

أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في
شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

إعداد:

الطالب/ صالح محمد النويصر

الرقم الأكاديمي/ ٢٦١٠٠١٩٠١

إشراف:

الدكتور/

العام الدراسي:

١٤٤٨ هـ / ٢٠٢٦ م

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم أولاً بالشكر والحمد لله سبحانه وتعالى على نعمه وتوفيقه، الذي منّ عليّ بإتمام هذا العمل، وأسأله أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة ميد أوشن، ممثلةً بكلية الإدارة، على ما وفرت من بيئة تعليمية متميزة أسهمت في تنمية معارفي العلمية والعملية، وأتاحت لي فرصة تطوير مهاراتي البحثية خلال مرحلة دراسة ماجستير إدارة الأعمال.

وأنتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أعضاء هيئة التدريس في برنامج ماجستير إدارة الأعمال، على جهودهم العلمية وتوجيهاتهم القيمة، وما قدموه من دعم وإرشاد كان له الأثر الكبير في إنجاز هذا المقترح البحثي. كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من قدم لي الدعم والمساندة، وساهم برأيه أو توجيهه في إنجاز هذا العمل، سائلاً الله عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء، وأن يوفقهم لما فيه الخير والنجاح.

والله ولي التوفيق.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وذلك في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجالات التحول الرقمي والتقنيات الذكية، وما نتج عنها من تغيرات جوهرية في أساليب الإدارة واتخاذ القرارات داخل المنظمات.

وتتبع أهمية الدراسة من تزايد اعتماد مؤسسات القطاع الخاص على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات، ودعم متخذي القرار، وتحسين كفاءة العمليات الإدارية، بما يسهم في رفع مستوى جودة القرارات وتحقيق الميزة التنافسية. كما تسعى الدراسة إلى تقديم إطار علمي يمكن الاستفادة منه في تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل المختلفة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، كما سيتم استخدام الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في توضيح طبيعة العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وتقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على الاستفادة المثلى من التقنيات الحديثة في تطوير الأداء الإداري وتحسين جودة القرارات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، اتخاذ القرارات الإدارية، جودة القرار، القطاع الخاص، المملكة العربية السعودية

الفهرس

- الشكر والتقدير (١)
- المستخلص (٢)
- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (٧)
- مقدمة الدراسة (٧)
- مشكلة الدراسة (٨)
- أهمية الدراسة (٨)
- أهداف الدراسة (٩)
- أسئلة الدراسة (١٠)
- فرضيات الدراسة (١١)

- حدود الدراسة (١٢)
- مصطلحات الدراسة (١٣)
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة (١٤)
- ٢.١ تمهيد (١٤)
- ٢.٢ مفهوم الذكاء الاصطناعي (١٤)
- ٢.٣ نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي (١٥)
- ٢.٤ خصائص الذكاء الاصطناعي (١٦)
- ٢.٥ أنواع الذكاء الاصطناعي (١٧)
- ٢.٦ تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة (١٨)
- ٢.٧ مفهوم اتخاذ القرارات الإدارية (١٩)

- ٢.٨ مراحل اتخاذ القرارات الإدارية (٢٠)
- ٢.٩ جودة اتخاذ القرارات الإدارية (٢١)
- ٢.١٠ الدراسات السابقة (٢٢)
- ٢.١١ التعقيب على الدراسات السابقة (٢٧)
- ٢.١٢ الفجوة البحثية (٢٧)
- الفصل الثالث: منهجية الدراسة (٢٨)
- ٣.١ تمهيد (٢٨)
- ٣.٢ منهج الدراسة (٢٨)
- ٣.٣ مجتمع الدراسة (٢٨)
- ٣.٤ عينة الدراسة (٢٨)

○ ٣.٥ أداة الدراسة (٢٩)

○ ٣.٦ صدق أداة الدراسة (٢٩)

○ ٣.٧ ثبات أداة الدراسة (٢٩)

○ ٣.٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة (٢٩)

○ ٣.٩ ملخص الفصل الثالث (٣٠)

○ الخاتمة (٣١)

○ المراجع (٣٢)

○ الملحق (أ): استبانة الدراسة (٣٣)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ مقدمة:

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى إحداث تغيرات جوهرية في مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية. وأصبحت المؤسسات الحديثة تعتمد بصورة متزايدة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، ودعم العمليات الإدارية، الأمر الذي انعكس بشكل مباشر على تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وجودة اتخاذ القرارات.

وتعد عملية اتخاذ القرارات الإدارية من أهم الوظائف الإدارية التي تعتمد عليها المنظمات في تحقيق أهدافها، حيث تؤثر جودة القرارات في مستوى الأداء، وكفاءة استخدام الموارد، والقدرة على مواجهة التحديات والمتغيرات التي تفرضها بيئة الأعمال. ومن هذا المنطلق، أصبح توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي أحد الخيارات الإستراتيجية التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها بهدف تعزيز جودة القرارات وتقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن الاعتماد على الأساليب التقليدية.

وفي ظل توجه المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي ضمن مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠، ازداد اهتمام مؤسسات القطاعين العام والخاص بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي والاستفادة منها في تطوير بيئة العمل، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية. وقد أسهم هذا التوجه في تشجيع المؤسسات على الاستثمار في التقنيات الحديثة ودمجها في مختلف الأنشطة الإدارية بما يدعم تحقيق الميزة التنافسية والاستدامة.

