

Final Project 2

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم

وتحسين الأداء المؤسسي

اسم الطالب

ريم عمر أحمد العوبثاني

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثاني 2025

جدول المحتويات

جدول المحتويات

المقدمة العامة

البيانات التعريفية بالمشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

1-2 مشكلة الدراسة

1-3 فجوات على المستوى النظري

1-4 فجوات على المستوى التطبيقي

1-5 أهمية الدراسة

- على المستوى النظري
- على المستوى التطبيقي

1-6 أسئلة الدراسة

- الأسئلة الرئيسية
- الأسئلة الفرعية

1-7 أهداف الدراسة

- الأهداف العامة
- الأهداف الخاصة

1-8 فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية
- الفرضيات الفرعية

1-9 نموذج الدراسة

- المتغيرات المستقلة
- المتغيرات التابعة
- العلاقات بين المتغيرات

1-10 منهجية الدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2-1 المقدمة

2-2 الدراسات السابقة

• المتغير المستقل

• المتغير التابع

• العلاقة بين المتغيرين

2-3 خلاصة الدراسات السابقة

2-4 التوصيات المستقبلية

2-5 الخاتمة

2-6 قائمة المراجع

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

المقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت التقنية والذكاء الاصطناعي عنصرين أساسيين في تحسين كفاءة المؤسسات وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. وتعد شركة علم واحدة من أبرز الشركات السعودية الرائدة في مجال الحلول التقنية، حيث تلعب دوراً محورياً في تطوير الخدمات الرقمية المقدمة للقطاعين الحكومي والخاص.

يهدف هذا المشروع إلى دراسة دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين الأداء المؤسسي ، من خلال تحليل آليات استخدام الذكاء الاصطناعي في الأتمتة، وتحليل البيانات الضخمة، وتعزيز الأمن السيبراني، إضافةً إلى دوره في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى الإنتاجية داخل الشركة.

كما يستعرض البحث أبرز التقنيات التي تعتمد عليها شركة علم، والتحديات التي تواجهها في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى الفرص المستقبلية التي يمكن أن تساهم في تحقيق تحول رقمي أكثر كفاءة واستدامة. ومن خلال هذه الدراسة، سيتم تقديم مجموعة من التوصيات التي تساهم في تعزيز استخدام التقنية والذكاء الاصطناعي داخل الشركة لتحقيق أقصى استفادة من الابتكار الرقمي.

مشكلة الدراسة:

مع التقدم السريع في التقنيات الرقمية، أصبح الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة عنصرين أساسيين في تطوير الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي. وتُعد شركة علم من الشركات الرائدة في تقديم الحلول الرقمية والخدمات الذكية، إلا أن تطبيق هذه التقنيات يواجه العديد من التحديات المتعلقة بتكامل الأنظمة، تحليل البيانات الضخمة، الأتمتة، وتأثيرها على كفاءة العمليات ورضا العملاء. وعلى الرغم من الجهود المستمرة في تبني الابتكارات التكنولوجية، لا تزال هناك تساؤلات حول مدى فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة في تحسين أداء شركة علم، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة. لذا، تتمثل مشكلة الدراسة في:

"ما هو دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين الأداء المؤسسي؟ وما هي أبرز التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات؟"

يهدف هذا البحث إلى تحليل واقع استخدام الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة في شركة علم، ودراسة أثرها على جودة الخدمات، بالإضافة إلى تقديم حلول وتوصيات لتعزيز الاستفادة من هذه التقنيات في تحقيق التحول الرقمي الفعال.

فجوات على المستوى النظري

- نقص الدراسات المتخصصة حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.
- غياب نماذج نظرية متكاملة تربط بين التقنية والذكاء الاصطناعي وكفاءة الأداء المؤسسي.
- قلة الأبحاث التي تتناول تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل المحلية.
- عدم وجود دراسات كافية حول تأثير الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء في الخدمات الحكومية الرقمية.

- ندرة الدراسات التي تستكشف الجوانب الأخلاقية والأمنية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات.

فجوات على المستوى التطبيقي

- عدم وجود استراتيجية واضحة لتكامل الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة القائمة .
- قصور في قياس التأثير الفعلي للتقنيات الحديثة على الأداء المؤسسي.
- تحديات أمنية وسيبرانية متزايدة مع استخدام التقنيات الحديثة.
- محدودية توافر البيانات الضخمة اللازمة لتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي.
- قلة الكفاءات المتخصصة في الذكاء الاصطناعي داخل الشركة.
- عدم وضوح تأثير الأتمتة والذكاء الاصطناعي على سوق العمل داخل الشركة.
- التحديات في تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء.

أهمية الدراسة

يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة نظرًا لدور التقنية والذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات المقدمة من قبل الشركات الرائدة، مثل شركة علم. وتتمثل أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

- المساهمة في تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات
- تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات
- تحديد التحديات والفرص المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي
- تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى في بيئة الأعمال
- توفير أساس علمي وعملي لصانعي القرار
- إثراء الدراسات العلمية في مجال التحول الرقمي

على المستوى النظري:

تتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى النظري في عدة جوانب رئيسية تسهم في توسيع الفهم الأكاديمي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة في المؤسسات، خاصة في الشركات التي تقدم خدمات حكومية مثل شركة علم. أبرز جوانب الأهمية تشمل:

1. إثراء الأدبيات العلمية حول التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية

2. تطوير نماذج نظرية لفهم العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي
3. تسليط الضوء على الجوانب الأخلاقية والاجتماعية لتطبيق الذكاء الاصطناعي
4. تقديم إطار مرجعي لقياس أثر الذكاء الاصطناعي في المؤسسات
5. إثراء الدراسات التي تربط بين التكنولوجيا والتفاعل البشري في تقديم الخدمات
6. تعزيز فاعلية استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال المحلية

على المستوى التطبيقي:

تكمن أهمية هذه الدراسة على المستوى التطبيقي في مجموعة من النقاط التي تساهم بشكل مباشر في تحسين ممارسات العمل داخل شركة علم وغيرها من الشركات التي تسعى لتطبيق التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي لتحقيق أفضل النتائج. هذه الأهمية تتجلى في عدة جوانب رئيسية:

