

خطة أطروحة

العنوان باللغة العربية:

" أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي
بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة "

ب. العنوان باللغة الإنجليزية:

The impact of using artificial intelligence applications on improving
institutional performance, as applied to the Saudi Tourism Authority.

اسم الباحث:	السامر مساعد القحطاني
الرقم الأكاديمي	243000746
الكلية	كلية الادارة

1447هـ - 2025 م

مقدمة الدراسة

يعيد الذكاء الاصطناعي تشكيل المجتمع والاقتصاد والاعمال من خلال تحويل الخبرات والعلاقات داخل المؤسسات واليوم يعيش العالم اليوم تقدم تكنولوجيا يتقدم كل يوم بلا توقف واليوم يعد الذكاء الاصطناعي جزء من حياة الإنسان اليومية، ولقد أصبحت هناك متغيرات في المجتمعات والبيئة المختلفة للأعمال أصبح فيها الذكاء الاصطناعي عصر استراتيجي في خطط العديد من قطاعات الأعمال كما ان الذكاء الاصطناعي له تأثير كبير علي الأداء المؤسسي في تلك القطاعات علي مستوى دول العالم وبالأخص علي منطقة الخليج العربي لما تشهده من عمليات التحول الرقمي في الكثير من المجالات (الجابر وآخرون، 2020)

يتوقع خبراء الذكاء الاصطناعي بأن أنظمة الذكاء الاصطناعي من المرجح أن تصل إلى القدرة البشرية الشاملة بحلول عام 2075. ويشعر بعض الخبراء أن المزيد من التقدم الذكاء الاصطناعي نحو الذكاء الفائق قد يكون سيئاً للبشرية، حيث لم يستوعب المجتمع بشكل عام بعد العديد من الاعتبارات الأخلاقية والاقتصادية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وتأثيرها الأوسع على حياة الإنسان وأداء المؤسسات ورغم التحفظات التي يظهرها الخبراء من تأثيرات الذكاء الصناعي، إلا أن هناك سباق تنافسي بين الدول والشركات في هذا المجال، وتوسع في استعمال تطبيقات وتقنيات الذكاء بشكل أسرع (Shahid & Li, 2019).

يعتبر الذكاء الاصطناعي أهم العلوم الحديثة التي ساعدت وبشكل كبير في خلق أفكار ومعارف جديدة، وذلك بفهم طبيعة الذكاء البشري ومحاكاتها، وقد أضحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها بالنسبة لمنظمات الأعمال، وقد جاءت هذه الدراسة بهدف التطرق إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي يمكن الاعتماد عليها كآلية لتحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات في القطاع الحكومي والخاص (الديب، 2024)

لا يُمكن تجاهل الذكاء الاصطناعي كأحد عوامل التمكين الرئيسية في طريق تحقيق رؤية 2030. واستكمال مسيرة تحقيق رؤية 2030 وفي السعودية المتطورة، تسعى الحكومة السعودية جاهدة لتعزيز القدرات التكنولوجية في مجال الصحة وغيرها من المجالات. وتجهز البنية التحتية وتدريب الفرق العاملة حتى تكون لديها المقدرة لمواكبة وإدارة الخدمات والمنتجات الناشئة عن تطبيق الذكاء الاصطناعي وعملية التحول الرقمي ورغم توقُّع مساهمة الذكاء الاصطناعي بـ 15 تريليون

دولار في الاقتصاد العالمي بحلول 2030، ما زال أثره الملموس على مؤشرات القطاع الخاص السعودي موضع نقاش بحثي (فرج، 2023).

حيث تلعب التكنولوجيا بشكل عام، والذكاء الاصطناعي بشكل خاص، دوراً أساسياً في تشكيل المؤسسات الاقتصادية والخدمية والصناعية بشكل خاص من خلال عمليات تسريع التنمية المستدامة. وهنا يبرز دور الأداء المؤسسي في تحقيق أهداف الهيئة السعودية للسياحة ضمن أهداف رؤية المملكة وتركز الدراسة الحالية على الهيئة السعودية للسياحة حيث تهدف الدراسة الى بيان دور الذكاء الاصطناعي وأثره على تحسين الأداء المؤسسي في الهيئة السعودية للسياحة من خلال تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتمحور مشكلة الدراسة على اعتبار الذكاء الاصطناعي اهم العلوم الحديثة التي ساعدت وبشكل كبير في خلق أفكار ومعارف جديدة، وذلك بفهم طبيعة الذكاء البشري ومحاكاتها، وقد أضحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها بالنسبة لمنظمات الاعمال. وقد جاءت هذه الدراسة بهدف التطرق إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي يمكن الاعتماد عليها كآلية فعالة لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث تم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي وتطبيقاته، والدور الذي يلعبه في اكتساب ميزة تنافسية ومن ثم دراسة اثر الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، (شادي والدسوقي، 2025)

رغم التحفظات التي يظهرها الخبراء من تأثيرات الذكاء الاصطناعي الا ان هناك سباق تنافسي بين الدول والشركات في هذا المجال وتوسع في استعمال تطبيقات وتقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل متسارع ضمن هذه الدراسة البحثية سنعمل علي توضيح مفاهيم أساسية متعلقة بالذكاء الاصطناعي وابعاده (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) وإبراز اهم مجالات تطبيقه كما سنعمل علي ابراز ابعاد الأداء المؤسسي واثراها علي النمو الاقتصادي والتنافسية بناء علي الأبحاث والدراسات في هذا المجال ورغم التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، إلا أن هناك جدال علمي في تحسين أداء الموظفين (Shahid & Li, 019).

وقد تناولت الدراسة العديد من الدراسات السابقة المتغير المستقل استخدام التحليل والدراسة ومن اهم تلك الدراسات كانت دراسة ((ازهري وعثمان، 2025)) ودراسة (المصاروة، 2022) وتناول العلاقة بين أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي ، دراسة (Shahid & Li., 2019) وتناولت تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين ، وغيرها من الدراسات وقد تناولت الدراسة العديد من الدراسات السابقة المتغير التابع مثل دراسة (دراسة (الديب، 2024) ودراسة (حجاج، 2021) ودراسة (العنزي وسعود، 2020) ومن خلال استعراض العديد من الدراسات السابقة تم الوقوف علي الفجوة البحثية بالدراسة الحالية التي جمعت بين متغيرات الدراسة المستقل (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) والتابع (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) أن الدراسات السابقة في مجملها ركزت على عدد من الأمور المشتركة التي من شأنها إيضاح أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي على الهيئة السعودية للسياحة باعتبارها المحددات الرئيسية والعناصر الأهم في تلك المحددات والتي تؤثر بشكل مباشر على الأداء المؤسسية. وبناء على الدراسات السابقة وما أبرزته من فجوة بحثية لذلك واستنادا لما ذكر سابقاً فإنه يُمكن للباحث صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيسي والسئلة الفرعية التالية:

