

عنوان البحث

الذكاء الاصطناعي في الإدارة ودوره في تحقيق التميز المؤسسي

دراسة تحليلية

إعداد الطالبة/ زكية عوض هامل السلي

الرقم الجامعي ٢٥١٠٠٠٦٩٤

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٣

مقدمة:

أدت التحولات الرقمية المتسارعة إلى تطور غير مسبوق في الأدوات والأساليب الإدارية، كان أبرزها إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) في عمليات الإدارة الحديثة. فقد أصبحت المؤسسات الطامحة إلى الريادة والتميز بحاجة إلى أدوات تحليل ومعالجة ذكية تعزز كفاءة الأداء وتدعم اتخاذ القرار، مما يساهم في تحقيق مستويات عالية من التميز المؤسسي، القائم على مبادئ الجودة والاستدامة والابتكار. في هذا السياق، تسعى الدراسة الحالية إلى تقصي الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تحقيق أبعاد التميز المؤسسي، في ضوء نماذج عالمية معتمدة، وبمنهجية كمية تستند إلى قياس واقع الممارسات الإدارية في بيئات العمل المختلفة.

مشكلة الدراسة:

إلى أي مدى يسهم توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز التميز المؤسسي داخل المؤسسات المعاصرة؟

أهمية الدراسة:

● أهمية علمية:

-يسهم في سد الفجوة البحثية في الأدبيات العربية المتعلقة بدمج الذكاء الاصطناعي في الإدارة بهدف تحقيق التميز.

-يُثري الإطار النظري بمزيج من مفاهيم الإدارة الحديثة والنماذج الرقمية.

● أهمية تطبيقية:

-يقدم إطارًا عمليًا لصنّاع القرار والممارسين الإداريين حول جدوى استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم التحسين المستمر.

-يقدم أداة قياس مبنية على نماذج عالمية يمكن تطبيقها مستقبلاً.

أهداف الدراسة:

١. تحديد مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في الممارسات الإدارية.
٢. قياس درجة تحقق التميز المؤسسي في المؤسسات محل الدراسة.
٣. استكشاف العلاقة بين الذكاء الاصطناعي ومؤشرات التميز المؤسسي.
٤. بناء نموذج تفسيري للعوامل المؤثرة في العلاقة بين التقنية الإدارية والتميز.
٥. تقديم توصيات لدعم صنّاع القرار في توظيف الذكاء الاصطناعي بطريقة استراتيجية.

تساؤلات الدراسة

١. ما مدى شيوع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإدارة داخل المؤسسات المستهدفة؟
٢. ما درجة تحقق أبعاد التميز المؤسسي في هذه المؤسسات؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحقيق التميز المؤسسي؟
٤. ما المتغيرات التفسيرية التي تؤثر في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي؟

فروض الدراسة:

- الفرضية الرئيسية:
-يوجد تأثير دال إحصائيًا لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإدارة على تحقيق التميز المؤسسي.
- فروض فرعية:
-توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة بين مستوى توظيف الذكاء الاصطناعي ودرجة تحقق القيادة الفعالة.
-توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاصطناعي والابتكار المؤسسي.
-يختلف مستوى التميز المؤسسي باختلاف كثافة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

أخذت دراسة الهنداوي، أحمد عبدالفتاح حمدي، أحمد، & محمود مصطفى أحمد. (٢٠٢١) نظرية الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في إدارة المنشآت الجامعية يهدف إلى حصر أبرز التجارب والخبرات والأمثلة والنماذج الدولية في استعمال تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتنمية الإدارة الجامعية، بالامتداد إلى الكشف عن مسوغات وأهمية الانتفاع من هذه التطبيقات في إدارة الجامعات المصرية يتطرق الذكاء الاصطناعي إلى المنظومات والتطبيقات التي تستعمل لمحاكاة القدرات البشرية مثل التعلم والتفكير كما يعالج البحث تشغيل الذكاء الاصطناعي في تجويد الكفاءة الإدارية، وتدعيم اتخاذ القرار، وتبسيط عمليات التواصل.

يعاين البحث خبرات وتجارب عالمية ناجحة في تطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي، ويوضح مبررات استخدامه مثل تحسين جودة التعليم، ورفع الإنتاجية، وتأمين الوقت والموارد كما يتطرق إلى أهمية الذكاء الاصطناعي في تعزيز فاعلية الإدارة الجامعية من خلال تحسين الأداء وخفض الأخطاء البشرية ومع ذلك، يصادف التطبيق تحديات مثل نقص المهارات التقنية، والحاجة إلى بنية تحتية ملائمة، والمخاوف المرتبطة بالخصوصية.

في الختام، يؤكد البحث على وجوب الانتفاع من الذكاء الاصطناعي في إدارة الجامعات المصرية كطريق لتجويد الأداء الأكاديمي والإداري، ويوصي بضرورة التعاون بين الجامعات والمؤسسات التقنية لتحقيق هذه الأهداف .

تتناول دراسة المطري، علي سعيد سليم، الراسبية، & أمينة بنت راشد. (٢٠٢٤) يد الذكاء الاصطناعي في تمكين المزاوالت الإشرافية بين المشرفين الأوائل ومشرفي إدارة المدارس في سلطنة عمان تم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي لتوزيع استبيان على عينة من المشرفين، حيث كانت النتائج تشير إلى استخدام محدود لتقنيات الذكاء الاصطناعي في العملية الإشرافية تستهدف الدراسة إلى تحديد دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الممارسات الإشرافية وتحليل درجة

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي من قبل المشرفين الأوائل ومشرفي إدارة المدارس أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بناءً على متغيرات مثل الجنس، المؤهل الأكاديمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي كما تم تدوين متوسط استخدام الذكاء الاصطناعي بمعدل منخفض بلغ ٢٢،٠٠، مما يشير على الحاجة إلى تدعيم هذا الاستخدام تنصح الدراسة بإعداد دورات تدريبية للمشرفين الأوائل ومشرفي إدارة المدارس حول كيفية تطبيق الذكاء الاصطناعي في تنمية الممارسات الإشرافية، وتشجيع وزارة التعليم على تبني سياسات تعليمية وتنظيمات مؤسسية تدعم استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في الممارسات الإدارية الإشرافية.