وانطلاقًا من ذلك، تأتي هذه الدراسة لبحث أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن يستفيد منها متخذو القرار والباحثون في مجال إدارة الأعمال

١.٢ مشكلة الدراسة:

يشهد قطاع الأعمال في المملكة العربية السعودية تطورًا متسارعًا في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وذلك في إطار التحول الرقمي الذي تشهده مختلف القطاعات، إلا أن مستوى الاستفادة من هذه التقنيات في دعم وتحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية ما يزال يختلف من مؤسسة إلى أخرى. وعلى الرغم من تزايد الاستثمار في الحلول الرقمية، فإن العديد من المؤسسات تواجه تحديات تتعلق بكيفية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة فعالة بما يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية وتقليل الأخطاء ورفع كفاءة الأداء.

وتتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، الأمر الذي يستدعي دراسة هذه العلاقة بصورة علمية، والتعرف على حجم الأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه التقنيات في دعم متخذي القرار داخل المؤسسات.

وبناءً على ذلك، تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

١.٣ أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الأهمية المتزايدة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال الحديثة، ودورها في دعم العمليات الإدارية وتحسين جودة اتخاذ القرارات داخل المؤسسات. كما تأتي أهمية الدراسة في ظل التوسع الكبير الذي تشهده المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي، وحرص المؤسسات على تبني التقنيات الحديثة بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

وتنقسم أهمية الدراسة إلى أهمية علمية وأهمية عملية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية

١. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية.
٢. توفير مرجع علمي يمكن للباحثين الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية ذات الصلة.
٣. المساهمة في توضيح العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية في القطاع الخاص السعودي.
٤. دعم البحوث التي تتناول التحول الرقمي والابتكار في مجال إدارة الأعمال.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

١. مساعدة القيادات الإدارية على فهم أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات.
٢. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على رفع كفاءة الأداء الإداري.
٣. تعزيز قدرة شركات القطاع الخاص على الاستفادة من التقنيات الحديثة لتحقيق الميزة التنافسية.
٤. دعم متخذي القرار بالمعلومات التي تساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية وتقليل الأخطاء

١.٤ أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف الرئيس

التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية

١. التعرف على مستوى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

٢. قياس مستوى جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص.

٣. التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرارات الإدارية.

٤. التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على دقة اتخاذ القرارات الإدارية.

٥. التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية.

٦. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما ينعكس إيجاباً على جودة القرارات الإدارية

١.٥ أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

١. ما مستوى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

٢. ما مستوى جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

٣. ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على سرعة اتخاذ القرارات الإدارية؟

٤. ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على دقة اتخاذ القرارات الإدارية؟

٥. ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية؟

٦. ما أبرز التحديات التي تواجه شركات القطاع الخاص عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات الإدارية؟

١.٦ فرضيات الدراسة

اعتمدت الدراسة على الفرضية الرئيسة الآتية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي ودقة اتخاذ القرارات الإدارية.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية.

١.٧ حدود الدراسة

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

أولاً: الحدود الموضوعية

تتناول الدراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً: الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على العاملين والقيادات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

رابعاً: الحدود الزمنية

سيتم تطبيق الدراسة خلال العام الجامعي ٢٠٢٦-٢٠٢٧م

١.٨ مصطلحات الدراسة

الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

هو مجموعة من التقنيات والأنظمة الحاسوبية التي تمكّن الأجهزة والبرامج من محاكاة القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم، والاستنتاج، وتحليل البيانات، ودعم عملية اتخاذ القرار.

اتخاذ القرارات الإدارية (Administrative Decision-Making)

هي العملية التي يقوم من خلالها المدير أو متخذ القرار باختيار البديل الأنسب من بين عدة بدائل متاحة، بهدف تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

جودة اتخاذ القرارات الإدارية (Quality of Administrative Decision-Making)

ويقصد بها مدى دقة وفاعلية وملاءمة القرار الإداري، وسرعة اتخاذه، وقدرته على تحقيق الأهداف المرجوة بأقل قدر ممكن من المخاطر والتكاليف.

القطاع الخاص (Private Sector)

هو مجموعة المؤسسات والشركات المملوكة للأفراد أو المستثمرين، والتي تمارس أنشطتها الاقتصادية بهدف تحقيق الأرباح، وتعمل وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية

الفصل الثاني: الاطار النظري

٢.١ تمهيد

يتناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث يستعرض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، مع توضيح أهم النظريات والتطبيقات التي تناولتها الأدبيات العلمية في هذا المجال. كما يتضمن الفصل عرضاً لأبرز الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتحليل نتائجها، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، وبما يسهم في بناء إطار علمي يدعم أهداف الدراسة وفرضياته

٢.٢ مفهوم الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) من أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولاً كبيراً في مختلف المجالات، ولا سيما في قطاع الأعمال والإدارة، حيث أصبح يمثل أحد أهم الأدوات الداعمة لاتخاذ القرارات وتحسين كفاءة العمليات الإدارية. ويشير مفهوم الذكاء الاصطناعي إلى قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة الذكاء البشري من خلال التعلم، والاستنتاج، وتحليل البيانات، والتنبؤ، واتخاذ القرارات بناءً على المعلومات المتاحة.

وقد تعددت تعريفات الذكاء الاصطناعي تبعاً لاختلاف وجهات نظر الباحثين، إلا أنها تتفق جميعها على أن الذكاء الاصطناعي يهدف إلى تطوير أنظمة قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادةً قدرات عقلية بشرية، مثل التفكير المنطقي، وحل المشكلات، والتعرف على الأنماط، والتعلم من الخبرات السابقة.

