

دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية

إعداد الطالبة
مهرة عبدالعزيز العولقي

إشراف
د. الفیصل عبدالحمید
د. فايز جراد

العام الدراسي
2026

The Role of Artificial Intelligence in Business Development and Improving Organizational Performance in Saudi Organizations

Prepared by
Muhra Abdulaziz Alawlaqi

Supervised by
Dr. Alfaisal Abdulhamid
Dr. Fayez Jarad

Academic Year
2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى أبي

منذ أول خطوة في حياتي وانت تسبقني بالعطاء .. ولم تبخل يوماً بشيء
بل هيأت لي كل طريق يقودني الى ما انا عليه اليوم
كل فرصة عشتها وكل حلم وصلت اليه كان بعد فضل الله امتداد لعطائك
وأثر لدعمك الذي لم ينقطع يوماً
اهدك هذا الانجاز لأنه يحمل من عطائك بقدر ما يحمل من جهدي

إلى أمي

في كل مرحلة من حياتي كنت تزرعين في داخلي القوة لأواصل الطريق
وكانت دعواتك ترافقني في كل خطوة و تفتح في قلبي أبواب الطمأنينة والثقة

إلى جدي وجدتي

دعواتكم لم تغب عني يوماً، شكراً لتشجيعكم وفرحتكم بكل انجاز أصل إليه

فهرس المحتويات

4	إهداء
7	قائمة الجداول
8	قائمة الأشكال
9	الملخص
10	Abstract
11	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
12	مقدمة الدراسة
13	مشكلة الدراسة
14	أهمية الدراسة
14	أهداف الدراسة
15	تساؤلات الدراسة
15	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
16	الفصل الثاني الدراسات السابقة
17	مقدمة
18	الدراسات السابقة
24	الإطار النظري
32	الفصل الثالث منهجية الدراسة
33	مقدمة
33	المنهجية وطرق البحث
33	مجتمع الدراسة
34	عينة الدراسة
34	حدود الدراسة
34	أداة الدراسة
35	الأساليب الإحصائية المستخدمة
36	الفصل الرابع عرض وتحليل نتائج الدراسة
37	مقدمة

37	تحليل البيانات.....
37	الخصائص الديمغرافية.....
45	أسئلة الاستبانة.....
51	الفصل الخامس النتائج والتوصيات والمقترحات.....
52	نتائج الدراسة.....
53	التوصيات.....
54	مقترحات لدراسات مستقبلية.....
55	المراجع.....
57	الملاحق.....
58	ملحق (أ): نموذج الاستبانة.....
62	ملحق (ب): نماذج الإجابات.....
63	ملحق (ج): نماذج من تفريغ الاجابات.....

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول(1)	مقياس ليكرت الخماسي	35
جدول(2)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	37
جدول(3)	توزيع أفراد العينة حسب العمر	38
جدول(4)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	39
جدول(5)	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	40
جدول(6)	توزيع أفراد العينة حسب نوع المؤسسة	41
جدول(7)	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	42
جدول(8)	استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل	43
جدول(9)	أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي استخدامًا	43
جدول(10)	مدى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل	44
جدول(11)	المحور الأول: واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي	45
جدول(12)	المحور الثاني: دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال	46
جدول(13)	المحور الثالث: دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي	48
جدول(14)	المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيقات الذكاء الاصطناعي	50

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
37	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	شكل (1)
38	توزيع أفراد العينة حسب العمر	شكل (2)
39	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	شكل (3)
40	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	شكل (4)
41	توزيع أفراد العينة حسب نوع المؤسسة	شكل (5)
42	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	شكل (6)
43	استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل	شكل (7)
43	أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي استخداماً	شكل (8)
44	مدى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل	شكل (9)
45	واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية	شكل (10)
47	دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال	شكل (11)
48	دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي	شكل (12)
50	التحديات التي تواجه تطبيقات الذكاء الاصطناعي	شكل (13)

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية، من خلال دراسة واقع استخدام هذه التطبيقات، وبيان دورها في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجه تطبيقها.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة متيسرة بلغت (67) من العاملين في المؤسسات السعودية. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية الوصفية التي شملت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية جاء بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج أن لهذه التطبيقات دورًا إيجابيًا في تطوير الأعمال من خلال تحسين كفاءة العمليات، ودعم اتخاذ القرار، ورفع جودة الخدمات، والإسهام في تعزيز الأداء التنظيمي. كما كشفت النتائج عن وجود عدد من التحديات التي تواجه تطبيقات الذكاء الاصطناعي، من أبرزها الحاجة إلى تطوير مهارات العاملين، وارتفاع تكاليف التطبيق، ومقاومة التغيير في بعض المؤسسات.

وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بتوسيع نطاق الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات السعودية، وتطوير البنية التحتية التقنية، وتأهيل الكوادر البشرية من خلال برامج تدريبية متخصصة، إلى جانب وضع سياسات وإجراءات تنظيمية تدعم الاستخدام الفعال لهذه التطبيقات بما يسهم في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، تطوير الأعمال، الأداء التنظيمي، المؤسسات السعودية.

Abstract

This study aimed to examine the role of Artificial Intelligence (AI) applications in business development and improving organizational performance in Saudi organizations. It explored the current level of AI application adoption, its contribution to business development and organizational performance, and the major challenges associated with its implementation.

The study adopted the descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the primary data collection instrument. Data were collected from a convenience sample of 67 employees working in Saudi organizations. The collected data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Descriptive statistical methods were employed, including frequencies, percentages, means, and standard deviations.

The findings indicated that the level of AI application adoption in Saudi organizations was high. The results also revealed that AI applications play a significant role in business development by enhancing operational efficiency, supporting decision-making, improving service quality, and strengthening organizational performance. Furthermore, the study identified several challenges facing AI implementation, most notably the need for employee training, the high cost of implementation, and resistance to organizational change.

Based on these findings, the study recommends expanding investment in AI applications across Saudi organizations, strengthening technological infrastructure, developing employees' competencies through specialized training programs, and establishing organizational policies that support the effective adoption of AI applications to enhance business development and organizational performance.

Keywords: Artificial Intelligence, Artificial Intelligence Applications, Business Development, Organizational Performance, Saudi Organizations.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة الدراسة

شهدت بيئة الأعمال خلال السنوات الأخيرة تطوراً متسارعاً في استخدام التقنيات الرقمية، الأمر الذي أسهم في إحداث تغييرات جوهرية في أساليب الإدارة وممارسات الأعمال داخل المؤسسات. وأصبح الاعتماد على التكنولوجيا أحد أهم العوامل التي تساعد المؤسسات على تحسين كفاءة عملياتها، وتعزيز قدرتها التنافسية، والاستجابة للمتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولاً في مختلف القطاعات، نظراً لما يمتلكه من قدرات متقدمة في تحليل البيانات، وأتمتة العمليات، ودعم اتخاذ القرارات، مما جعله أحد أهم محركات التحول الرقمي في المؤسسات.

ويشير الذكاء الاصطناعي إلى مجموعة من التقنيات والأنظمة الذكية القادرة على محاكاة بعض القدرات البشرية، مثل التعلم، والاستنتاج، وتحليل البيانات، والتنبؤ، واتخاذ القرارات، بما يسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية. وقد أدى التطور المتسارع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى اتساع نطاق استخدامه في مختلف القطاعات، حيث أصبح يُوظف في إدارة الموارد البشرية، والتسويق، وخدمة العملاء، وإدارة العمليات، وسلاسل الإمداد، وغيرها من المجالات التي تسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات.

وفي المملكة العربية السعودية، أولت رؤية المملكة 2030 اهتماماً كبيراً بتعزيز التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة، ومن بينها تقنيات الذكاء الاصطناعي، لما لها من دور في دعم الابتكار، وتحسين كفاءة الأداء، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في القطاعين الحكومي والخاص. وقد انعكس ذلك في تزايد توجه المؤسسات نحو الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي بهدف تطوير أعمالها، وتحسين جودة خدماتها، ورفع مستوى الإنتاجية، وتحقيق الاستدامة في بيئة الأعمال.

ويُعد تطوير الأعمال من أبرز المجالات التي تستفيد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، إذ يسهم في تحسين العمليات التشغيلية، ودعم الابتكار، وتطوير المنتجات والخدمات، وتعزيز تجربة العملاء، إضافة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. كما يرتبط استخدام الذكاء الاصطناعي ارتباطاً وثيقاً بتحسين الأداء التنظيمي، من خلال رفع كفاءة العمليات، وتقليل الأخطاء، وتسريع إنجاز الأعمال، وتحسين مستوى التنسيق بين الإدارات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على قدرة المؤسسات في تحقيق أهدافها وتعزيز استدامة أدائها.

