

عنوان البحث

دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات

دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية (STC)

The role of artificial intelligence in improving administrative efficiency in organizations: an
(applied study on the Saudi Telecom Company (STC))

إعداد الطالب/

محمد حسن الجعدي

إشراف

د. الفیصل عبد الحمید محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي: ٢٠٢٥ م



"انا لا نضيع اجر من احسن عملاً " (صدق الله العظيم)

(الآية ٣٠ سورة الكهف)

حقوق الطباعة

يصرح الطالب بأن حقوق الطباعة تمتلكها الجامعة.

المستخلص

يعتبر الذكاء الاصطناعي محركاً أساسياً لتحسين الكفاءة الادارية في المنظمات ، حيث تقدم حلاً شاملاً للتحديات التي قد تواجه الإدارة هدفت الدراسة الى بيان مفهوم الذكاء الاصطناعي ، ودوره في المجالات الادارية ، و تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات في مجال (التخطيط - التنظيم - الرقابة) كما هدفت الدراسة الى بيان التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة ، والتعرف على بعض التجارب التطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتم اعداد استبانة لجمع المعلومات تم تطبيقها على عينة من مجتمع الدراسة بشركة الاتصالات السعودية (Stc) بلغ عددهم (٨٠) فرداً ، (٥٦) من الذكور ، (٢٤) من الاناث .

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية : ان ادارة الموارد البشرية ، خدمة العملاء ، تحليل البيانات والتنبؤ بها ، وادارة سلسلة الامداد ، وادارة المشاريع من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية وأظهرت الدراسة ان الذكاء الاصطناعي يساهم في تطوير عملية التخطيط من خلال إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء ، ويساهم في تطوير عملية التنظيم من خلال التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية ، و يساهم في تطوير عملية الرقابة من خلال تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية ، و يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية من خلال تحسين اتخاذ القرار ، وتحليل البيانات وتوقع الاتجاهات. كما اظهرت الدراسة ان نقص الكفاءات البشرية ، المشكلات التقنية والقضايا الأخلاقية والقانونية ، وعدم اتباع نهج مدروس ، وعدم وجود رؤية واضحة واستراتيجية مدروسة. من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي .

واوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في المساهمة في زيادة معدلات الارباح المحققة في المنظمات والشركات ، و تفعيله في جميع المؤسسات الحكومية لزيادة جودة منتجات المشاريع والاستجابة لطلبات العملاء بشكل سريع ، والاستفادة من الذكاء الاصطناعي في عملية اتخاذ القرار من اجل توفير كل المعلومات الكافية لمتخذي القرار.

Abstract

Artificial intelligence is considered a key driver for improving administrative efficiency in organizations, as it provides a comprehensive solution to the challenges that management may face. This study aimed to clarify the concept of artificial intelligence, its role in administrative fields, and analyze the impact of artificial intelligence on improving the efficiency of administrative processes in organizations in the field of (planning - organizing - controlling). The study also aimed to identify the challenges associated with the application of artificial intelligence in management and to explore some practical experiences of using artificial intelligence in administrative processes. The study used the descriptive analytical approach, and a questionnaire was prepared to collect information, which was applied to a sample of the study population at Saudi Telecom Company (stc) consisting of (80) individuals, (56) males, and (24) females. The study reached the following results: Human resource management, customer service, data analysis and forecasting, supply chain management, and project management are among the roles of artificial intelligence in administrative fields. The study showed that artificial intelligence contributes to the development of the planning process by obliging institutions to achieve quick response to customer requirements, and contributes to the development of the organizing process through wide networking between all employees via the internal network, and contributes to the development of the control process by achieving continuous control instead of periodic control, which generates a continuous flow of control information. Artificial intelligence also contributes to the development of administrative processes by improving decision-making, data analysis, and trend forecasting. The study also showed that lack of human competencies, technical problems, ethical and legal issues, not following a thoughtful approach, and lack of clear vision and strategy are among the challenges associated with the application of artificial intelligence. The study recommended the necessity of benefiting from artificial intelligence in contributing to increasing the rates of profits achieved in organizations and companies, activating it in all government institutions to increase the quality of project products and respond quickly to customer requests, and benefiting from artificial intelligence in the decision-making process to provide all sufficient information to decision-makers.

الإهداء

أهدي بحثي إلى من أحسنوا تربيتي ومهدوا لي الطريق ووقفوا بجانبني وقدموا لي الدعم لطلب

العلم ومن لهم الفضل بعد الله تعالى بنجاحي .

إلى أعز الناس وأقربهم إلى قلبي والدتي ووالدي اللذان كان لدعائهما أعظم الأثر في

مسيرتي وحياتي.

وإلى من احتضنوني بمحبتهم وأغنوني بدفء حضورهم، فكانوا لي سنداً بعد الله في أيام

التعب والكد ، أخص بذلك من زرع الطمأنينة في قلبي ، وغرس في نفسي القوة والعزيمة.

كما أهديه إلى أساتذتي وأهل الفضل عليّ الذين غمروني بالعطاء والنصيحة والتوجيه.

وأهدي ثمرة جهدي إلى كل طالب علم.

الباحث

شكر وتقدير

أحمد الله تعالى على انه وفقني في انهاء هذه الرسالة ادعو الله ان يكون فيها الفائدة لكل من يقرأها ، وان يكتب الاجر والثواب لكل من ساعدني ، وأتقدم بعظيم الشكر والامتنان لأستاذي المشرف على الرسالة ،

الدكتور / الفیصل عبد الحمید

والدكتور / فايز جراد

على تفضلهما بقبول الإشراف على الرسالة، ومساعدتهما لي في اتمام الرسالة ادعو الله ان يكون ذلك في ميزان حسناتهما حيث قدما لي النصائح والتوجيهات التي كان لها الأثر الكبير في اتمام الرسالة.

كما أشكر" السادة أعضاء هيئة التدريس جامعة ميد أو شن على مساعدتهم لي، وأسأل الله أن يكون كل ما قدموا لي العون والمساعدة في صحيفة أعمالهم جميعاً والحمد لله رب العالمين .
هذا وبالله التوفيق،،،،،،،،

الباحث

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ب	البسمة
ج	حقوق الطباعة
د	المستخلص
هـ	المستخلص E
و	الاهداء
ز	شكر وتقدير
ح	فهرس المحتويات
ى	قائمة الجداول
ك	فهرس الاشكال
١	الفصل الاول : مقدمة البحث
٢	مقدمة الدراسة
٣	مشكلة الدراسة
٤	اهداف البحث
٥	اهمية البحث
٦	تساؤلات الدراسة
٧	فروض الدراسة
٨	النظرية العامة المتبعة لإعداد البحث
٨	متغيرات الدراسة
١١	الفصل الثاني : ادبيات الدراسة (الدراسات السابقة = الاطار النظري)
١٢	مقدمة اولاً : الدراسات السابقة
١٣	الدراسات العربية
١٧	الدراسات الاجنبية

٢٠	مناقشة نتائج الدراسات السابقة
٢١	ثانياً : الاطار النظري
٢٢	المبحث الاول : مفهوم الذكاء الاصطناعي و دوره في المجالات الادارية.
٢٥	المبحث الثاني : تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة)
٣٠	المبحث الثالث : التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي .
٣١	المبحث الرابع : التجارب التطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية
٣٣	الفصل الثالث : منهجية الدراسة
٣٤	منهج البحث وطرق البحث
٣٤	مجتمع البحث
٣٧	عينة البحث
٣٧	خصائص العينة
٣٨	ادوات جمع البيانات
٣٩	ثبات وصدق الاستبانة
٤٠	حدود البحث
٤١	اداة المستخدمة في التحليل الاحصائي
٤٢	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
٤٤	اولاً : تحليل بيانات خصائص عينة البحث
٥٠	ثانياً : تحليل نتائج أسئلة الاستبيان ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة
٦٢	نتائج البحث
٦٣	التوصيات
٦٤	المراجع العربية
٦٦	المراجع الاجنبية
٦٧	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
٣٩	معاملات ثبات ألفا كرونباخ للاستبانة	١-٣
٤٠	معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة	٢-٣
٤٤	أعمار أفراد عينة البحث	١-٤
٤٥	جنس أفراد العينة	٢-٤
٤٦	جنسية أفراد العينة	٣-٤
٤٧	الحالة الزوجية	٤-٤
٤٨	تخصص افراد العينة	٥-٤
٤٩	عدد سنوات الخبرة	٦-٤
٥٠	ما دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية؟	٧-٤
٥٢	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية	١-٧-٤
٥٣	ما تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات ل (التخطيط - التنظيم - الرقابة)؟	٨-٤
٥٦	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات ل(التخطيط - التنظيم - الرقابة)	١-٨-٤
٥٨	ما التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة؟	٩-٤
٦٠	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة؟	١-٩-٤

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
١-٤	أعمار أفراد عينة البحث	٤٤
٢-٤	جنس أفراد العينة	٤٥
٣-٤	جنسية أفراد العينة	٤٦
٤-٤	الحالة الزوجية	٤٧
٥-٤	تخصص افراد العينة	٤٨
٦-٤	عدد سنوات الخبرة	٤٩
٧-٤	دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية	٥١
٨-٤	تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات ل (التخطيط - التنظيم - الرقابة)	٥٥
٩-٤	التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة	٥٩

الفصل الاول

الاطار العام للبحث

-المقدمة

-مشكلة البحث

-أهداف البحث .

-اهمية البحث .

- تسؤلات البحث .

- فرضيات البحث .

- النظرية العلمية المتبعة في البحث

- متغيرات البحث

-حدود البحث .

مقدمة

تشهد تقنيات الذكاء الاصطناعي تطوراً متسارعاً، وتعتبر هذه التطورات ذاهبة إلى إحداث تحول جذري في مجال الإدارة ، فالذكاء الاصطناعي يعزز القدرة على تحليل كميات هائلة من البيانات الادارية بسرعة ودقة، مما يمكن مديري الادارة من اتخاذ قرارات ادارية أفضل وأكثر تفصيلاً.

(Lima Albuquerque, J. 2019).

وتشير دراسة (الشهري ، ٢٠٢٣) ان الذكاء الاصطناعي يتيح من خلال تقنيات التعلم الآلي والتحليل البياني العميق استخدام البيانات التاريخية لتوقع المشاكل المحتملة وتوجيه الجهود نحو الحلول الفعالة ، كما ان استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، يتيح تحسين عمليات التخطيط وإدارة الموارد، حيث يمكن تحسين توزيع العمل وتحديد الأولويات بشكل أكثر ذكاء ، ويسهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الخطأ البشري، وبالتالي، تعزيز الكفاءة الادارية في المنظمات وتحسين أدائها، بصفة عامة، ولذلك يمثل تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة خطوة إيجابية نحو تحقيق الاستدامة والنجاح في هذا المجال المتطور . (الشهري ، ٢٠٢٣)

تعتبر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي محركاً أساسياً لتحسين الاداء الاداري ، حيث تقدم حلاً شاملاً للتحديات التي قد تواجه الإدارة ، باستخدام تقنيات تعلم الآلة وتحليل البيانات، يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين وتخطيط المشاريع والتنبؤ بالمشاكل المحتملة، يُمكنه أيضاً تحسين إدارة الموارد من خلال توزيع فعال للعمالة والمعدات، علاوة على ذلك، يقوم بتوجيه الجهود نحو المشكلات الرئيسية ويسهم في اتخاذ قرارات أفضل مستند إلى تحليل دقيق للبيانات، ومن تلك الانظمة نظام " دوك سويت" الذي يعتبر حلاً متكاملاً وفعالاً لتحسين عمليات الإدارة من خلال الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع ، كما يعتبر هذا النظام الأساس الذي يسهم بشكل كبير في التغلب على التحديات التي تواجه عمليات الإدارة ويتيح نظام " دوك سويت" توثيق الأهداف وتحديد المتطلبات بشكل واضح، ويمكن الادارة من إنشاء خطط مفصلة باستخدام أدوات إدارة المشاريع المتقدمة المدمجة في النظام.(بدريسي ، ٢٠١٨)

فعلى سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي في شركة (Stc) تحليل سلوك العملاء وتوقع احتياجاتهم، مما يساعد في تحسين تجربة العميل وزيادة الرضا، وهو ما يعزز من أداء المنظمة ويمنحها ميزة تنافسية علاوة على ذلك، يساعد الذكاء الاصطناعي في أتمتة العديد من المهام الروتينية التي كانت تشغل وقتاً كبيراً من الموظفين والمديرين، مثل جدولة الاجتماعات، الرد على استفسارات العملاء المتكررة، وإدارة المخزون، وهذا التحرر من المهام الروتينية يمنح المديرين القدرة على التركيز على الجوانب الأكثر

استراتيجية وإبداعاً في أعمالهم، بالإضافة إلى ذلك، يعزز الذكاء الاصطناعي من فعالية التواصل داخل

المؤسسات، من خلال توفير منصات تفاعلية ذكية تدعم التواصل بين الأقسام المختلفة وتساهم في تحسين تدفق المعلومات.

مشكلة البحث

في عصر التحول الرقمي يواجه العالم تغيرات جذرية في أساليب العمل والإدارة، مما يتطلب من المنظمات البحث عن حلول مبتكرة لتعزيز كفاءتها، ويعتبر الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات الحديثة التي تعد بإحداث ثورة في العمليات الإدارية، حيث تساهم هذه التقنية في تحسين اتخاذ القرارات، وأتمتة المهام الروتينية، وتحليل البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية وتشير دراسة (الحربي ، ٢٠٢٣) ان استخدام الذكاء الاصطناعي في الإدارة يعد خطوة متقدمة نحو بناء منظمات مستقبلية قادرة على المنافسة في ظل التحديات المتزايدة التي يفرضها الاقتصاد العالمي الرقمي، حيث أن الذكاء الاصطناعي يُمكن الأنظمة من تنفيذ مهام كانت تتطلب في السابق قدرات بشرية، مثل تحليل البيانات، التعرف على الأنماط، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية. (الحربي ، ٢٠٢٣) ويرى الباحث انه في ظل هذا التطور، يمكن للإدارة الحديثة أن تستفيد بشكل كبير من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، سواء في تحسين العمليات اليومية أو في وضع استراتيجيات طويلة الأجل، كما تتيح تقنيات الذكاء الاصطناعي الفرصة للإداريين لتحليل البيانات بسرعة وبدقة غير مسبوقة، مما يسمح باتخاذ قرارات قائمة على معلومات وتحليلات دقيقة بدلاً من الاعتماد على الحدس أو الخبرة فقط .

تكمن مشكلة البحث في الأعباء الكثيرة التي تتحملها الإدارة في شركة الاتصالات (STC) وعدم استطاعتها ان تتعامل مع الكم الهائل من المعلومات المنتشرة ضمن سوق العمل ، وضرورة مواكبتها للتطورات التكنولوجية الحديثة وللتطبيقات المعتمدة على تقنيات الذكاء الاصطناعي الحديثة، وصولاً إلى توضيح الأثر لاستخدام تلك التقنيات الحديثة على أداء الإدارة من ايجابيات وسلبيات إن وجدت.

ومن هنا برزت مشكلة هذه الدراسة التي يمكن صياغتها في التساؤل الآتي:

-ما دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في شركة الاتصالات السعودية STC ؟

أهداف البحث

الهدف الرئيسي للدراسة هو :

التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في شركة الاتصالات السعودية STC وينبثق من هذا الهدف ، الاهداف الفرعية التالية :

- ١-بيان مفهوم الذكاء الاصطناعي ، ودوره في المجالات الادارية .
- ٢-تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة) .
- ٣-بيان التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة.
- ٤-التعرف على بعض التجارب التطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية.