وفي بيئة الأعمال، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية تساعد المؤسسات على تحليل كميات ضخمة من البيانات بسرعة ودقة، مما يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية، وتقليل نسبة الأخطاء، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز القدرة التنافسية. كما تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم الإدارة من خلال توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، الأمر الذي يساعد متخذي القرار على اختيار البدائل الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف المؤسسة.

ومع التطور المتسارع في تقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة، اتسعت مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي لتشمل إدارة الموارد البشرية، والتسويق، والإدارة المالية، وسلاسل الإمداد، وخدمة العملاء، وإدارة المخاطر، وغيرها من المجالات التي تعتمد على سرعة تحليل المعلومات وجودة اتخاذ القرار.

٢.٣ نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي

يرجع ظهور مفهوم الذكاء الاصطناعي إلى منتصف القرن العشرين، حيث بدأت فكرة تطوير أنظمة حاسوبية قادرة على محاكاة التفكير البشري تجذب اهتمام الباحثين في علوم الحاسب والرياضيات. ويُعد مؤتمر دارتموث الذي عُقد عام ١٩٥٦م نقطة الانطلاق الرسمية لهذا المجال، إذ طُرِح فيه مصطلح "الذكاء الاصطناعي" لأول مرة، وبدأت منذ ذلك الوقت جهود علمية لتطوير برامج وأنظمة قادرة على التعلم والاستنتاج وحل المشكلات.

وفي العقود اللاحقة، مر الذكاء الاصطناعي بعدة مراحل من التطور، تأثر خلالها بالتقدم في قدرات الحواسيب وتوافر البيانات وظهور الخوارزميات الحديثة. وقد شهدت السنوات الأخيرة طفرة كبيرة نتيجة التطور في تقنيات التعلم الآلي (Machine Learning)، والتعلم العميق (Deep Learning)، وتحليل البيانات الضخمة (Big Data)، والحوسبة السحابية، مما أدى إلى توسع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات.

وفي الوقت الحاضر، أصبح الذكاء الاصطناعي عنصرًا رئيسيًا في دعم المؤسسات الحكومية والخاصة، حيث يُستخدم في تحليل البيانات، والتنبؤ بالمخاطر، وتحسين خدمة العملاء، وأتمتة العمليات، ودعم متخذي القرار. كما أصبح جزءًا أساسيًا من استراتيجيات التحول الرقمي التي تتبناها العديد من الدول، ومن بينها المملكة العربية السعودية، التي أولت اهتمامًا كبيرًا بتطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

وقد ساهم هذا التطور في انتقال الذكاء الاصطناعي من كونه مجالًا بحثيًا محدود الاستخدام إلى تقنية استراتيجية تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، ورفع جودة القرارات الإدارية، الأمر الذي يجعله أحد أهم محركات التطوير المؤسسي في العصر الحديث

٢.٤ خصائص الذكاء الاصطناعي

يتميز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص التي جعلته من أهم التقنيات المستخدمة في مختلف المؤسسات، حيث يساهم في تحسين كفاءة الأداء، ودعم اتخاذ القرارات، ورفع مستوى الإنتاجية. ومن أبرز هذه الخصائص ما يأتي:

أولاً: القدرة على التعلم

تتمتع أنظمة الذكاء الاصطناعي بالقدرة على التعلم من البيانات والخبرات السابقة، مما يمكنها من تحسين أدائها بصورة مستمرة دون الحاجة إلى إعادة برمجتها في كل مرة.

ثانياً: سرعة معالجة البيانات

تستطيع تطبيقات الذكاء الاصطناعي تحليل كميات كبيرة من البيانات في وقت قصير، الأمر الذي يساعد المؤسسات على الحصول على معلومات دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار.

ثالثاً: الدقة وتقليل الأخطاء

يساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل نسبة الأخطاء البشرية من خلال الاعتماد على خوارزميات دقيقة في تحليل البيانات ومعالجتها، مما يؤدي إلى تحسين جودة النتائج والقرارات.

رابعاً: التنبؤ بالمستقبل

تعتمد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحليل البيانات التاريخية والحالية للتنبؤ بالأحداث المستقبلية، وهو ما يساعد الإدارة في التخطيط واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

خامساً: دعم اتخاذ القرارات

يوفر الذكاء الاصطناعي معلومات وتحليلات تساعد متخذي القرار على اختيار البدائل المناسبة، وتقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الإدارية.

سادساً: المرونة وسرعة الاستجابة

تتميز أنظمة الذكاء الاصطناعي بقدرتها على التكيف مع المتغيرات المختلفة، والاستجابة السريعة للمواقف الجديدة، مما يساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها بك

٢.٥ أنواع الذكاء الاصطناعي

يقسم الذكاء الاصطناعي إلى عدة أنواع تختلف باختلاف مستوى قدراته والمهام التي يستطيع تنفيذها، وقد صنف الباحثون الذكاء الاصطناعي إلى ثلاثة أنواع رئيسية، وهي كما يأتي:

أولاً: الذكاء الاصطناعي الضيق (Narrow Artificial Intelligence)

يعد الذكاء الاصطناعي الضيق أكثر أنواع الذكاء الاصطناعي انتشاراً في الوقت الحالي، ويتميز بقدرته على أداء مهام محددة بكفاءة عالية دون أن يمتلك القدرة على تنفيذ مهام خارج نطاق برمجته. ومن أمثلته أنظمة التعرف على الوجوه، والمساعدات الذكية، وأنظمة التوصية المستخدمة في التطبيقات الإلكترونية، وبرامج تحليل البيانات.

