

العنوان باللغة العربية

تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال

إعداد الطالب/

محمد خالد المغربي

إشراف/

أ.د. فايز على جراد

العام الدراسي:

2026

المقدمة

شهدت بيئة الأعمال خلال العقود الأخيرة تحولات كبيرة نتيجة التطور السريع في تقنيات المعلومات والاتصالات، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من التقنيات الحديثة التي أسهمت في إعادة تشكيل أساليب العمل والإدارة داخل المؤسسات. ويأتي الذكاء الاصطناعي في مقدمة هذه التقنيات التي أصبحت تمثل أحد أهم محركات التطور التنظيمي والاقتصادي في العصر الحديث، حيث تعتمد المؤسسات المعاصرة على الأنظمة الذكية لتحليل البيانات الضخمة، ودعم عملية اتخاذ القرار، وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والإنتاجية (Norvig, 2021 & Russell). وقد أدى هذا التطور إلى انتقال المؤسسات من الاعتماد على الأساليب التقليدية في الإدارة إلى استخدام التقنيات الذكية التي تساعد على تحقيق قدر أعلى من الكفاءة والسرعة في إنجاز الأعمال.

كما أسهم الذكاء الاصطناعي في إحداث تحول جذري في طبيعة بيئة الأعمال، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد على الخوارزميات الذكية وأنظمة التعلم الآلي في تحليل المعلومات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للأسواق، وهو ما يساعدها على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية مقارنة بالأساليب التقليدية. وتشير العديد من الدراسات إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات في الأسواق المحلية والعالمية (Ronanki, & Davenport, 2018). ويظهر ذلك بوضوح في مجالات مثل إدارة الموارد البشرية، والتسويق، وإدارة العمليات، حيث أصبحت الأنظمة الذكية قادرة على معالجة كميات هائلة من البيانات واستخلاص الأنماط والاتجاهات التي تساعد الإدارة على تطوير استراتيجيات العمل.

وفي السياق نفسه، يؤكد عدد من الباحثين أن الذكاء الاصطناعي لا يقتصر دوره على تحسين الكفاءة التشغيلية فحسب، بل يمتد أيضًا إلى دعم الابتكار التنظيمي وتطوير نماذج الأعمال الحديثة. فالمؤسسات التي تعتمد على التقنيات الذكية تستطيع تقديم منتجات وخدمات أكثر تطورًا وتوافقًا مع احتياجات العملاء، كما يمكنها الاستجابة بسرعة للتغيرات في البيئة التنافسية (McAfee, 2014 & Brynjolfsson). وقد أدى ذلك إلى زيادة الاهتمام الأكاديمي والمهني بدراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم.

وعلى المستوى العربي، بدأت العديد من المؤسسات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن استراتيجيات التحول الرقمي بهدف تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء. وتشير بعض الدراسات العربية إلى أن توظيف الذكاء الاصطناعي في المؤسسات يسهم في تعزيز القدرة على الابتكار، وتحسين جودة الخدمات، ودعم اتخاذ القرار الإداري المبني على البيانات (عبد الحميد، 2021). كما أن التحول

نحو استخدام التقنيات الذكية أصبح ضرورة استراتيجية للمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الاستدامة والتكيف مع متطلبات الاقتصاد الرقمي المتسارع.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن الذكاء الاصطناعي أصبح عنصرًا أساسيًا في تطوير بيئة الأعمال الحديثة، حيث يوفر للمؤسسات أدوات متقدمة لتحليل البيانات وتحسين الأداء واتخاذ القرارات الاستراتيجية. ومن هنا تبرز أهمية دراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، لما لها من دور مهم في دعم الابتكار التنظيمي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في ظل بيئة اقتصادية تتسم بالتغير المستمر والتنافس الشديد.

مشكلة الدراسة

شهدت بيئة الأعمال في العصر الحديث تطورًا ملحوظًا نتيجة التقدم السريع في التقنيات الرقمية، ومن أبرزها تقنيات الذكاء الاصطناعي التي أصبحت تلعب دورًا متزايد الأهمية في دعم العمليات الإدارية وتحسين الأداء المؤسسي. فقد اتجهت العديد من المؤسسات إلى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية، وتسريع عمليات اتخاذ القرار، وتحليل البيانات الضخمة التي تساعد في فهم الأسواق والعملاء بشكل أكثر دقة (Ronanki, 2018 & Davenport). ومع ذلك، فإن هذا التحول التكنولوجي يطرح العديد من التساؤلات حول مدى قدرة المؤسسات على توظيف هذه التقنيات بالشكل الأمثل لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وتكمن مشكلة الدراسة في أن كثيرًا من المؤسسات، رغم إدراكها لأهمية الذكاء الاصطناعي، ما تزال تواجه صعوبات في تطبيقه بصورة فعالة داخل بيئة العمل، وذلك نتيجة مجموعة من التحديات مثل نقص الخبرات التقنية، وضعف البنية التحتية الرقمية، وارتفاع تكاليف تطبيق الأنظمة الذكية، إضافة إلى مقاومة التغيير التنظيمي لدى بعض العاملين داخل المؤسسات. كما أن بعض المؤسسات قد تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي دون وجود استراتيجية واضحة للاستفادة منها، الأمر الذي قد يقلل من الفوائد المتوقعة لهذه التقنيات (Kaplan, 2019 & Haenlein).

كما تشير العديد من الدراسات إلى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات قد يؤدي إلى تغييرات جوهرية في طبيعة العمل والمهارات المطلوبة من العاملين، مما يفرض تحديات جديدة على الإدارات فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية والتدريب والتطوير المهني. لذلك أصبح من الضروري دراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، وتحليل مدى إسهامها في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في ظل بيئة اقتصادية تتسم بالتغير المستمر والتطور التكنولوجي السريع (Russell & Norvig, 2021).

