

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال

أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في
منطقة مكة المكرمة (دراسة تطبيقية على مدن مكة المكرمة، جدة،
والطائف)

إعداد الطالب:

هتان بن محمدظاهر بن يوسف فلمبان

إشراف:

د. فايز جراد

د. الفيصل عبدالحميد محمد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

٣.....	مقدمة:
٤.....	مشكلة الدراسة
٦.....	أهمية الدراسة:
٧.....	أهداف الدراسة
٨.....	تساؤلات الدراسة
٩.....	فروض الدراسة:
١٢.....	الدراسات السابقة:
١٩.....	الفجوة البحثية:
٢٠.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
٢١.....	المنهجية وطرق البحث:
٢١.....	مجتمع وعينة الدراسة
٢١.....	أداة الدراسة
٢٢.....	أساليب التحليل الإحصائي
٢٢.....	حدود الدراسة
٢٣.....	المراجع

مقدمة

يشهد العالم تحولات متسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية، مدفوعة بتطورات الثورة الصناعية الرابعة، ويتصدر الذكاء الاصطناعي قائمة التقنيات الحديثة التي تسهم في إعادة تشكيل بيئات العمل وأساليب الإدارة داخل المؤسسات. فقد أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي من الأدوات المؤثرة في أتمتة الإجراءات، وتحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرار، ورفع الإنتاجية، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة الخدمات. ولم يعد الذكاء الاصطناعي مقتصرًا على الجوانب التقنية فحسب، بل أصبح موضوعًا إداريًا مهمًا يرتبط بكفاءة الأداء المؤسسي وقدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات الرقمية وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

وفي المملكة العربية السعودية، يتزامن الاهتمام بتقنيات الذكاء الاصطناعي مع التوجه الوطني نحو التحول الرقمي وتبني التقنيات المتقدمة، في إطار السعي إلى تحقيق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠، ورفع جودة الخدمات، وتحسين كفاءة الأداء في القطاعات المختلفة، وتعزيز القدرات المؤسسية والتنافسية. وقد أسهم هذا التوجه في زيادة اهتمام المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية والخاصة بتوظيف التقنيات الذكية في إدارة عملياتها، وتحليل بياناتها، ودعم قراراتها، وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وتكتسب منطقة مكة المكرمة أهمية خاصة بوصفها إحدى المناطق ذات الثقل الديني والإداري والاقتصادي والسياحي والخدمي، كما تتميز بارتباط عدد من مدنها بمنظومة الحج والعمرة وخدمة ضيوف الرحمن. وتبرز مدينة مكة المكرمة بوصفها المركز الرئيس لأعمال وخدمات موسم الحج، وما يصاحب ذلك من متطلبات تشغيلية وإدارية وخدمية تتطلب سرعة الإنجاز، ودقة المعلومات، وكفاءة التنسيق، وجودة الخدمات. كما ترتبط مدينتا جدة والطائف ارتباطًا وثيقًا بمكة المكرمة بحكم قربهما الجغرافي منها، وتساهمان إلى جانب مكة المكرمة في دعم وخدمة موسم الحج من خلال ما تضمنانه من قطاعات ومؤسسات ومرافق وخدمات صحية ولوجستية ونقلية وإدارية وغيرها من الخدمات المرتبطة باستقبال الحجاج وخدمتهم ودعم العمليات المصاحبة للموسم. ويجعل هذا الترابط بين المدن الثلاث، إلى جانب تنوع قطاعاتها ومؤسساتها، منها بيئة ميدانية ذات خصوصية تشغيلية وخدمية مناسبة لدراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي.

وعلى الرغم من التوسع المتزايد في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، فإن مدى انعكاس هذا التبني على كفاءة الأداء المؤسسي في القطاعات المختلفة بمنطقة مكة المكرمة لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة الميدانية، خاصة في ظل تنوع طبيعة المؤسسات والخدمات والمتطلبات التشغيلية في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في هذه المدن، من خلال استطلاع آراء العاملين في مؤسسات مختلفة حول أثر هذه التقنيات على سرعة إنجاز الأعمال، وجودة اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء، وإنتاجية الموظفين، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

ويتضمن هذا العرض المبدئي مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وتساؤلاتها وفروضها، إضافة إلى الدراسات السابقة والفجوة البحثية والمنطلقات النظرية، والمنهجية وطرق البحث، ومجتمع وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي، وحدود الدراسة.

مشكلة الدراسة

في ظل التوسع المتزايد في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، والتوجه نحو التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة، برزت الحاجة إلى معرفة مدى انعكاس استخدام هذه التقنيات بصورة فعلية على كفاءة الأداء المؤسسي. فعلى الرغم من الإمكانيات التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة الإجراءات، وتحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرار، ورفع الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات، فإن مستوى الاستفادة منها قد يختلف من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لدرجة الجاهزية التقنية، ومهارات العاملين، والثقافة التنظيمية، وطبيعة العمليات، ومدى تكامل الأنظمة الرقمية.