ثانياً: الذكاء الاصطناعي العام (General Artificial Intelligence)

يشير الذكاء الاصطناعي العام إلى الأنظمة التي تمتلك القدرة على محاكاة القدرات العقلية للإنسان بصورة شاملة، بحيث تستطيع التعلم والاستنتاج واتخاذ القرارات والتكيف مع مختلف المواقف. ولا يزال هذا النوع في مرحلة البحث والتطوير، ولم يتم الوصول إلى تطبيقه بصورة كاملة حتى الوقت الحالي.

ثالثاً: الذكاء الاصطناعي الفائق (Super Artificial Intelligence)

يمثل الذكاء الاصطناعي الفائق المرحلة المستقبلية المتقدمة للذكاء الاصطناعي، حيث يفترض أن تتجاوز قدراته مستوى الذكاء البشري في مختلف المجالات. ويعد هذا النوع مفهوماً نظرياً ما زال محل دراسة ونقاش بين الباحثين، ولم يتم تطوير أنظمة عملية تحقق هذا المستوى حتى الآن.

وتجدر الإشارة إلى أن معظم التطبيقات المستخدمة حاليًا في المؤسسات الحكومية والخاصة تعتمد على الذكاء الاصطناعي الضيق، نظرًا لكفاءته في تنفيذ المهام المحددة ودعم العمليات الإدارية واتخاذ القرارات.

٢.٦ تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة

شهدت المؤسسات في السنوات الأخيرة توسعًا ملحوظًا في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وذلك لما توفره من إمكانيات كبيرة في تحسين كفاءة الأداء، وتسريع إنجاز الأعمال، ودعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية. وقد أصبحت هذه التطبيقات عنصرًا أساسيًا في العديد من الوظائف الإدارية، وأسهمت في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تحسين جودة الخدمات والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة.

ومن أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة ما يأتي:

أولاً: إدارة الموارد البشرية

يسهم الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة الموارد البشرية من خلال فرز طلبات التوظيف، وتحليل السير الذاتية، واختيار المرشحين المناسبين، بالإضافة إلى تقييم أداء الموظفين، وتحديد الاحتياجات التدريبية، والتنبؤ بمعدلات دوران العمل، مما يساعد الإدارات على اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية.

ثانياً: الإدارة المالية

تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات المالية، واكتشاف الأخطاء والعمليات غير الطبيعية، وإعداد التوقعات المالية، وإدارة المخاطر، الأمر الذي يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مالية مبنية على بيانات دقيقة وموثوقة.

ثالثاً: إدارة التسويق

يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل سلوك العملاء، والتنبؤ باحتياجاتهم، وتصميم الحملات التسويقية المناسبة، مما يسهم في تحسين رضا العملاء وزيادة المبيعات وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

رابعاً: إدارة العمليات

تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية من خلال أتمتة الإجراءات، وتحليل البيانات التشغيلية، وتحسين إدارة المخزون، ورفع كفاءة سلاسل الإمداد، وتقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بالعمليات الإدارية.

خامساً: دعم اتخاذ القرارات الإدارية

يعد دعم اتخاذ القرارات من أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة، حيث تساعد الأنظمة الذكية على جمع البيانات وتحليلها، وتقديم البدائل المناسبة، والتنبؤ بالنتائج المحتملة لكل بديل، مما يمكن متخذي القرار من اختيار البديل الأكثر ملاءمة وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عالية.

٢.٧ مفهوم اتخاذ القرارات الإدارية

تعد عملية اتخاذ القرارات الإدارية من أهم الوظائف التي تمارسها الإدارة في جميع المستويات التنظيمية، إذ تعتمد عليها المؤسسات في توجيه أعمالها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. ويقصد باتخاذ القرار الإداري عملية المفاضلة بين مجموعة من البدائل المتاحة واختيار البديل الأكثر ملاءمة لحل مشكلة معينة أو تحقيق هدف محدد، وذلك بالاعتماد على المعلومات والبيانات المتوفرة في الوقت المناسب.

وتزداد أهمية اتخاذ القرارات الإدارية في ظل بيئة الأعمال الحديثة التي تتسم بسرعة التغير وارتفاع مستوى المنافسة، الأمر الذي يتطلب من متخذي القرار الاعتماد على معلومات دقيقة وتحليلات علمية تساعدهم في اختيار البدائل المناسبة وتقليل المخاطر المحتملة.

وتؤثر جودة القرارات الإدارية بصورة مباشرة في مستوى الأداء المؤسسي، إذ تسهم القرارات السليمة في تحسين كفاءة استخدام الموارد، وزيادة الإنتاجية، وتحقيق رضا العملاء، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة. أما القرارات غير المدروسة فقد تؤدي إلى خسائر مالية وإدارية، وتؤثر سلباً في تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

وفي السنوات الأخيرة، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية، حيث يساهم في جمع البيانات وتحليلها بسرعة ودقة، وتقديم بدائل متعددة، والتنبؤ بنتائج كل بديل، مما يساعد متخذي القرار على اختيار الحلول الأكثر ملاءمة وتحقيق أفضل النتائج الممكنة.

٢.٨ مراحل اتخاذ القرارات الإدارية

تمر عملية اتخاذ القرارات الإدارية بمجموعة من المراحل المتتابعة التي تساعد متخذ القرار على الوصول إلى البديل الأنسب لتحقيق أهداف المؤسسة. وتعد هذه المراحل مترابطة، حيث تؤثر كل مرحلة في المرحلة التي تليها، ويمكن توضيحها على النحو الآتي:

أولاً: تحديد المشكلة

تعد هذه المرحلة نقطة البداية في عملية اتخاذ القرار، حيث يتم التعرف على المشكلة أو الموقف الذي يتطلب اتخاذ قرار، مع تحديد أسبابه وآثاره بصورة دقيقة.

