

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة اعمال



عنوان البحث

أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على الشركات في مدينة جدة.

إعداد الطالب/

ياسر عادل شحاته فيومي

إشراف/

د.الفصيل عبد الحميد

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

مقدمة:

يعيش العالم اليوم في خضم موجة من التحولات التكنولوجية غير المسبوقة، التي أعادت رسم ملامح الحياة الاقتصادية والتنظيمية بصورة جذرية وشاملة ، وفي طليعة هذه التحولات يأتي الذكاء الاصطناعي الذي انتقل في غضون عقود قليلة من كونه مفهوما نظريًا تداوله الباحثون في أروقة الأكاديميات، إلى تقنية فاعلة ومؤثرة تُوظف بصورة متصاعدة في مختلف ميادين الحياة، ولا سيما في عالم الأعمال والإدارة ، ويُعرف الذكاء الاصطناعي بوصفه فرعًا من فروع علوم الحاسوب يعنى بتصميم أنظمة قادرة على محاكاة القدرات المعرفية البشرية كالتعلم والتفكير وحل المشكلات والتخطيط (Russell & Norvig, 2021)، وقد تجلّت ثماره التطبيقية في طيف واسع من الأدوات الرقمية الذكية التي باتت تُشكّل ركيزةً أساسية في البنية التشغيلية للمنظمات الحديثة ، وتحتل عملية اتخاذ القرار مكانةً محوريةً في الفكر الإداري المعاصر، إذ تُمثّل اللبنة الأساسية التي يقوم عليها النجاح التنظيمي وتتحدد بموجها الاتجاهات الاستراتيجية للمؤسسات. وقد أكد (Simon (1977 في إسهاماته الرائدة التي نالت تقدير الأوساط الأكاديمية العالمية أن صنع القرار ليس مجرد وظيفة إدارية بل هو جوهر الإدارة ذاتها، وأن القرارات المتخذة تنعكس حتماً على كفاءة المنظمة وقدرتها التنافسية وقدرتها على تحقيق أهدافها. إلا أن البيئة التنظيمية المعاصرة، بما تكتنفها من تعقيد متزايد وتقلبات مستمرة وفيض هائل من البيانات والمعلومات ، باتت تفرض ضغوطاً متصاعدة على المديرين وصانعي القرار، مما يجعل الاعتماد على الأساليب التقليدية وحدها غير كاف لضمان جودة القرارات ورشادتها ، وفي هذا الإطار تبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفها رافداً تكنولوجياً استراتيجياً يُعزز القدرات القرارية للمديرين والمؤسسات على حدٍ سواء، من خلال تحليل كميات ضخمة من البيانات بدقة وسرعة تتجاوز حدود الطاقة الاستيعابية البشرية، وتقديم توصيات قائمة على الأدلة والنماذج التنبؤية بدلاً من الحدس والخبرة المحدودة (Davenport & Ronanki, 2018) وقد وثّقت الدراسات الدولية تأثير هذه التطبيقات في رفع كفاءة العمليات المؤسسية وتحسين جودة القرارات في قطاعات متعددة ، مما يضع المنظمات التي تتبنى هذه التقنيات في موقع تنافسي أكثر صلابة في السوق العالمي (Brynjolfsson & McAfee, 2014) ، وعلى الصعيد المحلي، تنهض المملكة العربية السعودية بتحولاتها الاستراتيجية طموحة في إطار رؤية 2030، التي ترسّخ التحول الرقمي ركيزةً جوهريةً لبناء اقتصاد وطني متنوع ومستدام، وتضع توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مقدمة أولوياتها التنموية وتحتل مدينة جدة في هذا السياق مكانةً اقتصادية محورية باعتبارها أحد أكبر المراكز التجارية في المملكة وموطناً لشركات متعددة في قطاعات التجزئة والخدمات والمال والصناعة، مما يجعلها بيئةً ميدانيةً خصبة وملائمة لدراسة واقع تبني هذه التطبيقات وقياس أثرها الفعلي في منظومة القرار الإداري

وانطلاقاً من هذه المعطيات جميعها، تسعى هذه الدراسة إلى استجلاء واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات العاملة بمدينة جدة، وقياس أثر هذا الاستخدام في جودة القرارات الإدارية من حيث دقة المعلومات وسرعة الاستجابة وموضوعية التحليل والرشادة القرارية ، ويُؤمل أن تُسهم نتائج هذا البحث في إثراء المعرفة العربية في مجال إدارة الأعمال، وتزويد المديرين والممارسين بأدلة علمية تُعينهم على ترشيد قراراتهم في توظيف الذكاء الاصطناعي داخل بيئات العمل السعودية المتطورة.

تواجه المنظمات المعاصرة تحديات متصاعدة في ظل بيئة أعمال تتسم بالتعقيد والتقلب وتدفق كميات هائلة من البيانات التي يصعب معالجتها واستثمارها بالوسائل التقليدية، وقد أفرز ذلك ضغوطاً حقيقية على المديرين الذين باتوا يجدون أنفسهم أمام قرارات بالغة الأثر في ظروف تتسم بالغموض وضيق الوقت، مما يُضعف قدرتهم على تحقيق القدر الكافي من الرشادة والموضوعية في قراراتهم وقد أشار Wang et al. (2023) إلى أن القرارات الإدارية في المنظمات الحديثة تشكل في غالب الأحيان في ظل معلومات منقوصة وتحيزات معرفية تُقيد الكفاءة القرارية ، مما يُولد فجوة واضحة بين القرارات المتخذة فعلياً وتلك التي كان ينبغي اتخاذها وفق معايير الرشادة الإدارية ، وعلى الرغم من الانتشار المتزايد لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئات الأعمال العالمية، وما أثبتته من قدرة على تحليل البيانات الضخمة واستشراف الأنماط المستقبلية وتقديم توصيات قرارية مدعومة بالأدلة (Haenlein & Kaplan, 2019)، فإن توظيف هذه التطبيقات في السياق الإداري السعودي لا يزال يعتره كثير من التفاوت والتشتت ، إذ تتباين المؤسسات في مستوى تبنيها لهذه التقنيات وفي آليات توظيفها وتكاملها ضمن منظومة صنع القرار ، وقد كشفت دراسة الغامدي (2022) أن شريحة واسعة من المديرين في الشركات السعودية لا يزالون يعتمدون على الأساليب الاعتيادية في اتخاذ القرارات رغم توافر البدائل التكنولوجية الذكية، في حين أبدى بعضهم قلقاً صريحاً تجاه مستوى دقة هذه التطبيقات ومدى انسجامها مع السياقات الثقافية والتنظيمية المحلية . وتعمق المشكلة حين يُلاحظ شُح الدراسات التطبيقية العربية التي تتناول هذه العلاقة بمنهجية علمية دقيقة ، لا سيما في السياق الجغرافي والاقتصادي لمدينة جدة التي تحتضن بيئة أعمال متنوعة وحيوية تضم شركات من مختلف القطاعات والأحجام فقد تمحورت الدراسات المحلية السابقة في معظمها حول استخدام التقنية بشكل عام، دون تركيز كاف على قياس الأثر الفعلي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي تحديداً في جودة القرار الإداري بأبعاده المختلفة، كدقة المعلومات المستخدمة وسرعة اتخاذ القرار وموضوعيته وكفاءته وفاعليته على أرض الواقع (العمري والزهراني، 2021).