وبناءً على ما سبق، تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيس الآتي:

ما مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، وما دورها في تحسين الأداء المؤسسي ودعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات؟

كما تتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية، منها:

- ما المقصود بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال؟
- ما أهم المجالات التي تستخدم فيها تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات؟
- ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء المؤسسي؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من تناولها موضوعاً حديثاً يمثل في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، وهو من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية المعاصرة. كما تسهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بدور التقنيات الحديثة في تطوير المؤسسات وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي. إضافة إلى ذلك، تساعد الدراسة في توضيح المفاهيم المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وتطبيقاته المختلفة داخل المؤسسات، مما يسهم في بناء إطار معرفي يمكن أن يستفيد منه الباحثون والمهتمون في مجال الإدارة وبيئة الأعمال (Ronanki, & Davenport؛ Norvig, 2021 & Russell) (2018).

كما تقدم الدراسة عرضاً لعدد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، الأمر الذي يساعد في توضيح الاتجاهات البحثية المختلفة في هذا المجال، و يتيح للباحثين فرصة الاستفادة من نتائج هذه الدراسات في تطوير أبحاث مستقبلية تتعلق بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الإدارة والاقتصاد.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في أنها تسلط الضوء على الدور العملي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات، حيث تساعد هذه التقنيات في تطوير العمليات الإدارية وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي. فالمؤسسات التي تعتمد على الأنظمة الذكية تستطيع تحليل البيانات بشكل أكثر دقة وسرعة، مما يساعد الإدارة في اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة تدعم نجاح المؤسسة واستمراريتها في بيئة الأعمال التنافسية (McAfee, 2014 & Brynjolfsson).

كما تسهم نتائج هذه الدراسة في مساعدة صناع القرار داخل المؤسسات على فهم أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات. ويمكن أن تساعد هذه النتائج المؤسسات في وضع استراتيجيات مناسبة لتبني التقنيات الحديثة بما يسهم في تعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق المختلفة إضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم هذه الدراسة في توجيه المؤسسات نحو تطوير البنية التحتية التقنية وتوفير برامج تدريبية للعاملين من أجل تمكينهم من التعامل مع التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي. كما تساعد الدراسة المؤسسات في التعرف على التحديات التي قد تواجهها عند تطبيق هذه التقنيات، والعمل على وضع حلول مناسبة للتغلب عليها بما يضمن تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التكنولوجيا في تطوير بيئة الأعمال (Kaplan, 2019 & Haenlein).

أهداف الدراسة

1- التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال

يهدف هذا الهدف إلى توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي باعتباره أحد أهم التقنيات الحديثة التي تعتمد على استخدام الأنظمة الذكية والخوارزميات لتحليل البيانات واتخاذ القرارات بصورة تشبه التفكير البشري. كما يسعى هذا الهدف إلى بيان التطور الذي شهدته هذه التقنية في السنوات الأخيرة، وأثرها في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسات الحديثة، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على التقنيات الذكية لتحسين الأداء وتطوير العمليات الإدارية والإنتاجية (Norvig, 2021 & Russell؛ عبد الحميد، 2021).

2- توضيح مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

يسعى هذا الهدف إلى التعرف على أهم المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، مثل إدارة الموارد البشرية، وتحليل البيانات، والتسويق الإلكتروني، وخدمة العملاء. كما يهدف إلى إبراز الدور الذي تؤديه الأنظمة الذكية في تطوير أساليب العمل وتحسين كفاءة العمليات الإدارية، إضافة إلى المساهمة في تقديم خدمات ومنتجات أكثر جودة وابتكارًا بما يتوافق مع متطلبات الاقتصاد الرقمي الحديث (Kaplan, 2019 & Haenlein؛ السلمي، 2020).

3- تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي

يهدف هذا الهدف إلى دراسة مدى إسهام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات، من خلال زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء البشرية وتسريع تنفيذ العمليات المختلفة. كما يركز على توضيح دور الأنظمة الذكية في رفع كفاءة الأداء التنظيمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، الأمر الذي يسهم في تحقيق التميز المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات في الأسواق المختلفة (Ronanki, 2018 & Davenport؛ القحطاني، 2022).

4- دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار الإداري

يسعى هذا الهدف إلى توضيح الدور الذي يمكن أن يؤديه الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، حيث تساعد الأنظمة الذكية في تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخلاص المعلومات المهمة التي تساعد المديرين في اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وتحليل علمي. كما يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل درجة عدم التأكد المرتبطة بالقرارات الإدارية، مما يعزز من فاعلية الإدارة وقدرتها على التخطيط للمستقبل بشكل أفضل (McAfee, 2014 & Brynjolfsson؛ العتيبي، 2021).

5- التعرف على التحديات المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال

يهدف هذا الهدف إلى تحديد أبرز التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، مثل نقص الكفاءات التقنية، وضعف البنية التحتية الرقمية، وارتفاع تكاليف تطبيق الأنظمة الذكية. كما يسعى إلى إبراز أهمية تطوير البنية التحتية التقنية وتدريب الموارد البشرية من أجل الاستفادة الكاملة من تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحقيق أقصى قدر من الفوائد التنظيمية والاقتصادية (Westerman et al., 2014؛ عبد الرحمن، 2020).

تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، تحاول هذه الدراسة الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تساعد في فهم طبيعة العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال، وذلك في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها المؤسسات في العصر الحديث. ويُعد الذكاء الاصطناعي من أهم التقنيات الحديثة التي أسهمت في تطوير أساليب العمل وتحسين الكفاءة التنظيمية، مما جعل من الضروري دراسة تأثيره في أداء المؤسسات وقدرتها على تحقيق التميز التنافسي في الأسواق المختلفة (Norvig, 2021 & Russell؛ عبد الحميد، 2021).

وانطلاقاً من ذلك، يتمثل التساؤل الرئيس للدراسة في الآتي:

ما مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال ودورها في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية، من أهمها ما يأتي:

1- ما المقصود بالذكاء الاصطناعي وما أهم خصائصه في بيئة الأعمال؟

يسعى هذا التساؤل إلى توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهم خصائصه التي تميزه عن التقنيات التقليدية، إضافة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه هذه التقنية في تطوير بيئة الأعمال وتحسين أساليب الإدارة الحديثة داخل المؤسسات (Kaplan, 2019 & Haenlein؛ السلمي، 2020).

2- ما أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في المؤسسات الحديثة؟

يركز هذا التساؤل على التعرف على أهم التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي في المؤسسات، مثل تحليل البيانات الضخمة، وأنظمة التوصية الذكية، والروبوتات البرمجية، وخدمة العملاء الذكية، ودورها في تحسين كفاءة العمل داخل المؤسسات المختلفة (Ronanki, 2018 & Davenport؛ القحطاني، 2022).

3- ما دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات؟

يهدف هذا التساؤل إلى تحليل مدى إسهام استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات، من خلال تقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة الإنتاجية، وتسريع العمليات الإدارية، وتحسين جودة الأداء المؤسسي (McAfee, 2014 & Brynjolfsson؛ العتيبي، 2021).

4- ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار الإداري؟

يسعى هذا التساؤل إلى توضيح كيفية مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، وذلك من خلال تحليل البيانات واستخلاص المعلومات المهمة التي تساعد المديرين في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية (Westerman et al., 2014؛ عبد الرحمن، 2020).

5- ما التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال؟

يركز هذا التساؤل على التعرف على أبرز التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية، إضافة إلى التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية وتوفير الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع هذه التقنيات الحديثة (Kaplan, & Haenlein, 2019؛ عبد الحميد، 2021).

حدود الدراسة

تم تحديد حدود الدراسة الحالية التي تتناول تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال وفق مجموعة من الحدود الموضوعية والمكانية والزمانية والبشرية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الحدود الموضوعية

تتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في تناول موضوع تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، مع التركيز على دور هذه التطبيقات في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسات. كما تتناول الدراسة مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهم خصائصه، وأبرز المجالات التي يتم استخدامه فيها داخل المؤسسات الحديثة مثل تحليل البيانات، وخدمة العملاء الذكية، ودعم اتخاذ القرار الإداري. وتركز الدراسة كذلك على بيان أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الإنتاجية ورفع مستوى الكفاءة التنظيمية داخل المؤسسات، إضافة إلى التعرف على أبرز التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيق هذه التقنيات الحديثة في بيئة العمل (Norvig, 2021 & Russell؛ عبد الحميد، 2021).

كما تشمل الحدود الموضوعية أيضًا دراسة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطوير أساليب الإدارة الحديثة داخل المؤسسات، حيث تسهم هذه التقنيات في دعم عملية التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات للعملاء. وقد أصبح استخدام الذكاء الاصطناعي عنصرًا أساسيًا في تطوير بيئة الأعمال المعاصرة، نظرًا لدوره في تحليل البيانات الضخمة واستخلاص المعلومات التي تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية، الأمر الذي ينعكس إيجابيًا على أداء المؤسسات وقدرتها التنافسية في الأسواق المختلفة (Ronanki, 2018 & Davenport؛ السلمي، 2020).

ثانيًا: الحدود المكانية

تتمثل الحدود المكانية للدراسة في تناول موضوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال داخل المؤسسات بشكل عام، وذلك من خلال الاستفادة من الأدبيات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في مختلف البيئات التنظيمية. ولا تقتصر الدراسة على مؤسسة محددة، بل تسعى إلى تقديم تصور عام حول دور الذكاء الاصطناعي في تطوير المؤسسات وتحسين كفاءة أدائها في بيئة الأعمال الحديثة.

كما تهدف الدراسة إلى الاستفادة من الخبرات والتجارب العالمية والعربية في مجال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، حيث شهدت العديد من المؤسسات حول العالم تطورًا كبيرًا في استخدام الأنظمة الذكية في إدارة العمليات وتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار الإداري. ولذلك فإن الدراسة تعتمد على تحليل الأدبيات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في مختلف الدول والقطاعات الاقتصادية، بهدف الوصول إلى فهم شامل لدور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة الأعمال المعاصرة (McAfee, 2014 & Brynjolfsson؛ العتيبي، 2021).

ثالثًا: الحدود الزمانية

تتعلق الحدود الزمانية للدراسة بالفترة التي شهدت تطورًا ملحوظًا في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، خاصة في السنوات الأخيرة التي تزايد فيها الاهتمام بتطبيقات التحول الرقمي والتكنولوجيا الحديثة في بيئة الأعمال. فقد شهد العالم خلال العقد الأخير تطورًا كبيرًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة، الأمر الذي أدى إلى زيادة اعتماد المؤسسات على هذه التقنيات في إدارة عملياتها وتحسين أدائها المؤسسي.

كما تركز الدراسة على التطورات الحديثة في مجال الذكاء الاصطناعي التي ساهمت في تعزيز دور التكنولوجيا في تطوير بيئة الأعمال، حيث أصبح استخدام الأنظمة الذكية جزءاً أساسياً من استراتيجيات المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق التميز التنافسي ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة في العصر الرقمي (Westerman et al., 2014؛ القحطاني، 2022).