ثانياً: جمع المعلومات

يقوم متخذ القرار بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمسألة من المصادر المختلفة، وذلك بهدف تكوين صورة واضحة تساعد على فهم المسألة وتحليلها بصورة صحيحة.

ثالثاً: تحليل المسألة

في هذه المرحلة يتم تحليل البيانات المتاحة وتحديد أسباب المسألة والعوامل المؤثرة فيها، مما يساعد على الوصول إلى حلول مناسبة.

رابعاً: تحديد البدائل

يقوم متخذ القرار بوضع مجموعة من البدائل والحلول الممكنة، مع مراعاة أن تكون هذه البدائل قابلة للتطبيق وتحقيق أهداف المؤسسة.

خامساً: تقييم البدائل واختيار البديل المناسب

يتم تقييم كل بديل من حيث المزايا والعيوب والتكاليف والمخاطر والنتائج المتوقعة، ثم اختيار البديل الذي يحقق أفضل النتائج الممكنة.

سادساً: تنفيذ القرار

بعد اختيار البديل المناسب، يتم تحويل القرار إلى خطة عمل قابلة للتنفيذ، مع تحديد المسؤوليات والموارد والمدة الزمنية اللازمة للتنفيذ.

سابعاً: متابعة وتقويم القرار

تمثل هذه المرحلة الخطوة الأخيرة، حيث يتم متابعة تنفيذ القرار وتقويم نتائجه للتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

٢.٩ جودة اتخاذ القرارات الإدارية

تعد جودة اتخاذ القرارات الإدارية من العوامل الرئيسة التي تسهم في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، حيث تعتمد قدرة المؤسسة على المنافسة والاستمرار إلى حد كبير على جودة القرارات التي تتخذها الإدارة في مختلف المستويات التنظيمية. ويقصد بجودة القرار الإداري مدى قدرة القرار على تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفاعلية، اعتماداً على معلومات دقيقة وتحليل علمي للبدائل المتاحة.

وتتأثر جودة القرارات الإدارية بعدد من العوامل، من أبرزها توافر المعلومات الدقيقة، وخبرة متخذ القرار، والوقت المتاح لاتخاذ القرار، والتطور التقني، والبيئة التنظيمية، بالإضافة إلى استخدام التقنيات الحديثة، وعلى رأسها تطبيقات الذكاء الاصطناعي، التي أصبحت توفر بيانات وتحليلات تساعد في اختيار البدائل الأكثر ملاءمة.

وتسهم جودة القرارات الإدارية في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، ورفع مستوى الإنتاجية، وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، كما تساعد المؤسسات على مواجهة التحديات والمتغيرات التي تفرضها بيئة الأعمال، الأمر الذي يعزز قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وفي ضوء التطورات التقنية المتسارعة، أصبح الذكاء الاصطناعي عنصراً رئيساً في تحسين جودة القرارات الإدارية، من خلال تحليل البيانات الضخمة، واكتشاف الأنماط والعلاقات، والتنبؤ بالنتائج المستقبلية، وتقديم توصيات مبنية على أسس علمية، مما يسهم في تقليل الأخطاء البشرية، وتسريع عملية اتخاذ القرار، ورفع مستوى دقته وفاعليته، بما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

٢.١٠ الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء عرضًا وتحليلًا لأبرز الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة اتخاذ القرارات الإدارية، وذلك بهدف التعرف على ما توصلت إليه تلك الدراسات من نتائج، والاستفادة منها في بناء الإطار العلمي للدراسة الحالية، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وصولًا إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

وقد تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين رئيسيين، هما:

١. الدراسات العربية.

٢. الدراسات الأجنبية

٢.١٠.١ الدراسات العربية

الدراسة الأولى

أجرى كلٌّ من الجهني والبلوي (Aljohani & Albliwi, 2022) دراسة بعنوان: "أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات: دراسة وصفية في مؤسسات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، في ظل التوجه نحو التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثان الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة مكونة من ١٧٠ موظفًا يعملون في مؤسسات القطاع الخاص التي تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية، حيث أسهمت هذه التطبيقات في زيادة سرعة اتخاذ القرار، وتحسين جودة القرار، وتعزيز قبول القرارات داخل المؤسسات. كما أوصت الدراسة بضرورة التوسع في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتطوير مهارات العاملين، وتعزيز التعاون مع الجهات المتخصصة لدعم التحول الرقمي.

الدراسة الثانية

Davenport, Thomas H., & Ronanki, Rajeev (2018). Artificial Intelligence for the Real World. تناولت الدراسة استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات داخل المؤسسات، وأكدت أن نجاح تطبيقه يعتمد على جودة البيانات وتحديد المجالات المناسبة للتطبيق.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات في إدارة المشاريع داخل شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، وبيان أثر ذلك في تحسين الكفاءة التشغيلية، وخفض التكاليف، ورفع مستوى نجاح المشاريع.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة والمقابلات مع عدد من مديري المشاريع في شركات القطاع الخاص لجمع البيانات وتحليلها.

وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين دقة القرارات المتعلقة بإدارة المشاريع، ورفع كفاءة توزيع الموارد، وتحسين إدارة المخاطر، وتقليل التأخير في تنفيذ المشاريع، كما أكدت النتائج أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي يمنح المؤسسات ميزة تنافسية ويساعدها على تحسين جودة الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتدريب العاملين، وتطوير البنية التقنية لدعم اتخاذ القرارات في إدارة المشاريع.

