

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة اعمال

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة

إعداد الطالب\ عمر عبدالناصر باطوق

إشراف:

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

مقدمة:.....	رقم 2
مشكلة الدراسة.....	رقم 3
أهمية الدراسة:.....	رقم 5
أهداف الدراسة.....	رقم 7
تساؤلات الدراسة.....	رقم 8
الدراسات السابقة:.....	رقم 9
الفجوة البحثية:.....	رقم 13
المنطلقات النظرية للدراسة:.....	رقم 13
المنهجية وطرق البحث:.....	رقم 15
مجتمع وعينة الدراسة.....	رقم 17
أداة الدراسة.....	رقم 17
أساليب التحليل الإحصائي.....	رقم 17
خامسًا: حدود الدراسة.....	رقم 17
المراجع.....	رقم 18

مقدمة

يشهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في تقنيات الذكاء الاصطناعي، حتى أصبح هذا المجال من أبرز مجالات الثورة الصناعية الحديثة وأكثرها تأثيراً في مختلف القطاعات. ويقصد بالذكاء الاصطناعي مجموعة الأنظمة والتقنيات التي تمكن الآلات والبرامج من محاكاة القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم، والتحليل، والاستنتاج، واتخاذ القرار. وقد انعكس هذا التطور بصورة واضحة على بيئة الأعمال، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنفيذ كثير من وظائفها الإدارية والتشغيلية، بما يسهم في رفع الكفاءة، وتحسين جودة الأداء، وتعزيز القدرة على التعامل مع التغيرات المتسارعة في الأسواق.

وتتجلى أهمية موضوع الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال في كونه أصبح عنصراً رئيساً في بناء الميزة التنافسية للمؤسسات على المستوى العالمي. فقد أسهمت تطبيقاته في تطوير أساليب العمل في مجالات التسويق، وخدمة العملاء، والموارد البشرية، والتمويل، وسلاسل الإمداد، واتخاذ القرار، من خلال تحليل البيانات الضخمة، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وأتمتة العمليات، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين استغلال الموارد. وعلى المستوى المحلي، تزداد أهمية هذا الموضوع في ظل توجه المؤسسات في المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي، ورفع كفاءة الأداء، وتبني التقنيات الحديثة بما يتوافق مع مستهدفات التنمية والتحديث المؤسسي، الأمر الذي يجعل دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في الأعمال من الموضوعات ذات القيمة العلمية والعملية.

وعلى الرغم من تزايد الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة، فإن هناك فجوة بحثية ما تزال قائمة فيما يتعلق بفهم أثره الشامل وتطبيقاته المتنوعة في مجالات الأعمال، خاصة في البيئة العربية والمحلية. فمعظم الدراسات ركزت على جوانب تقنية بحتة، أو تناولت تطبيقات محددة في قطاعات منفصلة، في حين لا تزال الحاجة قائمة إلى دراسات تربط بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته المختلفة وبين تحسين الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال بصورة أشمل وأكثر تكاملاً. كما أن اختلاف البيئات التنظيمية والاقتصادية بين الدول يبرز الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تفسر هذا الأثر في السياقات المحلية.

ومن هذا المنطلق، يسعى هذا البحث إلى تناول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة، من خلال بيان مفهوم الذكاء الاصطناعي وأبرز تطبيقاته في البيئة الإدارية، وتحليل أهميته في تحسين الأداء المؤسسي، واستعراض ما توصلت إليه الدراسات السابقة في هذا المجال، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي يسعى البحث إلى معالجتها. كما سيتضمن البحث عرضاً للإطار النظري المرتبط بالموضوع، وبيان المنهجية المتبعة، وتحليل الأبعاد الرئيسية التي تبرز أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير مجالات الأعمال المختلفة.

مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الكبير في استخدام تقنيات أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة على المستوى العالمي، فإن الاستفادة الفعلية منه داخل كثير من المؤسسات ما تزال دون المستوى المأمول. فالتقارير الحديثة تشير إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي أصبح واسع الانتشار بين المؤسسات، إلا أن التحول من الاستخدام الجزئي أو التجريبي إلى التطبيق المؤسسي الشامل ما يزال محدوداً في كثير من الحالات، كما أن تحقيق القيمة الفعلية منه لا يزال يواجه عدداً من التحديات التنظيمية والتشغيلية. وتشير نتائج مسح ماكينزي لحالة الذكاء الاصطناعي لعام 2025 إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي أصبح شائعاً بين المؤسسات عالمياً، في حين أن معظم المؤسسات لم تصل بعد إلى مرحلة التوسع الكامل وتحقيق الأثر المؤسسي المتكامل. كما يبين تقرير مستقبل الوظائف 2025 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي أن الذكاء الاصطناعي وتقنيات معالجة المعلومات تعد من أبرز العوامل المؤثرة في إعادة تشكيل الأعمال والوظائف والمهارات خلال السنوات المقبلة، بما يعكس حجم التحول الذي يفرضه هذا المجال على بيئات الأعمال المعاصرة.

