

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير ادارة المشاريع

"تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الاعمال على تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار"

إعداد الطالب:

سلمى بنت عبدالرحمن الخليوي

إشراف:

د. الفصيل عبدالحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

٣.....	مقدمة:
٤.....	مشكلة الدراسة
٥.....	أهمية الدراسة:
٦.....	أهداف الدراسة
٧.....	تساؤلات الدراسة
٩-٨.....	فروض الدراسة:
١١-١٠.....	الدراسات السابقة:
١٢.....	الفجوة البحثية:
١٦-١٣.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٧.....	المنهجية وطرق البحث:
١٨.....	أداة الدراسة
١٩.....	خامسًا: حدود الدراسة
٢٣-٢٠.....	المراجع

مقدمة

شهدت السنوات الأخيرة تطوراً متسارعاً في تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث أصبح أحد أهم التقنيات الحديثة التي تؤثر في مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية. وقد ساهمت هذه التقنيات في إحداث تحول كبير في طريقة إدارة المؤسسات للأعمال واتخاذ القرارات وتحليل البيانات.

تعتمد العديد من الشركات والمؤسسات اليوم على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. كما تستخدم هذه التطبيقات في مجالات متعددة مثل تحليل البيانات الضخمة، وخدمة العملاء، والتنبؤ بالطلب، وإدارة سلاسل الإمداد.

أصبح الذكاء الاصطناعي يمثل عاملاً مهماً في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في بيئة الأعمال الحديثة، حيث يساعد المؤسسات على الاستجابة السريعة للتغيرات في الأسواق واتخاذ قرارات مبنية على تحليل دقيق للبيانات.

ومن هنا تأتي أهمية دراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال على تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار لفهم الدور الذي يمكن أن تلعبه هذه التقنيات في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الكفاءة والابتكار داخل المؤسسات.

مشكلة الدراسة

مع التوسع الكبير في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحديثة، ظهرت العديد من التساؤلات حول تأثير هذه التقنيات على بيئة الأعمال وعلى أداء العاملين والمؤسسات بشكل عام.

فعلى الرغم من الفوائد الكبيرة المتوقعة من استخدام الذكاء الاصطناعي إلا أن بعض المؤسسات قد تواجه تحديات في تطبيق هذه التقنيات مثل نقص الخبرات التقنية أو ارتفاع تكاليف التطبيقات .

لذلك تتمثل مشكلة البحث في محاولة التعرف على تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال ومدى مساهمتها في تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات مع الأخذ بعين الاعتبار التحديات التي قد تواجه عملية التطبيق الفعلي .

أهمية الدراسة

أ) الأهمية العلمية:

تساعد هذه الدراسة في توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي والتعرف على أهم استخداماته في بيئة الأعمال كما تساهم في زيادة المعرفة حول تأثير هذه التطبيقات على أداء المؤسسات و تطوير أساليب اتخاذ القرار .

ب) الأهمية التطبيقية:

تساعد هذه الدراسة المؤسسات على فهم كيفية الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين العمل و زيادة الكفاءة ، كما توضح بعض التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند استخدام هذه التطبيقات وكيف يمكن التعامل معها .

أهداف الدراسة

الهدف العام:

التعرف على تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على بيئة الاعمال وكيفية تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار .

الأهداف الخاصة:

- فهم مفهوم الذكاء الاصطناعي و التعرف على أهم استخداماته في الأعمال .
- معرفة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات .
- دراسة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار .
- التعرف على التحديات والصعوبات التي قد تواجه المؤسسات عند استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي .

تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها تسعى الدراسة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي توجه مسار البحث

١. ما المقصود بالذكاء الاصطناعي وما أهم تطبيقاته في بيئة الأعمال؟
٢. ما أهم المجالات التي يتم فيها استخدام الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات؟
٣. ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء والإنتاجية في المؤسسات؟
٤. ما التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

فروض الدراسة

. الفرضية الرئيسية :

تؤدي تطبيقات الذكاء الاصطناعي الى تحسين أداء المؤسسات بشكل عام من خلال رفع الكفاءات التشغيلية وتعزيز اتخاذ القرار .

. الفرضيات الفرعية:

١H: استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يؤدي الى زيادة الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات .

٢H: تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة .

٣H: تواجه المؤسسات صعوبة عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل نقص الخبرات او مقاومة التغيير .

٤H: تختلف نتائج تطبيقات الذكاء الاصطناعي باختلاف طبيعة المؤسسة وحجمها
وبيئة عملها .

