

تأثير الذكاء الاصطناعي على سلسلة القيمة التشغيلية
إعداد

سامر بنون



المجموعة الأولى: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالمتغيرات الأخرى •

دراسة (المصاروة و السرحان، 2021) بعنوان: أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير

وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) على الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)، من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في (16) بنكاً تجارياً، واعتمدت الدراسة العينة الطبقية العشوائية المتناسبة من الإداريين (مدير، رئيس قسم، مشرف، إداري)، وبلغ حجم العينة (338) إدارياً. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت النتائج إلى وجود أثر لأبعاد الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي، ووجود أثر لها على رأس المال الفكري، إضافة إلى وجود أثر لرأس المال الفكري على الأداء المؤسسي، كما تبين وجود أثر غير مباشر للذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي من خلال رأس المال الفكري. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاهتمام بالنظم الخبيرة لمعالجة المشكلات وتوظيف المعرفة المخزنة، وتطوير أنظمة قادرة على معالجة الأخطاء المحاسبية تلقائياً، وإعادة تقييم العمليات الداخلية بما يتوافق مع تطورات البيئة المصرفية من خلال التكنولوجيا الحديثة ونقل المعرفة والبحث والتطوير..

المجموعة الأولى: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالمتغيرات الأخرى •

دراسة (عبد المنعم، 2023) بعنوان: أثر الذكاء الاصطناعي على الرشاقة الاستراتيجية: الدور الوسيط للجدارات الوظيفية

الرقمية في الموارد البشرية: دراسة ميدانية على العاملين بالجامعات الخاصة المصرية.

هدف البحث إلى فحص التأثير المباشر وغير المباشر لأبعاد الذكاء الاصطناعي (الإدراك، تعلّم الآلة، الأتمتة والروبوتات، المعلومات العصبية) على الرشاقة الاستراتيجية بأبعادها (الحساسية الاستراتيجية، القدرات الجوهرية، الأهداف الاستراتيجية) لدى العاملين بالجامعات الخاصة المصرية، وذلك من خلال توسيط ممارسات الجدارات الوظيفية الرقمية في الموارد البشرية، و استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي الكمي من خلال تحليل الظاهرة وتوصيف متغيراتها، واعتمد على أداة الاستقصاء لجمع البيانات من عينة عشوائية احتمالية مكوّنة من (397) مفردة من العاملين في الجامعات الخاصة المصرية.

وتوصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الاصطناعي على الرشاقة الاستراتيجية، في ظل وجود

الجدارات الوظيفية الرقمية في الموارد البشرية كمتغير وسيط، وأوصى البحث بضرورة تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي

وتنمية الجدارات الرقمية لدعم الرشاقة الاستراتيجية في الجامعات الخاصة المصرية..

المجموعة الأولى: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالمتغيرات الأخرى •

دراسة (صقر وآخرون، 2024) بعنوان: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين ابتكار الخدمة: دراسة تطبيقية.

هدفت الدراسة تحديد دور الذكاء الاصطناعي بأبعاده في تحسين ابتكار الخدمات في البنوك التجارية المصرية، في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة والتحول الرقمي، واستخدمت الدراسة منهجًا وصفيًا اعتمدًا على قائمة استقصاء وزّعت على عينة قوامها (348) من عملاء البنوك التجارية المصرية بنسبة استجابة بلغت 84%.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاصطناعي وتحسين ابتكار الخدمات، ووجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد الذكاء الاصطناعي وابتكار الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة متابعة الإدارات العليا لأحدث التقنيات في مجال الذكاء الاصطناعي لتعزيز استخدامها في تحسين ابتكار الخدمات، وتوفير الحماية القانونية في تطبيقها، إضافة إلى وضع خطط استراتيجية مرنة لتفعيل هذه التقنيات داخل البنوك التجارية..

المجموعة الثانية: الدراسات التي تناولت القيمة التشغيلية وعلاقته بالمتغيرات الأخرى.

دراسة (جاد واخرون، 2024) بعنوان: قياس أثر المفاضلة المعيارية على سلاسل القيمة: دراسة ميدانية في شركات تصنيع التحف والحلي بالقاهرة.

هدف البحث إلى توضيح أثر تطبيق نموذج المفاضلة المعيارية بأبعاده (التخطيط، الإعداد، التحليل، التنفيذ) على تحسين أبعاد سلاسل القيمة في شركات صناعة التحف والحلي بالقاهرة، من خلال الكشف عن عناصر النجاح والتقدم في هذا القطاع. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام مراحل نموذج المفاضلة المعيارية وتحسين أبعاد سلاسل القيمة، حيث يؤدي الاعتماد الأكبر على هذه المراحل إلى رفع كفاءة العمليات وتعزيز القدرة التنافسية. كما تبين وجود تأثير قوي للتخطيط السليم والتحليل الدقيق على تحسين الأداء التشغيلي في صناعة التحف والحلي. وأوصى الباحث بضرورة تبني استراتيجيات المفاضلة المعيارية كركيزة أساسية لتحسين سلاسل القيمة، واهتمام الشركات الصناعية بتصميم منتجاتها وفقاً للأهمية النسبية لمتطلبات العملاء لتعزيز القيمة وزيادة المبيعات.