وتتضح المشكلة بصورة أكبر في السياق المحلي، حيث يشهد التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية تقدماً ملحوظاً، وتبرز الاستراتيجيات الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي بوصفها مؤشراً على الاهتمام الرسمي والمؤسسي المتزايد بهذا المجال. إلا أن هذا التوجه لا يعني بالضرورة تحقق الاستخدام الأمثل والفعال للذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات الأعمال داخل المؤسسات، إذ لا تزال هناك فجوة بين الإمكانيات الكبيرة التي تتيحها هذه التقنيات وبين مستوى توظيفها العملي في تحسين الأداء، ورفع الكفاءة، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز الابتكار المؤسسي. كما تشير تقارير إقليمية إلى أن الذكاء الاصطناعي يمتلك أثراً اقتصادياً كبيراً محتملاً في المنطقة، وهو ما يبرز أهمية الانتقال من مجرد التوجه نحو التقنية إلى قياس أثرها الفعلي في بيئات الأعمال.

وتتمثل الفجوة البحثية في أن كثيراً من الدراسات السابقة تناولت الذكاء الاصطناعي من منظور تقني أو ركزت على تطبيقاته في مجالات متخصصة بعينها، في حين لا تزال الحاجة قائمة إلى دراسات تتناول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة بصورة شمولية، خاصة في البيئة العربية والمحلية. كما أن الواقع الحالي يشير إلى تنامي الاهتمام بالذكاء الاصطناعي وتوسع استخدامه، بينما يتمثل المأمول في الوصول إلى توظيف أكثر نضجاً وفعالية ينعكس بشكل واضح على الأداء المؤسسي والإنتاجية والميزة التنافسية. ومن هنا تنشأ المشكلة البحثية في وجود حاجة علمية وعملية إلى فهم مدى تأثير استخدام أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة، والكشف عن حجم إسهامه الفعلي في تطوير الأداء المؤسسي، وتحديد ما إذا كانت المؤسسات تستفيد منه بما يتناسب مع إمكانياته الفعلية.

وانطلاقاً من ذلك، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية، وهي:

1. ما واقع استخدام أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة؟

2. ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات؟
3. إلى أي مدى يسهم الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار في بيئات الأعمال؟
4. ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار والميزة التنافسية في المؤسسات؟
5. ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في توظيف الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من الأثر المتزايد الذي أحدثه الذكاء الاصطناعي في بيئات الأعمال المعاصرة، ومن الدور الذي أصبحت تؤديه تطبيقاته في تطوير العمليات الإدارية والتشغيلية، ورفع كفاءة الأداء، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول موضوعاً حديثاً ومتجدداً يرتبط بالتحول الرقمي والتطور التقني الذي يشهده العالم عمومًا، وقطاع الأعمال على وجه الخصوص.

أولاً: الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إسهامها في إثراء المعرفة النظرية في مجال أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة، من خلال تسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين استخدام هذه التقنيات وتحسين الأداء المؤسسي في البيئات الإدارية المختلفة.

كما تسهم الدراسة في سد فجوة في الأدبيات العلمية، خاصة في الدراسات العربية والمحلية، التي لا تزال محدودة في تناول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة بصورة شمولية ومتكاملة، إذ ركزت كثير من الدراسات السابقة على الجوانب التقنية أو على قطاعات محددة دون تقديم تصور شامل لهذا الأثر في بيئة الأعمال.

وتتمثل الأهمية العلمية أيضاً في تقديم إطار نظري متكامل يربط بين مفهوم الذكاء الاصطناعي، وأبرز تطبيقاته في الأعمال، وأبعاده المرتبطة بالكفاءة، والإنتاجية، ودعم القرارات، والابتكار، بما يفيد الباحثين والمهتمين في هذا المجال، ويمثل منطلقاً لدراسات مستقبلية أكثر تخصصاً.

ثانيًا: الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في إمكان الاستفادة من نتائجها في تقديم توصيات عملية للمؤسسات حول أفضل السبل لتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أعمالها، وتحسين كفاءتها التشغيلية، ورفع جودة الأداء في مختلف الإدارات والوظائف.