أهمية البحث

تعد دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات من الدراسات التي لها أهميتها على مختلف المستويات العلمية، والعملية، والإستراتيجية، والتخطيطية وذلك على النحو التالي :

١- الأهمية العلمية:

تتلخص أهمية هذه الدراسة في بعدها العلمي بالآتي:

- أن تناول موضوع دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية موضوع له أهميته النظرية والعلمية؛ لأنه إضافة جديدة للتراث البحثي، ولأنه يحدد دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية ، وبالتالي يمكن التعامل معه بموضوعية .
- يعزز هذا البحث من الفهم النظري حول العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والإدارة، مما يسهم في تطوير نماذج نظرية جديدة حول كيفية تأثير الابتكارات التكنولوجية على الأداء المؤسسي
- يمكن أن يساعد هذا البحث في توضيح الإبعاد المختلفة للقيادة، والثقافة التنظيمية، وأثرها على نجاح تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات.

- التفسير العلمي لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات من واقع حدوثها في المنظمات السعودية يقلل كثيراً من الاعتماد على البحوث والدراسات التي أجريت على مثل هذه الظاهرة في مجتمعات أخرى، تختلف في أحوالها عن الأحوال الاجتماعية، والاقتصادية في المملكة العربية السعودية.

- تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العلمية، والأكاديمية السعودية في مجال دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات .

- تكمن أهمية هذه الدراسة في التوصل إلى مجموعة من النتائج، والتوصيات، والمقترحات التي تسهم في وضع الحلول .

٢- الأهمية العملية :

تكمن أهمية الدراسة من الناحية العملية في الآتي:

- يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالإدارة والذكاء الاصطناعي من خلال تقديم بيانات ودراسات تسلط الضوء على النتائج الفعلية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- يوفر البحث أساساً لتحليلات مستقبلية حول الاتجاهات الناشئة في هذا المجال، مما يساعد الباحثين والممارسين على اتخاذ قرارات مستنيرة استناداً إلى الأدلة العلمية .

- تتجلى أهمية البحث في كونه منصة لتعزيز المعرفة والابتكار في مجالات الإدارة والذكاء الاصطناعي مما يدفع إلى استخدام تطبيقات عملية أكثر فاعلية.
- يسهم البحث في وضع البرامج المناسبة التي تساعد على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الإدارية في المنظمات بالمملكة العربية السعودية .
- ب- نتائج هذه الدراسة سوف تكون ذات نمط تطبيقي عملي في الإدارة بالمنظمات في المملكة العربية السعودية ..
- ج- وضع توصيات مناسبة لتطبيقها ، والعمل بها من مؤسسات المجتمع المؤثرة.

تساؤلات البحث

- تجيب الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي :
- ما دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الإدارية في شركة الاتصالات السعودية STC ؟
- وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :
- ١- ما مفهوم الذكاء الاصطناعي ؟ وما دوره في المجالات الإدارية ؟.
 - ٢- ما تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة) .
 - ٣- ما التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية STC ؟.
 - ٤- ما التجارب التطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية في شركة الاتصالات السعودية STC ؟.

فروض البحث

تفترض الدراسة ما يلي :

هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة الادارية في شركة الاتصالات السعودية STC ؟

وينبثق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية :

١-هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة) .

٢-بيان التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية STC ؟.

-التعرف على بعض التجارب التطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية في شركة الاتصالات السعودية STC ؟

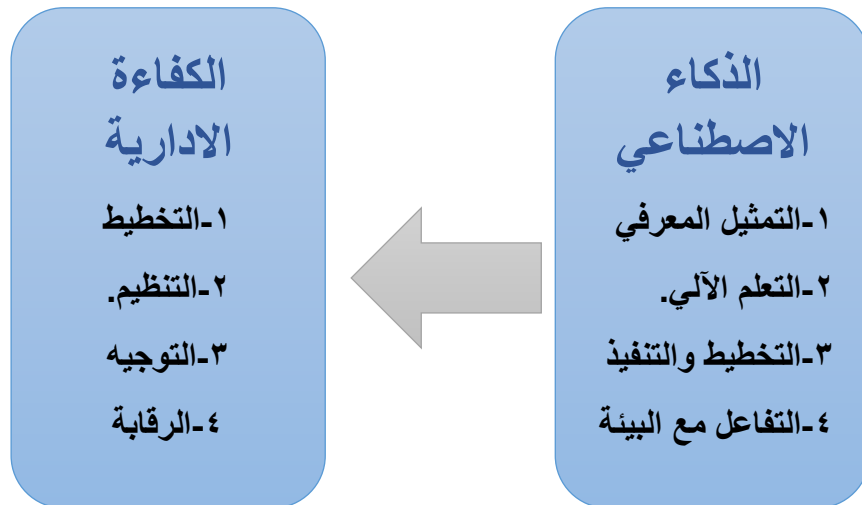
النظرية العلمية المتبعة في البحث

تناولت العديد من النظريات الإدارية الحديثة أهمية التكنولوجيا في الإدارة مثل نظرية الإدارة الرقمية التي تعتمد على البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي لاتخاذ قرارات مبنية على تحليلات دقيقة، وتعتبر نظرية الإدارة الحديثة نظرية ديناميكية متطورة بصورة مستمرة، حيث تأثرت بشكل كبير بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وبينت هذه النظرية إن استخدام هذه التطبيقات في الإدارة يعزز من القدرة على تحليل البيانات الضخمة، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وسريعة. كما اظهرت النظرية ان الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة العمليات من خلال أتمتة المهام الروتينية مما يسمح للمديرين بالتركيز على الاستراتيجيات الابتكارية، علاوة على ذلك يتيح الذكاء الاصطناعي تحسين تجربة العملاء من خلال تحليل سلوكهم وتقديم خدمات متخصصة، كما يعزز من فعالية إدارة الموارد البشرية من خلال تحسين عمليات التوظيف والتدريب. بشكل عام يمكن القول إن دمج الذكاء الاصطناعي في النظرية الإدارية الحديثة يمثل نقلة نوعية تسهم في تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف . (العارضة، ٢٠٢٣)

متغيرات الدراسة

المتغير المستقل : الذكاء الاصطناعي.

المتغير التابع : الكفاءة الادارية .



(الشكل من اعداد الباحث)

المتغير المستقل : الذكاء الاصطناعي.

أبعاد الذكاء الاصطناعي:

١. التعلم الآلي:

ويشمل :

- التعلم من البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات.
- تحسين أدائه مع مرور الوقت من خلال التعلم من البيانات.

٢. التمثيل المعرفي:

ويشمل :

- تمثيل المعرفة بطريقة تمكنه من فهمها ومعالجتها.
- استخدام المعرفة الممثلة لاتخاذ القرارات والاستدلال. (عامر ، ٢٠١٧)

٣. التخطيط والتنفيذ:

ويشمل :

- تحديد الأهداف والخطط اللازمة لتحقيقها.
- تنفيذ الخطط والتحكم في العمليات.

٤. التفاعل مع البيئة:

ويشمل :

- استشعار البيئة المحيطة به وجمع البيانات.
- التفاعل مع المستخدمين والاستجابة لاحتياجاتهم. (حمد ، ٢٠٢٢)

تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

١. التعرف على الكلام وتحويله إلى نص.

٢. التعرف على الصور وتحليلها.

٣. التحكم في الروبوتات وتمكينها من أداء المهام المعقدة.

٤. تقديم توصيات بناءً على تفضيلات المستخدمين وسلوكهم. (خليل ، ٢٠٢٣)

فوائد الذكاء الاصطناعي:

١. زيادة كفاءة العمليات وتحسين الأداء.

٢. تحسين دقة القرارات والتنبؤات.

٣. تقليل التكاليف من خلال أتمتة العمليات وتحسين الكفاءة. (العمرى ، ٢٠٢٣)

المتغير التابع : الكفاءة الادارية

أبعاد الكفاءة الإدارية:

١ . التخطيط:

- يجب على المديرين تحديد أهداف واضحة ومحددة للمؤسسة.
- يجب على المديرين تطوير خطط لتحقيق الأهداف.

٢ . التنظيم:

- يجب على المديرين تحديد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- يجب على المديرين توزيع الموارد بشكل فعال. (العزام ، ٢٠٢١)

٣ . التوجيه:

- يجب على المديرين قيادة الفريق وتحفيزه نحو تحقيق الأهداف.
- يجب على المديرين التواصل بفعالية مع الفريق.

٤ . الرقابة:

- يجب على المديرين مراقبة أداء المؤسسة وتحليل النتائج.
- يجب على المديرين اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء. (الملا ، ٢٠٢٢)

أهمية الكفاءة الإدارية:

١. تؤدي الكفاءة الإدارية إلى تحسين أداء المؤسسة.
٢. زيادة إنتاجية الموظفين.
٣. تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة. (الهنداوي ، ٢٠٢١)

كيفية تحسين الكفاءة الإدارية:

١. يجب على المديرين تطوير مهاراتهم الإدارية.
٢. يجب على المديرين تحسين التواصل مع الفريق.
٣. يجب على المديرين تطبيق التكنولوجيا لتحسين العمليات.
٤. يجب على المديرين تقييم أداء المؤسسة وتحليل النتائج. (حمد ، ٢٠٢٢)

فوائد الكفاءة الإدارية:

١. تؤدي الكفاءة الإدارية إلى زيادة ربحية المؤسسة.
٢. تؤدي الكفاءة الإدارية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.
٣. تؤدي الكفاءة الإدارية إلى زيادة رضا الموظفين عن العمل. (الشهري ، ٢٠٢٣)

الفصل الثانى : ادبيات الدراسة
(الدراسات السابقة & الاطار النظرى)

مقدمة :

في العصر الرقمي الذي نعيشه اليوم، أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) واحدًا من أهم الابتكارات التكنولوجية التي تشهد تطورًا سريعًا وتغييرًا جذريًا في مختلف جوانب الحياة، ولم يعد الذكاء الاصطناعي حكرًا على مجالات البرمجيات والروبوتات، بل توسع ليشمل العديد من المجالات الأخرى مثل الطب، التعليم، والتصنيع، وفي مقدمتها الإدارة، وتتزايد أهمية الذكاء الاصطناعي بشكل خاص في الإدارة لما يقدمه من حلول مبتكرة في تحسين أداء المؤسسات، اتخاذ القرارات بشكل أكثر دقة وسرعة، وتوفير الوقت والجهد في معالجة البيانات الضخمة. (بديسي ، ٢٠١٨)

سوف نتناول في هذا الفصل ادبيات الدراسة ذات الصلة بموضوع البحث ، وسوف نتناول في البداية الدراسات العربية ذات العلاقة بموضوع البحث ، ثم نتناول مجموعة من الدراسات الاجنبية ، وقد راعى الباحث ان تكون الدراسات حديثة .

أولاً : الدراسات السابقة

أولاً : الدراسات العربية

١-دراسة : الرقيبة ، عبد الله بن احمد (٢٠٢٤)

عنوان الدراسة : دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية.

مجلة العلوم التربوية والانسانية ، العدد (٤٠) ، اصدار اكتوبر

يهدف هذا البحث إلى استكشاف تأثير الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسات، حيث يعتمد البحث على المنهج الوصفي، وجمع البيانات والمعلومات وتحليلها من المصادر الثانوية للكتب والأدبيات والدراسات السابقة والمجلات الأكاديمية ودراسات الحالة للنماذج التطبيقية كتجارب نموذجية، كما يعرض البحث تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على العمليات الإدارية بهدف الكشف عن أهمية تطبيق هذه التقنيات في مجال الأعمال والإدارة، ويعرض بعض من نماذج تطبيقية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات الصحية والتجارية والمالية وغيرها مثل Unilever و Siemens التي استخدمت تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء الإداري والنتائج الفعالة التي حققتها من ذلك في الأداء، أيضاً تناول البحث دور هذه التطبيقات في تحسين إدارة الموارد البشرية، وأتمتة العمليات، وتقديم حلول فعالة لإدارة البيانات والتنبؤ المسبق بالمخاطر، وتوصل البحث إلى عدة نتائج أهمها : أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية يمكن أن تصل تصل إلى نسبة ٣٠٪ في بعض الحالات، وتقليل التكاليف التشغيلية، فعلى سبيل المثال، نجحت Siemens في تحسين الإنتاجية باستخدام أنظمة الصيانة التنبؤية، بينما تمكنت Unilever من تعزيز استراتيجيات التسويق بناءً على التحليل الذكي لسلوك المستهلكين. وأوصى البحث بضرورة اعتماد المؤسسات على الذكاء الاصطناعي بشكل أكبر في عمليات التخطيط واتخاذ القرارات، مع التركيز على تطوير الموارد البشرية لتتكيف مع هذه التقنيات الجديدة، كما اقترح البحث تطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي المحلية لضمان زيادة الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية في السوق العالمي، ويعتبر هذا البحث مساهمة في تعزيز الفهم لأهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري، كما يمكن أن تستفيد المؤسسات التي ترغب في تحسين كفاءتها التشغيلية وتحسين مستوى الأداء المؤسسي لتحقيق الأهداف المرجوة باستخدام هذه التقنيات الاستفادة من التجارب السابقة للمؤسسات الكبرى في هذا المجال.

٢-دراسة : زقوت ، تمارا محمد محمود (٢٠٢٤)

بعنوان : إدارة الموارد البشرية في ظل الذكاء الاصطناعي (الفرص والتحديات)

مجلة ميدأوشن للبحوث والدراسات

يهدف هذا البحث إلى تحديد التحديات والفرص التي تنشأ جنباً إلى جنب مع استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في سياق إدارة الموارد البشرية، في عصر التحول الرقمي، والعمل على الذكاء الاصطناعي بشكل متزايد لزيادة كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية، يستخدم هذا البحث المنهج الاستقرائي نوعياً مع أساليب وصفية ، تظهر نتائج البحث أن استخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية يحقق العديد من الفرص منها التأثير على كفاءة وفعالية إدارة القوى العاملة بشكل متميز، ويعزز من عمليات إدارة المواهب واكتشافها، ويساهم في عملية اتخاذ القرار الذي يتبني الأنماط والسلوكيات الفردية بالعمل، يمكن المدراء من تحديد الأداء الوظيفي وتوجيه خطط التدريب والتطوير، كما يمكن أن يؤدي تنفيذ الذكاء الاصطناعي في عمليات التوظيف وإدارة الأداء وتنمية مهارات الموظفين إلى زيادة الإنتاجية وتوفير تحليل متعمق للبيانات، ومع ذلك حدد البحث أيضاً العديد من التحديات، بما في ذلك التأثير على الوظائف ذات المستويات الوظيفية الدنيا والتي تحتاج إلى العمالة البسيطة، مما ينتج عنه تدني في مستويات الانتماء التنظيمي والأمن . لذلك، تسلط الوظيفي، وزيادة تكاليف صيانة المعدات، والحاجة إلى محترفين مؤهلين تأهيلاً عالياً لاستنتاجات البحث الضوء على الحاجة إلى اتباع نهج شامل في معالجة هذه التحديات وتحويلها إلى فرص، يشمل إشراك الموظفين، والاستثمار في التدريب، والتعاون مع المؤسسات التعليمية لتحقيق إدارة تنافسية للموارد البشرية في عصر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي .

٣-دراسة : الشهري ، خالد عبد الله ، باسويد ، خلود على ، غروي ، محمد عبد الله (٢٠٢٣)

عنوان الدراسة : واقع الذكاء الاصطناعي على إدارة المشاريع في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية. مجلة الفنون والآداب وعلوم الانسانيات والاجتماع ، العدد (٩٤)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي على إدارة المشاريع في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية، من خلال التعرف على واقع إدراك العاملين بإدارة المشاريع بالقطاعات السعودية لأهمية الذكاء الاصطناعي في مراحل إدارة المشاريع، ومدى مساهمته فيها، وأهميته في تحسين إدارة المشاريع، بالإضافة لأهم المتطلبات الإدارية والفنية لتبسيط استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي، ومعوقات استخداماته ، حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة على عينة طبقية قصدية للعاملين بإدارات المشاريع بالقطاعات السعودية بلغت (٢٨١) مفردة، وتوصلت النتائج التي أظهرتها الدراسة الى ما يلي :

١-أن هناك مستوى مرتفع لإدراك العاملين بإدارة المشاريع بالقطاعات السعودية لأهمية الذكاء الاصطناعي في مراحل إدارة المشاريع بمتوسط حسابي (٤.٠٩) .

