

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص ادارة مشاريع



أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية في بيئة الأعمال (دراسة تطبيقية على المؤسسات الخدمية)

إعداد الطالب/

أميرة طلعت عبدالعزيز جومرجي

الرقم الجامعي/ 253000867

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

2026

مقدمة:

يشهد العالم في الوقت الراهن تحولاً جذرياً في بيئة الأعمال نتيجة التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث لم يعد الاعتماد على الأنظمة التقليدية كافياً لمواكبة التغيرات المتلاحقة في الأسواق العالمية. وقد أصبح الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتعزيز كفاءتها التشغيلية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، خاصة في ظل بيئة أعمال تتسم بالتعقيد وسرعة التغير.

وتُعد المؤسسات الخدمية من أكثر القطاعات تأثراً بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، نظراً لاعتمادها الكبير على جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، ودقة العمليات التشغيلية. فمع تزايد توقعات العملاء وارتفاع مستوى المنافسة، أصبح من الضروري تبني تقنيات متقدمة مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة لتحسين الأداء وتقليل التكاليف التشغيلية. وفي هذا السياق، تشير دراسة محمد (2025) إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل ملحوظ في تحسين الأداء المالي من خلال رفع كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على الكفاءة التشغيلية (محمد، 2025). كما أوضحت دراسة أخرى أن الذكاء الاصطناعي يعزز جودة المعلومات المحاسبية، مما يسهم في تحسين دقة اتخاذ القرار داخل المؤسسات (محمد، 2025).

ومن ناحية أخرى، أكدت دراسة الهويل (2024) أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية أدى إلى تحسين مستوى الأداء المالي والإداري، نتيجة الاعتماد على نظم تحليل ذكية تساعد في تحسين تخصيص الموارد وتقليل الهدر (الهويل، 2024). كما أشار الرحاحله (2025) إلى أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً مهماً في تعزيز الامتثال وإدارة المخاطر، خاصة في مجالات الأمن السيبراني، مما يسهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل المخاطر التشغيلية.

وعلى مستوى أوسع، يوضح بشر (2025) أن الذكاء الاصطناعي يمثل ركيزة أساسية في دعم الابتكار وريادة الأعمال الرقمية، حيث يساعد في تطوير نماذج أعمال أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية. كما يرى حمزة (2025) أن دمج أدوات الذكاء الاصطناعي في التخطيط الاستراتيجي يؤدي إلى تحسين أداء المشروعات وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية، خاصة في ظل توجهات التحول الرقمي المرتبطة برؤية المملكة العربية السعودية 2030.

ورغم هذه الأهمية المتزايدة، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التطبيقية التي تتناول العلاقة المباشرة بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية، خاصة في البيئة العربية، حيث تركز معظم الدراسات على الأداء المالي أو التحول الرقمي بشكل منفصل. ومن هنا تنبع أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى تحليل هذا الأثر بشكل علمي ومنهجي، بما يساهم في سد الفجوة البحثية وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها عمليًا، من خلال بناء نموذج تحليلي يوضح طبيعة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية. كما تهدف الدراسة إلى تقديم إطار تطبيقي يمكن الاعتماد عليه في قياس أثر هذه التقنيات على تحسين الأداء التشغيلي، من حيث سرعة إنجاز العمليات، وتقليل التكاليف، ورفع جودة الخدمات المقدمة.

تسعى الدراسة إلى دعم متخذي القرار في المؤسسات الخدمية بمؤشرات علمية تساعد على تبني استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي، وتعزيز القدرة التنافسية في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر. كما تساهم في توجيه الاهتمام نحو الاستخدام الأمثل للذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية لتحسين كفاءة الموارد وتحقيق الاستفادة التشغيلية على المدى الطويل، بما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال والتكنولوجيا.

مشكلة الدراسة:

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، أصبح استخدام الذكاء الاصطناعي ضرورة حتمية لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، خاصة في القطاع الخدمي الذي يعتمد بدرجة كبيرة على جودة الأداء وسرعة تقديم الخدمات. ويؤكد ذلك (بشر، 2025) الذي أشار إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد الركائز الأساسية في تطوير منظمات الأعمال الحديثة وزيادة إنتاجيتها في ظل الاقتصاد الرقمي.