كما يمكن أن تساعد نتائج الدراسة صانعي السياسات ومتخذي القرار في فهم أهمية الذكاء الاصطناعي في دعم التحول الرقمي، ووضع الخطط والاستراتيجيات التي تعزز من تبني هذه التقنيات في بيئات الأعمال، بما يساهم في رفع مستوى التنافسية وتحقيق التنمية المؤسسية.

كذلك تساهم الدراسة في تطوير أدوات قياس وتقييم يمكن الاستناد إليها في دراسة مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال، وقياس أثره في الأداء المؤسسي، وهو ما يدعم عمليات المتابعة والتقويم، ويساعد المؤسسات على تحديد جوانب القوة وفرص التحسين في تطبيق هذه التقنيات.

أهداف الدراسة

الهدف العام:

التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة، وبيان دوره في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمليات ودعم اتخاذ القرار.

الأهداف الخاصة:

1. توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي وأبرز تطبيقاته المستخدمة في مجالات الأعمال.
2. التعرف على واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات وقطاعات الأعمال المختلفة.
3. قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى الأداء المؤسسي.
4. تحليل دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار وتحسين جودة المخرجات الإدارية.
5. التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار والميزة التنافسية في بيئات الأعمال.
6. تحديد أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال.
7. تقديم مقترحات وتوصيات تساهم في تعزيز الاستخدام الفعال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات.

تساؤلات الدراسة

ينبثق من موضوع الدراسة التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية، وهي:

1. ما مفهوم الذكاء الاصطناعي، وما أبرز تطبيقاته المستخدمة في مجالات الأعمال؟
2. ما واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات وقطاعات الأعمال المختلفة؟
3. ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى الأداء المؤسسي؟
4. كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار وتحسين جودة المخرجات الإدارية؟
5. ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار والميزة التنافسية في بيئات الأعمال؟
6. ما أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال؟
7. ما السبل المقترحة لتعزيز الاستخدام الفعال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات؟

الدراسات السابقة

اعتمدت الدراسة الحالية في عرض الدراسات السابقة على الترتيب الموضوعي، لكونه الأنسب لموضوع "أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة"، إذ يتيح هذا الترتيب الانتقال بصورة منطقية من الدراسات التي تناولت القدرات التنظيمية للذكاء الاصطناعي وتبنيه داخل المؤسسات، إلى الدراسات التي بحثت أثره في الأداء المؤسسي، ثم إلى الدراسات المراجعة التي حللت الاتجاهات العامة والفجوات البحثية في هذا المجال.

أولاً: الدراسات التي تناولت قدرات الذكاء الاصطناعي وتبنيه داخل المؤسسات

أجرى Mikalef و Gupta (2021) دراسة بعنوان:

Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance

هدفت الدراسة إلى بناء مفهوم "قدرة الذكاء الاصطناعي" داخل المؤسسة، وتطوير مقياس علمي لها، ثم اختبار أثرها في الإبداع التنظيمي والأداء المؤسسي. واعتمدت الدراسة على تصميم كمي تجريبي لتطوير أداة القياس واختبارها ميدانياً في مؤسسات الأعمال. وأظهرت النتائج أن أثر الذكاء الاصطناعي لا يتحقق بمجرد توفر التقنية، بل من خلال تكامل الموارد التقنية والبشرية والتنظيمية، وأن قدرة المؤسسة على توظيف الذكاء الاصطناعي ترتبط إيجابياً بالإبداع التنظيمي والأداء المؤسسي. وترتبط هذه الدراسة ببحثنا في تأكيدها أن القيمة المتحققة من الذكاء الاصطناعي في الأعمال تعتمد على الجاهزية المؤسسية، إلا أنها ركزت على "القدرة التنظيمية" أكثر من تركيزها على التطبيقات العملية المتنوعة للذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال المختلفة، وهو ما يسعى البحث الحالي إلى تناوله.

كما قدمت دراسة Chen و Tajdini (2025) بعنوان:

A moderated model of artificial intelligence adoption in firms and its effects on their performance

وهدفت إلى فحص العوامل التنظيمية المؤثرة في شدة تبني الذكاء الاصطناعي، وقياس انعكاس ذلك على أداء الشركات، مع اختبار أثر الاضطراب التكنولوجي بوصفه متغيراً معدلاً. واعتمدت الدراسة على مسح شمل مديرين معنيين بالتقنية والذكاء الاصطناعي، واستخدمت نموذجاً كمياً لتحليل علاقات التبني

والأداء. وأظهرت النتائج أن كثافة تبني الذكاء الاصطناعي ترتبط بتحسين أداء الشركات، وأن هذا الأثر يتغير باختلاف البيئة التكنولوجية المحيطة. وتفيد هذه الدراسة بحثنا في إبراز أن أثر الذكاء الاصطناعي في الأعمال ليس ثابتًا، بل يتأثر بالسياق التنظيمي والتقني، إلا أن الدراسة أجريت في بيئة أجنبية، مما يحد من إمكانية تعميمها على البيئات العربية والمحلية، وهو ما يعزز أهمية البحث الحالي.