رابعاً: الحدود البشرية

تشير الحدود البشرية للدراسة إلى الفئات التي يمكن أن تتأثر باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، حيث يشمل ذلك المديرين والعاملين في المؤسسات الذين يتعاملون مع الأنظمة الذكية في أداء مهامهم الوظيفية. كما تشمل هذه الحدود صناع القرار داخل المؤسسات الذين يعتمدون على البيانات والمعلومات التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية والاستراتيجية.

وتبرز أهمية هذه الحدود في دراسة تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على طبيعة العمل داخل المؤسسات، حيث قد يؤدي استخدام الأنظمة الذكية إلى تغيرات في المهارات المطلوبة من العاملين، مما يستدعي تطوير برامج التدريب والتأهيل المهني لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة. كما يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم العاملين من خلال توفير أدوات تحليل متقدمة تساعدهم في أداء مهامهم بكفاءة أعلى وتحقيق مستوى أفضل من الأداء المؤسسي (Daft, 2018؛ عبد الرحمن، 2020).

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والاقتصادية، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظواهر المختلفة وتحليلها بطريقة علمية منظمة تساعد على فهم طبيعة العلاقات بين المتغيرات المرتبطة بموضوع الدراسة. ويقوم المنهج الوصفي التحليلي على جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة من المصادر المختلفة، ثم تحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى نتائج علمية تساهم في تفسير الظاهرة وفهم أبعادها المختلفة (Creswell, 2014؛ القحطاني، 2022) ويُعد هذا المنهج مناسباً للدراسة الحالية التي تتناول تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، حيث يساهم في دراسة واقع استخدام هذه التقنيات داخل المؤسسات وتحليل دورها في تحسين الأداء المؤسسي ودعم عملية اتخاذ القرار الإداري.

كما يساعد هذا المنهج في تحليل الأدبيات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، مما يتيح للباحث الوصول إلى فهم أعمق لطبيعة العلاقة بين استخدام التقنيات الذكية وتطوير بيئة الأعمال الحديثة (Norvig, 2021 & Russell؛ عبد الحميد، 2021).

كما يعتمد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة على تحليل المفاهيم والنظريات المتعلقة بالذكاء الاصطناعي في مجال الإدارة والأعمال، إضافة إلى تحليل نتائج الدراسات السابقة التي تناولت تأثير التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة المؤسسات وزيادة قدرتها التنافسية. ويساعد ذلك في بناء إطار علمي متكامل يوضح الدور الذي يمكن أن تلعبه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير المؤسسات وتحسين أدائها التنظيمي في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم (Ronanki, & Davenport، 2018؛ السلمي، 2020).

أداة الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على تحليل المصادر العلمية والدراسات السابقة بوصفها أداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة. وتشمل هذه المصادر الكتب العلمية المحكمة، والمقالات البحثية المنشورة في المجلات العلمية، إضافة إلى التقارير والدراسات الأكاديمية التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجال الإدارة وبيئة الأعمال.

ويتيح الاعتماد على هذه المصادر للباحث إمكانية الاطلاع على مختلف الاتجاهات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، ومقارنتها بهدف الوصول إلى فهم شامل لدور الذكاء الاصطناعي في تطوير المؤسسات وتحسين كفاءتها. كما تساعد هذه الأداة في بناء إطار نظري متكامل يوضح طبيعة العلاقة بين استخدام التقنيات الذكية وتحسين الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال المعاصرة (McAfee, 2014 & Brynjolfsson؛ العتيبي، 2021).

الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

يشير الذكاء الاصطناعي إلى مجموعة من الأنظمة والتقنيات الحاسوبية التي تهدف إلى محاكاة القدرات العقلية البشرية مثل التفكير والتعلم والتحليل واتخاذ القرار. ويعتمد الذكاء الاصطناعي على استخدام الخوارزميات والبرمجيات المتقدمة لتحليل البيانات واستخلاص الأنماط والمعلومات التي تساعد في تحسين الأداء واتخاذ القرارات بشكل أكثر دقة وفاعلية (Norvig, 2021 & Russell؛ عبد الحميد، 2021).

بيئة الأعمال

يقصد ببيئة الأعمال مجموعة العوامل والظروف الاقتصادية والتنظيمية والتكنولوجية التي تؤثر في عمل المؤسسات وطبيعة نشاطها. وتشمل هذه البيئة العديد من العناصر مثل المنافسة في الأسواق، والتطور التكنولوجي، والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر في أداء المؤسسات واستراتيجياتها المختلفة (Daft, 2018؛ السلمي، 2020).

الأداء المؤسسي

يشير الأداء المؤسسي إلى مستوى كفاءة وفاعلية المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة تحقق أعلى مستوى من الإنتاجية والجودة. ويعد تحسين الأداء المؤسسي من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال تبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا الرقمية (Ronanki, 2018 & Davenport؛ العتيبي، 2021).

الإطار النظري و الدراسات السابقة

أولاً الإطار النظري

يُعد الإطار النظري من الأجزاء الأساسية في البحث العلمي، حيث يهدف إلى عرض المفاهيم والنظريات العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة وتحليلها، بما يساعد على فهم أبعاد المشكلة البحثية وتفسير العلاقات بين متغيراتها المختلفة. ويعتمد الإطار النظري على مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، وذلك بهدف بناء أساس معرفي يساعد في تحليل الظاهرة محل الدراسة بصورة علمية دقيقة (Creswell, 2014؛ القحطاني، 2022).