الدراسة الثالثة

Brynjolfsson, Erik, & McAfee, Andrew (2017). The Business of Artificial Intelligence. أوضحت الدراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم القرارات الإستراتيجية داخل منظمات الأعمال.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات اتخاذ القرارات الإدارية وتعزيز الابتكار داخل المؤسسات السعودية، مع التركيز على مدى إسهام هذه التقنيات في تحسين كفاءة الأداء الإداري.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية، وبيان أثرها في تطوير عمليات اتخاذ القرار.

وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية، ورفع كفاءة الأداء، ودعم الابتكار المؤسسي، كما أوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتوسيع تطبيقها داخل المؤسسات الاقتصادية السعودية، والاعتماد عليها في تصميم السياسات الإدارية، وإيجاد بدائل مناسبة تدعم عمليات التطوير والابتكار.

الدراسة الرابعة

lansiti, Marco, & Lakhani, Karim R. (2020). Competing in the Age of AI. بينت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي أصبح عنصراً أساسياً في تحسين جودة القرارات وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات أعضاء هيئة التدريس في تخصص نظم المعلومات الإدارية حول فاعلية استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات الإدارية، بالإضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والفوائد المتوقعة، والتحديات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات التعليمية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات، وتكونت أداة الدراسة من (١٨) فقرة، كما تم التحقق من صدقها وثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود اتجاهات إيجابية نحو استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات الإدارية، حيث أكد المشاركون أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين دقة القرارات، وزيادة كفاءة الأداء، ودعم التخطيط الإستراتيجي، مع التأكيد على أهمية توفير التدريب، وتعزيز أمن البيانات، ووضع سياسات واضحة لضمان الاستخدام المسؤول لتقنيات الذكاء الاصطناعي

الدراسة الخامسة

OECD (2024). Artificial Intelligence, Digital Transformation and the Future of Work. استعرض التقرير دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري، ودعم اتخاذ القرارات، ومتطلبات الحوكمة والاستخدام المسؤول للتقنيات الحديثة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تحليلات الأعمال المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإستراتيجية، وقياس مدى إسهامها في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

واعتمدت الدراسة على المنهج الإمبريقي، حيث تم جمع البيانات وتحليلها لقياس العلاقة بين استخدام تحليلات الأعمال المدعومة بالذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإستراتيجية داخل المؤسسات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تحليلات الأعمال المعتمدة على الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة القرارات الإستراتيجية، وتعزيز سرعة الوصول إلى المعلومات، ورفع كفاءة التخطيط، كما أوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتطوير مهارات العاملين، وتعزيز ثقافة اتخاذ القرار المبني على البيانات داخل المؤسسات.

الدراسة السادسة

أجرى Bhuiyan، Chen، Henson، Dawes، Alshahrani، وآخرون (٢٠٢٤) دراسة بعنوان:
"Artificial Intelligence and Decision-Making in Government: A Systematic Literature Review"

هدفت الدراسة إلى مراجعة وتحليل الأدبيات العلمية المنشورة خلال الفترة (٢٠١٢-٢٠٢٣) حول استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات داخل المؤسسات الحكومية، مع تحديد أبرز مجالات التطبيق، والفوائد، والتحديات المرتبطة بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية.

واعتمدت الدراسة على منهج المراجعة المنهجية للأدبيات (Systematic Literature Review)، حيث قام الباحثون بتحليل الدراسات المنشورة في قواعد البيانات العلمية للوصول إلى رؤية شاملة حول استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الإدارية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة القرارات من خلال تحليل البيانات الضخمة، وتسريع عملية اتخاذ القرار، وتعزيز دقة التنبؤ، إلا أن نجاح تطبيقه يعتمد على جودة البيانات، وتوافر البنية التقنية، والحوكمة، ورفع مهارات العاملين. كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير الأطر التنظيمية والأخلاقية التي تضمن الاستخدام المسؤول والفعال للذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات.

الدراسة السابعة

أجرى Shrestha، Ben-Menahem، و Von Krogh (٢٠١٩) دراسة بعنوان:
"Organizational Decision-Making Structures in the Age of Artificial Intelligence"

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير هياكل اتخاذ القرارات داخل المنظمات، وبيان الكيفية التي يمكن من خلالها دمج الذكاء الاصطناعي مع الخبرة البشرية لتحسين جودة القرارات الإدارية.

واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، من خلال مراجعة وتحليل الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي واتخاذ القرارات التنظيمية، بهدف بناء إطار علمي يوضح العلاقة بين الأنظمة الذكية ومتخذي القرار داخل المؤسسات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال توفير معلومات دقيقة، وتحليل كميات كبيرة من البيانات، ودعم متخذي القرار في اختيار البدائل المناسبة، إلا أن الدراسة أكدت أن فعالية الذكاء الاصطناعي تعتمد على التكامل بين التقنية والخبرة البشرية، وعدم الاعتماد على الأنظمة الذكية بصورة كاملة، كما أوصت بضرورة وضع أطر تنظيمية واضحة تضمن الاستخدام الفعال والمسؤول للذكاء الاصطناعي في المؤسسات.

الدراسة الثامنة

أجرى Jarrahi (٢٠١٨) دراسة بعنوان: "Artificial Intelligence and the Future of Work: Human-AI Symbiosis in Organizational Decision Making".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرارات داخل المنظمات، وبيان كيفية التكامل بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية، مع توضيح المجالات التي يكون فيها الذكاء الاصطناعي أكثر كفاءة من الإنسان، والمجالات التي تتطلب الخبرة البشرية.

واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات العلمية وتحليل التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، بهدف توضيح أثره في تطوير الأداء الإداري وتحسين عملية اتخاذ القرار.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين سرعة تحليل البيانات، وتقديم بدائل متعددة لمتخذ القرار، وزيادة دقة التنبؤ بالنتائج، إلا أن الدراسة أكدت أن أفضل النتائج تتحقق عند التكامل بين خبرة الإنسان وقدرات الذكاء الاصطناعي، وليس الاعتماد الكامل على أحدهما. كما أوصت الدراسة بتهيئة بيئة العمل لتبني التقنيات الذكية، وتطوير مهارات العاملين بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي.

٢.١١ التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن معظم الدراسات أكدت وجود دور إيجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية، وذلك من خلال توفير معلومات دقيقة، وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وزيادة سرعة اتخاذ القرار، ورفع مستوى كفاءته وفاعليته. كما أظهرت الدراسات أهمية الاستثمار في التقنيات الحديثة، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الكوادر البشرية للاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات الإدارية.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الذكاء الاصطناعي ودوره في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية، كما تتفق معها في التأكيد على أهمية استخدام التقنيات الذكية في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز جودة القرارات.

إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في تركيزها على قياس أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، كما تسعى إلى تقديم نتائج حديثة تتناسب مع التطورات المتسارعة في مجال الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، وبما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

٢.١٢ الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وعلاقته باتخاذ القرارات الإدارية، إلا أن معظمها ركز على قطاعات أو بيئات تنظيمية محددة، أو تناول الذكاء الاصطناعي من منظور عام دون التركيز على أثره المباشر في جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

كما أظهرت مراجعة الدراسات السابقة وجود حاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي تقيس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية في بيئة الأعمال السعودية، في ظل التوسع الكبير في تطبيقات التحول الرقمي، الأمر الذي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته من خلال تقديم نتائج وتوصيات تدعم متخذي القرار وتساهم في تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل شركات القطاع الخاص.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣.١ تمهيد

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي سيتم اتباعها لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. كما يتضمن وصفًا لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج

٣.٢ منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها، ودراسة العلاقة بين متغيراتها، والتوصل إلى نتائج تساعد في تفسير أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

ويعد المنهج الوصفي التحليلي من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية، لما يتميز به من قدرته على جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يساهم في الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة محل الدراسة

٣.٣ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، ممن يستخدمون أو يتعاملون مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو الأنظمة الرقمية الداعمة لاتخاذ القرارات الإدارية، سواء كانوا من القيادات الإدارية أو المشرفين أو الموظفين الإداريين، وذلك لكونهم الفئة الأكثر ارتباطًا بموضوع الدراسة.

٣.٤ عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من مجموعة من العاملين في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وتم اختيارها باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك لضمان تمثيل أفراد مجتمع الدراسة وإتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة، بما يساهم في الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

٣.٥ أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث صممت بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتضمنت مجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة والمتمثلة في تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية.

وقسمت الاستبانة إلى قسمين رئيسين، هما:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، وتشمل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

القسم الثاني: فقرات الدراسة، ويضم محور تطبيقات الذكاء الاصطناعي، ومحور جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

٣.٦ صدق أداة الدراسة

جرى التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال والبحث العلمي، وذلك للتأكد من سلامة صياغة الفقرات، ومدى ملاءمتها لقياس متغيرات الدراسة، وأخذ ملاحظاتهم وإجراء التعديلات اللازمة قبل اعتمادها بصورتها النهائية.

٣.٧ ثبات أداة الدراسة

جرى التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، والذي يعد من أكثر الأساليب الإحصائية استخدامًا لقياس مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وأظهرت النتائج أن معامل الثبات جاء بمستوى مرتفع، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة مناسبة من الثبات وصلاحيته للاستخدام في جمع البيانات وتحليلها.

٣.٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وشملت الأساليب الإحصائية المستخدمة ما يأتي:

١. التكرارات والنسب المئوية؛ لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

٢. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ للتعرف على مستوى استجابات أفراد العينة تجاه فقرات الدراسة.

٣. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)؛ للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

٤. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)؛ لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.

٥. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)؛ لقياس أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

وقد أسهمت هذه الأساليب في تحليل البيانات بصورة علمية، والوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة وتجيّب عن أسئلتها وتختبر فرضياتها.

٣.٩ ملخص الفصل الثالث

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي اعتمدت في تنفيذها، حيث تم توضيح منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأداة الدراسة، بالإضافة إلى أساليب التحقق من صدق الأداة وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

ويُعد هذا الفصل الأساس الذي تستند إليه الدراسة في جمع البيانات وتحليلها، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

الخاتمة

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وذلك انطلاقاً من الأهمية المتزايدة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تطوير الأداء الإداري وتعزيز كفاءة المؤسسات في ظل التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية. وقد سعت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية، من خلال استعراض الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، وبيان أبرز المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة.

كما أوضحت الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبحت من الأدوات الحديثة التي تسهم في دعم متخذي القرار من خلال تحليل البيانات، وتوفير المعلومات الدقيقة، والتنبؤ بالنتائج، واقتراح البدائل المناسبة، مما يساعد على رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين جودة القرارات داخل المؤسسات. وبينت كذلك أن نجاح تطبيق هذه التقنيات يتطلب توافر بنية تقنية مناسبة، وتأهيل الكوادر البشرية، وتعزيز ثقافة الابتكار والتحول الرقمي داخل بيئة العمل.