وتناولت دراسة بعنوان:

(2023) The implementation of artificial intelligence in organizations: A systematic review and research agenda

السياق التنظيمي الذي يتم فيه تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات. وهدفت إلى تحليل الأدبيات المنشورة في مجالات نظم المعلومات وإدارة الأعمال والإدارة التشغيلية من أجل فهم شروط التنفيذ التنظيمي للذكاء الاصطناعي. واعتمدت منهجية المراجعة المنهجية والتحليل النوعي للدراسات المنشورة. وخلصت إلى أن نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي يعتمد على عوامل تنظيمية ومعلوماتية وتكنولوجية مترابطة، وأن كثيرًا من الأدبيات ركزت على التقنية نفسها أكثر من تركيزها على آليات دمجها الفعلي في بيئة الأعمال. وترتبط هذه الدراسة ببحثنا في أنها توضح أن دراسة أثر الذكاء الاصطناعي في الأعمال يجب ألا تقتصر على التقنية فقط، بل تشمل البيئة التنظيمية التي تسمح بتحقيق أثر فعلي في الأداء، غير أنها بقيت مراجعة نظرية ولم تقدم اختبارًا ميدانيًا مباشرًا للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء في مجالات الأعمال.

ثانيًا: الدراسات التي تناولت أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي

تناولت دراسة Cooper وآخرين (2022) بعنوان:

Artificial intelligence focus and firm performance

العلاقة بين تركيز الشركات على الذكاء الاصطناعي وبين كفاءتها التشغيلية. وهدفت الدراسة إلى تحليل ما إذا كان تركيز الشركة على الذكاء الاصطناعي، كما يظهر في تقاريرها السنوية، يرتبط بمؤشرات الكفاءة التشغيلية. واعتمدت الدراسة على تصميم كمي تحليلي باستخدام بيانات الشركات وتقاريرها السنوية ومؤشرات الأداء. وأظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين تركيز الشركات على الذكاء الاصطناعي وبين الكفاءة التشغيلية الإجمالية والصافية. وتفيد هذه الدراسة بحثنا في تأكيد أن التوجه المؤسسي نحو الذكاء الاصطناعي يرتبط بتحسين الأداء، إلا أن اعتمادها على مؤشرات الإفصاح في التقارير السنوية يجعلها تقيس "التركيز المعلن" أكثر من الاستخدام الفعلي للتطبيقات، وهو ما يمثل قصورًا يعالجه البحث الحالي بالتركيز على الأثر التطبيقي في مجالات الأعمال.

كما قدمت دراسة بعنوان:

(2024) Collaborative AI in the workplace: Enhancing organizational performance and human resource management

منظورًا يربط بين الذكاء الاصطناعي والتعاون البشري داخل بيئة العمل. وهدفت إلى فحص كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي والقدرات البشرية وطبيعة المهام في النتائج التنظيمية. واعتمدت على دراستين تجريبيتين لتقييم فاعلية أداة ذكاء اصطناعي توليدي في دعم أداء المهام بدرجات مختلفة من التعقيد والإبداع. وأظهرت النتائج أن أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء التنظيمي يرتبط بدرجة مواءمة الأداة مع طبيعة المهمة، وبمستوى تكاملها مع القدرات البشرية. وترتبط هذه الدراسة ببحثنا في أنها تؤكد أن الذكاء الاصطناعي لا يعمل بمعزل عن العنصر البشري، وأن أثره في الأعمال يتعزز من خلال التكامل مع المستخدمين والمهام، إلا أنها ركزت على سياق تجريبي خاص بأداء العمل والموارد البشرية أكثر من تركيزها على مجالات الأعمال بمفهومها الأوسع.