ومن هنا تبلور مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الجوهرية الآتي: ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة؟ ويتفرع عن هذا التساؤل المحوري جملة من التساؤلات الفرعية الأكثر تفصيلاً والتي سيتم تناولها في القسم التالي من الدراسة ، وتشمل طبيعة تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة ومستوى توظيفها، وطبيعة العلاقة بين هذا الاستخدام وأبعاد جودة القرار الإداري من منظور العاملين والمديرين في تلك الشركات ، وتسعى الدراسة من خلال معالجة هذه الإشكالية إلى سد الفجوة المعرفية القائمة وتقديم إسهام علمي تطبيقي يخدم الباحثين وصانعي القرار في البيئة الإدارية السعودية.

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تعالجه، والمتمثل في التقاطع الوثيق بين تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي وأحد أكثر العمليات الإدارية تأثيراً في حياة المنظمات ، وهي عملية اتخاذ القرار، وتتجلى هذه الأهمية على صعيدين متكاملين: أحدهما علمي نظري والآخر عملي تطبيقي.

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

1. تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدب الأكاديمي العربي في مجال إدارة الأعمال، من خلال تقديم إسهام بحثي يُعالج العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري في سياق بيئي محلي يفتقر إلى الدراسات التطبيقية الكافية، مما يُوسّع قاعدة المعرفة المتاحة ويُكمل ما أرسته الدراسات السابقة من أُطر مفاهيمية ونظرية
2. تسعى الدراسة إلى سد فجوة معرفية حقيقية في الأدب البحثي العربي، إذ أثبت الباحثون أن غالبية الدراسات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وترشيد القرار الإداري قد أُجريت في السياقات الغربية والآسيوية (Wirtz et al., 2019)، مما يجعل هذه الدراسة إضافةً علمية ذات قيمة تُقدم نموذجاً بحثياً قابلاً للتوسع والتطبيق في بيئات عربية مشابهة.
3. تُسهم الدراسة في اختبار مدى انطباق النظريات الإدارية الدولية المتعلقة بترشيد القرار على السياق الثقافي والتنظيمي السعودي، مما يُغني الحوار العلمي حول قابلية هذه النظريات للتعميم، ويفتح آفاقاً بحثية مستقبلية أمام الباحثين المهتمين بهذا المجال المتطور.
4. تُوفر الدراسة إطاراً نظرياً متكاملاً يجمع بين نظريات اتخاذ القرار الإداري ومفاهيم الذكاء الاصطناعي التطبيقي في بيئة الأعمال، مما يُمثل إضافةً هيكلية للنماذج النظرية القائمة ويُعزز التراكم المعرفي في هذا الحقل البيئي المتنامي (Davenport & Ronanki, 2018)
5. تُشكّل هذه الدراسة مرجعاً بحثياً للدراسات الأكاديمية اللاحقة التي ستتناول موضوعات الذكاء الاصطناعي والإدارة في السياق السعودي والخليجي، إذ تُقدم منهجيةً بحثية موثقة ونتائج ميدانية قابلة للمقارنة والبناء عليها في أبحاث مستقبلية.

ثانيًا: الأهمية العملية (التطبيقية)

1. تُزوّد هذه الدراسة القيادات الإدارية والمديرين في الشركات العاملة بمدينة جدة بأدلة علمية ميدانية موثوقة، تُعينهم على اتخاذ قرارات مدروسة في شأن تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتكاملها ضمن منظومة صنع القرار المؤسسي ، بما يرفع مستوى الكفاءة التشغيلية ويُعزز القدرة التنافسية للمنظمة.
2. توفر الدراسة لصانعي السياسات والجهات التنظيمية رؤى داعمة لبناء بيئة تشريعية وتنظيمية محفزة على الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يتسق مع توجهات رؤية المملكة 2030 الرامية إلى التحول الرقمي الشامل وتنويع مصادر الاقتصاد الوطني (وزارة الاقتصاد والتخطيط، 2021).
3. تُشكّل نتائج هذه الدراسة مرجعًا إرشاديًا وعمليًا للمديرين والممارسين الساعين إلى تحسين جودة قراراتهم الإدارية وترشيدها، من خلال التعرف على أفضل التطبيقات الذكية الملائمة للبيئة التنظيمية السعودية، وتجنب العقبات والتحديات التي تواجه عمليات التبني والتطبيق في الشركات المحلية.
4. تُفيد الدراسة الشركات الناشئة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مدينة جدة في تقييم جدوى الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثره المتوقع في تحسين جودة قراراتها التشغيلية والاستراتيجية ، مما يُسهم في دعم قدرتها التنافسية وتعزيز استدامتها في السوق المحلي.
5. تُسهم نتائج الدراسة في توجيه برامج التدريب والتطوير المهني للكوادر الإدارية نحو اكتساب الكفاءات الرقمية اللازمة للتعامل الفاعل مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مما ينعكس إيجابًا على جاهزية الموارد البشرية السعودية لمتطلبات سوق العمل الرقمي المتطور (الشهري، 2022)