٢-أيدت عينة الدراسة أن هناك مساهمة مرتفعة للذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع بالقطاع الحكومي في السعودية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٦) .

٣-أكدت نتائج الدراسة أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المشاريع بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٦).

٤-أكدت النتائج وجود متطلبات إدارية وفنية لتبسيط استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي وجاءت أهم هذه المتطلبات : ربط الإدارات الحكومية إلكترونياً لتسهيل التنسيق فيما بينها.

٥-أكدت الدراسة وجود معوقات لاستخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي أهمها: ارتفاع أسعار التقنيات الحديثة اللازمة لاستخدام الذكاء الاصطناعي ، واختلاف آلية العمل الإداري بين وحدات الإدارات الحكومية المختلفة، وقلة الحوافز المادية لدى العاملين بالقطاع الحكومي في مجال استخدام الذكاء الاصطناعي.

٦-أكدت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اختلاف جنس الموظفين بإدارة المشاريع وآرائهم حول أهمية ومتطلبات ومعوقات استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع.

٧-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الخبرة وفئات العمر عند العاملين بإدارة المشاريع وإدراكهم لأهمية متطلبات ومعوقات استخدام الذكاء الاصطناعي.

٨-أكدت الدراسة أن العاملين ذوي الأعمار والخبرة الأعلى كانت لهم آراء مرتفعة حول المتطلبات والمعوقات عن ذوي الخبرة أو العاملين الشباب بتلك الجهات.

٤-العزام، نورة محمد (٢٠٢١)

عنوان الدراسة : دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك. دراسة منشورة ، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، عدد ابريل / ص ٨٤-١
هدفت الدراسة إلى توضيح الآثار الناتجة عن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على الكفاءة للنظم الإدارية لإدارة جامعة تبوك خاصة فيما يتعلق بإدارة مواردها البشرية، إضافة إلى تبيان مدى مراعاة قسم الموارد البشرية في جامعة تبوك لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتم الاستعانة باستبانة مطورة لجمع بيانات الدراسة من عينة مكونة من (٧٠) موظف.
ومن ابرز النتائج التي تم التوصل إليها ما نلي:

١- عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية في الأداة المستخدمة بالدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة (مستوى التعليم، الجنس، وعدد سنوات الخبرة).

٢-يوجد دور واضح للذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الأنظمة الإدارية للموارد البشرية ضمن جامعة تبوك.

٣- الأهمية الكبيرة للبنية التكنولوجية التحتية ضمن المؤسسات الراغبة بتطبيق أنظمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي.

واوصت الدراسة بضرورة الاستعانة بنظم وتقنيات الذكاء الاصطناعي من اجل رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك .

ثانياً : الدراسات الاجنبية :

٥- دراسة : جول ، ب . ل. (٢٠٢١) . Gaol, P. L. (2021, March).

بعنوان : تطبيق إدارة الأداء في نظام الذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءات الموارد البشرية في إندونيسيا .
هدفت الدراسة الى تحليل واستكشاف نظام الذكاء الاصطناعي في ادارة الاداء من خلال اسلوب (P.O.A.C) وهو اختصار لـ (التخطيط - التنظيم - التشغيل - التحكم) لتحسين كفاءة الموارد البشرية في اندونيسيا والتي تشمل تحليل كفاءة الموارد البشرية في عالم العمل وانظمة الصناعة وتحليل ورسم خرائط لميزانية التعليم وتحليل احتياجات الموارد البشرية للصناعة او الشركات باستخدام نظام ذكاء اصطناعي .واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتم اعداد استبانة من قبل الباحث تم توزيعها على عدد من العاملين في ادارة الموارد البشرية بلغ عددهم (٢٤٨) فرداً .
واظهرت نتائج الدراسة الى ان الحكومة تحتاج الى مراجعة مدى ملائمة التعليم المهني والتوظيف للتغيرات والتحديات والفرص في عصر الذكاء الاصطناعي .
واوصت الدراسة بضرورة الاستثمار الافضل في الادارة من خلال الذكاء الاصطناعي .

٦- دراسة : كشتري (2020) Kshetri :

بعنوان : اهمية الذكاء الاصطناعي في ادارة الموارد البشرية في دول الجنوب
هدفت الدراسة الى بيان اهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير اداء الموارد البشرية في دول الجنوب ، استخدم الباحث المنهج الوصفي ، وتم اعداد استبانة تم تطبيقها على عدد من العاملين بلغ عددهم (١٤٧) فرداً .

قدمت الدراسة في مؤتمر الأمريكتين لنظم المعلومات وظهرت نتائج الدراسة الى انه من خلال نشر تقنيات الذكاء الاصطناعي في ادارة الموارد البشرية يمكن للمؤسسات تعزيز الكفاءة في التوظيف والاختيار ، وان تطبيق الذكاء الاصطناعي في ادارة الموارد البشرية يقلل من تأثير المعايير الذاتية كالمحسوبية في عمليات اختيار وتوظيف الموظفين ، كما ان له تأثير ايجابي محتمل على تطوير الموظفين والاحتفاظ بهم واستخدامهم بشكل افضل .

واوصت الدراسة بضرورة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الادارة لما له من اثر فعال في تحقيق افضل النتائج ورفع مستوى الادارة .

٧-دراسة : بدارو، س.، إيبانيز، ل. وأجويرو، م. (٢٠١٣).

بعنوان : الأنظمة الخبيرة: الأساسيات والمنهجيات والتطبيقات.

مجلة العلوم والتكنولوجيا، العدد (١٣) ، ص ٣٤٩-٣٦٤.

هدف البحث إلى توضيح مفهوم تكنولوجيا الأنظمة الخبيرة لأنظمة الذكاء الاصطناعي، وأهمية استخدامها في إدارة المشاريع والاسس التي تقوم عليها ، ومناهجها ، والمجالات المختلفة لتطبيقاتها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، واستخدم الملاحظة كأداة من ادوات جمع المعلومات تم تطبيقه على عينة من الافراد في احدى المشاريع الانشائية بلغ عددهم (٢٨٤) فرد ، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من ابرزها :

١-أصبحت تقنيات وتطبيقات الأنظمة الخبيرة لأنظمة الذكاء الاصطناعي منتشرة في معظم المشاريع ضمن سوق الأعمال، مما يجعل من الضروري استخدامها والاستفادة منها للتغلب على المشاكل المتعلقة بالتقنيات.

٢-إن ضخامة المعلومات في سوق الأعمال حول العالم، جعل من المستحيل مجا راتها دون الاعتماد على الأنظمة الخبيرة مثل الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة التي تعتمد على تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتاحة والعمل على تصفيتها واختيار الأكثر ملائمة لعمل المشروع.

٣- تساهم الأنظمة الخبيرة في تقليل وقت انجاز الأعمال ودقة انجازها بأقل التكاليف وافضل النتائج المرغوبة.

مناقشة نتائج الدراسات السابقة

أوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

١-تشابهت كلا من دراسة الرقية (٢٠٢٤) ، زقوت (٢٠٢٤) ، الشهري ، آخرون (٢٠٢٣) ودراسة العزام (٢٠٢١) ، ودراسة كشتري (٢٠٢٠) ، ودراسة جول (٢٠٢١) ، ودراسة بدارو (٢٠١٣) مع الدراسة الحالية في اهداف الدراسة حيث سعت كلا منها الى بيان اهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات .

٢-تشابهت كلا من دراسة كشتري (٢٠٢٠) ، ودراسة جول (٢٠٢١) ، ودراسة بدارو (٢٠١٣) ، ودراسة الشهري (٢٠٢٣) ، ودراسة العزام (٢٠٢١) مع الدراسة الحالية في منهجية الدراسة حيث استخدمت المنهج الوصفي .

٣-تشابهت دراسة الشهري (٢٠٢٣) ودراسة العزام (٢٠٢١) ودراسة كشتري (٢٠٢٠) مع الدراسة الحالية في ادوات الدراسة حيث استخدمت الاستبيان .

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

١-اختلفت دراسة بدارو ، س وآخرين ، (٢٠١٣) مع الدراسة الحالية في اداة الدراسة حيث استخدمت اداة الملاحظة اما الدراسة الحالية فتستخدم الاستبيان .

٢-اختلفت دراسة زقوت (٢٠٢٤) مع الدراسة الحالية في منهج الدراسة حيث استخدمت المنهج الاستقرائي النوعي مع بعض الاساليب الوصفية اما الدراسة الحالية فتستخدم المنهج الوصفي التحليلي .

ما ستقدمه الدراسة الحالية :

تميزت الدراسة الحالية بأنها من الدراسات القليلة في المملكة التي تناولت موضوع دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية (STC) مما يجعلها اضافة جديدة في المكتبة السعودية في هذا المجال ، كما تسهم في اثراء البحث العلمي بهذه الدراسة .

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

١-من خلال هذه الدراسات يصبح لدى الباحث القدرة على معرفة كيفية تناول الباحثين الآخرين لهذا الموضوع، بالتالي يتمكن من الوصول للثغرات التي لم يتحدثوا عنها ويقوم هو بالحديث عنها كسابقة علمية وإضافة معلومات جديدة.

٢-يمكن للباحث أن يستفيد من هذه الدراسات في معرفة الهيكلية العامة للبحث. والتعرف عن قرب على كيفية كتابة البحث بالترتيب وبمعاصره الكاملة، وماهية كل عنصر من هذه العناصر.

ثانياً : الاطار النظري

تمهيد :

هناك كثير من الأعباء التي تتحملها الإدارة في شركة الاتصالات السعودية (STC) منها عدم استطاعتها ان تتعامل مع الكم الهائل من المعلومات المنتشرة في السوق ، وضرورة مواكبتها للتطورات التكنولوجية الحديثة وللتطبيقات المعتمدة على تقنيات الذكاء الاصطناعي الحديثة، وصولاً إلى توضيح الأثر لاستخدام تلك التقنيات الحديثة على أداء المشاريع من ايجابيات وسلبيات إن وجدت.

سوف نتناول فيما يلي المنطلقات النظرية للدراسة في (٤) مباحث وكل مبحث يحتوى على مجموعة من المطالب ، ويتكون الاطار النظري من المباحث التالية :

المبحث الاول : مفهوم الذكاء الاصطناعي و دوره في المجالات الادارية.

المطلب الاول : مفهوم الذكاء الاصطناعي .

المطلب الثاني : دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية .

المبحث الثاني : تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة)

المطلب الاول : اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية التخطيط الاداري .

المطلب الثاني : اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية التنظيم الاداري .

المطلب الثالث : اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية الرقابة الادارية .

المطلب الرابع : اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات الادارية .

المبحث الثالث : التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي .

المبحث الرابع : التجارب التطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية

المبحث الاول

مفهوم الذكاء الاصطناعي ودوره في المجالات الادارية

سوف نتناول في هذا المبحث مفهوم الذكاء الاصطناعي و دوره في المجالات الادارية_في مطلبين ، في المطلب الاول نتناول مفهوم الذكاء الاصطناعي، في المطلب الثاني نستعرض دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية .

المطلب الاول

مفهوم الذكاء الاصطناعي

يعبر مفهوم الذكاء الاصطناعي عن محاولة المحاكاة لقدرات الذكاء البشري والذي هو جزء لا يتجزأ من علوم الحاسوب والذي يسعى لتصميم التطبيقات والانظمة الذكية ، والتي تتصف بمجموعة صفات وخصائص تقترب من الصفات البشرية والذكاء البشري . (الشوابكة ، ٢٠١٧)

تعريف الذكاء الاصطناعي :

يختلف العديد من المختصين والمهتمين بموضوع الذكاء الاصطناعي حول مفهوم وتعريف هذا المصطلح، حيث عرفه (Russel, 2020) بأنه " : هو فرع من فروع علوم الحاسوب يُعنى بتصميم أنظمة قادرة على أداء مهام تتطلب عادة الذكاء البشري مثل التعلم، والتفكير واتخاذ القرار (Russel, 2020) . "

وعرفه (الملا ، ٢٠٢٢) بأنه هو " تقنية مبرمجة تهدف إلى تطوير الأنظمة والآلات التي يمكنها محاكاة العمليات الإدراكية البشرية مثل التعلم والتفكير (. الملا ، ٢٠٢٢)

وعرفه (الهنداوي ، ٢٠٢١) بأنه هو : قدرة الآلات على أداء المهام المرتبطة عادة بالذكاء البشري، بما في ذلك التعلم من التجربة والتكيف مع الظروف (الهنداوي ، ٢٠٢١)

وعرفه (العمري ، ٢٠٢٣) بأنه : الأنظمة التي تتمتع بالقدرة على تحليل البيانات المختلفة واتخاذ قرارات مستقلة، وتنفيذ مهام بصورة تحاكي الإدراك البشري. (العمري ، ٢٠٢٣)

كما يشير تقرير سدايا ، ٢٠٢٤ بأنه : أنظمة تستخدم تقنيات قادرة على عمل تنبؤات أو توليد محتوى أو تقديم توصيات أو اتخاذ قرارات بمستويات متفاوتة من التحكم الذاتي (الرقية، ٢٠٢٤)

عرف صائم ، ٢٠٢٢ الذكاء الاصطناعي بأنه : " النظام الذي يستند على محاكاة ميكانيكية والذي يعمل على جمع المعارف والبيانات والمعلومات المتنوعة المرتبطة بالقطاعات المختلفة حول العالم ويعمل على المعالجة لها وينشرها بغرض الاستفادة منها بأكبر قدر ممكن . (صائم ، ٢٠٢٢)

ويعرف العزام ، ٢٠٢١ الذكاء الاصطناعي بأنه : " هو علم من علوم الحاسوب الذي يعمل على توفير لمجموعة اساليب وتقنيات وادوات بغرض انشاء وتكوين نماذج وحلول للمشاكل الممكنة عبر المحاكاة للسلوك البشري .(العزام ، ٢٠٢١)

خصائص الذكاء الاصطناعي

يجب ان تتوفر في تقنيات الذكاء الاصطناعي مجموعة من الخصائص والصفات الاساسية كي يكتسب المصداقية والموثوقية لاستخدامه والاستفادة منه ضمن مجال ادارة المشاريع كما يلي :

١-ملائمة المعلومات :

أي ضرورة ان تكون المعلومات مرتبطة بالموضوع الذي يتم البحث حول اتخاذ القرارات عنه ، بحيث تتوفر كل المعلومات الكافية لمتخذي القرار .(الشهري ، ٢٠٢٣)

٢- مرونة المعلومات :

أي ان تكون المعلومات المستخدمة قابلة لكي تتطور ويتم تحديثها بشكل مستمر بحيث تراعي مصالح المستخدمين الحاليين والمستقبلين .(مولاي ، طيبي ، ٢٠٢١)

٣-الدقة :

ويقصد بخاصية الدقة ان تكون المعلومات المستخدمة ضمن الذكاء الاصطناعي صحيحة ودقيقة وغير مغلوطة والمحافظة على صحتها اثناء التجميع والمعالجة للبيانات والتخزين .