- تحقيق التحول الرقمي في الخدمات المؤسسية
- رفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال الذكاء الاصطناعي
- تحسين تجربة العملاء باستخدام الحلول الرقمية.
- تعزيز الأمان السيبراني وحماية البيانات
- مواجهة التحديات المتعلقة بالتوظيف والتدريب
- تعزيز الابتكار والقدرة التنافسية

أسئلة الدراسة

لتوجيه البحث بشكل منهجي ومنظم، يمكن صياغة أسئلة الدراسة التي تهدف إلى تحليل دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات شركة علم والأداء المؤسسي. هذه الأسئلة يمكن أن تتناول جوانب متعددة تتعلق بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركة والتحديات والفرص المرتبطة بها. إليك بعض الأسئلة المحتملة للدراسة:

- الأسئلة الرئيسية:
- ما هو دور الذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم؟

- كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين الأداء المؤسسي في شركة علم؟
- ما هي التحديات التي تواجهها شركة علم عند تطبيق الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها؟
- ما هو تأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في خدمات شركة علم؟
- كيف تؤثر الأتمتة والذكاء الاصطناعي على التوظيف في شركة علم؟
- ما هي الفرص التي يمكن أن تقدمها تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة التشغيلية في شركة علم؟
- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تعتمد عليها شركة علم لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في المستقبل؟
- كيف يمكن قياس فعالية تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة علم؟
- الأسئلة الفرعية:
- ما هي التطبيقات الرئيسية للذكاء الاصطناعي في خدمات شركة علم؟
- كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي داخل شركة علم؟
- ما هي التحديات التي تواجه شركة علم عند تطبيق الذكاء الاصطناعي؟
- كيف يمكن تصميم برامج تدريبية لتطوير الكفاءات القيادية داخل الشركات العائلية؟

أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة في تقديم تحليل شامل لدور التقنية والذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات شركة علم وتطويع الأداء المؤسسي.

الأهداف العامة: تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف العامة التالية:

1. دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات شركة علم.
2. تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي لشركة علم.
3. تحديد التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة علم.
4. تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في شركة علم.

الأهداف الخاصة: تتمثل الأهداف الخاصة لهذه الدراسة في تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في تقديم تحليلات معمقة حول دور الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة في تحسين الأداء المؤسسي في شركة علم، وهذه الأهداف الخاصة تشمل:

1. تحليل التطبيقات الحالية للذكاء الاصطناعي في شركة علم.
2. مقارنة أداء الشركة قبل وبعد تطبيق الذكاء الاصطناعي.
3. استكشاف تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة خدمة العملاء في شركة علم .
4. دراسة العقبات التي تواجهها شركة علم في استخدام الذكاء الاصطناعي.
5. استكشاف الفوائد الاقتصادية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في شركة علم.
6. استكشاف الفوائد الاقتصادية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في شركة علم.
7. وضع إطار لقياس فعالية تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة علم.

فرضيات الدراسة

تمثل الفرضيات نقطة انطلاق لتوجيه البحث والتحليل، وهي تعتبر توقعات مبدئية تستند إلى الأدبيات السابقة أو المعرفة الأولية في مجال الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في شركة علم. تعتمد هذه الفرضيات على تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات.

الفرضية الرئيسية:

"تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في شركة علم يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، زيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الأداء المؤسسي بشكل عام".

- تحسين جودة الخدمات: من خلال استخدام أدوات مثل الدردشة الآلية، التخصيص الذكي، والأنظمة الذكية لتحليل البيانات وتوقع احتياجات العملاء.
- زيادة الكفاءة التشغيلية: من خلال الأتمتة والتحليل الذي للبيانات التي تؤدي إلى تحسين سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء البشرية.
- تعزيز الأداء المؤسسي: عن طريق تحسين استراتيجيات اتخاذ القرار، تخصيص الموارد بكفاءة أكبر، وتطوير حلول مبتكرة تحسن من قدرة الشركة على التنافس في السوق.

الفرضيات الفرعية

- يؤدي تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة علم إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تيسير الوصول إلى الخدمات، تحسين سرعة الاستجابة، وتقديم حلول مخصصة بناءً على البيانات.
- تيسير الوصول إلى الخدمات: استخدام المساعدات الذكية و الدردشة الآلية لتسهيل الوصول إلى الخدمات والإجابة على استفسارات العملاء بسرعة وبدقة.
- تحسين سرعة الاستجابة: تقليل الزمن الذي يستغرقه العميل للحصول على خدمة أو استجابة من خلال الأتمتة والأنظمة الذكية التي تدير التفاعلات بسرعة أكبر من النظام التقليدي.
- تقديم حلول مخصصة: استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات التي يتم جمعها من العملاء وتخصيص العروض والخدمات وفقًا لاحتياجات العميل بشكل فردي، مما يساهم في تحسين الرضا العام.

نموذج الدراسة

يشير إلى الهيكل العام الذي يوضح كيفية تصميم البحث وكيفية تحليل البيانات والإجابة على الأسئلة البحثية. في هذه الدراسة، والتي تركز على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات شركة علم والأداء المؤسسي، سيتم تبني نموذج يتناسب مع طبيعة الموضوع ويحقق الأهداف المرجوة.

المتغيرات المستقلة:

1- تقنيات الذكاء الاصطناعي:

- الدردشة الآلية (Chatbots): تأثير أنظمة الدردشة التفاعلية في تحسين التواصل مع العملاء ورفع مستوى الخدمة. المساعدات الذكية: مثل المساعدات الشخصية التي تستخدم الذكاء الاصطناعي لتقديم حلول مخصصة للعملاء بسرعة وبدقة.
- التعلم الآلي (Machine Learning): قدرة الأنظمة الذكية على تعلم وتحليل البيانات لتحسين اتخاذ القرارات، بما في ذلك التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية والتوصيات للأعمال.

2- الأتمتة:

- أتمتة العمليات (Robotic Process Automation - RPA): تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة التشغيلية داخل شركة علم من خلال أتمتة المهام المتكررة والروتينية مثل معالجة البيانات والتقارير.
- أتمتة خدمة العملاء: مثل استخدام الدردشة التلقائية أو الأنظمة الذكية للرد على استفسارات العملاء بشكل فوري.