وتزداد أهمية هذه الإشكالية في منطقة مكة المكرمة، وتحديداً في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف، نظراً لما تتميز به هذه المدن من تنوع مؤسسي وقطاعي، إلى جانب ارتباطها المباشر أو المساند بمنظومة الحج والعمرة. فمدينة مكة المكرمة تمثل المحور الرئيس لتقديم الخدمات المرتبطة بالحجاج والمعتمرين، في حين تسهم مدينتا جدة والطائف، بحكم قربهما الجغرافي وترابطهما الخدمي مع مكة المكرمة، في دعم هذه المنظومة

من خلال قطاعات ومرافق وخدمات متعددة تشمل الجوانب الإدارية والصحية والنقلية واللوجستية والخدمية. ويؤدي ما تشهده المنطقة خلال مواسم الحج والعمرة من كثافة في الأعمال وزيادة في الطلب على الخدمات وتعدد الجهات ذات العلاقة إلى ارتفاع المتطلبات التشغيلية والحاجة إلى سرعة الإنجاز، ودقة المعلومات، وجودة القرارات، وفعالية التنسيق بين المؤسسات.

وفي هذا السياق، قد تمثل تقنيات الذكاء الاصطناعي أداة مهمة لتحسين قدرة المؤسسات على التعامل مع البيانات والعمليات المتزايدة، ودعم القرارات، وتقليل الأخطاء، وتحسين إنتاجية العاملين وجودة الخدمات. إلا أن التوسع في تبني هذه التقنيات لا يعني بالضرورة تحقيق المستوى نفسه من التحسن في كفاءة الأداء المؤسسي لدى جميع المؤسسات، في ظل احتمال تفاوت قدرتها على توظيف الذكاء الاصطناعي والاستفادة منه بصورة فعالة.

ومن ثم تتمثل الفجوة بين الواقع الحالي والمأمول في وجود توجه متزايد نحو تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، مقابل الحاجة إلى قياس أثر هذا التبنّي ميدانيًا على كفاءة الأداء المؤسسي في بيئة تتميز بخصوصية تشغيلية وخدمية مرتبطة، من بين عوامل أخرى بمواسم الحج والعمرة. لذلك تبرز الحاجة إلى دراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز الأعمال، وجودة اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء، وإنتاجية الموظفين، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

وبناءً على ما سبق، تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في منطقة مكة المكرمة، وتحديدًا في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية):

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من تناولها العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وكفاءة الأداء المؤسسي بوصفها إحدى القضايا الإدارية المعاصرة المرتبطة بالتحول الرقمي وتطور أساليب إدارة المؤسسات، وتسهم الدراسة في إثراء المعرفة النظرية في مجال إدارة الأعمال من خلال تقديم إطار مفاهيمي يربط بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وعدد من الأبعاد الرئيسة لكفاءة الأداء المؤسسي، والتمثلة في سرعة إنجاز الأعمال، وإنتاجية الموظفين، وجودة اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

كما تسعى الدراسة إلى المساهمة في سد فجوة في الأدبيات من خلال دراسة هذه العلاقة في سياق جغرافي ومؤسسي محدد هو منطقة مكة المكرمة، مع التركيز على مدن مكة المكرمة وجدة والطائف، وما تتميز به هذه المدن من تنوع في القطاعات وخصوصية في البيئة التشغيلية والخدمية، لارتباطها بمنظومة الحج والعمرة وخدمة ضيوف الرحمن وما يصاحب المواسم من كثافة في العمليات والخدمات. ومن المتوقع أن تقدم الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والإدارة الذكية والأداء المؤسسي في البيئات ذات المتطلبات التشغيلية المرتفعة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية):

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية تزويد القيادات الإدارية ومتخذي القرار في المؤسسات العاملة بمدن مكة المكرمة وجدة والطائف ببيانات ميدانية تساعد على فهم الأثر الفعلي لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي، وتحديد المجالات التي تحقق فيها هذه التقنيات قيمة إدارية وتشغيلية حقيقية.

كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بصورة أكثر فاعلية، بما يسهم في تحسين سرعة الإنجاز، ورفع إنتاجية العاملين، ودعم جودة القرارات، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة الخدمات، وعدم اقتصار تبني الذكاء الاصطناعي على الاستخدام الشكلي للتقنية دون تحقيق أثر ملموس على الأداء المؤسسي.

وتكتسب هذه الأهمية بعدًا إضافيًا في ظل الخصوصية التشغيلية والخدمية لمنطقة مكة المكرمة وارتباط مدن مكة المكرمة وجدة والطائف بخدمة مواسم الحج والعمرة، مما يجعل رفع كفاءة المؤسسات وتحسين قدرتها على التعامل مع كثافة الأعمال والبيانات والخدمات من الجوانب المهمة لدعم جودة الأداء والخدمات المقدمة. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم القيادات وصانعي السياسات عند إعداد خطط التحول الرقمي وبرامج التدريب والتطوير المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، وتقديم مؤشرات يمكن الاستفادة منها في قياس وتقييم أثر هذه التقنيات على كفاءة الأداء المؤسسي.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف عام تتبثق منه مجموعة من الأهداف الفرعية، وذلك على النحو الآتي:

الهدف العام:

قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في منطقة مكة المكرمة، وتحديدًا في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الأهداف الفرعية:

١. قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز الأعمال في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.
٢. قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

٣. تحديد أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تقليل الأخطاء التشغيلية في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.
٤. قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على إنتاجية الموظفين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.
٥. تقييم أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيس:

ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في منطقة مكة المكرمة، وتحديدًا في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف؟

التساؤلات الفرعية:

وينبثق عن السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

١. ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز الأعمال في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف؟
٢. ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف؟
٣. ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تقليل الأخطاء التشغيلية في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف؟
٤. ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على إنتاجية الموظفين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف؟

٥. ما أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف؟

فروض الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، ونظرًا لاعتماد الدراسة على المنهج الكمي، تم صياغة الفروض الآتية بما يسمح باختبارها إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وذلك على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية:

الفرضية الصفرية الرئيسية (H_0):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في منطقة مكة المكرمة، وتحديدًا في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الفرضية البديلة الرئيسية (H_1):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في منطقة مكة المكرمة، وتحديدًا في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الفروض الفرعية:

١. الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية (H_{01}):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز الأعمال في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الفرضية البديلة (H11):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز الأعمال في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

٢. الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية (H02):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الفرضية البديلة (H12):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

٣. الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية (H03):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تقليل الأخطاء التشغيلية في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الفرضية البديلة (H13):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تقليل الأخطاء التشغيلية في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

٤. الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية (H04):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على إنتاجية الموظفين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الفرضية البديلة (H14):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على إنتاجية الموظفين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

٥. الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية (H05):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الفرضية البديلة (H15):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

الدراسات السابقة

١. دراسة (Mikalef and Gupta (2021) :

Mikalef, P., & Gupta, M. (2021). Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance. *Information & Management*, 58(3), 103434. DOI: 10.1016/j.im.2021.103434.

هدفت دراسة Mikalef and Gupta (٢٠٢١) إلى تحديد الموارد الخاصة بالذكاء الاصطناعي التي تسهم مجتمعة في بناء قدرة المؤسسة على توظيفه، وتطوير أداة لقياس قدرة الذكاء الاصطناعي على مستوى المؤسسة، واختبار أثر هذه القدرة على الإبداع التنظيمي وأداء المؤسسة. وانطلقت الدراسة من نظرية الموارد، واعتمدت منهجًا كميًا من خلال دراسة مسحية شملت ١٤٣ من كبار المديرين التقنيين ممن لديهم معرفة بمبادرات الذكاء الاصطناعي في مؤسساتهم، كما استخدمت نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية في اختبار النموذج. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لقدرة الذكاء الاصطناعي في الإبداع التنظيمي وأداء المؤسسة، بما يؤكد أن تحقيق قيمة مؤسسية من الذكاء الاصطناعي لا يرتبط بالتقنية وحدها، وإنما بتكامل الموارد المادية والمهارات البشرية والموارد التنظيمية غير الملموسة. ومع أن الدراسة قدمت أساسًا نظريًا وقياسيًا قويًا للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء، إلا أنها تناولت قدرة الذكاء الاصطناعي *AI Capability* وليس تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بصورة مباشرة، كما قاست أداء المؤسسة بمفهوم عام دون تفصيل أبعاد الكفاءة التشغيلية والإدارية؛ وهو ما تختلف فيه الدراسة الحالية من خلال قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على خمسة أبعاد محددة لكفاءة الأداء المؤسسي.

٢. دراسة (Enholm et al. (2022) :

Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., & Krogstie, J. (2022). Artificial intelligence and business value: A literature review. *Information Systems Frontiers*, 24, 1709–1734. DOI: 10.1007/s10796-021-10186-w.

هدفت دراسة (Enholm et al. (2022 إلى توضيح الكيفية التي تستطيع من خلالها المؤسسات توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملياتها، وتحديد الآليات التي تمكنها من تحقيق قيمة للأعمال، إلى جانب الكشف عن العوامل الداعمة والمعيقة لتبني الذكاء الاصطناعي واستخدامه. واعتمدت الدراسة منهج المراجعة المنهجية للأدبيات من خلال ست مراحل منظمة شملت تحديد بروتوكول المراجعة ومعايير الاشتغال والاستبعاد والبحث والتقييم النقدي واستخراج البيانات وتوليف النتائج، وانتهت بتحليل 43 دراسة علمية بعد تقييمها من حيث الصرامة العلمية والمصداقية والملاءمة، باستخدام مصفوفة مفاهيمية للمقارنة بين الدراسات. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحقق قيمة للمؤسسات من خلال أتمتة المهام أو تعزيز قدرات العاملين، وتحسين العمليات الداخلية والمنتجات والخدمات، إلا أن المؤسسات قد تواجه صعوبة في تحقيق القيمة المتوقعة رغم استثمارها في تقنيات الذكاء الاصطناعي. وتتميز الدراسة بتقديم رؤية شاملة لآليات تحقيق القيمة من الذكاء الاصطناعي، غير أن اعتمادها على مراجعة الدراسات السابقة دون اختبار ميداني مباشر يحد من قدرتها على قياس أثر الذكاء الاصطناعي على أبعاد محددة للأداء في سياق مؤسسي وجغرافي معين؛ ولذلك تسعى الدراسة الحالية إلى اختبار هذا الأثر ميدانيًا في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف وفق أبعاد محددة لكفاءة الأداء المؤسسي .