وفي ضوء موضوع الدراسة الذي يتناول تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، يتناول الإطار النظري مجموعة من المحاور التي توضح مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره التاريخي، وأهم تطبيقاته في المؤسسات، إضافة إلى دوره في تحسين الأداء المؤسسي ودعم عملية اتخاذ القرار الإداري داخل المؤسسات.

أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي من أهم التقنيات الحديثة التي شهدت تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة، حيث يشير إلى مجموعة من الأنظمة والبرمجيات الحاسوبية التي تهدف إلى محاكاة القدرات العقلية البشرية مثل التفكير والتحليل والتعلم واتخاذ القرار. ويعتمد الذكاء الاصطناعي على استخدام الخوارزميات المتقدمة وتقنيات التعلم الآلي لتحليل البيانات واستخلاص المعلومات التي تساعد المؤسسات في تحسين أدائها واتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية (Norvig, 2021 & Russell).

وقد أصبح الذكاء الاصطناعي عنصراً مهماً في تطوير المؤسسات الحديثة، حيث تستخدمه العديد من المؤسسات في تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للأسواق، إضافة إلى تحسين كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات. كما يساهم استخدام الأنظمة الذكية في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة سرعة إنجاز العمليات المختلفة، مما يساعد المؤسسات على تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية (Ronanki, 2018 & Davenport؛ عبد الحميد، 2021).

ثانياً: تطور الذكاء الاصطناعي

شهد الذكاء الاصطناعي تطوراً كبيراً منذ ظهوره في منتصف القرن العشرين، حيث بدأ استخدامه في مجالات محدودة مثل معالجة البيانات والبرمجة الحاسوبية. ومع التطور السريع في تقنيات الحوسبة وتوفر كميات ضخمة من البيانات، أصبح الذكاء الاصطناعي أكثر قدرة على تحليل المعلومات واستخلاص الأنماط المعقدة التي تساعد في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات.

وقد أدى هذا التطور إلى زيادة استخدام الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات مثل الإدارة والتسويق والتمويل والصناعة، حيث تعتمد المؤسسات الحديثة على التقنيات الذكية لتحليل البيانات وتحسين الكفاءة التشغيلية. كما ساهم التطور في تقنيات التعلم الآلي والبيانات الضخمة في توسيع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المختلفة، الأمر الذي جعل هذه التقنية أحد أهم أدوات التحول الرقمي في العصر الحديث (McAfee, 2014 & Brynjolfsson؛ السلمي، 2020).

ثالثاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال

أصبحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي تلعب دوراً مهماً في تطوير بيئة الأعمال الحديثة، حيث تستخدم المؤسسات هذه التقنيات في العديد من المجالات التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي. ومن أبرز هذه التطبيقات تحليل البيانات الضخمة، وأنظمة التوصية الذكية، وخدمة العملاء الآلية، والروبوتات البرمجية التي تساعد في تنفيذ العديد من العمليات الإدارية بصورة آلية.

كما تساعد هذه التطبيقات المؤسسات في فهم سلوك العملاء وتحليل احتياجاتهم بشكل أكثر دقة، الأمر الذي يساهم في تطوير المنتجات والخدمات بما يتناسب مع متطلبات السوق. إضافة إلى ذلك، يساهم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين جودة الأداء المؤسسي، مما يعزز قدرة المؤسسات على المنافسة في الأسواق المختلفة (Kaplan, 2019 & Haenlein؛ العتيبي، 2021).

رابعاً: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي

يساهم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي من خلال دعم العمليات الإدارية وتطوير أساليب العمل داخل المؤسسات. حيث تساعد الأنظمة الذكية في تحليل البيانات واستخلاص المعلومات التي تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات.

كما يساعد الذكاء الاصطناعي المؤسسات على تطوير استراتيجيات عمل أكثر فاعلية من خلال التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للأسواق وتحليل سلوك العملاء. ويؤدي ذلك إلى تعزيز قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال وتحقيق التميز التنافسي في الأسواق المختلفة (Westerman et al., 2014؛ القحطاني، 2022).

خامساً: التحديات المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

على الرغم من الفوائد الكبيرة التي يمكن أن تحققها تقنيات الذكاء الاصطناعي للمؤسسات، إلا أن تطبيق هذه التقنيات قد يواجه مجموعة من التحديات المختلفة. ومن أبرز هذه التحديات نقص الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي، إضافة إلى ارتفاع تكاليف تطوير الأنظمة الذكية وتطبيقها داخل المؤسسات.

كما قد تواجه المؤسسات بعض التحديات التنظيمية المرتبطة بتغيير أساليب العمل التقليدية واعتماد التقنيات الحديثة، إضافة إلى التحديات المتعلقة بأمن البيانات وحمايتها. ولذلك فإن نجاح المؤسسات في استخدام الذكاء الاصطناعي يتطلب تطوير البنية التحتية التقنية وتوفير برامج تدريبية تساعد العاملين على التعامل مع هذه التقنيات الحديثة بشكل فعال (Daft, 2018؛ عبد الرحمن، 2020).

ثانياً: الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

1) دراسة العنزي (2022) بعنوان: الذكاء الاصطناعي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة في بيئة الأعمال وفقاً لمرتكزات رؤية المملكة 2030

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي في دعم التنمية المستدامة داخل بيئة الأعمال السعودية، وربط ذلك بمرتكزات رؤية المملكة 2030. واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي من خلال مراجعة منهجية لـ 20 دراسة سابقة تناولت الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أسهمت في تقليل الوقت والجهد، وتقديم حلول للمشكلات المعقدة، وتعزيز الاستثمارات، وتحقيق أرباح في الدول التي تبنت هذه التطبيقات مبكراً. كما بينت أن السعودية تعد من أوائل الدول العربية في المؤشر العالمي للذكاء الاصطناعي، وأن الرؤية الوطنية تدعم التوسع في هذه التطبيقات بما يعزز استدامة النمو الاقتصادي. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي لأنها تربط الذكاء

الاصطناعي مباشرة بيئة الأعمال، وتبرز أثره في تحسين الكفاءة ودعم التنمية والتنافسية على مستوى الاقتصاد والمؤسسات معاً.