٤-الشمول :

ويعنى ذلك ان تكون المعلومات مستوفية جميع التفاصيل الهامة والاساسية بدون تفصيل مبالغ به وبدون إيجاز يقلل من أهميتها وينقص من جودتها .(العتيبي ، الحواري ، ٢٠١٧)

المطلب الثاني

دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية

يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في الإدارة بهدف تحسين وتطوير الأداء المؤسسي والإداري حيث تعمل هذه التقنيات على تحليل كميات ضخمة من البيانات، وأتمتة العمليات، وتحسين تجربة العملاء، إضافة إلى تسهيل اتخاذ القرارات، ويمكن للذكاء الاصطناعي أيضًا تنبؤ الاتجاهات المستقبلية للسوق وأداء الشركات بمستوى عالٍ من الجودة والكفاءة، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) جزءًا لا يتجزأ من العديد من العمليات الإدارية في المؤسسات الحديثة.(الحربي ، ٢٠٢٣)

ويمكن إيجاز بعض التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات الإدارية وهي كما يلي :

١- إدارة الموارد البشرية :

تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية لتسهيل عمليات التوظيف والتدريب . على سبيل المثال، يمكن أن تحلل أنظمة الذكاء الاصطناعي السير الذاتية للمرشحين وتساعد في تحديد الأنسب من بينهم بناءً على معايير محددة . كما يمكن استخدام أدوات التعلم الآلي لتحليل أداء الموظفين وتقديم توصيات لتحسين الأداء أو تحديد الاحتياجات التدريبية . مثل Pymetrics و HireVue قد قامت بتطوير منصات تستخدم الذكاء الاصطناعي في عملية التوظيف (.العمرى، ٢٠٢٣)

٢- خدمة العملاء :

تُستخدم روبوتات الدردشة (Chatbots) القائمة على الذكاء الاصطناعي في تقديم دعم فوري للعملاء، حيث يمكنها التعامل مع الاستفسارات الشائعة وحل المشكلات البسيطة دون الحاجة لتدخل بشري . وهذه التطبيقات تعزز من تجربة العملاء وتوفر وقتاً وجهداً للمؤسسات . فعلى سبيل المثال، تُستخدم روبوتات الدردشة في شركات مثل Intercom، Zendesk (.عمرى ، ٢٠١٧)

٣- تحليل البيانات والتنبؤ :

يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات ضخمة من البيانات في وقت قصير، مما يساعد المؤسسات في اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة، وتستخدم الشركات تقنيات مثل التعلم العميق لتحليل الاتجاهات في البيانات الكبيرة وتوقع احتياجات السوق . على سبيل المثال، تستخدم شركات مثل Salesforce و IBM Watson تحليلات البيانات لتحسين استراتيجيات التسويق والمبيعات .

٤ - إدارة سلسلة الإمداد :

الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً كبيراً في تحسين كفاءة إدارة سلسلة الإمداد، ويمكن استخدام تقنيات مثل التنبؤ بالطلب وتحليل البيانات لتحسين تخطيط المخزون، وتقليل الفاقد وتحسين عملية التسليم . فعلى سبيل المثال، شركة Amazon تستخدم الذكاء الاصطناعي لتحسين عملية التخزين والتوزيع .

٥-التسويق الشخصي :

يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين استراتيجيات التسويق من خلال تحليل سلوك العملاء وتفضيلاتهم، حيث تُستخدم خوارزميات الذكاء الاصطناعي لتقديم توصيات مخصصة للعملاء، مما يعزز من فعالية الحملات التسويقية . على سبيل المثال، تستخدم Netflix و Spotify الذكاء الاصطناعي لتقديم توصيات للمستخدمين بناءً على سلوكهم السابق (.خليل ، ٢٠٢٣)

٦- إدارة المشاريع :

يمكن أن تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي في إدارة المشاريع من خلال تحليل المخاطر والتنبؤ بالنتائج

المحتملة للمشاريع، كما تتيح هذه التطبيقات للمؤسسات تحسين تخطيط المشاريع وتحسين استخدام الموارد، وعلى سبيل المثال، تستخدم أدوات مثل Asana و Trello تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل أداء الفرق وتقديم توصيات لتحسين الكفاءة. (الرقبية ، ٢٠٢٤)

ويرى الباحث من خلال ما سبق إن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجالات الإدارية تعزز الكفاءة وتساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات أفضل وأسرع، كما توفر هذه التقنيات مزايا تنافسية كبيرة، مما يجعلها ضرورية في عالم الأعمال الحديث، ومع تطور هذه التقنيات، يمكن توقع ظهور المزيد من التطبيقات العملية التي ستساعد على تحسين الأداء

المبحث الثاني

تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات

(التخطيط - التنظيم - الرقابة)

ان استخدام التكنولوجيا الحديثة وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي ضمن مشاريع شركة الاتصالات السعودية (stc) ينعكس بشكل ايجابي كبير ومؤثر يتمثل في تحسين كفاءة العمليات الإدارية في تلك المشاريع ومن اهم تلك الآثار ما يلي :

١- كسر حاجز المكان ، حيث تمكن التكنولوجيا الحديثة ادارة المشروع المركزية من التواصل والاتصال مع ادارات الفروع بشكل فوري وارسال المعلومات والتقارير فيما بينهم بشكل آلي .

٢-التقليل من آفة الفساد المنتشرة ضمن الادارات التقليدية بشكل كبير الى الحد الأدنى بسبب اتمة الاعمال واستخدام انظمة الادارة الالكترونية والنافذة الواحدة ، وكل ذلك يزيد من سرعة الانجاز ويقلل من البيروقراطية في الاداء الاداري . (صائم ، ٢٠٢٢)

٣-تمكين الادارة من ان تصل الى المعلومات الهامة المتعلقة بمختلف جوانب المشروع بشكل سريع وسهل مما ينعكس بشكل إيجابي على سرعة تنفيذ الاعمال والمهام .

٤-تساعد الادارة على اتخاذ القرارات الموضوعية والرشيده التي تدفع بالعمل الى الامام ليحقق افضل النتائج الممكنة نتيجة الاعتماد على المعلومات الدقيقة التي توفرها التقنيات الحديثة .

٥-زيادة كفاءة الادارة عند قيامها بالتخطيط الاداري على المستوى الاستراتيجي للمشروع .

٦-تسهيل اجراءات الارسال والاستقبال للإجراءات الادارية مما يجعل العمل ينساب بسرعة اكبر ما بين الاقسام المختلفة للمشروع . (الشوابكة ، ٢٠١٧)

سوف نتناول في هذا المبحث تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات

(التخطيط - التنظيم - الرقابة) في ثلاث مطالب ، ففي المطلب الاول نتناول اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التخطيط الاداري ، في المطلب الثاني نتناول اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التنظيم الاداري ، في المطلب الثالث نتناول اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الرقابة الادارية ، في المطلب الرابع نتناول اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات الادارية.

المطلب الاول

اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التخطيط الاداري .

نتيجة للتطورات الهائلة في مجالات الذكاء الاصطناعي و التنافسية العالية أصبح التخطيط للمشاريع في شركة الاتصالات السعودية (stc) يتم بأكثر فعالية و قدر على مواكبة مختلف المستجدات و التطورات، حيث أصبح التخطيط للمشاريع بهذا الشكل يعرف ب "التخطيط بالذكاء الاصطناعي" الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا و مستقبلا بالإعتماد على تدفق معلوماتي من داخل و خارج المؤسسة و بتعاون مشترك بين القمة و القاعدة بالإستفادة من الشبكة الإلكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق وحاجات الجمهور وتفضيلاتهم المحتملة وفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية و تجزئة واضحة و سهولة لخطط آنية و قصيرة الأمد. (العزام ، ٢٠٢١)

و عموما فإن التخطيط بالذكاء الاصطناعي لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كلاهما ينصبان على وضع الأهداف و تحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف و لكنهما يختلفان من حيث الآليات و الممارسات .حيث يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التخطيط من خلال :

- ١ -إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الإستجابة لمتطلبات العملاء كأسبقيات تنافسية يقدم على أساسها العميل إتخاذ القرار عن مدى إستمراره مع هذه المؤسسة من عدمه، لأن العميل في ظل موقعه الإلكتروني سيوصل احتياجاته فورا إلى المؤسسة و على هذه الأخية أن تستجيب فورا لتلبيتها. (صائم ، ٢٠٢٢)
- ٢ -نقل عملية التخطيط من ممارسة إحتكارية للمستويات العليا إلى ممارسة للمستويات التنفيذية و هذا يساهم من جهة في تنمية قاداتهم و من جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية.
- ٣ -جعل محور التخطيط ليس المشروع فحسب بل السوق و حاجات العملاء المحتملة و على هذا الأساس سيكون المشروع ملزم بتكييف بيئته الداخلية مع متطلبات السوق و هو أحد أهم مؤشرات البقاء. (الشوابكة ، ٢٠١٧)

المطلب الثاني

اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين التنظيم الاداري .

يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملّة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، و نتيجة للتغيرات و التطورات الكبيرة في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة والذكاء الاصطناعي أصبحت عملية التنظيم في شركة الاتصالات السعودية (stc) تتم بشكل أكثر كفاءة و فعالية و قدرة على مساهمة مختلف المستجندات، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف ب " التنظيم . " باستخدام الذكاء الاصطناعي و على العموم يمكن توضيح مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية (stc) في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية :

١ -التنظيم بالذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية (stc) هو تنظيم مرّن يسمح بالاتصال و التعاون بين مختلف الأفراد. (الشهري ، باسويد ، غروي ، ٢٠٢٣)

٢ -التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية و هذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي و في كل مكان في المشروع . و لاشك أن هذه القائمة على الأنترنت ستؤدي إلى تجاوز هرمية المعلومات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي.

٣ -الإعتماد على شبكات الأعمال و الذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية (stc) جعل

بالإمكان تحقيق نمط جديد من المشاريع يعمل على إنتاج مشاريع معينة. (مولاي ، طبيبي ، ٢٠٢١)

٤ -تحقيق تغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة . وهذه التغيرات نجدها على الأقل في جانبين هما:

١-إستخدام عمال ذوي تخصصات و مهارات عالية من مهنيي وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو إستغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.

٢ -تحويل العملاء من متلقين سلبيين الى مشاركين فاعلين و ذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المشاريع التي يطلبونها و اختيار الخصائص و التوليفات التي يحددها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بتنفيذ هذه المشاريع . (صائم ، ٢٠٢٢)

٣-إستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب .

المطلب الثالث

اثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الرقابة الادارية .

يؤخذ على الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط و التنفيذ و تهتم بالمقارنة بين الأهداف و المعايير المحددة من ناحية و الأداء الفعلي من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين إكتشاف الإنحرافات وتصحيحها .لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال الذكاء الاصطناعي أصبحت عملية الرقابة في المنظمات تتم بشكل جيد و كفاء و بذلك أصبح يطلق عليها ب" الرقابة بالذكاء الاصطناعي "فهي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، و من ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الإنحراف و تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الإنحرافات أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين، و هذا يزيد من قدرة الرقابة بالذكاء الاصطناعي على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة و سير القرارات المتنوعة و تصحيح الأخطاء في كافة أنحاء المنظمات.(بدريسي ، ٢٠١٨)

لا شك أن الرقابة بالذكاء الاصطناعي في شركة الاتصالات السعودية (stc) تحقق إستخدام فعال لأنظمة و الشبكات المعلومات القائمة على الأنترنت بكل ما يعنيه من فحص و تدقيق و متابعة آنية و شاملة و هذا ما يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالآتي:

١ -تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي و في الآن بدل من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالانقرات بدلا من الرقابة بالتقارير .

٢ -أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة و بشكل دوري.

٣ -إن الرقابة بالذكاء الاصطناعي تحفز العلاقات القائمة على الثقة و هذا ما يقلل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.

٤ -تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة و الحد من المفاجآت و الأزمات في أعمال المؤسسة.(العتيبي ، الحواري ، ٢٠١٧)

٥ -توسيع الرقابة إلى عملية الشراء من الموردين، المؤسسات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية، الزبائن و بالتأكيد إلى العاملين عن بعد و هذا ما لم يكن ممكنا في السابق.

٦ -إن الرقابة بالذكاء الاصطناعي تقلص مع الوقت أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.(عامر ، ٢٠١٧)

المطلب الرابع

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات الإدارية .

الذكاء الاصطناعي (AI) يعد من أهم التطورات التكنولوجية في العصر الحديث، حيث يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات، ويتجلى تأثير الذكاء الاصطناعي في العديد من العمليات الإدارية أهمها:

١- تحسين اتخاذ القرار :

يوفر الذكاء الاصطناعي أدوات تحليل متقدمة تتيح للمؤسسات جمع وتحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة وبدقة، من خلال استخدام تقنيات التعلم الآلي يمكن للمؤسسات تحديد الأنماط والتوجهات، مما يساعد في اتخاذ قرارات أكثر استنارة، على سبيل المثال، تستخدم بعض الشركات خوارزميات الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوك العملاء، مما يمكنها من تحسين استراتيجيات التسويق وخدمة العملاء.

٢- أتمتة العمليات الروتينية :

يؤدي تطبيق الذكاء الاصطناعي إلى أتمتة العديد من العمليات الإدارية الروتينية، مثل معالجة الطلبات والقوائم، مما يقلل من الوقت المستغرق في هذه العمليات، من خلال تقليل التداخل البشري، يمكن تقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية، ووفقاً لدراسة أجرتها شركة McKinse فإن الأتمتة يمكن أن تزيد من الإنتاجية بنسبة تصل إلى ٤٣٪. (خليل ، ٢٠٢٣)

٣- تعزيز تجربة العملاء :

تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة، مثل التوصيات الذكية والدردشة الآلية، وهذه التطبيقات تساعد الشركات على فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة وزيادة رضا العملاء.

٤- تحليل البيانات وتوقع الاتجاهات :

يمكن للذكاء الاصطناعي معالجة كميات هائلة من البيانات لتحليل الاتجاهات وتوقع الاحتياجات المستقبلية، كما يمكن أن تساعد هذه التحليلات المؤسسات في التخطيط الاستراتيجي وتخصيص الموارد بفاعلية، فعلى سبيل المثال تستخدم الشركات نماذج توقعية للتنبؤ بالمبيعات والاحتياجات التشغيلية، مما يساعد على تحسين إدارة المخزون. (الرقبة ، ٢٠٢٤)

٥- تحسين إدارة الموارد البشرية :

في مجال الموارد البشرية، يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات التوظيف من خلال تحليل السير الذاتية والتنبؤ بمدى ملاءمة المرشحين للوظائف المختلفة، كما يمكنه تعزيز تجربة الموظفين من خلال تطبيقات مثل المساعدات الذكية التي توفر معلومات عن السياسات والمزايا. (الملا ، ٢٠٢٢)

ويرى الباحث أن الذكاء الاصطناعي يُظهر تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا على كفاءة العمليات الإدارية، من خلال تحسين اتخاذ القرارات، وأتمتة العمليات الروتينية، إضافة إلى تعزيز تجربة العملاء، كما يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد المؤسسات على تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، ومع ذلك يجب على المؤسسات أن تكون واعية للتحديات المرتبطة بتبني هذه التقنيات، مثل الحاجة إلى التدريب المناسب والقلق بشأن الأمان .

المبحث الثالث

التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي

تواجه المؤسسات تحديات عديدة عند تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة والتي قد تعوق فعالية هذا التطبيق وتؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية ومن أبرز هذه التحديات ما يلي (خليل، ٢٠٢٣)

١- نقص الكفاءات البشرية :

يتطلب تطبيق الذكاء الاصطناعي وجود خبراء متخصصين في هذا المجال، إلا أن العديد من المؤسسات تعاني من نقص في الأفراد المدربين على استخدام هذه التقنيات الحديثة، مما يؤثر سلباً على قدرة المؤسسات على الاستفادة الكاملة من أدوات الذكاء الاصطناعي.

٢- المشكلات التقنية :

تواجه المؤسسات صعوبات في تكامل الأنظمة القديمة مع التقنيات الجديدة حيث يتطلب ذلك استثمارات كبيرة في البنية التحتية وتحديث الأنظمة، مما قد يكون عائقاً أما التحول الرقمي. (حمد ، ٢٠٢٢)

٣- القضايا الأخلاقية والقانونية :

يرتبط استخدام الذكاء الاصطناعي بمسائل تتعلق بالخصوصية والأمان، مما يستدعي الحاجة إلى وضع إطار قانوني يحمي البيانات الشخصية ويضمن استخدام التكنولوجيا بطريقة أخلاقية.