أسئلة البحث

السؤال الرئيسي

ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) على تحسين الأداء المؤسسي بأبعادها (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.؟

من خلال تحديد التساؤل الرئيسي وعلي ذلك امن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما تأثير المتطلبات الادارية على تحسين الأداء المؤسسي بأبعادها (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة؟
- ما تأثير المتطلبات المادية والبنية التحتية على تحسين الأداء المؤسسي بأبعادها (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة؟

- ما تأثير المتطلبات البشرية على تحسين الأداء المؤسسي بأبعادها (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة؟
- ما هي التحديات وتحديد السياسات والتوصيات التي يمكن أن تتبناها الهيئة السعودية للسياحة لتحسين الأداء المؤسسي بناءً على نتائج البحث؟
- ما هي السياسات والتوصيات التي يمكن أن تتبناها الهيئة السعودية للسياحة لتحسين الأداء المؤسسي بناءً على نتائج البحث؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

تنبع أهمية هذا البحث من حيث أنه يدرس مدى أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة ويمكن إيضاح تلك العلاقة القائمة على الموارد (RBV) أن الموارد الداخلية للمؤسسة، مثل أبعاد الذكاء الاصطناعي (الإدارية، والبنية التحتية، والبشرية)، تُعد موارد تنظيمية أساسية يمكن أن تخلق ميزة تنافسية مستدامة عندما يتم دمجها بشكل فعال لتحسين الأداء بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة يتم تحقيق ذلك من خلال تحويل هذه الموارد إلى قدرات استراتيجية تُمكن المنظمة من الاستفادة من الفرص الخارجية بشكل مبتكر وتحقيق نتائج تنافسي

أولاً: الأهمية العلمية:

- إثراء المكتبة العربية بالدراسات والتحليلات المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بتحسين الأداء المؤسسي، مما يساهم في تعزيز الفهم الأكاديمي والممارسات العملية في هذا المجال.
- سد الفجوة البحثية حول مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي والعوامل المؤثرة فيها على مستوى تحسين الأداء المؤسسي وكيفية تأثير هذه التطبيقات سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.
- تعتبر نظرية الموارد (RBV) أبعاد الذكاء الاصطناعي (الإدارية، والبنية التحتية، والبشرية) موارد تنظيمية حيوية يمكن دمجها لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة وتحسين الأداء التنظيمي.

- يمكن نهج RBV من فهم كيفية بناء هذه الموارد والاستفادة منها لتحقيق واستدامة ميزة تنافسية في الأداء المؤسسي
- قلة الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وأثره على تحسين كفاءة الأداء المؤسسي .
- توضيح الأسس العلمية التي يمكن أن يستند إليها البحث لتحديد أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالهيئة السعودية للسياحة".
- دراسة العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي من أجل الانطلاق في اجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول ابعاد الدراسة أكثر تحديدا.

ثانيا: الأهمية العملية:

- تنبع أهمية هذه الدراسة بتركيزها على الهيئة السعودية للسياحة، وهو قطاع لم يحظَ بالدراسة الكافية فيما يتعلق بتأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) على تحسين الأداء المؤسسي، مما يساهم في تقديم حلول مخصصة لهذا القطاع الخدمي الحكومي.
- يساعد البحث في تحديد العوامل الأكثر تأثيراً على تحسين الأداء المؤسسي، ورفع مستوى الخدمات في الهيئة السعودية للسياحة
- التعرف على أهم الاستراتيجيات الخاصة بالذكاء الاصطناعي التي تسهم في رفع كفاءة وتطوير ومستوى الأداء المؤسسي بالهيئة السعودية للسياحة
- أهمية دراسة مدى جدوى استخدام محددات الذكاء الاصطناعي التي تسهم في رفع كفاءة وتطوير ومستوى الأداء المؤسسي بالهيئة السعودية للسياحة
- أهمية تقديم توصيات قائمة على تحليل البيانات الميدانية، بهدف تحسين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الهيئة السعودية للسياحة،
- أهمية التركيز على (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) لضمان تحسين الأداء المؤسسي بالهيئة السعودية للسياحة

أهداف الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة تم تحديد الهدف الرئيسي للبحث

"تحليل العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة"

ومن خلال الهدف الرئيسي للبحث يمكن بيان اهداف البحث كما يلي :

- تحليل تأثير المتطلبات الادارية على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.
- دراسة تأثير المتطلبات المادية والبنية التحتية على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.
- بيان تأثير المتطلبات البشرية على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.
- دراسة التحديات وتحديد السياسات والتوصيات التي يمكن أن تتبناها الهيئة السعودية للسياحة لتحسين الأداء المؤسسي بناءً على نتائج البحث.

فرضيات الدراسة:

تعد الفروض من أهم مراحل البحث العلمي ومرحلة حساسة لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة (Gobet & Sala,2019)

بناء على تحديد مشكلة الدراسة واسئلتها الفرعية وتحديد اهداف الدراسة يتم اعداد عدد من الفروض في سبيل الإجابة على تلك الأسئلة وتحقيق الأهداف المطلوبة حيث يقوم البحث على محاولة اختبار صحة الفروض التالية:

يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الاولى H1 كما يلي :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) على تحسين الأداء المؤسسي بأبعادها (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.

ويمكن تلخيص فرضيات الدراسة كما يلي:-

H1: المتطلبات الادارية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لها تأثير ايجابي على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.

H2: المتطلبات المادية والبنية التحتية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لها تأثير ايجابي على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة

H3: المتطلبات البشرية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لها تأثير ايجابي على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.

يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الثانية H0 كما يلي :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) على تحسين الأداء المؤسسي بأبعادها (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.

ويمكن تلخيص فرضيات الدراسة كما يلي:-

H1: المتطلبات الادارية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لها تأثير سلبي على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.

H2: المتطلبات المادية والبنية التحتية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لها تأثير سلبي على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو – العمليات الداخلية – رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة

H3: المتطلبات البشرية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي لها تأثير سلبي على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو – العمليات الداخلية – رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.

