



مجلة البحوث المالية والتجارية
المجلد (25) – العدد الثاني – إبريل 2024



أثر الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي

دراسة ميدانية على شركة مصر للتأمين

Impact of artificial intelligence on organizational development

Field study on Misr Insurance Company

د/ أحمد مجدى أحمد جنيدى

مدرس الإدارة بالمعهد العالى للحاسب الآلى ونظم المعلومات بأبو قير – الاسكندرية

ahmedgenady1980@gmail.com

| | |
|--|---------------|
| 2024-2-7 | تاريخ الإرسال |
| 2024-3-3 | تاريخ القبول |
| رابط المجلة: https://jsst.journals.ekb.eg/ | |

-مستخلص:

تهدف الدراسة إلى تشخيص طبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد شمل مجتمع الدراسة كافة المستويات الإدارية بالشركة (إدارة عليا- إدارة وسطى- إدارة تنفيذية)، وقد شمل هذا المجتمع 1031 مفردة، وقد اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية الطبقية، وقوامها 280 مفردة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة قصور تطبيقات الذكاء الاصطناعي مما أدى لضعف التطوير التنظيمي في شركة مصر للتأمين، وذلك نتيجة إلى ضعف بعد الإمكانيات البشرية، وكذا بعد الإمكانيات المادية ، بالإضافة إلى ضعف بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي. وقد تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة قيام الإدارة العليا بالشركة بعقد الندوات وورش العمل والدورات التدريبية المتخصصة للتعريف بنظم الذكاء الاصطناعي ومكوناتها وكيفية استخدامها والاستفادة منها لغرض زيادة الوعي والإدراك لدى العاملين

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، التطوير التنظيمي، بُعد الإمكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي، بُعد الإمكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي، بُعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي.



- Abstract:

The study aims to diagnose the nature of the relationship between artificial intelligence and organizational development at Egypt Insurance Company.

One of the most important findings of the study was the inadequacy of AI applications, which led to weak organizational development at Misr Insurance Company, as a result of the weakness of the human potential dimension, as well as the physical potential, as well as the weakness of the technical techniques for the application of AI.

The study was based on the analytical descriptive curriculum. The study community covered all levels of management of the company (Alia Management, Middle Department and Executive Department). The study covered 1031 items. The study relied on the random caste sample of 280 items.

A number of recommendations have been reached, the most important of which is the need for the company's senior management to hold seminars, workshops and specialized training courses to familiarize themselves with artificial intelligence systems and their components and how to use them and benefit from them for the purpose of raising awareness and awareness among workers.

Keywords: artificial intelligence, organizational development, after the human possibilities of applying artificial intelligence, after the physical possibilities of applying artificial intelligence, after the technical techniques of applying artificial intelligence.

- المقدمة:

يعتبر تحسين الخدمة التأمينية وتطويرها بشكل دائم ومستمر أمراً في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين وللعلاء على حد سواء، ومع التطور المتسارع والحاصل للشركات العالمية المنتجة لخدمات التأمين ودخول الشركات المصرية في الانفتاح الاقتصادي على الأسواق العالمية وعولمة الأسواق، صار لزاماً على تلك الشركات انتهاز خطط فعالة ورسم سياسات واستراتيجيات لتحسين أدائها وتطوير خدماتها ومسايرة الركب الحضاري العالمي لتلبية لاحتياجات العملاء من جهة وتحقيق هدف البقاء من جهة أخرى، ولعل استخدام شركات التأمين الوطنية لتقنيات الذكاء الاصطناعي والتي أثبتت كفاءة عالية في شركات التأمين العالمية من شأنه تحقيق أهدافها المنشودة، مما يؤدي إلى تحسين أدائها وتطوير خدماتها ومنتجاتها. (Sneha, 2019, p. 266).

وقد بدأت شركات التأمين استخدام أساليب وتطبيقات حديثة تعتمد على الذكاء الاصطناعي حيث شهد قطاع التأمين ابتكارات في مجالات متعددة مثل التسعير، تسوية المطالبات، كشف الاحتيال، وتستغل شركات التأمين إمكانات الذكاء الاصطناعي لتقديم منتجاتها بطريقة أكثر فعالية، ومن أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي شيوعاً روبوتات الدردشة (Chat bots)، وخدمة العملاء المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، حيث تتمكن هذه التطبيقات من تقديم منتجات مخصصة لتلبية احتياجات العملاء، والتعامل مع الشكاوى، وأيضاً تحسين الاتصالات مع العملاء بناء على تحليل العواطف والمشاعر ومعالجة المعاملات البسيطة المتنوعة والكشف عن الغش (Johnson, 2019, p.145).

ويعتبر التطوير التنظيمي أمراً حيوياً في شركات التأمين، حيث يهدف إلى تحسين أداء الشركة وزيادة كفاءتها وفعاليتها، يشمل التطوير التنظيمي تحليل العمليات الحالية وتحديد النواقص والفجوات، ومن ثم تطبيق استراتيجيات وأدوات جديدة لتحسين وتطوير الأداء، ويشمل ذلك أيضاً تحسين بيئة العمل وتعزيز الثقافة التنظيمية وتطوير مهارات وقدرات الموظفين. يعتبر التطوير التنظيمي عملية مستمرة وحيوية لضمان استمرارية نجاح الشركات في سوق التأمين المنافس. (الغمرى، 2019، ص 79).



ويلعب الذكاء الاصطناعي دوراً حيوياً في التطوير التنظيمي لشركات التأمين، حيث يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة وتوفير رؤى دقيقة حول سلوك العملاء وتوقعاتهم واحتياجاتهم، بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات التسعير وتقدير المخاطر وإدارة المطالبات، كما يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير أنظمة دعم القرارات وتحسين عمليات التسويق والتواصل مع العملاء.

من هنا تأتي هذه الدراسة كمحاولة للوقوف على أثر الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي

في الشركة محل الدراسة.

أولاً- مشكلة الدراسة:

تقوم شركات التأمين بدور أساسي في تحسين جودة خدماتها التأمينية لتحقيق رضا عملائها مما يرفع من جوانب التميز في تلك الخدمات وتحقيق التنافسية مستقبلاً مع شركات التأمين الأخرى، وذلك بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائها، وقد لاحظ الباحث من خلال المقابلات التي تمت مع بعض عملاء الشركة أن الخدمات التأمينية المقدمة لهم تحتوي على نقاط قوة ونقاط ضعف، ومن أجل تلافي نقاط الضعف وتحويلها إلى نقاط قوة كان من الضروري تفعيل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات المقدمة لهؤلاء العملاء، وتحسين التطوير التنظيمي للشركة.

وحتى يتمكن الباحث من بلورة المشكلة البحثية قام بأجراء دراسة استطلاعية وذلك على مرحلتين:

1- دراسة مكتبية: تتمثل في المصادر في الكتب والمراجع العربية والأجنبية، وكذا الدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

2- دراسة تحليلية: اعتمدت الدراسة التحليلية على إجراء مجموعة من المقابلات الشخصية مع العاملين بشركة مصر للتأمين تم من خلالها تقديم استمارات استقصاء على عينة (30) مفردة وفقاً لما يلي:

جدول (1): أعداد عينة الدراسة الاستطلاعية

| المناطق | رؤساء القطاعات | مديري العموم | مديري الإدارات | رئيس قسم | الموظفين | الإجمالي |
|----------------|----------------|--------------|----------------|----------|----------|----------|
| المركز الرئيسي | 1 | 1 | 3 | 5 | 20 | 30 |

المصدر: إعداد الباحث.

وكانت نتائجها وفقاً مايلي:

جدول (2): قائمة الاستقصاء المتعلقة بالدراسة الإستطلاعية

| م | العبارة | إجابة المستقصى منه | | |
|----|---|--------------------|-----------|---------------|
| | | موافق (%) | محايد (%) | غير موافق (%) |
| 1 | توجد مرونة في الأنظمة الإدارية بالشركة تجاه تطبيق الذكاء الاصطناعي. | 25% | - | 75% |
| 2 | تقوم الشركة بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الذكاء الاصطناعي. | 35% | - | 65% |
| 3 | الشركة تتبنى التفكير بالنظم وتحليل و قراءة وفهم الأحداث التأمينية. | 40% | - | 60% |
| 4 | توجد إدارة متخصصة للذكاء الاصطناعي بالشركة. | 10% | - | 90% |
| 5 | تتوفر في الشركة الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي. | 30% | - | 70% |
| 6 | توجد قدرة لدى العاملين على استخدام الحاسب الألي والانترنت | 80% | - | 20% |
| 7 | تتوفر بنية تكنولوجية تسمح بتطبيق الذكاء الاصطناعي والاستفادة من المعرفة المتراكمة. | 75% | - | 25% |
| 8 | الخدمات التأمينية المقدمة من الشركة أفضل من توقعات العملاء. | 35% | - | 65% |
| 9 | تحرص الشركة على تقديم الخدمة التأمينية بالشكل الصحيح وفي الاوقات المحددة. | 60% | - | 40% |
| 10 | تعمل الشركة على تقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها. | 70% | - | 30% |

المصدر: إعداد الباحث.

ونتيجة لذلك تتمثل المشكلة البحثية في قصور التطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين نتيجة

ضعف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.