٤- عدم وضوح الأهداف :

غالباً ما تتبع المؤسسات نهجاً غير مدروس عند إدخال الذكاء الاصطناعي، مما يؤدي إلى عدم توافق الأهداف والنتائج المرجوة، ويتطلب ذلك النجاح في تطبيق هذه التكنولوجيا وجود رؤية واضحة واستراتيجية مدروسة. (الهنداوي ، ٢٠٢١)

ويرى الباحث : إن المؤسسات بشكل عام تحتاج إلى التعامل مع هذه التحديات بشكل فعال لضمان تحقيق الفوائد المتوقعة من الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية، كما يجب تعزيز التدريب على المهارات الرقمية، وتطوير البنية التحتية وتقديم إطار قانوني واضح لتسهيل هذه العملية

المبحث الرابع

التجارب التطبيقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي

في العمليات الإدارية

استخدم العديد من الشركات العالمية الكبرى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية لتحسين الأداء الإداري المؤسسي، ومن بعض هذه التجارب ما يلي:

١ - استخدام تطبيق IBM Watson :

أحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي الذي يستخدم لتحليل كميات هائلة من البيانات الطبية والتعليمية والمالية وغيره، ويستخدم في تشخيص الأمراض وتقديم التوصيات العلاجية، كما استطاع Watson في إحدى الحالات تشخيص نوع نادر من السرطان بدقة عالية مما أدى إلى تحسين خيارات العلاج للمرضى، وحقق هذا التطبيق نجاحاً في تقليل الوقت اللازمة لتشخيص المرض وزيادة الدقة في النتائج بنسبة تصل إلى ٩٠ % في بعض الحالات. تم استخدام هذا التطبيق في عيادة كليفلاند، وفي شركات الضرائب مثل شركة H&R Block لتعزيز تجربة خدمة العملاء، وفي جامعة شمال تكساس تم استخدام التطبيق لإنشاء منصة مدعومة بالذكاء الاصطناعي تساعد الطلاب والمعلمين من خلال تقديم تجارب تعلم مخصصة بناءً على أنماط واحتياجات التعلم الفردية. (العزام ، ٢٠٢١)

٢ - تطبيق Salesforce Einstein :

هو نظام ذكاء اصطناعي يتيح للشركات تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم توصيات مخصصة وتحليل سلوك العملاء، ويستخدم في تحسين التسويق والمبيعات من خلال أدوات تحليل البيانات، تم استخدامه من قبل العديد من الشركات العالمية الكبرى، ومنهم شركة (STC شركة الاتصالات السعودية) تقوم بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء وخدمات الدعم، تم استخدام روبوتات الدردشة للرد على استفسارات العملاء على مدار الساعة، مما ساهم في تقليل وقت الانتظار وزيادة رضا العملاء حيث أفاد ٧٥ % من العملاء بتحسين التجربة بشكل ملحوظ (STC). (العمرى ، ٢٠٢٣)

٣ - سدايا (الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي)،

تستخدم تطبيق مشاريع الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات الحكومية مثل مشروع "أبشر" الذي يتيح للمواطنين إنجاز معاملاتهم الحكومية بشكل إلكتروني، مما أدى إلى زيادة الكفاءة وتقليل الازدحام

في المكاني الحكومية حيث تم تقديم أكثر من ٢٠٠ خدمة إلكترونية عبر هذا التطبيق (SDAIA) .

٤- مدينة الملك عبد الله للعلوم والتقنية:

حيث تعمل المدينة على تطوير حلول الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الكبيرة في مجالات الزراعة والصحة، فعلى سبيل المثال استخدمت تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات الزراعة لتحسين الإنتاجية مما ساهم في تحقيق زيادة بنسبة ٢٠ % في إنتاجية المحاصيل من خلال تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد KAUST. (عامر ، ٢٠١٧)

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

بعدما تم الإلمام في الجانب النظري بكل ما يتعلق بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات ، و عرض كل المفاهيم المرتبطة بذلك في الفصلين السابقين سوف يخصص هذا الفصل لتحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في شركة الاتصالات السعودية (stc) ، و الوقوف على أهم الجوانب المتعلقة بالموضوع نظرا للتطور السريع الذي يشهده هذا القطاع من منافسين و من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة المتعلقة بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في شركة الاتصالات السعودية (stc)

و على ضوء ما سبق ذكره في الجانب النظري سوف نتناول في هذا الفصل التطبيقي ما يلي:

- مجتمع البحث و مكان الدراسة .
- عينة الدراسة .
- أدوات جمع البيانات .
- الأسلوب الإحصائي المعتمد في عرض البيانات و تحليلها .
- عرض البيانات الميدانية و تحليلها .
- مناقشة النتائج .

المنهجية وطرق البحث

أولاً : منهجية البحث :

سوف تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، والذي عرفه العساف بأنه : ذلك المنهج الذي يقوم بجمع المعلومات عن الظاهرة موضوع البحث من خلال الكتب والمصادر التي تناولت الموضوع ثم يقوم بتبويبها من أجل التوصل الى مجموعة من النتائج والتوصيات " (العساف ، ٢٠١٣)
ومن الاسباب التي ادت الى اختيار المنهج الوصفي هو انه من انسب المناهج في العلوم الانسانية لموضوع البحث ، كما انه من الوسائل التي تتيح للباحث تناول الموضوع بشكل اوسع من خلال تطبيق اداة الدراسة .

ثانياً : طرق البحث :

يُعد المنهج الوصفي من أشهر طرق البحث العلمي، ويشيع استخدامه في الأبحاث النظرية، وبنسبة أقل في الأبحاث التطبيقية، وهو من أقدم طرق البحث العلمي، ونجد الإنسان منذ قديم الأزل قد دأب على وصف البيئة المحيطة، وما يوجد فيها من ظواهر، وكان يتم ذلك بأسلوب عشوائي، فلم يكن هناك خطوات إجرائية منظمة مثلما يوجد في الوقت الراهن فالمنهج الوصفي طريقة منظمة يتبعها الباحث من أجل تحقيق اهداف الدراسة.(عبيدات ، ٢٠١٤)

مجتمع البحث

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية (STC) في جميع انحاء المملكة .
فكرة موجزة عن شركة الاتصالات السعودية (STC) :
التعريف :

شركة الاتصالات السعودية stc هي شركة مساهمة تقدم مجموعة متنوعة من خدمات الاتصالات والإنترنت والبيانات وخدمات المعلومات، بالإضافة إلى ، حلول تقنية من بينها انترنت الاشياء ومراكز البيانات وفي عام ٢٠١٩، وتم تغيير أسماء فروعها في البحرين والكويت لتصبح stc الكويت و stc البحرين. وتم طرح أسهم مجموعة stc في تداول السعودية تحت الرمز.

الموقع :

يقع المركز الرئيسي للشركة في مجمع الملك عبد العزيز على طريق الإمام محمد بن سعود في حي المرسلات، الرياض، المملكة العربية السعودية.

(الموقع الرسمي لشركة الاتصالات السعودية (stc) > <https://www.stc.com.sa>)

تاريخ الانشاء :

نشأت شركة الاتصالات السعودية (STC) كشركة مساهمة سعودية بموجب المرسوم الملكي رقم م/٣٥ وتاريخ ٢٤ ذو الحجة ١٤١٨ هـ (الموافق ٢١ أبريل ١٩٩٨) والذي قضى بتحويل قطاع البرق والهاتف بوزارة البرق والبريد والهاتف (قطاع الاتصالات) مع مختلف مكوناته وإمكانياته الفنية والإدارية إلى الشركة، وطبقاً لقرار مجلس الوزراء رقم ٢١٣ بتاريخ ٢٣ ذو الحجة ١٤١٨ هـ (الموافق ٢٠ أبريل ١٩٩٨) تم اعتماد نظام الشركة الأساسي (النظام الأساسي) وكانت الشركة في حينه مملوكة بالكامل لحكومة المملكة العربية السعودية (الحكومة). قامت الحكومة ببيع ٣٠٪ من أسهمها بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٧١ بتاريخ ٢ رجب ١٤٢٣ هـ (الموافق ٩ سبتمبر ٢٠٠٢). يمثل صندوق الاستثمارات العامة الطرف المسيطر النهائي على الشركة من خلال تملكه ٦٤٪ من إجمالي أسهم الشركة كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢١ (٢٠٢٠: ٧٠٪). خلال عام ٢٠٢١، قام صندوق الاستثمارات العامة بطرح ثانوي نسبته ٦٪ من أسهم الشركة. بدأت الشركة عملها بتوفير خدمات الاتصالات على نطاق المملكة العربية السعودية (المملكة) في ٦ محرم ١٤١٩ هـ (الموافق ٢ مايو ١٩٩٨) وحصلت الشركة على سجلها التجاري رقم ١٠١٠١٥٠٢٦٩ كشركة مساهمة سعودية بتاريخ ٤ ربيع الأول ١٤١٩ هـ (الموافق ٢٩ يونيو ١٩٩٨). يقع المركز الرئيسي للشركة في مجمع الملك عبد العزيز على طريق الإمام محمد بن سعود في حي المرسلات، الرياض، المملكة العربية السعودية.

الهيكل الاداري :

١-مجلس إدارة الشركة:

صاحب السمو الملكي الأمير محمد الفيصل (رئيس مجلس إدارة) مجموعة STC .

٢-أعضاء مجلس الإدارة

الدكتور / خالد بن حسين بن صالح بيارى

محمد بن طلال بن محمد النحاس

يزيد بن عبد الرحمن الحميد

رانيا نشار .

سانجاي كابور .

أرندت راوتينبيرق .

سارة بنت جماز السحيمي .

أحمد بن محمد العمران .

جميل بن عبد الله الملحم .

وليد بن إبراهيم شكري .

٣- كبار التنفيذيين

عليان بن محمد الوتيد (الرئيس التنفيذي)

أمين بن فهد الشدي المدير المالي .

(الموقع الرسمي لشركة الاتصالات السعودية (stc) > <https://www.stc.com.sa>)

اهداف الشركة :

١-التوافق مع تطبيق معايير ملائمة للحوكمة تكون مبنية على الممارسات الرائدة والمعايير القياسية الدولية .

٢-تطبيق إطار عمل خاص للحوكمة بهدف رفع مستوى الكفاءة، الشفافية، والتميز في الاعمال .

٣-تعزيز قيمة العلامة التجارية للشركة ورفع مستوى تجربة العميل من خلال التميز .

٤-زيادة القيمة السوقية للشركة بما يكفل زيادة قيمة حقوق المساهمين

٥-المحافظة على استدامة مستويات الأداء المستهدف في أعمال وأنشطة الشركة

٦-تقليل المخاطر والالتزامات على المساهمين في الشركة ومجلس الإدارة والتنفيذيين .

رسالة الشركة :

تقديم نموذجاً مميزاً من خلال تطوير آليات تكفل وجود أعلى مستويات المساءلة والشفافية والعدل

والاستقلالية لتعظيم القيمة السوقية للشركة بما يكفل زيادة قيمة حقوق المساهمين عبر تعزيز الكفاءة

والفعالية التشغيلية (personal > <https://www.stc.com.sa>)

عينة البحث :

تم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين في احدى فروع شركة الاتصالات السعودية (STC) في شرق

مدينة الرياض بلغ عددهم (٨٠) فرداً (٥٦) فرداً من الذكور و (٢٤) من الاناث وتم اختيارهم

بطريقة عشوائية من احدى فروع (STC) في شرق مدينة الرياض .

خصائص عينة البحث :

تميزت عينة البحث بعدد من الخصائص هي :

١-موجهة نحو الهدف :

روعي في تصميم العينة ان تكون موجهة نحو أهداف البحث ومناسبة لظروف المسح.

٢-تمثيل دقيق للمجتمع :

روعي أن تكون العينة ممثلة لمجتمع البحث (stc) الذي أخذت منه ، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من إحدى فروع (stc) . (العساف ، ٢٠١٣)

٣-متناسبة :

روعي ان تكون العينة متناسبة ، حيث بلغ عدد افراد العينة (٨٠) فرداً ، من الموظفين والموظفات ، وكانت كافية لتمثيل مجتمع البحث (stc) . بشكل صحيح ، بما يكفي لتوفير الاستقرار الإحصائي أو الموثوقية . (عاقل ، ٢٠٢٠)

٤-الاختيار العشوائي :

تم اختيار عينة البحث بشكل عشوائي ، هذا يعني أن أي عنصر في المجموعة لديه فرصة كاملة ومتساوية ليتم اختياره وإدراجه في العينة ، هذا يجعل العينة المختارة ممثلة حقاً لمجتمع البحث في (stc) (عبيدات ، ٢٠١٤)

محددات حجم العينة :

تم اختيار عينة البحث بنسبة ١٠٪ من المجموع الكلي للمنشأة البالغ عددها (٨٠٠) فرداً من الذكور والاناث حيث بلغ عددهم (٨٠ فرداً)

أدوات جمع البيانات :

استخدم الباحث اداة الاستبيان ، كأداة من اجل جمع البيانات وهي من تصميمه . ويعرف الاستبيان بأنه "مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو التعرف على آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين" (عبيدات ، ٢٠١٤). كما يعرف الاستبيان بأنه هو "وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد" (العساف ، ٢٠١٣). ويعرف بأنه : " هو مجموعة أسئلة محددة الإجابة مرتبطة ببعضها البعض من حيث الموضوع، وبصورة تكفل الوصول إلى المعلومات المنشودة " (عاقل ، ٢٠٢٠) .

وتكونت اداة الاستبيان من (١٥) فقرة يجيب عليها المفحوص ، وتم وضع مجموعة من الاختيارات

حسب منهج ليكارت وهي كما يلي : موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة .

ثبات وصدق الاستبانة:

أولاً: ثبات الاستبانة:

تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ والذي يعتبر اتساقاً داخلياً لأبعاد الاستبانة الثلاثة، والجدول التالي (١) يوضح قيم معاملات الثبات لأبعاد الاستبانة.

جدول (١-٣)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ للاستبانة

ثبات المحور	عدد الفقرات	أبعاد المقياس
٠.٨١	٥	دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية .
٠.٧٦	٥	تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة) .
٠.٥٠	٥	التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة.
٠.٨٥	١٥	الدرجة الكلية لاستبيان

يتضح من الجدول (١) أن معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات للبعد الأول دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية . (٠.٨١)، في حين بلغ معامل الثبات للبعد الثاني تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة) (٠.٧٦)، بينما بلغ معامل الثبات للبعد الثالث التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة. (٠.٥٠)، في حين أن معامل الثبات العام للاستبانة قد بلغ (٠.٨٥) وجميعها معاملات ثبات مرتفعة مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

ثانياً: صدق الاستبانة:

١ - صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (٥) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الادارة بجامعة ميد اوشن، وقد استجاب الباحث لآراء السادة المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل لأسئلة الاستبانة في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

٢-صدق بناء الاستبانة:

تم حساب معامل الارتباط بين ابعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة نفسها كما يوضحها جدول رقم

(٢-٣)

جدول رقم (٢-٣)

معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة

الابعاد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمقياس
دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية .	٠.٨٠٥**
تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة)	٠.٨٥٧**
التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة.	٠.٧٦١**

- ** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

يتضح من الجدول السابق (٢-٣) أن قيم معاملات الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبانة هي قيم عالية، حيث تتراوح ما بين (٠.٧٦١) و(٠.٨٥٧) وجميعها موجبة، مما يعكس درجة عالية من صدق البناء لأبعاد الاستبانة.

حدود البحث:

الحدود الموضوعية :

تقتصر الدراسة على تناول موضوع دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية بشركة الاتصالات السعودية (stc)

الحدود المكانية :

سوف يتم اجراء الدراسة على مجموعة من العاملين في احدى فروع شركة الاتصالات السعودية (stc) في شرق مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية .

الحدود الزمانية :

سوف يتم اجراء الدراسة في العام الدراسي ٢٠٢٥ / ١٤٤٧هـ.

الحدود البشرية :

سوف يتم اجراء الدراسة على مجموعة من العاملين في احد فروع شركة الاتصالات السعودية (stc) بلغ عددهم (٨٠) موظف وموظفة .

ادوات التحليل الاحصائي :

تم الاعتماد على الاساليب التالية في التحليل الاحصائي :

١- حساب التكرارات لاستجابات افراد عينة البحث .

٢- حساب النسب المئوية .

٣- المتوسطات الحسابية.

٤- الانحراف المعياري

٥- الرسوم البيانية .

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

مقدمة

أن تسارع الابتكارات في السنوات الأخيرة تأثر بشكل كبير في وجود الذكاء الاصطناعي، وهو ما أحدث تحولات كبيرة معاصرة في قطاع الأعمال والصناعات والمنظمات، واعتباره أداة رئيسية في تطوير وتنمية الموارد البشرية، إن استخدام الذكاء الاصطناعي بطريقة عملية وفعالة، يؤدي إلى تحسين إنجاز مهام عمل الإدارة ، سواء في مجال التوظيف والتقييم وقياس الأداء، وتخطيط الموارد البشرية، واحتياجات تدريب الموظفين، وتقييم الوظائف، أو حتى التنبؤ بسوق العمل واحتياجاته ومؤثراته، ومع التغير السريع للتكنولوجيا بدأنا بالفعل نشهد حالة من الاستخدام الإبداعي للذكاء الاصطناعي بطرق يمكن أن تضيف المزيد من الفوائد الإيجابية إلى سير العمل، إن تخصيص الوقت لفهم فوائد ومخاطر الطرق المختلفة أمر مهم تمامًا مثل بناء الخوارزميات والبنية الأساسية للبيانات الصحيحة. (زقوت ، ٢٠٢٤)

سوف نتناول في هذا الفصل ما يلي :

أولاً : تحليل بيانات خصائص عينة البحث

ثانياً : تحليل نتائج اسئلة الاستبيان ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة .

ثم مناقشة النتائج ووضع عدد من التوصيات والمقترحات للدراسة .

تحليل البيانات

أولاً : تحليل بيانات خصائص عينة البحث

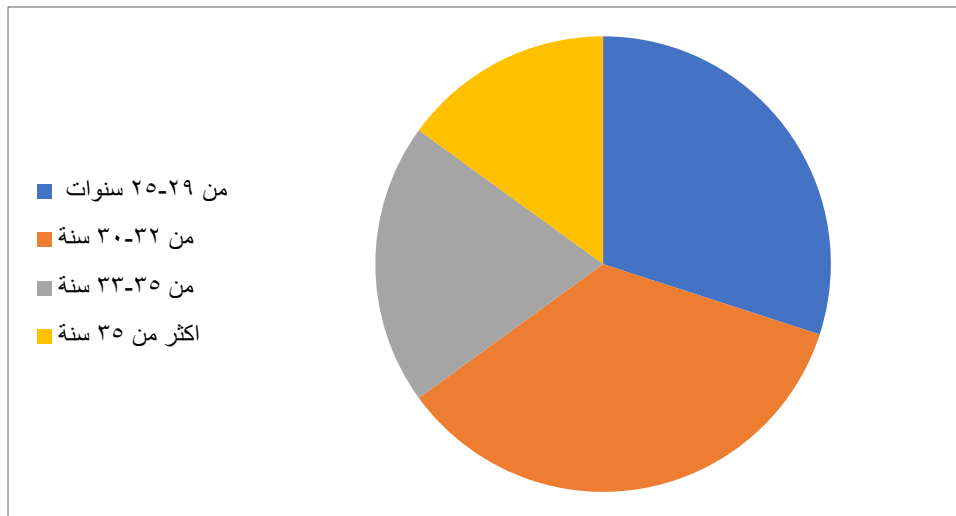
جدول (٤-١)

أعمار أفراد العينة

العمر	العدد	النسبة
من ٢٥-٢٩ سنوات	٢٤	٣٠٪
من ٣٠-٣٢ سنة	٢٨	٣٥٪
من ٣٣-٣٥ سنة	١٦	٢٠٪
اكتر من ٣٥ سنة	١٢	١٥٪
المجموع	٨٠	١٠٠٪

يتبين لنا من الجدول السابق ان ٣٠٪ من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين ٢٥-٢٩ سنة بينما نسبة الذين أعمارهم ما بين ٣٠-٣٢ سنة ٣٥٪ اما نسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٣٣-٣٥ سنة فهي ٢٠٪ اما نسبة من هم اكتر من ٣٥ سنة فهي ١٥٪ مما يدل على ان الغالبية العظمى لأفراد العينة تتراوح اعمارهم ما بين ٣٠-٣٢ سنة .

شكل (٤-١) اعمار افراد العينة



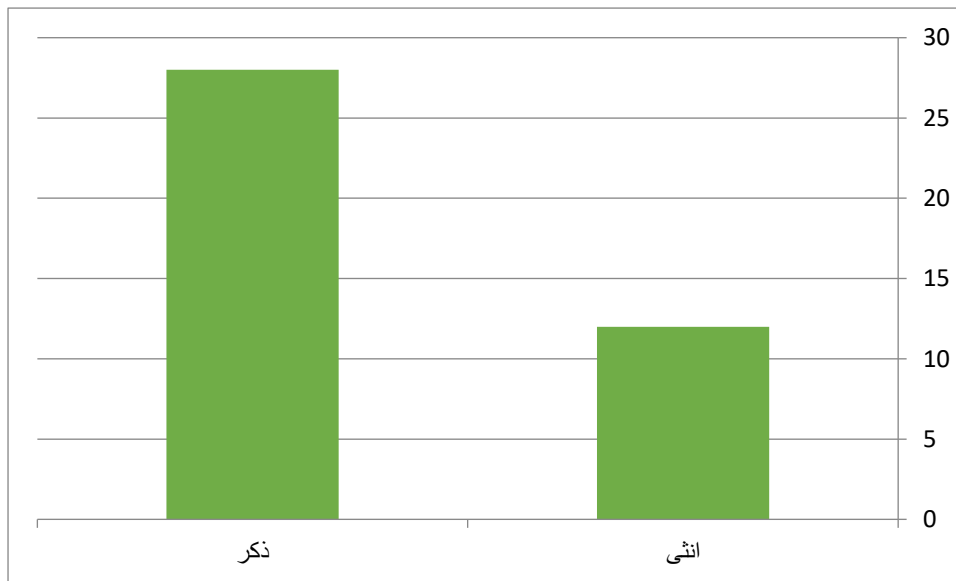
جدول (٢-٤)

جنس أفراد العينة

النسبة	العدد	الجنس
٣٠٪	٢٤	انثى
٧٠٪	٥٦	ذكر
١٠٠٪	٨٠	المجموع

يتبين من الجدول السابق ان ٧٠ ٪ من افراد العينة من الذكور ، و ٣٠ ٪ من الاناث مما يظهر ان الغالبية العظمى من افراد العينة من الذكور .

شكل (٢-٤) جنس أفراد العينة



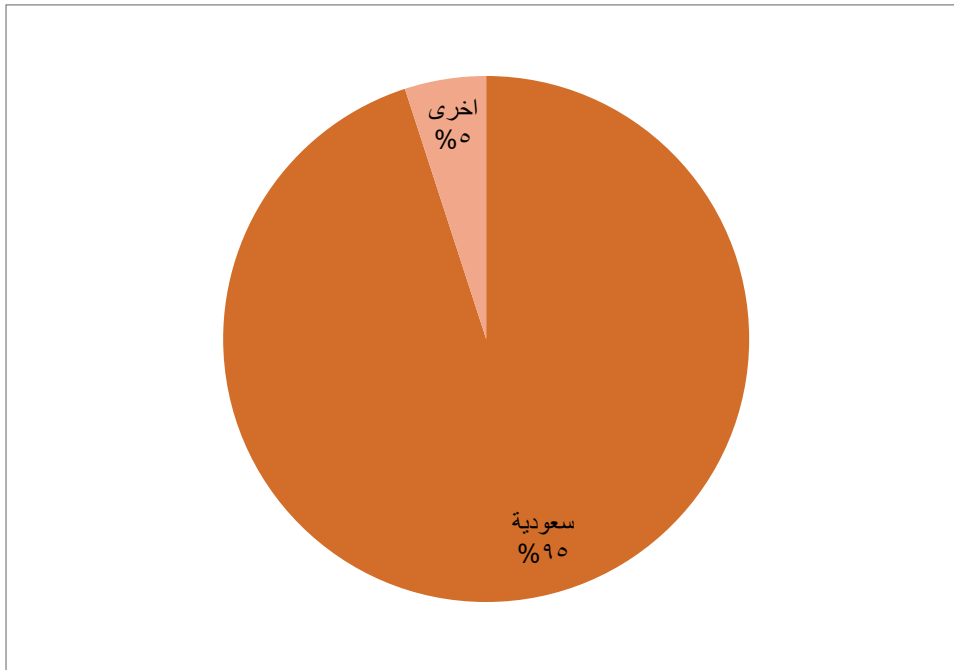
جدول (٣-٤)

جنسية أفراد العينة

النسبة	العدد	الجنسية
٩٥٪	٧٦	سعودي / سعودية
٥٪	٤	اخرى
١٠٠٪	٨٠	المجموع

يتبين لنا من الجدول السابق ان ٩٥٪ من افراد العينة من الجنسية السعودية وما نسبته ٥٪ من جنسيات اخرى .

شكل (٣-٤) جنسية افراد العينة



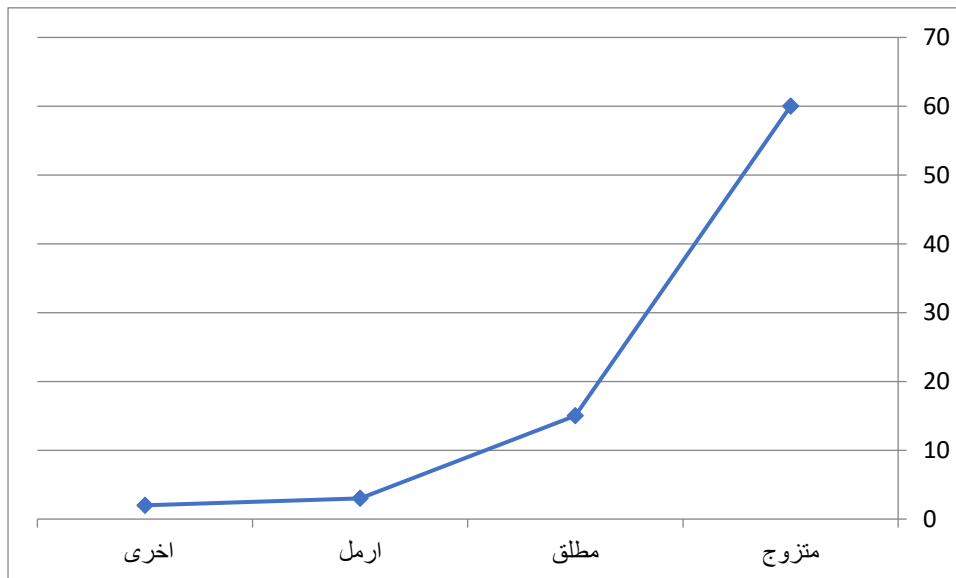
جدول (٤-٤)

الحالة الزوجية

النوع	العدد	النسبة
متزوج	٦٠	٧٥%
مطلق	١٥	١٩%
ارمل	٣	٤%
اخرى	٢	٢%
المجموع	٨٠	١٠٠%

يتبين من الجدول السابق ان عدد المتزوجين من عينة الدراسة بلغ ٧٥ % .بينما بلغ عدد المطلقين (١٩ %) وعدد افراد العينة من الارمل ٤% وبلغ عدد ٢% غير معروف ، مما يشير الى ان الغالبية العظمى من افراد العينة من المتزوجين .

شكل (٤-٤) الحالة الزوجية لافراد العينة



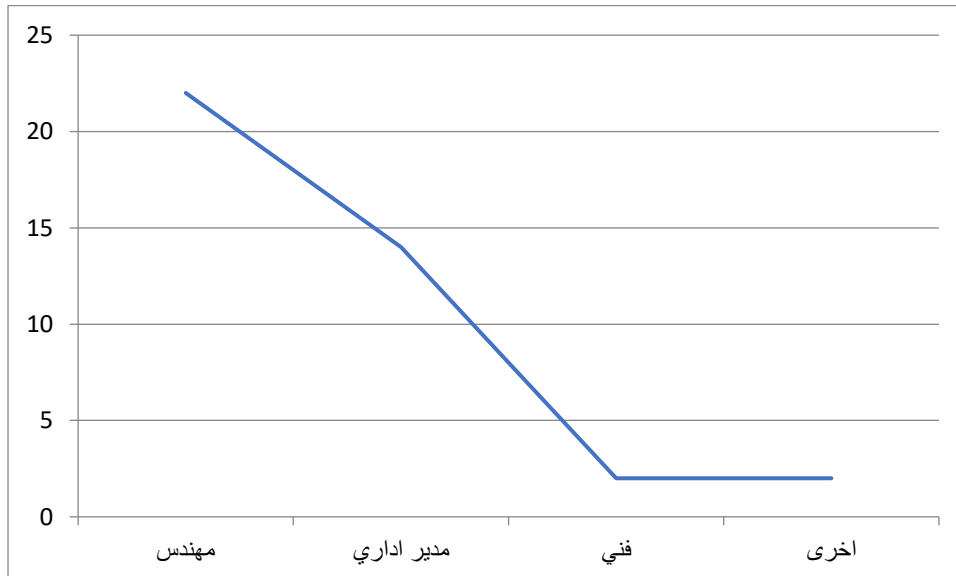
جدول (٤-٥)

تخصص افراد العينة

النسبة	العدد	التخصص
٥٥%	٤٤	مهندس
٣٥%	٢٨	مدير اداري
٥%	٤	فني
٥%	٤	اخرى
١٠٠%	٨٠	المجموع

يتبين لنا من الجدول السابق ان ٥٥% من أفراد العينة تخصصهم المهني مهندس بينما نسبة الذين يعملون بتخصص مدير اداري ٣٥% اما نسبة أفراد العينة الذين يعملون بمهنة فني ٥% اما نسبة من هم يعملون في مهن اخرى فهي ٥% مما يدل على ان الغالبية العظمى لأفراد العينة ممن يعملون في مهنة (مهندس) .