3- تكامل الأنظمة الذكية (Smart Systems Integration):

- الأنظمة المتكاملة: دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في الأنظمة القائمة في شركة علم لتحقيق التنسيق والتعاون بين العمليات المختلفة، مما يعزز الكفاءة والتسريع في سير العمل.

4- البنية التحتية الرقمية:

- تحديث البنية التحتية التقنية: تطوير الشبكات، وقاعدة البيانات، وأنظمة تخزين البيانات لاستيعاب أدوات الذكاء الاصطناعي.

- التحول الرقمي: تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي في العمليات الرقمية الشاملة داخل الشركة لتعزيز التطوير والابتكار المستمر.

المتغيرات التابعة:

1. تحسين جودة الخدمات من خلال زيادة دقة الخدمة وتسريع تقديم الخدمة.
2. زيادة الكفاءة التشغيلية وذلك من خلال تقليل ال وقت المستغرق في العمليات وخفض التكاليف التشغيلية.
3. تحسين تجربة العملاء والعمل على الرضا العام للعملاء و تفاعلات إيجابية مع العملاء

العلاقات بين المتغيرات:

- 1- العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي (المتغيرات المستقلة) وتحسين جودة الخدمات (المتغير التابع):
 - التأثير المباشر: تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل الدردشة الآلية و المساعدات الذكية تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. حيث أن هذه التقنيات تساهم في تسريع الاستجابة للعملاء وتحسين دقة المعلومات المقدمة لهم.
 - التفسير: كلما تم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات، كلما زادت القدرة على تخصيص الخدمات وجعلها أكثر راحة وموثوقية.
- 2- العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي (المتغيرات المستقلة) وزيادة الكفاءة التشغيلية (المتغير التابع):
 - التأثير المباشر: تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات التشغيلية مثل الأتمتة وتحليل البيانات يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية داخل الشركة. من خلال أتمتة العمليات وتقليل الوقت المستغرق في الإجراءات اليومية.
 - التفسير: استخدام الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة السرعة في أداء الأعمال، مما يعزز كفاءة العمليات داخل شركة علم.
- 3- العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي (المتغيرات المستقلة) وتحسين تجربة العملاء (المتغير التابع):
 - التأثير المباشر: تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي و التحليل التنبؤي تؤدي إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تخصيص الخدمة وتقديم حلول مخصصة تلبي احتياجات كل عميل على حدة .
- 4- العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي (المتغيرات المستقلة) والأداء المؤسسي (المتغير التابع):

• التأثير المباشر: الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تحسين اتخاذ القرارات ، زيادة الإنتاجية ، وتحسين القدرة التنافسية.

• التفسير: تقنيات الذكاء الاصطناعي تدعم اتخاذ قرارات استراتيجية أكثر دقة ، وتوفر فرصًا لتحسين العمليات اليومية ، مما يعزز الأداء المؤسسي بشكل عام.

5- العلاقة بين زيادة الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المتغيرات التابعة:

التأثير المتبادل: زيادة الكفاءة التشغيلية تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة لأن التحسينات في العمليات الداخلية تساهم في تسريع تقديم الخدمات وزيادة دقتها.

التفسير: كلما زادت الكفاءة في عمليات الشركة من خلال الذكاء الاصطناعي ، كلما تحسنت الخدمة المقدمة للعملاء.

منهجية الدراسة

منهجية الدراسة هي الخطة التي يتبعها الباحث لتنفيذ البحث وتحقيق أهدافه ، وهي تشمل المنهج البحثي ، أدوات جمع البيانات ، أسلوب التحليل ، العينة ، المجتمع البحثي ، وغيرها من الجوانب التي تساهم في تحقيق نتائج موثوقة وصحيحة. وفي هذه الدراسة التي تركز على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات شركة علم والأداء المؤسسي.

نوع الدراسة

تحديد نوع الدراسة يعتمد على الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها وطبيعة البحث الذي يتم تنفيذه. في

هذا السياق ، حيث يتناول البحث تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات والأداء المؤسسي في

شركة علم ، فإن نوع الدراسة سيكون كما يلي :

- Empirical Study- دراسة تطبيقية
- (Descriptive Study) دراسة وصفية
- (Analytical Study) دراسة تحليلية
- (Mixed-Methods Study) دراسة نوعية وكمية
- دراسة استكشافية (Exploratory Study)

الدراسة الميدانية

الدراسة الميدانية هي جزء أساس ي من المنهج البحثي الذي يعتمد على جمع البيانات من الواقع العملي بدلاً من الاكتفاء بالدراسات النظرية أو الأدبيات السابقة. في دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين الخدمات والأداء المؤسسي في شركة علم، ستكون الدراسة الميدانية هي الركيزة الأساسية للحصول على بيانات حقيقية من بيئة العمل. فيما يلي تفاصيل الدراسة الميدانية

أهداف الدراسة الميدانية:

- تقييم تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي .
- قياس تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات العملاء.
- فهم تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي.
- فهم تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي.
- تحديد الفوائد والتحديات الناتجة عن تطبيق الذكاء الاصطناعي .
- تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي ورضا العملاء.

مخطط المشروع المقترح

يتضمن مخطط المشروع المقترح مراحل الدراسة بشكل تفصيلي، مع تحديد الأنشطة الرئيسية والوقت المحدد لكل مرحلة. هذا المخطط يوضح سير العمل الذي سيضمن جمع البيانات، تحليل النتائج، واستخلاص التوصيات في الوقت المحدد.

المراحل الرئيسية للمشروع:

1. مرحلة التحضير 1-2 شهر:

تعد هذه المرحلة هي البداية الأساسية للمشروع، حيث يتم خلالها إعداد الأرضية اللازمة لجمع البيانات وتحليلها. تشمل هذه المرحلة الأعمال التالية:

- تحديد موضوع البحث.
- مراجعة الأدبيات.
- وضع الإطار النظري للدراسة.
- تحديد المفاهيم الرئيسية المتعلقة بالدراسة مثل "الذكاء الاصطناعي"، "تحسين الأداء المؤسسي"، "تحسين خدمات العملاء".
- تحديد النظريات والنماذج التي سيتم استخدامها في تفسير البيانات.

