

دراسات نقدية ٣

اعداد الباحثة /

عبير

اشراف الدكتور /
هبة الحداد



التكليف التاسع

نقد رسالة الماجستير الخاصة بالباحثة

بيانات رسالة الدكتوراه

الباحثة / عبير العتيبي

جامعة ميد او شن كلية إدارة الأعمال قسم إدارة عامة

تاريخ النشر ٢٠٢٤

□ عنوان رسالة الدكتوراه:

اثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة
٢٠٣٠.

عنوان الدراسة

عنوان الدراسة "اثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠.

يتكون عنوان الدراسة من ١٣ كلمة وهو عدد مناسب (اقل من ١٥ كلمة)

متغير مستقل : تطبيقات الذكاء الاصطناعي ٢ - متغير تابع: الأداء المؤسسي

عنوان الدراسة يعبر ويتفق مع الأهداف المرجوة من الدراسة

ولكن يمكن صياغة العنوان بطريق مختلفة كما يلي (اثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي

بالتطبيق على الشركات الخاصة بمدينة الرياض)

مقدمة الدراسة

- المقدمة جاءت بلغة سهلة خالية من الأخطاء اللغوية والاملائية والنحوية
- نجحت الباحثة من خلال مقدمة الدراسة في صياغة علمية لمشكلتها
- استخدمت الباحثة قاعدة المثلث المقلوب في عرض موضوع الدراسة من العام الي الخاص وحرصت الباحثة علي تسلسل الأفكار بطريقة منطقية مترابطة وعدم تكرارها
- تم صياغة مشكلة الدراسة في صورة جملة خبرية في نهاية المقدمة
- تم الاستعانة بعدد من مصادر التوثيق الحديثة في مقدمة الدراسة

المشكلة البحثية

قامت الباحثة بصياغة مشكلة الدراسة صياغة مباشرة كما يلي " ما هو اثر استخدام تطبيقات

الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠؟

تم صياغة أسئلة فرعية وعددها ثلاثة في صورة مختصرة ومحددة تضمنت ابعاد المتغير المستقل
واثرها علي المتغير التابع

تمكنت الباحثة من تحديد المشكلة وتعريفها ووصفها وقابلية مشكلة الدراسة للبحث

تم الإشارة باستخدام الباحثة الدراسات السابقة والمراجع الموثوقة في تحديد مشكلة الدراسة او
دورها في تحديد الفجوة البحثية

أهمية الدراسة

- ❖ تم تقسيم الأهمية الي اهمية العلمية والعملية:
- ❖ جاءت الأهمية العلمية في ثلاث نقاط شملت علي بيان تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي علي تعزيز وتجربة العملاء
- ❖ جاءت الأهمية العملية في ثلاث نقاط شملت علي تقديم نتائج الي أصحاب القرار في المؤسسات الحكومية
- ❖ أهمية الدراسة في مساعدتها للقائمين علي العمل الإداري والقيادي
- ❖ أهمية الدراسة وما تقدمه من نتائج وتوصيات للقادة والاداريين بما يتوافق مع رؤية ٢٠٣٠

أهداف دراسة القضية البحثية

❖ الهدف الرئيسي كما يلي: " بيان اثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠ .

❖ اهداف الدراسة الفرعية متوافقة مع أسئلة الدراسة وموضوع الدراسة

❖ ركزت اهداف الدراسة الفرعية علي تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وابعاده على الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠

❖ تم صياغة اهداف الدراسة الفرعية مرتبطة ارتباط وثيق بالفرضيات الثلاثة الفرعية للدراسة

فرضيات الدراسة

- ❖ بناء علي العلاقة بين المتغيرات فرضيات الدراسة في ثلاثة فرضيات فرعية علي اتساق تام مع اهداف الدراسة كما يلي:
- ❖ تضمنت الفرضية الاولى استخدامات الذكاء الاصطناعي بأبعاده علي التعلم والنمو في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠
- ❖ تضمنت الفرضية الثانية استخدامات الذكاء الاصطناعي بأبعاده علي العمليات الداخلية في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠
- ❖ تضمنت الفرضية الثالثة استخدامات الذكاء الاصطناعي بأبعاده علي رضا العملاء في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠
- ❖ كان من الممكن استبدال تلك الفرضيات من خلال إيجاد علاقة بين الذكاء الاصطناعي (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي - تطبيقات الذكاء الاصطناعي - قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي

الدراسات السابقة التي تناولت القضية البحثية

- ❖ استعانت الباحثة بالدراسات السابقة لتحديد الفجوة البحثية للدراسة الحالية وتحديد متغيرات الدراسة
- ❖ استعانت الباحثة بعدد ١٢ دراسة حيث ان العدد المناسب (٦-١٠) دراسة تكونت من ٩ دراسات عربية + ٣ دراسة اجنبية
- ❖ لم تتناول الباحثة أوجه التشابه او الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
- ❖ اعتمدت الباحثة أسلوب موحد في عرض الدراسات السابقة التي تناولها بالدراسة من حيث اسم الدراسة وأهدافها ومتغيرات الدراسة وأهم النتائج والتوصيات
- ❖ تم عرض الدراسات السابقة وفقا لتسلسلها الزمني من الاحداث الي الاقدم

نقد الاطار النظري

المبحث الاول / الخاص بالذكاء الاصطناعي

❖ تناول مفهوم وأهمية الذكاء الاصطناعي وابعاد وخصائص وتطبيقات الذكاء الاصطناعي

المبحث الثاني / الأداء المؤسسية

❖ تناول مفهوم الأداء ومعايير واهداف وابعاد الاداء المؤسسي ونظريات الأداء

تضمن الاطار النظري لقاء الضوء علي المفاهيم العامة التي تربط الذكاء الاصطناعي وابعاده بالأداء المؤسسي باستخدام المقاييس التي تناسب مشكلة واهداف الدراسة الحالية

المنهجية المستخدمة في القضية البحثية

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي وهو مناسب جدا لنوع الدراسة

استخدمت الباحثة مصادر جمع البيانات التالية

النظرية: من الكتب والدراسات السابقة والانترنت

التطبيقية: باستخدام الاستبيان وتم توزيعه علي العاملين في الشركات الخاصة بمدينة الرياض

الاتجاه البحثي للدراسة (الاتجاه المختلط) في تحليل البيانات الوصفية والكمية

اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة

□ كانت اهم النتائج العامة للدراسة هي ٣ نقاط تدور حول فرضيات الدراسة الثلاثة كما يلي:

١. النتيجة الاولى: وجود اثر إيجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي علي العمليات الداخلية

٢. النتيجة الثانية: وجود اثر إيجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي علي التعلم والنمو

٣. النتيجة الاولى: وجود اثر إيجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي علي رضا العملاء

□ ومنها يكون محاور الأداء المؤسسي (العمليات الداخلية - التعلم والنمو - رضا العملاء)

تتأثر بشكل كبير بتطبيقات الذكاء الاصطناعي

اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة

- كانت اهم النتائج العامة للدراسة هي ٣ نقاط تدور حول فرضيات الدراسة الثلاثة كما يلي:
- تتناسب عدد نتائج الدراسة مع عدد الفرضيات الفرعية للدراسة مع عدد اهداف الدراسة الأربعة مما يدل علي ترابط اهداف وفرضيات ونتائج الدراسة
- تم التوصل الي نتائج الدارسة عن طريق تحليل البيانات الإحصائية حول فقرات كل فرضية من فرضيات الدراسة الأربعة
- عرض النتائج يبرز مدى تنظيم المعلومات وعرضها في شكل بسيط ومختصر

اهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة

□ بناء على نتائج الدراسة تم صياغة ٧ توصيات يمكن ايجازها كما يلي:

➤ ضرورة استغلال وتوظيف إمكانيات الذكاء الاصطناعي في التأثير على ابعاد الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض

□ جاءت التوصيات في ٩ نقاط غير متوافقة مع نتائج الدراسة وفرضياتها الثلاثة من حيث العدد حيث يجب اختصار التوصيات في نقاط محددة ليست توصيات عامة بحيث تكون قابلة للتحقق والتنفيذ



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة عامة

أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في

ضوء رؤية المملكة 2030

مشروع تخرج

إعداد

أنهار فرحان الشبلي 232000329

بدر سالم الحربي 232002207

عبير العتيبي 232001398

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2024م



إهداء

إلى عائلتي الحبيبة وأصدقائي الأعزاء ، الذين كانوا دائماً إلهامي ودعمي

اللامتناهي ، أهدي هذا العمل العلمي.

بفضلكم وإرشاداتكم القيمة ، تجاوزت التحديات وتعلمت الكثير .

شكراً لكم على حبكم وثقانيكم ،

وأطلع لمشاركت هذا الإنجاز معكم ولتحقيق المزيد من النجاحات معاً في

المستقبل . دعواتي لكم بكل السعادة والتوفيق

مَشْكُورٌ وَتَقْدِيرٌ

نحمد الله عزوجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصـل عبد الحميد محمد حسن

على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع

دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولي

عزوجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة وتأثيره على الأداء المؤسسي بأبعاده العمليات الداخلية، التعلم والنمو، رضا العميل (في ضوء رؤية المملكة 2030 في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية ، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الإدارات العامة العاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية ، وبلغت عينة الدراسة (305) موظف وموظفة، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة.

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة على الأداء المؤسسي بأبعاده الثلاثة التعلم والنمو العمليات الداخلية، رضا العملاء) في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

كما أوصت الدراسة إلى التطوير والاهتمام بقاعدة المعرفة والاستغلال الأمثل لتطبيقات الذكاء الاصطناعي عن طريق التوظيف الفعال لعوامل نجاح الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية وذلك لزيادة كفاءة الأداء المؤسسي .

الكلمات الافتتاحية : تطبيقات الذكاء الاصطناعي - الأداء المؤسسي – الشركات الخاصة - رؤية

المملكة 2030 .

قائمة المحتويات

ب.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ج.....	إهداء
د.....	شكر وتقدير
ه.....	المستخلص
و.....	قائمة المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ل.....	قائمة الأشكال
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	1.1 المقدمة
2.....	2.1 مشكلة الدراسة
3.....	3.1 أهمية الدراسة
4.....	4.1 أهداف الدراسة
4.....	5.1 أسئلة الدراسة
5.....	6.1 فرضيات الدراسة
6.....	7.1 نموذج الدراسة
7.....	8.1 أسباب اختيار الموضوع
7.....	9.1 المنهجية
8.....	10.1 مصادر البيانات

11.1 أدوات الدراسة:	8
12.1 حدود الدراسة:	9
13.1 الدراسات السابقة:	9
الفصل الثاني الإطار النظري	20
المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي	20
1.1.2 تمهيد:	20
2.1.2 مفهوم قدرات الذكاء الاصطناعي :	20
3.1.2 أهمية الذكاء الاصطناعي :	23
4.1.2 أبعاد الذكاء الاصطناعي :	24
5.1.2 أنواع الذكاء الاصطناعي :	24
6.1.2 الخصائص العامة للذكاء الاصطناعي :	25
7.1.2 أسباب الاهتمام بالذكاء الاصطناعي :	26
8.1.2 مراحل تطور الذكاء الاصطناعي :	26
9.1.2 تطبيقات الذكاء الاصطناعي :	28
المبحث الثاني : الأداء المؤسسي	29
1.2.2 تمهيد :	29
2.2.2 مفهوم الأداء المؤسسي :	29
3.2.2 أهمية الأداء المؤسسي :	30
4.2.2 أبعاد الأداء المؤسسي :	31
5.2.2 أنواع الأداء المؤسسي :	31

32.....	6.2.2 أهداف الأداء المؤسسي :
33.....	7.2.2 تقييم الأداء المؤسسي :
33.....	8.2.2 المبادئ التي يقوم عليها تقييم الأداء المؤسسي :
34.....	9.2.2 شروط مقاييس الأداء :
35.....	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات.
35.....	1.3 تمهيد:
35.....	2.3 منهج الدراسة:
35.....	3.3 مجتمع الدراسة:
35.....	4.3 عينة الدراسة:
38.....	5.3 أداة الدراسة:
39.....	6.3 ثبات أداة الدراسة:
41.....	7.3 متغيرات الدراسة
41.....	8.3 المعالجة الإحصائية المستخدمة:
43.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
43.....	1.4 تمهيد:
43.....	2.4 النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي:
44.....	3.4 عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي:
45.....	4.4 تطبيقات الذكاء الاصطناعي:
54.....	5.4 تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار الفرضيات.....
55.....	6.4 اختبار فرضيات الدراسة:

65.....	الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات
65.....	1.5 تمهيد:
65.....	2.5 النتائج:
67.....	3.5 التوصيات:
68.....	Abstract
69.....	المراجع
69.....	أولاً: المراجع العربية:
70.....	ثانياً: المراجع الأجنبية:
72.....	الملاحق
73.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

اسم الجدول	رقم الصفحة
الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع	36
الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	36
الجدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	37
الجدول (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرات العملية	37
الجدول (5) معاملات الثبات لفقرات أداة الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا	39
شكل (6): استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الدراسة مع مراعاة تدرجه للقواعد والخصائص الخاصة بالمقاييس	40
الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد "الذكاء الاصطناعي" في الشركات الخاصة بمدينة الرياض (تم ترتيبها تنازلياً)	43
الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي (تم ترتيبها تنازلياً)	44
الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات تطبيقات الذكاء الاصطناعي (تم ترتيبها تنازلياً)	46
الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات قاعدة المعرفة (تم ترتيبها تنازلياً)	47

