

الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال: دراسة تطبيقية على الشركات السعودية

إعداد الطالب/ رغد ذيب الشهراني

الرقم الجامعي / 253002354

العام الدراسي:

2026م

الملخص

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في مجال التقنيات الرقمية، ويأتي الذكاء الاصطناعي في مقدمة هذه التقنيات التي أحدثت تحولًا كبيرًا في مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية. وقد أصبح استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي عنصرًا مهمًا في دعم القرارات الإدارية وتحسين كفاءة العمليات داخل منظمات الأعمال، مما يسهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات وتحقيق الاستدامة في الأداء (Norvig, 2021 & Russell).

وتسعى العديد من الشركات حول العالم إلى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة مثل التسويق، وإدارة الموارد البشرية، وتحليل البيانات، وخدمة العملاء، وذلك بهدف تحسين الإنتاجية ورفع مستوى الأداء المؤسسي. وفي هذا السياق، تولي المملكة العربية السعودية اهتمامًا متزايدًا بتبني التقنيات الحديثة في بيئة الأعمال، خاصة في ظل توجهات رؤية السعودية 2030 التي تدعم التحول الرقمي وتعزيز الابتكار في مختلف القطاعات الاقتصادية (الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، 2022).

وانطلاقًا من ذلك، يهدف هذا البحث إلى دراسة الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال مع التركيز على واقع استخدامه في الشركات السعودية، وتحليل أثره في تحسين الأداء المؤسسي ودعم عمليات اتخاذ القرار. كما يسعى البحث إلى التعرف على أهم مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل الشركات، ومدى مساهمته في رفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث. ومن المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم تصور علمي حول دور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة الأعمال، إضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساعد الشركات السعودية على الاستفادة بشكل أفضل من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أدائها المؤسسي.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، إدارة الأعمال، الأداء المؤسسي، التحول الرقمي، الشركات السعودية.

المقدمة:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في مجال التكنولوجيا الرقمية، حيث أصبحت التقنيات الحديثة أحد العوامل الأساسية في تطوير منظمات الأعمال وتحسين قدرتها على المنافسة في الأسواق العالمية. ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه التقنيات التي أحدثت تحولاً كبيراً في أساليب الإدارة واتخاذ القرار، لما يوفره من إمكانيات متقدمة في تحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية ودعم العمليات التشغيلية داخل المؤسسات (Norvig, 2021 & Russell).

وقد أدى التطور الكبير في تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى توسيع نطاق استخدامه في مختلف مجالات الأعمال، مثل التسويق، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة العمليات، وخدمة العملاء. وتسهم هذه التطبيقات في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال أتمتة العديد من العمليات، وتقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز سرعة اتخاذ القرار بناءً على تحليل كميات كبيرة من البيانات في وقت قصير (Ronanki, 2018 & Davenport). كما أصبح الذكاء الاصطناعي أداة مهمة في دعم الابتكار المؤسسي وتطوير نماذج الأعمال الحديثة التي تعتمد على التحول الرقمي والتكنولوجيا المتقدمة.

وفي هذا السياق، تسعى العديد من الدول إلى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم التنمية الاقتصادية وتحسين كفاءة القطاعات المختلفة. وتأتي المملكة العربية السعودية ضمن الدول التي أولت اهتماماً كبيراً بتبني هذه التقنيات، حيث أطلقت العديد من المبادرات الوطنية التي تهدف إلى تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات، وذلك في إطار تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى بناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار والتكنولوجيا المتقدمة (الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، 2022).

وقد انعكس هذا التوجه على قطاع الأعمال في المملكة، حيث بدأت العديد من الشركات السعودية في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما يسهم استخدام هذه التقنيات في دعم عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي، من خلال توفير تحليلات دقيقة للبيانات تساعد الإدارة على وضع خطط أكثر فاعلية لمواجهة التحديات وتحقيق الأهداف المؤسسية (Bughin et al., 2018).