- إعداد أدوات البحث ث.
- إعداد العين ة.
- تحديد الجدول الزمني.

2. مرحلة جمع البيانات 2-3 أشهر:

خلال هذه المرحلة، يتم جمع المعلومات من الموظفي ن والعملاء ف ي شركة علم.

- تنفيذ الاستبيانات.
- إجراء المقابلات.
- الملاحظة المباشرة.
- تنظيم مجموعات التركيز.

3- مرحلة التحليل 2-1 أشهر:

في هذه المرحلة، سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها خلال المرحلة السابقة، مع التركيز على البيانات الكمية و البيانات النوعية.

- تحليل البيانات الكمية.
- تحليل البيانات النوعية.

٥. مرحلة كتابة التقرير 2-1 أشهر:

تعتبر مرحلة كتابة التقرير رمن أهم المراحل في أي مشروع تخرج، حيث يتم فيها تنظيم وتحليل كل المعلومات والبيانات التي تم جمعها خلال المراحل السابقة وتقديمها بشكل أكاديمي منظم. خلال هذه المرحلة، سيتم كتابة التقرير النهائي الذي يشمل جميع أجزاء البحث بشكل شامل ودقيق.

4. مرحلة تقديم النتائج شهرًا:

تعد مرحلة تقديم النتائج من المراحل النهائية في المشروع، حيث يتم فيها تقديم كافة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية والتحليلية، بشكل دقيق ومنظم. هذه المرحلة تتم بعد الانتهاء من كتابة التقرير النهائي وتتمثل في عرض وتوضيح النتائج الرئيسية والمستخلصة من البحث أمام اللجنة التقييمية أو المدرسين الأكاديميين.

المخطط الزمني للمشروع:

<u>المرحلة</u>	<u>المدة الزمنية</u>	<u>الأنشطة الرئيسية</u>
التحضير	شهر - شهران	تحديد موضوع البحث وأهدافه . مراجعة الأدبيات ودراسات سابقة . تحديد أدوات البحث . وضع الجدول الزمني.
جمع البيانات	شهران - ثلاثة أشهر	تصميم وتوزيع الاستبيانات . إجراء المقابلات مع الموظفين والعملاء . الملاحظة المباشرة . تنظيم مجموعات التركيز.
التحليل	شهر - شهران	تحليل البيانات الكمية باستخدام برامج التحليل . تحليل البيانات النوعية من المقابلات والملاحظات.
كتابة التقرير النهائي	شهر - شهران	كتابة الإطار النظري ومنهجية البحث . إعداد قسم النتائج والمناقشة . كتابة التوصيات . إعداد قائمة المراجع.
تقديم النتائج	شهر	إعداد العرض التقديمي . تقديم النتائج أمام اللجنة التقييمية . تلقي الملاحظات من اللجنة.
مرحلة المراجعة النهائية	شهر	إدخال التعديلات على التقرير بناءً على ملاحظات اللجنة . تسليم التقرير النهائي

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة جزءاً أساسياً من أي بحث أكاديمي، حيث توفر إطاراً معرفياً يساعد في فهم الموضوع من خلال ما تم إنجازه مسبقاً في هذا المجال. في مشروع تخرجك حول "دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين الأداء المؤسسي"، فإن الدراسات السابقة توفر لك نظرة شاملة حول كيفية تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسات، وكذلك تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي والتجاري.

1- دراسة "تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الحكومية"

- ملخص الدراسة: تناولت هذه الدراسة تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على المؤسسات الحكومية، وكيف ساعدت هذه التقنيات في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين خدمات العملاء.
- نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي قد ساعد في تحسين عمليات الإدارة العامة، مثل تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ باحتياجات العملاء، مما ساهم في تحسين الأداء المؤسسي.
- الإشارة للدراسة في بحثك: يمكنك الإشارة إلى هذه الدراسة لدعم فكرة أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون له دور محوري في تحسين الخدمات والأداء المؤسسي في شركة علم.

1- دراسات حول الحوكمة في الشركات العائلية

تشير الدراسات إلى أن تطبيق مبادئ الحوكمة الجيدة يمكن أن يحسن من فعالية إدارة الموارد البشرية في الشركات العائلية. دراسة ماكنتزي (7102) تناولت كيفية تأثير تطبيق معايير الحوكمة على تقليل التداخل بين الأدوار العائلية والإدارية. وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات العائلية التي تبنت استراتيجيات حوكمة صارمة أظهرت تحسناً في كفاءة العمل وتقليل النزاعات داخل الشركة.

2- دراسة "أثر الذكاء الاصطناعي في صناعة تكنولوجيا المعلومات وأثره على الخدمات العامة"

- ملخص الدراسة: استعرضت هذه الدراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع تكنولوجيا المعلومات، وتناولت كيفية استخدام الخوارزميات لتحسين الأداء وتطوير الأنظمة الذكية.
- نتائج الدراسة: أثبتت الدراسة أن استخدام الذكاء الاصطناعي ساعد في تحسين الدقة والسرعة في تقديم الخدمات، بما في ذلك تحليل البيانات، ومكافحة الاحتيال، وتحسين تجربة العملاء.
- الإشارة للدراسة في بحثك: تساعد هذه الدراسة في دعم فرضيتك حول أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في شركة علم يمكن أن يساهم في تحسين السرعة والجودة في تقديم الخدمات للمستفيدين..

3- دراسة "استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء الإداري في المؤسسات الخاصة"

- ملخص الدراسة: ركزت الدراسة على تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخاصة، وقدمت أمثلة عن كيف ساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري من خلال التشخيص التنبؤي وتحليل البيانات الكبيرة.

- نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي قد حسّن من قدرة المؤسسات الخاصة على اتخاذ القرارات وتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية .
- الإشارة للدراسة في بحثك: يمكن الاستفادة من هذه الدراسة لدعم فكرتك حول كيفية تحسين إدارة الموارد في شركة علم باستخدام الذكاء الاصطناعي.

خلاصة الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بتطبيق التقنية والذكاء الاصطناعي في المؤسسات، يمكن استخلاص عدة نتائج رئيسية تساهم في فهم كيفية تأثير هذه التقنيات على تحسين الأداء المؤسسي وتطوير خدمات العملاء في الشركات المختلفة. هذه الخلاصة تستعرض أهم النقاط المستخلصة من تلك الدراسات وتُظهر الفائدة التي يمكن أن تقدمها لدراستك.