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف العلمية والتطبيقية المتكاملة، التي تنبثق مباشرةً من مشكلة البحث وتساؤلاته المحورية ، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

1. التعرف على مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات العاملة بمدينة جدة، وتحديد أبرز هذه التطبيقات وأكثرها شيوعاً وتوظيفاً في البيئة الإدارية السعودية.
2. قياس مستوى جودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة من وجهة نظر المديرين والعاملين فيها، وذلك من خلال أبعادها المتعددة كالدقة والسرعة والموضوعية والفاعلية.
3. الكشف عن طبيعة العلاقة بين مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة، وتحديد اتجاه هذه العلاقة وقوتها
4. تحديد الأثر الذي يحدثه استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كل بُعد من أبعاد جودة القرار الإداري على حدة، شاملاً دقة المعلومات المستخدمة في القرار ، وسرعة اتخاذه، وموضوعيته، وكفاءة نتائجه.
5. التعرف على أبرز التحديات والعوائق التي تواجه الشركات العاملة بمدينة جدة في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في منظومة صنع القرار الإداري.
6. تقديم توصيات علمية وعملية مبنية على نتائج الدراسة الميدانية، تُسهم في تعزيز توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة فاعلة في عملية اتخاذ القرار ، وترفع من جودتها في الشركات السعودية.

تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها المحددة، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:

التساؤل الرئيسي:

ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات العاملة بمدينة جدة من وجهة نظر المديرين والعاملين فيها؟
2. ما مستوى جودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة من وجهة نظر المديرين والعاملين فيها؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دقة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات الإدارية بالشركات العاملة بمدينة جدة؟
5. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في سرعة اتخاذ القرارات الإدارية وموضوعيتها في الشركات العاملة بمدينة جدة؟
6. ما أبرز التحديات التي تواجه الشركات العاملة بمدينة جدة في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة قراراتها الإدارية؟

فروض الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها، وفي ضوء ما أتاحه الأدب النظري والدراسات السابقة من مؤشرات، يمكن صياغة الفروض البحثية للدراسة على النحو الآتي:

الفرض الرئيسي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة

الفروض الفرعية:

الفرض الفرعي الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دقة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات الإدارية بالشركات العاملة بمدينة جدة.

الفرض الفرعي الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في سرعة اتخاذ القرارات الإدارية بالشركات العاملة بمدينة جدة

الفرض الفرعي الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في موضوعية اتخاذ القرارات الإدارية بالشركات العاملة بمدينة جدة.

الفرض الفرعي الرابع:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كفاءة وفاعلية القرارات الإدارية بالشركات العاملة بمدينة جدة.

الفرض الفرعي الخامس:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة.

الدراسات السابقة:

تُشكل مراجعة الدراسات السابقة ركيزةً أساسية في البحث العلمي، إذ تُتيح للباحث الاستناد إلى ما أسهم فيه سابقوه من معرفة متراكمة، وتحديد مواطن الاتفاق والاختلاف في النتائج والمنهجيات، وتشخيص الفجوة البحثية التي يسعى بحثه الحالي إلى معالجتها وفيما يلي عرض منظم للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، مقسمةً على دراسات عربية ودراسات أجنبية.

أولاً: الدراسات العربية

الدراسة الأولى الباحث: الغامدي، محمد سعيد (2022). مجلة الإدارة العامة، 62(3)، 115-148.

عنوان الدراسة: أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركات القطاع الخاص السعودي، والكشف عن أثرها في جودة القرارات الإدارية بأبعادها المختلفة، من حيث الدقة والموضوعية والسرعة والكفاءة وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي أداةً رئيسية لجمع البيانات، مستخدمةً استبانة مصممة لهذا الغرض، وُزعت على عينة قوامها (214) مديرًا ومسؤولًا في مستويات إدارية مختلفة من شركات القطاع الخاص الكبرى في مدينتي الرياض والدمام وقد جرى التحقق من صدق الأداة وثباتها وفق الأساليب الإحصائية المعتمدة، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS ، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج الجوهرية ، أبرزها: أن مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات المستهدفة جاء متوسطًا بشكل عام، مع تباين ملحوظ بين الشركات الكبرى والمتوسطة في مستوى التبني والتوظيف ، كما كشفت النتائج عن وجود أثر إيجابي دال إحصائيًا لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كل أبعاد جودة القرار الإداري المدروسة، وكان أقوى هذه الآثار في بُعد دقة المعلومات المستخدمة في صنع القرار ، يليه بُعد سرعة الاستجابة القرارية وخلصت الدراسة إلى أن الشركات التي تبنت هذه التطبيقات بصورة منهجية وممنهجة حققت مستويات أعلى في جودة قراراتها الاستراتيجية والتشغيلية مقارنةً بنظيراتها التي اعتمدت الأساليب التقليدية وفي ضوء ذلك، أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار الهادف في بنى تحتية رقمية تُمكن من توظيف الذكاء الاصطناعي بصورة فاعلة في دعم القرار الإداري ، وتتقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في موضوعها المحوري المتمثل في قياس أثر الذكاء الاصطناعي في جودة القرار الإداري، غير أنها تختلف عنها في بيئتها الجغرافية ونطاقها ، إذ تنصبّ هذه الدراسة على شركات مدينة جدة تحديدًا بما يعكس خصوصيتها الاقتصادية والتنظيمية المتميزة.

الدراسة الثانية الباحثان: العمري، خالد عبدالله؛ والزهراني، سعد محمد (2021). المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 189-224.