ثانياً – الدراسات السابقة:

قام الباحث بمراجعة الدراسات السابقة في مجال البحث، من خلال استعراض بعض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث أو بعض جوانبه، وسيتم تحليل هذه الدراسات من حيث أهدافها وأهم نتائجها التي توصلت إليها، علي أن يقوم الباحث بعد عرض الدراسات بالتعليق عليها وتحديد النتائج التي تم استخلاصها مع تحديد الفجوة البحثية وفقاً لما يلي:

1- الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي:

هدفت دراسة (Jain, 2020) إلى تحديد خطوات التحول الرقمي لإدارة الموارد البشرية باستخدام الذكاء الاصطناعي، وحصر تحديات ومعوقات اعتماد الذكاء الاصطناعي، وكان من أبرز نتائجها أن الذكاء الاصطناعي يعمل على إعادة تصميم وظائف المنظمة، مما يتطلب من الإدارة إعادة تصميم خططها وفقاً لتأثير الذكاء الاصطناعي على الوظائف، وحددت الدراسة متطلبات التحول الرقمي الذكي في إعادة تعريف سياسة المنظمة، وإعادة هيكلة وظائفها، وترقية البنية التحتية، وتطوير مهارات الموظفين الرقمية، في حين تناولت دراسة (صبيرة، 2021) إبراز دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الشمول المالي، من خلال عرض تجربة مجمع أكسا الفرنسي، ولقد توصلت الدراسة إلى أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف أنشطة شركات التأمين لها دو هام في توفير خدمات تأمينية تتسم بالجودة والتنوع، وفي نفس الوقت تتميز بالسرعة وهي تتناسب مع جميع فئات المجتمع، وبهذا تتمكن شركات التأمين بفضل توظيفات ذكاء الأعمال من التنبؤ واتخاذ القرارات التي تساهم في تطوير خدماتها التأمينية واستقطاب الكثير من العملاء وتعزيز شمول المالي، أما دراسة (Hall & Pesenti, 2021) فقد اتجهت إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي على المنظمات والمؤسسات في المملكة المتحدة، وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي ساهم في تحليل المعلومات والتعلم منها بدقة أعلى وسرعة تفوق سرعة البشر، وأن المنظمة من أجل تطبيق الذكاء الاصطناعي تحتاج إلى تطوير علاقات الثقة في البيانات بين الجهات، لتحسين العمل وتيسير مشاركة البيانات أن المنظمة من أجل تطبيق الذكاء الاصطناعي تحتاج إلى توفير الصلاحيات للوصول إلى البيانات وجعلها قابلة للقراءة.

وهدفت دراسة (Luong, 2022) إلى فحص القرارات التنظيمية في سياق البيانات الضخمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي (التعلم الآلي)، وتوصلت الدراسة إلى أن التعاون بين الذكاء

الاصطناعي والخبراء البشريين يساهم في تحقيق إنتاجية أكبر، أما دراسة (الأشول، 2022) فقد هدفت إلى تحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات الاستشارية المقدمة من قبل المراجعين الخارجيين لعملائهم من منظمات الأعمال، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن غالبية آراء أفراد عينة الدراسة تدرك وظائف وأهداف الذكاء الاصطناعي وأن هناك فروق معنوية بين تلك الآراء.

في حين هدفت دراسة (Fhdalqasem, 2022) إلى تقديم مدخل مبسط عن استراتيجيات التحكم بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتناولت الدراسة قضايا تمثيل المعرفة المنطق الخبري والقوانين، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تتكون من الخوارزمية في حل المسائل، والتحكم بالمكونات، وحل المشكلات المعقدة وأن الخوارزمية تساوي المنطق زائداً التحكم، وقد هدفت دراسة (Yawalkar, 2023) إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في سير أعمال المنظمات وأدائها وتأثيرها على قسم الموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي في الإدارة يمكن أن يساعد في جمع البيانات الصحيحة والدقيقة.

2- الدراسات التي تناولت التطوير التنظيمي:

هدفت دراسة (طه، 2020) إلى معرفة أثر التطوير التنظيمي على أداء العاملين بالتطبيق على بنك النيلين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود تأثير للتطوير التنظيمي على أداء العاملين ببنك النيلين، ووجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين أبعاد التطوير التنظيمي وأداء العاملين، كذلك أظهرت الدراسة أن كافة أبعاد التطوير التنظيمي (البشرية، المؤسسية، والبيئية) جاءت بدرجة عالية، وأوضحت دراسة (يونس، 2020) البرامج والتطبيقات الرئيسية للتغيير بغرض تجديد العمليات التنظيمية من خلال التركيز على الثقافة التنظيمية والسلوك التنظيمي والهيكل التنظيمي وإجراءات وطرق العمل، كما أوضحت أهمية التطوير التنظيمي من خلال ضمان فعالية واستمرارية المنظمة لضمان أداء فعال ونجاح لمواكبة التغيرات المستمرة والسريعة، في مجال المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا والارتقاء بالمنظمة ورفع كفاءتها للتوافق مع المعطيات الداخلية والتكيف مع الظروف الخارجية بما يضمن البقاء والاستمرارية للمنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن غالبية مديري ومديرات المدارس الابتدائية ليس لديهم تطوير تنظيمي وانهم يستندون الى انجاز اعمالهم باتباع الوسائل والاساليب والطرائق الكلاسيكية التي كانت سبباً في صعوبة تطور المدرسة وتقدمها.



وقد هدفت دراسة (حسن، 2022) إلى التعرف على دور التطوير التنظيمي في تحسين أداء العاملين بمركز التطوير التكنولوجي بالمديرية والأقسام التابعة له بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة انخفاض أداء العاملين بمركز التطوير التكنولوجي بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم على ضوء أبعاد التطوير التنظيمي بمتوسط حسابي يقع بين (1.31 - 1.54) للأبعاد الثلاثة (تنمية الأفراد العاملين فرق العمل- الإدارة والتنظيم) ، واهتمت دراسة (الحميدى، 2023) بتحليل العلاقة بين التطوير التنظيمي والاستدامة التنظيمية في جامعة الطائف ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية للتطوير التنظيمي على تحقيق الاستدامة التنظيمية، كذلك أظهرت النتائج أن بعد مستوى الفرد في التطوير التنظيمي كأن أكثر الأبعاد توافر مقارنة ببعد مستوى الجماعة، وبعد المؤسسة في التطوير التنظيمي.

بينما هدفت دراسة (الزهراني، 2023) إلى تحليل العلاقة بين أبعاد التطوير التنظيمي وأداء العاملين في صندوق تنمية الموارد البشرية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التطوير التنظيمي وأداء العاملين في صندوق تنمية الموارد البشرية، وكذا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموجرافية للعاملين (السن، النوع، الدخل، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي) على كل من المتغير المستقل والمتغير التابع ، وقد اتجهت دراسة (بوجنان، 2023) إلى التعرف على أثر تبني مداخل التطوير التنظيمي على تحسين الأداء التنظيمي في الشركات الحكومية الأردنية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير التنظيمي بشكل عام والأداء التنظيمي في الشركات الحكومية المختارة في الأردن، وقد أظهرت نتائج الدراسة أيضا أن هناك وعياً بالتطوير التنظيمي وعناصر الأداء التنظيمي لدى عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم الشخصية.

3- التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية وأوجه الاستفادة منها:

أتضح للباحث من خلال تحليل الدراسات السابقة مايلي:

أ- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تناول الإطار النظري لكل من المتغير المستقل والتابع للدراسة.

ب- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء الاصطناعي من خلال تحليل أثرها على المتغيرات التابعة والتي تمثلت في (إدارة الموارد البشرية - الشمول المالي - البيانات الضخمة - الخدمات الاستشارية - استراتيجيات التحكم بالذكاء الاصطناعي)، وقد تناولت الدراسات المتعلقة بالتطوير التنظيمي علاقة بأبعاد (أداء العاملين - الأستدامة التنظيمية - الأداء التنظيمي)، بينما تناولت الدراسة الحالية من خلال العلاقة بين هذا المتغير (كمتغير تابع) والذكاء الاصطناعي (كمتغير مستقل).

ج- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في دراسات الحالة، حيث تناولت الدراسة الحالية دراسة شركة مصر للتأمين بالاتفاق مع دراسة (صبيرو، 2021) والتي تبنت دراسة حالة شركات التأمين، بينما تناولت الدراسات السابقة دراسة حالات (المراجعين الخارجيين - بنك النيلين، مديري ومديرات المدارس الابتدائية، الإدارات التعليمية بالفيوم، جامعة الطائف، صندوق تنمية الموارد البشرية، الشركات الحكومية الأردنية) .

د- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في بلورة الفكرة البحثية للدراسة وصياغة مشكلة البحث، وتحديد أهدافها وفروضها وكذا أهميتها والمنهج العلمي المتبع.

ثالثاً- أهداف الدراسة:

يهدف البحث الحالي إلى تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1- تحليل أثر بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة.

2- دراسة دور بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة.

3- بيان أثر بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة.

4- التوصل إلى مجموعة من التوصيات تساهم في التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة نتيجة توجيهها نحو تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.