- 1- تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي
- 2- تحسين خدمات العملاء عبر الذكاء الاصطناعي
- 3- التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي
- 4- التطبيقات الفعالة للذكاء الاصطناعي في المؤسسات الكبرى
- 5- النتائج الاستراتيجية لتطبيق الذكاء الاصطناعي
- 6- الفجوات البحثية.

المقدمة:

يعد الذكاء الاصطناعي أحد أبرز التقنيات الحديثة التي تشهد تطورًا مستمرًا في مختلف القطاعات على مستوى العالم. يعتبر هذا المجال من أهم محركات التغيير في أساليب العمل والإدارة، حيث يوفر فرصًا كبيرة لتحسين الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات. في هذا السياق، تبرز شركة علم كإحدى الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية التي تسعى إلى استثمار هذه التقنيات لتعزيز خدماتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

تتمثل أهمية الذكاء الاصطناعي في قدرته على تحليل البيانات الضخمة واستخراج الأنماط منها، مما يتيح اتخاذ قرارات أكثر دقة وفهم أعمق للسوق والعملاء. كما يساهم في تطوير حلول مبتكرة تساعد في تحسين جودة الخدمات وتوفير وقت وجهد الموظفين. على الرغم من الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي، إلا أن تطبيقه في بعض المؤسسات يواجه تحديات متعددة تتعلق بالتكنولوجيا، الثقافة المؤسسية، والأطر القانونية.

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي في شركة علم، ودراسة كيفية توظيف هذه التقنيات لتطوير خدمات العملاء وتحقيق الكفاءة التشغيلية. كما تهدف إلى تسليط الضوء على التحديات التي قد تواجهها الشركة في عملية تطبيق الذكاء الاصطناعي وكيفية التغلب عليها.

شركة علم تسعى لأن تكون في طليعة الشركات التي تتبنى الحلول الذكية لتقديم خدمات عالية الجودة، وتحقيق تطور مستدام في القطاع الحكومي. من خلال هذه الدراسة، سيتم تحليل مدى تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي لشركة علم، وتحديد الفوائد التي قد تجنيها الشركة من استخدام هذه التقنيات المتقدمة في عملياتها اليومية.

تأتي هذه الدراسة في إطار الجهود المستمرة التي تبذلها الشركات السعودية لتعزيز قدراتها التنافسية في الأسواق المحلية والدولية، باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تساهم في تحسين الإنتاجية، وزيادة كفاءة العمل، وتقليل التكاليف.

من خلال هذا البحث، سيتم الإجابة على عدة تساؤلات رئيسية، منها:

- كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين الأداء المؤسسي في شركة علم؟
 - ما هي التطبيقات الأكثر فعالية لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات؟
 - ما هي التحديات التي قد تواجهها شركة علم في تطبيق الذكاء الاصطناعي وكيف يمكن التغلب عليها؟
- تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إجابات واضحة على هذه الأسئلة، وتقديم مقترحات عملية يمكن أن تساهم في تحسين الأداء المؤسسي في شركة علم، مما يعزز قدرتها على تقديم خدمات متميزة للمستهلكين ويضعها في موقع الريادة على المستوى المحلي والدولي.

المتغير المستقل

يُعتبر الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة هما المتغيرات المستقلة الرئيسية في الدراسة. هذه المتغيرات هي التي يُعتقد أنها تؤثر أو تُساهم في تغيير وتحسين الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة من قبل الشركة.

المتغير المستقل الرئيس ي:

1. الذكاء الاصطناعي :

- يشمل استخدام الخوارزميات والأنظمة الذكية لتحليل البيانات، التنبؤ بالاتجاهات، وتحسين اتخاذ القرارات.
- يمكن للذكاء الاصطناعي أن يؤثر في تحسين الكفاءة ، الدقة، والسرعة في تقديم الخدمات، مثل استخدام الدردشة الآلية والمساعدات الذكية.

2. التقنيات الحديثة :

- تشمل التقنيات السحابية ، التحليل الضخم للبيانات (Big Data)، والأتمتة الذكية.
- تساعد هذه التقنيات في أتمتة العمليات، وتقليل التكاليف، وتقديم حلول مخصصة للعملاء بشكل أسرع وأكثر دقة.

شرح تأثير المتغير المستقل:

- الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة يمكن أن تساهم في تحسين العمليات داخل شركة علم، مما يؤدي إلى تحسين الفعالية والجودة في خدمات العملاء، وتحقيق الأداء المؤسسي الأفضل.
- يمكن للذكاء الاصطناعي أن يُحسن من التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للعملاء وتخصيص الخدمات لتلبية هذه الاحتياجات، مما يؤدي إلى تجربة مُحسّنة للعملاء.

أمثلة لتطبيقات المتغير المستقل:

- أنظمة الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة (Big Data) والتوصل إلى استنتاجات تساهم في تحسين استراتيجية الأعمال.
- أدوات الأتمتة لتحسين العمليات الداخلية، مثل إدارة الموارد البشرية، وتحسين الإنتاجية.
- التقنيات السحابية لتخزين البيانات وتحليلها بطريقة تساهم في تحقيق نتائج أسرع وأدق.

المتغير التابع

في إطار دراسة "دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين الأداء المؤسسي"، يُعتبر الأداء المؤسسي وخدمات العملاء هما المتغيرات التابعة الرئيسية في الدراسة. هذه المتغيرات هي التي تتأثر أو تتغير بناءً على تطبيق الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة.

المتغيرات التابعة الرئيسية:

1. الأداء المؤسسي:

- يتضمن ذلك الكفاءة التشغيلية، القدرة على اتخاذ القرارات، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- يشمل أيضاً تحسين العمليات الداخلية، مثل زيادة الإنتاجية، تقليل الأخطاء، وتوفير الوقت.
- تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي يظهر من خلال تحسين سرعة العمل، التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وزيادة دقة اتخاذ القرارات.