عنوان الدراسة: دور الذكاء الاصطناعي في دعم منظومة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات السعودية الكبرى

سعت هذه الدراسة إلى استيعاب الدور الفعلي الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات السعودية الكبرى، من خلال التعرف على أبرز التطبيقات المستخدمة وتحديد مستوى تكاملها في الهيكل التنظيمي لعملية صنع القرار اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وصمما استبانةً شاملة تناولت محاور عدة ، مستهدفين عينة مكونة من (187) من المديرين التنفيذيين ومديري الأقسام في عدد من الشركات السعودية المدرجة في السوق المالية السعودية "تداول"، والتي تنتمي إلى قطاعات التجزئة والخدمات المالية والصناعة والاتصالات ، كشفت نتائج الدراسة أن تطبيقات تحليل البيانات الضخمة وأنظمة دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي تحتل مكانة متقدمة في سلم التطبيقات الأكثر توظيفاً، وأن استخدام هذه التطبيقات يرتبط ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً بمؤشرات جودة القرار الإداري، لا سيما في أبعاد الموضوعية وتقليل التحيز الشخصي ، كما أظهرت النتائج أن المديرين الذين يتمتعون بكفاءة رقمية عالية يُحققون استفادةً أكبر من هذه التطبيقات في تحسين قراراتهم وأوصى الباحثان بتبني برامج تأهيل وتدريب موجهة لتعزيز الكفاءة الرقمية لدى القيادات الإدارية ، وتشترك هذه الدراسة مع البحث الحالي في تناول العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقرار الإداري في السياق السعودي ، بيد أنها تختلف في أنها اقتصر على الشركات المدرجة في السوق المالية دون الشركات المتوسطة والصغيرة التي تمثل شريحة جوهرية في بيئة أعمال مدينة جدة موضع الدراسة الحالية.

الدراسة الثالثة الباحث: الشهري، عبدالرحمن فهد (2022). مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، 14(1)، 55-91.

عنوان الدراسة: توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاستراتيجية في المصارف السعودية

انصبَّ اهتمام هذه الدراسة على استكشاف مستوى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاستراتيجية بالمصارف السعودية، وقياس أثر هذا التوظيف في تحسين جودة هذه القرارات لا سيما في ظل الضغوط التنافسية المتصاعدة التي يشهدها القطاع المصرفي ، اعتمد الباحث المنهج الوصفي الميداني ، وبنى استبانته على محورين رئيسيين: الأول يقيس مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي كالتعلم الآلي وتحليل المشاعر ونماذج التنبؤ، والثاني يقيس أثر هذا الاستخدام في أبعاد جودة القرار الاستراتيجي طُبقت الدراسة على عينة مكونة من (156) مسؤولاً وقيادياً في ستة مصارف سعودية كبرى ، أسفرت الدراسة عن نتائج دالة مفادها أن الذكاء الاصطناعي يُعزز قدرة المصارف على التنبؤ بمتطلبات السوق وتحليل مخاطر الائتمان، مما ينعكس إيجاباً على جودة قراراتها الاستراتيجية وكفاءتها ، وأشارت النتائج أيضاً إلى أن التكامل بين حكم المدير الخبير وتوصيات أنظمة الذكاء الاصطناعي يُفضي إلى أفضل النتائج القرارية ، في حين يُضعف الاعتماد الأحادي على الأنظمة الذكية دون الحكم البشري من جودة

بعض القرارات النوعية وتُسهّم هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري للبحث الحالي، إلا أن تخصصها في القطاع المصرفي وحده يُشكّل نقطة تمايز جوهرية عن الدراسة الحالية التي تستهدف شركات من قطاعات متعددة ومتنوعة في مدينة جدة.

الدراسة الرابعة الباحثان: حسين، أحمد محمد؛ وعبدالله، رانيا كمال (2020). مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، 57(2)، 119-78.

عنوان الدراسة: تأثير أنظمة الذكاء الاصطناعي على ترشيد القرارات الإدارية في المنظمات الخدمية: دراسة ميدانية على الشركات المصرية

استهدفت هذه الدراسة استجلاء تأثير أنظمة الذكاء الاصطناعي في مستوى رشادة القرارات الإدارية في المنظمات الخدمية المصرية، مع تحليل العوامل التنظيمية والبيئية التي تُعزز أو تُعيق هذا التأثير. اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وطبقا أداة الاستبيان على عينة طبقية عشوائية بلغت (243) مديراً وإدارياً في شركات الاتصالات وشركات الخدمات اللوجستية والمالية في مدينتي القاهرة والإسكندرية، كما دعمّا بياناتهما الكمية بمقابلات نوعية معمقة مع عدد من كبار المديرين لاستيعاب أعمق لتجارهم مع أنظمة الذكاء الاصطناعي، كشفت النتائج أن توظيف أنظمة الذكاء الاصطناعي في العمليات التشغيلية يرتبط ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً بجودة القرارات الإدارية في المنظمات الخدمية، وأن الثقافة التنظيمية الداعمة للتكنولوجيا تُشكّل متغيراً وسيطاً مهماً في هذه العلاقة، كذلك أشار الباحثان إلى أن المقاومة التنظيمية للتغيير تُمثل أبرز عوائق تبني هذه الأنظمة وتتقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول أثر الذكاء الاصطناعي في جودة القرار الإداري وتطبيق المنهج الوصفي، غير أنها تختلف من حيث البيئة الجغرافية إذ أُجريت في سياق مصري يتباين من حيث المناخ الاقتصادي والتنظيمي عن السياق السعودي محور الدراسة الحالية.

الدراسة الخامسة الباحث: الخطيب، سامر عبدالله (2021). مجلة دراسات، العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 48(1)، 167-132.

عنوان الدراسة: الذكاء الاصطناعي وأثره في تحسين كفاءة صنع القرار الإداري في الشركات الأردنية: دراسة استكشافية انطلقت هذه الدراسة من رصد التحولات التكنولوجية المتسارعة في بيئة الأعمال الأردنية، وسعت إلى الكشف عن مستوى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات الأردنية وأثرها في كفاءة صنع القرار الإداري ونوعيته، استخدم الباحث المنهج الاستكشافي المختلط الذي يجمع بين الأساليب الكمية والنوعية، إذ صمم استبانة وزّعها على عينة مكونة من (178) مديراً في شركات الاتصالات وتقنية المعلومات والخدمات المالية، وأجرى في الوقت ذاته مجموعات نقاشية مع عينة من المديرين التنفيذيين لاستكشاف تجاربهم العملية مع هذه التطبيقات، كشفت نتائج الدراسة أن

مستوى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات الأردنية لا يزال في مراحله الأولى، وإن كان القطاع المالي يتصدر المشهد على مستوى التبني والتطبيق وأظهرت النتائج كذلك أن هناك وعيًا متناميًا لدى المديرين بإمكانات هذه التطبيقات في تحسين جودة القرار، غير أن الكفاءات الرقمية المحدودة وضعف البنية التحتية التقنية يُشكلان عائقًا رئيسيًا أمام التبني الفاعل وتُضيف هذه الدراسة بُعدًا مقارنًا مهما للدراسة الحالية إذ تعكس واقع دولة عربية مجاورة، مما يُتيح مساحة للمقارنة واستيعاب الفوارق السياقية، إلا أنها تختلف عن البحث الحالي في أنها لم تُعن بتحليل الأثر الإحصائي التفصيلي لكل تطبيق على حدة في مختلف أبعاد جودة القرار.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى الباحثان: Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.