نموذج الدراسة

نموذج الدراسة هو عبارة عن هيكل يعبر عن العلاقة المباشرة (تعني أن المتغير المستقل يؤثر

بشكل مباشر على المتغير التابع.) والتي تبحث في أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على

تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة، ومن خلال هذا النموذج أو

الشكل يتم توضيح الفكرة المراد دراستها، ويحتوي على أهم المتغيرات التي يتكون منها البحث

كما يلي:

أولاً: - المتغير المستقل: استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

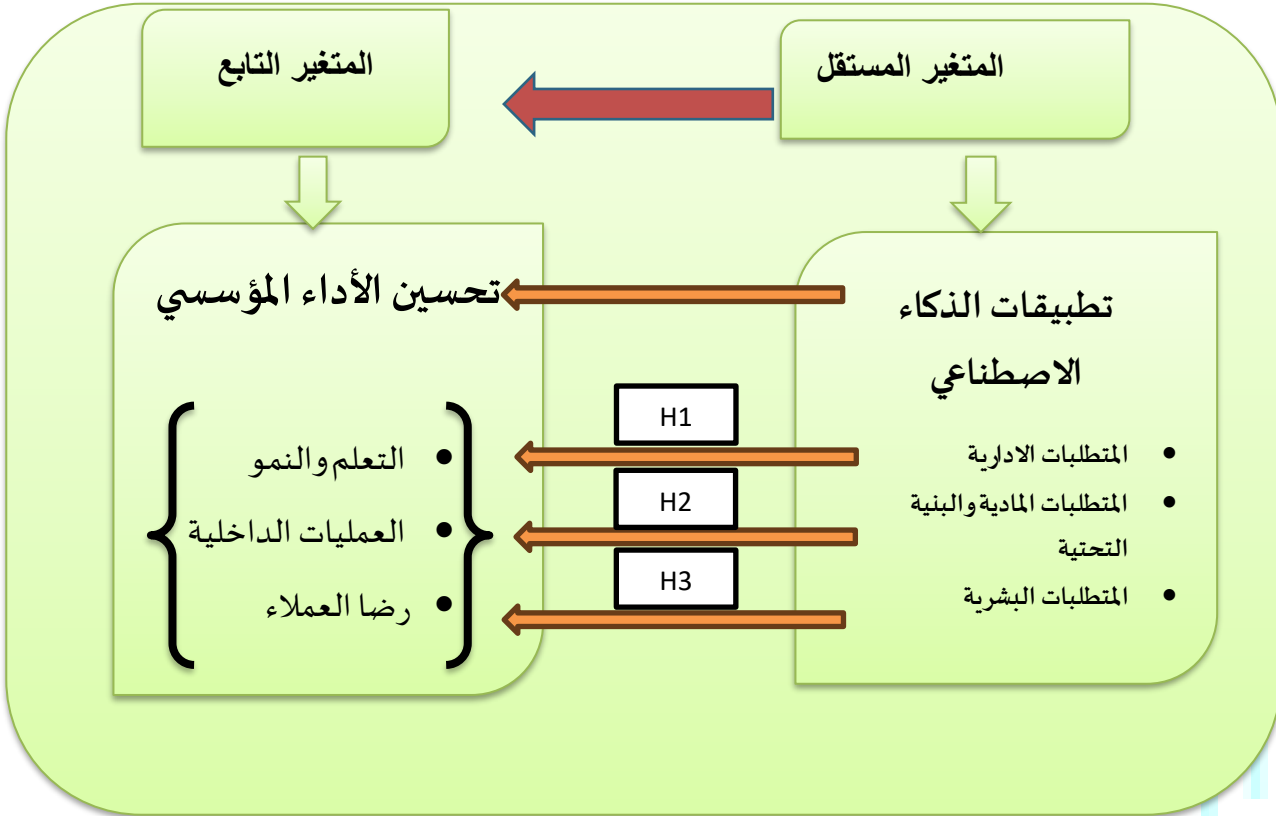
ويتكون من الأبعاد الثلاثة التالية:

- المتطلبات الادارية
- المتطلبات المادية والبنية التحتية
- المتطلبات البشرية

ثانياً: المتغير التابع: تحسين الأداء المؤسسي

ويتكون من الأبعاد الثلاثة التالية:

- التعلم والنمو
- العمليات الداخلية
- رضا العملاء



شكل 1 (نموذج الدراسة) المصدر اعداد الباحث

حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، الدشرية)

حدود مكانية: سوف تكون الدراسة في الهيئة السعودية للسياحة

حدود زمنية: تم البدء في الاطروحة في عام 2025م – 1447هـ

حدود بشرية: العاملين والموظفين في الهيئة السعودية للسياحة بمستوياتهم الإدارية (إدارة

عليا من المديرين ومساعدتهم – الإدارة الوسطى – الإدارة التشغيلية)

حدود موضوعية: تستعرض الدراسة أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء

المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

الذكاء الاصطناعي

- تعرف اصطلاحاً: هو مجال في علوم الحاسوب يهدف إلى محاكاة القدرات الذهنية للبشر في الآلات، مثل التعلم، حل المشكلات، اتخاذ القرارات، وفهم اللغة. إنه علم يركز على إنشاء أنظمة وبرامج يمكنها أداء مهام تتطلب عادةً ذكاءً بشرياً، وذلك لتحقيق أقصى قدر من الدقة والسرعة والكفاءة (أبو زيد وآخرون، 2024).
- تعرف إجرائياً: هي التكنولوجيا التي تمكن الآلات من إظهار المنطق والقدرات الشبيهة بالإنسان مثل اتخاذ القرار المستقل. ومن خلال استيعاب كميات هائلة من بيانات التدريب، يتعلم الذكاء الاصطناعي التعرف على الكلام والأنماط والاتجاهات الفورية وحل المشكلات بشكل استباقي والتنبؤ بالأوضاع والحوادث المستقبلية.

ويرى الباحث ان الذكاء الاصطناعي فرع من علوم الحاسوب يركز على تطوير أنظمة ومعدات وبرامج تحاكي القدرات الذهنية للبشر وبخصائص متعددة: التعلم، الاستنتاج، التفكير، رد الفعل، اتخاذ القرارات والإدراك حتى في مواقف لم يتم برمجتها أو تدريبها عليها..

الأداء المؤسسي

- تعرف اصطلاحاً: هو مقياس شامل لقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة من خلال استخدام مواردها البشرية والمادية. وهو يعكس مدى فعالية المنظمة في التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية لتحقيق نتائج ملموسة، مثل تحقيق الربح، إرضاء العملاء، أو تقديم خدمات عامة ذات جودة. (الطاهر، 2024).
- تعرف إجرائياً: هو عملية قياس وتقييم مستمرة لكيفية تحقيق المؤسسة لأهدافها الاستراتيجية باستخدام مواردها المتاحة بكفاءة وفعالية..

الهيئة السعودية للسياحة:

الهيئة السعودية للسياحة هي جهة حكومية تأسست في مارس 2020 بهدف ترويج المملكة العربية السعودية كوجهة سياحية عالمية، وتطوير قطاع السفر من خلال التعاون بين القطاعين العام

والخاص. تعمل الهيئة على إبراز الوجهات والمواقع السياحية، وتطوير المنتجات السياحية، والإشراف على الحملات التسويقية، وتعزيز تجربة الزائر لتحقيق أهداف رؤية السعودية 2030

الدراسات المرجعية:

استكمالاً للإطار النظري الخاص بهذه الدراسة يستلزم الأمر استعراض أهم الدراسات ذات الصلة وحسبنا إن ذلك قد يساهم في بناء أنموذج وفرضيات هذه الدراسة بعد الاستفادة مما طرح من مفاهيم نظرية في المباحث المذكورة آخذين بعين الاعتبار في عرض هذه الدراسات صلتها الحيوية بموضوع الدراسة الحالية حيث تناولت الدراسة العديد من النماذج وفق المنظور الجديد لأثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة ولأهمية الدراسات في بناء أنموذج البحث وتحديد اتجاهاته سوف نعرض بإيجاز بعض النماذج ذات العلاقة بموضوع البحث: انطلاقاً من مشكلة البحث وهدفه، سيقوم الباحث بعرض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بغرض عرض إطار نظري للبحث، وتقسيم الدراسات السابقة إلى مجموعتين من الدراسات عربية واجنبية وتم ترتيبها أيضاً حسب متغيرات الدراسة.