وقد أشارت الدراسات السابقة إلى وجود آثار إيجابية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي، كما بينت في الوقت ذاته وجود عدد من التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيق هذه التقنيات، من أبرزها نقص الكفاءات المتخصصة، ومقاومة التغيير، وارتفاع تكاليف التطبيق. وفي ضوء التوسع المتزايد في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات السعودية، برزت الحاجة إلى دراسة مدى إسهام هذه التقنيات في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي، والوقوف على طبيعة العلاقة بينهما، بما يسهم في تقديم نتائج علمية يمكن أن تدعم متخذي القرار والباحثين، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيقه.

مشكلة الدراسة

أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أبرز التقنيات الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات في تطوير أعمالها وتحسين كفاءة عملياتها، لما يوفره من إمكانيات متقدمة في تحليل البيانات، وأتمتة الإجراءات، ودعم اتخاذ القرارات، وتعزيز الابتكار. وقد أدى التوسع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى إحداث تغييرات ملحوظة في أساليب الإدارة والأداء داخل المؤسسات، الأمر الذي دفع العديد من المنظمات إلى الاستثمار في هذه التقنيات لتحقيق مزايا تنافسية وتحسين مستوى الأداء التنظيمي.

وعلى الرغم من التوجه المتزايد نحو تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية، إلا أن مستوى الاستفادة منها يختلف من مؤسسة إلى أخرى، كما تواجه بعض المؤسسات تحديات تحد من الاستفادة المثلى من هذه التقنيات، مثل نقص الكفاءات المتخصصة، ومقاومة التغيير، وارتفاع تكاليف التطبيق، إضافة إلى التحديات المتعلقة بدمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية والتنظيمية. وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن معظمها ركز على مجالات أو قطاعات محددة، أو تناول أحد المتغيرات بصورة منفصلة، سواء تطوير الأعمال أو الأداء التنظيمي، دون دراسة العلاقة بينهما في إطار واحد داخل المؤسسات السعودية.

ومن خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، اتضح وجود حاجة إلى إجراء دراسة تتناول دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية، بما يسهم في سد هذه الفجوة البحثية، وتقديم نتائج علمية يمكن أن تساعد متخذي القرار على تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أعمال مؤسساتهم وتحسين أدائها التنظيمي.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من تناولها أحد الموضوعات الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد على المستويين الأكاديمي والمهني، والمتمثل في دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي. كما تسهم في إثراء الأدبيات العلمية العربية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، من خلال دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتطوير الأعمال والأداء التنظيمي ضمن إطار بحثي واحد، الأمر الذي قد يسهم في سد جانب من الفجوة البحثية في هذا المجال، ويشكل مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

الأهمية العملية

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل القيادات الإدارية وصناع القرار في المؤسسات السعودية، من خلال التعرف على دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي، بما يسهم في دعم عملية اتخاذ القرار، وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية، ورفع مستوى الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات. كما يمكن أن تساعد نتائج الدراسة المؤسسات على تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، ووضع الحلول المناسبة لتعزيز الاستفادة منها بما يحقق أهدافها الاستراتيجية ويعزز قدرتها التنافسية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية.
2. بيان دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال داخل المؤسسات السعودية.
3. التعرف على أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي.
4. تحديد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات السعودية عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.
5. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما يدعم تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

- ما دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية؟
- وينبثق عن هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية، وهي:
- ما واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية؟
- ما دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال داخل المؤسسات السعودية؟
- ما أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات السعودية عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
- ما التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية؟

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تعتمد هذه الدراسة على نظرية الموارد (Resource-Based View - RBV)، والتي تُعد من أبرز النظريات الإدارية التي تفسر كيفية تحقيق المؤسسات لميزة تنافسية مستدامة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها وقدراتها الداخلية. وترى هذه النظرية أن امتلاك الموارد المتميزة وتوظيفها بكفاءة يسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وتُعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي من الموارد الاستراتيجية الحديثة التي يمكن للمؤسسات توظيفها لتطوير أعمالها وتحسين كفاءة عملياتها ورفع مستوى أدائها التنظيمي. ومن هذا المنطلق، تستند الدراسة الحالية إلى نظرية الموارد لتفسير العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية، حيث تفترض أن الاستثمار الفعّال في هذه التطبيقات يسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية، ودعم الابتكار، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

يتناول هذا الفصل الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة، بهدف تكوين أساس علمي يدعم متغيرات البحث، ويساعد على تفسير العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية. ويستعرض الفصل مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، مع بيان أهدافها، ومنهجياتها، وأبرز نتائجها، ثم مناقشتها والمقارنة بينها، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

كما يتضمن هذا الفصل الإطار النظري للدراسة، والذي يعرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتطوير الأعمال، والأداء التنظيمي، بالإضافة إلى النظرية العلمية التي تستند إليها الدراسة، بما يسهم في بناء الأساس العلمي الذي تعتمد عليه الدراسة الحالية.