عنوان الدراسة :- Artificial Intelligence for the Real World

في إطار ما شهده عالم الأعمال من تسارع في توظيف الذكاء الاصطناعي خلال العقد الثاني من الألفية الثالثة، انطلق هذا البحث التحليلي الشامل من مشكلة جوهرية مفادها غياب فهم واضح لطبيعة تطبيقات الذكاء الاصطناعي المعتمدة في الشركات الكبرى وتأثيرها الحقيقي في أداء المنظمات وجودة قراراتها. استهدفت الدراسة رسم صورة دقيقة لمشهد الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال العالمية، ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحثان المنهج التحليلي المقارن القائم على فحص (152) مشروعًا لتطبيقات الذكاء الاصطناعي موزعة على شركات كبرى في قطاعات متنوعة تشمل الخدمات المالية، والصحة، والتصنيع، وتجارة التجزئة، فضلًا عن مقابلات معمقة مع مديرين ومسؤولين تنفيذيين في هذه الشركات، توصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال تنقسم إلى ثلاث فئات رئيسية: تطبيقات الأتمتة العملية، وتطبيقات تحليل البيانات والإدراك المعرفي، وتطبيقات التفاعل مع العملاء، وأشارت النتائج إلى أن الشركات التي استثمرت في التطبيقات التحليلية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي حققت تحسينات ملموسة في جودة قراراتها الإدارية، إذ أفضت هذه التطبيقات إلى تحليل أعمق وأسرع للبيانات، وتقليص التحيزات المعرفية في القرارات، وتحسين دقة التنبؤات الاستراتيجية كما أكد الباحثان أن النجاح في توظيف هذه التطبيقات لا يتحقق بمجرد اعتمادها تقنيًا، بل يستلزم إعادة هندسة العمليات الإدارية وبناء ثقافة تنظيمية منفتحة على البيانات والقرار الموضوعي وتحتل هذه الدراسة مكانة مرجعية راسخة في الأدب الأكاديمي الإداري، وتُشكل سندًا نظريًا محوريًا للدراسة الحالية التي تستعير منها إطارها التصنيفي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وإن كانت الدراسة الحالية تتميز بطابعها الميداني في سياق سعودي محلي لم تتطرق إليه هذه الدراسة.

الدراسة الثانية الباحث: Jarrahi, M. H. (2018). *Business Horizons*, 61(4), 577-586.

عنوان الدراسة: Artificial Intelligence and the Future of Work: Human-AI Symbiosis in Organizational Decision Making

تناولت هذه الدراسة النظرية التحليلية العلاقة التكاملية بين الذكاء الاصطناعي وصنع القرار البشري في المنظمات، منطلقةً من التساؤل المحوري: كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يُكمل القدرات القرارية البشرية بدلاً من أن يحل محلها؟ اعتمد الباحث على المنهج التحليلي النقدي في مراجعة الأدب الأكاديمي المتعلق بالذكاء الاصطناعي وعلوم الإدارة وصنع القرار، مع دراسة حالات تطبيقية من بيئات منظمية متنوعة لرسم خارطة مفاهيمية واضحة للتكامل البشري-الآلي في العمليات القرارية، خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يتميز في معالجة المهام القرارية المنظمة التي تعتمد على بيانات ضخمة واستدلال كمي دقيق، في حين يتفوق البشر في المهام القرارية غير المنظمة التي تستدعي الحكم القيمي والخبرة الضمنية والإدراك السياقي وفي ضوء ذلك، قدّم الباحث نموذجاً متكاملًا لعلاقة التكامل البشري-الذكي (Human-AI Symbiosis) بوصفها المسار الأمثل لتحقيق أعلى مستويات الجودة في القرارات الإدارية، وأكدت الدراسة أن الشركات التي تعتمد هذا النموذج التكاملي تُحقق قرارات أكثر دقةً وموضوعيةً وكفاءةً مقارنةً بتلك التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي منفردًا أو على الحكم البشري وحده وتستفيد الدراسة الحالية من هذا الإطار النظري استفادةً بالغة في تأطير أبعاد جودة القرار الإداري التي تتبناها كمتغير تابع، إذ تُدرج جانب التوازن بين الحكم البشري وتوصيات الذكاء الاصطناعي ضمن مكونات هذه الجودة.

الدراسة الثالثة الباحثون: Duan, Y., Edwards, J. S., & Dwivedi, Y. K. (2019). *International Journal of Information Management*, 48, 63-71.

عنوان الدراسة: Artificial Intelligence for Decision Making in the Era of Big Data: Evolution, Challenges and Research Agenda

جاءت هذه الدراسة في سياق التساؤلات الكبرى حول الكيفية التي أعادت بها ثورة البيانات الضخمة تشكيل دور الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الإدارية، إذ سعت إلى رسم مسار تطور توظيف الذكاء الاصطناعي في صنع القرار عبر عقود

متعاقبة، وتشخيص أبرز التحديات القائمة، وتقديم جدول بحثي مستقبلي يُرشد الباحثين والممارسين. اعتمد الباحثون على منهج المراجعة المنهجية للأدب الأكاديمي، إذ راجعوا وحلّلوا عددًا كبيرًا من الدراسات والأوراق البحثية المنشورة في قواعد بيانات علمية رائدة على مدار خمسة عقود، مع تركيز خاص على تحولات توظيف الذكاء الاصطناعي في دعم القرار الإداري في عصر البيانات الضخمة، كشفت الدراسة أن تطور دور الذكاء الاصطناعي في صنع القرار مرّ بمراحل متعاقبة انتقل فيها من الأنظمة الخبيرة البسيطة إلى نماذج التعلم الآلي العميق القادرة على استيعاب بيانات بالغة الحجم والتعقيد، وأشار الباحثون إلى أن أبرز التحديات التي تواجه توظيف الذكاء الاصطناعي في دعم القرار تتمثل في: ضمان جودة البيانات وسلامتها، وإشكاليات الشفافية والتفسيرية في النماذج الذكية، والمقاومة التنظيمية للتغيير. وقدّم الباحثون جدولًا بحثيًا شاملاً يُحدد المسارات البحثية ذات الأولوية في هذا المجال وتستند الدراسة الحالية إلى هذا العمل في بناء إطارها المفاهيمي وتحديد أبعاد متغير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وإن كان البحث الحالي يتجاوزه نحو التطبيق الميداني المحلي في سياق الشركات السعودية بمدينة جدة.

