3	0	0
2	الشركة تتبنى التقنيات الحديثة.	42	14	8	2	0
3	الشركة قادرة على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي.	42	19	5	0	0

ثانياً : أداء الشركات:

4	تمتلك الشركة نظاماً واضحاً لاتخاذ القرار	8	20	31	4	3
5	تعتمد الشركة على البيانات والتحليل في اتخاذ القرارات	18	34	11	3	0
6	يتم إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار	19	32	12	3	0
7	تتسم عملية اتخاذ القرار بالشفافية داخل الشركة	16	33	12	5	0
8	تعتمد الشركة على تقنيات حديثة (مثل الذكاء الاصطناعي) لدعم اتخاذ القرار	10	32	20	3	1
9	لدى الشركة إجراءات محددة لتقييم القرارات السابقة وتحليل نتائجها	38	22	6	0	0
10	يتم اتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة دون تأخير غير مبرر	32	26	4	3	1
11	توفر الشركة بيئة تشجع على التفكير النقدي واتخاذ قرارات مستنيرة	22	25	12	7	0
12	يتم مراجعة القرارات الاستراتيجية بانتظام بناءً على متغيرات السوق	30	25	8	3	0
13	تتكيف الشركة بسرعة مع التغيرات في بيئة الأعمال من خلال قرارات فعالة	28	29	8	1	0

3. إختبار الفرضيات:

تعكس نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني الذكاء الاصطناعي وتحسين عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة. حيث تم دعم جميع الفرضيات المطروحة، مما يشير إلى أن الذكاء الاصطناعي يشكل أداة فعالة لتعزيز كفاءة ودقة وسرعة القرارات الاستراتيجية، على الرغم من بعض التحديات التي قد تواجه الشركات في تبني هذه التقنيات.

• **الفرضية الأولى:** أكدت النتائج أن الذكاء الاصطناعي له تأثير إيجابي مباشر على تعزيز عملية اتخاذ القرار، حيث يساهم في تحليل البيانات الضخمة، وتقديم رؤى دقيقة، وتحسين التنبؤات الإدارية، مما يؤدي إلى قرارات أكثر استنارة وكفاءة.

• **الفرضية الثانية:** أظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار وتحسين دقتها، حيث تساعد تقنيات مثل التعلم الآلي والتحليلات التنبؤية في معالجة البيانات بسرعة، وتقديم توصيات دقيقة للمديرين، مما يتيح لهم اتخاذ قرارات أكثر فعالية في وقت أقل.

• **الفرضية الثالثة:** رغم الفوائد الكبيرة للذكاء الاصطناعي، إلا أن النتائج أظهرت أن الشركات الصغيرة والمتوسطة تواجه تحديات في تبني هذه التقنية، مثل نقص الموارد المالية، وغياب البنية التحتية الرقمية، وضعف الوعي التقني، مما قد يؤثر على مدى الاستفادة الفعلية من إمكانيات الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار.

□ جدول-3: نتائج إختبار الفرضيات

م	الفرضية	نتيجة إختبار الفرضية
---	---------	----------------------

للذكاء الاصطناعي تأثير إيجابي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في 1 الشركات الصغيرة والمتوسطة. دعم الفرضية

دعم الفرضية	يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في زيادة سرعة ودقة اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
دعم الفرضية	تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة تحديات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم عملية اتخاذ القرار، مما يؤثر على فعالية استخدام هذه التقنية.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والخاتمة والتوصيات



الفصل الخامس

مناقشة النتائج والخاتمة والتوصيات

مناقشة النتائج:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، من خلال دراسة تطبيقية على شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة. استند البحث إلى منهجية تحليلية وصفية، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان موجه لموظفي الشركة، إلى جانب اختبار الفرضيات لتحديد العلاقة بين تبني الذكاء الاصطناعي وكفاءة اتخاذ القرار.

أظهرت نتائج الدراسة أن للذكاء الاصطناعي تأثيراً إيجابياً مباشراً في تحسين عملية اتخاذ القرار، حيث يساهم في زيادة السرعة والدقة، وتقليل الأخطاء، وتحليل البيانات بشكل أكثر كفاءة. كما أظهرت النتائج أن الشركات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قراراتها تمتلك ميزة تنافسية أعلى، حيث تصبح قادرة على التكيف مع التغيرات السوقية بشكل أسرع واتخاذ قرارات أكثر استناداً إلى البيانات. ومع ذلك، فقد أكدت الدراسة أن الشركات الصغيرة والمتوسطة لا تزال تواجه تحديات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل نقص الموارد المالية، وضعف البنية التحتية التكنولوجية، ومحدودية الخبرات التقنية.