رابعاً- أهمية الدراسة:

يستمد البحث أهميته العلمية باعتبارة من الدراسات القليلة التي تناولت الربط بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبين التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة، من خلال منهجية علمية متكاملة تضيف إلى المكتبة العربية جهداً متواضعاً في هذا المجال. ومن الناحية العملية تأتي أهمية البحث من أن قطاع التأمين من القطاعات الخدمية المهمة التي لها علاقة مباشرة مع مختلف الأنشطة الاقتصادية التي تقوم بها الشركات أو الأفراد على حد سواء، في محاولة البحث عن الأمان نظراً للضمانات التي تتيحها شركات التأمين لمواجهة مختلف المخاطر سواء كانت على المدى القصير أو المدى الطويل، من ثم فإن قطاع التأمين في مصر جدير بأن يكون محلاً للدراسة، وتبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة أيضاً من خلال مردود نتائجها على مستوى الإدارة العليا في الشركة محل الدراسة، بهدف تطبيق النتائج التي سيتم التوصل إليها.

خامساً- فروض الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار الفروض التالية:

- 1-الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بُعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.
- 2-الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بُعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.
- 3-الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بُعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

سادساً- محددات الدراسة:

اقتصر البحث على المحددات التالية:

- 1- تبحث هذه الدراسة في دور استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمة التأمينية بشركة مصر للتأمين، وهي مقومات داخلية من حيث الأنظمة الإدارية وأساليب العمل والتكنولوجيا المستخدمة والثقافة التنظيمية السائدة وإتجاهات المديرين والقيادات وذلك دون

- التعرض لمدى توافر بعض المقومات في البيئة الخارجية للمستشفيات (البيئة السياسية-القانونية-الإقتصادية)، على الرغم من أهميتها وتأثيراتها التي يصعب إغفالها.
- 2- تقتصر هذه الدراسة على الفترة الزمنية من أعوام (2022 م إلى 2023م) وتتضمنها فترة إعداد الدراسة.
- 3- تقتصر هذه الدراسة على شركة مصر للتأمين بمحافظة الجيزة.

سابعاً- مراجعة الأدبيات:

1- مفهوم الذكاء الاصطناعي:

يعد الذكاء الاصطناعي من العلوم الحديثة التي ظهرت مع تطور التكنولوجيا ودخول الحاسب الآلي في كافة المجالات، هذا وقد أكدت دراسة (Makridakis 2018,p. 198) علي ان الذكاء الاصطناعي هو أحد أنواع العلوم الحديثة التي انتشرت على نطاق واسع في الآونة الأخيرة، حتى إنه دخل في كثير من المجالات الصناعية والبحثية، وعلى رأسها الروبوت والخدمات الذكية للحكومات والشركات.

كما اكدت دراسة (Luo et al., 2018, p.79) علي ان الذكاء الاصطناعي هو ذلك السلوك وتلك الخصائص التي تعتمد عليها برامج الحاسب الآلي المختلفة، والتي تتماشى مع القدرات الذهنية البشرية في الأعمال المختلفة، ومن أهم تلك القدرات قدرة الآلة على التعلم واتخاذ القرارات الصحيحة، كما تناولت دراسة (Verma & Sharma,2019, p 176) الذكاء الاصطناعي باعتبارة يتعلق بالقدرة على التفكير الفائق وتحليل البيانات بصورة أكثر من تعلقه بشكل معين أو وظيفة معينة، وعلى الرغم من أن الذكاء الاصطناعي يقدم صوراً عن الروبوتات العالية الأداء الشبيهة بالإنسان التي تسيطر على العالم، فإنه لا يهدف إلى أن يحل محل البشر، بل إنه يهدف إلى تعزيز القدرات والمساهمات البشرية بشكل كبير، مما يجعله أصلاً ذا قيمة كبيرة من أصول الأعمال، وفي هذا السياق فقد عرفت دراسة (Stancheva, 2018) الذكاء الاصطناعي بأنه يشير إلى الأنظمة أو الأجهزة التي تحاكي الذكاء البشري لأداء المهام والتي يمكنها أن تحسن من نفسها استناداً إلى المعلومات التي تجمعها.

ومن خلال تناول المفاهيم السابقة يعرف الباحث الذكاء الاصطناعي باعتبارة ذلك العلم الذي يجعل الآلة تتصرف بطريقة تحاكي الذكاء البشري، فهو عبارة عن برامج حاسوبية طورت لكي تفكر كالإنسان من خلال ما تتميز به من قدرات على القيام بالاستنتاجات المختلفة والقدرة على التعلم من أخطائها، وهو ما يجعلها تؤدي أعمالها بسرعة ومهارة فائقة.



2- أهداف الذكاء الاصطناعي:

يهدف الذكاء الاصطناعي إلى (الأكاديمية العربية البريطانية، 2019):

- أ- بناء برمجيات قادرة علي اداء سلوكيات توصف بالذكاء عند قيام الإنسان بها وبالتالي قدرة الآلة علي القيام بالمهام التي تحتاج الي الذكاء البشري عند أدائها مثل الاستنتاج المنطقي، وبالتالي يجعل الآلة أكثر ذكاءا، وجعل الأجهزة أكثر فائدة.
- ب- تكرار الذكاء الإنساني.
- ج- حل مشكلة المهام ذات الكثافة المعرفية.
- د- عمل اتصال ذكي بين الادراك والفعل.
- هـ- تحسين التفاعل عند الاتصال الانساني الانساني، أو الإنساني الحاسوبي، أو الحاسوبي الحاسوبي.
- و- تمكين الآلات من معالجة المعلومات بشكل أقرب لطريقة الإنسان، بمعنى المعالجة المتوازية، حيث يتم تنفيذ عدة أوامر في الوقت نفسه.

3- خصائص الذكاء الاصطناعي:

يتسم الذكاء الاصطناعي بالعديد من الخصائص منها (اميرهم، 2022، ص 1017):

- أ- الاستخدام في حل المشاكل المعروضة مع غياب المعلومات الكاملة.
- ب- القدرة على التفكير والإدراك.
- ج- القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.
- د- إمكانية التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.
- هـ- استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة.
- و- القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاكتشاف الأمور المختلفة.
- ز- الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة.
- ح- التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
- ط- التعامل مع المواقف الغامضة في غياب المعلومات.
- ي- القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة.
- ك- تقديم المعلومات لإسناد القرارات الإدارية.

4- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين:

يتوقع بيت الخبرة العالمي المتخصص في البحوث المالية "Autonomous Research" أن تحقق تطبيقات الذكاء الاصطناعي وفورات ضخمة بقطاع التأمين العالمي تصل إلى 390 مليار دولار بحلول 2030. (Bts assurance, 2019).

وتتعدد أسباب اعتماد الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين، حيث تساهم تطبيقاته الذكاء الاصطناعي في تحقيق جودة الخدمة التأمينية وتقليل التكاليف مما يساهم في دعم تنافسية شركات التأمين، فالذكاء الاصطناعي ينمو بسبب "البيانات" المتزايدة باستمرار للتفاعلات التجارية في عصر الرقمنة، وبالنظر لأهميته تستثمر شركات التأمين العملاقة بشكل كبير في الذكاء الاصطناعي والتقنيات المعرفية بإجمالي إنفاق إجمالي يقدر بـ 4.8 مليار دولار أمريكي في عام 2016 ، إلى إنفاق يقدر بحوالي 47 مليار دولار أمريكي عام 2022 والقطاعات الثلاثة التي تركز فيها شركات التأمين على تنفيذ الذكاء الاصطناعي هي ابتكار المنتجات التأمينية بـ19%، عمليات التحسين 43% ، خبرة العملاء 58% (Naman Kumar, 2022, pp. 80: 81).

أ- تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى وظيفة الاكتتاب:

يستخدم الذكاء الاصطناعي، من قبل شركات التأمين المعالجة البيانات على نطاق واسع وهذا لنتمكن من التعامل مع المهام الصعبة بشكل أسرع، فالإكتتاب الجيد يمكنها من تجميع محفظة مربحة من وثائق التأمين المختلفة، وتحليل المخاطروهو ما سيؤثر على مبلغ التأمين ويسمح بالحد منها. (نشرة الاتحاد المصري للتأمين، 2020).

ب- تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى وظيفة التسعير:

ظهور مخاطر جديدة مثل مخاطر الإنترنت والتعقيد المتزايد لضمان المخاطر الرئيسية جعل من الضروري أن يكون لدى الإكتواريين والمؤمنين أدوات مبتكرة وقوية للمساعدة على تسعيرها، بشكل أكثر تنافسية بالاعتماد على البيانات الضخمة التي تتيح معلومات عن الأخطار والعملاء. (insurance speaker, 2020)

ج- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تسوية المطالبات:

يعد متوسط الوقت الذي تستغرقه عملية تسوية المطالبة بين 10-15 يوما، ولكن عند استخدام الذكاء الاصطناعي يتم تقليل هذه المدة، ويتم أيضا الحد من الخسائر التي تتكبدها شركات التأمين نتيجة المطالبات الاحتيالية، ووفقاً لما ذكره رئيس قسم التحليلات بشركة (AIG)



بالولايات المتحدة الأمريكية أن صناعة التأمين تتحمل خسائر تقدر بأكثر من 40 مليار دولار في السنة ولكن بفضل الرقمنة الكاملة واستخدام الذكاء الاصطناعي تم الكشف عن 75% من مطالبات التأمين الاحتياطية أثناء معالجتها. (نشرة الإتحاد المصري للتأمين، 2020).

د- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في كشف الاحتيال وتحليل الائتمان:

لمكافحة الاحتيال تستخدم شركات التأمين برمجيات تحليلية تنبؤية لمعالجة آلاف المطالبات من خلال تحليل المطالبات بسرعة فائقة، ووفرت شركة التأمين الصينية Ping An على نفسها 302 مليون دولار أمريكي من المطالبات الاحتياطية في عام واحد، وحقت زيادة بنسبة 57% في دقة الكشف عن الاحتيال. (appier, 2021).

