

أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030

**The Impact of Artificial Intelligence Applications on Organizational
Performance in Light of Vision 2030 in the Kingdom of Saudi Arabia.**

مشروع تخرج

إعداد

أنهار فرحان الشبلي 232000329

بدر سالم الحربي 232002207

عبير العتيبي 232001398

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2024م

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

يعيش العالم اليوم تقدم تكنولوجيا يتقدم كل يوم بلا توقف فالتكنولوجيا ومفاهيم الذكاء الاصطناعي أصبحت جزءاً من حياة الإنسان اليومية، ولقد أصبحت هناك متغيرات في المجتمعات والبيئة المختلفة ومنها بيئة العمل وأحد هذه المجتمعات هو مجتمع المعرفة والذكاء الاصطناعي وأهم ركائزه الأساسية هو تطوير أبحاث الذكاء الاصطناعي، حيث تحول اتجاه تطوير الذكاء الاصطناعي الذي يحاكي العمليات النفسية للإنسان إلى الذكاء الاصطناعي الفائق الذي ينافس الإنسان في الذكاء والإدراك والتعلم واتخاذ القرار. (فرج، 2023)

يتوقع خبراء الذكاء الاصطناعي بأن أنظمة الذكاء الاصطناعي من المرجح أن تصل إلى القدرة البشرية الشاملة بحلول عام 2075. ويشعر بعض الخبراء أن المزيد من التقدم الذكاء الاصطناعي نحو الذكاء الفائق قد يكون سيئاً للبشرية، حيث لم يستوعب المجتمع بشكل عام بعد العديد من الاعتبارات الأخلاقية والاقتصادية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وتأثيرها الأوسع على حياة الإنسان وثقافته واستدامته وتحوله التكنولوجي. رغم التحفظات التي يظهرها الخبراء من تأثيرات الذكاء الصناعي، إلا أن هناك سياق تنافسي بين الدول والشركات في هذا المجال، وتوسع في استعمال تطبيقات وتقنيات الذكاء بشكل أسرع. (Shahid & Li, 2019)

استكمال لمسيرة تحقيق رؤيته 2030 وفي السعودية المتطورة، لا يمكن تجاهل الذكاء الاصطناعي كأحد عوامل التمكين الرئيسية في طريق تحقيق رؤية 2030. تسعى الحكومة السعودية جاهدة لتعزيز القدرات. وتجهيز البنية التحتية وتدريب الفرق العاملة حتى تكون لديها المقدرة لمواكبة وإدارة الخدمات والمنتجات الناشئة عن تطبيق الذكاء الاصطناعي وعملية التحول الرقمي حيث تلعب التكنولوجيا بشكل عام، والذكاء الاصطناعي بشكل خاص، دوراً أساسياً في تشكيل العالم الجديد وفي تسريع التنمية المستدامة.

يتضح مما سبق أن الذكاء الاصطناعي له دور هام في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية شاملة بالمملكة، خاصة مع وجود رؤية المملكة 2030، حيث يؤدي إلى تحفيز النمو الاقتصادي وتولد فرص عمل جديدة.

2.1 مشكلة الدراسة

تسعى أغلب الشركات في الدول النامية إلى التطور والتقدم، لعدم قدرتها على التفاعل والتعامل مع معطيات هذا العصر ومواكبتها، في حين أنه لا بديل آخر أمام هذه الشركات سوى التوجه إلى الذكاء الاصطناعي حيث أن هذا أسلوب جديد ومختلف تماماً عن الإدارة التقليدية لما يقدمه من إمكانيات جديدة وفريدة من نوعها ومن الصعب التخلي عن استخدامه حيث أن أغلب الإدارات أصبحت تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة في جميع أعمالها الإدارية بما في ذلك التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة الإلكترونية، فلم تعد المشكلة في الإدارة التقليدية التي تتمثل في إدارة الأفراد والعمل الإداري فقط، بل أصبحت تواجهها قيادات أكاديمية قادرة على للتطوير المستمر، وتزايد الشركات الذي يفرض على شركات التقنية اكتساب الخبرات مع الكم الهائل من التغيرات الخارجية السريعة في بيئة العمل التي تحيط بها، ولذلك أصبح الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الأساس الذي تنطلق منه الشركات الحديثة.(عبد القادر، 2021)