ثالثًا: الدراسات المراجعة التي حللت اتجاهات البحث والفجوات

قدمت دراسة Mariani وآخرين (2024) بعنوان:

A literature review of artificial intelligence research in business and management

مراجعة واسعة لاتجاهات البحث في الذكاء الاصطناعي ضمن مجالات الأعمال والإدارة ونظم المعلومات. وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أهم الاتجاهات البحثية والقضايا الصاعدة في هذا المجال. واعتمدت على مراجعة أدبية وتحليل موضوعي للدراسات المنشورة. وأظهرت النتائج أن الأبحاث الحديثة في هذا المجال تركز على الأداء، والتحول الرقمي، والأخلاقيات، والتنظيم، مع وجود حاجة إلى أبحاث بينية تربط بين الجوانب التقنية والتنظيمية والتطبيقية. وتخدم هذه الدراسة بحثنا بإبرازها أن الأدبيات ما تزال مجزأة، وأن هناك حاجة إلى دراسات تتناول أثر الذكاء الاصطناعي في الأعمال بصورة أكثر تكاملًا، إلا أنها بقيت دراسة مراجعة عامة لا تقدم اختبارًا مباشرًا على مستوى المؤسسات.

وفي الاتجاه نفسه، هدفت دراسة Jobstreibizer وآخرين (2025) بعنوان:

The impact of artificial intelligence on business models: a bibliometric-systematic literature review

إلى تتبع أثر الذكاء الاصطناعي في نماذج الأعمال من خلال مراجعة منهجية مدعومة بتحليل بليومتري. واعتمدت على تحليل التشارك في الاستشهادات، والتشارك في الكلمات المفتاحية، وتحليل الخط الزمني للتطور البحثي. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يعيد تشكيل نماذج الأعمال في موضوعات مثل خلق القيمة، والابتكار، والرقمنة، والاستدامة، وأن الأدبيات الحديثة بدأت تتجه نحو مجالات أكثر تخصصًا مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي والنماذج الدائرية. وترتبط هذه الدراسة ببحثنا في أنها تؤكد أن الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد أداة تشغيلية، بل أصبح عاملاً مؤثرًا في منطق الأعمال ذاته. ومع ذلك، فإنها دراسة مراجعة لا تختبر بصورة ميدانية أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي، وهو ما يشكل مجالًا مباشرًا للبحث الحالي.

التحليل النقدي للدراسات السابقة

من خلال المقارنة بين الدراسات السابقة، يتبين وجود اتفاق عام على أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الإبداع والابتكار داخل المؤسسات. كما تتفق الدراسات على أن تحقيق هذه الفوائد لا يرتبط بوجود التقنية فقط، بل يتطلب جاهزية تنظيمية، وقدرات بشرية، وآليات دمج فعلي في بيئة العمل.

ومع ذلك، تظهر بين الدراسات اختلافات واضحة في المنهجية ونطاق التطبيق. فبعضها اعتمد منهجًا كمياً ميدانياً قائمًا على المسوح، وبعضها استخدم تحليل الوثائق والتقارير السنوية، في حين اتجهت دراسات أخرى إلى المراجعات المنهجية والبيبليومترية. كما أن الاختلاف في البيئات التطبيقية يفسر تباين نتائج بعض الدراسات في تقدير حجم الأثر أو محدوداته. ويلاحظ أيضًا أن كثيرًا من الدراسات ركز على بعد واحد، مثل القدرة التنظيمية أو التبني أو نماذج الأعمال، دون الجمع بين التطبيقات العملية والأثر المؤسسي في إطار واحد شامل.

الفجوة البحثية

في ضوء ما سبق، تتحدد الفجوة البحثية في أن الأدبيات السابقة، على الرغم من تأكيدها أهمية الذكاء الاصطناعي في الأعمال، ما تزال تعاني من ثلاث فجوات رئيسية. الأولى: أن جزءًا كبيرًا من هذه الدراسات أُجري في بيئات أجنبية، مما يضعف إمكان تعميم النتائج على البيئات العربية والمحلية. الثانية: أن عددًا من الدراسات ركز على مؤشرات غير مباشرة، مثل الإفصاح عن الذكاء الاصطناعي أو القدرة التنظيمية، دون قياس الاستخدام الفعلي لتطبيقاته في مجالات الأعمال المختلفة. الثالثة: أن الدراسات المراجعة كشفت اتساع الموضوع وتعدد مساراته، لكنها أكدت في الوقت نفسه الحاجة إلى دراسات تطبيقية ميدانية تربط بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته وبين الأداء المؤسسي في إطار متكامل. ومن هنا يأتي البحث الحالي ليسهم في سد هذه الفجوة من خلال دراسة أثر استخدام أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة بصورة أكثر شمولًا وتركيزًا على الأثر العملي.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات والنظريات التي تساعد في تفسير أثر استخدام أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة، وفهم الكيفية التي يمكن من خلالها لهذه التقنية أن تسهم في تحسين الأداء المؤسسي، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة التنافسية. وتتمثل أبرز الأطر النظرية التي تعتمد عليها الدراسة في: نظرية الموارد والقدرات، ونظرية الابتكار، ونظرية أصحاب المصلحة.