ه- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تصميم المنتجات وخدمة العملاء:

من خلال الأتمتة والرقمنة أصبح من السهولة الوصول إلى بيانات العملاء ، وبناء صورة أكثر شمولاً لهم والتنبؤ باحتياجاتهم التأمينية وبالتالي تصميم منتجات تناسب مع كل شريحة من هؤلاء العملاء، وقد قامت شركة التأمين اليابانية Fukoku Mutual Life بواسطة برنامج IBM Watson Explorer، وهو برنامج قادر على تحليل وتفسير جميع البيانات التي تم جمعها للتعامل بما في ذلك النصوص والصور والأصوات ومقارنة هذه المعلومات مع بوليصة التأمين وبعدها يتم حساب الأقساط تلقائياً، وعلى هذا النحو نفذت شركة التأمين Aviva مفهوم Ask It "Never"، وهي ميزة تسمح للعملاء بشراء التأمين دون ملء نماذج ورقية عند الاشتراك. (Naman Kumar, 2022, pp. 80: 81)

د-تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر:

يتم تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر من خلال استخدام المنطق الضبابي في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الخطر، وتجدر الإشارة إلى أن تحديد الحدود الفاصلة بين المستويات المختلفة للخطر هي توليفة من الأحداث الضبابية بالنسبة لمتخذ القرار، وعليه فإنه من الصعب بل ومن المستحيل الوصول إلى نموذج رياضي دقيق في ظل تلك الأحداث، ونتيجة لذلك فإن قرارات مدير الخطر سوف تبنى في ظل محدودية المعلومات المتوفرة ونقصها، كما أن عملية التقريب باستعمال المنطق الضبابي تتضمن ذلك المصدر وتتعامل معه في عدم اليقين، وعلى الرغم من أن عمليات التقريب تلك لا تصل إلى درجات الكمال المطلوبة إلا أنها تستطيع أن تميز بقدر كافي مابين الاختيارات الجيدة والاختيارات الرديئة للأخطار المراد التأمين منها عموماً. (بن قذور، 2020، ص 217).

5- إيجابيات وسلبيات الذكاء الاصطناعي.

يصل عدد الشركات المتخصصة في الذكاء الاصطناعي حول العالم الى 3465 شركة متخصصة، ومن المتوقع أن يولد الذكاء الاصطناعي قرابة 58 مليون فرصة عمل جديدة بحلول عام 2023 ، ومن المتوقع أن يسهم الذكاء الاصطناعي ب 15 تريليون دولار في الاقتصاد العالمي بحلول عام 2030. (<https://tinyurl.com/7e34pw7ah>, 2021).

وتتمثل خصائص ومميزات الأجهزة التي تعمل بتقنيات الذكاء الاصطناعي فيما يلي: (محمد، 2020 ص ص 22 : 23).

- أ- القدرة على القيام بالتخطيط وتحليل المشكلات باستخدام المنطق.
- ب- التعرف على الأصوات والكلام والقدرة على تحريك الأشياء.
- ج- فهم المدخلات وتحليلها وتقديم مخرجات تلبي حاجة المستخدم بكفاءة عالية.
- د- التعلم المستمر حيث تكون عملية التعلم آلية وذاتية دون الخضوع للمراقبة والاشراف.
- هـ- القدرة على معالجة كم هائل من البيانات في نفس الوقت.
- و- ملاحظة الأنماط المتشابهة من البيانات ومعالجتها بسرعة أكبر وأدق من الأدمغة البشرية.
- ز- إيجاد الحلول للمشكلات غير المألوفة باستخدام قدراتها المعرفية.

وعلى الرغم من إيجابيات الذكاء الاصطناعي، إلا أن عدداً من التحديات التي تواجه المنظمات عند قيامها باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتتمثل في: غياب استراتيجية واضحة للذكاء الاصطناعي، غياب المواهب من أصحاب المهارات الملائمة لأعمال الذكاء الاصطناعي، البيئات الوظيفية المنعزلة (العمل المنفرد)، غياب حماس القادة لفكر الذكاء الاصطناعي والالتزام به، غياب البنية التحتية التكنولوجية لدعم الذكاء الاصطناعي، نقص البيانات المتاحة، التوقعات غير المؤكدة أو المنخفضة لعائد الاستثمارات في الذكاء الاصطناعي. (المجلس الوطني للذكاء الاصطناعي، 2019)

ويرى البعض أن التوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي قد يؤدي بشكل كبير الى ضعف الاعتماد على العنصر البشري مستقبلاً حيث أن زيادة الاعتماد المتزايد على الذكاء الاصطناعي قد يؤدي الى خسارة الكثير من الوظائف التي كانت تعتبر وظائف بشرية بشكل حصري. وتشير بيانات إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة الى انه بحلول عام 2050 من المتوقع ان يصل عدد سكان العالم الى 9.8 مليار نسمة وأكثر من 6 مليارات منهم سيكونون



في سن العمل، وفي هذه الأثناء سيكون هناك سعي لإيجاد فرص عمل لنحو 71 مليون شاب حول العالم، ومن ثم يعد هذا من أسباب اعتبار التكنولوجيا الجديدة تديداً كبيراً لأسواق العمل. وفي دراسة نشرت في هذا الصدد وتم عرضها في منتدى دافوس في عام 2018 أشارت إلى أن 1.4 مليون وظيفة في الولايات المتحدة فقط مهددة بسبب التقنيات الجديدة بحلول عام 2026 ، وأن 47 % من الوظائف مهددة بان تتحول إلى وظائف تدار بالحاسب الآلي. (خليفة، 2019، ص 35)

ويرى الباحث أنه على الرغم من توقع تراجع أعداد الوظائف التي يحتاج إليها العالم، إلا أنها لن تنتهي بالكامل، فقد يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي والروبوتات إلى انتعاش سوق التوظيف مع تركيز الشركات على مجالات جديدة للإنتاج بعد إسناد المهن الأقل إلى الذكاء الاصطناعي، في حين أن الأنواع الجديدة من الوظائف المتاحة في ظل الاقتصاد الرقمي ستتطلب وجود مهارات تقنية أو ذكاء اجتماعي، وبالتالي سيكون رفع المستوى المهاري للقوى العاملة أمراً حاسماً في التعامل مع هذا التحول، وبالتالي ستظهر وظائف جديدة في كافة القطاعات مثل مدير الخوارزميات، ومحلل بيانات الذكاء الاصطناعي، ومهندس تعلم الآلة، ومنسق البيانات، ومدير المعرفة الرقمية، ومؤلف الاعلانات الفكرية، ومصمم عملية دمج أنظمة الذكاء الاصطناعي.

6- مفهوم التطوير التنظيمي:

عرف (ثابت، 2020، ص 79) التطوير التنظيمي بأنه "المساعدة في إحداث الانسجام بين بيئة التنظيم والعمليات والإستراتيجية والأفراد وبين الثقافة وتطوير حلول تنظيمية وإبداعية، وتناول (الغمرى، 2019، ص 62) التطوير التنظيمي باعتبار "مختلف الجهود المخططة والمداخل المبرمجة للتغيير والتي تشمل المنظمة بكاملها أو أجزاء كبيرة نسبياً منها، بهدف زيادة فاعلية التنظيم وتطوير القدرات الكامنة لجميع أعضائه من الأفراد، فهو عملية تشمل سلسلة من أنشطة تدخلات علم السلوك المخططة والتي تنفذ بالتعاون مع أعضاء المنظمة لمساعدتهم في إيجاد طرق تحسين العمل لتحقيق أهداف المنظمة والأفراد العاملين بها"، واتجة (السكرانة، 2018، ص 50) مفهوم التطوير التنظيمي باعتبار نشاط يهدف إلى إحداث تغييرات في بعض أو جميع العناصر التي تتكون منها المنظمة من أجل مواجهة بعض التغييرات والأحداث المؤثرة فيها والتي تحدث بداخلها أو خارجها وذلك من أجل تحسين قدرتها على حل المشكلات وتطوير نفسها والتكيف مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية، ويتم هذا الأمر عن طريق إدخال التغيير المناسب في المجال المادي أو البشري أو الاثنين مع بما يتوافق مع التغيير البيئي الحادث.

وفى ضوء ماسبق يعرف الباحث التطوير التنظيمي بأنه نشاط منهجي طويل الأجل مستديم يستند على إطار مفاهيمي ومنطلقات أساسية واستراتيجيات وعمليات وتقنيات منبثقة عن العلوم السلوكية يستخدم لإحداث مقاصد مدروسة تأخذ الأشكال الآتية: تحسين، تعديل، تجديد، تحديث، استجابة، بناء رؤية مستقبلية، على المستوى الكلي للمنظمة، بهدف تطوير الأداء التنظيمي وتنشيط قدرات مواردها البشرية .

7- مداخل التطوير التنظيمي:

تتمثل مداخل تحقيق والتطوير التنظيمي فيما يلي (Bell, 2020, pp. 276: 278):

أ- مدخل الإدارة العلمية (تطوير أساليب العمل): وفقا لهذا المدخل فان التغيير والتطوير ضمن مجال التنظيم والإدارة ينصرف إلى ثلاثة مجالات يتعلق أولها بالهيكلين التنظيمي والوظيفي، ويتعلق الثاني بتطوير مواقع الخدمات وتطوير أساليب العمل، وينحصر المجال الثالث في تطوير سياسات ونظم العاملين بما يتضمن اختيارهم وتدريبهم وتحفيزهم وكافة العمليات الإجرائية المتصلة بالحياة الوظيفية، ويتضمن التغيير والتطوير التنظيمي في هذه المجالات ما يحكم العمل بها من تشريعات.