المجموعة الثانية: الدراسات التي تناولت القيمة التشغيلية وعلاقته بالمتغيرات الأخرى.

دراسة (غدير واخرون، 2024) بعنوان: تأثير نظام معالجة المعاملات في تحسين الكفاءة التشغيلية: دراسة ميدانية في سوق هال اللاذقية.

هدفت الدراسة إلى بيان تأثير نظام معالجة المعاملات بأبعاده (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) على تحسين الكفاءة التشغيلية، وهي أحد أبعاد الأداء التشغيلي في سوق الهال بمحافظة اللاذقية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات الأولية عبر دراسة ميدانية، اعتمادًا على استبانة صممت بالرجوع إلى الأدبيات السابقة. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS إصدار 21 لاختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة معنوية بين نظم معالجة المعاملات والكفاءة التشغيلية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.648)، وهو ما يشير إلى ارتباط مقبول بين المتغيرين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاهتمام بنظم معالجة المعاملات ومكوناتها (مستخدمو النظام، الأجهزة، البرمجيات، البيانات) لما لها من دور مهم في تحسين الكفاءة التشغيلية..

المجموعة الثانية: الدراسات التي تناولت القيمة التشغيلية وعلاقته بالمتغيرات الأخرى.

دراسة (Naas & Berass, 2024) بعنوان:

Optimization of the value chain through management control: case study of a public enterprise

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الرقابة الإدارية بأبعادها (تحليل العمليات، تحديد أوجه القصور، المتابعة والتقييم) في تحسين سلسلة القيمة في المؤسسة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة كيفية مساهمة الرقابة في كشف الاختناقات ورفع كفاءة الأداء. وتكوّنت عينة الدراسة من حالة عملية (Case Study) طبقت فيها أساليب الرقابة على سلسلة القيمة داخل المنظمة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الرقابة الإدارية تمكّن الإدارة من اتخاذ قرارات مبنية على البيانات، ومعالجة الانحرافات، وتحسين الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية في ظل بيئة متغيرة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز نظم الرقابة القائمة على البيانات، ورفع مستوى المرونة والاستجابة للتغيرات السوقية، لضمان استدامة الأداء والنمو على المدى الطويل.

المجموعة الثالثة: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بالقيمة التشغيلية •

دراسة (Yusuf et al., 2025) بعنوان: The Impact of AI on Supply Chain Operations: A comparative analysis of traditional vs AI-enabled Processes.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (الكفاءة وخفض التكاليف، دعم اتخاذ القرار، شفافية السلسلة، تحسين تجربة العملاء) على أداء سلاسل الإمداد في المنظمات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال المقارنة بين العمليات التقليدية وتلك المعتمدة على الذكاء الاصطناعي. وتكوّنت عينة الدراسة من بيانات تحليلية وتقارير مقارنة لأداء سلاسل الإمداد قبل وبعد الاعتماد على الأنظمة الذكية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تفوق الأنظمة المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، محققةً تحسناً في دقة التنبؤ بالطلب بنسبة 20-30%، وانخفاضاً في الاضطرابات التشغيلية بنسبة 25-40%، إضافةً إلى تعزيز القرارات الفورية ووضوح السلسلة اعتماداً على تقنيات إنترنت الأشياء والتعلم الآلي والبلوك تشين. كما كشفت الدراسة عن وجود معوقات تبني مهمة، أبرزها ارتفاع تكاليف التطبيق وصعوبات دمج البيانات ونقص مهارات القوى العاملة ومتطلبات التشريعات..

المجموعة الثالثة: الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بالقيمة التشغيلية •

دراسة (Faisal, 2025) بعنوان:

Artificial Intelligence in Supply Chains and Finance: Driving Efficiency and Risk Management.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (الكفاءة التشغيلية، إدارة المخاطر، خلق القيمة، الاستجابة اللوجستية) على كفاءة العمليات واتخاذ القرارات المالية وإدارة سلاسل الإمداد في الشركات الهندية. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي بالاعتماد على نموذج المعادلات الهيكلية ((SmartPLS، وتكوّنت العينة من 736 مفردة من أصل 850 محترفاً بنسبة استجابة بلغت 86%. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات دالة بين دمج الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الاستجابة في سلاسل الإمداد، ودعم القرارات المالية، وظهور مقترحات قيمة جديدة للشركات. وأوصت الدراسة بضرورة تبني الذكاء الاصطناعي استراتيجياً لتعزيز القدرة التنافسية، وتطوير استراتيجيات مالية أكثر دقة، وفهم أعمق لتأثيراته المتغيرة في بيئة الأعمال الهندية..