ومع ذلك، فإن هذا التحول يطرح تساؤلات جوهرية حول مدى فعالية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقيق نتائج ملموسة على مستوى الأداء التشغيلي، وليس فقط على المستوى المالي أو التقني. حيث توصلت دراسة محمد (2025) إلى أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الأداء المالي من خلال رفع كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء، كما أظهرت دراسة أخرى له أن هذه التقنيات تحسن جودة المعلومات المحاسبية ودقة اتخاذ القرار (محمد، 2025)، إلا أن هذه النتائج لم تمتد بشكل واضح إلى قياس الكفاءة التشغيلية بشكل مباشر داخل المؤسسات الخدمية.

كما تشير دراسة الرحاحله (2025) إلى أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا مهمًا في تعزيز الامتثال وإدارة مخاطر الأمن السيبراني، وهو ما يسهم في تحسين البيئة التشغيلية وتقليل المخاطر، إلا أن الدراسة ركزت على الجانب الرقابي ولم تتناول تأثير ذلك على كفاءة العمليات التشغيلية بشكل مباشر. وفي السياق نفسه، أوضحت دراسة حمزة (2025) أن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في التخطيط الاستراتيجي يؤدي إلى تحسين أداء المشروعات، مما يعكس دور هذه التقنيات في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، دون تقديم تحليل تفصيلي للأبعاد التشغيلية.

ومن ناحية أخرى، بينت دراسة الهويل (2024) أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية يسهم في تحسين الأداء المالي والإداري نتيجة تحسين إدارة الموارد، وهو ما يشير بشكل غير مباشر إلى دوره في رفع الكفاءة التشغيلية، إلا أن الدراسة لم تقم بقياس هذا الأثر بشكل مباشر. كما أكد خديار وجوهر (2026) أن التحول الرقمي يعزز كفاءة المؤسسات ويساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، مما يعكس أهمية التكنولوجيا في تحسين الأداء المؤسسي، بما في ذلك الأداء التشغيلي.

وعلى الرغم من هذه النتائج، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه تحديات في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل نقص الكوادر البشرية المؤهلة، وارتفاع تكاليف التطبيق، وضعف البنية التحتية الرقمية، وهي عوامل قد تحد من

تحقيق الفوائد المتوقعة من هذه التقنيات (الرهايفه، 2024). كما أن غياب استراتيجيات واضحة لتطبيق الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى ضعف الاستفادة منه في تحسين العمليات التشغيلية.

فإن هناك فجوة واضحة في الأدبيات تتمثل في عدم وجود دراسات تطبيقية كافية تربط بشكل مباشر بين استخدام الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية، حيث ركزت معظم الدراسات على الأداء المالي أو التحول الرقمي أو إدارة المخاطر بشكل منفصل، دون تقديم نموذج متكامل يوضح تأثير الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات التشغيلية.

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وضوح مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية، رغم تزايد الاعتماد على هذه التقنيات وتعدد مجالات استخدامها.

السؤال الرئيسي:

إلى أي مدى يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

- تسعى الدراسة إلى سد فجوة بحثية واضحة من خلال الربط المباشر بين استخدام الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية، وهو جانب لم يحظَ بالاهتمام الكافي في العديد من الدراسات السابقة التي ركزت على جوانب أخرى مثل الأداء المالي أو التحول الرقمي.
- تساهم الدراسة في بناء إطار نظري متكامل يجمع بين مفاهيم الذكاء الاصطناعي وإدارة العمليات، بما يساعد على تفسير العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء التشغيلي داخل المؤسسات الخدمية.
- تدعم الدراسة الاتجاهات الحديثة التي تؤكد أن التكنولوجيا أصبحت عنصرًا استراتيجيًا رئيسيًا في تحسين الأداء المؤسسي، ولم تعد مجرد أداة مساندة للعمليات التقليدية.
- تقدم الدراسة إضافة علمية نوعية من خلال تطوير نموذج تحليلي يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي على متغيرات مختلفة مثل الإنتاجية، جودة الخدمة، وكفاءة الموارد.
- تساهم في إثراء الأدبيات الأكاديمية في مجال إدارة الأعمال، خاصة فيما يتعلق بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع الخدمي، والذي يشهد تطورًا متسارعًا في ظل التحول الرقمي.