ب- المدخل السلوكي: يعتبر التطوير في المنظمة بمثابة استجابة لدواعي التغيير وانه يعد إستراتيجية تعليمية لإحداث التغيير في المعتقدات والقيم والمواقف وفي البناء الهيكلي للمنظمات حتى تستطيع مسايرة التطورات التكنولوجية وأحوال السوق والتحديات المحيطة بها.

ج- المدخل الإبتكاري: يقرر علماء السلوك أن كل فرد يتصرف ويفكر داخل مربع يتكون من عدة أضلاع تعكس معارفه وثقافته وعاداته وقيمه ومعتقداته، وأن تصرفات الفرد داخل هذا المربع من قبيل التصرفات العادية فإذا خرج الفرد من هذا المربع وتصرف بعيدا عن أضلاعه فانه يصل حتما إلى أساليب مبتكرة وغير تقليدية.

8- استراتيجيات التطوير التنظيمي:

توضح الدراسات والبحوث المتعلقة بإدارة التغيير وجود عدة استراتيجيات مختلفة لأحداثه أهمها

ما يلي (Burke, W, 2019, pp. 569: 619):

أ- إستراتيجية الرشد والتطبيق العملي: تقوم هذه الإستراتيجية على افتراضات عقلانية حيث أن العاملين يطبقون ما يحقق مصالحهم من مشاريع إذا ما تم شرح ذلك لهم، فالإستراتيجية هذه تقوم على استخدام ونشر وتبادل المعلومات لاتخاذ القرار بافتراض أن الاختيار الرشيد للأفراد لأكثر



الطرق كفاءة هو الذي سيسود، وإذا ما تم النظر إلى هذه الإستراتيجية للتغيير يتضح أنها تعتبر أسلوب مثالي وتتجاهل تأثيرات فرض القوى على الأفراد.

ب- إستراتيجية القيم وإعادة التعلم: تعترف هذه الإستراتيجية بحاجات الأفراد في المنظمة وبالقيم القائمة والطموحات وما لهذه القيم من تأثيرات قوية على سلوك الأفراد والأداء، حيث تفترض هذه الإستراتيجية أن تغيير القيم والسلوك يأتي من عملية التعلم، حيث يتضح عدم فاعلية القيم القديمة وضرورة إحلال قيم جديدة بدلا منها.

ج- إستراتيجية القوة والقهر والإذعان: تركز هذه الإستراتيجية على القوة المعنوية في تغيير سلوك الفرد، حيث تعتمد هذه الإستراتيجية على إرغام الأفراد على إحداث التغيير والملاحظ أن أساليب القهر والقوة غالبا ما تفشل أو تحقق استياءً عاما حينما يصطدم التغيير والتطوير المرغوب فيه مع القيم المستترة والمترسخة داخل المنظمة والعاملين.

9- العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي:

تتمثل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي (Jarrahi, 2023, pp.126)

فيما يلي:

أ- تحسين العمليات: يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تحسين وتطوير العمليات التنظيمية عن طريق تحليل البيانات واستخلاص الأنماط والتوصيات، ويمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات لتحديد المشكلات وتحسين الكفاءة وتحقيق التوازن بين العمليات الداخلية والخارجية.

ب- تحسين صنع القرار: يمكن أن يدعم الذكاء الاصطناعي التطوير التنظيمي من خلال توفير معلومات مهمة وتحليلات دقيقة لمساعدة صناعات القرار في اتخاذ قرارات إستراتيجية، كما يمكن للأنظمة الذكية أن تقوم بتحليل البيانات الكبيرة والتنبؤ بالاتجاهات وتقديم توصيات مستنيرة للمديرين وصناع القرار.

ج- تحسين تجربة العاملين: يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تحسين تجربة العاملين من خلال تطوير أنظمة تفاعلية تساهم في تحسين الاتصال وتسهيل الوصول إلى المعلومات والتعلم المستمر، على سبيل المثال، يمكن استخدام الروبوتات الذكية وواجهات المحادثة لتوفير دعم فوري وحل المشكلات وتعزيز التواصل الداخلي.

د- تحسين التنبؤ والتخطيط: يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم في تحسين التنبؤ والتخطيط المستقبلي للمنظمات، من خلال تحليل البيانات وتوقع الاتجاهات والسلوكيات، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في توجيه الاستراتيجيات التطوير واتخاذ القرارات المستدامة.

هـ- تحسين تفاعل العملاء: يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في تحسين تفاعل المؤسسات مع عملائها، فيمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل محادثات البوت (Chatbots) والتحليل اللغوي الطبيعي لتوفير خدمة عملاء متفاعلة وفعالة وتحقيق تجارب مخصصة للعملاء.

ثامناً- منهجية الدراسة:

1- مجتمع الدراسة وعينة البحث:

يقصد بمجتمع الدراسة جميع مفردات الظاهرة محل البحث في ضوء المشكلة البحثية وأهدافها، وبناء على ذلك فإن مجتمع الدراسة يتمثل في العاملين بالمركز الرئيسي بشركة مصر للتأمين (إدارة عليا- إدارة وسطى- إدارة تنفيذية) وذلك حتى يكون هناك تمثيلاً لهذا المستوى وتفادي احتمال عدم تمثيل البيانات لهذا المجتمع، وقد شمل هذا المجتمع 1031 مفردة وفقاً للجدول التالي:

جدول (3): مجتمع الدراسة

| المناطق | رؤساء القطاعات | مديري العموم | مديري الإدارات | رئيس قسم | الموظفين | الإجمالي |
|----------------|----------------|--------------|----------------|----------|----------|----------|
| المركز الرئيسي | 9 | 35 | 93 | 187 | 707 | 1031 |

المصدر: إعداد الباحث.

أما عينة البحث فقد تم الاستعانة بأسلوب العينة العشوائية التطبيقية نظراً للتجانس النسبي بين مفردات ووحدات هذا المجتمع، وقد تم تحديد عينة الدراسة وفقاً للمعادلة التالية: (حميدة، 2016، ص 181).

$$n = \frac{pq}{\left[\frac{E}{Z\alpha/2}\right]^2 + \frac{pq}{N}} =$$



حيث N مجتمع البحث (عدد العاملين بالشركة محل الدراسة 1031) مفردة.
 n حجم العينة.

Z 1.96 عند مستوى ثقة 95% (قيمة معلومة من جدول التوزيع الطبيعي).
 P نسبة الصفة المتوافرة في المجتمع وقد افترضها الباحث عند نسبة 50% للحصول على أقصى حجم للعينة.
 q النسبة العكسية (عدم توافر الصفة).
 E 0.05. الخطأ المسموح به.

$$n = \frac{.50 * .50}{\left[\frac{.05}{1.96} \right]^2 + \frac{.50 * .50}{1031}} =$$
$$n = \frac{0.25}{[.000650] + \frac{0.25}{1031}} =$$
$$n = \frac{0.25}{.000650 + .00024} =$$
$$n = \frac{0.25}{.00089} = 280$$

طبقا لمعادلة حجم العينة تم توزيع عدد (280) استمارة، وقد تم إستعادة (270) إستمارة بنسبه (96.4%) وهى نسبه صالحة للتحليل الإحصائى وكذا لتعميم نتائج الدراسة الميدانية.

2- طرق جمع البيانات:

أ- بالنسبة للدراسة النظرية: اعتمد الباحث على المصادر التالية فى جمع البيانات كالاتي:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- الدوريات والأبحاث المنشورة باللغة العربية والإنجليزية والتي تم الحصول عليها من شبكة المعلومات الدولية (Internet)
- التقارير الصادرة عن المؤتمرات المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.
- الرسائل العلمية المنشورة وغير المنشورة.
- الدوريات والمؤتمرات العلمية.

ب- بالنسبة للدراسة الميدانية: تم جمع البيانات عن طريق استمارات استقصاء تم إعدادها بناء على الدراسة النظرية وقد تم توجيه تلك الإستمارات إلى عينة البحث من العاملين بالشركة محل الدراسة بالإضافة إلى الإستعانة بالمقابلات الشخصية مع بعض العاملين بها.

3- طرق معالجة البيانات:

تمت معالجة البيانات باستخدام مجموعة من البرامج الإحصائية الخاصة بالعلوم الاجتماعية وبعض الأساليب الإحصائية وفقا لأهداف الدراسة، وتتمثل تلك الأساليب فيما يلي:

- إختبار الفا- كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة الاستقصاء .
- معامل صدق الاستقصاء .
- المتوسطات الحسابية لتحديد الأهمية النسبية لاستجابة عينة الدراسة تجاه أبعاد الدراسة.
- الانحراف المعياري للتعرف على مدى أنحراف إستجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- معامل الاختلاف بين أجابات المستقصى منهم.
- أختبار Simple Regression، وذلك لقياس معامل الأقتران بين متغيرات الدراسة للأستدلال على مدى قوة العلاقة فيما بينهم.