٣. دراسة السدحان (2023) :

السدحان، هند بنت سعيد. (٢٠٢٣). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن: سيناريوهات مقترحة. *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، ١٠ (77)، 112.86-

هدفت دراسة السدحان (2023) إلى الكشف عن دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن ووضع سيناريوهات مقترحة لتطوير هذا الأداء. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي إلى جانب أسلوب السيناريو، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة بلغت 346 من الإداريين العاملين بالجامعة. وأظهرت النتائج أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي بالجامعة جاء بدرجة متوسطة، وفي ضوء النتائج اقترحت الدراسة ثلاثة سيناريوهات هي السيناريو

المرجعي والإصلاحي والإبداعي. وتدعم هذه النتائج أهمية دراسة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطوير الأداء على المستوى التنظيمي، إلا أن الدراسة اقتصرت على مؤسسة تعليمية واحدة في مدينة الرياض، وركزت على واقع توظيف التطبيقات ووضع سيناريوهات مستقبلية، دون قياس أثر التبنّي على مجموعة متكاملة من الأبعاد التشغيلية والإدارية للأداء؛ وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى توسيعه من خلال دراسة مؤسسات متعددة القطاعات وقياس خمسة أبعاد محددة لكفاءة الأداء المؤسسي .

٤. دراسة (Badghish and Soomro (2024) :

Badghish, S., & Soomro, Y. A. (2024). Artificial intelligence adoption by SMEs to achieve sustainable business performance: Application of Technology–Organization–Environment framework. *Sustainability*, 16(5), 1864. DOI: 10.3390/su16051864.

هدفت دراسة (Badghish and Soomro (2024) إلى تحديد العوامل المؤثرة في تبني الذكاء الاصطناعي لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية وفق إطار التكنولوجيا-المنظمة-البيئة (TOE) ، واختبار أثر هذا التبنّي على الأداء المستدام بأبعاده الاقتصادية والتشغيلية. واعتمدت الدراسة منهجاً كمياً، واستخدمت استبانة ذاتية التطبيق وعينة عشوائية، حيث جُمعت 220 استجابة صالحة من المديرين وأصحاب المنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في قطاعات الإنشاءات والطاقة والخدمات اللوجستية والتصنيع والخدمات في المنطقة الصناعية بمدينة جدة، وتم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لتبني الذكاء الاصطناعي على الأداء التشغيلي ($\beta = 0.557, p < 0.001$)، وعلى الأداء الاقتصادي ($\beta = 0.672, p < 0.001$) وتعد هذه الدراسة من أكثر الدراسات ارتباطاً بالدراسة الحالية؛ لما قدمته من دليل ميداني سعودي ومن مدينة جدة على أثر تبني الذكاء الاصطناعي في الأداء التشغيلي. ومع ذلك، اقتصرت على المنشآت الصغيرة والمتوسطة في نطاق صناعي محدد، وقاست الأداء المستدام من خلال البعدين الاقتصادي والتشغيلي، بينما تتوسع الدراسة الحالية جغرافياً وقطاعياً وتقيس كفاءة الأداء المؤسسي من خلال سرعة الإنجاز وجودة القرار وتقليل الأخطاء وإنتاجية الموظفين وجودة الخدمات .

٥. دراسة المطيري (2024) :

المطيري، مطلق بن سعود. (٢٠٢٤). توظيف مسؤولي الاتصال المؤسسي في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية لتقنيات الذكاء الاصطناعي. *مجلة الآداب، جامعة الملك سعود*، ٣٦ (4)، ١٢٧-152.

هدفت دراسة المطيري (2024) إلى رصد واقع توظيف مسؤولي الاتصال المؤسسي في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية لتقنيات الذكاء الاصطناعي، والتعرف على الآثار المرتبطة باستخدامها في العمل المؤسسي وصناعة المحتوى الإعلامي. واعتمدت الدراسة الميدانية على الاستبانة، وطُبقت على عينة عمدية بلغت 70 مسؤولاً في الاتصال المؤسسي من القطاعين العام والخاص. وأظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة استخدموا تقنيات الذكاء الاصطناعي بمستوى متوسط بلغت نسبته 47%، وأن أكثر من 61% رأوا أن هذه استخداماتها يساهم في تطوير المحتوى الإعلامي في المؤسسات السعودية، كما رأى غالبية المشاركين أن هذه التقنيات تساعد في توفير الجهد والوقت وأداء مهام متعددة بمتوسط بلغ 2.62 من 3. وتتسجم هذه النتائج مع أبعاد سرعة إنجاز الأعمال وإنتاجية الموظفين في الدراسة الحالية، كما تتميز الدراسة بتناولها القطاعين العام والخاص في السياق السعودي؛ إلا أن صغر العينة واعتمادها على العينة العمدية، إلى جانب اقتصرها على مسؤولي الاتصال المؤسسي والمحتوى الإعلامي، يحد من تعميم نتائجها على الأداء المؤسسي بمفهومه الأوسع، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته من خلال دراسة العاملين في مؤسسات وقطاعات متنوعة .