49	الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض (تم ترتيبها تنازلياً)
50	الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات التعلم والنمو (تم ترتيبها تنازلياً)
52	الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات العمليات الداخلية (تم ترتيبها تنازلياً)
53	الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات رضا العملاء (تم ترتيبها تنازلياً)
55	جدول (15) اختبارات التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة
56	جدول رقم (16) تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي بأبعاده الثلاثة (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض
57	جدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالأداء المؤسسي من خلال أبعاد تطبيق الذكاء الاصطناعي
58	جدول رقم (18) تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (التعلم والنمو) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض
59	جدول رقم (19) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالتعلم والنمو من خلال أبعاد الذكاء الاصطناعي

60	جدول رقم (20): تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (العمليات الداخلية) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض
61	جدول رقم (21) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ بالعمليات الداخلية من خلال أبعاد الذكاء الاصطناعي
63	جدول رقم (22) تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض
63	جدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ برضا العملاء من خلال أبعاد الذكاء الاصطناعي

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل
6	الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يعيش العالم اليوم تقدم تكنولوجيا يتقدم كل يوم بلا توقف فالتكنولوجيا ومفاهيم الذكاء الاصطناعي أصبحت جزءاً من حياة الإنسان اليومية، ولقد أصبحت هناك متغيرات في المجتمعات والبيئة المختلفة ومنها بيئة العمل وأحد هذه المجتمعات هو مجتمع المعرفة والذكاء الاصطناعي وأهم ركائزه الأساسية هو تطوير أبحاث الذكاء الاصطناعي، حيث تحول اتجاه تطوير الذكاء الاصطناعي الذي يحاكي العمليات النفسية للإنسان إلى الذكاء الاصطناعي الفائق الذي ينافس الإنسان في الذكاء والإدراك والتعلم واتخاذ القرار. (فرج، 2023)

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 وثقافته واستدامته وتحوله التكنولوجي. رغم 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)

استكمال لمسيرة تحقيق رؤيه 2030 وفي السعودية المتطورة، لا يُمكن تجاهل الذكاء الاصطناعي كأحد عوامل التمكين الرئيسية في طريق تحقيق رؤية 2030. تسعى الحكومة السعودية جاهدة لتعزيز القدرات. وتجهيز البنية التحتية وتدريب الفرق العاملة حتى تكون لديها المقدرة لمواكبة وإدارة الخدمات والمنتجات الناشئة عن تطبيق الذكاء الاصطناعي وعملية التحول الرقمي حيث تلعب التكنولوجيا بشكل عام، والذكاء الاصطناعي بشكل خاص، دوراً أساسياً في تشكيل العالم الجديد وفي تسريع التنمية المستدامة.

يتضح مما سبق أن الذكاء الاصطناعي له دور هام في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة بالمملكة، خاصة مع وجود رؤية المملكة 2030 ، حيث يؤدي الى تحفز النمو الاقتصادي وتولد فرص عمل جديدة.

2.1 مشكلة الدراسة

تسعى أغلب الشركات في الدول النامية إلى التطور والتقدم، لعدم قدرتها على التفاعل والتعامل مع معطيات هذا العصر ومواكبتها، في حين أنه لا بديل آخر أمام هذه الشركات سوى التوجه إلى الذكاء الاصطناعي حيث أن هذا أسلوب جديد ومختلف تماماً عن الإدارة التقليدية لما يقدمه من إمكانيات جديدة وفريدة من نوعها ومن الصعب التخلي عن استخدامه حيث أن أغلب الإدارات أصبحت تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة في جميع أعمالها الإدارية بما في ذلك التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة الإلكترونية، فلم تعد المشكلة في الإدارة التقليدية التي تتمثل في إدارة الأفراد والعمل الإداري فقط، بل أصبحت تواجهها قيادات أكاديمية قادرة على للتطوير المستمر، وتزايد الشركات الذي يفرض علي شركات التقنية اكتساب الخبرات مع الكم الهائل من التغيرات الخارجية السريعة في بيئة العمل التي تحيط بها، ولذلك أصبح الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الأساس الذي تنطلق منه الشركات الحديثة.(عبد القادر، 2021)

ويعد التحول نحو نمذجة الذكاء البشري أحد أهم التطورات التقنية التي يعيشها العالم اليوم، لذا تسعى المنظمات إلى تبني استراتيجية الذكاء الاصطناعي للحد من التكاليف التشغيلية والتقرب إلى العملاء والاستماع لمطالبهم وحاجاتهم مما ينعكس بشكل جلي وواضح على أداء هذه المنظمات (بوزرب وسحنون، 2019).

ويوضح شيخار (Shekhar, 2019) أن تقنية الذكاء الاصطناعي تقنية استراتيجية تلعب دور بارز في إيجاد كفاءة عالية وطرح فرص جديدة لتطوير مستوى الدخل، وتدعيم انتماء وولاء العملاء، وعليه يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتحول إلى ميزة تنافسية للكثير من المنظمات، حيث تستفيد منه في إتمام

أعمالها في أقل وقت ممكن، وتقديم خدمات فريدة ومرموقة، والسرعة في اتخاذ القرارات والتنبؤ بنتائج الأعمال من أجل زيادة الربحية.

ويرى بها رادواج (Bharadwaj, 2017) أن أنظمة الذكاء الاصطناعي تساعد المنظمات في التواصل مع عملائها بشكل دائم مما يساعدها على التعرف على مطالبهم المتغيرة باستمرار وبالتالي تقديم خدمات تلبي هذه المطالب، وكسب ولائهم وانتمائهم، وتحقيق قيمة مضافة للعملاء، وزيادة الحصة السوقية وربحية المنظمة واكتساب زبائن جدد، وتحسين القرارات الإدارية، مما يؤثر ذلك بشكل واضح على الأداء المنظمي، وهذا يشير إلى التوظيف الجيد لتطبيقات ينعكس إيجاباً على أداء المنظمات.

وفي ضوء ما ورد أنفاً نستنتج أن أنظمة الذكاء الاصطناعي أضحت عاملاً محفزاً للكثير من المنظمات التي تبحث عن التميز والتفرد والاستمرارية وعن الكفاءة والفعالية ولذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030 ، وعلى وجه التحديد فإن مشكلة الدراسة تتحدد من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030 ؟

3.1 أهمية الدراسة:

الدراسة التي تركز على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي تحمل أهمية العلمية والعملية :

الأهمية العلمية

- تساهم في توسيع فهمنا لكيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي على البيئات المؤسسية والأداء المؤسسي.
- تعزز فهمنا لأساسيات الذكاء الاصطناعي وكيف يمكن تطبيقه في سياق الأعمال والمؤسسات.

- تقدم إطارًا نظريًا لفهم كيفية تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز تجربة العملاء، وتحسين أداء المؤسسات بشكل عام من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

الأهمية العملية

- وتؤكد الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال محاولتها المساهمة في توجيه انتباه العاملين في مجال القيادة والإدارة إلى أهمية الذكاء الاصطناعي ، كما تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال التركيز على تحليل أثر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في سياق رؤية المملكة 2030، مما يسهم في توجيه الجهود نحو تحقيق أهداف التحول الوطني.
- تقديم نتائج الدراسة يمكن أصحاب القرار في المؤسسات والحكومة من اتخاذ قرارات أكثر دقة حول استثمارات التكنولوجيا الحديثة
- فهم كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربتهم يعزز التفاعل الإيجابي بين المؤسسات وجمهورها.

4.1 أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030 ، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية

5.1 أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيس الأول: ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في ضوء رؤية المملكة 2030؟
- وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده أن تحسن العمليات الداخلية في المؤسسات؟

- ما هو الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي بأبعاده عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في تحسين عمليات التدريب والنمو داخل المؤسسات وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030؟
- كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده أن تساعد في تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربتهم مع المؤسسات؟

6.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في ضوء رؤية المملكة 2030.

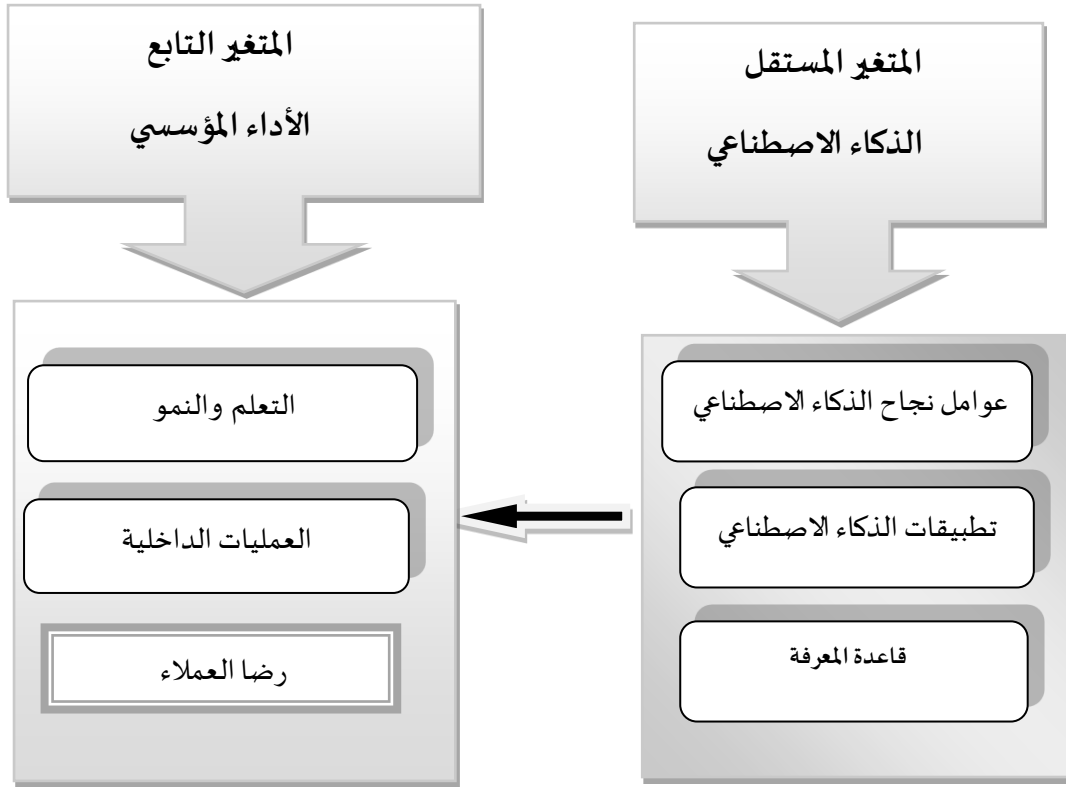
ومن خلال هذه الفرضية تدرج عدة فرضيات فرعية على النحو التالي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على التعلم والنمو في ضوء رؤية المملكة 2030.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على العمليات الداخلية في ضوء رؤية المملكة 2030.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على رضا العملاء في ضوء رؤية المملكة 2030.

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في ضوء رؤية المملكة 2030. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة)
- المتغير التابع: الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء)



الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث

8.1 أسباب اختيار الموضوع

أسباب ذاتية:

- هناك اهتمام شخصي بمجال الذكاء الاصطناعي وكيف يمكن أن يؤثر على العمليات المؤسسية، وهذا يدفعك لاختيار هذا الموضوع.
- امتلاك الباحث المهارات أو الخبرات التقنية التي تساعدك في فهم ودراسة موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في البيئة المؤسسية.

أسباب موضوعية:

- يُعتبر الذكاء الاصطناعي من أهم التكنولوجيات الناشئة والتي تشهد تطورًا سريعًا، وله تأثير كبير على العديد من الصناعات والقطاعات بما في ذلك المؤسسات.
- يواجه العديد من المؤسسات تحديات في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ويمكن أن يوفر استخدام الذكاء الاصطناعي فرصًا للتحسين والتطوير.
- تتطلب رؤية المملكة العربية السعودية 2030 تحولًا شاملاً في مختلف القطاعات، وقد يكون الاستثمار في التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي جزءًا من هذا التحول.
- باختيار موضوع الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الأداء المؤسسي، يمكنك دمج الاهتمام الشخصي بالتكنولوجيا مع أهمية وتحديات السياق المؤسسي والاقتصادي الحالي وفقًا لرؤية المملكة 2030.

9.1 المنهجية:

نظرًا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف تأثير الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030 وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة

الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة .

10.1 مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030.