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع الذكاء الاصطناعي ودوره في تطوير بيئة الاعمال وتحسين الأداء المؤسسي ومنها مايلي :

١. عدي بن سعيد فهد الشمري (٢٠٢٥) دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمليات الإدارية – مجلة البحوث الإدارية والمحاسبية والاقتصادية والقانونية ، توضح الدراسة كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين الكفاءة التشغيلية واتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية عبر تقنيات مثل تعلم الآلة وتحليل البيانات الضخمة.

٢. مهند فهد آل خالص وبشر، سعود غسان. (٢٠٢٥). تعزيز عملية اتخاذ القرار المبنية على البيانات في الإدارة التعليمية بالرياض من خلال الذكاء الاصطناعي ، International Journal on Humanities and Social Sciences – تستكشف الدراسة تأثير الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار وتحسين الكفاءة الإدارية، مع التركيز على التطبيقات في بيئة تعليمية سعودية.

مقارنة الدراسات مع بعضها:

عند مقارنة الدراستين نجد عدة نقاط مشتركة وفروق مهمة:

النقاط المشتركة:

- الدراستين تؤكدان أن الذكاء الاصطناعي يعزز الكفاءة ويحفز تحسين الأداء.
- كلا الباحثين اشادوا الى أهمية الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار الإداري.
- تستخدم الدراسات تقنيات عملية مثل تحليل البيانات الضخمة وتعلم الآلة لتعزيز النتائج.

الفروق:

- دراسة الشمري تركز على المؤسسات عامة، بينما دراسة مهند تتناول القطاع التعليمي في الرياض بشكل محدد.
- بذلك توفر الدراسة الأولى إطاراً عاماً، بينما الثانية توفر مثلاً محلياً وتطبيقياً محدداً.

الفجوة البحثية

- لا تغطي الدراسات بشكل كامل تقييم أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مختلف القطاعات المحلية.
- كما أن هناك حاجة لدراسة شاملة لقياس تأثير هذه التطبيقات على الأداء والكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار، وهو ما تسعى هذه الدراسة الحالية لمعالجته.

المنطلقات النظرية للدراسة

• الإطار النظري للدراسة:

يرتكز الاطار النظري لهذه الدراسة على مجموعة من المفاهيم والنظريات المرتبطة باستخدام التقنيات الحديثة في بيئة الاعمال بشكل عام وبشكل خاص تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تحسين الكفاءة التشغيلية واتخاذ القرار داخل المؤسسة . كما يهدف هذا الاطار الى تفسير العلاقة بين استخدام التطبيقات الذكية وبين تطوير الأداء المؤسسي .

• تعريفات متعددة للذكاء الاصطناعي :

تعريف عام :

يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من الأنظمة والتقنيات التي تمكن الأجهزة من محاكاة القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم والتفكير واتخاذ القرار

تعريف تقني :

فرع من علوم الحاسب يطور أنظمة قادرة على أداء مهام تتطلب عادةً ذكاء بشري مثل تحليل البيانات وحل المشكلات .

تعريف اداري:

استخدام أنظمة ذكية لدعم اتخاذ القرار وتحسين العمليات الإدارية والكفاءة التنظيمية .

تعريف اقتصادي:

أدوات لتحليل البيانات وزيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة وتحسين التنافسية القطاعية .

تعريف تطبيقي :

برمجيات و خورزميات تسمح بالتنبؤ و التصنيف واتخاذ قرارات شبة ذاتية في سياقات عملية.

• النظريات المستخدمة في الدراسة:

1 - نظرية تبني التكنولوجيا :

توضح هذه النظرية العوامل التي تؤثر في قبول المؤسسات للتقنيات الحديثة واستخدامها في العمل وتشير الى ان تبني التكنولوجيا يعتمد على ادراك المؤسسات للفوائد المتوقعة من استخدامها ومدى سهولة تطبيقها وتأثيرها في تحسين الأداء المؤسسي .

2 - نظرية الكفاءة التشغيلية :

تركز هذه النظرية على أهمية استخدام الموارد المتاحة بطريقة فعالة لتحقيق افضل النتائج ، وقد يساعد الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال اتمتة العمليات وتحليل البيانات بشكل اسرع وادق مما يسهم في تقليل الأخطاء .

3 - نظرية اتخاذ القرار:

تركز هذه النظرية على كيفية اختيار البدائل المناسبة لاتخاذ القرار داخل المؤسسة ومع تطور التكنولوجيا اصبح الذكاء الاصطناعي أداة مهمة تساعد المدراء في تحليل البيانات وتوفير معلومات دقيقة تدعم اتخاذ القرار بشكل اكثر كفاءة .