شكل (٤-٥) تخصص افراد العينة



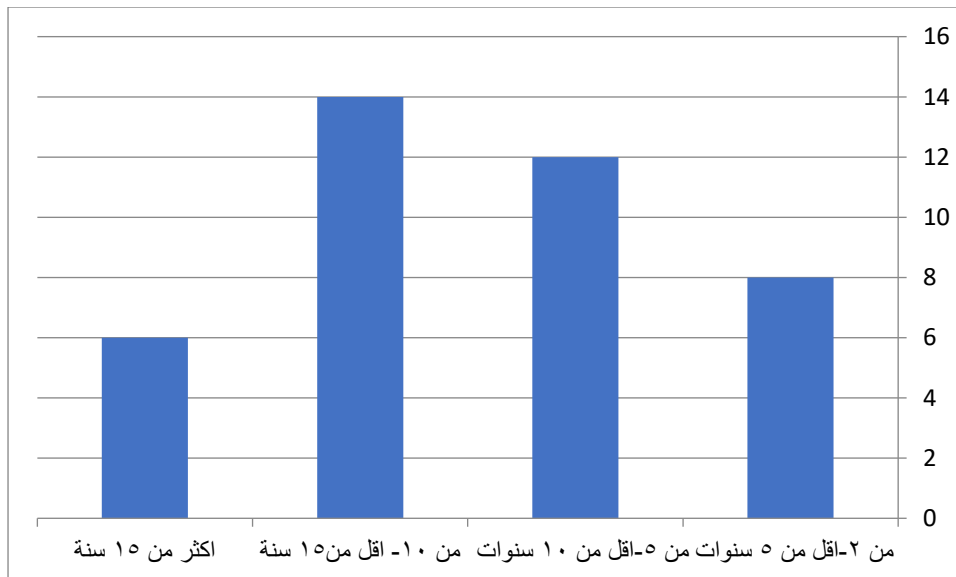
جدول (٤-٦)

عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة
من ٢-اقل من ٥ سنوات	١٦	٢٠٪
من ٥-اقل من ١٠ سنوات	٢٤	٣٠٪
من ١٠-اقل من ١٥ سنة	٢٨	٣٥٪
اكثر من ١٥ سنة	١٢	١٥٪
المجموع	٨٠	١٠٠٪

يتبين لنا من الجدول السابق ان ٢٠٪ من أفراد العينة تتراوح مدة خبرته ما بين ٢-اقل من ٥ سنوات ، بينما نسبة الذين خبراتهم ما بين ٥-اقل من ١٠ سنوات سنة ٣٠٪ اما نسبة أفراد العينة الذين تتراوح مدة خبراتهم ما بين ١٠-١٥ اقل من ١٥ سنة فهي ٣٥٪ اما نسبة من هم اكثر من ١٥ سنة فهي ١٥٪ مما يدل على ان الغالبية العظمى لافراد العينة تتراوح مدة خبراتهم ما بين ١٠-١٥ سنة .

شكل (٤-٦) عدد سنوات الخبرة



ثانياً : تحليل نتائج اسئلة الاستبيان ومناقشتها

في ضوء الدراسات السابقة

جدول (٤-٧)

ما دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية؟

الاستجابة					العبارات
موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
٧٠٪	١٠٪	١٠٪	٥٪	٥٪	١- ادارة الموارد البشرية من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
٦٠٪	١٥٪	٢٠٪	٥٪	-	٢- خدمة العملاء من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية.
٩٠٪	٥٪	-	-	-	٣- تحليل البيانات والتنبؤ بها من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
٨٠٪	١٠٪	-	٥٪	٥٪	٤- ادارة سلسلة الامداد من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
٩٥٪	-	-	٥٪	-	٥- ادارة المشاريع من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية

من خلال ما سبق يتبين لنا ما يلي :

١- ان ٧٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان ادارة الموارد البشرية من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية ووافق بشدة (١٠٪) ، وكان محايد (١٠٪) وغير موافق (٥٪) وغير موافق بشدة (٥٪).

٢- ان ٦٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان خدمة العملاء من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية. ووافق بشدة (١٥٪) ، وكان محايد (٢٠٪) وغير موافق (٥٪)

٣- ان ٩٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان تحليل البيانات والتنبؤ بها من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية ، ووافق بشدة (٥٪) .

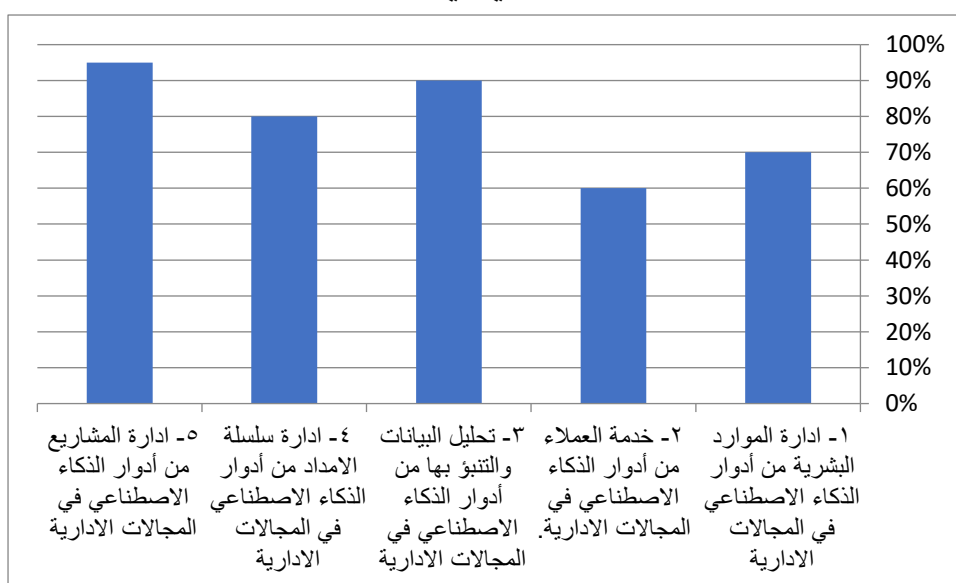
٤- ان ٨٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان ادارة سلسلة الامداد من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية ، ووافق بشدة (١٠٪) ، وغير موافق (٥٪) وغير موافق بشدة (٥٪) .

٥- ان ٩٥٪ من افراد العينة (وافق) على ان ادارة المشاريع من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية . وغير موافق (٥٪) .

وهذا يتفق مع دراسة الرقيبة (٢٠٢٤) حيث اظهرت نتائج دراسته الى ان تطبيق الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية الى درجة يمكن أن تصل إلى نسبة ٣٠٪ في بعض الحالات، كما يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية، والرسم البياني التالي يوضح ذلك :

شكل (٤-٧)

دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية



جدول (٤-٧-١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ما دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية؟

الاستجابة					العبارات
الترتيب	س٢	س	التكرار	النسبة المئوية	
٤	٤٩+	٧-	٥٦	٪٧٠	١- ادارة الموارد البشرية من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
٥	٢٢٥+	١٥-	٤٨	٪٦٠	٢- خدمة العملاء من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية.
٢	٨١+	٩+	٧٢	٪٩٠	٣- تحليل البيانات والتنبؤ بها من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
٣	١+	١+	٦٤	٪٨٠	٤- ادارة سلسلة الامداد من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
١	١٦٩+	١٣+	٧٦	٪٩٥	٥- ادارة المشاريع من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
١٠٥ = ٥/٥٢٥			٥/ ٣١٦		المجموع
الانحراف المعياري ١٠,٢		المتوسط الحسابي ٦٣,٢			

من خلال الجدول (٧) يتبين لنا ما يلي :

يشير الجدول ان المتوسط الحسابي للإجابة على السؤال الخاص ما دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية (٦٣,٢) وهو متوسط جيد حيث أن أفراد العينة (ن = ٨٠) والانحراف المعياري

(١٠,٢) مما يشير الى وعي افراد العينة بدور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية ، وفيما يلي نتناول ترتيب العبارات حسب دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية:

١- حصلت العبارة الاولى على أعلى الدرجات (٩٥٪) حيث تشير الى أن ادارة المشاريع من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية.

٢- وجاءت العبارة أن تحليل البيانات والتنبؤ بها من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية في المركز الثاني بنسبة (٩٠٪)

٣- وجاءت العبارة أن ادارة سلسلة الامداد من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية في المركز الثالث بنسبة (٨٠٪)

٤- وجاءت العبارة أن ادارة الموارد البشرية من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية في المركز الرابع بنسبة (٧٠٪)

٥- وجاءت العبارة أن خدمة العملاء من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الإدارية .في المركز الخامس بنسبة (٦٠٪)

جدول (٤-٨)

ما تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم -

الرقابة)؟

الاستجابة					العبارات
موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
٦٠٪	١٠٪	٢٠٪	٥٪	٥٪	١-يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التخطيط من خلال إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء .
٨٠٪	١٠٪	-	٥٪	٥٪	٢--يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التنظيم من خلال التشبيك الواسع بين

					جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية .
-	٥%	-		٩٠%	٣- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية الرقابة من خلال تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية.
٥%	٥%	١٥%	١٠%	٦٥%	٤- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية من خلال تحسين اتخاذ القرار.
-	٥%	٢٠%	٥%	٧٠%	٥- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الادارية من خلال تحليل البيانات وتوقع الاتجاهات

من خلال ما سبق يتبين لنا ما يلي :

١- ان ٦٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التخطيط من خلال إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.. ووافق بشدة (١٠ ٪) ، وكان محايد (٢٠ ٪) وغير موافق (٥ ٪) وغير موافق بشدة (٥ ٪) .

٢- ان ٨٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التنظيم من خلال التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية ووافق بشدة (١٠ ٪) ، وغير موافق (٥ ٪) وغير موافق بشدة (٥ ٪) .

٣- ان ٩٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية الرقابة من خلال تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية.. وغير موافق (٥ ٪) .

٤- ان ٦٥٪ من افراد العينة (وافق) على ان يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية من خلال تحسين اتخاذ القرار.. ووافق بشدة (١٠ ٪) ، وغير موافق (١٥ ٪) وغير موافق (٥ ٪) . غير موافق بشدة (٥ ٪)

٥- ان ٧٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الادارية من خلال تحليل البيانات وتوقع الاتجاهات ، ووافق بشدة (٥ ٪) ، وغير موافق (٢٠ ٪) وغير موافق

(٥٪) .

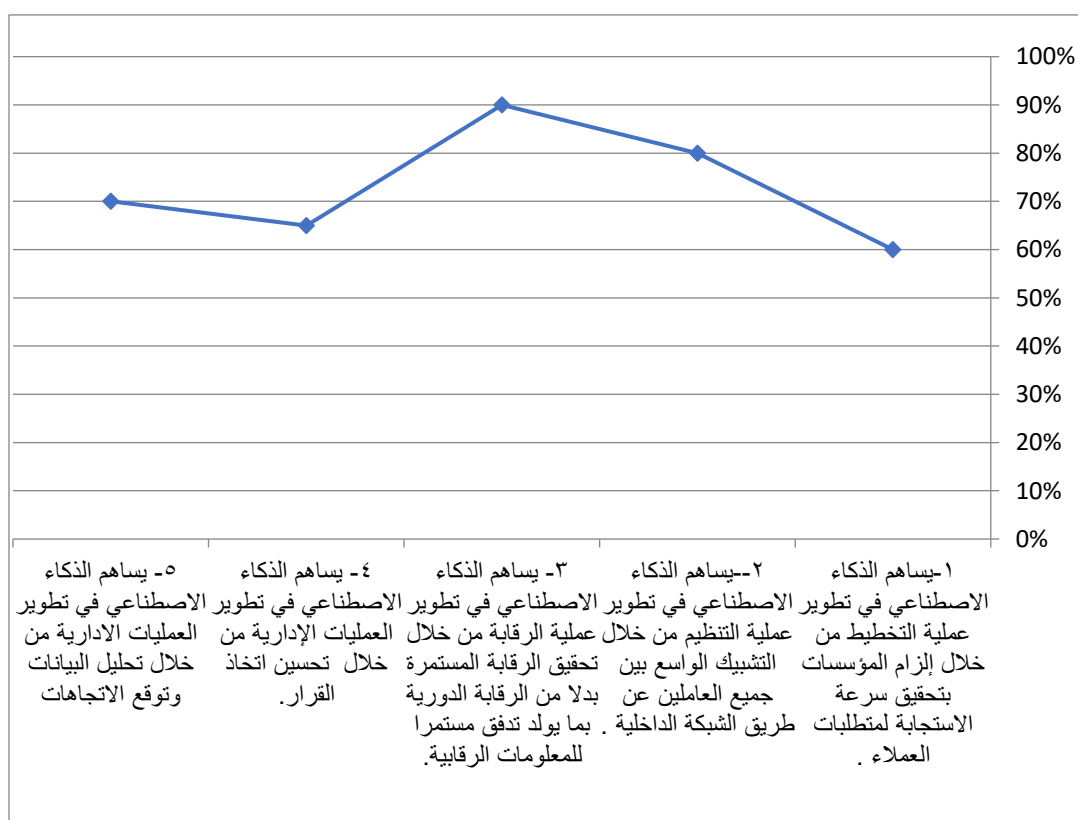
وهذا يتفق مع دراسة : الشهري ، باسويد ، غروى (٢٠٢٣) حيث اكدت على اهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين ادارة المشاريع وان هناك متطلبات ادارية وفنية لتبسيط استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي ومن اهم تلك المتطلبات ربط الادارات الحكومية الكترونياً لتسهيل التنسيق فيما بينها ، كما اكدت الدراسة ان العاملين ذوي الاعداد والخبرة الاعلى كانت لهم آراء مرتفعة حول متطلبات الذكاء الاصطناعي ..

والرسم البياني التالي يوضح ذلك :

شكل (٨-٤)

تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات

(التخطيط - التنظيم - الرقابة)



جدول (١-٨-٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ما تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة)؟

الاستجابة					العبارات
الترتيب	س٢	س	التكرار	النسبة المئوية	
٥	١٠٠+	١٠-	٤٨	٦٠٪	١-يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التخطيط من خلال إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء .
٢	٣٦+	٦+	٦٤	٨٠٪	٢-يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التنظيم من خلال التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية .
١	١٩٦+	١٤+	٧٢	٩٠٪	٣- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية الرقابة من خلال تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية.
٤	٣٦+	٦-	٥٢	٦٥٪	٤- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية من خلال تحسين اتخاذ القرار.
٣	٤+	٢-	٥٦	٧٠٪	٥- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الادارية من خلال تحليل البيانات وتوقع الاتجاهات
٧٤,٤ = ٥/٣٧٢					المجموع
الانحراف المعياري ٨,٦					المتوسط الحسابي ٥٨,٤

من خلال الجدول (١-٨-٤) يتبين لنا ما يلي :

يشير الجدول ان المتوسط الحسابي للإجابة على السؤال الخاص ما تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات (التخطيط - التنظيم - الرقابة)؟

(٥٨,٤) وهو متوسط جيد حيث أن أفراد العينة (ن = ٨٠) والانحراف المعياري (٨,٦) مما يشير الى وعي افراد العينة بتأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات في مجال (التخطيط - التنظيم - الرقابة) ، وفيما يلي نتناول ترتيب العبارات :

١- حصلت العبارة الاولى على أعلى الدرجات (٩٠٪) حيث تشير الى أن يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية الرقابة من خلال تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية.