11.1 أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من عاملين في شركات التقنية بمدينة الرياض، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

12.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية : قامت الدراسة بقياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في ضوء رؤية المملكة 2030.
- حدود مكانية: اقتصرَت الدراسة على الشركات الخاصة بمدينة الرياض.
- حدود زمانية: اقتصرَت الدراسة على عام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: اقتصرَت الدراسة على المدراء و العاملين في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

13.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
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، والدردشة، والتحليل المنطقي للبيانات الضخمة ، وتقديم النصائح، فإنه يمكن أن يفيد في التسويق الإلكتروني من خلال (البريد الإلكتروني و محركات البحث و Chatbots)
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي يمكن من خلاله التعرف على العميل من خلال الكلام، والدردشة، والتحليل المنطقي للبيانات الضخمة
المتغير التابع	التسويق الرقمي (البريد الإلكتروني و محركات 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 وتحقيق الميزة التنافسية.
الدراسة	الخلايلة والصمادي (2021)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على 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 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 ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة

الصحة الأردنية. و أوصت الدراسة بضرورة عمل برامج تدريبية مستمرة لتطوير وتنمية مهارات العاملين في القطاع الصحي على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، و تكتيف الدورات التعريفية والتوعوية بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات الرعاية الصحية وخاصة في مستشفيات القطاع الحكومي نظراً لزيادة عدد المراجعين، بالإضافة إلى العمل على استقصاء آراء المراجعين بعد تقديم الخدمة الصحية لهم ، لمعرفة درجة الرضا لديهم عن جودة الخدمة، مع ضرورة إلزام مستشفيات وزارة الصحة بسرعة ودقة تقديم الخدمة الصحية في الوقت المحدد، و الاهتمام أكثر بنظافة المرافق الصحية داخل المستشفيات.	
المصاروة والسرحان (2021)	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	أهداف الدراسة
الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)	المتغير المستقل
الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)	المتغير التابع
رأس المال الفكري	المتغير الوسيط
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 الدراسة.	منهجية البحث

أهم النتائج والتوصيات	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 من خلال رأس المال الفكري في البنوك التجارية، 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، إيجاد أنظمة تعالج الأخطاء المحاسبية بشكل منطقي ومبرج لزيادة القدرة والعمل بشكل تلقائي لرصد أي تلاعب فيها وإعادة تقييم عملياتها الداخلية باستمرار بما يتواءم مع التغييرات في بيئة العمل الخارجية لهذه البنوك وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة ونقل المعرفة والبحث والتطوير.
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	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 المستردة والصالحة للتحليل 171 استبانة	
وقد توصلت الدراسة إلى العديد من نتائج كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (نظم الخبرة، 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 تطبيقات الذكاء الاصطناعي أهمية وتأثيراً على جودة المعلومات المحاسبية. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات كان أهمها زيادة وعي وإدراك إدارة الشركات بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في توفير معلومات محاسبية ذات جودة وفائدة عالية تدعم عملية اتخاذ القرارات.	أهم النتائج والتوصيات
العنزي والسعود (2020)	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)،	أهداف الدراسة
الذكاء الاصطناعي	المتغير المستقل
أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)،	المتغير التابع
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.	منهجية البحث
وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جداً 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	أهم النتائج والتوصيات

	النتائج أن المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له تأثير دال إحصائي في المتغير التابع (أداء المهمات) بأبعاده مجتمعة (العمليات الداخلية، والتدريب والنمو، ورضا المراجعين). وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدة توصيات، منها: ضرورة الاهتمام بتطبيقات الذكاء الاصطناعي المتعلقة بعمليات إلغاء اشتراكات العميل الإلكترونية، والحرص على إتقانها بطريقة سريعة وسهلة، والحرص على الاهتمام بسير العمليات الداخلية في المؤسسة، وتحسين العلاقات بين العاملين فيها، والحرص على التزامهم بالأنظمة والقوانين.
الدراسة	العبدلات (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 تطبيقات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك من خلال تخفيض كلفة الخدمة المصرفية، وتعزيز جودتها، وزيادة الحصة السوقية للبنوك، وإلى وجود تفاوت في تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية، إذ تبين من نتائج الدراسة أن بصمة العميل، والدردشة المصرفية هي الأكثر تأثيراً، حيث فسرت معاً ما يقارب (48%) من التغير في الميزة التنافسية. وقد أوصت الدراسة بأهمية توسع البنوك في الأردن في تطبيقات الذكاء الاصطناعي وذلك لأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، وخصوصاً تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة مما يسهم في زيادة أرباحها.
الدراسة	الجابر والجعارات (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 الأردنية
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 لتناسبهما 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) استبانات بسبب عدم اكتمال إجابة المبحوثين عليهما، حيث بلغ عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل الإحصائي (129) استبانة
أهم النتائج والتوصيات	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 مساعدة النظم الخبيرة في اكتساب المعرفة من واقع قواعد المعرفة المخزنة لدى النظم في العديد من المجالات التي تدعم قدرات الإدارة العليا.

الدراسة	ابوحماد والسكرانة(2021)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية
المتغير المستقل	التراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة)
المتغير التابع	الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء)
منهجية البحث	واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، للتعامل مع البيانات وتصنيفها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المناصب العليا والوسطى (مدير، نائب /مساعد مدير، مدير فرع، نائب مدير فرع، رئيس قسم) في شركات الاتصالات الأردنية (أورانج، أمنية، زين) والبالغ عددهم (643) موظف، وتكونت عينة الدراسة من (309) موظف تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدمت الأساليب الوصفية التحليلية واختبار الانحدار لاختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج
أهم النتائج والتوصيات	قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة) على الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية"، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من التراصف الاستراتيجي والأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية. وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة شركات

	الاتصالات الأردنية بالاطلاع على أفضل الممارسات لاستخدام أنظمة الاتصالات لانعكاس ذلك إيجابيا في زيادة كفاءة وفاعلية الأداء لدى العاملين، ومحافظة إدارة الشركات على إتباع نظام عمل متوازن يتناسب مع اختصاصات العاملين، وذلك لانعكاسها على تحقيق مستويات عالية من الأداء.
الدراسة	المقيطى وأبو العلا، (2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	أداء الجامعات الأردنية
منهجية البحث	واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تطوير استبانة مكونه من ثلاث أجزاء؛ الأول: ويشمل البيانات الديمغرافية، والثاني: لقياس درجة توظيف الذكاء الاصطناعي مكون من (33) فقرة موزعة على المجالين الإداري والأكاديمي، والثالث: لقياس درجة جودة أداء الجامعات الأردنية مكون من (28) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها
أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة توظيف الذكاء الاصطناعي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة توظيف الذكاء الاصطناعي تبعا للمتغيرات: الجنس، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة. في حين أظهرت النتائج وجود فروق تبعا لمتغير نوع الكلية ولصالح الكليات العلمية. كما أظهرت النتائج أن درجة جودة أداء الجامعات الأردنية جاءت بدرجة متوسطة، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بدرجة جودة أداء الجامعات الأردنية تبعا للمتغيرات: الجنس، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات

	الخبرة، نوع الكلية. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة توظيف الذكاء الاصطناعي والدرجة الكلية لها جودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
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 و وحدات المعالجة المركزية)، وقد ساهم الذكاء الاصطناعي أيضاً 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 تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أداء منتسبي إدارات التسويق، وأوصت الدراسة بضرورة دمج 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 على تعزيز الإبداع.
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 آفاقا جديدة كاملة لدراسة الإبداع البشري في علم النفس.

الفصل الثاني الإطار النظري

المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي

1.1.2 تمهيد:

في عصر المعرفة الذي نعيشه اليوم والمعتمد بشكل أساسي على أصحاب العقول والمهارات والخبرات أصبح العلماء والخبراء يتوجهون إلى الذكاء الاصطناعي لحفظ خبراتهم وتجاربهم التي قضوا بها حياتهم، حيث يعد الذكاء الاصطناعي من الميادين المهمة التي جذبت اهتمام الجميع ومع الوتيرة السريعة لتطور الذكاء الاصطناعي التي وفرت أداء مختلف في المؤسسات في شتى التخصصات، حيث أصبح محركاً قوياً في التغيير لما أحدثه من آثار تحويلية على الحياة اليومية، منها الحواسيب فائقة السرعة والسيارات الخالية من السائق والكثير من مجالات الحياة إلى التقدم في الأنظمة المعرفية والتعليمية (المطيري، ٢٠١٩).

2.1.2 مفهوم قدرات الذكاء الاصطناعي :

يعد مفهوم الذكاء من المفاهيم السيكلولوجية التي تثير الجدل، ليس فقط بين الخبراء ومستخدمي اختبارات الذكاء وعلماء النفس والنطاق الأكاديمي، بل امتد ليشمل المسؤولين والإداريين ومتخذي القرار في مختلف المجالات، سواء أكانت هذه المجالات إجتماعية، تطبيقية تربوية أو نفسية.

فمفهوم الذكاء يصعب تعريفه تعريفاً مباشراً وواضحاً نظراً لعدم تحديد المقصود منه على وجه التحديد، مما أدى ذلك إلى إختلاف في وجهات نظر علماء النفس والباحثين.

بالمقابل، ورد مفهوم الذكاء في المعجم الوسيط على أنه ما يتم الإستدلال أو التفكير أو ترتيب التصورات، كما وحاول بعض العلماء تعريف الذكاء على أنه صفة تتواجد لدى الأشخاص بدرجات متفاوتة، ويُعرف أيضاً من وجهة نظر (طبي، ٢٠١٨، 5) بأنه عبارة عن قدرة عامة تظهر في إمكانية الفرد

على اكتساب المهارة والتعلم والتكيف مع المشكلات والمواقف الجديدة التي تواجهه، كما وتعد القدرة على ممارسة العمليات العقلية والمتمثلة بالتفكير ، التذكر، الإدراك وحل المشكلات.

كما وأشار (الشمري، ٢٠١٩ ، ٣٢٠) بأن الذكاء حسن تصرف والذي بدوره يصطنع الحيل لبلوغ الأهداف، والذي يقدر على التبصر نحو عواقب الأعمال، كما ويعد القدرة على التكيف العقلي للمواقف الجديدة والمشاكل، أي أنه تغيير لسلوك الأفراد حين تقتضي الضرورة الخارجية لذلك، بالإضافة إلى الإنتفاع بكل من المرونة والقدرة على التعلم والخبرة.

يتكون الذكاء الاصطناعي من كلمتين هما : الذكاء وكلمة الاصطناعي ولكل منهما معنى فالذكاء حسب قاموس Webster هو القدرة على فهم الظروف أو الحالات الجديدة والمتغيرة. أي هو القدرة على إدراك وفهم وتعلم الحالات أو الظروف الجديدة، بمعنى آخر أن مفاتيح الذكاء هي الإدراك، الفهم، والتعلم. أما كلمة الصناعي أو الاصطناعي ترتبط بالفعل يصنع أو يصطنع، وبالتالي تطلق الكلمة على كل الأشياء التي تنشأ نتيجة النشاط أو الفعل الذي يتم من خلال اصطناع وتشكيل الأشياء تمييزاً عن الأشياء الموجودة بالفعل والمولدة بصورة طبيعية من دون تدخل الإنسان (خوالد، ٢٠١٩)

وعلى هذا الأساس يعني الذكاء الصناعي (الاصطناعي) بصفة عامة هو الذكاء الذي يصنعه أو يصطنعه الإنسان في الآلة أو الحاسوب، الذكاء الذي يصدر عن الإنسان بالأصل ثم يمنحه للآلة أو للحاسوب. وبالتالي فإن الذكاء الاصطناعي هو علم يعرف على أساس هدفه وهو جعل الآلات (منظومات الحاسوب) تعمل أشياء تحتاج ذكاء، فالذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأسباب التي تنسب لذكاء الإنسان والغرض منه هو إعادة البناء باستخدام الوسائل الاصطناعية - الحواسيب - التفكير والإجراءات الذكية (صالح، ٢٠٠٩).

كما يعرف قاموس روبير الصغير الذكاء الاصطناعي على أنه : " جزء من علوم الحاسب الآلي، الذي يهدف لمحاكاة قدرة معرفية لاستبدال الإنسان في أداء وظائف مناسبة، في سياق معين، تتطلب ذكاء، إضافة

إلى أن الذكاء الاصطناعي يعتبر ذلك العلم الذي يهتم بصنع آلات ذكية تتصرف كما هو متوقع من الإنسان أن يتصرف.

اختيار الفكرة الأساسية متضمنة في الهدف الرئيسي لعلم الذكاء الاصطناعي؛ وهي أن هذا الهدف يشتمل على طرح أساسي يتمثل في فكرة استقلال الآلات عن تحكم أو سيطرة الإنسان بمعنى ما إذا كان مفهوم الذكاء الاصطناعي يتضمن تدخل الإنسان وتحكمه في الآلات الذكية والتي لن تختلف معها الفكرة عن مفهوم الاستخدام المتطور للآلات، أم صناعة آلات مستقلة عن تحكم الإنسان والتي تمثل الفكرة الأساسية لمفهوم الذكاء الاصطناعي.

كما أن بلوغ التطور في مجالات الذكاء الاصطناعي إلى المستوى الذي يمكن معه إنتاج هذه الآلات لا يكفي، وذلك لأن أي عملة يمكن أن يقوم بها الإنسان أو الآلة الذكية سواء كانت بصورة داخلية أو ذهنية، أو بصورة ترجمة خارجية في شكل جهد أو حركة؛ لا بد لها من موجه يدفع الإنسان أو الآلات المستقلة للقيام بها على حد سواء.