٦. دراسة Kumar et al. (2025) :

Kumar, R., Singh, A., Ahmed Kassar, A. S., Humaida, M. I., Joshi, S., & Sharma, M. (2025). Impact of an artificial intelligence-driven operational management system on operational efficiency in health care organization in Saudi Arabia: A mediating role of staff attitude. *Frontiers in Public Health*, 13, 1558644. DOI: 10.3389/fpubh.2025.1558644.

هدفت دراسة (Kumar et al. (2025) إلى قياس أثر نظام إدارة عمليات قائم على الذكاء الاصطناعي في الكفاءة التشغيلية بمؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، مع اختبار الدور الوسيط لاتجاهات العاملين. واعتمدت الدراسة تصميمًا كمياً مقطوعياً باستخدام استبانة منظمة جمعت من 287 من المهنيين الصحيين العاملين في أقسام مختلفة ضمن تجمع حائل الصحي، وتم اختبار الفرضيات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لنظام إدارة العمليات القائم على الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية ($\beta = 0.525, p < 0.001$)، كما ثبت وجود وساطة جزئية لاتجاهات العاملين في هذه العلاقة ($\beta = 0.175, p < 0.001$). وأشارت مناقشة النتائج إلى دور الأنظمة الذكية في تحسين دقة البيانات وانسيابية العمليات ودعم القرارات وأتمتة المهام الروتينية وتقليل الأخطاء اليدوية. وتقدم الدراسة دليلاً سعودياً قوياً يتصل مباشرة بعدد من أبعاد الدراسة الحالية، خصوصاً سرعة العمليات وتقليل الأخطاء والكفاءة التشغيلية؛ إلا أن اقتصارها على القطاع الصحي في تجمع حائل ودراساتها لنظام تشغيلي ذكي محدد ومتغير بسيط يجعل نطاقها أكثر تخصصاً من الدراسة الحالية، التي تتناول تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بصورة أوسع وفي قطاعات متعددة .

٧. دراسة العتيبي (2025) :

العتيبي، هدى. (٢٠٢٥). أثر تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي بالتطبيق على إداريين/إداريات مدارس التعليم العام بمدينة جدة .المجلة العربية للإدارة، ٤٥ (6)، ٨٩، DOI: 10.21608/aja.2025.380391.1838.

هدفت دراسة العتيبي (2025) إلى التعرف على أثر تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي لدى الإداريين والإداريات في مدارس التعليم العام بمدينة جدة، من خلال أبعاد تنمية القدرات الرقمية وإدارة البيانات الضخمة وتطوير العمليات وتبسيطها من الأعمال الروتينية إلى الأتمتة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت قائمة الاستقصاء على عينة عشوائية بسيطة بلغت 211 إدارياً وإدارية، كما استخدمت الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي قوي ودال إحصائياً، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.709$) وفسرت استراتيجيات

الذكاء الاصطناعي نحو 50.1% من التباين في التميز المؤسسي ($R^2 = 0.501$) كما أوضحت النتائج إسهام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة العمل وتسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء ودعم القرارات بصورة أكثر دقة. وتعد هذه الدراسة شديدة الارتباط بالدراسة الحالية من الناحيتين الجغرافية والموضوعية؛ لكونها أجريت في جدة ولأمت عدة أبعاد معتمدة في البحث الحالي. ومع ذلك، اقتصر على مدارس التعليم العام وعلى التميز المؤسسي بوصفه متغيراً تابعاً، مما يحد من تعميم نتائجها على القطاعات المختلفة، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى قياس أثر تبني الذكاء الاصطناعي على أبعاد محددة لكفاءة الأداء المؤسسي في بيئة متعددة القطاعات تشمل مكة المكرمة وجدة والطائف .

٨. دراسة بامردوف ومجلد (2025) :

بامردوف، عمر، ومجلد، أسامة. (٢٠٢٥). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٥ (6)، ٣٣٣-348. DOI: 10.21608/aja.2025.432695.1963.