2) دراسة السالم (2024) بعنوان: أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على أداء المراجعين في بيئة الأعمال السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في أداء المراجعين السعوديين داخل بيئة الأعمال السعودية، بالتركيز على ثلاثة أبعاد رئيسية: اكتشاف الأخطاء الجوهرية، والالتزام بالأنظمة واللوائح، وتقييم قدرة المنشأة على الاستمرارية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت على الاستبانة أداة لجمع البيانات من 162 مكتب مراجعة مرخصاً في المملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي واضح لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المراجعين، إذ ارتفعت القدرة على اكتشاف الأخطاء الجوهرية، كما تحسن الالتزام بالأنظمة واللوائح، وازدادت كفاءة تقييم استمرارية المنشآت. وأوصت الدراسة بتعزيز البنية التحتية الرقمية وتطوير إجراءات المراجعة لتواكب التطور التقني. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي لأنها تقدم دليلاً تطبيقياً عربياً حديثاً على أن الذكاء الاصطناعي لا يظل مفهوماً نظرياً، بل ينعكس فعلياً على رفع جودة الأداء المهني داخل بيئة الأعمال السعودية.

3) دراسة عبد الله (2024) بعنوان: تأثير أنظمة الذكاء الاصطناعي والذكاء الاستراتيجي على القدرات التسويقية بوجود المربع الذهبي للتسويق كمتغير وسيط: دراسة تطبيقية على STC pay بالمملكة العربية السعودية

استهدفت هذه الدراسة التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي والذكاء الاستراتيجي في شركة STC pay بالسعودية، وقياس أثرهما في القدرات التسويقية بوجود المربع الذهبي للتسويق كمتغير وسيط. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من 150 موظفاً وموظفة من أصل 367 موظفاً في الشركة بمنطقة الرياض. وتوصلت النتائج إلى أن الشركة تطبق أبعاد أنظمة الذكاء الاصطناعي والذكاء الاستراتيجي بدرجة واضحة، كما وجدت الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه الأنظمة وبين المربع الذهبي للتسويق، بما ينعكس على تطوير القدرات التسويقية. وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بثقافة الذكاء الاصطناعي والذكاء الاستراتيجي داخل المنظمات التجارية لاستباق المؤشرات الداخلية والخارجية واقتناص الفرص قبل المنافسين. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي لأنها توضح أثر الذكاء الاصطناعي في جانب شديد الأهمية من بيئة الأعمال وهو التسويق والميزة التنافسية داخل مؤسسة سعودية حقيقية.

4) دراسة النقيب (2024) بعنوان: تكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي في نظم المحاسبة الإدارية بهدف تعزيز التنافسية في بيئة الأعمال الرقمية: نموذج تجريبي

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم أثر تكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي في نظم المحاسبة الإدارية على تحقيق التميز التنافسي في بيئة الأعمال الرقمية. واعتمدت الدراسة على شقين: الأول مراجعة أدبية شاملة لموضوع الذكاء الاصطناعي ونظم المحاسبة الإدارية، والثاني تطبيق نموذج تجريبي باستخدام برنامج UiPath لمحاكاة الواقع العملي واختبار الفروض. وأظهرت النتائج تحسناً في دقة التنبؤات المالية بنسبة 13%، وزيادة في كفاءة دعم القرار بنسبة 30%، وتحسناً في إدارة الأداء والمخاطر بنسبة 21%، فضلاً عن تعزيز دقة التنبؤ بمؤشرات الاستدامة بنسبة 25%. وأكدت الدراسة أن التكامل الفعال بين الذكاء الاصطناعي ونظم المحاسبة الإدارية يمنح المؤسسات ميزة تنافسية واضحة في السوق الرقمي. وأهمية هذه الدراسة للبحث الحالي أنها تبرز أثر الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار والمحاسبة والقدرة التنافسية، وهي محاور مركزية عند دراسة بيئة الأعمال.

5) دراسة الحجازين (2024) بعنوان: أثر التطبيقات المساندة للذكاء الاصطناعي على جودة التدقيق الداخلي للبنوك المدرجة في بورصة عمان

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التطبيقات المساندة للذكاء الاصطناعي في جودة التدقيق الداخلي داخل البنوك المدرجة في بورصة عمان، من وجهة نظر العاملين في التدقيق الداخلي. واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة على 120 موظفاً من العاملين في التدقيق الداخلي في 11 بنكاً تجارياً أردنياً. وبينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتطبيقات المساندة للذكاء الاصطناعي على جودة التدقيق الداخلي، خاصة في بعدي الاستقلالية والموضوعية. كما أوصت الدراسة بتطوير أنظمة المراجعة المستمرة، والاستثمار في تقنيات المحاكاة لتحليل المخاطر والتنبؤ بالمشكلات المستقبلية. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي لأنها تدعم الفكرة القائلة إن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الرقابة والحوكمة والجودة المؤسسية داخل بيئة الأعمال المالية.