ومن خلال هذه الفكرة الأساسية لمفهوم الذكاء الاصطناعي كان موضوع البحث في إمكانية تطبيق مفهوم الدافعية في علم الذكاء الاصطناعي، وذلك لأن فكرة تدخل الإنسان وتحكمه في الآلات مستبعدة في أي تصور أو مفهوم لأي ذكاء اصطناعي، وبذلك وجب البحث بداية في "الآليات" التي ستقوم بتزويد هذه الآلات الذكية المستقلة بموجهها وأهدافها طوال فترة دورتها دوم تدخل الإنسان، وذلك من خلال عرضنا وتقييمنا للتطور الراهن "لأدوات" علم الذكاء الاصطناعي.

ثم بعد ذلك قمنا بدراسة الجانب الإنساني لموضوع البحث وهي دراسة الدافعية في الإنسان وذلك من أجل الوصول لتحديد أولي عن طبيعة المفهوم بصورة يمكن طرح مفهوم "الدافعية الاصطناعية" للنقاش.

فمن خلال عرض وتقييم أدوات ومجالات الذكاء الاصطناعي من حيث مدى التطور الذي يمكن معه بحث إمكانية تطبيق "الدافعية الاصطناعية" كان لا بد من بحث بعض الجوانب التقنية الأساسية التي

يجب تجاوز إشكالياتها المتعلقة ضمن مرحلة أطلقنا عليها عصر ما قبل الدافعية الاصطناعية Pre Artificial Motivation Era"، والتي تمثل مرحلة ما قبل الدافعية الاصطناعية من مفهوم أساسي يوازن بين تحقيق أهداف الذكاء الاصطناعي من خلال أشكال معقدة لأدوات أو تقنيات بسيطة كالمستخدمة حالياً مثل الترميز الثنائي Binary Code والمعالجة المتسلسلة Serial Processing ، أو أشكال بسيطة لأدوات متطورة مثل المنطق المتعدد والمنطق غير محدد Fuzzy وشبكات الموصل ، Parallel Processing والمعالجة المتوازية Multi-valued Logic Connectionist Nets والبرمجة أو الحسابيات الناعمة Soft Computation بالإضافة إلى جوانب الأساسية من أساليب ووسائل تمثيل المعرفة Knowledge Representation Methods

مفهوم الدافعية الاصطناعية من حيث إمكانية التطبيق بصورة فعلية على الآلات المستقبلية، وذلك بعد فرضية تجاوز الذكاء الاصطناعي الإشكاليات عصر ما قبل الدافعية الاصطناعية والتي ترمز بصورة عامة للإشكاليات المتمثلة في تطبيق أو ترجمة الجوانب الإنسانية في الذكاء الاصطناعي.

ولما كان طرح التساؤلات في بعض الأحيان أهم من تلقي الإجابة عليها، كان هذا غرض بعض المواضيع التي طرحناها في الجزء الأخير للواقع التقني والمجالات العملية التي قد تتداخل مع تطبيق مفهوم الدافعية الاصطناعية، والتي عمدنا من خلالها إلى تقديم طرح يقضي بإعادة أو صياغة أهداف علم الذكاء الاصطناعي.

3.1.2 أهمية الذكاء الاصطناعي :

تكمن أهمية الذكاء الاصطناعي بالآتي: (السلي، ٢٠١٧)

- 1 المحافظة على الخبرات البشرية المخزونة ونقلها للأنظمة الذكية.
- 2 بإمكان الإنسان توظيف اللغة الطبيعية عند التعامل مع الآلات عوضاً عن لغات البرمجة الحاسوبية.

- 3 يعمل على خفض العراقيل والضغوط النفسية وذلك عن طريق استخدام هذه الأجهزة الذكية في القيام بالأعمال الشاقة والخطرة او التي لها تفاصيل معقدة، وتحتاج إلى المزيد من التركيز العقلي والحضور الذهني المستمر وقرارات صارمة وفورية لا تحتل التأخير والخطأ.
- 4 يمكن الاستفادة من هذه الآلات الذكية في المجالات التي تحتاج لاتخاذ قرار حيالها حيث تتمتع هذه الأنظمة بالاستقلالية والموضوعية والدقة المتناهية، والابتعاد عن التحيز والعنصرية.
- 5 يمكن تطويره لخدمة مجالات مختلفة كالمجال الطبي حيث يفيد في تشخيص الأمراض ووصف الأدوية وفي الاستشارات القانونية والمهنية، وايضا في المجالات الأمنية والعسكرية والتعليم التفاعلي المحوسب.

4.1.2 أبعاد الذكاء الاصطناعي :

أشار دراسة قمورة (٢٠١٨) و Garg et al. (٢٠١٨) إلى أن هناك عدة أبعاد للذكاء الاصطناعي، وهي:

- 1 النظم الخبيرة : هي تقليد للمنطق البشري، تعمل على أساس المنطق والمستندات، ومن سلبياتها انها ثقيلة جداً وتستهلك ذاكرة ومن ايجابياتها انها تعطي نتائج مستحسنة ميدانيا ومستعملة إلى حد الآن.
- 2 التعلم الآلي التلقائي : هو التنبؤ بالحالات المستقبلية واكتشاف الدوافع الخفية والتصنيف المعقد، وتعمل على أساس الخبرة والتأقلم المستمر، من سلبيتها انها تحتاج إلى كم كبير من البيانات لكي تصبح فعالة، ومن ايجابياتها انها قوية جداً وفعالة إلى حد كبير عندما تتوفر على بيانات مكثفة وصحيحة وهذا ما يفسر عودة التعلم الآلي بقوة مع ظهور البيانات الضخمة.
- 3 سهولة الاستعمال : أنه يجب أن يحتوي على واجهة سهلة الاستخدام ليتيح إلى المستخدم التصفح أو التفاعل مع هذه الأجهزة والمعلومات والبيانات.

5.1.2 أنواع الذكاء الاصطناعي :

يمكن تصنيف الذكاء الاصطناعي تبعاً لمهامه الأساسية إلى ما يلي: (بوزرب وسحنون ، ٢٠١٩)

1 الذكاء الاصطناعي الضعيف أو المحدود Artificial Narrow Intelligence : ويعد أبسط أنواع

الذكاء الاصطناعي، ويتم برمجته للقيام بأدوار معينة بصورة منفردة ضمن بيئة معينة عن طريق برمجية تحاكي القدرات البشرية، إلا أن هذا النوع محدود القدرات بحيث لا يمكنه تجاوز الأدوار التي وجد من أجلها.

2 الذكاء الاصطناعي العام Artificial General Intelligence : ويدل على مدى استطاعة الذكاء

الاصطناعي للتعلم والفهم والادراك وتأدية المهام كما يؤديها الإنسان من خلال نمذجة القدرات البشرية، حينها ستغدو قادرة على بناء قدرات مختلفة واكتشاف روابط وتعميمات المجالات متنوعة، وهذا من شأنه أن يختصر الكثير من الوقت المطلوب لتدريب وتعليم هذه الأنظمة.

3 الذكاء الاصطناعي الفائق Artificial Super Intelligence : وهو نموذج ما زال قيد التنفيذ المحاكاة

الإنسان، ويمكن التفريق بين نوعين مهمين النوع الأول: يهدف لاستيعاب الأفكار البشرية، والانفعالات التي من شأنها أن تؤثر على سلوكيات الإنسان، ويمتاز بقدرته على التفاعل والتواصل مع الآخرين، بينما النوع الثاني هو نموذج لنظرية العقل، بحيث تتمكن هذه النماذج من الإفصاح عما بداخلها، وكذلك الكشف عن مشاعر الآخرين وتفاعل معها فهي الجيل القادم من الآلات فائقة الذكاء.

6.1.2 الخصائص العامة للذكاء الاصطناعي :

يتمتع الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص والمميزات كما أشار إليها (صالح ، ٢٠٠٩).

ومنها :

- استخدام الذكاء في حل المشاكل المعروضة.
- القدرة على التفكير والإدراك.
- القدرة على اكتساب المعرفة وتطبيقها.
- القدرة على التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة.
- القدرة على استخدام الخبرات القديمة وتوظيفها في مواقف جديدة.

- القدرة على استخدام التجربة والخطأ لاستكشاف الأمور المختلفة.
- القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف والظروف الجديدة.
- القدرة على التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة.
- القدرة على التعامل مع المواقف الغامضة مع غياب المعلومة.
- القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر المجالات المعروضة.
- القدرة على التصور والإبداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها.
- QW القدرة على تقديم المعلومة لإسناد القرارات الإدارية.

7.1.2 أسباب الاهتمام بالذكاء الاصطناعي :

هنالك العديد من الأسباب والحاجيات التي أدت إلى الاهتمام بالذكاء الاصطناعي (العلي وآخرون، 2012).

- إنشاء قاعدة بيانات معرفية منظمة بحيث يتم تخزين المعلومات بشكل فعال حيث يتمكن العاملون في المؤسسة وخاصة العاملون منهم في الإدارات المعرفية من الحصول على المعرفة وتعلم القواعد التجريبية التي لا تتوفر في الكتب أو مصادر المعلومات الأخرى.
- تخزين المعلومات والمعرفة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي : حيث يمكن للمؤسسة من حماية المعرفة الخاصة بها من التسرب والضياع بسبب تسرب العاملين منها بالاستقالة أو الانتقال من المؤسسة أو الوفاة.
- إنشاء آلية لا تكون خاضعة للمشاعر البشرية كالقلق أو التعب والإرهاق وخاصة عندما يتعلق الأمر بالأعمال المرهقة التي تمثل خطورة بدنية وذهنية.
- توليد وإيجاد الحلول للمشاكل المعقدة وتحليل هذه المشاكل ومعالجتها في وقت مناسب وقصير .

8.1.2 مراحل تطور الذكاء الاصطناعي :

مر الذكاء الاصطناعي بعدة مراحل من التطور على مدار العقود على النحو التالي (Agarwal 2013)

(et al.,

1 الفترة من 1950 - 1960 : كان أول برامج الذكاء الاصطناعي التشغيلية في عام 1951 على يد فيرانتي

مارك الأول من جامعة مانشستر (المملكة المتحدة) للتشغيل على الجهاز وهو مسودة لبرنامج لعب كتبه كريستوفر ستراتشي وبرنامج لعبة الشطرنج.

2 الفترة ما بين 1961 - 1970 : خلال ستينيات القرن الماضي وسبعينياته، أصدر مارفن مينسكي

وسيمور باير عدداً من اللوحات التمثيلية للشبكات العصبية البسيطة وعملت ألين كولر على تطوير لغة الحاسوب "برولوج" (Prolog) كما أنشأ تيد شورتليف الأنظمة المستندة إلى قواعد لتمثيل المعلومات والاستدلال في التشخيص الطبي والعلاج، والذي يسمى أحياناً أول نظام خبير"، أما هانس مورافيك قد صنع أول روبوت يتم التحكم فيه عن بعد عبر الحاسوب.

3 الفترة في ثمانينيات القرن الماضي توسع استخدام الشبكات العصبية مع خوارزمية البث الخلفي

في الثمانينيات، والتي صورها أولاً بول جون ويربوس في عام 1974. وبحلول عام 1985، كانت سوق الذكاء الاصطناعي تفوق المليار دولار، في الوقت نفسه حفز مشروع اليابان لإنتاج كمبيوتر الجيل الخامس الحكومتين الأمريكية والبريطانية على إعداد منحة للبحث الأكاديمي في المجال نفسه لمواكبة هذا التطور .

4 فترة 1990 وما بعدها : شهدت التسعينيات وأوائل القرن الحادي والعشرين أعظم نجاحات

منظمة العفو الدولية، وان كانت غير ظاهرة نوعاً ما فقد كان الذكاء الاصطناعي يستخدم للعمليات الداخلية واستخراج البيانات والتحليل الطبي والكثير من المجالات الأخرى في جميع مناحي صناعة المهارات.

كان النجاح يرجع إلى عدة عوامل: تزايد قوة أجهزة الحاسوب، التي اكتسبت أهمية أكبر في حل

المشكلات الدقيقة والفرعية، وإنشاء روابط جديدة بين الذكاء الاصطناعي وغيرها من المجالات التي تعمل

على مشكلات مماثلة، وضمن جديد من قبل الباحثين للأساليب الرياضية المعقدة والعلمية ذات المعايير الدقيقة.

9.1.2 تطبيقات الذكاء الاصطناعي :

دخل الذكاء الاصطناعي في تطبيقات ومجالات لا حدود لها، ومن هذه التطبيقات (محمود

وعطيات، 2006) :

- 1 تطبيقات الأنظمة الخبيرة.
- 2 تطبيقات الرؤية عن طريق الآلة.
- 3 صياغة أداء الإنسان.
- 4 التخطيط والأتمتة.
- 5 تعليم الآلات.
- 6 التصنيف الإرشادي.
- 7 تطوير التطبيقات الحاسوبية في التشخيص الطبي في العيادات والمستشفيات.
- 8 تطوير المحاكاة المعرفية.

المبحث الثاني : الأداء المؤسسي

1.2.2 تمهيد :

يعتبر تقويم الأداء مطلباً أساسياً لنجاح المؤسسة في تطبيق المداخل الحديثة في إدارة الأداء، وذلك لأن الغاية من تقويم وقياس الأداء هو تحسين أداء المؤسسة للوقوف على أدلة تظهر حالات التحسين والتقدم وتوثيقها ودراستها، وأيضاً يعتبر قياس الأداء ضرورة لإحداث التغيير من خلال معرفة نقاط القوة والضعف في الكيان المؤسسي (شرف الدين ، ٢٠١٧).