ويعد التحول نحو نمذجة الذكاء البشري أحد أهم التطورات التقنية التي يعيشها العالم اليوم، لذا تسعى المنظمات إلى تبني استراتيجية الذكاء الاصطناعي للحد من التكاليف التشغيلية والتقرب إلى العملاء والاستماع لمطالبهم وحاجاتهم مما ينعكس بشكل جلي وواضح على أداء هذه المنظمات (بوزرب وسحنون، 2019).

ويوضح شيخار (Shekhar, 2019) أن تقنية الذكاء الاصطناعي تقنية استراتيجية تلعب دور بارز في إيجاد كفاءة عالية وطرح فرص جديدة لتطوير مستوى الدخل، وتدعيم انتماء وولاء العملاء، وعليه يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتحول إلى ميزة تنافسية للكثير من المنظمات، حيث تستفيد منه في إتمام أعمالها في أقل وقت ممكن، وتقديم خدمات فريدة ومرموقة، والسرعة في اتخاذ القرارات والتنبؤ بنتائج الأعمال من أجل زيادة الربحية.

ويرى بها رادواج (Bharadwaj, 2017) أن أنظمة الذكاء الاصطناعي تساعد المنظمات في التواصل مع عملائها بشكل دائم مما يساعدها على التعرف على مطالبهم المتغيرة باستمرار وبالتالي تقديم خدمات تلي هذه المطالب، وكسب ولائهم وانتمائهم، وتحقيق قيمة مضافة للعملاء، وزيادة الحصة السوقية وربحية المنظمة واكتساب زبائن جدد،

وتحسين القرارات الإدارية، مما يؤثر ذلك بشكل واضح على الأداء المنظمي، وهذا يشير إلى التوظيف الجيد لتطبيقات
ينعكس إيجاباً على أداء المنظمات.

وفي ضوء ما ورد أنفاً نستنتج أن أنظمة الذكاء الاصطناعي أصبحت عاملاً محفزاً للكثير من المنظمات التي
تبحث عن التميز والتفرد والاستمرارية وعن الكفاءة والفعالية ولذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن أثر استخدام
تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030 ، وعلى وجه التحديد فإن مشكلة الدراسة
تتحدد من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030 ؟

3.1 أهمية الدراسة:

الدراسة التي تركز على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي تحمل أهمية العلمية والعملية :

➤ الأهمية العلمية

- تساهم في توسيع فهمنا لكيفية تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي على البيئات
التنظيمية والأداء المؤسسي.
- تعزز فهمنا لأساسيات الذكاء الاصطناعي وكيف يمكن تطبيقه في سياق الأعمال والمؤسسات.
- تقدم إطاراً نظرياً لفهم كيفية تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز تجربة العملاء، وتحسين أداء
المؤسسات بشكل عام من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

➤ الأهمية العملية

- وتؤكد الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال محاولتها المساهمة في توجيه انتباه العاملين في مجال
القيادة والإدارة إلى أهمية الذكاء الاصطناعي ، كما تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال التركيز على
تحليل أثر تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في سياق رؤية المملكة 2030 ، مما يساهم في توجيه الجهود نحو
تحقيق أهداف التحول الوطني.

- تقديم نتائج الدراسة يمكن أصحاب القرار في المؤسسات والحكومة من اتخاذ قرارات أكثر دقة حول استثمارات التكنولوجيا الحديثة
- فهم كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربتهم يعزز التفاعل الإيجابي بين المؤسسات وجمهورها.