الدراسات السابقة

دراسة الشمري (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "تطبيقات تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية السعودية وانعكاسه على الممارسة المهنية: دراسة على القائم بالاتصال" إلى التعرف على درجة جاهزية المؤسسات الإعلامية السعودية لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحديد أبرز التطبيقات المستخدمة، والكشف عن دورها في تطوير الممارسة المهنية، إضافةً إلى التعرف على أبرز التحديات التي تواجه استخدامها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداةً رئيسيةً لجمع البيانات من عينة بلغت (260) من القائمين بالاتصال في المؤسسات الإعلامية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن جاهزية المؤسسات لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي جاءت بدرجة متوسطة، مع وجود تأثير إيجابي لهذه التقنيات في تطوير الممارسة المهنية. كما أظهرت النتائج أن أبرز التحديات تمثلت في نقص المتخصصين في تقنيات الذكاء الاصطناعي، ومقاومة التغيير، وارتفاع تكاليف الاستثمار في هذه التقنيات.

دراسة القلطي، الزهراني، دماس (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة التعليمية في المملكة العربية السعودية: الفرص والتحديات" إلى التعرف على مزايا وعيوب تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة التعليمية في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تحديد الفرص والتحديات والمخاوف الأخلاقية المرتبطة باستخدامه. واعتمدت الدراسة على المنهج المختلط الذي يجمع بين الأسلوبين الكمي والنوعي، حيث استخدمت الاستبانة والمقابلات لجمع البيانات من (210) مشاركاً في الاستبانة و (20) مشاركاً في المقابلات من (10) مؤسسات تعليمية. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتبسيط العمليات الإدارية، وتحسين تخصيص الموارد، كما تؤثر إيجابياً في نتائج التعلم. وأظهرت النتائج كذلك وجود عدد من التحديات، من أبرزها نقص الخبرة التقنية، والقيود المالية، ومقاومة التغيير، إضافةً إلى المخاوف الأخلاقية المتعلقة بخصوصية البيانات والتحيز الخوارزمي.

دراسة المسعودي (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنتاج المحتوى بالصحف الإلكترونية السعودية" إلى الكشف عن أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنتاج المحتوى الصحفي داخل الصحف الإلكترونية السعودية، والتعرف على مدى تبني القائمين بالاتصال لهذه التقنيات، وتحليل التغيرات

التي أحدثتها في بيئة العمل الصحفي، إضافة إلى بيان دورها في تحسين الأداء الإعلامي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصحفية. واعتمدت الدراسة على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، واستخدمت منهج المسح، كما اعتمدت الاستبانة أداة رئيسيةً لجمع البيانات من عينة بلغت (400) صحفي ومحرر في عدد من الصحف الإلكترونية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى المعرفة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي جاء بدرجة متوسطة، وأن استخدامها داخل المؤسسات الصحفية ما يزال محدودًا. كما بينت النتائج أن من أبرز التحديات ضعف البنية الرقمية، وقلة الخوارزميات الداعمة للغة العربية، وضعف تدريب الصحفيين، وأوصت بضرورة تطوير البنية التقنية، وتأهيل الكوادر البشرية، ووضع استراتيجيات واضحة لتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل الصحفي.

دراسة صعيدي (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "اتجاهات تبني الذكاء الاصطناعي في إدارة المعرفة: دراسة تحليلية باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في المؤسسات السعودية وفق رؤية 2030" إلى تحليل العوامل المؤثرة في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في إدارة المعرفة داخل المؤسسات السعودية، وذلك بالاعتماد على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لفهم العوامل المؤثرة في استخدام هذه التقنيات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة إلكترونية قائمة على مقياس ليكرت الخماسي لجمع البيانات من عينة بلغت (384) موظفًا يعملون في مؤسسات سعودية تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي. وتوصلت الدراسة إلى أن الموقف الإيجابي تجاه استخدام الذكاء الاصطناعي يُعد العامل الأكثر تأثيرًا في تبني هذه التقنيات داخل المؤسسات، كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للنية السلوكية في استخدام الذكاء الاصطناعي، في حين لم يظهر متغير سهولة الاستخدام تأثيرًا ذا دلالة إحصائية، وأرجعت الدراسة ذلك إلى التحديات المرتبطة بارتفاع تكاليف تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي وصعوبة دمجها مع البنية التحتية في بعض المؤسسات السعودية. كما أوصت بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتوفير برامج تدريب متخصصة للعاملين لدعم التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