2.2.2 مفهوم الأداء المؤسسي :

الأداء (Performance) : يعني النتائج النهائية لنشاطات المنظمة، والأداء المتميز هو إنجاز أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، حيث تعني الكفاءة عملية تحويل المدخلات (إدارة، وعمل ومعدات وأجهزة، وأرض، ورأس المال) المخرجات (سلع، وخدمات) بأقل كلفة، وتعني الفاعلية إنجاز الأهداف الكلية للمنظمة والمساهمين وأصحاب المصالح والمجتمع. ويركز الأداء على نمو الأصول والإبداع وخلق منظمة متعلمة والعوامل الأخرى التي تساعد على خلق ميزة تنافسية (المعموري، ٢٠١٥).

المؤسسة (Institution) : مجموعة من النشاطات الإنتاجية والخدمية المترابطة والمتفاعلة بعضها مع البعض الآخر ولها إدارات متعددة على مستوى الأقسام الوظيفية تقوم بالتخطيط والتنظيم والقيادة والمراقبة والتنسيق المتبادل، كما ترتبط هذه الإدارات بالإدارة العليا للمنظمة التي تقوم باختيار الاتجاه العام للمنظمة وكيفية تخصيص الموارد، وإن الخلل في العمليات أو التنسيق ينعكس سلباً على سلع وخدمات المؤسسة لعملائها وعلى ربحيتها (المعموري، ٢٠١٥).

الأداء المؤسسي (Institutional performance) : يعني المحصلة النهائية لأداء الأفراد ضمن وحداتهم المؤسسية وأداء الوحدات المؤسسية ضمن الاستراتيجية العامة للمنظمة وأداء المنظمة ضمن بيئتها الطبيعية والاجتماعية وبيئة العمل. إن الأداء المؤسسي يجب أن يركز على الكفاءات الحاسمة (Core

Competencies والعوامل الفريدة (Unique Factors) التي تتميز بها المنظمة على غيرها من المنافسين والتي تكون أساساً لتقييم هذا الأداء من خلال المؤشرات المالية والمؤشرات الأخرى وكذلك تمييز الأصول الملموسة والأصول غير ملموسة (المعموري، ٢٠١٥).

3.2.2 أهمية الأداء المؤسسي :

تكمن أهمية الأداء في أنه المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود المديرين كافة لكونه يشكل أهم أهداف المؤسسة، إذ أن معظم المؤسسات تتوقع أن تؤدي مواردها البشرية بكفاءة وفعالية الوظائف التي اسندت إليها، وتهتم معظم المؤسسات بتحديد نوعية وكمية أداء عاملها وتحديد القابليات والمعينات التي يمتلكها كل فرد، ومدى احتياج هؤلاء الأفراد إلى التطوير، يمكن إيجاز أهمية الأداء في الآتي: (حسين، 2003)

1 يمثل النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المؤسسة واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة أو فشلها وانكماشها وفق أسس معايير محددة تصنعها المؤسسة وفقاً لمتطلبات نشاطها على ضوء الأهداف طويلة الأمد.

2 يعتبر الأداء الكاشف الحقيقي لموقع المؤسسة في السوق، ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى أنه القاعدة التي تبنى عليها العديد من القرارات الهامة في المنظمة.

3 يعبر الأداء عن قابلية المؤسسة في خلق النتائج المقبولة لتحقيق طلبات المجموعات الهامة بالمؤسسة، كونه ممثلاً للمدى الذي تستطيع فيه أن تنجز نجاح المهمة، أو تحقيق هدف بتفوق، وبتعبير آخر يمثل الأداء النتيجة النهائية التي تهدف المؤسسة للوصول إليها، لذا فإن الأداء محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة، وإن أي خلل في أي منها لا بد أن يؤثر على الأداء.

4 يستخدم أداء العاملين أساساً ومقياساً في ترشيح العاملين لشغل الوظائف الأعلى، فشرط شغل الوظائف لا تكفي في حد ذاتها لشغلها، إذ تتنافس عليها أعداد كبيرة ممن تتوافر فيهم تلك الشروط، حيث يتعين المفاضلة بينهم وفقاً لتقديرات كفاءتهم من خلال عملة التقييم.

4.2.2 أبعاد الأداء المؤسسي :

يتمثل أبعاد الأداء المؤسسي في قوة الشركة من خلال المعموري، (2015) :

أولاً: الكفاءة (Efficiency): تعرف الكفاءة بأنها الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة بأقل تكلفة، وبالتالي فهي الفرق بين المدخلات والمخرجات وبما يحقق قيمة مضافة، ويمكن تعريفها أيضاً بأنها : أداء الأعمال بطريقة صحيحة (To Do Things Right) حيث ترتبط الكفاءة بالإدارة وعندما تستخدم الإدارة عناصرها المختلفة من تخطيط وتنظيم وقيادة ومراقبة بالشكل الأفضل ويكون توجه جميع الأقسام الوظيفية نحو استثمار المدخلات للحصول على المخرجات بأقل كلفة، عند ذلك يمكن أن يحصل التكامل بين جميع النشاطات لتحقيق أهداف المنظمة (البعقي، ٢٠٢٠؛ نهاني، وجواد، ٢٠١٨)

ثانياً: الفعالية (Effectiveness): هي المقدرة على إنجاز أهداف المنظمة والمساهمين وأصحاب المصالح والمجتمع عموماً وهي مؤشر أو مقياس الارتباط المنظمة مع البيئة الخارجية، كما تعني أداء الأعمال الصحيحة To Do Right Things، وبالتالي فإن العمل على تحديد وتعريف الأهداف وترتيبها حسب الأولوية يكتسب أهمية كبيرة للتمكن من أدائها (البعقي ٢٠٢٠؛ نهاني، وجواد ٢٠١٨)

5.2.2 أنواع الأداء المؤسسي :

تمارس المؤسسات عادة نشاطها في مجالات أداء مختلفة نذكر منها ما يلي (شرف الدين، ٢٠١٧):

- 1 الأداء الاقتصادي: ويتحقق بتطبيق المبادئ الاقتصادية بالنسبة للظروف الحدة والبيئة المحيطة بها، ويتم قياسه عادة باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة.
- 2 الأداء الاجتماعي: يعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة أساس لتحقيق المسؤولية الاجتماعية. حيث تتمثل أهداف المؤسسة على المستوى الاجتماعي والقومي، ويتميز هذا النوع من الأداء بنقص المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدى مساهمة المؤسسة في المجالات الاجتماعية.

- 3 الأداء الإداري : ويتمثل الجانب الثالث من جوانب الأداء في المؤسسات في الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية، ويتم تحقيق ذلك بحسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق أعلى المخرجات الممكنة. ولتقييم الأداء الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات وكذلك البرمجة الخطية.
- 4 الأداء المالي : يتمثل في زيادة معدل العائد، ونسبة خفض التكلفة الناجمة عن تطوير إداري معين مثل تبسيط الإجراءات أو إعادة هندسة العمليات، ونسبة خفض في توقفات الأجهزة كنتيجة للإنفاق على تطوير التكنولوجيا الصيانة الدورية.
- 5 الأداء الفني (التكنولوجي) : ويتمثل في نسبة خفض في الوحدات المعيبة بسبب تغير طريقة أو طرق العمل أو تغيير التجهيزات أو بسبب تغيير العاملين، ونسبة خفض في عدد النماذج المستخدمة في تقديم الخدمة، والتطور في عدد الخدمات التي تم التحول إلى تقديمها من خلال الانترنت والإنترنت.

6.2.2 أهداف الأداء المؤسسي :

ويرى (عبد الهادي، 2017) أن أهداف الأداء المؤسسي :

- 1 تنمية علاقات المؤسسة مع العملاء مما يساعد على خلق ولاء لهؤلاء العملاء لمنتجات وخدمات المؤسسة دون غيرها، ويساعد بشكل مستقبلي ليس فقط الحفاظ على نسبة الشركة التسويقية للمؤسسة بل يؤدي إلى نموها بشكل مستمر.
- 2 إمكانية تقديم خدمات جديدة وبشكل مستمر حيث أن تطلب بعض الفئات أو الشرائح العملاء نوعيات متطورة من المنتجات الجيدة، ويلاحظ هنا أنه ليس من الضروري تقديم منتج جديد في كل حالة، بل أن المنتج الجديد قد يكون أحد المنتجات المتداولة بالفعل بعد أن يتم تطويره وإخراجه أو إعادة إنتاجه بشكل ومضمون وفقاً لرغبات واحتياجات العملاء.

3 العمل على إنتاج منتجات ذات جودة مرتفعة تكون حافزاً على قبول واسمرار إقبال العملاء على استهلاكها، لذلك فإن بعض المؤسسات الحديثة تدير العمل من منظور رضا العميل النهائي للسلعة أو الخدمة.

4 تنمية مهارات العمالة داخل المؤسسة مع خلق نظام للحوافز ليس على استمرار مستويات تحسين الأداء، مما يساهم في تحقيق نجاح نشاط من حيث تحقيق قدرة إنتاجية للعمالة وتحسين مستوى جودة الإنتاج بالإضافة إلى خفض إجمالي الوقت المستنفذ في إتمام النشاط الإنتاجي ككل.

5 إن بيئة الإنتاج الحديثة وما أتاحته من تنوع في مجالات النشاط وتداخلها مما يتطلب أهمية توافر قاعدة للبيانات والنظم يتم إدارتها وتحديثها دورياً بما يساعد على تحقيق أهداف الأداء الإستراتيجية، وتتبع عملية تحقيقها على فترات زمنية مختلفة.

7.2.2 تقييم الأداء المؤسسي :

عرف الطعامة (2005) تقييم الأداء المؤسسي أنها عملية تهدف إلى قياس ما تم إنجازه من قبل منظمة ما خلال فترة زمنية محددة مقارنة بما تم التخطيط له كماً ونوعاً، وباستخدام مجموعة من المعايير والمؤشرات، مع تحديد أوجه القصور والانحراف إن وجدت، وسبل علاجها في الحاضر والمستقبل.

8.2.2 المبادئ التي يقوم عليها تقييم الأداء المؤسسي :

يعتمد تقييم الأداء المؤسسي على جملة من المبادئ أهمها (المرجوشي، ٢٠١٠) :

- 1 أن كل مستوى من المستويات الأداء في المنظمة سواء أكان فرد أو وحدات يعتبرون جزء من الكل، وهذا الكل جزء من كل آخر على مستوى أعلى.
- 2 توضيح طبيعة عمل الإدارة في الأداء المؤسسي؛ من خلال ربط تلك الأجزاء ببقية الأجزاء على حده.
- 3 تقييم الأداء المعتمد على التعامل مع الأجزاء ببعد المنظمة عن المثالية، والتحول إلى سلسلة من التفاعلات التي قد تؤدي في النهاية إلى صراع وتفرق الجهود.

4 التحسن الذي يحدث نتيجة التعامل الجزئي مع الأداء يعتبر تحسن مؤقت وينتهي بالاختلاف والتدهور على المدى البعيد.

9.2.2 شروط مقاييس الأداء :

هنالك العديد من الضوابط والمعايير من أجل التحقق من كفاءة المقاييس وموضوعيتها من أهمها (العموش، ٢٠١٦) :

- 1 الثبات : ونتأكد من ثبات المقياس إذا أعدنا القياس والتقويم في الشروط نفسها، ولكن منذ مدة زمنية متباعدة نسبياً وتصل إلى النتائج نفسها تقريباً. فقدرة المقياس الدائمة على القياس وثباته من الشروط الأساسية لصحة أي مقياس أو بطلانه.
- 2 الموضوعية : ابتعاد المقياس عن الذاتية أو تحيزه وعدم تأثره بالمتغيرات الخارجية التي لا علاقة لها بأداء العاملين.
- 3 الوضوح : أن يكون المقياس واضحاً بسيطاً ودقيقاً، على أن يستطيع قياس الفروق الفردية مهما كانت قليلة.
- 4 سهولة الاستخدام : إن سهولة استخدام المقياس وقلة الوقت والجهد الذي يحتاجه المقياس من الأمور الأساسية التي يجب توافرها في المقياس.
- 5 الصدق يجب على القائمين بتصميم المقياس أن يتحققوا من أن الجوانب التي يحتويها المقياس ذات أهمية وارتباط بالفاعلية والكفاءة المطلوبتين في أداء الفرد لعمله.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

1.3 تمهيد:

يتضمن هذا الفصل إجراءات الدراسة والمنهجية التي تم إتباعها من قبل الباحث وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة من هذه الدراسة، وتضمن أيضاً تحديد مجتمع الدراسة والعينة والأداة الخاصة بالدراسة والتحقق من صدق هذه الأداة وثباتها، وطريقة التطبيق لأفراد العينة، بالإضافة الى الطرق التي تم فيها جمع البيانات والأسلوب الخاص بتصحيحها، ويوضح أيضاً الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل هذه البيانات.

