

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة الأعمال: دراسة تطبيقية على الشركات في المملكة العربية

السعودية

إعداد الطالب: عبدالعزيز فاروق عبد الحكيم سندي

الرقم الأكاديمي: 261000149

إشراف:

الدكتور/ فايز علي جراد

الدكتور/ الفیصل عبد الحمید محمد

العام الدراسي:

2026

## حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن، حيث إن جميع المواد والمحتويات الواردة في هذا البحث هي ملك

للجامعة، ولا يجوز استخدامها أو إعادة نشرها أو توزيعها بدون إذن مسبق من جامعة ميدأوشن.

الباحث

## فهرس المحتويات

|         |                            |
|---------|----------------------------|
| 5.....  | مقدمة:                     |
| 7.....  | مشكلة الدراسة              |
| 9.....  | أهمية الدراسة:             |
| 10..... | أهداف الدراسة              |
| 11..... | تساؤلات الدراسة            |
| 12..... | فروض الدراسة:              |
| 13..... | الدراسات السابقة:          |
| 15..... | الفجوة البحثية:            |
| 16..... | المنطلقات النظرية للدراسة: |
| 17..... | المنهجية وطرق البحث:       |
| 17..... | مجتمع وعينة الدراسة        |
| 17..... | أداة الدراسة               |
| 18..... | أساليب التحليل الإحصائي    |

19.....خامسًا: حدود الدراسة

20.....المراجع

## المقدمة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى إحداث تغييرات جوهرية في مختلف القطاعات، وبخاصة قطاع الأعمال. فقد أصبحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي أداة رئيسة تعتمد عليها المؤسسات لتحسين كفاءة العمليات، ودعم اتخاذ القرارات، وتحليل البيانات، وأتمتة العديد من المهام التشغيلية، الأمر الذي أسهم في رفع الإنتاجية، وخفض التكاليف، وتعزيز القدرة التنافسية. كما أدى التطور المستمر في هذه التقنيات إلى زيادة اهتمام المؤسسات بتبني الحلول الذكية لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال وتحقيق النمو والاستدامة.

وعلى المستوى المحلي، أولت المملكة العربية السعودية اهتمامًا كبيرًا بتطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن مستهدفات رؤية السعودية 2030، التي تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي وبناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار. وقد انعكس ذلك في إطلاق العديد من المبادرات والاستراتيجيات الوطنية التي تشجع المؤسسات على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير أعمالها وتحسين جودة خدماتها، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وزيادة القدرة على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.

ورغم التوسع الملحوظ في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، تشير العديد من الدراسات إلى أن مستوى الاستفادة منها يختلف من مؤسسة إلى أخرى نتيجة وجود ت

تحديات تنظيمية وتقنية وبشرية، كما أن عددًا من الدراسات ركز على الجوانب التقنية للذكاء الاصطناعي أو على قطاعات محددة، في حين لا تزال الحاجة قائمة إلى مزيد من الدراسات التي تبحث بصورة شاملة في أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، وخاصة في الشركات السعودية، بما يساعد على توضيح دور هذه التقنيات في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.

وانطلاقًا من ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، من خلال بيان دورها في تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار، وتطوير الأداء المؤسسي، إضافة إلى استعراض أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيقها. ويتناول البحث مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وتسؤولاتها، ثم يستعرض الإطار النظري والدراسات السابقة، ويعرض منهجية الدراسة، وصولًا إلى النتائج المتوقعة والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