4- أداة جمع البيانات:

تبعاً لمنهجية الدراسة وأهدافها فقد تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء كأداة رئيسية للدراسة الميدانية بهدف التوصل إلى البيانات التي تساعد على اختبار فروض الدراسة والتعرف على المتغيرات المراد قياسها وذلك بتبنى مفهوم إجرائي لكل من الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي طبقاً لمشكلة الدراسة وأهدافها، في ضوء الأدبيات المرتبطة بذات الموضوع مع تطوير تلك الأداة لتناسب مع المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة.

اشتمل الاستقصاء على محوران رئيسيان يتمثلان فيما يلي:

المحور الأول- الذكاء الاصطناعي:

نظراً لأن الهدف من الدراسة هو التعرف على دور الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة، لذا فقد تم التركيز على العناصر التالية لقياس هذا المحور والموضحة بالجدول رقم (4) كما يلي:



جدول (4): عناصر قياس الذكاء الاصطناعي

| العناصر | عبارات إستمارة الإستقصاء التي تقيس كل بعد |
|-------------------------|---|
| بُعد الامكانيات البشرية | العبارات من 1 إلى 5 |
| بُعد الامكانيات المادية | العبارات من 6 إلى 10 |
| بُعد التقنيات الفنية | العبارات من 11 إلى 15 |

المصدر: إعداد الباحث.

المحور الثاني- التطوير التنظيمي:

تتعدد المؤشرات والابعاد التي يمكن من خلالها تناول مفهوم التطوير التنظيمي، واستناداً إلى الأدبيات السابقة والمفهوم الاجرائي للتطوير التنظيمي، فقد تم قياسه بالشركة محل الدراسة وفقاً لما هو موضح بالجدول رقم (5) كما يلي:

جدول (5): عناصر قياس التطوير التنظيمي

| العنصر | عبارات إستمارة الإستقصاء التي تقيس كل بُعد |
|------------------|--|
| التطوير التنظيمي | العبارات من 16 إلى 23 |

المصدر: إعداد الباحث.

بعد أن أصبح الإستقصاء في صورته النهائية تم تطبيقه على عينة الدراسة حيث تبين ارتفاع معدلات الصدق والثبات لكل من مقياس الذكاء الاصطناعي، ومقياس التطوير التنظيمي وهو ما يشير إلى صدق وثبات أداة الدراسة، وهو ما يعني بأنهما ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، كما يمكن من خلالها تعميم نتائج الدراسة الميدانية وفقاً للجدول رقم (6) كما يلي:

جدول (6): معاملات صدق وثبات أداة الدراسة

| محاور الاستقصاء | عدد الاستمارات | عدد العبارات | معامل الثبات | معامل الصدق |
|----------------------------------|----------------|--------------|--------------|-------------|
| المحور الأول (الذكاء الاصطناعي) | 270 | 15 | .775 | .728 |
| المحور الثاني (التطوير التنظيمي) | 270 | 8 | .857 | .874 |
| المحور العام للإستقصاء | 270 | 23 | .791 | .867 |

المصدر: إعداد الباحث.

6- تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبارات الفروض:

تسعى الدراسة من خلال ذلك إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبارات الفروض في ضوء البيانات التي تم الوصول إليها وفقاً لاستجابات عينة الدراسة، والتي تم من خلالها تحديد العلاقة بين الذكاء الاصطناعي، والتطوير التنظيمي وفقاً لما يلي:

أ- تحليل وتفسير نتائج المحور الأول المتعلق بالذكاء الاصطناعي.

اعتمدت الدراسة في قياس أبعاد الذكاء الاصطناعي على العبارات من (1 - 15)، ويوضح الجدول رقم (7) استجابات عينة الدراسة نحو العبارات الدالة على هذه الأبعاد وفقاً لما يلي:

جدول (7): استجابات مفردات عينة الدراسة للعبارات الدالة على الذكاء الاصطناعي بشركة مصر للتأمين

| مسلسل | بيان العبارة | المتوسط | الإنحراف المعياري | معامل الاختلاف |
|-------|---|---------|-------------------|----------------|
| 1 | تهتم الشركة بتكوين قاعدة لدى العاملين لمعرفة التقنيات المختلفة للذكاء الاصطناعي. | 2.26 | 1.17633 | 31% |
| 2 | توفر الشركة برامج تدريبية للعاملين في المجالات المختلفة للذكاء الاصطناعي. | 1.69 | 0.67727 | 16% |
| 3 | يوجد في الشركة عدد كاف من العاملين المؤهلين لتطوير البنية التحتية للشبكات. | 1.96 | 0.80867 | 20% |
| 4 | هناك اقتناع كبير من معظم العاملين بالشركة بالرؤية الاستراتيجية للذكاء الاصطناعي في مجالات التأمين المختلفة. | 2.01 | 0.9239 | 23% |
| 5 | يوجد في الشركة متخصصون في مجالات تكنولوجيا المعلومات. | 2.18 | 1.18123 | 31% |
| | بُعد الإمكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي | 2.83 | 0.33781 | 11% |
| 6 | تتوافر بالشركة بنية تقنية تسمح بتطبيق الذكاء الاصطناعي. | 2.12 | 1.09974 | 28% |
| 7 | تتوافر بالشركة بنية تقنية تسمح بالاستفادة من المعرفة المتراكمة. | 3.88 | 1.03332 | 27% |



| مسلسل | بيان العبارة | المتوسط | الإنحراف المعياري | معامل الاختلاف |
|-------|--|---------|-------------------|----------------|
| 8 | تتوفر في الشركة المخصصات المالية اللازمة لشراء التجهيزات اللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي. | 1.97 | 1.04203 | 26% |
| 9 | تتوفر في الشركة المخصصات المالية اللازمة لشراء تجهيزات البنية التحتية اللازمة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي. | 1.80 | 1.13886 | 27% |
| 10 | توجد ميزانية مخصصة لتطبيق الذكاء الاصطناعي بالشركة. | 1.68 | 0.86599 | 20% |
| 6 | تتوافر بالشركة بنية تكنولوجية تسمح بتطبيق الذكاء الاصطناعي. | 2.12 | 1.09974 | 28% |
| | بُعد الإمكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي | 2.23 | 0.55781 | 15% |
| 11 | تتوفر النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي. | 2.00 | 1.17448 | 29% |
| 12 | يتوفر نظام الكتروني للتغذية العكسية. | 1.85 | 0.95257 | 23% |
| 13 | يتوفر نظام الكتروني لتلقى أى اقتراحات للتطوير | 1.75 | 0.96781 | 23% |
| 14 | يتم تبادل البيانات بين الإدارات العليا والإدارات المختلفة بتقنيات فنية حديثة وامنة. | 1.75 | 0.96781 | 23% |
| 15 | يوجد موقع الكتروني فاعل على شبكة الانترنت. | 3.77 | 1.14765 | 30% |
| | بُعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي | 2.34 | 0.65307 | 18% |
| | الذكاء الاصطناعي | 2.46 | 0.37042 | 10% |

المصدر: إعداد الباحث، نتائج برنامج Spss.

يوضح الجدول رقم (7) بعض المقاييس الإحصائية الوصفية لفقرات محور أبعاد الذكاء الاصطناعي من خلال قيم المتوسطات الحسابية تبين أن آراء أفراد العينة أجهت ما بين الضعيف جدا والقوى كما أن قيم معاملات الاختلاف تبين أنها تتراوح ما بين (23% - 31%) فى بعض الفقرات أى أنها واضحة جدا لتلك الفقرات فقد تجاوزت النسبة (20%) مما أشار إلى التشتت الواضح بين آراء أفراد العينة وعدم الإجماع على رأى واحد بالنسبة لهذه الفقرات، كما أن قيم

معاملات الاختلاف بين أفراد العينة قد تراوحت ما بين 16% بالنسبة للفقرة رقم (16) أي أنها محدودة بالنسبة لتلك الفقرة.

أما على مستوى المحور الكلي (بعد الامكانيات البشرية) فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (2.83) بانحراف معياري يساوي (0.33781) كما أن معامل الاختلاف قد بلغت قيمته (11%) وهي درجة اختلاف تشير إلى وجود اختلاف محدود بين أفراد العينة في الموافقة على هذا المحور.

وبتحليل عبارات المحور تبين أنها ذات تقديرات ضعيف جدا وضعيف وقد نالت تلك العبارات متوسطات حسابيه تتراوح ما بين (1.69 - 2.26)، وبما أن المتوسط العام لتلك العبارات بلغ (2.83) طبقا لتقدير عينة الدراسة ويقع بمنطقة الضعف، مما يدل على اتجاه أفراد العينة إلى وجود قصور في بعد الامكانيات البشرية بالشركة محل الدراسة.

وعلى مستوى المحور الكلي (بعد الامكانيات المادية) فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (2.23) بانحراف معياري يساوي (0.55781) كما أن معامل الاختلاف قد بلغت قيمته (15%) وهي درجة اختلاف جيدة وتشير إلى اختلاف محدود لأفراد العينة في الموافقة على هذا المحور.

وبتحليل عبارات المحور تبين أنها ذات تقديرات ضعيفة جدا وقوى، وقد نالت تلك العبارات متوسطات حسابيه تتراوح ما بين (1.68 - 3.88) وبما أن المتوسط العام لتلك العبارات بلغ (2.23) طبقا لتقدير عينة الدراسة وتقع بمنطقة الضعف، مما يدل على وجود قصور في بعد الامكانيات المادية في الشركة محل الدراسة.