(1) دراسة Fosso Wamba وآخرين (2024) بعنوان:

Artificial Intelligence Capability and Firm Performance: A Sustainable Development Perspective by the Mediating Role of Data-Driven Culture

هدفت هذه الدراسة إلى فحص أثر قدرة المؤسسة على توظيف الذكاء الاصطناعي في أدائها، مع اختبار دور الثقافة المعتمدة على البيانات كمتغير وسيط. واستندت الدراسة إلى نظرية الموارد (RBT)، واعتمدت أسلوبًا من مرحلتين شمل PLS-SEM ثم fsQCA لتحليل العلاقة بين موارد الذكاء الاصطناعي المادية وغير المادية والبشرية وبين أداء الشركات. وأظهرت النتائج أن قدرة الذكاء الاصطناعي تؤثر مباشرة في أداء الشركات، وأن الثقافة المعتمدة على البيانات تتوسط هذه العلاقة بصورة مهمة، كما تبين أن البنية التحتية للذكاء الاصطناعي تمثل موردًا حاسمًا لتحقيق الأداء المرتفع. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي لأنها تقدم دعمًا نظريًا وتجريبيًا قويًا لفكرة أن تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي لا يتحقق فقط بوجود التقنية، بل أيضًا بوجود ثقافة تنظيمية قائمة على البيانات.

(2) دراسة Sahoo وآخرين (2024) بعنوان:

Artificial intelligence capabilities, open innovation, and business performance: Empirical insights from multinational B2B companies

ركزت هذه الدراسة على العلاقة بين قدرات الذكاء الاصطناعي والابتكار المفتوح والأداء التجاري في الشركات متعددة الجنسيات العاملة في قطاع الأعمال بين الشركات (B2B). واعتمدت الدراسة على بيانات مسحية من 398 شركة متعددة الجنسيات، مع استخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية لتحليل العلاقات بين المتغيرات. وأظهرت النتائج أن قدرات الذكاء الاصطناعي تؤثر إيجابيًا في ممارسات الابتكار المفتوح، وأن هذا الابتكار يسهم بدوره في تحسين الأداء التجاري، مع وجود توسط جزئي لهذه العلاقة. كما أوضحت الدراسة أن ديناميكية البيئة تؤثر في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والابتكار الخارجي. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي لأنها تبين أن الذكاء الاصطناعي لا يحسن الأداء فقط عبر الأتمتة، بل أيضًا عبر تعزيز الابتكار والتعاون والانفتاح المعرفي داخل المؤسسات.

(3) دراسة Mishra وآخرين (2022) بعنوان:

Artificial intelligence focus and firm performance

استهدفت هذه الدراسة تحليل العلاقة بين تركيز الشركات على الذكاء الاصطناعي وبين أدائها التشغيلي والربحي. واعتمد الباحثون على تحليل تقارير K-10 الخاصة بالشركات الأمريكية المدرجة، وطوّروا مقياساً كمياً جديداً لتركيز الشركات على الذكاء الاصطناعي، ثم اختبروا العلاقة باستخدام بيانات تمتد إلى 15 سنة لحوالي 4,052 شركة. وأكدت النتائج أن التركيز على الذكاء الاصطناعي يرتبط بتحسين الربحية الصافية، والكفاءة التشغيلية الصافية، والعائد على الاستثمار التسويقي، إلى جانب خفض الإنفاق الإعلاني وخلق وظائف. وتقيد هذه الدراسة البحث الحالي لأنها تقدم دليلاً واسع النطاق على أن الذكاء الاصطناعي يرتبط بتحسين المؤشرات المالية والتشغيلية، وهو ما يدعم فرضية وجود تأثير إيجابي له في بيئة الأعمال.

(4) دراسة McElheran وآخرين (2023) بعنوان:

AI Adoption in U.S. Firms: Evidence from the 2018 Annual Business Survey

بحثت هذه الدراسة في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وانتشارها المبكر بين الشركات الأمريكية، بالاعتماد على بيانات 850 ألف شركة ضمن المسح السنوي للأعمال لعام 2018. وشملت الدراسة خمسة أنواع من تقنيات الذكاء الاصطناعي: المركبات الموجهة آلياً، والتعلم الآلي، والرؤية الحاسوبية، ومعالجة اللغة الطبيعية، والتعرف الصوتي. وأظهرت النتائج أن أقل من 6% من الشركات استخدمت أيّاً من هذه التقنيات، بينما تجاوز متوسط التبني المرجح بالتوظيف 18%، مع ارتفاع أوضح لدى الشركات الكبيرة. كما تبين أن التبني ارتبط بالشركات الشابة الديناميكية، والملاك الأصغر سناً والأعلى تعليماً، وبالابتكار والتمويل الجريء واستراتيجيات النمو. وتقيد هذه الدراسة البحث الحالي لأنها تقدم صورة هيكلية مهمة عن أنماط تبني الذكاء الاصطناعي داخل الشركات، وتوضح أن تأثيره في بيئة الأعمال يرتبط أيضاً بحجم المؤسسة وخصائصها واستعدادها للنمو.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في بيئة الأعمال، يتضح أن هذا الموضوع حظي باهتمام متزايد في الأدبيات العلمية خلال السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة التطور السريع في التقنيات الرقمية واعتماد المؤسسات المتزايد على الأنظمة الذكية في إدارة العمليات وتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار. فقد ركزت بعض الدراسات العربية على إبراز دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلى أن استخدام الأنظمة الذكية يسهم في رفع كفاءة العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة، إضافة إلى دوره في دعم القرارات الإدارية من خلال تحليل البيانات واستخلاص المعلومات المهمة التي تساعد الإدارة في التخطيط واتخاذ القرارات المناسبة (عبد الحميد، 2021؛ السلمي، 2020). كما تناولت بعض الدراسات العربية العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتطوير مجالات محددة داخل المؤسسات مثل المحاسبة والتسويق والمراجعة، وأكدت هذه الدراسات أن استخدام التقنيات الذكية يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات (العتيبي، 2021).