4,1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030 ، وتتفرع منه عدة أهداف فرعية

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في ضوء رؤية المملكة 2030؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده أن تحسن العمليات الداخلية في المؤسسات؟
- ما هو الدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي بأبعاده عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في تحسين عمليات التدريب والنمو داخل المؤسسات وتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030؟
- كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده أن تساعد في تعزيز رضا العملاء وتحسين تجربتهم مع المؤسسات؟

6.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في ضوء رؤية المملكة 2030.

ومن خلال هذه الفرضية تدرج عدة فرضيات فرعية على النحو التالي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على التعلم والنمو في ضوء رؤية المملكة 2030.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على العمليات الداخلية في ضوء رؤية المملكة 2030.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على رضا العملاء في ضوء رؤية المملكة 2030.

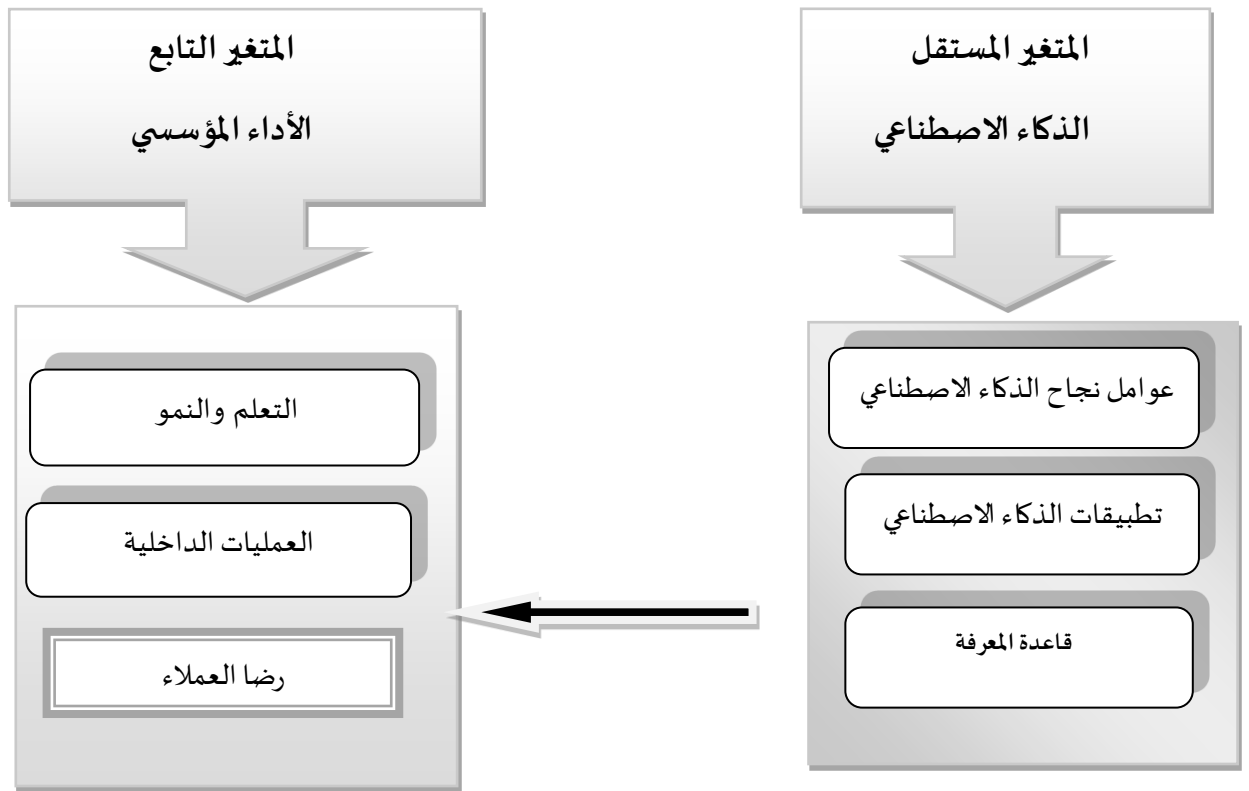
7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر لاستخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في ضوء رؤية المملكة 2030. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: الذكاء الاصطناعي (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة)