أما على مستوى المحور الكلي (بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي) فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (2.34) بانحراف معياري يساوي (0.65307) كما أن معامل الاختلاف قد بلغت قيمته (18%) وهي درجة اختلاف أشارت إلى تشتت محدود بين آراء اتجاه أفراد العينة في الموافقة على هذا المحور.

وبتحليل عبارات المحور تبين أنها ذات تقديرات ما بين ضعيف جدا وقوى وقد نالت تلك العبارات متوسطات حسابيه تتراوح ما بين (1.75 - 3.77)، وبما أن المتوسط العام لتلك العبارات قد بلغ (2.34) طبقا لتقدير عينة الدراسة وتقع بمنطقة الضعف، مما يدل على اتجاه أفراد العينة إلى وجود قصور في بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي بالشركة محل الدراسة.



ب- تحليل وتفسير نتائج المحور الثاني المتعلق بالتطوير التنظيمي:

اعتمدت الدراسة في قياس أبعاد التطوير التنظيمي على العبارات من (16- 23)، ويوضح الجدول رقم (8) استجابات عينة الدراسة نحو العبارات الدالة على هذه الأبعاد وفقاً لما يلي:

جدول (8): استجابات مفردات عينة الدراسة للعبارات الدالة على التطوير التنظيمي

| مسلسل | بيان العبارة | المتوسط | الإنحراف المعياري | معامل الاختلاف |
|-------|--|---------|-------------------|----------------|
| 16 | تعتمد إدارة الشركة برنامجاً لتبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة. | 1.87 | 0.77304 | 19% |
| 17 | يتم أخذ التحسين المستمر كخطة استراتيجية. | 1.48 | 0.62962 | 14% |
| 18 | تغير الشركة باستمرار الأهداف التكتيكية للجودة تبعاً لتغير حاجات العملاء ورغباتهم | 2.24 | 1.07515 | 29% |
| 19 | تعمل الشركة على إشراك العاملين في عمليات تحسين جودة الخدمات التأمينية. | 1.93 | 1.019737 | 29% |
| 20 | تهتم الشركة بدراسة السوق والمتغيرات الخارجية المؤثرة على خططها المستقبلية. | 1.58 | 0.50574 | 11% |
| 21 | تضع الشركة التعليمات واللوائح لتعريف كل فرد بدوره في عملية تحقيق أهدافها. | 1.99 | 1.18248 | 29% |
| 22 | تتخذ القرارات الفعلية وفق بيانات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري. | 1.79 | 0.80333 | 19% |
| 23 | تتخذ القرارات الفعلية وفق معلومات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري. | 1.76 | 0.73721 | 17% |
| | التطوير التنظيمي | 1.83 | 0.27985 | 7% |

المصدر: إعداد الباحث، نتائج برنامج Spss.

يوضح الجدول رقم (8) تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (1.83) بانحراف معياري يساوي (0.27985) كما أن معامل الاختلاف قد بلغت قيمته (7%) وهي درجة اختلاف جيدة وتشير إلى اختلاف محدود جداً لأفراد العينة في الموافقة على هذا المحور.

وبتحليل عبارات المحور تبين أنها ذات تقديرات ضعيفة جدا وضعيفة، وقد نالت تلك العبارات متوسطات حسابيه تتراوح ما بين (1.48 - 2.24) وبما أن المتوسط العام لتلك العبارات بلغ (1.83) طبقا لتقدير عينة الدراسة ويقع بمنطقة الضعف، مما يدل على وجود قصور في التطوير التنظيمي في الشركة محل الدراسة.

7- اختبارات الفروض:

تسعى الدراسة إلى لاختبار الفروض التالية:

أ-الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

للتأكد من صحة هذا الفرض يوضح الجدول التالي نموذج العلاقة بين بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي وبين التطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين، على النحو التالي:

جدول (9): تقديرات نموذج الإنحدار البسيط لأثر بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

| المتغير المستقل | المتغير التابع | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد (R ²) | F | المعنويه |
|---|------------------|--------------------|---------------------------------|--------|----------|
| بُعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي | التطوير التنظيمي | .613 | 376. | 39.856 | .000b |

المصدر: بمعرفة الباحث، البرنامج الإحصائي، Spss.

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05.

يتضح من الجدول رقم (9) وجود علاقة إرتباط طرديه بين بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.613)، وقد تبين من معطيات الجدول ثبات صلاحية النموذج لإختبار هذا الفرض إستنادا إلى قيمة (F) والبالغه، (39.856)، وهى داله إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، ويتضح من نفس الجدول أن بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في هذا النموذج يفسر ما مقداره (37.6%)، من التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (.376)، وبملاحظة أن قيمة الإحتمال (p=0.000<a=0.05) يتبين وجود أثرا هاما ذا دلالة



إحصائيه للمتغير المستقل على التابع، وقبول الفرض القائل بوجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

ب-الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

للتأكد من صحة هذا الفرض يوضح الجدول التالي نموذج العلاقة بين بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي وبين تحسين الخدمة التأمينية بشركة مصر للتأمين، على النحو التالي:

الجدول (10): تقديرات نموذج الانحدار البسيط لأثر بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين

| المتغير المستقل | المتغير التابع | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد (R ²) | F | المعنوية |
|---|------------------|--------------------|---------------------------------|---------|-------------------|
| بُعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي | التطوير التنظيمي | .532 | 283. | 145.029 | .000 ^b |

المصدر: بمعرفة الباحث، البرنامج الإحصائي، Spss.

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

ويتضح من الجدول رقم (10) وجود علاقة إرتباط طردية بين بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (.532)، وقد تبين من معطيات الجدول ثبات صلاحية النموذج لإختبار هذا الفرض إستنادا إلى قيمة (F) والبالغه، (145.029)، وهي داله إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، ويتضح من نفس الجدول أن بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في هذا النموذج يفسر ما مقداره (28.3%)، من التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (.283)، وبملاحظة أن قيمة الإحتمال ($p=0.000 < a=0.05$) يتبين وجود أثرا هاما ذا دلالة إحصائية للمتغير المستقل على التابع، وقبول الفرض القائل بوجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

ج-الفرض الثالث: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

للتأكد من صحة هذا الفرض يوضح الجدول التالي نموذج العلاقة بين بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي وبين التطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين، على النحو التالي:

الجدول (11): تقديرات نموذج الإنحدار البسيط لأثر بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على التطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين

| المتغير المستقل | المتغير التابع | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد (R ²) | F | المعنوية |
|--|------------------|--------------------|---------------------------------|---------|-------------------|
| بُعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي | التطوير التنظيمي | .500 | 250. | 122.845 | .000 ^b |

المصدر: بمعرفة الباحث، البرنامج الإحصائي، Spss

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

ويتضح من الجدول رقم (11) وجود علاقة ارتباط طردية بين بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.500)، وقد تبين من معطيات الجدول ثبات صلاحية النموذج لإختبار هذا الفرض إستنادا إلى قيمة (F) والبالغة، (122.845)، وهي داله إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، ويتضح من نفس الجدول أن بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في هذا النموذج يفسر ما مقداره (25%)، من التطوير التنظيمي بالشركة محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.250)، وبملاحظة أن قيمة الإحتمال ($p=0.000 < a=0.05$) يتبين وجود أثرا هاما ذا دلالة إحصائية للمتغير المستقل على التابع، وقبول الفرض القائل بوجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي والتطوير التنظيمي بشركة مصر للتأمين.

تاسعاً - مناقشة نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1- النتائج المتعلقة بفروض الدراسة:

أثبتت الدراسة الميدانية صحة الفروض، وذلك بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (التطوير التنظيمي) طبقاً لآتي:



أ- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الامكانيات البشرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين الخدمة التأمينية بشركة مصر للتأمين.

ب- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد الامكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين الخدمة التأمينية بشركة مصر للتأمين.

ج- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين الخدمة التأمينية بشركة مصر للتأمين.

2- نتائج الدراسة الميدانية:

من خلال الدراسة الميدانية تبين قصور تطبيقات الذكاء الاصطناعي وضعف التطوير التنظيمي في شركة مصر للتأمين، ويرجع ذلك إلى:

أ- قصور اهتمام الشركة بتكوين قاعدة لدى العاملين لمعرفة التقنيات المختلفة للذكاء الاصطناعي، كما أن الشركة لا توفر برامج تدريبية للعاملين في المجالات المختلفة للذكاء الاصطناعي تتلائم بما يتماشى مع العمل في مجال التأمين، بالإضافة إلى قصور وجود عدد كاف من العاملين المؤهلين لتطوير البنية التحتية للشبكات بالشركة، أوفى مجالات تكنولوجيا المعلومات، وقد أشارت أراء عينة الدراسة إلى عدم وجود اقتناع من معظم العاملين بالشركة بالرؤية الاستراتيجية للذكاء الاصطناعي في مجالات التأمين المختلفة.

ب- ضعف توافر بنية تقنية تسمح بتطبيق الذكاء الاصطناعي، أو توافر المخصصات المالية اللازمة لشراء تجهيزات تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو تجهيزات البنية التحتية لتلك التطبيقات، وقد أشارت أراء عينة الدراسة إلى قصور وجود ميزانية مخصصة لتطبيق الذكاء الاصطناعي بالشركة.

ورغم أوجه القصور السابقة في بُعد الإمكانيات المادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي أشارت أراء عينة الدراسة إلى وجود وجهة للقوة في هذا البعد يتمثل في توافر بنية تقنية تسمح بالاستفادة من المعرفة المتراكمة.