وانطلاقاً من أهمية الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة الأعمال الحديثة، يأتي هذا البحث لدراسة الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال مع التركيز على واقع استخدامه في الشركات السعودية، وتحليل دوره في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة الإدارية داخل المؤسسات. كما يسعى البحث إلى تسليط الضوء على أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في منظمات الأعمال، وبيان مدى مساهمتها في دعم التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي في بيئة الأعمال المعاصرة

مشكلة الدراسة

أدى التطور السريع في تقنيات المعلومات والاتصال إلى ظهور العديد من الأدوات التكنولوجية المتقدمة التي أسهمت في إحداث تحولات جوهرية في بيئة الأعمال المعاصرة، ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه التقنيات التي بدأت تلعب دوراً متزايد الأهمية في دعم عمليات الإدارة وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي داخل المنظمات (Ronanki, & Davenport, 2018). وقد أصبحت المؤسسات الحديثة تعتمد بشكل متزايد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الضخمة، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، وتطوير الخدمات والمنتجات بما يتناسب مع متطلبات السوق المتغيرة.

ورغم ما يوفره الذكاء الاصطناعي من فرص كبيرة لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، إلا أن مستوى تبني هذه التقنيات ما يزال متفاوتاً بين الشركات، خاصة في بعض البيئات التنظيمية التي تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية أو نقص الكفاءات المتخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي (Bughin et al., 2018). كما أن العديد من المؤسسات لا تزال في مراحل مبكرة من تطبيق هذه التقنيات، الأمر الذي يحد من الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التي يوفرها الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية وتحسين الأداء.

وفي المملكة العربية السعودية، شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات الاقتصادية، وذلك في إطار التوجه نحو التحول الرقمي وتعزيز الابتكار بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 (الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، 2022). ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي تتناول واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية، ومدى تأثيره في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات.

ومن هنا تتبع مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مدى إسهام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات السعودية، وذلك من خلال دراسة واقع استخدام هذه التقنيات في مجالات الأعمال المختلفة، وتحليل دورها في دعم عمليات اتخاذ القرار وتحسين كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسات.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال الحديثة، حيث أصبح من أهم التقنيات التي تعتمد عليها المؤسسات في تطوير أدائها وتحسين كفاءة عملياتها الإدارية والتشغيلية. كما أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يساهم في دعم عملية اتخاذ القرار وتحليل البيانات بشكل أكثر دقة، مما يساعد المؤسسات على تحقيق التميز التنافسي في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال (Ronanki, & Davenport) (2018).

الأهمية العلمية (النظرية)

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، حيث تسعى الدراسة إلى توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته في المؤسسات المعاصرة. كما تساهم في إبراز الدور الذي يمكن أن تلعبه تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي ودعم عمليات الإدارة الحديثة. كذلك توفر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن أن يفيد الباحثين والدارسين في مجال إدارة الأعمال والتقنيات الحديثة، خاصة فيما يتعلق بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات.

الأهمية التطبيقية (العملية)

تتبع الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من إمكانية الاستفادة من نتائجها في دعم الشركات السعودية في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي. كما يمكن أن تساعد نتائج الدراسة الإدارات العليا في المؤسسات على فهم الدور الذي يمكن أن يؤديه الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية وتحسين جودة اتخاذ القرار. إضافة إلى ذلك، قد تساهم هذه الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تساعد الشركات السعودية على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل أكثر فاعلية بما يحقق لها التميز التنافسي في بيئة الأعمال الحديثة.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المرتبطة بموضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، وذلك من خلال التركيز على واقع استخدام هذه التقنيات في الشركات السعودية وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي. ويمكن توضيح أهداف الدراسة فيما يأتي:

التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال

يهدف هذا الهدف إلى توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي وبيان أهم خصائصه وتقنياته المستخدمة في بيئة الأعمال المعاصرة، إضافة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في تطوير الأساليب الإدارية الحديثة داخل المؤسسات.