2. خدمات العملاء:

- يتعلق هذا المتغير بجودة الخدمات المقدمة للعملاء وتجربة العميل بشكل عام.
- يتأثر هذا المتغير باستخدام التقنيات الذكية مثل الدردشة الآلية، المساعدين الذكيين، والتحليل الذكي للبيانات لتحسين الخدمة وتخصيصها وفقاً لاحتياجات العملاء.
- يمكن للذكاء الاصطناعي تحسين سرعة الاستجابة ودقة الحلول المقدمة للعملاء، مما يزيد من رضا العملاء.

شرح تأثير المتغير التابع:

- الأداء المؤسسي يتأثر بشكل إيجابي باستخدام الذكاء الاصطناعي لأنه يساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، ويؤدي إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة بشكل أسرع وأكثر دقة.
- خدمات العملاء يتم تحسينها باستخدام الذكاء الاصطناعي من خلال تحسين التفاعل مع العملاء، وتوفير حلول مخصصة لهم في الوقت المناسب، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وولاءهم.

أمثلة لتطبيقات المتغير التابع:

- تحسين الكفاءة: تقليل الوقت المستغرق في معالجة البيانات والطلبات.
- تحسين اتخاذ القرارات: تحليل البيانات بشكل أكثر دقة لتحديد الفرص والتحديات المستقبلية.
- تحسين رضا العملاء: من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر تخصيصًا باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل المساعدين الذكيين والردود الآلية

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

في دراسة دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين الأداء المؤسسي ، توجد علاقة تأثيرية بين المتغيرات المستقلة (التقنية والذكاء الاصطناعي) والمتغيرات التابعة (الأداء المؤسسي وخدمات العملاء).

الشرح التفصيلي للعلاقة بين المتغيرات:

1. العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي:

- الذكاء الاصطناعي يعتبر متغيرًا مستقلًا يؤثر بشكل مباشر في الأداء المؤسسي في شركة علم. باستخدام الخوارزميات الذكية والتحليل الضخم للبيانات ، يُمكن للذكاء الاصطناعي تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وتسريع اتخاذ القرارات.
- على سبيل المثال، في حالة وجود بيانات ضخمة في الشركة، يقوم الذكاء الاصطناعي بتحليلها بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أفضل وتنفيذ استراتيجيات أكثر فعالية.
- تأثير الذكاء الاصطناعي يظهر في تحسين إدارة الموارد ، العمليات الإدارية، وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

2. العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وخدمات العملاء:

- يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساهم بشكل كبير في تحسين خدمات العملاء من خلال تطبيق تقنيات مثل الدردشة الآلية (chatbots) ، المساعدين الذكيين ، والتحليل التنبؤي للبيانات.

- باستخدام الذكاء الاصطناعي، يمكن تخصيص الخدمات بما يتناسب مع احتياجات كل عميل، وبالتالي تحسين سرعة الاستجابة وجودة الخدمة المقدمة.
- الذكاء الاصطناعي يساعد أيضاً في تحليل سلوك العملاء وتقديم حلول ذكية لهم، مما يعزز رضا العملاء وولاءهم.
- علاوة على ذلك، يساعد الذكاء الاصطناعي في التفاعل المباشر مع العملاء في الوقت الفعلي، مما يجعل التجربة أكثر سلاسة وأسرع.

التفاعل بين المتغيرات المستقلة والتابعة:

- التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي (المتغيرات المستقلة) يمكن أن تؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وخدمات العملاء (المتغيرات التابعة).
- العلاقة هي علاقة تأثيرية مباشرة حيث أن تحسين تطبيق الذكاء الاصطناعي يُنتج تحسناً في الأداء المؤسسي و تطويراً في خدمات العملاء.
- يمكن تلخيص هذه العلاقة في نموذج التالي: زيادة استخدام الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة → تحسين الأداء المؤسسي وخدمات العملاء.

كيف تؤثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة؟

- تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال التنفيذ السريع والدقيق للمهام.
- تسريع اتخاذ القرارات بفضل الأنظمة الذكية التي تقدم رؤى دقيقة للبيانات.
- تقديم خدمات متميزة وتحقيق رضا العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي في التواصل وحل المشكلات بشكل أسرع وأكثر دقة.

خلاصة العلاقة بين المتغيرات:

التقنية والذكاء الاصطناعي يُعتبران المتغيرات المستقلة التي تؤثر مباشرة في تحسين الأداء المؤسسي (من خلال الكفاءة واتخاذ القرارات) وتحسين خدمات العملاء (من خلال تخصيص الخدمات وتحسين التفاعل مع العملاء). العلاقة بين هذه المتغيرات هي علاقة تأثيرية إيجابية، حيث يساهم تطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل ملحوظ في تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، تم تسليط الضوء على أهمية التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين الأداء المؤسسي. من خلال دراسة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (التقنية والذكاء الاصطناعي) والمتغيرات التابعة (الأداء المؤسسي وخدمات العملاء)، تبين أن تطبيق هذه التقنيات يمكن أن يُحسن الكفاءة التشغيلية، ويُسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء، ويساعد على اتخاذ قرارات أفضل وأكثر دقة في المؤسسة.

لقد أظهرت الدراسة أن شركة علم، من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي، يمكنها تحسين قدرتها التنافسية في السوق المحلي والدولي. كما يمكن للذكاء الاصطناعي أن يُسهم في تحسين التفاعل مع العملاء، وتقديم حلول مبتكرة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وولائهم.

ومع ذلك، تم التطرق إلى التحديات التي قد تواجهها الشركة في تطبيق هذه التقنيات، مثل المقاومة الثقافية أو التحديات التقنية، وأهمية التخطيط السليم لتجاوز هذه الصعوبات. لا بد من تدريب الموظفين وتوفير البنية التحتية المناسبة لدعم استخدام هذه التقنيات بشكل فعال.

من خلال هذه الدراسة، نأمل أن تكون شركة علم قادرة على الاستفادة من التقنيات الحديثة بشكل أفضل، مما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء، وبالتالي تحقيق التطور المستدام في القطاع الذي تعمل فيه.

التوصيات المستقبلية:

1. الاستثمار المستمر في التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي لزيادة فعالية العمليات الداخلية.
 2. التدريب المستمر للموظفين على استخدام الأنظمة الذكية والتقنيات الحديثة.
 3. تحليل نتائج التطبيق بشكل دوري لتقييم فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي.
- ختامًا، يعد الذكاء الاصطناعي أحد الأعمدة الأساسية التي يمكن أن تساهم في تحقيق التميز المؤسسي والابتكار في تقديم الخدمات، وهذا يتطلب جهدًا مشتركًا من جميع الأطراف المعنية لتحقيق النجاح المنشود في المؤسسات.