الأهمية العملية

- تساعد نتائج الدراسة المؤسسات الخدمية على تحسين كفاءة عملياتها التشغيلية من خلال توضيح كيفية الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء.
- تساهم في دعم متخذي القرار من خلال تقديم مؤشرات عملية تساعد على وضع استراتيجيات فعالة للتحول الرقمي وتعزيز القدرة التنافسية.
- توفر الدراسة أدوات عملية لقياس الكفاءة التشغيلية مثل تقليل زمن العمليات، خفض التكاليف، وتحسين جودة الخدمات، مما يساعد على تقييم الأداء بشكل مستمر.

- تساعد المؤسسات على تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي والعمل على معالجتها بشكل منهجي ومنظم .
- تساهم في تحسين إدارة الموارد من خلال توجيه المؤسسات نحو الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة وتقليل الاعتماد على الأساليب التقليدية .

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

- تحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية، من خلال دراسة العلاقة بين تطبيق التقنيات الذكية ومستوى الأداء التشغيلي، وقياس مدى مساهمة هذه التقنيات في رفع كفاءة العمليات وتحقيق التميز المؤسسي .

الأهداف الفرعية

1. قياس أثر الذكاء الاصطناعي على سرعة إنجاز العمليات التشغيلية، من خلال تقليل الوقت اللازم لتنفيذ الخدمات وتحسين الاستجابة لمتطلبات العملاء .
2. تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تحسين استخدام الموارد وتقليل الأخطاء البشرية .
3. دراسة العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء التشغيلي بما يشمل دقة العمليات وجودة الخدمات ومستوى رضا العملاء .
4. التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية، سواء كانت تقنية أو تنظيمية أو بشرية .
5. تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال توفير بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة تدعم الإدارة.

السؤال الرئيسي

إلى أي مدى يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية؟

الأسئلة الفرعية

1. ما مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية؟
2. ما مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة وكفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء التشغيلي؟
4. ما التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
5. ما أفضل الآليات والاستراتيجيات التي يمكن من خلالها تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة التشغيلية؟

الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية.

الفرضيات الفرعية

1. توجد علاقة إيجابية بين مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي وسرعة إنجاز العمليات التشغيلية.
2. يساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل التكاليف التشغيلية داخل المؤسسات الخدمية.
3. يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تحسين جودة الأداء التشغيلي والخدمات المقدمة.
4. ضعف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى وجود تحديات تشغيلية وتنظيمية تؤثر على كفاءة الأداء.
5. يساهم الاستخدام الفعال للذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الخدمية.

تناولت العديد من الدراسات الحديثة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي من زوايا متعددة، حيث ركزت دراسة محمد (2025) على تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية، وتوصلت إلى أن تطبيقاته تمثل أداة فعالة لزيادة الربحية وتحسين السيولة وتقليل المخاطر، مما يعكس دوره في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية ورفع مستوى الأداء المؤسسي بشكل عام. وفي السياق نفسه، أوضحت دراسة أخرى لمحمد (2025) أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة المعلومات المحاسبية من خلال تقليل الأخطاء وتحسين دقة البيانات، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على جودة القرارات الإدارية وكفاءة العمليات الداخلية، خاصة في البيئات التي تعتمد على التحليل المالي الدقيق.

كما ركزت دراسة الرحاحله (2025) على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الامتثال وإدارة مخاطر الأمن السيبراني، حيث بينت أن هذه التقنيات تساهم في رفع كفاءة العمليات من خلال أتمتة الإجراءات الروتينية وتحليل البيانات الضخمة بشكل فوري، مما يساعد المؤسسات على الكشف المبكر عن المخاطر واتخاذ قرارات استباقية، وبالتالي تقليل الخسائر وتحسين الأداء التشغيلي. ويظهر ذلك أن الذكاء الاصطناعي لا يقتصر دوره على تحسين النتائج النهائية، بل يمتد ليشمل تحسين كفاءة العمليات التشغيلية نفسها من خلال زيادة السرعة والدقة.