الفجوة البحثية .

م	الدراسة	أوجه التشابه مع الدراسة الحالية	أوجه الاختلاف عن الدراسة الحالية	الفجوة البحثية
1	المصاروة والسرحان (2021)	تناولت الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي	رُكزت على الأداء المؤسسي كمتغير تابع مع وسيط رأس المال الفكري، وطُبِّقت على البنوك التجارية الأردنية	لم تتناول أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية بشكل مباشر، بل ركزت على الأداء المؤسسي في سياق مصرفي مختلف
2	عبد المنعم (2023)	تناولت الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي الكمي	رُكزت على الرشاقة الاستراتيجية كمتغير تابع مع وسيط الجدارات الوظيفية الرقمية، وطُبِّقت على الجامعات الخاصة المصرية	لم تربط بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية، واختلف مجال التطبيق (التعليم العالي) عن الدراسة الحالية
3	صقر وآخرون (2024)	تناولت الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل، واستخدمت المنهج الوصفي، وطُبِّقت في بيئة مصرية	رُكزت على ابتكار الخدمة كمتغير تابع، وطُبِّقت على عملاء البنوك التجارية المصرية	لم تتطرق إلى الكفاءة التشغيلية، واقتصرت على بُعد ابتكار الخدمات دون التعمق في الأبعاد التشغيلية
4	جاد وآخرون (2024)	استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتناولت تحسين سلاسل القيمة وهو مرتبط جزئياً بالكفاءة التشغيلية	لم تتناول الذكاء الاصطناعي كمتغير، بل ركزت على المفاضلة المعيارية، وطُبِّقت في قطاع صناعة التحف والحلي	لم تدرس دور الذكاء الاصطناعي تحديداً في تحسين الكفاءة التشغيلية، واختلف القطاع والمتغير المستقل عن الدراسة الحالية
5	غدير وآخرون (2024)	تناولت تحسين الكفاءة التشغيلية كمتغير تابع، واستخدمت المنهج SPSS الوصفي التحليلي وبرنامج	رُكزت على نظام معالجة المعاملات وليس الذكاء الاصطناعي، وطُبِّقت في سوق الهال باللاذقية	لم تربط بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية مباشرة، بل اقتصرت على نظم معالجة المعاملات في سياق تجاري محلي محدود
6	Yusuf et al. (2025)	تناولت أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية في سلاسل الإمداد، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي المقارن	رُكزت على المقارنة بين العمليات التقليدية والذكاء في سلاسل الإمداد، واعتمدت على بيانات تحليلية وتقارير وليس استبانات ميدانية	تناولت الكفاءة التشغيلية ضمن سلاسل الإمداد فقط دون شمول القطاعات الأخرى، ولم تستخدم أداة استبانة ميدانية كالدراسة الحالية
7	Faisal (2025)	تناولت أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية، واستخدمت المنهج الكمي ونموذج المعادلات الهيكلية	طُبِّقت في بيئة الأعمال الهندية، وشملت أبعاداً إضافية كإدارة المخاطر والقرارات المالية	اختلفت بيئة التطبيق والأبعاد المدروسة، ولم تركز على الكفاءة التشغيلية كمتغير تابع وحيد

المراجع .

- Yusuf, S. O., Ikhine, I. V., Nyamekeh, R., Oluwadare, O. E., Afoakwah, B., & Yusuf, N. (2025). The Impact of AI on Supply Chain Operations: A comparative analysis of traditional vs AI-enabled Processes. World Journal Of Advanced Research and Reviews, 27(2), 1688–1700. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2025.27.2.3027>
- Faisal, S. (2025). Artificial Intelligence in Supply Chains and Finance: Driving Efficiency and Risk Management. Al-Migalat al-Ilmayat Li-Gamiat al-Malik Faisal, 62–67. <https://doi.org/10.37575/h/mng/250025>
- عبد المنعم، مصطفى محمد. (2023). أثر الذكاء الاصطناعي على الرقابة الاستراتيجية: الدور الوسيط للجداريات الوظيفية الرقمية في الموارد البشرية: دراسة ميدانية على العاملين بالجامعات الخاصة المصرية. مجلة التجارة والتمويل، ع4 ، 319 - 378. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1442263>
- 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. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1250188>
- صقر، محمود ماجد محمود عبد الجيد، إسماعيل، عمار فتحي موسى، و مرزوق، عبدالعزيز علي. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين ابتكار الخدمة: دراسة تطبيقية. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، مج3، ع11 ، 801 - 872. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1524722>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