قائمة المراجع

الكتب:

1. عبدالله السلي. (0202). الذكاء الاصطناعي: تطبيقاته وتحدياته في المؤسسات الحديثة. "دراسات في إدارة الأعمال، العدد 12.
2. صالح العتيبي. (9102). أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المؤسسات: دراسة تطبيقية. "مجلة العلوم الإدارية، المجلد 5، العدد 3.
3. محمد الناصر. (1202). التقنيات الحديثة وأثرها في تحسين الخدمات العامة: دراسة في الشركات الكبرى. "مجلة البحوث التقنية، العدد 8.
4. سعيد الحدادي. (0202). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الحكومية: دراسة حالة شركة علم. "دراسات الإدارة الإلكترونية، المجلد 3، العدد 1.
5. حمد المطيري. (2202). الذكاء الاصطناعي وتحسين أداء الشركات في السعودية: تحليل تطبيقي. "مجلة التكنولوجيا الحديثة، المجلد 7، العدد 4.
6. فهد العنزي. (8102). الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات: تطبيقات في المؤسسات التجارية. "مجلة الاقتصاد الرقمي، العدد 15.
7. فوزي الزعبي. (9102). التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق الذكاء الاصطناعي وكيفية التغلب عليها. "مجلة الفكر الإداري، المجلد 6.
8. ناصر الشريف. (1202). الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء: تطبيقات مبتكرة. "مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 10.
9. عادل الفارس. (7102). التقنيات الحديثة وأثرها على الأداء المؤسسي في القطاع العام. "مجلة الإدارة والابتكار، العدد 2.
10. جاسم موسى. (0202). الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية: تحديات وآفاق المستقبل. "دراسات تقنية، المجلد 4، العدد 3.

استبيانات لمتغيرات البحث

عزيزي المشارك/عزيزتي المشاركة،

نأمل منكم الإجابة على الأسئلة التالية بكل صدق وموضوعية، علماً أن جميع المعلومات ستُستخدم لأغراض بحثية فقط.

✓ أولاً: المعلومات العامة (اختياري)

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. الفئة:

☐ موظف في شركة علم

☐ عميل يستخدم خدمات شركة علم

3. عدد سنوات الخبرة (للموظفين):

☐ أقل من 3 سنوات

☐ من 3 إلى 5 سنوات

☐ أكثر من 5 سنوات

✓ ثانياً: محور التقنية والذكاء الاصطناعي

(يرجى تحديد مدى موافقتك على العبارات التالية باستخدام المقياس أدناه):

= 1 لا أوافق بشدة، 5 = أوافق بشدة

العبارة	1	2	3	4	5
1. تستخدم شركة علم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها.	☐	☐	☐	☐	☐
2. ساعدت التقنية في تسريع إنجاز المهام داخل الشركة.	☐	☐	☐	☐	☐
3. يتم تحليل البيانات لتحسين تجربة المستخدم.	☐	☐	☐	☐	☐
4. تعتمد الشركة على أنظمة ذكية لأتمتة العمليات.	☐	☐	☐	☐	☐
5. الموظفون لديهم وعي بأهمية الذكاء الاصطناعي في العمل.	☐	☐	☐	☐	☐

✓ ثالثاً: محور تطوير خدمات شركة علم

(نفس المقياس: 1 = لا أوافق بشدة، 5 = أوافق بشدة)

العبارة	1	2	3	4	5
1. خدمات شركة علم أصبحت أكثر دقة وكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐
2. هناك تحسن ملحوظ في جودة الخدمات المقدمة.	☐	☐	☐	☐	☐
3. استخدام التقنية قلل من نسبة الأخطاء في تقديم الخدمات.	☐	☐	☐	☐	☐
4. رضا العملاء عن الخدمات ارتفع في السنوات الأخيرة.	☐	☐	☐	☐	☐
5. ساعد الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات مبتكرة.	☐	☐	☐	☐	☐

جدول أدوات البحث

م	اسم الأداة	الهدف من استخدامها	عدد الفقرات	طريقة التحليل
1	الاستبيان	التعرف على دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم	15 فقرة	التحليل الإحصائي الوصفي (المتوسطات، الانحراف المعياري) واختبار الفرضيات

الفصل الثاني: منهجية البحث

المقدمة:

يُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث، حيث يُسلط الضوء على الإطار المنهجي الذي اتبعه الباحث في دراسة موضوع "دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين الأداء المؤسسي". ويهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية البحث المتبعة، وأداة الدراسة، ومجتمع البحث، والعينة المختارة، إضافة إلى الإجراءات المتبعة لضمان صدق وثبات الأداة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

وقد تم اعتماد منهج علمي ينسجم مع طبيعة المشكلة وأسئلتها، لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة تُسهم في تقديم توصيات قابلة للتطبيق في بيئة العمل المؤسسي داخل شركة علم.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

◆ التقنية: (Technological Tools)

يقصد بها في هذا البحث الأدوات والمنصات التقنية التي تستخدمها شركة "علم" في تقديم خدماتها، مثل الأنظمة الإلكترونية، والتطبيقات، ومنصات الخدمات الرقمية، والتي تم قياسها من خلال عدد من البنود في الاستبانة لقياس مدى تأثيرها على تحسين جودة وكفاءة الخدمات.

◆ الذكاء الاصطناعي: (Artificial Intelligence)

يُعرف إجرائيًا على أنه استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي (مثل تحليل البيانات، الأتمتة، والتعلم الآلي) في عمليات شركة "علم" بهدف تحسين سرعة ودقة تقديم الخدمات. وقد تم قياسه من خلال مجموعة من البنود التي تقيس مدى استخدام تلك التقنيات في العمل المؤسسي.

◆ تطوير الخدمات: (Service Development)

يُقصد به تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة "علم" من حيث السرعة، الدقة، التخصيص، وسهولة الوصول، وتم قياسه من خلال مؤشرات مثل رضا المستفيدين، والاستجابة السريعة، والتحديث المستمر للخدمات.