التعقيب على الدراسات السابقة

أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

تتقاطع الدراسات السابقة المستعرضة مع البحث الحالي في جملة من المحاور الجوهرية التي تشكّل البنية المفاهيمية المشتركة بينها؛ إذ تتفق الدراسات جميعها على أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تُمثّل متغيّرًا تكنولوجيًا فاعلاً يؤثر في طبيعة القرارات الإدارية ومستوى جودتها في المنظمات الحديثة كما تتشارك الدراسات العربية منها والأجنبية في توظيف المنهج الوصفي التحليلي أداةً منهجية رئيسية، وفي اعتماد الاستبانة وسيلةً لجمع البيانات الأولية، مما يُعزز مشروعية اعتماد الدراسة الحالية على المنهج ذاته علاوةً على ذلك، تتقاطع هذه الدراسات مع البحث الحالي في مبدأ اعتبار جودة القرار الإداري متغيّرًا متعدد الأبعاد يشمل الدقة والسرعة والموضوعية والكفاءة، وهو الإطار التحليلي الذي يستند إليه البحث الحالي في بناء أبعاد متغيراته التابعة.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

على الرغم من أوجه التشابه المشار إليها، ثمة اختلافات جوهرية تُميّز البحث الحالي عن سابقاته؛ فمن حيث البيئة الجغرافية، اقتصرت معظم الدراسات العربية على مدن كبرى كالرياض والدمام أو تناولت السياق الأردني والمصري، في

حين ينصبّ البحث الحالي على مدينة جدة بخصائصها الاقتصادية والتجارية المتميزة التي تجعلها نموذجًا جديدًا بالدراسة المستقلة ، ومن حيث القطاع المستهدف، ركزت بعض الدراسات كدراسة الشهري (2022) على قطاع مصرفي بعينه، في حين تستهدف الدراسة الحالية شركات من قطاعات متعددة مما يمنح نتائجها طابعًا شموليًا أوسع. أما الدراسات الأجنبية فتختلف اختلافًا جوهريًا إذ تعكس بيئات غربية أو آسيوية لا تتطابق بالضرورة مع الواقع التنظيمي والثقافي السعودي.

الفجوة البحثية التي تعالجها الدراسة الحالية

يتضح من استعراض الدراسات السابقة وتحليلها أن الأدب الأكاديمي في هذا الحقل يعتره قصور واضح في تناول العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة القرار الإداري في السياق الجغرافي الخاص بمدينة جدة، وفي بيئة تضم شركات من قطاعات اقتصادية متنوعة في آن واحد كما لم تتناول الدراسات السابقة قياس الأثر التفصيلي لكل بُعد من أبعاد جودة القرار على حدة في ضوء مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بل اكتفت في معظمها بقياس الأثر الكلي المجمل ، ويأتي البحث الحالي ليسدّ هذه الفجوة من خلال دراسة ميدانية مصممة خصيصًا لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كل بُعد من أبعاد جودة القرار الإداري بصورة تفصيلية دقيقة ، في سياق شركات مدينة جدة التي لم تحظَ بعناية بحثية مستقلة كافية، مقدّمًا بذلك إسهامًا علميًا يُضاف إلى الأدب الإداري العربي ويُعزز قاعدته المعرفية في هذا الحقل المتطور.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة في بنائها المعرفي وتأطيرها المفاهيمي إلى جملة من النظريات الإدارية والتكنولوجية الراسخة، التي تُشكّل مجتمعةً الأرضية النظرية التي ينهض عليها التحليل والاستدلال في هذا البحث، وتتمثل أبرز هذه المنطلقات النظرية فيما يلي:

أولاً: نظرية الرشادة المحدودة (Bounded Rationality Theory)

تُمثّل نظرية الرشادة المحدودة التي أرسى دعائمها الاقتصادي والعالم الإداري الكبير Herbert Simon عام 1957 أحد أعمق الأطر النظرية في فهم سلوك صانع القرار الإداري وحدوده المعرفية وتنطلق هذه النظرية من مسلّمة جوهرية مفادها أن القدرة الاستيعابية للعقل البشري في معالجة المعلومات وتقييم البدائل القرارية تظل محدودةً دائماً أمام تشعّب المشكلات الإدارية وتعقيدها، مما يدفع صانع القرار إلى الاكتفاء بـ "القرار المرضي" بدلاً من السعي إلى "القرار المثالي" (Simon, 1977) وتُشكّل هذه النظرية منطلقاً نظرياً محورياً للدراسة الحالية، إذ يُفترض أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تُوسّع آفاق العقلانية القرارية وتتجاوز قيود الرشادة المحدودة من خلال معالجة كميات هائلة من البيانات بدقة وسرعة تتخطى حدود الطاقة البشرية، مما يرفع سقف جودة القرار الإداري نحو مستويات أعلى من الموضوعية والدقة.

ثانياً: نظرية دعم القرار بالتكنولوجيا (Technology-Based Decision Support Theory)

استندت الدراسات الإدارية المعاصرة إلى مفهوم أنظمة دعم القرار الذي طوّره (1978) Keen & Scott Morton أعيد صياغته في ضوء التطورات التكنولوجية المتسارعة، حيث تقوم هذه النظرية على أن الأنظمة التكنولوجية المتقدمة تُعزز القدرة القرارية البشرية من خلال توفير معلومات منظّمة ونماذج تحليلية تدعم صانع القرار في تقييم البدائل المتاحة بكفاءة أعلى، وتتبنى الدراسة الحالية هذه النظرية أساساً لفهم الآليات التي تُحسّن من خلالها تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفها نسخةً متطورة من أنظمة دعم القرار جودة القرارات الإدارية في الشركات المستهدفة.