## مشكلة الدراسة:

شهدت السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، لما توفره من إمكانات تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار، ورفع جودة الخدمات. كما تشير تقارير دولية إلى تزايد استثمارات الشركات في تقنيات الذكاء الاصطناعي باعتبارها أحد المحركات الرئيسة للتحول الرقمي وتعزيز القدرة التنافسية. إلا أن الاستفادة من هذه التطبيقات لا تزال متفاوتة بين المؤسسات، حيث تواجه العديد من الشركات تحديات تتعلق بالبنية التقنية، وتوافر الكفاءات البشرية، وارتفاع تكاليف التطبيق، وصعوبة دمج الأنظمة الذكية مع الأنظمة التقليدية. ورغم اهتمام المملكة العربية السعودية بتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي ضمن مستهدفات رؤية 2030، إلا أن هناك فجوة بين التوسع في تبني هذه التقنيات وبين قياس أثرها الفعلي على بيئة الأعمال والأداء المؤسسي، كما أن العديد من الدراسات ركزت على الجوانب التقنية للذكاء الاصطناعي دون التعمق في أثره على بيئة الأعمال في الشركات السعودية.

وانطلاقاً من ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة الأعمال داخل الشركات السعودية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية؟
2. ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات التشغيلية؟
3. ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
5. هل توجد علاقة ذات دلالة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي في الشركات السعودية؟

## أهمية الدراسة:

### أولاً: الأهمية العلمية:

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من سعيها إلى الإسهام في تطوير المعرفة العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، وذلك من خلال توضيح أثر هذه التطبيقات في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية. كما تسهم الدراسة في سد جانب من الفجوة البحثية في الأدبيات العربية التي تناولت هذا الموضوع، خاصة في ظل التطور المتسارع لتقنيات الذكاء الاصطناعي. كذلك تقدم الدراسة إطاراً نظرياً يجمع بين مفاهيم الذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال، بما يمكن أن يشكل مرجعاً علمياً للباحثين والدارسين في هذا المجال.

### ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد المؤسسات على توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة أكثر فاعلية، بما يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم عملية اتخاذ القرار، ورفع جودة الخدمات. كما يمكن أن يستفيد صناع القرار ومديرو المؤسسات من نتائج الدراسة في وضع خطط واستراتيجيات تدعم التحول الرقمي، وتذليل التحديات المرتبطة بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسات ويسهم في تحقيق أهداف التنمية ورؤية المملكة العربية السعودية 2030.

## أهداف الدراسة:

### أولاً: الهدف العام:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة الأعمال في الشركات السعودية، من خلال دراسة دورها في رفع كفاءة الأداء المؤسسي ودعم عمليات اتخاذ القرار.

### ثانياً: الأهداف الخاصة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية .
2. دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل الشركات .
3. قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات الإدارية .
4. تحديد أبرز التحديات التي تواجه الشركات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي .
5. اقتراح مجموعة من التوصيات التي تساهم في تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين بيئة الأعمال

## تساؤلات الدراسة:

1. ما مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية؟
2. ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل الشركات؟
3. ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه الشركات السعودية عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
5. ما السبل التي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين بيئة الأعمال؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة الأعمال بالشركات السعودية.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة التشغيلية .
- يوجد أثر إيجابي للذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات .
- توجد علاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وزيادة الإنتاجية .
- يؤثر مستوى البنية التقنية في نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي.

## الدراسات السابقة:

### الدراسة الأولى:

Dwivedi et al. (2023)

هدفت إلى دراسة مستقبل الذكاء الاصطناعي في الأعمال والإدارة، وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يسهم في رفع الإنتاجية وتحسين جودة القرارات، إلا أن نجاح التطبيق يعتمد على جاهزية المؤسسة.

### الدراسة الثانية:

Vrontis et al. (2022)

ناقشت دور الذكاء الاصطناعي في التحول الرقمي، وأكدت أن الشركات التي تستثمر في تقنيات الذكاء الاصطناعي تحقق ميزة تنافسية أعلى مقارنة بغيرها.

الدراسة الثالثة:

Alshehri (2024)

ركزت على استخدام الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية، وأظهرت وجود تحسن في سرعة إنجاز الأعمال وجودة الخدمات مع استمرار وجود تحديات تتعلق بالكوادر البشرية.