ومن ناحية أخرى، تناولت دراسة حمزة (2025) دور الذكاء الاصطناعي في دعم التخطيط الاستراتيجي وتحسين أداء المشروعات، حيث أظهرت النتائج أن دمج الأدوات الذكية في عمليات التخطيط والتحليل يساهم في تحسين تخصيص الموارد ورفع كفاءة الجدولة الزمنية، والتنبؤ بالمخاطر المحتملة، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة تنفيذ المشروعات وزيادة فعاليتها. ويعكس ذلك الدور المتكامل للذكاء الاصطناعي في دعم مختلف مراحل العمل المؤسسي، بدءًا من التخطيط وحتى التنفيذ والتقييم.

وفي إطار متصل، أكدت دراسة بشر وطلال (2025) أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد المحركات الأساسية لريادة الأعمال الرقمية، حيث يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات، وتحليل سلوك العملاء، وتخصيص الخدمات بشكل أكثر دقة، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة الإنتاجية. كما أشارت الدراسة إلى أن هذه التقنيات توفر فرصًا كبيرة لتطوير نماذج الأعمال، رغم التحديات المرتبطة بالجوانب الأخلاقية والأمن السيبراني، وهو ما يعكس الطبيعة المعقدة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال الحديثة.

كما أظهرت دراسة الهويل (2024) أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في البلديات يسهم في تطوير الأداء المالي والإداري من خلال تحسين إدارة الموارد، وتبسيط الإجراءات، وتسريع إنجاز المعاملات، وهو ما يؤدي إلى تقليل الجهد والوقت وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وفي السياق ذاته، بينت دراسة الرهايفه (2024) أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا مهمًا في تحديث العمل المؤسسي من خلال أتمتة العمليات وتحليل البيانات المعقدة، مما يسهم في سد الفجوات التشغيلية وتقليل الاعتماد على الجهد البشري، وبالتالي تحسين الكفاءة التشغيلية بشكل ملحوظ.

وعلى مستوى أوسع، تناولت بعض الدراسات التحول الرقمي باعتباره الإطار الشامل الذي يندرج ضمنه تطبيق الذكاء الاصطناعي، حيث أوضح الرحاحله (2026) أن الحوكمة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية وتقليل الفساد من خلال تقليل التدخل البشري في العمليات الإدارية والمالية، وهو ما يؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وزيادة موثوقية الإجراءات. كما أظهرت دراسة خديار وجوهر (2026) أن التحول الرقمي يسهم في تحسين كفاءة المؤسسات ودعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة، إلا أن هذا التأثير يظل محدودًا في حال وجود ضعف في البنية التحتية الرقمية أو نقص في الكفاءات البشرية المؤهلة.

وفي السياق الأكاديمي، أكدت دراسة السماوي (2026) أن التحول الرقمي يسهم في تطوير رأس المال الفكري داخل المؤسسات من خلال تعزيز الابتكار الرقمي وتحسين العمليات التنظيمية، وهو ما ينعكس إيجابيًا على كفاءة الأداء العام. كما أشارت الدراسة إلى أن الاستثمار في التقنيات الرقمية وتطوير المهارات البشرية يعدان من العوامل الأساسية لنجاح التحول الرقمي وتحقيق الاستفادة القصوى منه.

أما في مجال التكنولوجيا المالية، فقد أوضحت دراسة رليد وآخرون (2026) من خلال تحليل تجربة شركة Ant Financial أن الابتكار في التقنيات الرقمية يسهم في تحسين كفاءة العمليات التجارية، وتسهيل المعاملات الإلكترونية، وتعزيز الشمول المالي، مما يدعم نمو الاقتصاد الرقمي ويزيد من قدرة المؤسسات على المنافسة في الأسواق العالمية. ويعكس ذلك الدور الحيوي للتكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء التشغيلي وتعزيز كفاءة الأنظمة الاقتصادية.