أما الدراسات الأجنبية فقد تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي من منظور أوسع، حيث ركزت على تأثير هذه التقنيات في تطوير نماذج الأعمال الحديثة وتحسين الإنتاجية والابتكار داخل المؤسسات. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسات أن استخدام الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال دعم عمليات تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للأسواق، إضافة إلى دوره في تعزيز الابتكار وتطوير المنتجات والخدمات (McAfee, & Brynjolfsson؛ Ronanki, 2018 & Davenport). كما بينت بعض الدراسات الأجنبية أن المؤسسات التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي تمتلك قدرة أكبر على التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال وتحقيق التميز التنافسي في الأسواق العالمية (Kaplan, 2019 & Haenlein).

وبالرغم من أهمية هذه الدراسات وما قدمته من إسهامات علمية في فهم دور الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، إلا أن هناك بعض الجوانب التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من البحث والدراسة، خاصة في ظل التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي والتوسع في استخدامها داخل المؤسسات المختلفة.

الخاتمة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم في العصر الحديث، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات في تطوير أساليب العمل وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي. فقد ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إحداث تحولات جوهرية في بيئة الأعمال، حيث أتاحت للمؤسسات إمكانية تحليل كميات ضخمة من البيانات واستخلاص المعلومات التي تساعد في دعم عملية اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء.

وقد تناولت هذه الدراسة موضوع تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، وتحليل أهم تطبيقاته داخل المؤسسات الحديثة، إضافة إلى دراسة دوره في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة التشغيلية. كما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت هذا الموضوع من زوايا مختلفة، مما ساعد في بناء إطار نظري يوضح طبيعة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطوير بيئة الأعمال.

كما أظهرت مراجعة الأدبيات العلمية أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات، إضافة إلى دوره في دعم الابتكار وتطوير نماذج الأعمال الحديثة. ومع ذلك، فإن تطبيق هذه التقنيات قد يواجه مجموعة من التحديات مثل نقص الكفاءات البشرية المتخصصة وارتفاع تكاليف تطبيق الأنظمة الذكية، الأمر الذي يستدعي تطوير البنية التحتية الرقمية وتوفير برامج تدريبية تساعد المؤسسات على الاستفادة من هذه التقنيات بشكل فعال.

وبناءً على ما سبق، تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم تحليل علمي لدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، مع التركيز على تأثير هذه التطبيقات في تحسين الأداء المؤسسي ودعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، الأمر الذي يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات ومساعدتها على مواكبة التحولات الرقمية المتسارعة في بيئة الأعمال المعاصرة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- عبد الحميد، محمد بن أحمد. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تطوير الأداء المؤسسي. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 115-138.
- السلمي، خالد بن عبد الله. (2020). التحول الرقمي ودور الذكاء الاصطناعي في تطوير المؤسسات الحديثة. مجلة الإدارة المعاصرة، 12(1)، 45-67.
- العتيبي، عبد الله بن سعد. (2021). تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار الإداري داخل المؤسسات. مجلة العلوم الإدارية، 9(2)، 88-109.
- القحطاني، سالم بن محمد. (2022). مناهج البحث العلمي في الدراسات الإدارية والتربوية. الرياض: دار النشر الجامعي.
- عبد الرحمن، أحمد محمود. (2020). التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها في بيئة الأعمال. القاهرة: دار الفكر العربي.
- العنزي، فهد بن خالد. (2022). الذكاء الاصطناعي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة في بيئة الأعمال. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 6(1)، 23-48.
- السالم، عبد الله بن حسين. (2024). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على أداء المراجعين في بيئة الأعمال السعودية. مجلة الاقتصاد والأعمال، 8(1)، 55-78.
- عبد الله، محمد بن صالح. (2024). تأثير أنظمة الذكاء الاصطناعي والذكاء الاستراتيجي على القدرات التسويقية. مجلة الإدارة والتسويق، 11(2)، 120-148.
- النقيب، محمود أحمد. (2024). تكامل تقنيات الذكاء الاصطناعي في نظم المحاسبة الإدارية بهدف تعزيز التنافسية في بيئة الأعمال الرقمية. مجلة البحوث المحاسبية، 14(3)، 90-117.
- الحجازين، سامر محمود. (2024). أثر التطبيقات المساندة للذكاء الاصطناعي على جودة التدقيق الداخلي للبنوك. مجلة العلوم المالية والمصرفية، 5(2)، 66-89.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014).The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. New York: W.W. Norton & Company.

Creswell, J. W. (2014).Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.). Sage Publications.

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018).Artificial Intelligence for the Real World. Harvard Business Review, 96(1), 108–116.

Haenlein, M., & Kaplan, A. (2019).A Brief History of Artificial Intelligence: On the Past, Present, and Future of Artificial Intelligence. California Management Review, 61(4), 5–14.

Russell, S., & Norvig, P. (2021).Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.). Pearson Education.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014).Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation. Harvard Business Review Press.

Fosso Wamba, S., et al. (2024).Artificial Intelligence Capability and Firm Performance: A Sustainable Development Perspective. Information Systems Frontiers.

Sahoo, S., et al. (2024).Artificial Intelligence Capabilities, Open Innovation, and Business Performance. Industrial Marketing Management.

Mishra, A., et al. (2022).Artificial Intelligence Focus and Firm Performance. Journal of the Academy of Marketing Science.

McElheran, K., et al. (2023). AI Adoption in U.S. Firms: Evidence from the Annual Business Survey. National Bureau of Economic Research.