## الفجوة العلمية:

يتضح من مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة أن معظم الدراسات تناولت الذكاء الاصطناعي من جوانب عامة، أو ركزت على تطبيقاته التقنية في مجالات محددة مثل التصنيع، والرعاية الصحية، والخدمات المالية، في حين أن عددًا محدودًا من الدراسات تناول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال بصورة شاملة، ولا سيما في البيئة السعودية. كما ركزت بعض الدراسات على قياس أثر الذكاء الاصطناعي على متغير واحد، مثل تحسين الأداء أو دعم اتخاذ القرار، دون دراسة العلاقة بينه وبين مجموعة من الأبعاد المرتبطة ببيئة الأعمال، كالكفاءة التشغيلية، والإنتاجية، وجودة الخدمات، والقدرة التنافسية، والتحديات التي تواجه المؤسسات عند تبني هذه التقنيات.

إضافة إلى ذلك، فإن التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي خلال السنوات الأخيرة أدى إلى ظهور تطبيقات جديدة لم تتناولها العديد من الدراسات السابقة، مما يجعل نتائج بعض الدراسات بحاجة إلى تحديث بما يتوافق مع الواقع الحالي. كما تختلف بيئة الأعمال في المملكة العربية السعودية عن غيرها من البيئات من حيث التحول الرقمي، والدعم الحكومي، ومستهدفات رؤية السعودية 2030، وهو ما يستدعي إجراء دراسات تتناسب مع هذا السياق.

وانطلاقًا من ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى سد جانب من هذه الفجوة العلمية من خلال دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة الأعمال في الشركات السعودية، عبر تحليل تأثيرها في الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، والأداء المؤسسي، مع

التعرف على أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيقها، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من هذه التقنيات.

### المنطلقات النظرية للدراسة:

اعتمد الدراسة على:

- نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM).

- نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View).

- نظرية الابتكار (Innovation Theory).

وتفسر هذه النظريات كيفية تبني المؤسسات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية.

## المنهجية وطرق البحث:

- نوع البحث: تطبيقي
- المنهج: مختلط
- خطة البحث: الاستبانة

## أدوات الدراسة:

سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي, اما بالنسبة الى الاستبانة ستتكون من:

- البيانات الشخصية .
- مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي .
- الكفاءة التشغيلية .
- جودة اتخاذ القرار .
- الإنتاجية .
- التحديات .

وسوف يتم الاعتماد على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من أفراد مجتمع الدراسة في وقت قصير. وتم تصميم الاستبانة بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث.

وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسين:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمشاركين (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وطبيعة العمل).
- القسم الثاني: عبارات تقيس محاور الدراسة، وتشمل مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وأثرها في تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار، وأبرز التحديات التي تواجه تطبيقها في بيئة الأعمال.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية:

العاملون والمديرون في الشركات السعودية.

الحدود المكانية:

المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية:

العام الدراسي 2026.

الحدود الموضوعية:

قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة الأعمال.

## المراجع:

- Dwivedi, Y. K., et al. (2023). *So what if ChatGPT wrote it? Artificial intelligence and academic publishing*. International Journal of Information Management.
- Vrontis, D., et al. (2022). *Artificial Intelligence in Business Transformation*. Journal of Business Research.
- Davenport, T., & Ronanki, R. (2018). *Artificial Intelligence for the Real World*. Harvard Business Review.
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (4th ed.).
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *The Business of Artificial Intelligence*. Harvard Business Review.
- (United Nations Activities on *أنشطة الأمم المتحدة في مجال الذكاء الاصطناعي* (2023). *الاتحاد الدولي للاتصالات* (Artificial Intelligence) جنيف: الاتحاد الدولي للاتصالات.
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2024). *تقرير الذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية*.

- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2024). *حالة الذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية*. الرياض: الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2024). *الاستراتيجيات والمبادرات*. الرياض: الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). *تقرير الاقتصاد الرقمي في المملكة العربية السعودية*. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2024). *الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي*. المملكة العربية السعودية.