ثالثاً: نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM)

طوّر Davis (1989) نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لِيُفسّر العوامل التي تحدد مدى قبول الأفراد لتقنية ما واستخدامهم لها في سياقات العمل، مستنداً إلى بُعدين محوريين هما: سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use) والفائدة المدركة (Perceived Usefulness)، وقد استُدعي هذا النموذج في عدد كبير من الدراسات لتفسير مستويات تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المنظمات (Wirtz et al., 2019)، ويوظفه البحث الحالي لفهم محددات مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات العاملة بمدينة جدة، والعوامل التي تتحكم في درجة تكاملها في منظومة صنع القرار.

رابعاً: نظرية الموارد والكفاءات (Resource-Based View)

تُقدّم نظرية الموارد والكفاءات التي أسهم في صياغتها Barney (1991) تأطيراً استراتيجياً لفهم مصادر الميزة التنافسية في المنظمات، إذ تعدّ التقنيات الذكية النادرة وصعبة التقليد مصدراً استراتيجياً للتميّز، وترتبط الدراسة الحالية بين هذه النظرية وموضوعها من خلال النظر إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفها مورداً استراتيجياً معرفياً يُعزز كفاءة المنظمة القرارية ويمنحها ميزة تنافسية مستدامة في سوق الأعمال السعودي المتنامي.

منهجية الدراسة وطرق البحث

أولاً: منهج الدراسة

انسجاماً مع طبيعة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها المحورية، يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يُعدّ الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والاجتماعية في بيئتها الطبيعية وقياس العلاقات بين متغيراتها دون تدخل أو تلاعب مقصود فيها ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة المدروسة وصفاً دقيقاً وشاملاً من خلال جمع البيانات الميدانية وتحليلها إحصائياً واستخلاص النتائج والتوصيات في ضوء الأدلة العلمية المتحصلة (العساف، 2012) ، ويُتيح هذا المنهج للباحث قياس أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة جدة، وفق إجراءات منهجية منضبطة تكفل صحة النتائج وموثوقيتها.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين والعاملين في المستويات الإدارية المختلفة (العليا والوسطى والتنفيذية) في الشركات العاملة بمدينة جدة في قطاعات التجزئة والخدمات والمال والصناعة والاتصالات، ممن لديهم تجربة مباشرة أو غير مباشرة مع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة عملهم، أو الذين يمتلكون صلاحية المشاركة في عمليات صنع القرار الإداري على اختلاف مستوياتها.

ثالثاً: عينة الدراسة

نظراً لصعوبة حصر مجتمع الدراسة بصورة شاملة ودقيقة، سيعتمد الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية، إذ سيتم تقسيم المجتمع إلى طبقات وفق القطاع الاقتصادي للشركة، ثم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة بما يعكس التوزيع النسبي للمجتمع الأصلي. وتُقدّر الحجم المستهدف للعينة بـ (200) مفردة، وهو حجم يُعدّ مناسباً ومقبولاً لإجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية المطلوبة لاختبار فروض الدراسة وفق ما أقرته معايير البحث الإداري (Sekaran & Bougie, 2016)

رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي

سيجري تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Sciences) وستوظف الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة ومستويات متغيرات الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: لقياس طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة الرئيسيين
- تحليل الانحدار البسيط: لقياس الأثر التنبؤي لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة القرارات الإدارية.
- تحليل الانحدار المتعدد: لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كل بُعد من أبعاد جودة القرار على حدة.
- معامل ألفا كرونباخ: للتحقق من ثبات أداة الدراسة ومؤشرات الاتساق الداخلي.

أدوات الدراسة

الاستبانة بوصفها أداة رئيسية

تعتمد هذه الدراسة على الاستبانة أداة رئيسية وحيدة لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وذلك لملاءمتها مع طبيعة المنهج الوصفي التحليلي المعتمد وقدرتها على استيعاب عدد كبير من المستجيبين في وقت قياسي مع الحفاظ على مستوى عالٍ من التوحيد والموضوعية في جمع البيانات.

بناء الاستبانة

سُيُصمم الاستبانة بالاستناد إلى الأدب الأكاديمي والدراسات السابقة ذات الصلة، وستتألف من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو الآتي:

القسم الأول - البيانات الديموغرافية والوظيفية:

يشمل المتغيرات الشخصية والوظيفية للمستجيب كالجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي وقطاع الشركة وحجمها، وذلك بهدف وصف خصائص العينة وإجراء المقارنات الفئوية عند الاقتضاء.

القسم الثاني :- محور استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل):

يتضمن مجموعة من الفقرات التي تقيس مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة، وتشمل أبعاداً فرعية متعددة كمستوى التبني والتوظيف، وطبيعة التطبيقات المستخدمة (تحليل البيانات، والتعلم الآلي، وأنظمة دعم القرار، وتطبيقات الأتمتة)، ودرجة تكاملها في العمليات التشغيلية والقرارية.

القسم الثالث :- محور جودة اتخاذ القرارات الإدارية (المتغير التابع):

يتضمن فقرات تقيس مستوى جودة القرارات الإدارية وفق أبعادها الأربعة المعتمدة في هذه الدراسة، وهي: دقة المعلومات المستخدمة في القرار، وسرعة اتخاذ القرار، وموضوعية القرار وتقليص التحيز، وكفاءة وفاعلية نتائج القرار

مقياس الاستجابة

ستعتمد الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) في قياس استجابات المبحوثين، وفق التدرج الآتي: (1 = لا أوافق بشدة، 2 = لا أوافق، 3 = محايد، 4 = أوافق، 5 = أوافق بشدة).

الصدق والثبات

صدق الأداة: ستُعرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات للتحقق من صدقها الظاهري وصدق المحتوى، وستُجرى التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظاتهم.

ثبات الأداة: سيُستخدم معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات الاستبانة واتساقها الداخلي، ويُعدّ الثبات مقبولاً إذا تجاوزت قيمة المعامل (0.70) وفق المعايير الإحصائية المعتمدة (Sekaran & Bougie, 2016).