- المتغير التابع: الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء)

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث

8.1 أسباب اختيار الموضوع

➤ أسباب ذاتية:

- هناك اهتمام شخصي بمجال الذكاء الاصطناعي وكيف يمكن أن يؤثر على العمليات المؤسسية، وهذا يدفعك لاختيار هذا الموضوع.
- امتلاك الباحث المهارات أو الخبرات التقنية التي تساعدك في فهم ودراسة موضوع الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في البيئة المؤسسية.

➤ أسباب موضوعية:

- يُعتبر الذكاء الاصطناعي من أهم التكنولوجيات الناشئة والتي تشهد تطورًا سريعًا، وله تأثير كبير على العديد من الصناعات والقطاعات بما في ذلك المؤسسات.
- يواجه العديد من المؤسسات تحديات في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ويمكن أن يوفر استخدام الذكاء الاصطناعي فرصًا للتحسين والتطوير.
- تتطلب رؤية المملكة العربية السعودية 2030 تحولًا شاملاً في مختلف القطاعات، وقد يكون الاستثمار في التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي جزءًا من هذا التحول.
- باختيار موضوع الذكاء الاصطناعي وتأثيره على الأداء المؤسسي، يمكنك دمج الاهتمام الشخصي بالتكنولوجيا مع أهمية وتحديات السياق المؤسسي والاقتصادي الحالي وفقًا لرؤية المملكة 2030.

9.1 المنهجية:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف تأثير الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030 وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة .

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي في ضوء رؤية المملكة 2030.

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة لتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:
- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من عاملين في شركات التقنية بمدينة الرياض، والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
 - القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية : قامت الدراسة بقياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (التعلم والنمو - العمليات الداخلية - رضا العملاء) في ضوء رؤية المملكة 2030.
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على الشركات الخاصة بمدينة الرياض.
- حدود زمنية: اقتصرت الدراسة على عام الدراسي 2024.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على المدراء و العاملين في الشركات الخاصة بمدينة الرياض.

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
الدراسة	(حجاج، 2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تطوير التسويق الرقمي، ومع تطور أساليب الذكاء الاصطناعي والتي تم استخدامها وانتشارها في الكثير من التطبيقات وأهمها تطبيقات التواصل الاجتماعي وكما أن الذكاء الاصطناعي يمكن من خلاله التعرف على العميل من خلال الكلام، والدردشة، والتحليل المنطقي للبيانات الضخمة ، وتقديم النصائح، فإنه يمكن أن يفيد في التسويق الإلكتروني من خلال (البريد الإلكتروني و محركات البحث و Chatbots)
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي يمكن من خلاله التعرف على العميل من خلال الكلام، والدردشة، والتحليل المنطقي للبيانات الضخمة
المتغير التابع	التسويق الرقمي (البريد الإلكتروني و محركات البحث و Chatbots)
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت نتائج الدراسة أن وسائل الذكاء الاصطناعي تحقق أهم مبادئ جودة التسويق الرقمي من خلال (خدمة ما بعد البيع) حيث تتوفر من خلال وسائل الذكاء الاصطناعي خصائص الرد الآلي التي تتيح التواصل في أي وقت ومن أي مكان مما يحقق التفاعلية،