أولاً: نظرية الموارد والقدرات

تعد نظرية الموارد والقدرات من النظريات المهمة في تفسير تفوق المؤسسات ونجاحها، إذ تفترض أن تميز المؤسسة وقدرتها التنافسية يعتمدان على ما تمتلكه من موارد مادية وبشرية وتقنية ومعرفية، وعلى قدرتها في توظيف هذه الموارد بصورة فعالة. ووفقًا لهذه النظرية، فإن الذكاء الاصطناعي يمثل موردًا استراتيجيًا حديثًا يمكن أن يمنح المؤسسة ميزة تنافسية إذا أحسن استخدامه وتوظيفه في العمليات الإدارية والتشغيلية.

وتفيد هذه النظرية في الدراسة الحالية في تفسير أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال من خلال النظر إليه بوصفه قدرة تنظيمية وتقنية تسهم في تحسين الأداء، ورفع كفاءة العمليات، وتسريع معالجة البيانات، ودعم اتخاذ القرار. كما تساعد في تفسير الفروق بين المؤسسات في مستوى الاستفادة من الذكاء الاصطناعي؛ إذ إن مجرد امتلاك التقنية لا يكفي، بل لا بد من توافر القدرات البشرية والتنظيمية اللازمة لتفعيلها.

ثانيًا: نظرية الابتكار

تقوم نظرية الابتكار على أن تبني المؤسسات للأفكار والتقنيات الجديدة يسهم في تطوير أساليب العمل، وتحسين الإنتاجية، ورفع القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والتنافسية. ومن هذا المنطلق، يمكن النظر إلى الذكاء الاصطناعي بوصفه أحد أهم صور الابتكار التقني والإداري في العصر الحديث، لكونه يتيح للمؤسسات فرصًا واسعة لتحديث عملياتها، وتطوير خدماتها، وإعادة تشكيل نماذج أعمالها.

وتساعد نظرية الابتكار في الدراسة الحالية على تفسير كيفية انتقال المؤسسات من الأساليب التقليدية في العمل إلى الاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة، مثل التحليل، والتنبؤ، والأتمتة، وتحسين التواصل مع العملاء، ودعم القرارات الإدارية. كما تبرز هذه النظرية أهمية تبني المؤسسات للتقنيات الحديثة بوصفه عاملاً مؤثرًا في تحقيق التميز والنمو والاستدامة في بيئة الأعمال.

ثالثًا: نظرية أصحاب المصلحة

ترى نظرية أصحاب المصلحة أن نجاح المؤسسة لا يقاس فقط بقدرتها على تحقيق الأرباح، بل بمدى قدرتها على تحقيق التوازن في تلبية احتياجات الأطراف المختلفة المرتبطة بها، مثل العملاء، والموظفين، والمستثمرين، والموردين، والمجتمع. ومن هذا المنطلق، فإن استخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال لا يؤثر فقط في داخل المؤسسة، بل يمتد أثره إلى مختلف الأطراف ذات العلاقة.

وتفيد هذه النظرية في الدراسة الحالية في تفسير دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات، ورفع رضا العملاء، وتحسين بيئة العمل للموظفين، وتعزيز الكفاءة في التعامل مع الموردين، ودعم قرارات الإدارة بما يحقق قيمة مضافة لأصحاب المصلحة كافة. كما تساعد في توضيح أن نجاح تطبيقات الذكاء الاصطناعي لا يعتمد فقط على الجانب التقني، بل على مدى إسهامها في تحقيق منافع حقيقية ومتوازنة للأطراف المرتبطة بالمؤسسة.

كيفية تطبيق هذه النظريات في الدراسة الحالية

تستفيد الدراسة الحالية من نظرية الموارد والقدرات في تفسير الذكاء الاصطناعي بوصفه موردًا استراتيجيًا يمكن أن يسهم في تحسين الأداء المؤسسي إذا اقترن بقدرات تنظيمية وبشرية مناسبة. كما تستفيد من نظرية الابتكار في تفسير تبني المؤسسات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفه صورة من صور التجديد والتطوير التي تساعد على تحسين العمليات ورفع التنافسية. كذلك تستفيد من نظرية أصحاب المصلحة في تحليل الأثر الأوسع لاستخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال، من حيث انعكاسه على العملاء، والموظفين، والموردين، والإدارة، وغيرهم من الأطراف ذات العلاقة.