وبشكل عام، يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي يمثلان عنصرين أساسيين في تحسين الأداء المؤسسي، حيث يسهمان في رفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز دقة اتخاذ القرار، وتقليل التكاليف التشغيلية. ومع ذلك، فإن معظم هذه الدراسات تناولت هذه المفاهيم من زوايا جزئية، مثل الأداء المالي أو الأمن السيبراني أو التحول الرقمي، دون تقديم تحليل متكامل يربط بشكل مباشر بين الذكاء

الاصطناعي والكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية. ومن هنا تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية تركز بشكل مباشر على هذا الجانب، بهدف تقديم فهم أعمق للعلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتقديم إطار عملي يمكن للمؤسسات الاعتماد عليه في تطوير أدائها وتحقيق التميز في بيئة الأعمال الحديثة.

التعليق ع الدراسات السابقة والفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الذكاء الاصطناعي حظي باهتمام متزايد في الأدبيات الحديثة نظرًا لدوره المحوري في تحسين الأداء المؤسسي بمختلف أبعاده. فقد ركزت بعض الدراسات على الأثر المالي لتطبيق الذكاء الاصطناعي، حيث بينت دراسة محمد (2025) أنه يساهم في زيادة الربحية وتحسين إدارة السيولة وتقليل المخاطر، مما يعكس دوره في تعزيز كفاءة الأداء المالي للمؤسسات. كما أوضحت دراسة أخرى لمحمد (2025) أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة المعلومات المحاسبية ودقة اتخاذ القرار، وهو ما يشير إلى تأثيره الإيجابي على كفاءة العمليات الداخلية.

ركزت دراسة الرحاحله (2025) على دور الذكاء الاصطناعي في إدارة المخاطر والامتثال، خاصة في مجال الأمن السيبراني، حيث أظهرت النتائج أن هذه التقنيات تساهم في أتمتة العمليات وتحليل البيانات بشكل فوري، مما يعزز القدرة على التنبؤ بالمخاطر واتخاذ الإجراءات الوقائية، وهو ما ينعكس بشكل غير مباشر على تحسين كفاءة الأداء التشغيلي. كما تناولت دراسة حمزة (2025) دور الذكاء الاصطناعي في دعم التخطيط الاستراتيجي وتحسين أداء المشروعات، حيث أكدت أن دمج الأدوات الذكية يساهم في تحسين تخصيص الموارد ورفع كفاءة التنفيذ.

وفي سياق متصل، أوضحت دراسة بشر وطلال (2025) أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد العوامل الأساسية في تعزيز ريادة الأعمال الرقمية، حيث يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال دعم اتخاذ القرار وتحليل البيانات وتحسين تجربة العملاء. كما أظهرت دراسة الهويل (2024) أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في البلديات يساهم في تحسين الأداء المالي والإداري من خلال تبسيط الإجراءات وزيادة سرعة الإنجاز، وهو ما يعكس تأثيره الإيجابي على كفاءة العمليات. وفي الاتجاه ذاته، بينت دراسة الرهايفه (2024) أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحديث العمل المؤسسي من خلال أتمتة العمليات وتحليل البيانات، مما يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد وتحسين الكفاءة التشغيلية.

وعلى مستوى أوسع، تناولت بعض الدراسات التحول الرقمي كإطار شامل لتطبيق الذكاء الاصطناعي، حيث أشار الراحله (2026) إلى أن الحوكمة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية وتقليل الفساد من خلال أتمتة الإجراءات، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء المؤسسي. كما أوضحت دراسة خديار وجوهر (2026) أن التحول الرقمي يسهم في تحسين كفاءة المؤسسات ودعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة، رغم وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية والموارد البشرية. كذلك أكدت دراسة السماوي (2026) أن التحول الرقمي يسهم في تطوير رأس المال الفكري وتعزيز الابتكار داخل المؤسسات، وهو ما ينعكس إيجابياً على كفاءة الأداء العام.

وفي مجال التكنولوجيا المالية، بينت دراسة رليد وآخرون (2026) أن الابتكار في التقنيات الرقمية يسهم في تحسين كفاءة العمليات التجارية وتعزيز التجارة الإلكترونية، مما يدعم القدرة التنافسية للمؤسسات ويساهم في نمو الاقتصاد الرقمي

ورغم هذا التنوع في الدراسات، إلا أنه يمكن ملاحظة أن معظمها ركز على أبعاد محددة مثل الأداء المالي (محمد، 2025)، أو إدارة المخاطر (الراحله، 2025)، أو التحول الرقمي (خديار & جوهر، 2026)، دون تقديم تحليل شامل ومتكامل للعلاقة المباشرة بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية، خاصة في المؤسسات الخدمية. كما أن العديد من الدراسات تناولت الذكاء الاصطناعي كمتغير عام دون التعمق في قياس تأثيره على مؤشرات الأداء التشغيلي مثل سرعة إنجاز العمليات، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات.