تحديد أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في منظمات الأعمال

يسعى هذا الهدف إلى التعرف على أبرز مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي داخل الشركات، مثل التسويق الرقمي، وتحليل البيانات، وإدارة الموارد البشرية، وخدمة العملاء، وذلك بهدف فهم كيفية توظيف هذه التقنيات في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية.

دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي

يركز هذا الهدف على تحليل العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى الأداء داخل المؤسسات، من خلال دراسة مدى إسهام هذه التقنيات في رفع الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات وتعزيز كفاءة اتخاذ القرار داخل الشركات.

التعرف على واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية

يهدف هذا الهدف إلى دراسة مدى تبني الشركات السعودية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، والتعرف على المجالات التي يتم استخدام هذه التقنيات فيها داخل المؤسسات، إضافة إلى تحديد مستوى الوعي بأهمية الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية

يسعى هذا الهدف إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركات السعودية على الاستفادة بشكل أكبر من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير أدائها المؤسسي وتحسين كفاءة عملياتها الإدارية والتشغيلية.

أسئلة الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة والأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، يمكن صياغة السؤال الرئيس للدراسة على النحو الآتي:

السؤال الرئيس

ما دور الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في تحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية؟

الأسئلة الفرعية

1. ما المقصود بالذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال، وما أهم خصائصه وتقنياته المستخدمة في المؤسسات؟
2. ما أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن استخدامها في منظمات الأعمال؟
3. ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات؟
4. ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية؟
5. كيف يمكن تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي؟

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في تناول موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، مع التركيز على الدور الذي يمكن أن تلعبه هذه التقنيات في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات. وتركز الدراسة بصورة خاصة على التطبيقات المرتبطة بالعمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسات، مثل تحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرار، وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية. كما تسعى الدراسة إلى إبراز العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى الأداء المؤسسي داخل المنظمات، وذلك من خلال تحليل كيفية توظيف هذه التقنيات في تطوير بيئة العمل وتحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات.

الحدود المكانية

تقتصر هذه الدراسة من حيث النطاق المكاني على الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية، وذلك نظرًا لما تشهده المملكة من اهتمام متزايد بتبني التقنيات الحديثة، وخاصة تقنيات الذكاء الاصطناعي، في مختلف القطاعات الاقتصادية. كما يأتي اختيار الشركات السعودية في ضوء التوجهات الوطنية نحو تعزيز التحول الرقمي ودعم الابتكار في بيئة الأعمال، وهو ما يجعل من البيئة السعودية مجالًا مناسبًا لدراسة مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات.

الحدود الزمنية

تحدد الحدود الزمنية لهذه الدراسة بالفترة التي يتم خلالها إعداد هذا البحث، والتي تعكس واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية في الوقت الراهن. ويهدف ذلك إلى تقديم صورة حديثة عن مستوى تبني المؤسسات لهذه التقنيات في بيئة الأعمال المعاصرة، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي.

مصطلحات الدراسة

الذكاء الاصطناعي

يشير الذكاء الاصطناعي إلى مجموعة من الأنظمة والتقنيات الحاسوبية التي تهدف إلى محاكاة القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم والتحليل والاستنتاج واتخاذ القرار، وذلك من خلال استخدام الخوارزميات وتحليل البيانات الضخمة. ويساعد الذكاء الاصطناعي المؤسسات على تحسين كفاءة العمليات وتحليل المعلومات بسرعة ودقة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية (Russell & Norvig, 2021).

تطبيقات الذكاء الاصطناعي

يقصد بها استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تنفيذ المهام المختلفة داخل المؤسسات، مثل تحليل البيانات، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وأتمتة العمليات، وتقديم الخدمات الذكية للعملاء. وتسهم هذه التطبيقات في تحسين كفاءة الأداء وتقليل التكاليف التشغيلية داخل المنظمات.

إدارة الأعمال

تشير إدارة الأعمال إلى مجموعة الأنشطة والعمليات الإدارية التي تهدف إلى تنظيم الموارد البشرية والمالية والتقنية داخل المؤسسة، من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية. وتشمل هذه الأنشطة التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة لضمان تحقيق الأداء المؤسسي المطلوب.