الدراسات العربية	
دراسات عربية تناولت كلا المتغير المستقل والتابع	
الدراسة	أزهرى وعثمان (2025).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة الى بيان أثر استخدام تطبيقات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (دراسة ميدانية بمحافظة عنيزة)
المتغير المستقل	استخدام تطبيقات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (120) موظفًا. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، من خلال معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار البسيط، بالإضافة إلى قياس ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا وكانت قيمتها 0.71.

أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى أداء الموظفين، حيث أظهرت النتائج أن بعض أبعاد الذكاء الاصطناعي – مثل أنظمة دعم القرار وتحليل البيانات – تسهم بشكل فعال في رفع كفاءة الأداء. كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، وتوفير التدريب والدعم الفني اللازم للموظفين، بما يضمن تحقيق أفضل استفادة من هذه التقنيات.
الدراسة	الديب (2024)
أهداف الدراسة	تسعى هذه الدراسة إلى تقييم أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي (دراسة حالة مجموعة طلعت مصطفى للتطوير العقاري)، وذلك من خلال تحليل دور هذه التطبيقات في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا العملاء
المتغير المستقل	استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	الأداء التنظيمي
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	ساعد الذكاء الاصطناعي مجموعة طلعت مصطفى على إدارة المشاريع بفعالية أكبر من خلال تقنيات التنبؤ وتحليل البيانات الضخمة، وتوفير رؤى ثاقبة حول أداء الموظفين، بحيث يُمكن استخدامها في وضع خطط لتحسين الأداء على المستوى التنظيمي
الدراسة	المصاروة (2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)، في الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)، من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن،
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)،
المتغير التابع	الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)،
منهجية البحث	واعتمدت الدراسة على العينة التطبيقية العشوائية المتناسبة من الإداريين في البنوك التجارية في الأردن (مدير، رئيس قسم، مشرف، إداري)، حيث بلغ حجمها (338) إدارياً،

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة مكونة من (38) فقرة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، بالإضافة إلى تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (Amos)، لبيان الأثر المباشر وغير المباشر لأنموذج الدراس	
وجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده في رأس المال الفكري وأوصت الدراسة ضرورة قيام إدارة البنوك بالاهتمام بالنظم الخبيرة التي يوفرها الذكاء الصناعي لاكتساب المعرفة من قواعد البيانات المخزنة لإيجاد الحلول للمشاكل المختلفة وتطبيقها من خلال الأداء المؤسسي ورأس المال الفكري لتساعدها في البقاء والاستمرار والمنافسة في بيئة الأعمال المصرفية	أهم النتائج والتوصيات
السرحان (2021)	الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية	أهداف الدراسة
الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)	المتغير المستقل
الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)	المتغير التابع
استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة مكونة من (38) فقرة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، بالإضافة إلى تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج Amos، لبيان الأثر المباشر وغير المباشر لأنموذج الدراسة	منهجية البحث
وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده في رأس المال الفكري، ووجود أثر لرأس المال الفكري في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده في الأداء المؤسسي، وأوصت الدراسة ضرورة قيام إدارة البنوك بالاهتمام بالنظم الخبيرة التي يوفرها الذكاء الصناعي لاكتساب المعرفة من قواعد البيانات المخزنة لإيجاد الحلول للمشاكل المختلفة وتطبيقها من خلال الأداء المؤسسي ورأس المال الفكري	أهم النتائج والتوصيات

الدراسة	العنزي والسعود (2020)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)
منهجية البحث	واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للقيام بهذه الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (130) من موظفي مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر، واستخدمت الدراسة أداة طورت لهذا الغرض.
أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جدا ومرتفعة ومتوسطة للبعد المستقل (الذكاء الاصطناعي) وأن المتوسط الحسابي للبعد الكلي (أداء المنظمات) بلغ (4.00)، وجاء بالمرتبة الأولى البعد الثاني (التدريب والنمو)، تلتها في المرتبة الأخيرة البعد الأول (العمليات الداخلية)، كما أظهرت النتائج أن المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له تأثير دال إحصائيا في المتغير التابع (أداء المهمات) بأبعاده مجتمعة (العمليات الداخلية، والتدريب والنمو، ورضا المراجعين) وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدة توصيات، منها: ضرورة الاهتمام باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتعلقة بعمليات إلغاء اشتراكات العميل الإلكترونية، والحرص على إتمامها بطريقة سريعة وسهلة، والحرص على الاهتمام بسير العمليات الداخلية في المؤسسة.
دراسات عربية تناولت احدى المتغيرين	
الدراسة	(حجاج، 2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تطوير التسويق الرقمي، ومع تطور أساليب الذكاء الاصطناعي والتي تم استخدامها وانتشارها في الكثير من التطبيقات وأهمها تطبيقات التواصل الاجتماعي وكما أن الذكاء الاصطناعي يمكن من خلاله التعرف على العميل من خلال الكلام، والدرشة، والتحليل المنطقي للبيانات الضخمة، وتقديم النصائح، فإنه يمكن أن يفيد في التسويق الإلكتروني من خلال (البريد الإلكتروني ومحركات البحث و Chatbots)

المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي يمكن من خلاله التعرف على العميل من خلال الكلام، والردشة، والتحليل للبيانات الضخمة
المتغير التابع	التسويق الرقمي (البريد الإلكتروني ومحركات البحث و Chatbots)
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت نتائج الدراسة أن وسائل الذكاء الاصطناعي تحقق أهم مبادئ جودة التسويق الرقمي من خلال (خدمة ما بعد البيع (حيث تتوفر من خلال وسائل الذكاء الاصطناعي خصائص الرد الآلي التي تتيح التواصل في أي وقت ومن أي مكان مما يحقق التفاعلية، كما تقدم وسائل الذكاء الاصطناعي ميزة للبريد الإلكتروني والذي تؤكد أهمية استخدامه في التسويق الرقمي، حيث يوفر ميزة الرد الآلي، والإشعارات والاهتمامات. وأوصت الدراسة بأن توسع شركات الألبان في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الإلكتروني يساهم في زيادة المبيعات
الدراسة	الخلايلة والصمادي (2021)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية.
المتغير المستقل	تطبيقات الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	جودة الرعاية الصحية
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (40) فقرة، واستخدم عينة ملائمة بلغت (329) من العاملين ضمن المسميات الوظيفية (طبيب، ممرض، صيدلي، فني، سجلات طبية)
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج: أن المتوسط الحسابي العام لمستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، جاء بتقييم متوسط، كما جاء المتوسط الحسابي العام لمستوى جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، بتقييم متوسط أيضاً، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.050$) لأبعاد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية. وأوصت الدراسة بضرورة عمل برامج تدريبية مستمرة لتطوير وتنمية مهارات العاملين في القطاع الصحي على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتكثيف الدورات التعريفية والتوعوية بأهمية استخدام