يلاحظ وجود نقص في الدراسات التطبيقية في البيئة العربية التي تربط بشكل مباشر بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية، حيث ركزت أغلب الدراسات على قطاعات محددة مثل القطاع المصرفي أو الحكومي (محمد، 2025؛ الهويل، 2024)، دون التوسع في دراسة المؤسسات الخدمية بشكل شامل.

ومن هنا تظهر الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى سدها، والمتمثلة في غياب دراسات تطبيقية متكاملة تربط بشكل مباشر بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية، من خلال تحليل أبعاد الأداء التشغيلي المختلفة بشكل شامل. كما تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج تحليلي يوضح طبيعة هذه العلاقة، ويساعد في فهم كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي بشكل فعال لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، بما يدعم تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق التميز في بيئة الأعمال الحديثة.

الفجوة البحثية على الرغم من التوسع الكبير في الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن هناك قصورًا واضحًا في تناول العلاقة المباشرة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات الخدمية. فقد ركزت معظم الدراسات السابقة على جوانب محددة مثل الأداء المالي، أو إدارة المخاطر، أو التحول الرقمي، دون التعمق في تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على مؤشرات الأداء التشغيلي بشكل مباشر ومتكامل.

كما أن العديد من الدراسات تناولت الذكاء الاصطناعي باعتباره متغيرًا عامًا دون تحديد أبعاده التطبيقية داخل العمليات التشغيلية، مثل تأثيره على سرعة إنجاز الأعمال، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وهذا يعكس وجود فجوة في فهم الكيفية التي يمكن من خلالها توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعلي لتحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات.

يلاحظ وجود نقص في الدراسات التطبيقية التي تقدم نماذج تحليلية واضحة تربط بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة التشغيلية، خاصة في بيئة المؤسسات الخدمية التي تتميز بطبيعة تشغيلية معقدة تعتمد على التفاعل المباشر مع العملاء وسرعة تقديم الخدمات.

كما أن بعض الدراسات ركزت على قطاعات محددة مثل القطاع المصرفي أو الحكومي، دون التوسع في دراسة المؤسسات الخدمية بشكل عام، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج على مختلف أنواع المؤسسات. كذلك، لم يتم تناول التحديات التشغيلية المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل كافٍ، مثل ضعف البنية التحتية، ونقص الكفاءات البشرية، وتأثير ذلك على فعالية التطبيق.

نظرية الحوكمة الجيدة (Good Governance Theory)

تُعد نظرية الحوكمة الجيدة من أهم النظريات التي تركز على تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تعزيز مبادئ الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، وسيادة القانون. وتشير هذه النظرية إلى أن نجاح المؤسسات لا يعتمد فقط على الموارد المتاحة، بل يرتبط بدرجة كبيرة بمدى كفاءة الأنظمة الإدارية والتنظيمية التي تحكم عملياتها. وفي سياق بيئة الأعمال الحديثة، تؤكد هذه النظرية أن وجود نظام حوكمة فعال يساهم في تحسين اتخاذ القرار، وتقليل المخاطر، وتعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تنظيم العمليات وضبط الأداء، كما يساعد في تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل الهدر. وترتبط هذه النظرية بموضوع الدراسة من خلال دورها في دعم تطبيق التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، حيث تساهم الحوكمة في تنظيم استخدام هذه التقنيات وضمان توظيفها بشكل فعال وآمن، بما يحقق تحسين الكفاءة التشغيلية ويعزز الأداء المؤسسي (الرحاحله، 2026).

نظرية الكفاءة التشغيلية (Operational Efficiency Theory)

تُعد نظرية الكفاءة التشغيلية من النظريات الأساسية في مجال إدارة الأعمال، حيث تركز على تحقيق أعلى مستوى من الأداء باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد. وتفترض هذه النظرية أن المؤسسات تسعى باستمرار إلى تحسين عملياتها التشغيلية من خلال تقليل التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات.