2.3 منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتم استخدام هذا المنهج لبيان العلاقة "بأثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض"، وباستخدام المقاييس التي تتناسب مع أسئلة وفرضيات الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في الإدارات العامة العاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض ، حيث بلغ عدد الموظفين العاملين في الإدارات اعلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تلك الشركات (1139) موظف وموظفة والمبينة في الجدول (1):

4.3 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العشوائية الطبقية من الموظفين في الإدارات العامة في الشركات الخاصة بمدينة الرياض ، والذين يتعاملون مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي حسب جدول اختيار العينات

كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970)، وعند مستوى دلالة ألفا المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، والتي

تقدر بـ (287) فرداً كحد أدنى وبمستوى خطأ = (0.05)

وفيما يلي توضيحاً للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	143	64.9
أنثى	162	53.1
المجموع	305	100.0

يتضح من الجدول (1) أن ما نسبته (46.9%) من أفراد عينة الدراسة من الذكور، وتبين أن ما نسبته (53.1%) من أفراد عينة الدراسة إناثاً، وهذا يدل على مدى تجانس أفراد عينة الدراسة، ومدى اهتمام الشركات الخاصة بمدينة الرياض بتوظيف كلا الجنسين.

الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	40	13.1
من 25 – أقل من 35 سنة	115	37.7
من 35 – أقل من 45 سنة	134	43.9
45 سنة فأكثر	16	5.2
المجموع الكلي	305	100.0

يتضح من الجدول (2) أن ما نسبته (13.1%) من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم (أقل من 25 سنة)، وتبين أن ما نسبته (37.7%) من أفراد العينة كانت أعمارهم ما بين (من 25 - أقل من 35 سنة)،

ولوحظ أن (43.9%) من أفراد عينة الدراسة تراوحت أعمارهم ما بين (35 - أقل من 45 سنة)، وما نسبته (5.2%) من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم ضمن الفئة العمرية (45 سنة فأكثر)، وهذا يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة من الفئات الشابة المؤهلة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي تكون قادرة على تحمل أعباء العمل.

الجدول (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم فما دون	48	15.7
بكالوريوس	228	74.8
دبلوم عال	4	1.3
ماجستير	25	8.2
المجموع الكلي	305	100.0

يتضح من الجدول (3) أن ما نسبته (15.7%) من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة دبلوم فما دون ولوحظ أن ما نسبته (74.8%) من أفراد عينة الدراسة حاصلين على درجة البكالوريوس، وما نسبته (1.3%) من أفراد عينة الدراسة حاصلين على درجة الدبلوم العال، وما نسبته (8.2%) من أفراد العينة حاصلين على درجة الماجستير.

وهذا يدل على أن معظم العاملين في الشركات الخاصة بمدينة الرياض من ذوي حملة الشهادات الجامعية والتي تؤهلهم على القيام بواجباتهم بكل يسر.

الجدول (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرات العملية

الخبرات العملية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	86	28.2

من 5 – أقل من 10 سنوات	83	27.2
من 10 – أقل من 15 سنة	110	36.1
15 سنة فأكثر	26	8.5
المجموع الكلي	305	100.0

يتضح من الجدول (4) أن ما نسبته (28.2%) من أفراد عينة الدراسة خبرتهم العملية كانت أقل من 5 سنوات، ولوحظ أن ما نسبته (27.2%) كانت خبرتهم العملية ما بين 5 - أقل من 10 سنوات وما نسبته (36.1%) كانت خبرتهم العملية ما بين 10 - أقل من 15 سنة، وما نسبته (8.5%) التي كانت خبرتهم أكثر من 15 سنة.

ويلاحظ أن معظم أفراد عينة الدراسة كانت خبراتهم أعلى من 5 سنوات، مما يدل على أنهم يتمتعون بخبرات عملية جيدة، بالإضافة إلى جانب الاستقرار الوظيفي.

5.3 أداة الدراسة:

تم بناء أداة (مقياس) الدراسة أثر تطبيق استراتيجية الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ، وتم تصميم الأداة على غرار مقياس ليكرت الخماسي هذا وقد تكون مقياس الدراسة من قسمين:

القسم الأول: حيث تضمن المعلومات الديموغرافية، ومكونة من النوع الاجتماعي (الجنس)، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والخبرات العملية.

القسم الثاني: أبعاد المتغير المستقل، والذي يتضمن فقرات الذكاء الاصطناعي وهي (15) فقرة، والتي تم فيها تناول الأبعاد التالية:

- البعد الأول عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، ويتضمن (5) فقرات (من 1 – 5)
- البعد الثاني والمتعلق بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، ويتضمن (5) فقرات (من 6 - 10).

– البعد الثالث قاعدة المعرفة، ويتضمن (5) فقرات من (11 – 15)

الجزء الثالث: أبعاد المتغير التابع، والذي يتضمن فقرات الأداء المؤسسي وهي (15) فقرة، وتمثلت

فقرات الأداء المؤسسي بالأبعاد الآتية:

– البعد الأول التعلم والنمو، ويتضمن (5) فقرات من (1 – 5)

– البعد الثاني والمتعلق بالعمليات الداخلية، ويتضمن (5) فقرات من (6 – 10)

– البعد الثالث والمتعلق برضا العملاء، ويتضمن (5) فقرات من (11 – 15)

6.3 ثبات أداة الدراسة:

لحساب ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة بالتعرف على اتساق كل فقرة من المقياس مع البعد

الذي تنتمي إليه الفقرة، إذ تم استخدام حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة في

المقياس عن طريق استخدام معامل (كرونباخ ألفا) وبين الجدول (11) نتائج الاختبار.

الجدول (5) معاملات الثبات لفقرات أداة الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات باستخدام كرونباخ ألفا
عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	5	0.893
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	5	0.786
قاعدة المعرفة	5	0.848
الذكاء الاصطناعي	15	0.928
التعلم والنمو	5	0.788
العمليات الداخلية	5	0.651
رضا العملاء	5	0.864
الأداء المؤسسي	15	0.877

يتضح من الجدول (5) أن قيم معامل كرونباخ ألفا الخاص بالأبعاد الفرعية للذكاء الاصطناعي تراوحت بين (0.786-0.893) ، وبلغت قيمة كرونباخ ألفا للدرجة الكلية للذكاء الاصطناعي (0.928)

وتراوحت قيم معامل كرونباخ ألفا للأبعاد الفرعية للأداء المؤسسي بين (0.651 - 0.864) وبلغت قيمة كرونباخ ألفا للدرجة الكلية للأداء المؤسسي (0.877)، وهي قيم تعتبر مقبولة وذلك لإتمام الدراسة الحالية، بحسب (Hair, et al, 2010)

مفتاح تصحيح المقياس:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الدراسة مع مراعاة تدرجه للقواعد والخصائص الخاصة بالمقاييس كما يلي:

شكل (6): استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الدراسة مع مراعاة تدرجه للقواعد والخصائص الخاصة بالمقاييس

درجات الإجابة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3		1

واعتماداً على البيانات السابقة التي توصلت إليها هذه الدراسة فإن قيم المتوسطات الحسابية التي تم التعامل بها، تكون على النحو الآتي وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

القيمة العليا - القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

$$(5 - 1) = 4 = 1.33 \text{ وهذه القيم تساوي طول الفئة}$$

وبناءً على ذلك يكون المستوى المنخفض ضمن 1.33 - أقل من 2.34

والمستوى المتوسط ضمن 2.34 - أقل من 3.68

والمستوى المرتفع ضمن 3.68 – 5.00

7.3 متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على العديد من المتغيرات:

أولاً: المتغير المستقل (تطبيق الذكاء الاصطناعي) ويشمل:

- عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- قاعدة المعرفة.
- ثانياً: المتغير التابع (الأداء المؤسسي) ويشمل:
- التعلم والنمو.
- العمليات الداخلية.
- رضا العملاء.

8.3 المعالجة الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي للإجابة عن أسئلة الدراسة، كالآتي:

- 1 التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد وحدة المعاينة.
- 2 مقاييس النزعة المركزية ومنها الوسط الحسابي لقياس متوسط إجابات الموظفين عن فقرات أبعاد متغيرات الدراسة.
- 3 الانحراف المعياري لقياس مدى تشتت إجابات الموظفين عن الوسط الحسابي.
- 4 الأهمية النسبية يتم تحديدها عند التعليق على المتوسطات الحسابية وفق صيغة محددة، وتبعاً المقياس ليكرت الخماسي لخيارات الإجابة على كل فقرة من الفقرات.

أساليب الإحصاء الاستدلالي منها:

- 1 معامل الثبات Cronbach Alpha للتحقق من الاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة.
- 2 معامل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لاختبار اثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.
- 3 ارتباط بيرسون Pearson Correlation للتأكد من عدم وجود الارتباط الذاتي العالي بين أبعاد المتغير المستقل.
- 4 اختبار Kolmogorov-Smirnov للتأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات الخاصة بالدراسة.

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

1.4 تمهيد:

يتضمن هذا الفصل قياس أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، عن طريق الإجابة عن أسئلة الدراسة واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار صحة فرضيات الدراسة.

2.4 النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي:

النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي):

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، والجدول (7) يوضح ذلك:

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد

"الذكاء الاصطناعي" في الشركات الخاصة بمدينة الرياض (تم ترتيبها تنازلياً)

الرقم	أبعاد الذكاء الاصطناعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
3	قاعدة المعرفة	4.02	0.49	1	مرتفع
2	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	3.88	0.52	2	مرتفع
1	عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	3.60	0.75	3	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	3.83	0.53		مرتفع

بين الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لـ (الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بمدينة

الرياض)، تراوحت ما بين (4.02 و 3.60)، حيث حصل تطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل عام على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.83)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاء في المرتبة الأولى قاعدة المعرفة، وقد حصلت

على أعلى متوسط حسابي والذي بلغ (4.02) وبانحراف معياري (0.49) وهو من المستوى المرتفع، وثانياً جاءت تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري (0.52)، وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الثالثة جاء عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي والحاصل على متوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (0.75)، وهو من المستوى المتوسط.

وللتعرف إلى مستوى الفقرات الفرعية الخاصة بكل بعد من الأبعاد الخاصة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وعرض النتائج:

3.4 عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي (تم ترتيبها تنازلياً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
2	يساعد التعامل مع الذكاء الاصطناعي على تحديد المعايير المؤسسية في العمل	3.77	0.76	1	مرتفع
4	يحسن الذكاء الاصطناعي من القدرة التنافسية للمؤسسة	3.71	0.85	2	مرتفع
3	يعزز تدريب الموظفين على الذكاء الاصطناعي من مهارات الأفراد	3.56	0.94	3	مرتفع

مرتفع	4	0.98	3.49	يساهم توظيف الذكاء الاصطناعي من زيادة ثقة الموظف بعمله	1
مرتفع	5	0.96	3.47	يساعد الذكاء الاصطناعي على تحديد الثغرات ونقاط الضعف في الأعمال	5
مرتفع		0.75	3.60	المتوسط الحسابي العام	

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض)، تراوحت ما بين (3.77 و 3.47)، حيث حصل البعد على متوسط حسابي إجمالي (3.60)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حصلت الفقرة رقم (2) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.77)، وبانحراف معياري (0.76)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على يساعد التعامل مع الذكاء الاصطناعي على تحديد المعايير المؤسسية في العمل، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.85) وهو من المستوى المرتفع وقد نصت الفقرة على (يحسن الذكاء الاصطناعي من القدرة التنافسية للمؤسسة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (3.47) وبانحراف معياري (0.96) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (يساعد الذكاء الاصطناعي على تحديد الثغرات ونقاط الضعف في الأعمال).

4.4 تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والجدول (9) يوضح ذلك:

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن

مستوى فقرات تطبيقات الذكاء الاصطناعي (تم ترتيبها تنازلياً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
10	تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على تقديم الخدمات بسرعة عالية لكل من المستخدمين والعاملين	4.10	0.67	1	مرتفع
7	تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على تقديم الحلول لمشكلات المستخدمين	3.97	0.60	2	مرتفع
8	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على خفض تكاليف الإنفاق على القوى البشرية	3.89	0.65	3	مرتفع
9	تزيد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة من جودة الخدمات المقدمة	3.77	0.77	4	مرتفع
6	تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي الشركة في الوصول إلى نتائج سريعة	3.66	0.82	5	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.88	0.52		مرتفع

بين الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات (تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض)، كانت بين (4.10 و 3.66)، حيث حصل هذا البعد على متوسط حسابي إجمالي (3.88)، وهو يعتبر من المستوى المرتفع، وقد حصلت الفقرة رقم (10) على أعلى متوسط حسابي إذ بلغ (4.10)، وبانحراف معياري (0.67)، وهو أيضاً من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على تقديم الخدمات بسرعة عالية لكل من المستفيدين والعاملين)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.60) وهو من المستوى المرتفع، ونصت الفقرة على (تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على تقديم الحلول لمشكلات المستفيدين).

وفي المرتبة الأخيرة حصلت الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (3.66) وبانحراف معياري (0.82) وهو من المستوى المتوسط، ونصت الفقرة على (تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي الشركة في الوصول إلى نتائج سريعة).