تتناول وثيقة خبال، & حميد. (٢٠٢٢) استخدامات الذكاء الاصطناعي في قطاع الإدارة، مع التركيز على الميزات والمواجهات التي تقابلها الحكومات في تبني هذه التقنيات الحديثة يتطرق الذكاء الاصطناعي إلى الأنظمة والبرامج التي تحاكي الذكاء الإنساني لأداء مهام محددة، ويتضمن ذلك تجويد الخدمات الحكومية، تعجيل الإجراءات الإدارية، وتعزيز الشفافية والمساءلة يمكن للذكاء الاصطناعي أن يشارك في تحسين كفاءة الإجراءات الحكومية من خلال الأتمتة وتقليل الأخطاء البشرية، ويدعم تحليل كميات كبيرة من البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة. كما يساهم في تحسين تجربة المواطنين من خلال استخدام الدردشة الآلية في التواصل مع الخدمات الحكومية مزايا الذكاء الاصطناعي تتضمن تخفيض التكاليف التشغيلية، تحسين جودة الخدمات المقدمة، وادخار الوقت في إنجاز المعاملات.

التحديات التي تقابل تطبيق الذكاء الاصطناعي تتضمن القلق بأهمية الخصوصية وأمن البيانات، الحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة، ومقاومة التغيير من قبل بعض الفئات في الإدارة، تعتبر تطبيقات الذكاء

الاصطناعي في الإدارة نقلة تجاه تحسين الأداء الحكومي، ولكن يقتضي ذلك معالجة التحديات المتصلة بالتطبيق والتبني الفعال لهذه التقنيات تشمل الوثيقة مراجع متعددة تتعلق بالبحوث والدراسات السابقة في مجال الذكاء الاصطناعي وأثره على الإدارة ، مما يؤيد الى إدراك المواضيع الشائكة المتعلقة بتطبيقاته و يقدم نظرة شاملة على مضمون الوثيقة ويظهر الأفكار الجوهرية والجوانب الهامة المرتبطة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة .

المنهجية وطرق البحث:

- المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب كمي يعتمد على دراسة العلاقة بين متغيرات محددة.
- تُستخدم الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات والانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، تحليل الانحدار المتعدد.

أدوات الدراسة:

- استُخدمت استبانة مغلقة صُممت بناءً على نماذج علمية معتمدة:
- لقياس الذكاء الاصطناعي الإداري، تم الاعتماد على المؤشرات المستقاة من دراسة. (Jarrahi 2018)
- لقياس التميز المؤسسي، تم تطوير البنود استنادًا إلى نموذج EFQM 2020
- تم عرض الاستبانة على محكمين متخصصين في الإدارة ونظم المعلومات للتأكد من صدقها الظاهري والمحتوى.
- ثبات الأداة سيتم التحقق منه ميدانيًا باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وتُقبل الأداة إذا تجاوز المؤشر ٠,٧٠ .

حدود الدراسة :

-المجال الموضوعي: دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي الإداري وأبعاد التميز المؤسسي.

-المجال المكاني: مؤسسات في المملكة العربية السعودية

-المجال الزمني: تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2025.

-المجال البشري: موظفون إداريون في المناصب الإشرافية والقيادية.

عينة الدراسة :

-تم اختيار عينة قصدية من العاملين في المناصب القيادية أو المتوسطة.

-حجم العينة يتراوح بين (١٥٠ - ٢٥٠) مشاركاً بناءً على معادلات G*Power.

الاطار النظري المقترح:

الفصل الأول: الذكاء الاصطناعي في الإدارة

الفصل الثاني: التميز المؤسسي

الفصل الثالث: العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي

خطة العمل الزمنية:

- إعداد الإطار النظري: ٣ أسابيع

- إعداد الأداة وتحكيمها: أسبوعان

- جمع البيانات: ٣ أسابيع

- التحليل الإحصائي: أسبوعان
- كتابة النتائج والمناقشة: أسبوعان
- صياغة التوصيات والملخص: أسبوع

المراجع:

الهنداوى، أحمد عبدالفتاح حمدي، أحمد، & محمود مصطفى أحمد. (٢٠٢١). الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في تطوير الإدارة الجامعية. *التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية*, ٤٠ (١٩٢), ٥١٣-٤٧٧.

المطري، علي سعيد سليم، الراسبية، & أمينة بنت راشد. (٢٠٢٤). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الممارسات الإشرافية لدى المشرفين الأوائل ومشرفي الإدارة المدرسية في سلطنة عُمان. *المجلة العربية للتربية النوعية*, ٨ (٣٣), ٣٧٦-٣٢٩.

خبال، & حميد. (٢٠٢٢). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في نشاط الإدارة العامة.

1. Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work. *Business Horizons*, 61(4), 577–586.
2. Bughin, J., et al. (2017). *Artificial Intelligence: The Next Digital Frontier?* McKinsey Global Institute.
3. EFQM Foundation. (2020). *The EFQM Model 2020*. Brussels: EFQM.
4. Zeng, J., Khan, K., & Muhammad, K. (2021). The role of AI-driven decision support systems. *Journal of Organizational Computing*.