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات الرعاية الصحية وخاصة في مستشفيات القطاع الحكومي نظرا لزيادة عدد المراجعين، بالإضافة إلى العمل على استقصاء آراء المراجعين بعد تقديم الخدمة الصحية لهم، لمعرفة درجة الرضا لديهم عن جودة الخدمة		
الدراسة	الغزاوي والربيع (2021)	
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات الجينية، الوكلاء الأذكاء) (على جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين).	
المتغير المستقل	استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات الجينية، الوكلاء الأذكاء)	
المتغير التابع	جودة المعلومات المحاسبية	
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، وتم تطوير استبانة لقياس أبعاد ومتغيرات أنموذج الدراسة، حيث تم توزيع 213 استبانة على أفراد عينة	
	الدراسة المكونة من المحاسبين القانونيين الأردنيين، وبلغ عدد الاستبانات 171 استبانة	
أهم النتائج والتوصيات	وقد توصلت الدراسة إلى العديد من نتائج كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (نظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات الجينية، الوكلاء الأذكاء) على جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين، وذلك عند دراستها مجتمعة ومنفردة، كما توصلت إلى أن تطبيق الخوارزميات الجينية يعد من أكثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي أهمية وتأثيرا على جودة المعلومات المحاسبية. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات كان أهمها زيادة وعي وإدراك إدارة الشركات بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في توفير معلومات محاسبية ذات جودة وفائدة عالية تدعم عملية اتخاذ القرارات.	
الدراسة	العبد الله (2020)	
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية، والتعرف على واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي لدى البنوك الأردنية.	
المتغير المستقل	تطبيق الذكاء الاصطناعي	

المتغير التابع	تحقيق الميزة التنافسية
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وقد خلصت الدراسة إلى أن توسع البنوك في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك من خلال تخفيض كلفة الخدمة المصرفية، وتعزيز جودتها، وزيادة الحصة السوقية للبنوك، حيث فسرت معاً ما يقارب (48%) من التغير في الميزة التنافسية. وقد أوصت الدراسة بأهمية توسع البنوك في الأردن في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وذلك لأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، وخصوصاً تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة مما يساهم في زيادة أرباحها.
الدراسة	الجابر والجارا (2020)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، تمثيل المعارف والاستدلال، التعلم التلقائي) على كفاءة الأنظمة المحاسبية بأبعاده (تكامل النظام المحاسبي، ترابط نظام المعلومات المحاسبية، دقة الأعمال المحاسبية، جودة تفسير المعلومات المحاسبية، جودة عرض المعلومات المحاسبية) في البنوك
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، تمثيل المعارف والاستدلال، التعلم التلقائي)
المتغير التابع	كفاءة الأنظمة المحاسبية بأبعاده (تكامل النظام المحاسبي، ترابط نظام المعلومات المحاسبية، دقة الأعمال المحاسبية، جودة تفسير المعلومات المحاسبية، جودة عرض المعلومات المحاسبية)
منهجية البحث	حيث اعتمدت على المنهج الوصفي الاستدلالي لتناسيها مع أغراض الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بالدائرة المالية في البنوك الأردنية والبالغ عددها (16) بنك، وقد تعاون (9) بنوك منها مع الباحثة، وقد اشتملت عينة الدراسة على جميع الموظفين بالدائرة المالية في البنوك الأردنية، حيث تم توزيع (150) استبانة بأسلوب العينة العشوائية الملائمة، وتم استرداد (133) استبانة، واستبعاد (4) استبانة بسبب عدم اكتمال إجابة المبحوثين عليهما، حيث بلغ عدد الاستبانة الخاضعة للتحليل الإحصائي (129) استبانة
أهم النتائج	أظهرت النتائج وجود أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك الأردنية. وفي ضوء تلك النتائج توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها ضرورة تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في البنك رفع كفاءة البنك، وبأنه على إدارة البنوك الأردنية

والتوصيات	مساعدة النظم الخبيرة في اكتساب المعرفة من واقع قواعد المعرفة المخزنة لدى النظم في العديد من المجالات التي تدعم قدرات الإدارة العليا.
الدراسات الأجنبية	
الدراسة	Soni Sharma, Singh & Kapoor ,2019
أهداف الدراسة	هدفت إلى دراسة التأثير الكلي للذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات والأعمال التجارية من البحث والابتكار إلى التحويلات المستقبلية في نماذج الأعمال.
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	أداء المنظمات
منهجية البحث	لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج التاريخي، فقد تم تحليل العديد من الدراسات ذات الصلة بالموضوع
أهم النتائج والتوصيات	لقد توصلت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي لديه القدرة على تحويل الاقتصاد العالمي من خلال الابتكارات التكنولوجية والمعرفة العلمية وأنشطة تنظيم المشاريع، ويعزى ذلك إلى زيادة توافر البيانات الكبيرة ومسرعات الأجهزة (وحدات معالجة الرسومات وحدات المعالجة المركزية) قد ساهم الذكاء الاصطناعي أيضا في إنتاج أفضل الصناعات الآلية التي ستنشئ المزيد من الفرص في المستقبل من الرعاية الصحية، والأمن السيبراني، والتسويق والمبيعات، أن لديه القدرة على تغيير الاقتصاد بشكل كامل.
الدراسة	(2019, Shahid & Li)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى كشف تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين في إدارات التسويق من وجهة نظر العاملين في التسويق في باكستان
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي

أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت نتائج الدراسة أن دور استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أداء منتسبي إدارات التسويق، وأوصت الدراسة بضرورة دمج استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين أداء العمال حتى يمكن تحقيق الميزة التنافسية.
الدراسة	(2019, Gobet & Sala)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى مناقشة دور الذكاء الاصطناعي في فهم الإبداع البشري والتعرف على مدى تأثيره
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	فهم الإبداع البشري
منهجية البحث	وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن خوارزميات الذكاء الاصطناعي الحالية والمستقبلية تسهم في تطوير هياكل وبرامج بيانات جديدة كما أنه يفتح الذكاء الاصطناعي آفاقاً جديدة كاملة لدراسة الإبداع البشري في علم النفس.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة التي أجريت حول موضوع "أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة" تم استعراض عدد من الدراسات العربية والأجنبية ورغم أن هذه الدراسات أجريت في بيئات وأنظمة مختلفة إلا أنها متشابهة في متغيرات الدراسة الرئيسية خاصة الدراسات العربية، ومن خلال الدراسات السابقة تم رصد أوجه الشبه وأوجه الاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة وأوجه استفادة البحث الحالي من الدراسات السابقة والتي كان لها أثر في بناء الدراسة الحالية