قاعدة المعرفة

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات قاعدة المعرفة، والجدول (10) يوضح ذلك:

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن

مستوى فقرات قاعدة المعرفة (تم ترتيبها تنازلياً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
14	توظف تطبيقات الذكاء الاصطناعي الخبرات القديمة في حل مواقف ومشاكل جديدة	4.18	0.58	1	مرتفع

مرتفع	2	0.73	4.04	تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة مثل خبراء المجال المصادر الموثوقة	13
مرتفع	3	0.52	4.00	تدعم قاعدة المعرفة جميع العمليات بالمؤسسة	11
مرتفع	4	0.58	3.98	تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة	15
مرتفع	5	0.68	3.92	تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة دمج المعارف مع بعضها لتوليد معارف جديدة	12
مرتفع		0.49	4.02	المتوسط العام الحسابي	

بين الجدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لفقرات (قاعدة المعرفة)، جاءت بين (4.18) و (3.92)، وحصل البعد على متوسط حسابي إجمالي (4.02)، حيث يعتبر المستوى المرتفع، وقد حصلت الفقرة رقم (14) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.18)، وانحراف معياري (0.58)، وهو يعتبر أيضاً من المستوى المرتفع، ولقد نصت الفقرة على (توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي الخبرات القديمة في حل مواقف ومشاكل جديدة)، وفي المرتبة الثانية الفقرة رقم (13) بمتوسط حسابي (4.04) وانحراف معياري (0.73) وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة مثل خبراء المجال، المصادر الموثوقة).

وقد جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (12) بمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.68)، وهو من المستوى المرتفع، ولقد نصت الفقرة على (تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة دمج المعارف مع بعضها لتوليد معارف جديدة).

النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء المؤسسي):

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، كما وضع الجدول رقم (11) ذلك:

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض (تم ترتيبها تنازلياً)

الرقم	الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
2	العمليات الداخلية	3.92	0.41	1	مرتفع
3	رضا العملاء	3.90	0.50	2	مرتفع
1	التعلم والنمو	3.41	0.67	3	متوسط
	المتوسط الحسابي العام	3.75	0.45		مرتفع

بين الجدول رقم (11) أن المتوسطات الحسابية لـ (مستوى الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض)، تراوحت ما بين (3.92 و 3.41)، حيث حصل الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض بشكل عام على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.75)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاء في المرتبة الأولى العمليات الداخلية، وقد حصل على أعلى متوسط حسابي والذي بلغ (3.92) وبانحراف معياري (0.41) وهو من المستوى المرتفع، وثانياً جاء رضا العملاء، بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وانحراف معياري (0.50)، وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاء التعلم والنمو، والحاصل على متوسط حسابي (3.41) وبانحراف معياري (0.67)، وهو من المستوى المتوسط.

وللتعرف إلى مستوى الفقرات الفرعية لكل بعد من أبعاد الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وفيما يلي هذه النتائج:

التعلم والنمو

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات التعلم والنمو، كما وضع الجدول رقم (12) ذلك:

الجدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات التعلم والنمو (تم ترتيبها تنازلياً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تستخدم الشركة برمجيات تكنولوجيا حديثة في تدريب العاملين على أنظمة الذكاء الاصطناعي	3.88	0.65	1	مرتفع
3	تسعى الشركة لتوثيق العلاقات ما بين الإدارة والعاملين للمشاركة في التحسين والنمو	3.69	0.83	2	مرتفع
2	توفر الشركة حوافز للعاملين لتشجيعهم على الانضمام للبرامج التدريبية على أنظمة الذكاء الاصطناعي	3.54	1.00	3	متوسط
5	يتم تعيين الاحتياجات التدريبية عبر خطط معدة لتلك الاحتياجات على أنظمة الذكاء الاصطناعي	3.15	0.94	4	متوسط

متوسط	5	1.10	2.80	تساعد الشركة العاملين على تطوير مهاراتهم الوظيفية	4
متوسط		0.67	3.41	المتوسط العام الحسابي	

بين الجدول رقم (12) أن المتوسطات الحسابية لفقرات (التعلم والنمو)، تراوحت ما بين (3.88) و (2.80)، حيث حصل البعد على متوسط حسابي إجمالي (3.41)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حصلت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.88)، وبانحراف معياري (0.65)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تستخدم الشركة برمجيات تكنولوجيا حديثة في تدريب العاملين على أنظمة الذكاء الاصطناعي)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.83) وهو من المستوى المرتفع، ولقد نصت الفقرة على (تسعى الشركة التوثيق العلاقات ما بين الإدارة والعاملين للمشاركة في التحسين والنمو).

وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (2.80) وبانحراف معياري (1.10) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (تساعد الشركة العاملين على تطوير مهاراتهم الوظيفية).

العمليات الداخلية

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات العمليات الداخلية، كما وضع الجدول رقم (13) ذلك:

الجدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات العمليات الداخلية (تم ترتيبها تنازلياً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
6	تركز الشركة على تميز عملياتها وتحقيق المنفعة التي يتوقعها المستخدمون بكفاءة عالية	4.07	0.45	1	مرتفع
9	تتكامل عمليات الشركة حتى تستطيع تقديم خدماتها في الوقت الملائم من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي	4.06	0.55	2	مرتفع
8	تستغل الشركة عبر عملياتها مواردها وإمكانياتها المتوفرة	3.98	0.55	3	مرتفع
7	تسعى الشركة دائماً لتطوير عملياتها من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي	3.95	0.60	4	مرتفع
10	تحرص الشركة على أداء عملياتها بأعلى جودة من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي	3.56	0.94	5	مرتفع
	المتوسط العام الحسابي	3.92	0.41		مرتفع

يتضح من الجدول (13) أن المتوسطات الحسابية لفقرات (العمليات الداخلية)، تراوحت ما بين (4.07 و 3.56)، حيث حصل البعد على متوسط حسابي إجمالي (3.92)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حصلت الفقرة رقم (6) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.07)، وانحراف معياري (0.45) وهو من

المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تركز الشركة على تميز عملياتها وتحقيق المنفعة التي يتوقعها المستخدمون بكفاءة عالية)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (9) بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.55) وهو من المستوى المرتفع.

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (10) بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (0.94) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (تحرص الشركة على أداء عملياتها بأعلى جودة من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي).

رضا العملاء

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات رضا العملاء، كما في الجدول رقم (14)

الجدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى فقرات رضا العملاء (تم ترتيبها تنازلياً)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
14	تهتم الشركة برأي وشكاوي العملاء	3.97	0.52	1	مرتفع
15	تقدم الشركة الاستشارة للعملاء بطرق سهلة وسريعة	3.96	0.64	2	مرتفع
12	تسعى الشركة للحفاظ على عملائها وزيادة ولائهم لها	3.90	0.59	3	مرتفع

مرتفع	4	0.68	3.87	تهتم الشركة بإدخال الخدمات الجديدة والمتطورة باستمرار الإرضاء العملاء	13
مرتفع	5	0.66	3.80	تعمل الشركة على تلبية متطلبات عملائها بشكل دائم	11
مرتفع		0.50	3.90	المتوسط العام الحسابي	

بين الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية لفقرات رضا العملاء، تراوحت ما بين (3.97 و 3.80)، حيث حصل البعد على متوسط حسابي إجمالي (3.90)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حصلت الفقرة (18) على المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.52) وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تهتم الشركة برأي وشكاوى العملاء)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (15) بمتوسط حسابي (3.96) وانحراف معياري (0.64) وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تقدم الشركة الاستشارة للعملاء بطرق سهلة وسريعة).

جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (11) بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.66) حيث يعتبر من المستوى المرتفع، ولقد نصت على تعمل الشركة على تلبية متطلبات عملائها.

5.4 تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار الفرضيات

وللبدء باختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة فقد قامت الباحثة بالتأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي وذلك عن طريق إتباع مجموعة من الاختبارات الخاصة بذلك، كما هو واضح في الجدول رقم (15)

جدول (15) اختبارات التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

Kolmogrove - Smirnov						
المتغيرات	القيمة الإحصائية	الدلالة الإحصائية	معاملات التفرطح	معاملات الالتواء	Tolerance	VIF
عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.957	0.562	0.564	-0.541	0.685	2.001
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	1.567	0.264	0.318	-0.214	0.432	2.0684
قاعدة المعرفة	0.874	0.587	0.584	-0.545	0.384	2.854
التعلم والنمو	0.698	0.541	0.461	-0.605	0.491	1.540
العمليات الداخلية	1.002	0.121	0.657	-0.241	0.426	2.366
رضا العملاء	1.068	0.103	0.746	-0.326	0.654	1.451

يبين الجدول رقم (15) أن القيم الإحصائية لاختبار Kolmogrove Smirnov كانت دلالتها الإحصائية أعلى من $(\alpha \leq 0.05)$ ، كما تبين أن القيم الخاصة للالتواء كانت أقل من (1) والتفرطح أقل من (7)، وقد كانت قيم Tolerance أكبر من (0.05)، بينما تبين أن قيم معدل تضخم التباين VIF هو أقل من (10). وبالتالي فإن جميع القيم تقترب من التوزيع الطبيعي، وهذا يعني أنه يسمح باستخدام وسائل الإحصاء العلمي.

6.4 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

H.01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على

الأداء المؤسسي بأبعاده الثلاثة (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

لاختبار الفرضية الرئيسة للدراسة، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise multiple regression للتعرف إلى أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي بأبعاده الثلاثة (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

جدول رقم (16) تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي بأبعاده الثلاثة (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض

الأبعاد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.268	0.031	0.453	8.794	*0.000
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.154	0.024	0.333	5.797	*0.000
قاعدة المعرفة	0.325	0.356	0.356	6.976	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ قيمة t الجدولية = (± 1.96)

يتضح من الجدول (16)، وبمتابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وقاعدة المعرفة) لهما أثر في الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (8.794، 5.797، 6.976) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

جدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ

بالأداء المؤسسي من خلال أبعاد تطبيق الذكاء الاصطناعي

Model	ترتيب دخول العناصر المستقلة معادلة التنبؤ	قيمة R	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة (F)	مستوى الدلالة
1	عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.774a	0.599	452.969	*0.00
2+1	قاعدة المعرفة	0.823b	0.678	317.516	*0.00
3+2+1	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.887c	0.701	215.36	*0.00

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، كما يتضح من الجدول رقم (17) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي جاء بالمرتبة الأولى وفسر ما مقداره (59.9%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثانياً متغير قاعدة المعرفة، وفسر مع عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي ما مقداره (67.8%) من التباين في المتغير التابع الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، وجاء متغير تطبيقات الذكاء الاصطناعي ليفسر ما مقداره (70.1%) من التباين في الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

وبناء عليه ترفض الفرضية الصفريّة وتقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة على الأداء المؤسسي بأبعاده الثلاثة (التعلم

والنمو العمليات الداخلية، رضا العملاء في الشركات الخاصة بمدينة الرياض. ويمكن أن يكون ما نسبته (30%) من التفسير في الأداء المؤسسي، يعود إلى أسباب ومتغيرات أخرى.

نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

H01.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (التعلم والنمو).

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise regression multiple للتعرف إلى أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (التعلم والنمو) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

جدول رقم (18) تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (التعلم والنمو) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض

الأبعاد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.524	0.054	0.586	9.694	*0.000
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.221	0.023	0.114	3.245	*0.000
قاعدة المعرفة	0.333	0.082	0.242	4.038	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) قيمة t الجدولية = (± 1.96)

يتضح من الجدول (18)، وبمتابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـ (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وقاعدة المعرفة) لها أثر في الأداء المؤسسي ببعده (التعلم والنمو) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، حيث بلغ تقيم (t) المحسوبة (9.694، 3.245، 4.038) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول رقم (19) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ

بالتعلم والنمو من خلال أبعاد الذكاء الاصطناعي

Model	ترتيب دخول العناصر المستقلة معادلة التنبؤ	قيمة R	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة (F)	مستوى الدلالة
1	عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.731a	0.534	346.779	*0.00
2+1	قاعدة المعرفة	0.748b	0.559	191.755	*0.00
3+2+1	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.883c	0.578	188.542	*0.00

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الذكاء الاصطناعي في التعلم والنمو في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، كما يتضح من الجدول رقم (19) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي جاء بالمرتبة الأولى وفسر ما مقداره (53.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثانياً متغير قاعدة المعرفة، وفسر مع عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي ما مقداره (55.9%) من التباين في المتغير التابع (التعلم والنمو) وجاء متغير تطبيقات الذكاء الاصطناعي ليفسر ما مقداره (57.8%) من التباين في التعلم والنمو في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

وبناء عليه ترفض الفرضية الصفريّة وتقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (التعلم والنمو). ويمكن أن يكون ما نسبته (40%) تقريباً من التفسير في الأداء المؤسسي، يعود إلى أسباب ومتغيرات أخرى.

نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

H01.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (العمليات الداخلية)

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise multiple regression للتعرف إلى أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (العمليات الداخلية) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

جدول رقم (20): تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (العمليات الداخلية) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض

الأبعاد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.214	0.024	0.211	1.999	*0.020
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.228	0.059	0.286	3.857	*0.000
قاعدة المعرفة	0.257	0.060	0.305	4.273	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) قيمة t الجدولية = (± 1.96)

يتضح من الجدول (20)، وبمتابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـ (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وقاعدة المعرفة) لها أثر في الأداء المؤسسي ببعده (العمليات الداخلية) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، حيث بلغ تقيم (t) المحسوبة (1.999، 3.857، 4.273) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول رقم (21) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ

بالعمليات الداخلية من خلال أبعاد الذكاء الاصطناعي

Model	ترتيب دخول العناصر المستقلة معادلة التنبؤ	قيمة R	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة (F)	مستوى الدلالة
1	قاعدة المعرفة	0.570a	0.325	145.763	*0.00
2+1	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.612b	0.374	90.295	*0.00
3+2+1	عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.650c	0.394	85.254	*0.00

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات الداخلية في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، كما يتضح من الجدول رقم (21) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير قاعدة المعرفة جاء بالمرتبة الأولى وفسر ما مقداره (32.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثانياً متغير تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وفسر مع قاعدة المعرفة ما مقداره (37.4%) من التباين في المتغير التابع العمليات الداخلية، ودخل أخيراً متغير

عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي ليفسر ما مقداره (4.39%) من التباين في العمليات الداخلية في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

وبناءً عليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (العمليات الداخلية). ويمكن أن يكون ما نسبته (60%) تقريباً من التفسير في الأداء المؤسسي، يعود إلى أسباب ومتغيرات أخرى.

نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

H01.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (رضا العملاء).

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام اختبار الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise multiple regression للتعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

جدول رقم (22) تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض

الأبعاد	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.237	0.041	0.358	5.796	*0.000
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.222	0.031	0.156	2.547	*0.000
قاعدة المعرفة	0.385	0.062	0.378	6.174	*0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) قيمة t الجدولية = (± 1.96)

يتضح من الجدول (22)، وبمتابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بـ (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) لها أثر في الأداء المؤسسي ببعده (رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (5.796، 2.547، 6.174) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression للتنبؤ

برضا العملاء من خلال أبعاد الذكاء الاصطناعي

Model	ترتيب دخول العناصر المستقلة معادلة التنبؤ	قيمة R	قيمة R ² معامل التحديد	قيمة (F)	مستوى الدلالة
1	قاعدة المعرفة	0.681a	0.464	262.294	*0.00
2+1	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	0.734b	0.539	176.846	*0.00

3+2+1	عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي	0.772c	0.555	150.221	*0.00
-------	-----------------------------	--------	-------	---------	-------

* دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

عند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر الذكاء الاصطناعي في رضا العملاء في الشركات الخاصة بمدينة الرياض، كما يتضح من الجدول رقم (23) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير قاعدة المعرفة جاء بالمرتبة الأولى وفسر ما مقداره (46.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثانياً متغير عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، وفسر مع قاعدة المعرفة ما مقداره (53.9%) من التباين في المتغير التابع (رضا العملاء)، وجاء أخيراً متغير تطبيقات الذكاء الاصطناعي ليفسر ما مقداره (55.5%) من التباين في رضا العملاء في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

وبناء عليه ترفض الفرضية الصفريّة وتقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء الاصطناعي بأبعده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة على الأداء المؤسسي ببعده رضا العملاء). ويمكن أن يكون ما نسبته (45%) تقريباً من التفسير في رضا العملاء، يعود إلى أسباب ومتغيرات أخرى.

الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

1.5 تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ومناقشة هذه النتائج، وبناءً على هذه النتائج تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات:

2.5 النتائج:

النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي:

النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (تطبيق الذكاء الاصطناعي):

أثبتت النتائج أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض حصل على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.83)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاءت في المرتبة الأولى قاعدة المعرفة وقد حصلت على أعلى متوسط حسابي والذي بلغ (4.02) وبانحراف معياري (0.49) وهو من المستوى المرتفع، وثانياً جاءت تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري (0.52)، وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الثالثة جاء عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، والحاصل على متوسط حسابي (3.60) وبانحراف معياري (0.75)، وهو من المستوى المتوسط.

وهذا يدل على مستوى توافر الذكاء الاصطناعي بأبعاده عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة بشكل كبير في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء المؤسسي):

أثبتت النتائج أن الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بمدينة الرياض حصل على متوسط حسابي إجمالي بلغ (3.75)، وهو من المستوى المرتفع، وقد جاء في المرتبة الأولى العمليات الداخلية، وقد حصل على أعلى متوسط حسابي والذي بلغ (3.92) وبانحراف معياري (0.41) وهو من المستوى المرتفع، وثانياً جاء رضا

العملاء، بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وانحراف معياري (0.50)، وهو من المستوى المرتفع، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاء التعلم والنمو، والحاصل على متوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (0.67)، وهو من المستوى المتوسط.

وهذا يدل على مستوى توافر الأداء المؤسسي بأبعاده التعلم والنمو العمليات الداخلية، رضا العملاء بشكل كبير في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

النتائج المتعلقة بالإحصاء الاستدلالي

نتائج الفرضية الرئيسية:

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود أثر إيجابي لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي بأبعاده الثلاثة (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، رضا العملاء) في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى وجود أثر إيجابي لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (التعلم والنمو).

نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية وجود أثر إيجابي لتطبيق لذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (العمليات الداخلية).

نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة وجود أثر إيجابي لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء المؤسسي ببعده (رضا العملاء).

3.5 التوصيات:

وبناءً على النتائج السابقة للدراسة، فقد تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات المهمة التي تخص الدراسة وهي:

- 1 أن تهتم شركات الخاصة بالتطوير المستمر القاعدة المعرفة حتى تساعد في دعم نمو الشركات.
- 2 استغلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة لدعم الموظفين وتطوير مهاراتهم.
- 3 رفد قاعدة المعرفة بنتائج العمليات الداخلية اليومية حتى يتم الاستفادة منها في حل المشكلات المستقبلية.
- 4 التوظيف الفعال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تسهيل العمليات الداخلية للشركات الخاصة بمدينة الرياض مما يزيد من رشاقة العمليات.
- 5 استغلال جميع عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي في تحقيق رضا العملاء من عمليات ومنتجات الشركات الخاصة بمدينة الرياض.
- 6 إجراء المزيد من الدراسات لتطوير جودة الأداء المؤسسي عن طريق تطبيق الذكاء الاصطناعي.
- 7 أن تتبنى الشركات الخاصة بمدينة الرياض استراتيجيات إنسانية معينة لتطبيق الذكاء الاصطناعي تتماشى مع ذوي الاحتياجات الخاصة لمساعدتهم على تأدية متطلباتهم، مثل تصميم ربوت خاص لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة

Abstract

The study aimed to shed light on the application of artificial intelligence (AI) with its dimensions (success factors of AI, AI applications, knowledge base) and its impact on organizational performance with its dimensions (internal processes, learning and growth, customer satisfaction) in the context of Saudi Vision 2030 in private companies in Saudi Arabia. The study adopted a descriptive-analytical methodology, with the study population consisting of all employees in general departments working on AI applications in private companies in Saudi Arabia. The study sample comprised 305 employees, and a questionnaire was used as the data collection tool.

Several key findings were reached, including:

- There is a statistically significant impact, at a significance level of 0.05, of applying AI with its dimensions (success factors of AI, AI applications, knowledge base) on organizational performance with its three dimensions (learning and growth, internal processes, customer satisfaction) in private companies in Saudi Arabia.

The study also recommended the development and focus on the knowledge base and the optimal utilization of AI applications through effective utilization of AI success factors in private companies in Saudi Arabia to enhance organizational performance efficiency.

Keywords: AI Applications, Organizational Performance, Private Companies, Saudi Vision 2030.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- 1 أبو حماد، آلاء عبدالرحمن خضر، و السكارنة، بلال خلف. (2021). أثر التراصف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- 2 احمد، إسماعيل محمد أحمد. (2021). أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تطوير التسويق الرقمي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج12، ع4، 376 - 427.
- 3 الجابر، غدير محمد عودة، و الجعارات، خالد جمال. (2020). أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- 4 الخلايلة، قصي محمد، و الصمادي، زياد محمد علي. (2021). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- 5 عبدالقادر، أمل حسين. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتعزيز تنافسية سوق العمل بمؤسسات المعلومات الأكاديمية. المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج8، ع1، 197 - 232.
- 6 العبدلات، عبدالفتاح زهير عبدالفتاح. (2020). تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية. مؤتم للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج35، ع5، 87 - 122.
- 7 العنزي، سعد حمود سعد الشملاي، و السعود، أنس راتب. (2020). أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.

- 8 الغزاوي، تيماء عبد الحميد أحمد، و الربيع، علاء محمد. (2021). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة جرش، جرش.
- 9 فرج، سعيد بن أحمد صالح. (2023). الوقف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مشروعته، ضوابطه، أولوياته المقاصدية. مجلة الوقف، ع1، 113 - 159.
- 10 المصاروة، مهند كساب عبدالله، و السرحان، عطا الله بن فهد صياح. (2021). أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- 11 المقيطي، سجاد أحمد محمود، و أبو العلا، ليلى محمد حسني. (2021). واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1 Bhardwaj, H., Tomar, P., Sakalle, 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.
- 2 Gobet, F., & Sala , G. (2019). How Artificial Intelligence Can Help Us Understand Human Creativity. . Front. Psychol. 10:1401
- 3 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
- 4 Shekhar, S. S. (2019). Artificial intelligence in automation. Artificial Intelligence, 3085(06), 14-17

- 5 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. arXiv preprint arXiv:1905.02092.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء

المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030

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

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان
علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير
أغراض هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- الفئة العمرية ☐ أقل من 25 سنة ☐ من 25-أقل من 35 سنة ☐ من 35 – أقل من 45 سنة ☐ من 45 سنة فأكثر
- 3- المؤهل العلمي ☐ دبلوم فما دون ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دبلوم عالي
- 4- سنوات الخبرة ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات – 10 سنة ☐ من 10 سنة -أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة فأكثر

ثانيا محاور الاستبيان

👉 المحور الأول : الذكاء الاصطناعي، ضع إشارة (√) في المربع المناسب

لاختيارك:

الرقم	البعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي						
1	يساعد التعامل مع الذكاء الاصطناعي على تحديد المعايير المؤسسية في العمل					
2	يحسن الذكاء الاصطناعي من القدرة التنافسية للمؤسسة					
3	يعزز تدريب الموظفين على الذكاء الاصطناعي من مهارات الأفراد					
4	يساهم توظيف الذكاء الاصطناعي من زيادة ثقة الموظف بعمله					
5	يساعد الذكاء الاصطناعي على تحديد الثغرات ونقاط الضعف في الأعمال					
تطبيقات الذكاء الاصطناعي						
1	تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على تقديم الخدمات بسرعة عالية لكل من المستفيدين والعاملين					

الرقم	البعد	أو افق بشدة	أو افق	محايد	معارض	معارض بشدة
2	تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على تقديم الحلول لمشكلات المستفيدين					
3	تساهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على خفض تكاليف الإنفاق على القوى البشرية					
4	تزيد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة من جودة الخدمات المقدمة					
5	تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي الشركة في الوصول إلى نتائج سريعة					
قاعدة المعرفة						
1	توظف تطبيقات الذكاء الاصطناعي الخبرات القديمة في حل مواقف ومشاكل جديدة					
2	تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة على اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة مثل خبراء المجال المصادر الموثوقة					
3	تدعم قاعدة المعرفة جميع العمليات بالمؤسسة					

الرقم	البعد	أو افق بشدة	أو افق	محايد	معارض	معارض بشدة
4	تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة التعلم والفهم من التجارب والخبرات السابقة					
5	تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة دمج المعارف مع بعضها لتوليد معارف جديدة					

👉 المحور الثاني: الأداء المؤسسي ، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

الرقم	البعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
التعلم والنمو						
1	تستخدم الشركة برمجيات تكنولوجية حديثة في تدريب العاملين على أنظمة الذكاء الاصطناعي					
2	تسعى الشركة لتوثيق العلاقات ما بين الإدارة والعاملين للمشاركة في التحسين والنمو					
3	توفر الشركة حوافز للعاملين لتشجيعهم على الانضمام للبرامج التدريبية على أنظمة الذكاء الاصطناعي					
4	يتم تعيين الاحتياجات التدريبية عبر خطط معدة لتلك الاحتياجات على أنظمة الذكاء الاصطناعي					
5	تساعد الشركة العاملين على تطوير مهاراتهم الوظيفية					
العمليات الداخلية						
6	تركز الشركة على تميز عملياتها وتحقيق المنفعة التي يتوقعها المستخدمون بكفاءة عالية					

الرقم	البعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
7	تتكامل عمليات الشركة حتى تستطيع تقديم خدماتها في الوقت الملائم من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي					
8	تستغل الشركة عبر عملياتها مواردها وإمكانياتها المتوفرة					
9	تسعى الشركة دائما لتطوير عملياتها من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي					
10	تحرص الشركة على أداء عملياتها بأعلى جودة من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي					
رضا العملاء						
11	تهتم الشركة برأي وشكاوى العملاء					
12	تقدم الشركة الاستشارة للعملاء بطرق سهلة وسريعة					
13	تسعى الشركة للحفاظ على عملائها وزيادة ولائهم لها					
14	تهتم الشركة بإدخال الخدمات الجديدة والمتطورة باستمرار الإرضاء العملاء					
15	تعمل الشركة على تلبية متطلبات عملائها بشكل دائم					

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management



Specialization in General Administration

**The Impact of Artificial Intelligence Applications on
Organizational Performance in Light of Vision 2030 in
the Kingdom of Saudi Arabia.**

Preparation:

232000329 Anhar frhan

232002207 Badr Salem Al Harbi

232001398 Abeer Al Otaibi

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024