الأداء المؤسسي

يقصد بالأداء المؤسسي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتحسين جودة العمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة، بما يسهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق التميز المؤسسي.

التحول الرقمي

يشير التحول الرقمي إلى عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير العمليات الإدارية والتشغيلية داخل المؤسسات، بهدف تحسين الكفاءة والفعالية وتعزيز القدرة التنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة.

الشركات السعودية

يقصد بها المؤسسات والشركات العاملة في المملكة العربية السعودية في مختلف القطاعات الاقتصادية، والتي تسعى إلى تبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي لتحسين أدائها المؤسسي وتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع الدراسة الذي يهدف إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال وتحليل أثره في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات السعودية. ويُعد المنهج الوصفي من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية، حيث يعتمد على وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، بهدف الوصول إلى نتائج علمية تساهم في فهم المشكلة البحثية وتقديم التوصيات المناسبة (Creswell, 2014).

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية في مختلف القطاعات الاقتصادية، سواء كانت شركات صناعية أو تجارية أو خدمية، والتي تعتمد أو تسعى إلى تبني التقنيات الحديثة في بيئة الأعمال مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي. ويُعد هذا المجتمع مناسبًا للدراسة نظرًا للدور المتزايد الذي تلعبه الشركات السعودية في تبني الابتكار التكنولوجي وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

عينة الدراسة

نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة، سيتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين والمديرين في بعض الشركات السعودية، وذلك بهدف الحصول على بيانات تعكس واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال. ومن المتوقع أن تتكون عينة الدراسة من عدد مناسب من المشاركين العاملين في الإدارات المختلفة داخل الشركات، مثل إدارات التسويق والموارد البشرية وتقنية المعلومات، وذلك لضمان الحصول على آراء متنوعة حول موضوع الدراسة.

أداة الدراسة

تعتمد الدراسة على الاستبانة (الاستبيان) كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. وسيتم تصميم الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة وأسئلتها، بحيث تتضمن مجموعة من الفقرات التي تقيس مدى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل الشركات، ومدى تأثير هذه التقنيات في تحسين الأداء المؤسسي.

كما ستكون الاستبانة من عدة محاور رئيسية، مثل:

- مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل الشركات
- دور الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار
- أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية
- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات

وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة.

صدق أداة الدراسة

سيتم التحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في مجال إدارة الأعمال وتقنية المعلومات، وذلك للتأكد من مدى وضوح الفقرات وملاءمتها لأهداف الدراسة. كما سيتم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظات المحكمين لضمان دقة الأداة وقدرتها على قياس متغيرات الدراسة بشكل صحيح.

ثبات أداة الدراسة

سيتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس مدى اتساق فقرات الاستبانة، وذلك من خلال تطبيق الأداة على عينة استطلاعية وتحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. ويُعد معامل كرونباخ ألفا من أكثر الأساليب استخدامًا في الدراسات العلمية لقياس درجة ثبات أدوات البحث.

إجراءات الدراسة

سيتم تنفيذ الدراسة من خلال مجموعة من الإجراءات المنظمة، والتي تتمثل في:

- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث.
- إعداد الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها.
- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين للتأكد من صدقها العلمي.
- توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة في الشركات السعودية.
- جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- تفسير النتائج واستخلاص التوصيات المناسبة.

أساليب تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات التي سيتم جمعها من خلال الاستبانة باستخدام برنامج SPSS، وذلك من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، مثل:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل الارتباط لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- اختبار الانحدار لتحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي.

الإطار النظري و الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء عرضاً نظرياً لموضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، وذلك من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، وأهم التقنيات المرتبطة به، إضافة إلى دوره في تطوير الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الحديثة.