كما تقدم وسائل الذكاء الاصطناعي ميزة للبريد الإلكتروني والذي تؤكد أهمية استخدامه في التسويق الرقمي، حيث يوفر ميزة الرد الآلي، والإشعارات والاهتمامات. وأوصت الدراسة بأن توسع شركات الألبان في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التسويق الإلكتروني يساهم في زيادة المبيعات وتحقيق الميزة التنافسية.	
الخلايلة والصمادي (2021)	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية.	أهداف الدراسة
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	المتغير المستقل
جودة الرعاية الصحية	المتغير التابع
تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (40) فقرة، واستخدم عينة ملائمة بلغت (329) من العاملين ضمن المسميات الوظيفية (طبيب، ممرض، صيدلي، فني، سجلات طبية)	منهجية البحث
أظهرت النتائج : أن المتوسط الحسابي العام لمستوى تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، جاء بتقييم متوسط، كما جاء المتوسط الحسابي العام لمستوى جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية، بتقييم متوسط أيضاً، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية. و أوصت الدراسة بضرورة عمل برامج	أهم النتائج والتوصيات

تدريبية مستمرة لتطوير وتنمية مهارات العاملين في القطاع الصحي على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، و تكثيف الدورات التعريفية والتوعوية بأهمية استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات الرعاية الصحية وخاصة في مستشفيات القطاع الحكومي نظراً لزيادة عدد المراجعين، بالإضافة إلى العمل على استقصاء آراء المراجعين بعد تقديم الخدمة الصحية لهم ، لمعرفة درجة الرضا لديهم عن جودة الخدمة، مع ضرورة إلزام مستشفيات وزارة الصحة بسرعة ودقة تقديم الخدمة الصحية في الوقت المحدد، و الاهتمام أكثر بنظافة المرافق الصحية داخل المستشفيات.	
المصاروة والسرحان (2021)	الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)، في الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)، من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن	أهداف الدراسة
الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)	المتغير المستقل
الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)	المتغير التابع
رأس المال الفكري	المتغير الوسيط
واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة مكونة من (38) فقرة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات،	منهجية البحث

	بالإضافة إلى تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (Amos)، لبيان الأثر المباشر وغير المباشر لأنموذج الدراسة.
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده في رأس المال الفكري، ووجود أثر لرأس المال الفكري في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده في الأداء المؤسسي من خلال رأس المال الفكري في البنوك التجارية، وأوصت الدراسة ضرورة قيام إدارة البنوك بالاهتمام بالنظم الخبيرة التي يوفرها الذكاء الصناعي لاكتساب المعرفة من قواعد البيانات المخزنة لإيجاد الحلول للمشاكل المختلفة وتطبيقها من خلال الأداء المؤسسي ورأس المال الفكري لتساعدها في البقاء والاستمرار والمنافسة في بيئة الأعمال المصرفية، إيجاد أنظمة تعالج الأخطاء المحاسبية بشكل منطقي ومبرج لزيادة القدرة والعمل بشكل تلقائي لرصد أي تلاعب فيها وإعادة تقييم عملياتها الداخلية باستمرار بما يتواءم مع التغييرات في بيئة العمل الخارجية لهذه البنوك وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة ونقل المعرفة والبحث والتطوير.
الدراسة	الغزاوي والربيع (2021)

أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات الجينية، الوكلاء الأذكاء) على جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين.
المتغير المستقل	تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات الجينية، الوكلاء الأذكاء)
المتغير التابع	جودة المعلومات المحاسبية
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، وتم تطوير استبانة لقياس أبعاد ومتغيرات أنموذج الدراسة، حيث تم توزيع 213 استبانة على أفراد عينة الدراسة المكونة من المحاسبين القانونيين الأردنيين، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل 171 استبانة
أهم النتائج والتوصيات	وقد توصلت الدراسة إلى العديد من نتائج كان من أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (نظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الخوارزميات الجينية، الوكلاء الأذكاء) على جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين، وذلك عند دراستها مجتمعة ومنفردة، كما توصلت إلى أن تطبيق الخوارزميات الجينية يعد من أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي أهمية وتأثيراً على جودة المعلومات المحاسبية. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات كان أهمها زيادة