أولاً: أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

— اتفقت الدراسة الحالية في الهدف العام وكذلك متغيرات الدراسة المستقل والتابع مع العديد من الدراسات السابقة مثل " ودراسة (المصاروة، 2022): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)، في الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)، من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن

— اتفقت الدراسة الحالية في المتغير المستقل مع العديد من الدراسات السابقة مثل " دراسة أزهرى وعثمان (2025). وهدفت الدراسة الي بيان أثر استخدام تطبيقات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودراسة (الديب، 2024) تسعى هذه الدراسة إلى تقييم أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي (دراسة حالة مجموعة طلعت مصطفى للتطوير العقاري)، وذلك من خلال تحليل دور هذه التطبيقات في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا العملاء

— اتفقت الدراسة الحالية في المتغير التابع مع العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (Soni, 2019, Sharma, Singh & Kapoor): والتي هدفت إلى دراسة التأثير الكلي للذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات والأعمال التجارية من البحث والابتكار إلى التحويلات المستقبلية في نماذج الأعمال. ودراسة (السرحان (2021)) وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي

في الأداء المؤسسي من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية

ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) على تحسين

الأداء المؤسسي بأبعادها (التعلم والنمو – العمليات الداخلية – رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.

- اختلفت الدراسة الحالية في الهدف جزئياً مع بعد الدراسات السابقة مثل دراسة ((شادي والدسوقي، 2025)) ودراسة (الظاهر، 2025) "ودراسة (العوضي، 2023) ودراسة دراسة (Jarrar., 2022) التي تناولت المتغير المستقل الذكاء الاصطناعي مع محاور اخري غير الأداء

المؤسسي

- اختلفت الدراسة الحالية في المنهج المستخدم مع العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة الجابر والجارات (2020) التي استخدمت المنهج الوصفي المسحي دراسة ودراسة المصاروة والسرحان (2021) اعتمدت على المنهج المسحي ودراسة حول أثر استراتيجيات الأداء المؤسسي مع محاور اخري غير الذكاء الاصطناعي ممثلة الموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي
- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث ابعاد متغيرات الدراسة وكذلك الاختلاف في مجتمع وعينة وأدوات جمع وتحليل البيانات

- الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة من حيث استخدام نموذج لتطبيقات

الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بتحسين الأداء المؤسسي

ثالثاً: أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- تتميز الدراسة الحالية بانها من الدراسات القليلة على حد علم الباحثة التي تناولت " أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة.

- ومن اهم ما يميز الدراسة الحالية من خلال الابعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة التي لم يتم تناولها بتلك الصورة في جميع الدراسات السابقة على حد علم الباحث وهي المتغير المستقل " استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي " بأبعادها ((المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) على تحسين الأداء المؤسسي بأبعادها (التعلم والنمو – العمليات الداخلية – رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.

- كما تسلط الدراسة الحالية الضوء نحو اجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع نظرا لقلة الدراسات العربية والأجنبية التي تستهدف موضوع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة. والذي يعتبر من القطاعات الهامة في الاقتصادي القومي

- تحاول الدراسة الحالية سد الفجوة البحثية الواضحة في مجال استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع التوسع في دراسة هذه المشكلة وتحديد مسبباتها حيث تم تحسين الأداء المؤسسي في مجالات اقتصادية وخدمية متعددة من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي

رابعا: الفجوة البحثية:

تتمثل الفجوة البحثية في هذه الدراسة في نقص الأدلة الدقيقة للربط بين ابعاد كل من متغيرات الدراسة المستقل والتابع حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسية في الهيئة العامة للسياحة صوصًا في السياق المحلي للمملكة العربية السعودية. على الرغم من وجود دراسات تناولت دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء سواء التنظيمي او العاملين او المنظمات في بيئات العمل مختلفة وفي أنشطة مختلفة في مجتمع وعينة الدراسة حتى نشاط تلك المؤسسات، فإن معظم هذه الدراسات لا تركز بشكل كافٍ على كيفية تأثير ابعاد المتغير المستقل (المتطلبات الإدارية - المتطلبات المادية والبنية التحتية - المتطلبات البشرية) على تحسين الأداء المؤسسي

بأبعادها (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة.. وبالتالي، تفتقر الأدبيات الحالية إلى فهم معمق حول العوامل المؤثرة في التأثير على الأداء المؤسسي من خلال أدوات وابعاد الذكاء الاصطناعي. هذه الفجوة تفتح المجال لإجراء دراسة شاملة تهدف إلى تسليط الضوء على العلاقة ابعاد كل من المتغير التابع والمستقل.

خامسا: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

سوف يتم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة امور من أهمها

- ومن نقاط القوة في الدراسة الحالية تناولها ابعاد المتغير المستقل وعلاقتها بالمتغير التابع وابعاده بشكل محدد في الشركات الصناعية بالمملكة العربية السعودية
- من نقاط القوة في الدراسات السابقة تناولها عدة أنواع من الأداء في شركات ومؤسسات مختلفة وطرق تطبيق مختلفة
- هناك ندرة في الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع بشكل مباشر في البيئة الأجنبية بوجه عام والبيئة الخليجية بوجه خاص
- ساعدتني الدراسات السابقة في الادراك الجيد لمتغيرات الدراسة وصياغة اهداف وفرضيات الدراسة وتحديد الفجوة البحثية
- تم تناول متغيرات الدراسة من خلال الدراسات السابقة في بيئات مختلفة من حيث المكان والزمان ومكان التطبيق مما يساعد الباحث الي تحديد سليم للفجوة البحثية

للدراسة الحالية

يعتبر الدراسة من الدراسات القلائل التي تم اجرائها على الهيئة السعودية للسياحة التي تناولت كلا المتغيرين مما يفتح الطريق نحو اجراء المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع عند تناول الهيئة السعودية للسياحة الحكومية بالدراسة سواء تناولت تلك الدراسات احدى متغيرات

الدراسة الحالية وازدادة متغيرات جديدة من اجل تطوير أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذا البحث من خلال وصف وتعريف متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات المباشرة بين متغيرات الدراسة فيما بينها بالإضافة الي في معالجة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث وذلك عن طريق الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لإتمام البحث بالإضافة إلى الحصول على البيانات الأولية للبحث وذلك باستخدام الطرق الكمية من خلال اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لقدرته على تقديم وصف دقيق وشامل للظواهر المدروسة، والكشف عن أسبابها، وتحليل العلاقات بين متغيراتها، وتفسيرها للوصول إلى حلول منطقية لمشكلة الدراسة، كما يمتاز بالمرونة في استخدام أداة جمع البيانات (الاستبيانات) وجمع أنواع مختلفة من البيانات (الكمية والنوعية)، مما يجعله مناسباً للدراسة الحالية. يُساعد اختيار الأداة المناسبة في ربط الفرضيات النظرية بالواقع العملي، مما يوفر بيانات دقيقة وموثوقة تُمكن من اختبار الفرضيات واستخلاص نتائج موضوعية.

وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهلت ادبيات البحث العلمي ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمةة للبحث. وعليه سيتم الاعتماد على الاتجاه البحثي المختلط يشمل تحليل البيانات كميًا وكميًا، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في البحث العلمي لعدة مبررات، فهو يتيح وصف الظاهرة المدروسة بدقة وشمولية، مع تحليل جوانبها المختلفة واستخلاص العلاقات بينها. يساهم هذا المنهج في فهم أعمق للظاهرة، وتقديم تفسيرات منطقية، واقتراح حلول للمشكلات المرتبطة بها

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي وربطه بأهداف الدراسة لضمان فعالية البحث وكفاءته، من خلال ضمان تطابق المنهج مع طبيعة المشكلة والأسئلة البحثية المطروحة، مما يساعد على تحقيق النتائج المرجوة، وتقديم دراسة علمية متسقة وموثوقة وقابلة للتقييم والتحقق.

أدوات الدراسة

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية، تم إعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة، وسوف يتم إعداد استبانة لتحقيق أهداف الدراسة من خلال الاستفادة من الاستبانات المعدة في الدراسات السابقة سوف تتكون الاستبانة من جزئين رئيسيين كما يلي:

الجزء الاول:

خاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة مثل (النوع والعمر والمؤهل العلمي والوظيفية وسنوات الخبرة).

الجزء الثاني:

سوف يتكون من محورين:

- المحور الأول تمثل المتغير المستقل (استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي) بأبعاده (المتطلبات الإدارية – المتطلبات المادية والبنية التحتية – المتطلبات البشرية) من خلال (15) فقرة بمعدل 5 فقرات لكل محور

- المحور الثاني المتغير التابع "تحسين الأداء المؤسسي" بأبعادها (التعلم والنمو – العمليات الداخلية – رضا العملاء) في الهيئة السعودية للسياحة من خلال (15) فقرة بمعدل 5 فقرات لكل محور

ويتم صدق المحتوى عبر مدخلين هما:

المدخل الكيفي ويتمثل في مجرد الحصول على أحكام وآراء الخبراء عن مدى تمثيل ومواءمة أداة القياس للمحتوى الذي تقيسه الاستبيان سيتم تطويره من خلال مقتبسة من مقاييس معتمدة من دراسات سابقة مثل دراسة شادي والدسوقي (2025)

المدخل الثاني وهو المدخل الكمي يتعدى مجرد الوقوف على الآراء إلى إجراء حسابات كمية لآراء المحكمين والخبراء باستخدام نماذج رياضية للتحقق من صدق الاستبيان.

ثانياً: أما صدق البناء فيتم التحقق منه من خلال التأكد من استخدامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي وطرق قياسها النظرية التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي، وأنها تتفق مع النظريات القائمة

ثالثاً: التجريب القبلي على عينة صغيرة من افراد العينة المستهدفة لتمثيلهم حيث يتم تطبيق الأداة على العينة التجريبية والمقابلات مع الخبراء بنفس الطريقة التي ستطبق بها على العينة الأساسية ويتم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها من العينة التجريبية لتقييم مدى وضوح الأداة وسهولة استخدامه.

مكونات وتصميم الاستبانة

أولاً البيانات الشخصية	وتضمن التساؤلات الخاصة بالاسم والعمر والنوع والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة
ابعاد المتغير المستقل: استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي	
المتطلبات الإدارية	وتتكون من 5 فقرات
المتطلبات المادية والبنية التحتية	وتتكون من 5 فقرات
المتطلبات البشرية	وتتكون من 5 فقرات
ابعاد المتغير التابع: تحسين الأداء المؤسسي	
التعلم والنمو	وتتكون من 5 فقرات
العمليات الداخلية	وتتكون من 5 فقرات
رضا العملاء	وتتكون من 5 فقرات

سوف يتم الاعتماد على نموذج ليكرت الخماسي في الإجابة على فقرات الدراسة في المحاور الخمسة

في الجزء الثاني من الاستبيان جدول رقم (2)

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

لا تتوفر معلومات حول عدد الموظفين تحديداً في الهيئة السعودية للسياحة، إلا أن الأرقام تشير إلى نمو كبير في إجمالي الموظفين الإداريين والتنفيذيين في المقر الرئيسي الهيئة السعودية للسياحة والمكاتب الإقليمية الرئيسية، ويشمل ذلك أعضاء مجلس الإدارة والرؤساء والفنيين، الذين يعملون على تحقيق أهداف الهيئة مثل تطوير استراتيجيات السياحة وتسويقها، حسبما تظهره أخبار وزارة السياحة والآثار وتتكون من العاملين على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والعاملين في الموارد البشرية بالهيئة العامة للسياحة

عينة الدراسة:

يتوقف حجم العينة المناسبة للبحث على عدة عوامل في البحث مثل نوع المجتمع الأصلي، ونوع البحث، وفروض البحث، وتكاليف البحث، وأهمية النتائج، وطرق جمع البيانات سوف يتم العمل باستخدام نظام العينة طبقية عشوائية من مفردات مجتمع الدراسة من منتسبو الهيئة السعودية للسياحة من الموظفين الإداريين والتنفيذيين في المقر الرئيسي الهيئة السعودية للسياحة والمكاتب الإقليمية الرئيسية، وجميع الموظفين العاملين علي تقنيات الذكاء الاصطناعي والموارد البشرية في الهيئة السعودية للسياحة، وسوف يتم الاكتفاء بعدد 200 مفردة لعينة الدراسة وهو ما يتوافق مع نوع المجتمع وفروض وتكاليف البحث

وسائل جمع بيانات الدراسة:

أولاً: المصادر الأولية:

وهي الاستبانة وسيتم ذلك من خلال توزيع استمارات الاستبيان على عينه الدراسة وذلك للوقوف على آرائهم حول توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على

تحسين الأداء المؤسسي في الهيئة السعودية للسياحة من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة. وتمثل الاستبانة هي أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات واستطلاع آراء الأفراد في موضوع معين. يتم تصميم الاستبانة عادة في شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي يتم توزيعها على الأفراد المشاركين. يتم استخدام الاستبانات في مجالات مختلفة مثل البحث العلمي واستطلاعات الرأي والدراسات الاجتماعية

ثانيا: المصادر الثانوية :

سيتم الحصول عليها من خلال الاطلاع على المراجع العلمية والمجلات والدراسات والأبحاث والدوريات العربية منها والأجنبية التي لها صلة بالموضوع محل الدراسة واستخدام مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات، والرسائل العلمية المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية عبر متصفحات الانترنت اعداد في الإطار النظري للدراسة

ثالثا: المقابلات

سواء عن طريق المقابلات الشخصية او عبر الهاتف وتتضمن نفس الأسئلة الموجودة في استمارة الاستبيان.