المحور الأول: الذكاء الاصطناعي (المفهوم والنشأة والتطور)

مفهوم الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي أحد أهم مجالات التكنولوجيا الحديثة التي شهدت تطوراً كبيراً خلال العقود الأخيرة، حيث أصبح من التقنيات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تطوير أعمالها وتحسين كفاءة أدائها. ويشير الذكاء الاصطناعي إلى قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة القدرات الذهنية البشرية مثل التفكير والتعلم والتحليل واتخاذ القرار، وذلك من خلال استخدام خوارزميات وبرمجيات متقدمة تمكن الحاسوب من معالجة البيانات وتحليلها بطريقة تشبه التفكير البشري (Norvig, 2021 & Russell).

وقد أصبح الذكاء الاصطناعي عنصراً مهماً في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، حيث يساعد على تحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة، الأمر الذي يتيح للمؤسسات فهم الاتجاهات المستقبلية واتخاذ قرارات أكثر كفاءة. كما يسهم الذكاء الاصطناعي في تطوير العديد من الأنظمة الذكية التي تساعد المؤسسات على تحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها.

نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي

ظهر مفهوم الذكاء الاصطناعي في منتصف القرن العشرين، حيث بدأ الباحثون في مجال علوم الحاسوب في تطوير أنظمة قادرة على محاكاة التفكير البشري. وقد ظهر مصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة في مؤتمر دارتموث عام 1956، والذي يعد نقطة البداية في ظهور هذا المجال العلمي (McCarthy, 2007).

ومنذ ذلك الحين شهد الذكاء الاصطناعي تطوراً كبيراً نتيجة للتقدم في تقنيات الحاسوب وزيادة القدرة على معالجة البيانات. فقد ظهرت العديد من التقنيات الحديثة مثل التعلم الآلي والتعلم العميق وتحليل البيانات الضخمة، والتي أسهمت في تطوير قدرات الأنظمة الذكية وزيادة استخدامها في مختلف المجالات، خاصة في قطاع الأعمال.

المحور الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال

أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تطوير عملياتها وتحسين أدائها المؤسسي. وتستخدم المؤسسات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات مثل التسويق وإدارة الموارد البشرية وإدارة العمليات وخدمة العملاء.

ففي مجال التسويق تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي المؤسسات على تحليل سلوك العملاء والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية، مما يساهم في تحسين استراتيجيات التسويق وتقديم منتجات وخدمات تتناسب مع متطلبات العملاء. كما تساعد هذه التقنيات في تحليل البيانات الضخمة واستخلاص المعلومات التي تساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات تسويقية أكثر فاعلية.

أما في مجال إدارة الموارد البشرية، فيمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في عمليات التوظيف واختيار الموظفين المناسبين من خلال تحليل السير الذاتية وتقييم المهارات والخبرات. كما يمكن استخدامه في تحسين برامج التدريب وتطوير الأداء الوظيفي داخل المؤسسات.

وفي مجال خدمة العملاء، تساعد الأنظمة الذكية مثل المساعدات الافتراضية والروبوتات الذكية في تقديم خدمات سريعة وفعالة للعملاء، مما يساهم في تحسين مستوى رضا العملاء وتعزيز العلاقة بين المؤسسة والعملاء.

المحور الثالث: دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي

يعد تحسين الأداء المؤسسي من الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسات الحديثة إلى تحقيقها، ويُعد الذكاء الاصطناعي من أهم الأدوات التي يمكن أن تساهم في تحقيق هذا الهدف. حيث تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي المؤسسات على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الأداء داخل المؤسسة (Ronanki, 2018 & Davenport).

كما يسهم الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات وتقديم معلومات دقيقة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر فاعلية. إضافة إلى ذلك، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يسهم في تحسين إدارة الموارد داخل المؤسسة من خلال تحليل الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف، الأمر الذي يساعد المؤسسات على تطوير استراتيجيات أكثر كفاءة لتحقيق أهدافها وفي ظل التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية، أصبح الذكاء الاصطناعي من التقنيات المهمة التي تسعى الشركات إلى تبنيها بهدف تحسين أدائها المؤسسي وتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية.