٢- وجاءت العبارة يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التنظيم من خلال التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية في المركز الثاني بنسبة (٨٠٪)

٣- وجاءت العبارة يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الادارية من خلال تحليل البيانات وتوقع الاتجاهات في المركز الثالث بنسبة (٧٠٪)

٤- وجاءت العبارة يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية من خلال تحسين اتخاذ القرار في المركز الرابع بنسبة (٦٥٪)

٥- وجاءت العبارة يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التخطيط من خلال إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء. في المركز الخامس بنسبة (٦٠٪)

جدول (٩-٤)

ما التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة؟

الاستجابة					العبارات
موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
٩٠٪	-	١٠٪	-	-	١- نقص الكفاءات البشرية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٧٠٪	٥٪	٢٠٪	٥٪	-	٢- المشكلات التقنية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٦٥٪	١٠٪	١٥٪	٥٪	٥٪	٣- القضايا الأخلاقية والقانونية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٨٠٪	١٠٪	-	٥٪	٥٪	٤- عدم اتباع نهج مدروس من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٨٥٪	٥٪	٥٪	٥٪	-	٥- عدم وجود رؤية واضحة واستراتيجية مدروسة من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي

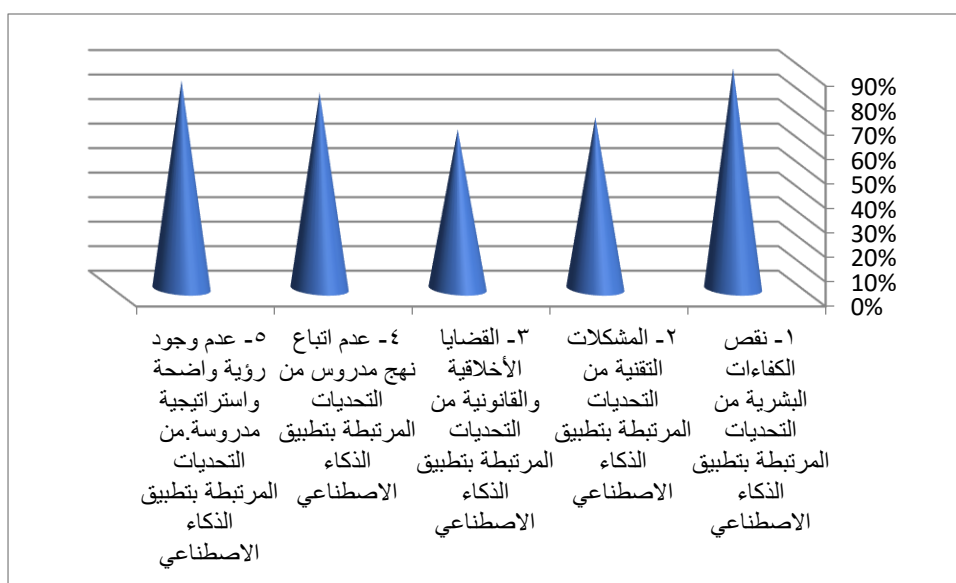
من خلال ما سبق يتبين لنا ما يلي :

- ١- ان ٩٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان نقص الكفاءات البشرية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي ، وكان محايد (١٠٪)
- ٢- ان ٧٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان المشكلات التقنية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي ووافق بشدة (٥٪) ، وكان محايد (٢٠٪) وغير موافق (٥٪) .
- ٣- ان ٦٥٪ من افراد العينة (وافق) على أن القضايا الأخلاقية والقانونية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي ، ووافق بشدة (١٠٪) ، وكان محايد (١٥٪) وغير موافق (٥٪) وغير موافق بشدة (٥٪) ..
- ٤- ان ٨٠٪ من افراد العينة (وافق) على ان عدم اتباع نهج مدروس من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي ، ووافق بشدة (١٠٪) ، وغير موافق (٥٪) وغير موافق بشدة (٥٪)

٥- ان ٨٥٪ من افراد العينة (وافق) على ان عدم وجود رؤية واضحة واستراتيجية مدروسة.من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي ، ووافق بشدة (٥٪) ، وكان محايد (٥٪) وغير موافق (٥٪) وهذا يتفق مع دراسة : زقوت (٢٠٢٤) حيث اكدت على ان من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الادارة التأثير على الوظائف ذات المستويات الوظيفية الدنيا والتي تحتاج إلى العمالة البسيطة، مما ينتج عنه تدني في مستويات الانتماء التنظيمي والأمن. واتفقت معها دراسة : جول (٢٠٢١) على ان هناك تحديات تواجه الحكومة تحتاج الى مراجعة مدى ملائمة التعليم المهني والتوظيف للتغيرات والتحديات والفرص في عصر الذكاء الاصطناعي .. والرسم البياني التالي يوضح ذلك :

شكل (٩-٤)

التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة



جدول (٩-٤-١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ما التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة.؟

الاستجابة					العبارات
الترتيب	س٢	س	التكرار	النسبة المئوية	
١	١٩٦+	١٤+	٧٢	%٩٠	١- نقص الكفاءات البشرية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٤	٤+	٢-	٥٦	%٧٠	٢- المشكلات التقنية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٥	٣٦+	٦-	٥٢	%٦٥	٣- القضايا الأخلاقية والقانونية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٣	٣٦+	٦+	٦٤	%٨٠	٤- عدم اتباع نهج مدروس من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٢	١٠٠+	١٠+	٦٨	%٨٥	٥- عدم وجود رؤية واضحة واستراتيجية مدروسة. من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
٧٤,٤ = ٥/٣٧٢			٥/ ٣١٢		المجموع
الانحراف المعياري ٨,٦		المتوسط الحسابي ٦٢,٤			

من خلال الجدول (٤-٩-١) يتبين لنا ما يلي :

يشير الجدول ان المتوسط الحسابي للإجابة على السؤال الخاص ما التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء

الاصطناعي في الإدارة.؟_ (٦٢,٤) وهو متوسط جيد حيث أن أفراد العينة (ن = ٨٠) والانحراف

المعياري (٨,٦) مما يشير الى وعي افراد العينة بالتحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في

الإدارة، وفيما يلي نتناول ترتيب العبارات :

- ١- حصلت العبارة الاولى على أعلى الدرجات (٩٠٪) حيث تشير الى أن نقص الكفاءات البشرية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
- ٢- وجاءت العبارة عدم وجود رؤية واضحة واستراتيجية مدروسة. من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في المركز الثاني بنسبة (٨٥٪)
- ٣- وجاءت العبارة عدم اتباع نهج مدروس من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في المركز الثالث بنسبة (٨٠٪)
- ٤- وجاءت العبارة المشكلات التقنية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في المركز الرابع بنسبة (٧٠٪)
- ٥- وجاءت العبارة القضايا الأخلاقية والقانونية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في المركز الخامس بنسبة (٦٥٪) .

نتائج البحث

مما سبق يمكننا التوصل الى النتائج التالية :

- ١- ان ادارة الموارد البشرية من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
- ٢- ان خدمة العملاء من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية.
- ٣- ان تحليل البيانات والتنبؤ بها من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية .
- ٤- ان ادارة سلسلة الامداد من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية .
- ٥- ان ادارة المشاريع من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية .
- ٦- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التخطيط من خلال إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.
- ٧- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التنظيم من خلال التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية .
- ٨- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية الرقابة من خلال تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية.
- ٩- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية من خلال تحسين اتخاذ القرار.
- ١٠- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الادارية من خلال تحليل البيانات وتوقع الاتجاهات
- ١١- ان نقص الكفاءات البشرية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي .
- ١٢- ان المشكلات التقنية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي .
- ١٣- أن القضايا الأخلاقية والقانونية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي .
- ١٤- ان عدم اتباع نهج مدروس من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي .
- ١٥- ان عدم وجود رؤية واضحة واستراتيجية مدروسة. من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي .

التوصيات

من خلال النتائج السابقة توصي الدراسة بما يلي :

- ١- ضرورة الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في المساهمة في زيادة معدلات الارباح المحققة في المنظمات والشركات .
- ٢- يجب تفعيل الذكاء الاصطناعي في جميع المؤسسات الحكومية لزيادة جودة منتجات المشاريع والاستجابة لطلبات العملاء بشكل سريع .
- ٣- يجب وضع متخصصين ذوي كفاءات عالية في التعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي ..
- ٤- الاستفادة من الذكاء الاصطناعي المرتبطة بعملية اتخاذ القرار من اجل توفير كل المعلومات الكافية لمتخذي القرار .

المراجع

المراجع العربية :

- الرقبية ، عبد الله بن احمد (٢٠٢٤) دور الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات الإدارية. مجلة العلوم التربوية والانسانية ، العدد (٤٠) ، اصدار اكتوبر .
- الشهري ، خالد عبد الله ، باسويد ، خلود على ، غروى ، محمد عبد الله (٢٠٢٣) واقع الذكاء الاصطناعي على إدارة المشاريع في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية. مجلة الفنون والآداب وعلوم الانسانيات والاجتماع ، العدد (٩٤)
- العزام، نورة محمد (٢٠٢١) دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك ، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، عدد ابريل / ص ٨٤-١
- زقوت ، تمارا محمد محمود (٢٠٢٤) ، إدارة الموارد البشرية في ظل الذكاء الاصطناعي (الفرص والتحديات) ، مجلة ميدأوشن للبحوث والدراسات ، العدد (١)
- بدريسي، جميلة محمد (٢٠١٨) تكنولوجيا المعلومات و أثرها على ادارة المشاريع ، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر .
- مولاي ، امينة ، وطبيبي ، اكرام (٢٠٢١) تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات ، مجلة مجاميع المعرفة ، العدد (١) المجلد (٧) .
- العتيبي ، ضرار ، والحواري ، نضال (٢٠١٧) ادارة المشاريع الانمائية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، الاردن ، عمان .
- عامر ، إبراهيم (٢٠١٧) نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، ط ٢ ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و .الطباعة، عمان.
- العساف ، حمد (٢٠١٣) المدخل الى البحث في العلوم السلوكية ، مكتبة العبيكان ، الرياض .
- عبيدات ، ذوقان (٢٠١٤) البحث العلمي - مفهومه -ادواته - اساليبه - ، ط ٣ ، دار الفكر ، القاهرة .
- عاقل ، فاخر (٢٠٢٠) اسس البحث العلمي ، ط ١١ ، بيروت ، دار العلم للملايين .
- صائم ، رشا محمد (٢٠٢٢) ، تطبيقات الإدارة للذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، قسم القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط .

- الشوابكة، عدنان (٢٠١٧) ، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي " النظم الخبيرة " في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك السعودية العاملة في محافظة الطائف، جامعة الطائف، **مجلة العلوم الإنسانية (الإدارة والاقتصاد)**
- خليل، عمر (٢٠٢٣) تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات .المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج ٢، العدد ٤٢.
- العمرى، خالد (٢٠٢٣) دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري للمؤسسات .المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ١٧
- الحربي، محمد سعيد (٢٠٢٣) تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة سلاسل الإمداد في القطاع الصحي، جامعة طيبة، مكتبة ذكاء الأكاديمية.
- العارضة، محمد (٢٠٢٣ .) تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة الحديثة والموارد البشرية .مجلة البحث العلمي.
- الملا، رشا محمد صائم (٢٠٢٢ .) دور الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرار الإداري في المؤسسات التعليمية في الأردن .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن
- الهنداوي، أحمد عبد الفتاح حمدي (٢٠٢١ .) الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في تطوير الإدارة الجامعية: رؤية مقترحة .مجلة كلية التربية بجامعة الأزهر، العدد ١٩٢ . مصر.
- حمد، عبد الله (٢٠٢٢ .) الذكاء الاصطناعي والتحول نحو القيادة الإدارية الرقمية .مجلة التنمية الإدارية. العدد(٢)
- الموقع الرسمي لشركة الاتصالات السعودية > <https://www.stc.com.sa>

- Kshetri, N. (2020). Artificial intelligence in human resource management in the Global South, AMCIS 2020 Proceedings.27. Americas Conference on Information Systems (AMCIS) at AIS Electronic Library (AISeL)
- Gaol, P. L. (2021, March). Implementation of Performance Management in Artificial Intelligence System to Improve Indonesian Human Resources Competencies. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol.717, No. 1, p. 012010). IOP Publishing.
- Badaro, S., Ibanez, L. & Aguero, M. (2013). Expert Systems: Fundamentals ,Methodologies .and Applications. Ciencia y Tecnología, 13, 349-364.
- Lima Albuquerque, J. (2019). Solid Waste Management at the University Restaurant of the Federal Rural University of Pernambuco: Diagnosis and Analysis from the Perspective of the Environmental Agenda for Public Administration. Revista de Administração da UFSM, 12(6), 1260-1277
- Russell, S., & Norvig, P. (2020). Artificial Intelligence: A Modern Approach. (4th Ed.). Pearson Series in Artificial Intelligence

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

استبيان بعنوان :

**دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية
في شركة الاتصالات السعودية (stc)**

أخي / أختيالكريم/ة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لقد ازداد الاهتمام باستخدام الذكاء الاصطناعي، لما له من تأثير كبير في تحسين الكفاءة الادارية في المنظمات مما يساهم بدور كبير في تحقيق الاهداف الموضوعية للإدارة .

وموضوعنا يتناول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة الادارية في شركة الاتصالات السعودية (stc)

لذا نرجو التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية التي تتناول هذا الموضوع، مع مراعاة المصادقية والموضوعية في الإجابة، وذلك بالإشارة على بعلامة (✓) في حالة الموافقة على احدى

الاختيارات التالية :

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

شاكر لكم تعاونكم

الباحث

أولاً : البيانات الأولية

١- الجنس:

(١) ذكر ☐ (٢) أنثى ☐

١- الجنسية:

(١) سعودي ☐ (٢) غير سعودي ☐

٢- العمر :

(١) من ٢٥ إلى أقل من ٢٩ ☐ (٢) من ٣٠ إلى أقل من ٣٢ ☐
(٣) من ٣٣ إلى أقل من ٣٥ ☐ (٤) أكثر من ٣٥ عامًا ☐

٣- تخصص افراد العينة :

(١) مهندس ☐ (٢) مدير اداري ☐
(٣) فني ☐ (٤) اداري ☐

٤- الحالة الزوجية

(١) متزوج ☐ (٢) مطلق ☐
(٣) ارمل ☐ (٤) اخرى ☐

٥- عدد سنوات الخبرة :

(١) من ٢ إلى أقل من ٥ سنة ☐ (٢) من ٥ إلى أقل من ١٠ سنة ☐
(٣) من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة ☐ (٤) أكثر من ١٥ سنة ☐

ثانياً : اسئلة الاستبيان

ما دور الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية؟

الاستجابة					العبارات
موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					١ - ادارة الموارد البشرية من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
					٢ - خدمة العملاء من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية.
					٣ - تحليل البيانات والتنبؤ بها.من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
					٤ - ادارة سلسلة الامداد من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية
					٥ - ادارة المشاريع من أدوار الذكاء الاصطناعي في المجالات الادارية

ما تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المنظمات في (التخطيط -

التنظيم - الرقابة) ؟

الاستجابة					العبارات
موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					١-يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التخطيط من خلال إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الإستجابة لمتطلبات العملاء .
					٢--يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية التنظيم من خلال التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية .
					٣- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير عملية الرقابة من خلال تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية.
					٤- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية من خلال تحسين اتخاذ القرار.
					٥- يساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الادارية من خلال تحليل البيانات وتوقع الاتجاهات

ما التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة؟

الاستجابة					العبارات
موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					١ - نقص الكفاءات البشرية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
					٢ - المشكلات التقنية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
					٣ - القضايا الأخلاقية والقانونية من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
					٤ - عدم اتباع نهج مدروس من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي
					٥ - عدم وجود رؤية واضحة واستراتيجية مدروسة. من التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي

Abstract الملخص

Artificial intelligence is considered a key driver for improving administrative efficiency in organizations, as it provides a comprehensive solution to the challenges that management may face. This study aimed to clarify the concept of artificial intelligence, its role in administrative fields, and analyze the impact of artificial intelligence on improving the efficiency of administrative processes in organizations in the field of (planning - organizing - controlling). The study also aimed to identify the challenges associated with the application of artificial intelligence in management and to explore some practical experiences of using artificial intelligence in administrative processes. The study used the descriptive analytical approach, and a questionnaire was prepared to collect information, which was applied to a sample of the study population at Saudi Telecom Company (stc) consisting of (80) individuals, (56) males, and (24) females. The study reached the following results: Human resource management, customer service, data analysis and forecasting, supply chain management, and project management are among the roles of artificial intelligence in administrative fields. The study showed that artificial intelligence contributes to the development of the planning process by obliging institutions to achieve quick response to customer requirements, and contributes to the development of the organizing process through wide networking between all employees via the internal network, and contributes to the development of the control process by achieving continuous control instead of periodic control, which generates a continuous flow of control information. Artificial intelligence also contributes to the development of administrative processes by improving decision-making, data analysis, and trend forecasting. The study also showed that lack of human competencies, technical problems, ethical and legal issues, not following a thoughtful approach, and lack of clear vision and strategy are among the challenges associated with the application of artificial intelligence. The study recommended the necessity of benefiting from artificial intelligence in contributing to increasing the rates of profits achieved in organizations and companies, activating it in all government institutions to increase the quality of project products and respond quickly to customer requests, and benefiting from artificial intelligence in the decision-making process to provide all sufficient information to decision-makers.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration.

Title in English

The role of artificial intelligence in improving administrative efficiency in organizations: an
.(applied study on the Saudi Telecom Company (STC))

Prepared by:

Mohammed Hassan Al-juaydi

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2025