هدفت دراسة بامردوف ومجلد (2025) إلى التعرف على أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز، مع التركيز على أبعاد سهولة الاستخدام والفعالية والاعتمادية وبعض أدوات الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات الدردشة. واعتمدت الدراسة أساساً على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة المنظمة على عينة عشوائية بسيطة بلغت 309 موظفين إداريين، إلى جانب الاستعانة بمقابلات مع عدد من الموظفين لتفسير بعض النتائج، وتم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS. وأظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لاستخدام الذكاء الاصطناعي على أبعاد الرضا الوظيفي، كما أظهرت وجود أثر إيجابي على قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات؛ إذ بلغ معامل الارتباط ($R = 0.669$) عند مستوى دلالة ($p = 0.001$)، وفسر استخدام الذكاء الاصطناعي 25.4% من التباين في قدرة الموظف على توفير الوقت وتحسين القرارات. وتفيد هذه النتائج الدراسة الحالية بصورة مباشرة في دعم بعدي سرعة إنجاز الأعمال وجودة اتخاذ القرار، كما تكتسب الدراسة أهمية جغرافية

لإجرائها في مدينة جدة. إلا أن تركيزها الرئيس كان على الرضا الوظيفي وفي مؤسسة جامعية واحدة، ولم تختبر كفاءة الأداء المؤسسي بوصفها متغيرًا متعدد الأبعاد؛ وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى التوسع فيه .

مقارنة الدراسات مع بعضها:

يتضح من مراجعة الدراسات السابقة وجود اتجاه عام متوافق نحو التأثير الإيجابي للذكاء الاصطناعي في النتائج التنظيمية والتشغيلية، فقد توصلت دراسة (Mikalef and Gupta (2021 إلى أثر إيجابي لقدرات الذكاء الاصطناعي على أداء المؤسسات، وأكدت دراسة (Badghish and Soomro (2024 وجود أثر دال لتبني الذكاء الاصطناعي على الأداء التشغيلي والاقتصادي، كما أثبتت دراسة (Kumar et al. (2025 أن الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي في الكفاءة التشغيلية، وأظهرت دراسة العتيبي (٢٠٢٥) تأثيرًا إيجابيًا قويًا على التميز المؤسسي، بينما دعمت دراسة بامردوف ومجلد (٢٠٢٥) أثر الذكاء الاصطناعي في توفير الوقت وتحسين القرارات. وبذلك لا يظهر تعارض جوهري بين نتائج الدراسات محل المراجعة فيما يتعلق باتجاه الأثر، وإنما يتركز الاختلاف في طبيعة النتائج التنظيمية التي تم قياسها .

وفي المقابل، أظهرت دراسة السدحان (٢٠٢٣) أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتطوير الأداء التنظيمي جاء بدرجة متوسطة، كما أظهرت دراسة المطيري (٢٠٢٤) أن نسبة كبيرة من أفراد العينة استخدمت تقنيات الذكاء الاصطناعي بمستوى متوسط. ولا تمثل هذه النتائج تعارضًا مباشرًا مع الدراسات التي أثبتت أثرًا إيجابيًا؛ لأن السدحان والمطيري ركزتا بصورة أكبر على مستوى الاستخدام أو التوظيف، بينما اختبرت دراسات أخرى أثر الذكاء الاصطناعي إحصائيًا على متغيرات الأداء .وقد يرجع الاختلاف إلى طبيعة القطاع والعينة ومستوى النضج التقني، فضلًا عن اختلاف أدوات القياس وتعريف الذكاء الاصطناعي بين الدراسات .

ومن الناحية المنهجية، اتجهت غالبية الدراسات الميدانية إلى الأساليب الكمية والاستبانة وتحليل العلاقات بين المتغيرات، في حين تميزت دراسة (Enholm et al. (2022 باستخدام المراجعة المنهجية للأدبيات، واستخدمت السدحان (٢٠٢٣) المنهج الوصفي المسحي إلى جانب أسلوب السيناريو، بينما استعانت دراسة بامردوف ومجلد (٢٠٢٥) بالمقابلات إلى جانب منهجها الوصفي التحليلي. كما اختلفت بيئات الدراسات بصورة

واضحة، حيث شملت مديرين تقنيين، ومنشآت صغيرة ومتوسطة، وجامعات، ومدارس، وقطاع الرعاية الصحية، ومسؤولي الاتصال المؤسسي؛ وهو ما يفسر جزئيًا اختلاف أبعاد الأداء والنتائج التي ركزت عليها كل دراسة.

الفجوة البحثية

في حدود الدراسات السابقة محل المراجعة، يتضح أن معظم الدراسات تناولت أثر الذكاء الاصطناعي في نتائج تنظيمية أو تشغيلية متفرقة، مثل أداء المؤسسة، والقيمة للأعمال، والأداء التنظيمي، والأداء التشغيلي والاقتصادي، والتميز المؤسسي، والرضا الوظيفي، وتوفير الوقت وتحسين القرارات. إلا أن الدراسات الثماني محل المراجعة لم تجمع في نموذج ميداني واحد بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وخمسة أبعاد متكاملة لكفاءة الأداء المؤسسي هي: سرعة إنجاز الأعمال، وجودة اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وإنتاجية الموظفين، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين .

كما يتضح أن الدراسات السعودية محل المراجعة ركزت غالبًا على قطاع أو مؤسسة محددة، مثل المنشآت الصغيرة والمتوسطة في جدة، وجامعة الأميرة نورة، ومسؤولي الاتصال المؤسسي، والقطاع الصحي في حائل، ومدارس التعليم العام في جدة، وجامعة الملك عبدالعزيز. وفي حدود هذه الدراسات، لم تُدرس المؤسسات في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف مجتمعة ضمن دراسة ميدانية متعددة القطاعات تقيس أثر تبني الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي بأبعادها الخمسة، في سياق جغرافي يتميز بخصوصية تشغيلية وخدمية ترتبط، من بين عوامل أخرى، بمواسم الحج والعمرة .