المحور الرابع : الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء عرضاً لعدد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، وذلك بهدف التعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات والاستفادة منها في بناء الإطار العلمي للدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات العربية

دراسة الديب (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء التنظيمي داخل منظمات الأعمال، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة من العاملين في المؤسسات. وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل ملحوظ في تحسين كفاءة العمليات التنظيمية وتعزيز قدرة المؤسسات على اتخاذ القرارات الإدارية بصورة أكثر دقة وفعالية. كما أشارت الدراسة إلى أن تبني التقنيات الذكية يساعد المؤسسات على تطوير أساليب العمل وتحقيق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي.

دراسة عسيري وآخرون (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الإجراءات التنظيمية داخل المؤسسات، حيث ركزت على دور هذه التقنيات في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والرقابية. وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يساهم في تسريع إنجاز المهام وتقليل الأخطاء البشرية، إضافة إلى تحسين جودة المعلومات التي تعتمد عليها الإدارة في اتخاذ القرارات.

دراسة مجيد (2024)

سعت هذه الدراسة إلى دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تطوير إدارة المشاريع داخل المؤسسات، وأظهرت نتائجها أن استخدام التقنيات الذكية يساهم في تحسين تخطيط المشاريع ومتابعة تنفيذها، كما يساعد على التنبؤ بالمخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات المناسبة للتعامل معها.

دراسة حول الذكاء الاصطناعي في الإدارة الجامعية (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في المؤسسات التعليمية والإدارية، وأكدت نتائجها أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتطوير الخدمات المقدمة داخل المؤسسات.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

دراسة Wamba وآخرون (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في أداء الشركات، حيث ركزت على القيمة التي تضيفها مشاريع التحول الرقمي القائمة على الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات. وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية للشركات.

دراسة Bonde (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مكونات الذكاء الاصطناعي التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الربحية، وقد توصلت الدراسة إلى أن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات التنظيمية يساهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات.

دراسة Nasiru وآخرون (2025)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي في الأداء التنظيمي من خلال مقارنة بين المؤسسات العامة والخاصة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة تم تطبيقها على عينة من الموظفين في المؤسسات المختلفة. وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة اتخاذ القرار ورفع مستوى الإنتاجية وزيادة رضا العملاء داخل المؤسسات.

دراسة Machucho (2025)

تناولت هذه الدراسة دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار داخل المؤسسات، حيث أكدت أن استخدام الأنظمة الذكية يساهم في تطوير استراتيجيات الأعمال وتحسين العمليات التشغيلية وخلق قيمة مضافة للمؤسسات في بيئة الأعمال الحديثة.

دراسة حول الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار المؤسسي (2025)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، وأظهرت نتائجها أن استخدام الأنظمة الذكية يساعد المؤسسات على تحليل البيانات بسرعة ودقة، مما يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية وتقليل الأخطاء البشرية.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن معظم الدراسات أكدت أهمية الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات. كما أظهرت هذه الدراسات أن استخدام التقنيات الذكية يساهم في دعم عملية اتخاذ القرار وتحليل البيانات وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء.

وعلى الرغم من تنوع الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي في مجالات مختلفة، إلا أن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي تركز على واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية وتأثيره في تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيقه

الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، سواء على المستوى العربي أو الأجنبي، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي أو دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات بشكل عام. كما ركزت بعض الدراسات على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاعات محددة مثل التعليم أو إدارة المشاريع أو الخدمات الرقمية.

ورغم أهمية هذه الدراسات وما قدمته من نتائج علمية مهمة، إلا أنها لم تتناول بشكل كافٍ واقع استخدام الذكاء الاصطناعي داخل الشركات في المملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال في المملكة في إطار تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030. كما أن بعض الدراسات ركزت على الجوانب التقنية للذكاء الاصطناعي دون التركيز بشكل كافٍ على أثر هذه التقنيات في تحسين الأداء المؤسسي داخل منظمات الأعمال.