وتعتمد الكفاءة التشغيلية على عدة عناصر رئيسية، من أهمها تحسين سير العمليات، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام، والاعتماد على التكنولوجيا في أتمتة العمليات، بالإضافة إلى تحسين استخدام الموارد البشرية والتقنية. كما تؤكد النظرية أن تحقيق الكفاءة التشغيلية يمثل عاملاً حاسماً في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في بيئة الأعمال (بشر، 2025).

نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory)

تُعد نظرية التحول الرقمي من النظريات الحديثة التي تفسر كيفية انتقال المؤسسات من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الرقمية المعتمدة على التكنولوجيا المتقدمة. وتشير هذه النظرية إلى أن التحول الرقمي لا يقتصر على استخدام التكنولوجيا، بل يشمل إعادة تصميم العمليات، وتغيير نماذج الأعمال، وتطوير ثقافة تنظيمية قائمة على الابتكار.

وترى هذه النظرية أن تبني التقنيات الرقمية، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات، يسهم في تحسين كفاءة العمليات، وزيادة سرعة الأداء، وتعزيز جودة الخدمات، مما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. كما تؤكد أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على توفر البنية التحتية المناسبة، والمهارات البشرية، والدعم الإداري (خدايار و جواهر، 2026).

المنهجية وطرق البحث:

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية التي تهدف إلى تفسير الظواهر الواقعية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. ويتميز هذا المنهج بقدرته على جمع البيانات الكمية والنوعية وتحليلها بشكل علمي، بما يساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة تدعم اتخاذ القرار.

وفي إطار هذه الدراسة، يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية، من خلال دراسة العلاقة بين تطبيق التقنيات الذكية ومستوى الأداء التشغيلي داخل هذه المؤسسات، وقياس مدى مساهمة هذه التقنيات في تحسين سرعة العمليات، وتقليل التكاليف، ورفع جودة الخدمات. أدوات الدراسة

تتمثل أداة جمع البيانات الرئيسية في هذه الدراسة في استمارة الاستبيان، حيث تم تصميمها بشكل شامل لتغطي مختلف أبعاد الدراسة، وتم تقسيمها إلى مجموعة من المحاور التي تعكس متغيرات البحث.

يتكون الاستبيان من 30-25 سؤالاً موزعة على الفئات التالية:

1. الأسئلة الديموغرافية: تتعلق بالخصائص الشخصية للمستجيبين، مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة، وذلك بهدف تكوين صورة واضحة عن خصائص عينة الدراسة وتحليل الفروق بين الفئات المختلفة.

2. أسئلة الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل):

تشمل مجموعة من الأسئلة التي تقيس مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات الخدمية، مثل استخدام الأنظمة الذكية، تحليل البيانات، أتمتة العمليات، ودعم اتخاذ القرار.

3. أسئلة الكفاءة التشغيلية (المتغير التابع):

تتضمن أسئلة تقيس مستوى الكفاءة التشغيلية، مثل سرعة إنجاز العمليات، تقليل التكاليف، جودة الأداء، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

4. أسئلة ليكرت تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتراوح من (1) "غير موافق بشدة" إلى (5) "موافق بشدة"، لقياس آراء المستجيبين حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية، مما يوفر بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

الأسئلة المفتوحة: تشمل أسئلة تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم بشكل تفصيلي، مثل:

- ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في مؤسستك؟
- كيف يمكن تحسين استخدام الذكاء الاصطناعي لرفع الكفاءة التشغيلية؟

مجتمع وعينة الدراسة

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسات الخدمية، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، ممن يشاركون في تنفيذ العمليات التشغيلية أو استخدام الأنظمة التقنية داخل بيئة العمل. ويشمل ذلك الموظفين والإداريين الذين لديهم معرفة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي أو يتعاملون مع الأنظمة الرقمية في أداء أعمالهم.
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة تتراوح بين 120 إلى 150 مشاركاً من العاملين في المؤسسات الخدمية، باستخدام أسلوب العينة العشوائية، وذلك لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية وتحقيق تنوع في الآراء. وتُعد هذه العينة مناسبة لإجراء التحليل الإحصائي واستخلاص نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية: سيتم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني لسنة 2026م

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المؤسسات الخدمية في السعودية

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على عينة من العاملين في المؤسسات الخدمية، ممن لديهم خبرة أو تعامل مع الأنظمة الرقمية أو تقنيات الذكاء الاصطناعي.