دراسة وقيع الله وأزهري (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "أثر استخدام تطبيقات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة ميدانية بمحافظة عنيزة)" إلى التعرف على أثر استخدام تطبيقات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمحافظة عنيزة في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة

أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة بلغت (121) موظفًا، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين، كما أظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مثل أنظمة دعم القرار وتحليل البيانات، تسهم في تحسين كفاءة العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، وتوفير التدريب والدعم الفني للعاملين بما يضمن تحقيق الاستفادة المثلى من هذه التقنيات.

دراسة الداود (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير أساليب العمل في أقسام العلاقات العامة بالمؤسسات التقنية السعودية: دراسة مسحية" إلى التعرف على دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أساليب العمل داخل أقسام العلاقات العامة بالمؤسسات التقنية السعودية، والكشف عن أبرز التحديات التي تواجه هذه المؤسسات عند تبني هذه التقنيات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة من العاملين في أقسام العلاقات العامة بالمؤسسات التقنية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تطوير أساليب العمل داخل أقسام العلاقات العامة، كما أظهرت النتائج وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين نحو استخدام هذه التقنيات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات الجمهور، وإدارة المحتوى الإعلامي، ودعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات.

دراسة حطاب والشريف (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "متطلبات توظيف بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التدريس الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة" إلى التعرف على متطلبات توظيف بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التدريس الجامعي، والكشف عن أبرز التحديات التي قد تواجه استخدام هذه التقنيات في العملية التعليمية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة. وتوصلت الدراسة إلى أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التدريس الجامعي يتطلب توفير بنية تقنية مناسبة، وتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام هذه التقنيات، إضافة إلى دعم المؤسسات التعليمية لتبني أدوات الذكاء الاصطناعي. كما أظهرت النتائج وجود تحديات تمثلت في نقص التدريب وضعف الوعي باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية.

دراسة حمزة (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء المشروعات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030" إلى التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء المشروعات من خلال توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، وإبراز أهمية دمج هذه التقنيات في عمليات التخطيط واتخاذ القرار بما يساهم في رفع كفاءة إدارة المشروعات وتحسين مستوى الأداء المؤسسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي واستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المشروعات. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في عمليات التخطيط الاستراتيجي يساهم في تحسين أداء المشروعات، وزيادة كفاءة اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، وتحقيق أهداف التحول الرقمي بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030. كما أوصت الدراسة بضرورة التوسع في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في التخطيط الاستراتيجي، وتطوير قدرات العاملين في هذا المجال.

دراسة البركاتي (2025)

هدفت الدراسة بعنوان "واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات بالجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية" إلى التعرف على واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات داخل الجهات الحكومية، وتحديد مستوى استخدام هذه التطبيقات في مختلف مراحل إدارة الأزمات، والكشف عن أبرز التحديات التي تواجه تطبيقها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من العاملين في الجهات الحكومية المرتبطة بإدارة الأزمات. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين كفاءة إدارة الأزمات من خلال دعم اتخاذ القرار، وتحليل البيانات بسرعة ودقة، والمساعدة في التنبؤ بالمخاطر المحتملة. كما أشارت النتائج إلى وجود تحديات، من أبرزها نقص الكفاءات المتخصصة، والحاجة إلى تطوير البنية التقنية، وتوفير التدريب اللازم للعاملين.

دراسة القحطاني (2024)

هدفت الدراسة بعنوان "استكشاف استخدام الذكاء الاصطناعي لتحقيق الكفاءة التعليمية: دراسة ميدانية بالرياض" إلى استكشاف مدى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الكفاءة التعليمية، والتعرف على دورها في تحسين العملية التعليمية، إضافة إلى تحديد العوامل التي تساعد على تبني هذه التقنيات

والتحديات التي تواجه استخدامها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسيةً لجمع البيانات من عينة من الطلاب والمعلمين في إحدى المؤسسات التعليمية بمدينة الرياض. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودعم إدارة المؤسسة التعليمية، كما أوصت بضرورة دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية، وزيادة الوعي باستخدامها، ووضع إطار تنظيمي يدعم الاستخدام الأخلاقي والمسؤول لهذه التقنيات.