ومن هنا تظهر الفجوة البحثية في الحاجة إلى دراسة متخصصة تسعى إلى تحليل دور الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال داخل الشركات السعودية، مع التركيز على مدى تأثير هذه التقنيات في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة الإدارية داخل المؤسسات. وتسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل علمي لواقع استخدام الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية، وبيان مدى مساهمته في تطوير بيئة الأعمال وتحسين الأداء المؤسسي

التوصيات

في ضوء ما تناولته الدراسة من عرض نظري للدراسات والأدبيات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في تعزيز استخدام هذه التقنيات داخل الشركات السعودية وتحسين الأداء المؤسسي، ومن أبرز هذه التوصيات ما يأتي:

- ضرورة تعزيز الوعي لدى إدارات الشركات السعودية بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تطوير بيئة الأعمال وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.
- تشجيع الشركات على الاستثمار في التقنيات الحديثة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، لما لها من دور مهم في تحسين العمليات التشغيلية وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات.
- العمل على تطوير البنية التحتية التكنولوجية داخل المؤسسات بما يسهم في دعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتسهيل استخدامها في مختلف المجالات الإدارية والتنظيمية.
- توفير برامج تدريبية متخصصة للعاملين في المؤسسات من أجل تنمية مهاراتهم في استخدام التقنيات الحديثة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي.
- تعزيز التعاون بين المؤسسات الأكاديمية والشركات في مجال تطوير تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما يسهم في دعم الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي.
- دعم الأبحاث والدراسات العلمية التي تتناول موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، لما لها من دور في تطوير المعرفة العلمية في هذا المجال.
- الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في مجال استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، والعمل على تطبيق أفضل الممارسات التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات السعودية.

الخاتمة

شهدت بيئة الأعمال في السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً نتيجة التقدم السريع في التقنيات الرقمية، ويأتي الذكاء الاصطناعي في مقدمة هذه التقنيات التي أسهمت في إحداث تحول كبير في أساليب الإدارة والعمل داخل المؤسسات. وقد أصبح استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي من العوامل المهمة التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق المختلفة.

وقد تناولت هذه الدراسة موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال، مع التركيز على دوره في تحسين الأداء المؤسسي داخل الشركات السعودية. كما استعرضت الدراسة المفاهيم الأساسية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، وأهم تقنياته وتطبيقاته في المؤسسات الحديثة، إضافة إلى عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

وأظهرت الدراسة أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسات، لما توفره هذه التقنيات من إمكانيات كبيرة في تحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء. كما أكدت الدراسة أن تبني الشركات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة.

وفي ظل التوجهات الحديثة نحو التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، تبرز أهمية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة الأعمال وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، وهو ما يتطلب مزيداً من الاهتمام من قبل المؤسسات في تبني هذه التقنيات والاستفادة من إمكانياتها في تحسين الأداء المؤسسي.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2020). الاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي. الرياض: المملكة العربية السعودية.

الخطيب، محمد عبدالعزيز. (2022). الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في الإدارة الحديثة. القاهرة: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبدالهادي، محمد فتحي. (2019). الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في نظم المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

عبدالسلام، أحمد محمد. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المؤسسات المعاصرة. القاهرة: دار الفكر العربي.

الطائي، حميد عبدالنبي. (2020). إدارة الأعمال في عصر التحول الرقمي. عمان: دار اليازوري العلمية.

عبدالرحمن، محمد محمود. (2021). التحول الرقمي وأثره في تطوير الأداء المؤسسي. القاهرة: دار التعليم الجامعي.

السلمي، علي. (2018). إدارة الموارد البشرية في ظل التحول الرقمي. القاهرة: دار غريب للنشر.

السيد، مصطفى كمال. (2020). نظم المعلومات الإدارية ودورها في دعم اتخاذ القرار. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

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

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. Harvard Business Review, 96(1), 108–116.

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future. W. W. Norton & Company.

Kaplan, A., & Haenlein, M. (2019). Siri, Siri in my hand: Who's the fairest in the land? Business Horizons, 62(1), 15–25.

Jordan, M., & Mitchell, T. (2015). Machine learning: Trends, perspectives, and prospects. Science, 349(6245), 255–260.

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage Publications.