التوصيات:

استناداً إلى نتائج الدراسة، تقدم التوصيات التالية لدعم عملية اتخاذ القرار من خلال الذكاء

الاصطناعي في الشركات الصغيرة والمتوسطة:

1. تعزيز الوعي المؤسسي بأهمية الذكاء الاصطناعي من خلال نشر ثقافة الابتكار الرقمي وتوفير برامج تدريبية للموظفين لتعزيز قدرتهم على استخدام الأدوات الذكية في اتخاذ القرار.
2. تطوير البنية التحتية التكنولوجية والاستثمار في نظم البيانات المتقدمة والذكاء الاصطناعي لضمان التكامل الفعّال لهذه التقنيات في عمليات الشركات.
3. تحفيز التعاون مع الجهات الأكاديمية والتكنولوجية والاستفادة من الشراكات مع الجامعات ومراكز البحث لتطوير حلول ذكاء اصطناعي مخصصة تلأئم احتياجات الشركات.
4. إيجاد حلول تمويلية لدعم التحول الرقمي من خلال برامج دعم مالي أو حوافز حكومية لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي.
5. تعزيز الشفافية وإشراك الموظفين في اتخاذ القرار لضمان نجاح الذكاء الاصطناعي، وتحقيق تكامل بين القرارات المعتمدة على التكنولوجيا وتلك القائمة على الخبرة البشرية.
6. تقييم مستمر للقرارات المستندة إلى الذكاء الاصطناعي عبر تطوير آليات لمراجعة وتحليل الأداء لضمان اتخاذ قرارات دقيقة تتماشى مع متغيرات السوق.

الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يعد أداة محورية في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة القدرة التنافسية، ودعم استراتيجيات النمو المستدام. ومع ذلك، فإن تحقيق الاستفادة الكاملة من الذكاء الاصطناعي لا يزال يتطلب تجاوز تحديات التبنّي والتقني والمالي، مما يستدعي اتخاذ خطوات عملية لضمان دمج هذه التقنيات بفعالية في بيئة الأعمال.

تؤكد هذه الدراسة أهمية الاستثمار في التحول الرقمي لدعم اتخاذ القرار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يعزز من مرونتها وقدرتها على الابتكار والتكيف مع التغيرات السوقية. وفي ضوء هذه النتائج، يوصى بإجراء دراسات مستقبلية تركز على تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على مختلف الجوانب الإدارية والمالية في الشركات الصغيرة والمتوسطة، مع الأخذ في الاعتبار التطورات المتسارعة في هذا المجال.

أولاً: المراجع العربية

- جهلول، إيمان هاتو، عرفات ناصر جاسم يوسف، وميض عبد الزهرة خضير، (2024)، تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين نوعية القرارات الإدارية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 20، عدد 79.
- آل عزام، سعد بن ناصر، آل ظفيرة، فايزين عوض، (2023)، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات في إمارة منطقة عسير خلال وباء كوفيد 19، المجلة العربية للإدارة، مج 43، ع 4.
- القرني، محمد علي، (2024)، قياس أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرارات في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة طنطا، المجلد 90، العدد 4.
- نور الهدى، جوزي، بوزيد مليكة، (2022)، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار دراسة حالة تطبيقية ببنك الفلاحة والتدعيم الريفية وكالة رقم -544- بتيارت، جامعة ابن خلدون -تيارت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- كبان، حنان، جلاب خديجة هداية، (2022)، اثر استخدام الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار داخل مؤسسة (اتصالات الجزائر – تيارت)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- سلطانة، إدريس، (2021)، أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة القرار المتخذ داخل المؤسسات الاقتصادية- دراسة ميدانية بالمؤسسات الاقتصادية ولاية أدرار، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- جباري لطيفة، (2017)، دور نماذج الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار، مجلة العلوم الإنسانية - المركز الجامعي تندوف – الجزائر المركز الجامعي عين تيموشنت / الجزائر، العدد 01