ومن ثم تسعى الدراسة الحالية إلى معالجة هذه الفجوة من خلال قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على خمسة أبعاد محددة لكفاءة الأداء المؤسسي في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف، مع توسيع النطاق القطاعي ليشمل مؤسسات متنوعة بدلاً من الاقتصار على قطاع أو مؤسسة واحدة.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند الدراسة الحالية إلى نظرية الموارد (Resource-Based Theory – RBT) بوصفها إطارًا نظريًا لتفسير العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وكفاءة الأداء المؤسسي. وتتطلب النظرية من أن اختلاف أداء المؤسسات يرتبط بقدرتها على امتلاك الموارد ذات القيمة وتوظيفها ودمجها بصورة فعالة، بما يسهم في تحقيق نتائج تنظيمية وأداء أفضل. (Barney, 1991)

وفي سياق الذكاء الاصطناعي، لا تتحقق القيمة المؤسسية بمجرد امتلاك التقنيات الحديثة، وإنما من خلال قدرة المؤسسة على توظيف الموارد التقنية والبشرية والتنظيمية المرتبطة بها في عملياتها وأنشطتها. وقد أوضحت دراسة (Mikalef and Gupta (2021 أن الموارد المادية والمهارات البشرية والموارد التنظيمية غير الملموسة تسهم مجتمعة في بناء قدرة المؤسسة على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتحسين أدائها. كما أشارت دراسة (Enholm et al. (2022 إلى أن تحقيق قيمة من الذكاء الاصطناعي يرتبط بكيفية استخدامه في أتمتة المهام، وتعزيز قدرات العاملين، وتحسين العمليات والخدمات.

وتُطبق نظرية الموارد في الدراسة الحالية من خلال النظر إلى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بوصفه موردًا تقنيًا وتنظيميًا يمكن للمؤسسة توظيفه لتحسين عملياتها وأدائها. وبناءً على ذلك، تختبر الدراسة أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، بوصفه المتغير المستقل، على كفاءة الأداء المؤسسي، بوصفها المتغير التابع، من خلال خمسة أبعاد هي: سرعة إنجاز الأعمال، وجودة اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وإنتاجية الموظفين، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وعليه، يقوم المنطلق النظري للدراسة على افتراض أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها بصورة فعالة في العمليات المؤسسية يمكن أن يسهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى اختبار ميدانيًا في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المدخل الكمي وتصميم الدراسة المقطعية (Cross-sectional)، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها المتمثلة في قياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

وتعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من العاملين في مؤسسات مدن مكة المكرمة وجدة والطائف، حيث يتم إعداد فقراتها بما يتوافق مع متغيرات الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها وفروضها. وتشمل الاستبانة قياس تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بوصفه المتغير المستقل، وقياس كفاءة الأداء المؤسسي بوصفها المتغير التابع من خلال خمسة أبعاد هي: سرعة إنجاز الأعمال، وجودة اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وإنتاجية الموظفين، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وسيتم تحليل البيانات الكمية الناتجة عن الاستبانة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة؛ بهدف وصف استجابات أفراد العينة، واختبار فروض الدراسة، وقياس أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي وأبعادها المختلفة.

أداة الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الكمية من أفراد عينة الدراسة، لملاءمتها للمنهج الوصفي التحليلي وطبيعة أهداف الدراسة. وسيتم إعداد الاستبانة بالاستفادة من الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، وصياغة فقراتها بما يتوافق مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفروضها، وبما يتناسب مع طبيعة المؤسسات المستهدفة في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف.

وستكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسة على النحو الآتي:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية

يتضمن مجموعة من البيانات المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة، مثل: المدينة، ونوع القطاع، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، ومدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل.

الجزء الثاني: قياس تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل)

يتضمن مجموعة من الفقرات المخصصة لقياس مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في العمليات والمهام داخل المؤسسات محل الدراسة.

الجزء الثالث: قياس كفاءة الأداء المؤسسي (المتغير التابع)

يتضمن مجموعة من الفقرات المخصصة لقياس كفاءة الأداء المؤسسي من خلال خمسة أبعاد هي: سرعة إنجاز الأعمال، وجودة اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وإنتاجية الموظفين، وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

مقياس الاستجابة

سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert Scale) لقياس درجة موافقة أفراد العينة على فقرات الاستبانة، وفق التدرج الآتي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

حدود الدراسة

تحدد الدراسة الحالية بالمحددات المنهجية والمجالات الآتية:

أ) المجال البشري

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية، وصنّاع القرار، والموظفين العاملين في المؤسسات بمختلف قطاعاتها في مدن مكة المكرمة وجدة والطائف، ممن يستخدمون تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل أو يرتبط أداؤهم الوظيفي بتبني هذه التقنيات داخل مؤسساتهم.