	وعي وإدراك إدارة الشركات بأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في توفير معلومات محاسبية ذات جودة وفائدة عالية تدعم عملية اتخاذ القرارات.
الدراسة	العنزي والسعود (2020)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)،
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)،
منهجية البحث	واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للقيام بهذه الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (130) من موظفي مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر، واستخدمت الدراسة أداة طورت لهذا الغرض.
أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جداً ومرتفعة ومتوسطة للبعد المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وأن المتوسط الحسابي للبعد الكلي (أداء المنظمات) بلغ (4.00)، وجاء بالمرتبة الأولى البعد الثاني (التدريب والنمو)، تلتها في المرتبة الأخيرة البعد الأول (العمليات الداخلية)، كما أظهرت النتائج أن المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (أداء المهمات) بأبعاده مجتمعة (العمليات الداخلية، والتدريب والنمو، ورضا المراجعين). وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدة توصيات، منها: ضرورة الاهتمام بتطبيقات الذكاء الاصطناعي المتعلقة

	بعمليات إلغاء اشتراكات العميل الإلكترونية، والحرص على إتمامها بطريقة سريعة وسهلة، والحرص على الاهتمام بسير العمليات الداخلية في المؤسسة، وتحسين العلاقات بين العاملين فيها، والحرص على التزامهم بالأنظمة والقوانين.
الدراسة	العبدالات (2020)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية، والتعرف على واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي لدى البنوك الأردنية.
المتغير المستقل	تطبيق الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	تحقيق الميزة التنافسية
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وقد خلصت الدراسة إلى أن توسع البنوك في تطبيقات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك من خلال تخفيض كلفة الخدمة المصرفية، وتعزيز جودتها، وزيادة الحصة السوقية للبنوك، وإلى وجود تفاوت في تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية، إذ تبين من نتائج الدراسة أن بصمة العميل، والدردشة المصرفية هي الأكثر تأثيراً، حيث فسرت معاً ما يقارب (48%) من التغير في الميزة التنافسية. وقد أوصت الدراسة بأهمية توسع البنوك في الأردن في تطبيقات الذكاء الاصطناعي وذلك لأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، وخصوصاً تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة مما يسهم في زيادة أرباحها.

الدراسة	الجابر والجعارات (2020)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، تمثيل المعارف والاستدلال، التعلم التلقائي) على كفاءة الأنظمة المحاسبية بأبعاده (تكامل النظام المحاسبي، ترابط نظام المعلومات المحاسبية، دقة الأعمال المحاسبية، جودة تفسير المعلومات المحاسبية، جودة عرض المعلومات المحاسبية) في البنوك الأردنية
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، تمثيل المعارف والاستدلال، التعلم التلقائي)
المتغير التابع	كفاءة الأنظمة المحاسبية بأبعاده (تكامل النظام المحاسبي، ترابط نظام المعلومات المحاسبية، دقة الأعمال المحاسبية، جودة تفسير المعلومات المحاسبية، جودة عرض المعلومات المحاسبية)
منهجية البحث	حيث اعتمدت على المنهج الوصفي الاستدلالي لتناسهما مع أغراض الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بالدائرة المالية في البنوك الأردنية والبالغ عددها (16) بنك، وقد تعاون (9) بنوك منها مع الباحثة، وقد اشتملت عينة الدراسة على جميع الموظفين بالدائرة المالية في البنوك الأردنية، حيث تم توزيع (150) استبانة بأسلوب العينة العشوائية الملائمة، وتم استرداد (133) استبانة، واستبعاد (4) استبانات بسبب عدم اكتمال إجابة المبحوثين عليهما، حيث بلغ عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل الإحصائي (129) استبانة

أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج وجود أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك الأردنية. وفي ضوء تلك النتائج توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها ضرورة تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في البنك رفع كفاءة البنك، وبأنه على إدارة البنوك الأردنية مساعدة النظم الخبرة في اكتساب المعرفة من واقع قواعد المعرفة المخزنة لدى النظم في العديد من المجالات التي تدعم قدرات الإدارة العليا.
الدراسة	ابوحماد والسكرانة(2021)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة) في الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية
المتغير المستقل	التراصف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والشراكة، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة)
المتغير التابع	الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء)
منهجية البحث	واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، للتعامل مع البيانات وتصنيفها، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المناصب العليا والوسطى (مدير، نائب /مساعد مدير، مدير فرع، نائب مدير فرع، رئيس قسم) في شركات الاتصالات الأردنية (أورانج، أمنية، زين) والبالغ عددهم (643) موظف، وتكونت عينة الدراسة من (309) موظف تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية

	البسيطة، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدمت الأساليب الوصفية التحليلية واختبار الانحدار لاختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج
أهم النتائج والتوصيات	قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتراسف الاستراتيجي بأبعاده (الاتصالات، والمهارات، والبنى التحتية، والحوكمة) على الأداء المؤسسي بأبعاده (الجودة، وفاعلية الأداء، وكفاءة الأداء، ورضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية"، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من التراسف الاستراتيجي والأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية. وفي ضوء تلك النتائج أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة شركات الاتصالات الأردنية بالاطلاع على أفضل الممارسات لاستخدام أنظمة الاتصالات لانعكاس ذلك إيجابيا في زيادة كفاءة وفاعلية الأداء لدى العاملين، ومحافظة إدارة الشركات على إتباع نظام عمل متوازن يتناسب مع اختصاصات العاملين، وذلك لانعكاسها على تحقيق مستويات عالية من الأداء.
الدراسة	المقيطى وأبو العلا، (2021)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	أداء الجامعات الأردنية

واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تطوير استبانة مكونه من ثلاث أجزاء؛ الأول: ويشمل البيانات الديمغرافية، والثاني: لقياس درجة توظيف الذكاء الاصطناعي مكون من (33) فقرة موزعة على المجالين الإداري والأكاديمي، والثالث: لقياس درجة جودة أداء الجامعات الأردنية مكون من (28) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها	منهجية البحث
وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة توظيف الذكاء الاصطناعي في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة توظيف الذكاء الاصطناعي تبعا للمتغيرات: الجنس، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة. في حين أظهرت النتائج وجود فروق تبعا لمتغير نوع الكلية ولصالح الكليات العلمية. كما أظهرت النتائج أن درجة جودة أداء الجامعات الأردنية جاءت بدرجة متوسطة، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بدرجة جودة أداء الجامعات الأردنية تبعا للمتغيرات: الجنس، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة، نوع الكلية. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة توظيف الذكاء الاصطناعي والدرجة الكلية لها جودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.	أهم النتائج والتوصيات
الدراسات الأجنبية	
Soni Sharma, Singh & Kapoor ,2019	الدراسة

أهداف الدراسة	هدفت إلى دراسة التأثير الكلي للذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات والأعمال التجارية من البحث والابتكار إلى التحويلات المستقبلية في نماذج الأعمال.
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	أداء المنظمات
منهجية البحث	لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج التاريخي، فقد تم تحليل العديد من الدراسات ذات الصلة بالموضوع
أهم النتائج والتوصيات	لقد توصلت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي لديه القدرة على تحويل الاقتصاد العالمي من خلال الابتكارات التكنولوجية والمعرفة العلمية وأنشطة تنظيم المشاريع، ويعزى ذلك إلى زيادة توافر البيانات الكبيرة ومسرعات الأجهزة (وحدات معالجة الرسومات ووحدات المعالجة المركزية)، وقد ساهم الذكاء الاصطناعي أيضاً في إنتاج أفضل الصناعات الآلية التي ستنشئ المزيد من الفرص في المستقبل من الرعاية الصحية، والأمن السيبراني، والتسويق والمبيعات، أن لديه القدرة على تغيير الاقتصاد بشكل كامل.
الدراسة	(2019, Shahid & Li)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى كشف تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على أداء العاملين في إدارات التسويق من وجهة نظر العاملين في التسويق في باكستان
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	أداء العاملين