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية، من حيث سرعة الأداء، تقليل التكاليف، وتحسين جودة الخدمات، دون التطرق إلى جوانب أخرى مثل الأداء المالي أو التسويق.

نموذج المتغيرات في الدراسة

المتغير	التعريف الاجرئي	نوع المتغير	العلاقة مع المتغيرات الأخرى	أداة القياس
الذكاء الاصطناعي	استخدام التقنيات الذكية لتحسين الأداء واتخاذ القرار داخل المؤسسات	متغير مستقل	يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل مباشر في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع العمليات وتقليل الأخطاء	مقياس ليكرت
الكفاءة التشغيلية	قدرة المؤسسة على تحسين الأداء من خلال سرعة الإنجاز وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات	متغير تابع	تعتمد الكفاءة التشغيلية على مدى فاعلية تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات التشغيلية	مقياس ليكرت، أسئلة مفتوحة

الطرق الإحصائية وتحليل البيانات

بعد جمع البيانات من الاستبيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة توضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وسيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، من أهمها:

- التحليل التكراري:

لفحص توزيع الإجابات والتعرف على اتجاهات آراء المشاركين حول استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الكفاءة التشغيلية.

- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري:

لقياس مستوى الاستجابات وتحديد درجة الموافقة على عبارات الاستبيان .

- معامل الارتباط: (Pearson)

لقياس قوة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية .

- تحليل الانحدار:

لتحديد مدى تأثير الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل على الكفاءة التشغيلية كمتغير تابع .

- اختبار الثبات: (Cronbach Alpha)

للتأكد من مصداقية وثبات أداة الدراسة .

كما سيتم إجراء مقارنات بين استجابات المشاركين وفقًا لبعض المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، لمعرفة ما إذا كانت هذه العوامل تؤثر في تقييمهم لأثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية.

- محمد علي، محمد بخيت. (2025). أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية (دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 6(10)، 87.68-.
- الرحاحله، أحمد محمد البديوي. (2025). دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الامتثال لإدارة مخاطر الأمن السيبراني. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 6(10)، 376.350-.
- محمد علي، محمد بخيت. (2025). أثر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي على جودة المعلومات المحاسبية (دراسة تطبيقية على البنك الزراعي السوداني). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 6(6)، 72.56-.
- حمزة، عبد العال عبد الودود محمد. (2025). أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء المشروعات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 6(12)، 107.90-.
- بشر، طلال علي عبدالواسع. (2025). تأثير الذكاء الاصطناعي على ريادة الأعمال الرقمية: مستقبل منظمات الأعمال في القرن الحادي والعشرين (دراسة تحليلية وصفية). *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، 6(21)، 254.233-.
- الهويل، فخرية سالم قطيش. (2024). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 5(1)، 638.624-.
- الرهايفه، أحمد عبد السلام سعد. (2024). مهام الذكاء الاصطناعي ودوره التكنولوجي في تحديث عمل البلديات. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 5(4)، 350.335-.

- الرحاحله، أحمد محمد علي البديوي. (2026). دور الحوكمة الرقمية في تعزيز النزاهة ومكافحة الفساد. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 7 (1)، 155.139–
- خديار، أسامة حمدالله، وجوهر، ضياء منيع. (2026). التحول الرقمي في مؤسسات القطاع العام العراقية وأثره في تعزيز أهداف التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية في المديرية العامة لتربية واسط. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 7 (1)، 753.739–
- السماوي، ماهر عبده أحمد ناصر. (2026). دور التحول الرقمي في تطوير رأس المال الفكري في الجامعات اليمنية. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 7 (2)، 607.590–
- رليد، عبد الكريم، علام، عادل، وآخرون. (2026). الابتكار في التكنولوجيا المالية كآلية لترقية التجارة الإلكترونية: دراسة حالة شركة Ant Financial Services Group الصينية كنموذج رائد. *Journal of Economic Geography*، 3 (1)، 113.91–