• تطبيق النظريات في الدراسة الحالية:

تستند الدراسة الحالية الى هذه النظريات لتفسير تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الاعمال على تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار ، تساعد نظرية تبني التكنولوجيا في فهم العوامل التي تشجع المؤسسة على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، كما تسهم نظرية الكفاءة التشغيلية في تفسير كيف يمكن لهذه التقنيات ان

تسهم في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسة ، بينما تساعد نظرية اتخاذ القرار في توضيح دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرار.

المنهجية وطرق البحث

الدراسة تستخدم المنهج الوصفي التحليلي ، يهدف هذا المنهج الى وصف ظاهرة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الاعمال وتحليل اثرها على الكفاءة التشغيلية و دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسة .

أدوات الدراسة

تعتمد الدراسة على البيانات الثانوية في جمع البيانات حيث تم جمع البيانات من مجموعة من المصادر العلمية المختلفة التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في بيئة الأعمال ومثال على هذه المصادر ، الدراسات العلمية السابقة والتقارير المنشورة .

وتم استخدام هذه المصادر بهدف الحصول على معلومات موثوقة تساعد في فهم مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته في المؤسسات بالإضافة الى تحليل تأثيره على الكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار .

حدود الدراسة

أ) المجال البشري:

تقتصر هذه الدراسة على العاملين والمهتمين بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات وبيئة الاعمال خاصة لمن لديهم دور في استخدام التقنيات الحديثة او من لديهم سلطة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة .

ب) المجال المكاني:

المنطقة الجغرافية (المملكة العربية السعودية)

ج) المجال الزمني:

تركز هذه الدراسة على الأبحاث والدراسات التي تناولت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال خلال السنوات الأخيرة (٢٠٢٠-٢٠٢٥).

المراجع

Al Naqbi, H., Bahroun, Z., & Ahmed, V. (2024). Enhancing work productivity through generative artificial intelligence: A comprehensive literature review. *Sustainability Journal*.
xzzhttps://doi.org/10.3390/su16031166

Akter, F. (2024). Exploring the impact of artificial intelligence on business decision-making. *Journal of Business Management Studies*.

BaniHani, I. (2024). Artificial intelligence and the decision-making process: A literature review. *Journal of Decision Systems*

Gao, X. (2023).

AI-driven productivity gains: Artificial intelligence and firm productivity. *Sustainability Journal*.

<https://doi.org/10.3390/su15118934>

Górka, E., et al. (2025).

The impact of artificial intelligence on enterprise decision-making processes. *ArXiv Preprint*.

Kubátko, O., Ozims, S., & Voronenko, V. (2024).

Influence of artificial intelligence on business decision-making. *Economic Studies Journal*.

Le Dinh, T. (2025).

Artificial intelligence in SMEs: Enhancing business productivity and innovation. *Information Journal*.

<https://doi.org/10.3390/info16050415>

López-Solís, O. (2025).

Generative artificial intelligence and strategic decision-making. *Administrative Sciences Journal*.

<https://doi.org/10.3390/admsci15020066>

Olszak, C. (2025).
AI-enhanced business intelligence for decision-making. *Procedia Computer Science*.

Patra, A. (2023).
Artificial intelligence and business management: Tracking future research directions. *Journal of Business Research*.

Prasanth, A., Vadakkan, D., Surendran, P., & Thomas, B. (2023).
Role of artificial intelligence in business decision-making. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*.

Sekaki, Y., Khazzar, A., & Ziane, H. (2025).
Artificial intelligence in management studies: A bibliometric analysis. *ArXiv Preprint*.

Soni, N., Sharma, E., Singh, N., & Kapoor, A. (2019).
Impact of artificial intelligence on businesses and future business models. *ArXiv Preprint*.

Song, Y. (2025).

The impact of artificial intelligence adoption on organizational decision-making. *Systems Journal*.

<https://doi.org/10.3390/systems13080683>

Vásquez-Vásquez, L. (2026).

Artificial intelligence for business decision-making. *Journal of Risk and Financial Management*. <https://doi.org/10.3390/jrfm>

(آل خالص، مهند فهد، وبشر، سعود غسان). (٢٠٢٥).

تعزيز عملية اتخاذ القرار المبنية على البيانات في الإدارة التعليمية بالرياض من خلال الذكاء الاصطناعي. *International Journal on Humanities and Social Sciences*.

(الشمري، عدي بن سعيد فهد). (٢٠٢٥).

دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمليات الإدارية.
مجلة البحوث الإدارية والمحاسبية والاقتصادية والقانونية

إعداد : سلى بنت عبدالرحمن الخليوي