حجم عينة الدراسة: نظرًا لاتساع مجتمع الدراسة وصعوبة الحصر الشامل لجميع أفرادها، تستهدف الدراسة جمع بيانات من نحو (٣٨٤) مفردة من الموظفين والإداريين العاملين في المؤسسات الواقعة ضمن المدن الثلاث محل الدراسة، بوصفه حجمًا مستهدفًا ملائمًا لإجراء التحليلات الإحصائية واختبار فروض الدراسة، مع مراعاة طبيعة أسلوب المعاينة غير الاحتمالية المستخدم في الدراسة.

طريقة اختيار العينة: سيتم اختيار أفراد العينة باستخدام أسلوب العينة القصدية (Purposive Sampling)، من خلال استهداف العاملين الذين تتوافر لديهم معرفة أو استخدام فعلي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، مع السعي إلى تحقيق التنوع في المشاركين من حيث المدينة والقطاع والمستوى الوظيفي..

ب) المجال المكاني

المنطقة الجغرافية: تقتصر الدراسة مكانيًا على منطقة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا مدن مكة المكرمة وجدة والطائف، وتشمل المؤسسات العاملة ضمن النطاق الجغرافي لهذه المدن.

ج) المجال الزمني

فترة الدراسة: تُجرى الدراسة خلال العام الميلادي ٢٠٢٦م.

فترة جمع البيانات: سيتم جمع البيانات الميدانية وتطبيق أداة الدراسة (الاستبانة) خلال الفترة المخصصة للتطبيق الميداني في عام ٢٠٢٦م.

المراجع

بامردوف، عمر عبدالرحمن، ومجلد، أسامة عبدالرحمن. (٢٠٢٥). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٥ (6)، ٣٣٣-348. doi: 10.21608/aja.2025.432695.1963.

رؤية السعودية ٢٠٣٠. (2025). *التقرير السنوي لرؤية السعودية ٢٠٣٠ لعام ٢٠٢٤*. المملكة العربية السعودية.

السدحان، هند بنت سعيد. (٢٠٢٣). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن: سيناريوهات مقترحة. *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، ١٠ (77)، ٨٦. doi: 10.35781/1637-000-077-004-112.

العتيبي، هدى متعب سلطان. (٢٠٢٥). أثر تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي بالتطبيق على إداريين/إداريات مدارس التعليم العام بمدينة جدة. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٥ (6)، ٨٩. 102- doi: 10.21608/aja.2025.380391.1838.

المطيري، مطلق بن سعود. (٢٠٢٤). توظيف مسؤولي الاتصال المؤسسي في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية لتقنيات الذكاء الاصطناعي. *مجلة الآداب*، ٣٦ (4)، ١٢٧. 152- doi: 10.33948/1300-036-004-006.

منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو). (2024). *Saudi Arabia: Artificial intelligence readiness assessment report*. UNESCO.

هيئة الحكومة الرقمية. (2024). *جاهزية تبني التقنيات الناشئة في الجهات الحكومية لعام ٢٠٢٤ م*. هيئة الحكومة الرقمية.

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي. (2020). *الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي*. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.

Badghish, S., & Soomro, Y. A. (2024). Artificial intelligence adoption by SMEs to achieve sustainable business performance: Application of technology–organization–environment framework. *Sustainability*, 16(5), 1864. doi: 10.3390/su16051864.

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. doi: 10.1177/014920639101700108.

Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.

Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., & Krogstie, J. (2022). Artificial intelligence and business value: A literature review. *Information Systems Frontiers*, 24, 1709–1734. doi: 10.1007/s10796-021-10186-w.

Global AI Summit. (2024). *State of AI in Saudi Arabia*.

Kumar, R., Singh, A., Ahmed Kassar, A. S., Humaida, M. I., Joshi, S., & Sharma, M. (2025). Impact of an artificial intelligence–driven operational management system on operational efficiency in health care organization in Saudi Arabia: A mediating role of staff attitude. *Frontiers in Public Health*, 13, 1558644. doi: 10.3389/fpubh.2025.1558644.

Mikalef, P., & Gupta, M. (2021). Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance. *Information & Management*, 58(3), 103434. doi: 10.1016/j.im.2021.103434.

Mikalef, P., Lemmer, K., Schaefer, C., Ylinen, M., Fjørtoft, S. O., Torvatn, H. Y., Gupta, M., & Niehaves, B. (2023). Examining how AI capabilities can foster organizational performance in public organizations. *Government Information Quarterly*, 40(2), 101797. doi: 10.1016/j.giq.2022.101797.

Raisch, S., & Krakowski, S. (2021). Artificial intelligence and management: The automation–augmentation paradox. *Academy of Management Review*, 46(1), 192–210. doi: 10.5465/amr.2018.0072.

Russell, S. J., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson.

Wamba-Taguimdje, S.-L., Fosso Wamba, S., Kala Kamdjoug, J. R., & Tchatchouang Wanko, C. E. (2020). Influence of artificial intelligence (AI) on firm performance: The business value of AI-based transformation projects. *Business Process Management Journal*, 26(7), 1893–1924. doi: 10.1108/BPMJ-10-2019-0411