◆ الأداء المؤسسي: (Organizational Performance)

يُقاس إجرائيًا من خلال كفاءة العمليات الداخلية، رضا العملاء، تحقيق الأهداف التشغيلية، ومدى التطوير المستمر في بيئة العمل، وتم تحديده عبر مجموعة من البنود في الاستبانة لقياس الانعكاسات الفعلية لتبني التقنية والذكاء الاصطناعي على أداء الشركة.

تصميم البحث (بصلة البحث)

يعتمد تصميم هذا البحث على نموذج يوضح العلاقة بين المتغيرات الأساسية للدراسة، حيث تم تحديد:

- المتغير المستقل:
 - التقنية
 - الذكاء الاصطناعي
- المتغير التابع:
 - تطوير خدمات شركة "علم"
 - تحسين الأداء المؤسسي

وقد تم بناء هذا التصميم وفق الفرضية العامة التي تشير إلى أن التقنية والذكاء الاصطناعي لهما دور فعال في تطوير الخدمات وتحسين الأداء داخل شركة علم.

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتحليل النتائج باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها.

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

يتكوّن مجتمع البحث من مجموعة من موظفي شركة "علم"، نظرًا لارتباطهم المباشر باستخدام التقنية والذكاء الاصطناعي في تنفيذ أعمالهم اليومية، مما يجعلهم المصدر الأنسب لتقييم أثر هذه الأدوات على جودة الخدمات المقدمة وتحسين الأداء المؤسسي. وقد شمل المجتمع العاملين في الإدارات المختلفة داخل الشركة ممن لديهم اطلاع أو مشاركة في العمليات التقنية والتحول الرقمي.

أما بالنسبة إلى عينة الدراسة، فقد تم استخدام العينة القصدية (غير الاحتمالية)، حيث تم اختيار الأفراد الذين تتوفر فيهم خصائص معينة تخدم أهداف البحث، مثل: الخبرة في المجال، المعرفة باستخدام التقنية، أو العمل في الإدارات الفنية والتنفيذية.

وقد تم توزيع أداة البحث (الاستبانة) على أفراد العينة إلكترونياً، وتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وقد بلغ عدد أفراد العينة (٦) مشاركاً.

طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية، حيث تم تصميمها بما يتوافق مع أهداف البحث وأسئلته، وتم توزيعها على أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة "علم" من خلال وسائل الاتصال الرقمية (مثل البريد الإلكتروني أو تطبيقات التواصل).

اشتملت الاستبانة على مجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات البحث الأساسية:

- مدى استخدام التقنية
- توظيف الذكاء الاصطناعي
- مستوى تطوير الخدمات
- درجة تحسين الأداء المؤسسي

وقد روعي في إعدادها وضوح اللغة، ودقة صياغة الأسئلة، وتدرج الفقرات وفق مقياس ليكرت الخماسي، وذلك لضمان سهولة الإجابة والحصول على بيانات دقيقة وقابلة للتحليل.

أنواع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على البيانات الأولية (Primary Data) بشكل رئيسي، والتي تم جمعها مباشرة من أفراد عينة البحث باستخدام أداة الاستبانة الإلكترونية. وقد تم تصميم فقرات الاستبانة بعناية لقياس المتغيرات الأساسية للبحث، مثل:

- مستوى استخدام التقنية
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي
- تطوير الخدمات في شركة "علم"
- مدى تحسين الأداء المؤسسي

كما تم تصنيف البيانات إلى نوعين:

1. **بيانات كمية: (Quantitative Data)**
وهي البيانات القابلة للقياس والتحليل الإحصائي، وتم الحصول عليها من خلال إجابات المشاركين باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تعكس آراءهم حول مدى تأثير التقنية والذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي.
2. **بيانات وصفية: (Demographic Data)**
وتشمل معلومات عامة عن المبحوثين مثل (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة العمل)، والتي تساهم في وصف خصائص عينة الدراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة.

إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من أفراد العينة عبر الاستبانة الإلكترونية، تم إدخالها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، وذلك لاستخراج النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وقد تم اتباع الإجراءات التالية في التحليل:

1. **التحليل الوصفي: (Descriptive Statistics)**
لقياس الاتجاهات العامة لإجابات أفراد العينة، حيث تم استخدام:
 - التكرارات
 - النسب المئوية
 - المتوسطات الحسابية
 - الانحرافات المعيارية
2. **اختبار الثبات: (Reliability Test)**
تم قياس معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لأداة الاستبانة، وذلك للتأكد من مدى اتساق الفقرات داخلياً، وقبولها للتحليل الإحصائي.
3. **تحليل الفرضيات: (Inferential Statistics)**
تم استخدام اختبارات إحصائية مناسبة لطبيعة المتغيرات، مثل:
 - اختبار (T-Test) للمقارنات بين مجموعتين

- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمقارنة ثلاث مجموعات أو أكثر
- معامل الارتباط (Pearson) لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة

وقد تم اختيار نوع التحليل بناءً على طبيعة كل سؤال أو فرضية، بما يضمن دقة النتائج وصحة الاستنتاجات.

الخاتمة

في ختام هذا البحث، يتضح أن التقنية والذكاء الاصطناعي يلعبان دورًا محوريًا في تطوير خدمات شركة علم وتحسين الأداء المؤسسي بشكل عام. من خلال اعتماد أحدث الحلول التقنية والذكاء الاصطناعي، تمكنت الشركة من رفع مستوى كفاءتها التشغيلية، وتسريع عملياتها، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما ساهمت هذه التقنيات في تعزيز القدرة التنافسية للشركة في السوق، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحليل البيانات بشكل أكثر دقة وفعالية.

وقد أظهرت الدراسة أن الاستثمار في التقنية والذكاء الاصطناعي ليس خيارًا بل ضرورة حتمية لمواكبة التطور السريع في بيئة الأعمال المعاصرة. وعليه، يوصى بمواصلة تطوير هذه الأدوات وتبني المزيد من الابتكارات التقنية لضمان استمرارية النمو وتحقيق أهداف الأداء المؤسسي بكفاءة عالية.

وفي النهاية، يؤكد هذا البحث أهمية الدور الاستراتيجي الذي يمكن أن يلعبه الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات وتطوير الأداء، مما يفتح آفاقًا واسعة لمزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال الحيوي.