وتؤكد الدراسة أهمية استمرار المؤسسات في الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتطوير الأنظمة الرقمية، وتبني السياسات التي تدعم الاستخدام الفعال والمسؤول لهذه التقنيات، بما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع قدرتها التنافسية. كما تأمل الدراسة أن تمثل مرجعاً علمياً يسهم في دعم الباحثين والمهتمين بهذا المجال، وأن تفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاعات ومجالات إدارية مختلفة، بما يواكب التطورات التقنية ويحقق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

(١) الجهني، أ.، والبلوي، ع. (٢٠٢٢). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات: دراسة وصفية في مؤسسات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

(١) Alshahrani, A., Dawes, S., Henson, C., Chen, H., Bhuiyan, M., et al. (2024). Artificial Intelligence and Decision-Making in Government: A Systematic Literature Review

(٢) Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). The Business of Artificial Intelligence

(٣) Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial Intelligence for the Real World. Harvard Business Review, 96(1), 108–116

(٤) Iansiti, M., & Lakhani, K. R. (2020). Competing in the Age of AI. Boston, MA: Harvard Business Review Press

(٥) Jarrahi, M. H. (2018). Artificial Intelligence and the Future of Work: Human–AI Symbiosis in Organizational Decision Making. Business Horizons, 61(4), 577–586

(٦) Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2024). Artificial Intelligence, Digital Transformation and the Future of Work. Paris: OECD Publishing

(٧) Shrestha, Y. R., Ben-Menahem, S. M., & Von Krogh, G. (2019). Organizational Decision-Making Structures in the Age of Artificial Intelligence. California Management Review, 61(4), 66–83

استمارة استبيان بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

اخي الكريم / أختي الكريمة
تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول قياس أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

ونظرا لما لديكم من المعرفة العملية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بأبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهودكم في تعبئة هذا الاستبيان علما أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف أزدوكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها ان شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1. النوع الاجتماعي



☐ أنثى

☐ ذكر

2. الفئة العمرية



☐ من 25 – أقل من 30 سنة ☐ من 30 – أقل من 40 سنة ☐ من 40 – أقل من 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي



☐ بكالوريوس

☐ دبلوم متوسط فما دون

☐ دكتوراه

☐ ماجستير

4. المسمى الوظيفي



☐ رئيس قسم

☐ مدير

☐ موظف

5. سنوات الخبرة



☐ من 5 – أقل من 10 سنوات

☐ أقل من 5 سنوات

☐ أكثر من 15 سنة

☐ من 10 – أقل من 15 سنة

ثانياً: عبارات الاستبانة

✍ المحور الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

ضع إشارة (✓) في المربع المناسب للاختيار:

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
محور تطبيقات الذكاء الاصطناعي					
1. تعتمد الشركة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنفيذ الأعمال الإدارية.	☐	☐	☐	☐	☐
2. تتوفر في الشركة البنية التحتية والتقنية اللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.	☐	☐	☐	☐	☐
3. تستخدم الشركة تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الإدارية.	☐	☐	☐	☐	☐
4. يساهم الذكاء الاصطناعي في توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب.	☐	☐	☐	☐	☐
5. يساعد الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالاتجاهات والمشكلات المستقبلية.	☐	☐	☐	☐	☐
6. يساهم الذكاء الاصطناعي في أتمتة الأعمال والعمليات الإدارية الروتينية.	☐	☐	☐	☐	☐
7. توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي تقارير وتحليلات تفصيلية للإدارة.	☐	☐	☐	☐	☐
8. يساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء البشرية في العمل الإداري.	☐	☐	☐	☐	☐
9. تعتمد الإدارة على مخرجات الذكاء الاصطناعي عند وضع الخطط والبدائل.	☐	☐	☐	☐	☐
10. يتم تحديث وتطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل مستمر في الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
محور جودة اتخاذ القرارات الإدارية					
11. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة ودقة القرارات الإدارية.	☐	☐	☐	☐	☐
12. يساعد الذكاء الاصطناعي متخذي القرار في اختيار البدائل الأنسب.	☐	☐	☐	☐	☐
13. يدعم الذكاء الاصطناعي سرعة اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	☐	☐	☐	☐	☐
14. يعزز الذكاء الاصطناعي كفاءة الأداء الإداري من خلال القرارات السليمة.	☐	☐	☐	☐	☐
15. يساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل المخاطر المرتبطة باتخاذ القرارات.	☐	☐	☐	☐	☐
16. يعتمد متخذو القرار على توصيات الذكاء الاصطناعي في عملهم اليومي.	☐	☐	☐	☐	☐
17. يوفر الذكاء الاصطناعي رؤية شاملة تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية.	☐	☐	☐	☐	☐
18. يساعد الذكاء الاصطناعي في متابعة وتقييم نتائج القرارات المتخذة.	☐	☐	☐	☐	☐
19. أدى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى رفع مستوى رضا الإدارة عن القرارات.	☐	☐	☐	☐	☐
20. أويد التوسع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين القرارات الإدارية.	☐	☐	☐	☐	☐

Master of Business Administration (MBA)

**The Impact of Artificial Intelligence Applications on
Improving the Quality of Administrative Decision-Making in
Private Sector Companies in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Student: Saleh Mohammed Alnoeiser

Student ID: 2610019001

Supervised by:

_____.Dr

Academic Year:

2026 / 1448