حدود الدراسة

تلتزم هذه الدراسة بحدود واضحة ومحددة تُرسم وفق أبعاد أربعة متكاملة على النحو الآتي:

أولاً: الحدود الموضوعية

تقتصر هذه الدراسة موضوعياً على قياس أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفه متغيراً مستقلاً في جودة اتخاذ القرارات الإدارية بوصفها متغيراً تابعاً بأبعادها الأربعة المحددة (الدقة، السرعة، والموضوعية، والكفاءة والفاعلية)، ولا تتناول الدراسة الجوانب التقنية التفصيلية لتصميم تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو برمجتها، وإنما تنصبّ على الأثر الإداري والتنظيمي لهذه التطبيقات من منظور مستخدميها في بيئة العمل.

ثانياً: الحدود المكانية

تحدد الدراسة مكانياً بالشركات العاملة في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، التي تنتهي إلى قطاعات اقتصادية متنوعة تشمل التجزئة والخدمات والمال والصناعة والاتصالات، ولا تشمل الدراسة الشركات العاملة في مدن سعودية أخرى أو خارج نطاق المملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الحدود البشرية

تنحصر الدراسة في المديرين والعاملين في المستويات الإدارية المختلفة في الشركات العاملة بمدينة جدة، ممن تتوافر لديهم صلاحية المشاركة في اتخاذ القرارات أو ممن يعملون في بيئات تُوظّف فيها تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة أو بأخرى، ولا تشمل العينة الموظفين في المستويات التنفيذية الدنيا غير المعنيين بعمليات صنع القرار.

رابعاً: الحدود الزمنية

تمتد الدراسة زمنياً من 11 يوليو 2026 إلى 3 أكتوبر 2026، وفق الجدول الزمني التنفيذي الآتي:

المرحلة	الإجراء	الفترة الزمنية
المرحلة الأولى	إعداد الإطار النظري ومراجعة الأدب الأكاديمي	11 يوليو - 31 يوليو 2026
المرحلة الثانية	بناء أداة الدراسة وتحكيمها وتعديلها	1 أغسطس - 15 أغسطس 2026
المرحلة الثالثة	توزيع الاستبانة وجمع البيانات الميدانية	16 أغسطس - 10 سبتمبر 2026
المرحلة الرابعة	تحليل البيانات إحصائياً واستخلاص النتائج	11 سبتمبر - 25 سبتمبر 2026
المرحلة الخامسة	كتابة التقرير النهائي ومراجعته وتسليمه	26 سبتمبر - 3 أكتوبر 2026

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، حمادة عبدالله (2019). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة القرارات الإدارية. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 5(3)، 12-34.
- الجني، فهد عبدالكريم (2021). التحول الرقمي في منظمات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك سعود، 44(2)، 45-79.
- الحري، عبدالله علي (2023). التكنولوجيا الرقمية والإدارة الذكية في ظل رؤية 2030. مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، 63(1)، 33-65.
- الخطيب، سامر عبدالله (2021). الذكاء الاصطناعي وأثره في تحسين كفاءة صنع القرار الإداري في الشركات الأردنية: دراسة استكشافية. مجلة دراسات، العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 48(1)، 132-167.
- الزياني، أحمد محمد (2020). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في منظمات الأعمال: الواقع والتحديات. مجلة العلوم الإدارية، معهد الإدارة العامة، 27(3)، 112-145.
- السهلي، علي سعد (2022). جودة القرارات الإدارية وعلاقتها بالكفاءة التنظيمية في الشركات السعودية. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، 14(2)، 22-54.
- الشهري، عبدالرحمن فهد (2022). توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الاستراتيجية في المصارف السعودية. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاقتصادية والإدارية، 14(1)، 55-91.
- العتيبي، بندر محمد (2021). نظم المعلومات وتحسين جودة القرارات الإدارية في الشركات الخليجية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، 35(2)، 23-57.
- العساف، صالح حمد (2012). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية (الطبعة السابعة). مكتبة العبيكان
- العمرى، خالد عبدالله، والزهراي، سعد محمد (2021). دور الذكاء الاصطناعي في دعم منظومة اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات السعودية الكبرى. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 189-224.
- الغامدي، محمد سعيد (2022). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 62(3)، 115-148.

المطيري، سلطان حمود (2022) أثر التحول الرقمي في القدرة التنافسية للشركات في السوق السعودية. مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، 4(2)، 78-112.

حسين، أحمد محمد، وعبدالله ، رانيا كمال (2020). تأثير أنظمة الذكاء الاصطناعي على ترشيد القرارات الإدارية في المنظمات الخدمية: دراسة ميدانية على الشركات المصرية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، 57(2)، 78-119.

عبد الحميد، محمد سيد (2021). الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في عالم الأعمال. دار النهضة العربية.

عبيدات، ذوقان، وعدس ، عبدالرحمن، وكايد، عبدالحق (2017). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه (الطبعة السادسة عشرة) دار الفكر

عمر، سليمان محمود (2020). نظم المعلومات ودعم القرارات الإدارية في الشركات الكبرى. مجلة البحوث الإدارية، كلية التجارة، جامعة الأزهر، 38(4)، 201-234.

وزارة الاقتصاد والتخطيط، المملكة العربية السعودية (2021). تقرير رؤية المملكة 2030: ركائز التحول الرقمي. وزارة الاقتصاد والتخطيط.

- Barney, J. B (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A (2014) *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton & Company.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R (2018) Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.
- Davis, F. D (1989) Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Duan, Y., Edwards, J. S, & Dwivedi, Y. K (2019) Artificial intelligence for decision making in the era of big data: Evolution, challenges and research agenda. *International Journal of Information Management*, 48, 63-71. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.01.021>
- Haenlein, M., & Kaplan, A (2019) A brief history of artificial intelligence: On the past, present, and future of artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 5-14. <https://doi.org/10.1177/0008125619864925>
- Jarrahi, M. H (2018) Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*, 61(4), 577-586. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.03.007>
- Russell, S, & Norvig, P. (2021) *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R (2016) *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Simon, H. A (1977) *The new science of management decision* (revised ed.). Prentice-Hall.
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C (2019) Artificial intelligence and the public sector - applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596-615. <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103>