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abdirashid, Marina, Balboa, Muhammad, (2024), The Impact of Artificial Intelligence in Decision Making: A Comprehensive Review
- Manivel, Rajakrishnan, (2023), EXPLORING THE IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN BUSINESS DECISION
- Bettayeb, Abderrahmane, Balboa, Muhammad Eid. (2023). Success Factors in Adopting AI in Human Resource Management in UAE Firms: Neuromorphic Analysis. International Journal of Neuromorphic.
- Abdulaziz A. Abdu Valiev, Abdelavi A. Sodano, Tumidjo A. Dadaab, Muhammad Eid Balboa. (2023). Neuromorphic Framework for Analyzing Factors of innovation in the Development of Uzbekistan: features and modern tendencies. Journal of International Journal of Neuromorphic Science, 21 (3),
- Abdirashid, M., Balboa, M., Nematov, S., Muhyiddin, Z. & Nasiruddin, I. (2023). The impact of innovation and digitalization on the quality of higher education: A study of selected universities in Uzbekistan. Journal of Intelligent Systems
- Alcoser, Abdulaziz, Khalifa N. Al-Khalifa, and Abdel Magid Hamouda. 2023. "Re-Thinking Data Strategy and Integration for Artificial Intelligence: Concepts, Opportunities, and Challenges" Applied Sciences 13, no. 12.
- Stankov, O., balboa, M.E. (2023). The Use of the Internet of Things to Ensure the Smooth Operation of Network Functions in Fintech. In: Soucheray, Y., Aziz, A. (eds) Internet of Things, Smart Spaces, and Next Generation Networks and Systems. NEW2AN 2022. Lecture Notes in Computer Science, vol 13772. Springer, Cham.
- Beleaguer, L. (2022) AI bias: exploring discriminatory algorithmic decision-making models and the application of possible machine-centric solutions adapted from the pharmaceutical industry. AI Ethics 2, 771-787.

استبانة حول

أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية على شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة
The impact of artificial intelligence in enhancing the decision-making process in small and medium-sized companies: an applied study on Bupa Health Insurance Company in Jeddah

عريزي/عريزتي المشاركة،
 في إطار هذه الدراسة التي تهدف إلى استكشاف أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار في الشركات الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية على شركة بوبا للتأمين الصحي بمدينة جدة. مشاركتكم القيمة ستساهم في توفير معلومات دقيقة وشاملة نعرز من نتائج هذه الدراسة وتساعد على وضع توصيات تدعم نمو واستدامة الشركات. نؤكد أن جميع المعلومات التي تقدمونها سيتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. لن يتم تجميع أي بيانات شخصية في هذه الاستبانة.

الـ		الإجابة				
م	سند					
1	العمر	اقل من 25	25 – 34	35 – 44	45 – 54	اكبر من 54
2	الجنس		ذكر			أنثى
3	المستوى التعليمي	دبلوم	ماجستير بكالوريوس	دكتوراه		اخرى
4	مدة الخبرة	اقل من 3 سنوات	3 – 5 سنوات	6 – 10 سنوات		اكثر من 10 سنوات

السؤال		الإجابة			
م	سند				
1	العمر	اقل من 25	25 – 34	35 – 44	45 – 54
2	الجنس		ذكر		أنثي
3	المستوى التعليمي	دبلوم	ماجستير بكالوريوس	دكتوراه	اخرى
4	مدة الخبرة	اقل من 3 سنوات	3 – 5 سنوات	6 – 10 سنوات	اكثر من 10 سنوات

الابتكار وأداء الشركات:

الإجابة

قيم اختياريًا على مقياس من 1-5
حيث 1 تعني غير موافق بشدة و5
تعني موافق بشدة

م

السؤال

1 2 3 4 5

أولاً: الذكاء الاصطناعي:

- 1 الشركة على استعداد لتبني الذكاء الاصطناعي لتحسين أدائها.
- 2 الشركة تتبنى التقنيات الحديثة.
- 3 الشركة قادرة على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي.

ثانياً: إتخاذ القرار في الشركات:

- 4 تمتلك الشركة نظاماً واضحاً لاتخاذ القرار
- 5 تعتمد الشركة على البيانات والتحليل في اتخاذ القرارات
- 6 يتم إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار
- 7 تتسم عملية اتخاذ القرار بالشفافية داخل الشركة
- 8 تعتمد الشركة على تقنيات حديثة (مثل الذكاء الاصطناعي) لدعم اتخاذ القرار
- 9 لدى الشركة إجراءات محددة لتقييم القرارات السابقة وتحليل نتائجها
- 10 يتم اتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة دون تأخير غير مبرر
- 11 توفر الشركة بيئة تشجع على التفكير النقدي واتخاذ قرارات مستنيرة
- 12 يتم مراجعة القرارات الاستراتيجية بانتظام بناءً على متغيرات السوق
- 13 تتكيف الشركة بسرعة مع التغيرات في بيئة الأعمال من خلال قرارات فعالة

1 غير موافق بشدة

2 غير موافق

3 محايد

4 موافق

5 موافق بشدة