وبذلك، فإن هذه النظريات تشكل إطارًا نظريًا متكاملًا للدراسة، يربط بين الذكاء الاصطناعي من جهة، ومجالات الأعمال والأداء المؤسسي من جهة أخرى، ويساعد في تفسير العلاقة بين استخدام هذه التقنية الحديثة وبين ما يمكن أن يحققه من تحسين في الكفاءة، والابتكار، والقيمة المؤسسية.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على البحث الوصفي التفسيري ذي الطابع التطبيقي، وذلك لملاءمته لطبيعة موضوع الدراسة المتمثل في أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة. فالجانب الوصفي يهدف إلى رصد واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئات الأعمال، وتحديد أبرز تطبيقاته في المؤسسات، في حين يركز الجانب التفسيري على تحليل العلاقة بين استخدام هذه التطبيقات وبين تحسين الأداء المؤسسي والكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار. أما الطابع التطبيقي للدراسة فيظهر في سعيها إلى تقديم نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات المؤسسية وتعزيز توظيف الذكاء الاصطناعي في الأعمال.

وتستخدم الدراسة المنهج المختلط، لأنه يعد من أكثر المناهج ملاءمة لموضوع الدراسة، نظرًا لقدرته على الجمع بين الفهم العميق للظاهرة من خلال البيانات النوعية، وقياس العلاقات بين المتغيرات من خلال البيانات الكمية. ويتيح هذا المنهج للباحث الوصول إلى صورة أكثر شمولاً ودقة حول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة.

المرحلة النوعية:

في هذه المرحلة سيتم إجراء مقابلات شبه منظمة مع عدد من الخبراء والمتخصصين والمديرين في مجالات الأعمال والتحول الرقمي؛ بهدف استكشاف واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، والتعرف على أبرز تطبيقاته، وتحديد أهم الفرص والتحديات المرتبطة بتوظيفه في بيئات الأعمال. كما ستساعد هذه المرحلة في بناء تصور أوضح لمجاور الدراسة، ودعم إعداد أداة الدراسة الكمية بصورة أكثر دقة.

المرحلة الكمية:

في هذه المرحلة سيتم استخدام الاستبيان بوصفه الأداة الرئيسة لجمع البيانات من عينة من العاملين أو المديرين في المؤسسات وقطاعات الأعمال المختلفة. ويهدف الاستبيان إلى قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة، من حيث تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز الابتكار، وتحسين الأداء المؤسسي. كما ستستخدم البيانات الكمية لاختبار الفرضيات، والكشف عن العلاقات ذات الدلالة الإحصائية بين متغيرات الدراسة.

خطة البحث وخطوات التنفيذ:

1. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بأثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة .
2. تحديد الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة، وصياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها وفرضياتها .
3. إعداد أداة المقابلة النوعية وإجراء المقابلات مع الخبراء والمتخصصين .
4. تحليل نتائج المقابلات واستخلاص المجاور الرئيسة التي تسهم في بناء الاستبيان .

5. تصميم الاستبيان في ضوء الإطار النظري ونتائج المرحلة النوعية .
6. عرض أدوات الدراسة على المحكمين للتأكد من الصدق الظاهري والمحتوى العلمي .
7. تطبيق الاستبيان على عينة الدراسة وجمع البيانات الميدانية .
8. تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة .
9. تفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري .
10. الخروج بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم في تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال .

وبذلك، فإن هذه المنهجية تتيح للدراسة الجمع بين التفسير العلمي والتحليل التطبيقي، بما يساعد على تقديم فهم متكامل لأثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة.

أدوات الدراسة

ستعتمد الدراسة الحالية على الاستبيان بوصفه الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولقدرته على جمع بيانات كمية من عدد مناسب من أفراد العينة، بما يساعد على قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة بصورة موضوعية، واختبار الفرضيات إحصائياً.

وسيتم اختيار الاستبيان لأنه يعد من أكثر أدوات البحث ملاءمة للدراسات التي تهدف إلى قياس الاتجاهات والآراء والعلاقات بين المتغيرات، كما أنه يتيح للباحث الحصول على بيانات منظمة يمكن تحليلها واستخلاص النتائج منها بدقة.

وسيتكون الاستبيان من جزأين رئيسين:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

وسيشمل البيانات الأولية المتعلقة بأفراد العينة، مثل: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، وطبيعة جهة العمل، ومدى استخدام المؤسسة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

الجزء الثاني: محاور الدراسة

وسيتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتشمل المحاور الآتية:

1. مستوى استخدام أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة.
2. أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية.
3. أثر الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار.
4. أثر الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار والميزة التنافسية.

5. أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي.

6. التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال.