صدق - وثبات الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

1. الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث يعمل على تحقيق التوازن بين محتويات الاستبانة في كل فقراته على حسب كل فرض.
2. صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة
3. للتأكد من ان جميع متغيرات الدراسة له معاملات ارتباط قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

4. والتأكد من ان جميع متغيرات الدراسة له تتمتع بثبات مقبول احصائيا قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

المعالجات الإحصائية المقترحة:

سيتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما سيتم الاستعانة ببرنامج (اكسل) لعمل الرسومات البيانية، وسيتم استخدام المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية:

المبرر	الأداة الإحصائية المناسبة	الفرضية
يُستخدم عند مقارنة متوسطي مجموعتين لا توجد بينهما علاقة، للتأكد مما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي المجموعتين.	اختبار T للعينات المستقلة	مقارنة متوسطات مجموعتين مستقلتين
يُستخدم عندما نريد معرفة ما إذا كان هناك فرق في المتوسطات بين ثلاث مجموعات مستقلة أو أكثر، فهو يوسع نطاق اختبار T ليشمل أكثر من مجموعتين.	تحليل التباين (ANOVA)	مقارنة متوسطات ثلاث مجموعات أو أكثر
يُستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين كميين، ويساعد في تحديد ما إذا كان التغير في أحدهما يرتبط بتغير في الآخر.	اختبار الارتباط (Correlation)	فحص العلاقة بين متغيرين كميين
يُستخدم للتنبؤ بقيمة متغير تابع (الذي نريد معرفة قيمته) بناءً على قيمة متغير مستقل (الذي يؤثر فيه)، حيث يوضح العلاقة الخطية بينهما.	اختبار الانحدار الخطي	التنبؤ بقيمة متغير بناءً على متغير آخر
يُستخدم لفحص ما إذا كانت هناك علاقة بين متغيرين نوعيين، أو ما إذا كانت هناك اختلافات في التوزيع النسبي بين مجموعات مختلفة. (ملاحظة: الأداة لم تُذكر في المصادر، لكنها شائعة الاستخدام لهذه الفرضية)	اختبار مربع كاي (Chi-Squared Test)	تحديد الاختلافات في النسب أو التكرارات لمجموعتين أو أكثر

ينقسم البحث الى خمسة فصول :

- الفصل الأول: يقدم الفصل الأول مقدمة ت حول الوضع الراهن أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة كم يستعرض هذا الفصل الغرض والأهداف من البحث الذي نجريه. وتساؤلات البحث كذلك بالإضافة إلى شرح ومراجعة لبعض الدراسات السابقة والإطار الزمني للدراسة
- الفصل الثاني: الإطار النظري أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من حيث المفاهيم والاهمية والاهداف وعلاقتهم تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على الهيئة السعودية للسياحة ويشمل أيضا الإطار النظري الدراسات السابقة
- الفصل الثالث: يشمل الفصل بعض الجوانب التمهيدية للدراسة الإحصائية مثل. (منهجية الدراسة - مجتمع الدراسة - عينة الدراسة - أدوات الدراسة- بيئة الدراسة - خطوات تطبيق الدراسة)
- الفصل الرابع: يتناول الفصل الدراسة الميدانية للإجابة على أسئلة الدراسة وفرضياتها من خلال التحليل الاحصائي للبيانات التي جمعها من خلال الاستبيان في صورة مجاميع ونسب ومتوسطات وانحراف معياري وغيرها من المعايير الإحصائية للبحث
- الفصل الخامس: يستعرض هذا الفصل مقارنة النتائج مع النظريات والمراجعات الأدبية التي تم مناقشتها، من خلال تقديم النتائج والتوصيات والخاتمة الخاصة بالبحث.
- المراجع
- الملاحق

المراجع المقترحة:

أولاً: المراجع العربية :

- أبو حماد، آلاء عبد الرحمن خضر، والسكرانة، بلال خلف. (2021). أثر التراصف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان .
- احمد، إسماعيل محمد أحمد. ((2021. أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تطوير التسويق الرقمي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج12، 376 -
- الجابر، غدير محمد عودة، والجارات، خالد جمال. (2020). أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك الأردنية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان .
- الخلايلة، قصي محمد، والصمادي، زياد محمد علي. (2021). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، جامعة آل البيت، المفرق .
- العبد اللات، عبد الفتاح زهير عبد الفتاح. (2020). استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية. مؤنة للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج35، ع5، 87 - 122 .
- العنزي، سعد حمود سعد الشمالي، والسعود، أنس راتب. (2020). أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة. جامعة عمان الأهلية .
- الغزاوي، تيماء عبد الحميد أحمد، والربيع، علاء محمد. (2021). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين، جامعة جرش، جرش .
- المصاروة، مهند كساب عبد الله، والسرحان، عطا الله بن فهد صياح. (2021). أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن. جامعة آل البيت، المفرق .
- المقيطي، سجاد أحمد محمود، وأبو العلا، ليلى محمد حسني. (2021). واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، جامعة الشرق الأوسط، عمان .

- عبد القادر، أمل حسين. (2021). استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتعزيز تنافسية سوق العمل بمؤسسات المعلومات الأكاديمية. المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج8، 197
- فرج، سعيد بن أحمد صالح. (2023). الوقف على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مشروعيته، ضوابطه، أولوياته القصدية. مجلة الوقف، ع1، 113 - 159.
- عثمان خليفة محمد وقيع الله* 1; أزهرى البشير عمر محمد 2025. أثر استخدام تطبيقات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (دراسة ميدانية بمحافظة عنيزة)
- المصاروة، مهند كساب عبد الله (مؤلف) 2021. أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن
- الديب، أمنية عبد الرحمن. 2024. أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي. مجلة بحوث الاعلام وعلوم الاتصال

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Bhardwaj, H., Tomar, P., Seakale, A., & Sharma, U. (2021). Principles and Foundations of Artificial Intelligence and Internet of Things Technology. In Artificial Intelligence to Solve Pervasive Internet of Things Issues (pp. 377-392). Academic Press.
- Gobbet, F., & Sala, G. (2019). How Artificial Intelligence Can Help Us Understand Human Creativity. Front. Psychol. 10:1401.
- Shahid, M., & Li, G. (2019). Impact of artificial intelligence in marketing: A perspective of marketing professionals of Pakistan. Global Journal of Management and Business, 2, 26-33
- Shekhar, S. S. (2019). Artificial intelligence in automation. Artificial Intelligence, 3085(06), 14-17
- Soni, N., Sharma, E. K., Singh, N., & Kapoor, A. (2019). Impact of artificial intelligence on businesses: from research, innovation, market deployment to future shifts in business models. preprint arXiv:1905.02092.