منهجية البحث	وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت نتائج الدراسة أن دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أداء منتسبي إدارات التسويق، وأوصت الدراسة بضرورة دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين أداء العمال حتى يمكن تحقيق الميزة التنافسية.
الدراسة	(2019 , Gobet & Sala)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى مناقشة دور الذكاء الاصطناعي في فهم الإبداع البشري والتعرف على مدى تأثيره على تعزيز الإبداع.
المتغير المستقل	الذكاء الاصطناعي
المتغير التابع	فهم الإبداع البشري
منهجية البحث	وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن خوارزميات الذكاء الاصطناعي الحالية والمستقبلية تسهم في تطوير هياكل وبرامج بيانات جديدة كما أنه يفتح الذكاء الاصطناعي آفاقا جديدة كاملة لدراسة الإبداع البشري في علم النفس.

المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- احمد، إسماعيل محمد أحمد. (2021). أثر استخدام وسائل الذكاء الاصطناعي على تطوير التسويق الرقمي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج12، ع4، 376 - 427.
- أبو حماد، آلاء عبدالرحمن خضر، و السكارنة، بلال خلف. (2021). أثر التراصف الاستراتيجي على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- الخلايلة، قصي محمد، و الصمادي، زياد محمد علي. (2021). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- الجابر، غدير محمد عودة، و الجعارات، خالد جمال. (2020). أثر الذكاء الإصطناعي على كفاءة الأنظمة المحاسبية في البنوك الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- العبد اللات، عبدالفتاح زهير عبدالفتاح. (2020). تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية. مؤتة للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج35، ع5، 87 - 122.
- عبدالقادر، أمل حسين. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتعزيز تنافسية سوق العمل بمؤسسات المعلومات الأكاديمية. المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج8، ع1، 197 - 232.
- الغزاوي، تيماء عبدالحميد أحمد، و الربيع، علاء محمد. (2021). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الأردنيين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة جرش، جرش.
- فرج، سعيد بن أحمد صالح. (2023). الوقف على تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مشروعيته، ضوابطه، أولوياته المقاصدية. مجلة الوقف، ع1، 113 - 159.

- المصاروة، مهند كساب عبدالله، و السرحان، عطا الله بن فهد صياح. (2021). أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- العنزي، سعد حمود سعد الشملاي، و السعود، أنس راتب. (2020). أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط.
- المقيطي، سجود أحمد محمود، و أبو العلا، ليلى محمد حسني. (2021). واقع توظيف الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة أداء الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- Bhardwaj, H., Tomar, P., Sakalle, A., & Sharma, U. (2021). Principles and Foundations of Artificial Intelligence and Internet of Things Technology. In Artificial Intelligence to Solve Pervasive Internet of Things Issues (pp. 377-392). Academic Press.
- Soni, N., Sharma, E. K., Singh, N., & Kapoor, A. (2019). Impact of artificial intelligence on businesses: from research, innovation, market deployment to future shifts in business models. arXiv preprint arXiv:1905.02092.
- Shahid , M., & Li , G. (2019). Impact of artificial intelligence in marketing: A perspective of marketing professionals of Pakistan. Global Journal of Management and Business, 2, 26-33
- Gobet, F., & Sala , G. (2019). How Artificial Intelligence Can Help Us Understand Human Creativity. . Front. Psychol. 10:1401
- Shekhar, S. S. (2019). Artificial intelligence in automation. Artificial Intelligence, 3085(06), 14-17

Mid-Ocean University



College of Management

Specialization in General Administration

**The Impact of Artificial Intelligence Applications on
Organizational Performance in Light of Vision 2030 in the
Kingdom of Saudi Arabia.**

Preparation:

Anhar frhan 232000329

Badr Salem Al Harbi 232002207

Abeer Al Otaibi 232001398

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024