ج- ضعف توافر النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الذكاء الاصطناعي بالشركة أو نظام الكتروني للتغذية العكسية أو تلقي أى اقتراحات للتطوير، وقد اتجهت أراء عينة الدراسة إلى وجود قصور في تبادل البيانات بين الإدارات العليا والإدارات المختلفة بتقنيات فنية حديثة وامنة، كذلك وجود ضعف في الربط الإلكتروني بين إدارات وأقسام الشركة المختلفة.

ورغم اوجة القصور السابقة فى التقنيات الفنية لتطبيق الذكاء الاصطناعي أشارت أراء عينة الدراسة إلى وجود بعض أوجة للقوة فى هذا البعد يتمثل فى امتلاك الشركة مواقع الكترونيه فاعلة توفر المعلومات للعملاء .

د- قصور التطوير التنظيمى فى الشركة محل الدراسة ويرجع ذلك إلى عدم اعتماد إدارة الشركة برنامجا لتبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة، وكذا القصور فى أخذ التحسين المستمر بعين الاعتبار كخطة استراتيجية ، بالإضافة إلى ضعف التوجة نحو تغيير الأهداف التكتيكية للجودة تبعا لتغير حاجات العملاء ورغباتهم بصفة مستمرة، أو إشراك العاملين على كافة المستويات فى عمليات تحسين جودة الخدمات التأمينية، كذلك هناك قصور فى الاهتمام بدراسة السوق والمتغيرات الخارجية المؤثرة على الخطط المستقبلية للشركة، وقد أشارت عينة الدراسة إلى عدم وضع إدارة الشركة التعليمات واللوائح لتعريف كل فرد بدوره فى عملية تحقيق أهداف الشركة، وقصور اتخاذ القرارات الفعلية فى الشركة وفق بيانات ومعلومات يتم جمعها وتحليلها بشكل دوري.

عاشراً- توصيات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية والنظرية توصلت الباحث إلى بعض التوصيات على النحو التالى:

- 1- ضرورة قيام الإدارة العليا بالشركة بعقد الندوات وورش العمل والدورات التدريبية المتخصصة للتعريف بنظم الذكاء الاصطناعي ومكوناتها وكيفية استخدامها والاستفادة منها لغرض زيادة الوعي والإدراك لدى العاملين .
- 2- توجة الشركة نحو استعمال تطبيقات الذكاء الاصطناعي والاندماج فى الاقتصاد للنهوض بقطاع التأمين .
- 3- تدريب العاملين وتقديم الدعم لمراكز البحث المتخصصة فى حقول التكنولوجيا بصفة عامة وحقل الذكاء الاصطناعي بصفة خاصة، والاستثمار الأمثل للمعرفة والخبرات العلمية والتطبيقية المتراكمة وتحديثها واستخدامها فى اتخاذ القرارات المتعلقة بالنشاطات التأمينية.
- 4- تبسيط الإجراءات وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة التأمينية.
- 5- تغيير إدارة الشركة باستمرار الأهداف التكتيكية للجودة تبعا لتغير حاجات العملاء ورغباتهم.
- 6- إشراك العاملين على كافة المستويات فى عمليات تحسين جودة الخدمات التأمينية.
- 7- دراسة السوق والمتغيرات الخارجية المؤثرة على الخطط المستقبلية للشركة.



قائمة المراجع

أولاً - المراجع باللغة العربية:

- أميرهم، جيهان عادل. (2022). "أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستقبل مهنة المحاسبة والمراجعة: دراسة ميدانية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد(2)، كلية التجارة، جامعة بورسعيد.
- الأكاديمية العربية البريطانية ، الذكاء الاصطناعي ، 2019، (www.abahe.co.uk) الأشول، محمد حسن.(2022). "أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات الاستشارية المقدمة من المراجعين الخارجيين: دراسة ميدانية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بور سعيد، 23(4).
- الزهراني، محمد أحمد .(2023). "التطوير التنظيمي وأثره على أداء العاملين"، مجلة القراءة والمعرف، 262(32).
- السكرانة، بلال خلف .(2018). التطوير التنظيمي والإداري، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع. الغمري، ابراهيم .(2019). التطوير التنظيمي: نموذج مقترح للتطوير الإداري في الدول النامية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الرياض.
- المجلس الوطني للذكاء الاصطناعي .(2019). الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي، جمهورية مصر العربية.
- بن قدور، شوقي.(2020). "المنطق الضبابي واستخداماته في ترشيد القرارات المالية"، مجله التكامل الاقتصادي، 8(1).
- بوجنان، توفيق .(2023). "أثر تبني مداخل التطوير التنظيمي لزيادة الأداء الوظيفي بالشركات الحكومية الأردنية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 19(32).
- ثابت، وائل محمد .(2020). "أثر استراتيجيات التطوير التنظيمي على مستوى الأداء الوظيفي بمنظمات العمل الأهلي الفلسطيني العاملة في قطاع غزة، التعلم التنظيمي غير المتوسط"، مجلة جامعة الأزهر غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 22(2).
- حسن، رضوه فؤاد.(2022). "دور التطوير التنظيمي في تحسين أداء العاملين بمركز التطوير التكنولوجي بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم"، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ، 9(16).
- حميدة، صفوت.(2016). التحليل الإستدلالي، القاهرة: الزعيم للخدمات المكتبية.
- خليفة، أيهاب .(2019). مجتمع ما بعد المعلومات ، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.

صبيرة، سعيدي.(2021). "تبنى الذكاء الاصطناعي في شركات التأمين كألية لتعزيز الشمول المالي"، المجلة الجزائرية لاقتصاد الإدارة، 15(1).

طه، هوازن عبدالعظيم فقيري. (2020). أثر التطوير التنظيمي على أداء العاملين: بالتطبيق على بنك النيلين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين.

محمد، أسماء.(2020). تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستقبل تكنولوجيا التعليم، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

نشرة الاتحاد المصري للتأمين.(2020). التأمين والثورة التكنولوجية الرابعة: التحول التكنولوجي ومستقبل صناعة التأمين، <http://www.ifegypt.org>

يونس، جلال رسم.(2020). "بناء نموذج مقترح للتطوير التنظيمي على وفق نظرية القيادة التحويلية عند مديري المدارس الابتدائية"، مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، كلية الإمارات للعلوم التربوية، الإمارات. العدد 62.

ثانياً : المراجع الأجنبية:

- Appier. (2021). 4 AI Applications That Are Transforming the Insurance Industry Now. Consulté le 11 20, 2022, sur <https://www.appier.com>.
- Bell, C. (2020). Organization Development: Behavioral Science Intervention for Organization Improvement Clive, N.j: Prentice – Hall.
- Bts assurance. (2019, 04 07). Intelligence artificielle dans l-assurance aide btsassurance. Consulte le 06 09, 2020, sur <https://www.aidebtsassurance.com/blog/lintelligence-artificielle-dans-l-assurance-aide-bts-assurance>.
- Burke, W. (2019). "Management Development and Organization Development," Journal of Applied Science, 2(12).
- Fhd, alqasem. (2022). the real storyteller, stories about the work of the storyteller, Electronnic sign, www.myreaders.info/html/artificial_intelligence.html
- Hall, W., & Pesenti, J. (2021).” Growing the artificial intelligence industry in the UK. Department for Digital, Culture, Media & Sport and Department for Business, Energy & Industrial Strategy, Part of the Industrial Strategy UK and the Commonwealth.



insurance speaker. (2020). insurancespeake.the waveston consultants insurance blog. Retrieved 06 11, 2022, from <https://www.insurancespeaker-wavestone.com>.

Jain, S. (2020). "Human Resource Management and Artificial Intelligence", *International Journal of Management and Social Sciences Research*, 7 (3).

Jarrahi, M. H. (2023). "Artificial intelligence: A strategy to harness its power through organizational learning," *Journal of Business Strategy*, 44(3).

Johnson, A., & Williams, B. (2019). "The Impact of Technology on Insurance Industry." *Journal of Risk and Insurance*, 25(2).

Koc, E. (2020). "Artificial Intelligence in Insurance: Current Applications and Future Trends." *Journal of Insurance Issues*, 43(2).

Luo, J., Meng, Q. and Cai., Y. (2018). "Analysis of the impact of artificial intelligence application on the development of accounting industry", *Open Journal of Business and Management*, 6(2).

Luong, A. (2022). *Organizational Decision-Making in the Age of Big Data and Artificial Intelligence*, Doctoral dissertation, City University of New York.

Makridakis, S. (2018). The forthcoming artificial intelligence (AI) revolution: Its impact on society and firms, *Futures*, 90.

Naman Kumar.(2022). *Artificial Intelligence in Insurance Sector*, *Journal of The Gujarat Research Society*, 21(7).

Sneha, Sweta. (2019). *Insur Tech A Guide to Reinsurance Technologies*, United Kingdom: Cambridge University Press.

Stancheva, Todorova, E. P. (2018). "How artificial intelligence is challenging accounting profession," *Journal of International Scientific Publications in Economy & Business*, 1(2).

<https://tinyurl.com/7e34pw7ah>, 2021.

Verma, S. and Sharma, A. (2019). "Artificial intelligence: Employment and society," *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)*,

Yawalkar, M. V. V. (2022). "a Study of Artificial Intelligence and its role in Human Resource Management". *International Journal of Research and Analytical Reviews (IJRAR)*, 6(1).