كيفية بناء الأداة

سوف يتم إعداد الاستبيان بالاعتماد على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة، مع مراعاة أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها. كما سوف تراعى في صياغة الفقرات أن تكون واضحة ومباشرة ومرتبطة بمحاور الدراسة، ثم سوف يتم توزيعها على الأبعاد الرئيسة بما يحقق شمولية القياس ودقته.

اختبار الأداة

للتأكد من صلاحية الأداة للاستخدام، سوف يتم التحقق من صدقها من خلال عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين في الإدارة والبحث العلمي؛ للتأكد من سلامة الصياغة اللغوية، ووضوح الفقرات، ومدى ارتباطها بموضوع الدراسة ومحاورها، ويعرف ذلك بصدق المحكمين.

كما سوف يتم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا؛ للتأكد من درجة الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور من محاور الأداة، وبما يضمن إمكانية الاعتماد على نتائجها في التحليل والتفسير.

وبذلك، فإن الاستبيان سوف يمثل أداة مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة، وقياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة بصورة علمية قابلة للتحليل الإحصائي.

حدود الدراسة

أ) المجال البشري:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين والإداريين وصناع القرار في مؤسسات القطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة. أما عينة الدراسة فستكون من عدد من العاملين والإداريين في هذه المؤسسات، وسيتم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة أو طبقية وفقاً لطبيعة المجتمع وحجم الدراسة.

ب) المجال المكاني:

تقتصر الدراسة على مؤسسات القطاع الثالث في منطقة مكة المكرمة.

ج) المجال الزمني:

سيتم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي 2026.

د) المجال الموضوعي:

تقتصر الدراسة على بحث أثر استخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال بالقطاع الثالث بمنطقة مكة المكرمة داخل مؤسسات القطاع الثالث، من حيث الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز الابتكار، وتحسين الأداء المؤسسي.

المراجع

- .1 Ali, W., & Khan, A. Z. (2025). *Factors influencing readiness for artificial intelligence: A systematic literature review*. *Data Science and Management*, 224–236. <https://doi.org/10.1016/j.dsm.2024.09.005>
- .2 Chen, J., & Tajdini, S. (2025). *A moderated model of artificial intelligence adoption in firms and its effects on their performance*. *Information Technology and Management*, 26, 407–419. <https://doi.org/10.1007/s10799-024-00422-5>
- .3 Enholm, I. M., Papagiannidis, E., Mikalef, P., & Krogstie, J. (2022). *Artificial intelligence and business value: A literature review*. *Information Systems Frontiers*, 24, 1709–1734. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10186-w>
- .4 General Authority for Statistics. (2024). *Digital economy statistics 2024*.
- .5 GivingTuesday. (2024). *AI readiness survey report 2024*.
- .6 Guler, N., Kirshner, S. N., & Vidgen, R. (2024). *A literature review of artificial intelligence research in business and management using machine learning and ChatGPT*. *Data and Information Management*. <https://doi.org/10.1016/j.dim.2024.100076>
- .7 Jobstreibizer, J., Beliaeva, T., Ferasso, M., Kraus, S., & Kallmuenzer, A. (2025). *The impact of artificial intelligence on business models: A bibliometric-systematic literature review*. *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/MD-10-2024-2309>
- .8 Jorzik, P., Klein, S. P., Kanbach, D. K., & Kraus, S. (2024). *AI-driven business model innovation: A systematic review and research agenda*. *Journal of Business Research*, 182, 114764. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.114764>
- .9 Kaushal, N., Kaurav, R. P. S., Sivathanu, B., & Kaushik, N. (2023). *Artificial intelligence and HRM: Identifying future research agenda using systematic literature review and bibliometric analysis*. *Management Review Quarterly*, 73, 455–493. <https://doi.org/10.1007/s11301-021-00249-2>
- .10 Loureiro, S. M. C., Guerreiro, J., & Tussyadiah, I. (2021). *Artificial intelligence in business: State of the art and future research agenda*. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.11.001>
- .11 McKinsey & Company. (2025). *The state of AI in 2025: Agents, innovation, and transformation*.
- .12 Mikalef, P., & Gupta, M. (2021). *Artificial intelligence capability: Conceptualization, measurement calibration, and empirical study on its impact on organizational creativity and firm performance*. *Information & Management*, 58(3), 103434. <https://doi.org/10.1016/j.im.2021.103434>

- Mishra, S., Ewing, M. T., & Cooper, H. B. (2022). *Artificial intelligence focus and firm performance*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 50, 1176–1197. <https://doi.org/10.1007/s11747-022-00876-5> .13
- Saudi Data and Artificial Intelligence Authority. (2024). *State of AI in Saudi Arabia*. .14
- UNESCO. (2024). *Saudi Arabia: Artificial intelligence readiness assessment report*. .15