دراسة آل نملان والنوح (2024)

هدفت الدراسة بعنوان "تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارات التعليم" إلى الكشف عن واقع أداء قيادات إدارات التعليم في ضوء الذكاء الاصطناعي من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، هي: اتخاذ القرار وحل المشكلات، والتدريب، وإدارة الأداء. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي بلغ (2055) من مديري إدارات التعليم ومساعدتهم، ومديري الإدارات، ومديري مكاتب التعليم ومساعدتهم، والمشرفين في إدارات التعليم بمدينة الرياض وعسير ونجران. وتوصلت الدراسة إلى أن أداء قيادات إدارات التعليم في ضوء الذكاء الاصطناعي جاء بدرجة متوسطة، حيث جاء بُعد اتخاذ القرار وحل المشكلات في المرتبة الأولى، يليه إدارة الأداء، ثم التدريب. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارات التعليم، وتطوير قدرات القيادات التعليمية للاستفادة من هذه التطبيقات في تحسين الأداء الإداري.

دراسة خليفة (2024)

هدفت الدراسة بعنوان "توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانعكاساتها على تطوير المنظومة الرياضية السعودية" إلى التعرف على واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانعكاساتها على تطوير المنظومة الرياضية السعودية، من خلال التعرف على الأهداف الاستراتيجية لتوظيف هذه التطبيقات، وطرق استخدامها، وجهود المملكة في توفير البيئة التقنية المناسبة، إضافة إلى تحديد المكاسب المتحققة من توظيفها في تطوير القطاع الرياضي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية)، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغت (142) فرداً من منسوبي وزارة الرياضة بالمملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى وجود اهتمام كبير بتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجال الرياضي، لما لها من دور في تطوير الأداء وتحسين كفاءة العمل، كما أوصت بضرورة التوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات القطاع الرياضي، ودعم المشروعات الرياضية الحديثة القائمة على هذه التقنيات بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

دراسة الحكمي ومضوي (2023)

هدفت الدراسة بعنوان "واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية" إلى استكشاف واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، مع التركيز على العوامل المؤثرة والتحديات التي تواجه تطبيق هذه التقنيات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على المصادر الثانوية، مثل الكتب، والدراسات، والدوريات العلمية المحكمة، والتقارير الحكومية، لجمع البيانات وتحليلها. وتوصلت الدراسة إلى أن المملكة العربية السعودية تولي اهتماماً كبيراً بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير التعليم وتحسين مخرجاته، كما أظهرت النتائج أن نجاح تطبيق هذه التقنيات يتطلب تكامل الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية. وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في استخدام برامج الذكاء الاصطناعي في التعليم، وتدريب المعلمين على استخدامها، ووضع أسس ومعايير مناسبة لتطبيقها في مدارس المملكة العربية السعودية.

الإطار النظري

مفهوم الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) من أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولًا كبيرًا في مختلف القطاعات، حيث أصبح من الركائز الأساسية الداعمة لعمليات التحول الرقمي وتطوير الأعمال في المؤسسات. ويُقصد بالذكاء الاصطناعي مجموعة الأنظمة والبرامج التي تمكّن الحاسب الآلي من محاكاة القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم، والاستنتاج، وتحليل البيانات، والتنبؤ، واتخاذ القرارات، بما يساعد على تنفيذ المهام بكفاءة ودقة وسرعة.

وقد شهد الذكاء الاصطناعي تطورًا متسارعًا خلال السنوات الأخيرة نتيجة التقدم في تقنيات الحوسبة، وتوافر البيانات الضخمة، وتطور خوارزميات التعلم الآلي والتعلم العميق، مما أسهم في توسيع نطاق استخدامه في العديد من المجالات، مثل إدارة الأعمال، والتسويق، والموارد البشرية، والرعاية الصحية، والتعليم، والخدمات المالية، والصناعة، وغيرها من القطاعات. وأصبحت المؤسسات تعتمد بصورة متزايدة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات، ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

وفي المملكة العربية السعودية، حظي الذكاء الاصطناعي باهتمام متزايد في ظل توجه الدولة نحو التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث أطلقت العديد من المبادرات والاستراتيجيات الهادفة إلى دعم تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاعين الحكومي والخاص، بما يسهم في تعزيز الابتكار، وتحسين كفاءة الأداء، ورفع مستوى التنافسية، وتحقيق التنمية المستدامة.

أهداف الذكاء الاصطناعي

يهدف الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة ذكية قادرة على محاكاة القدرات العقلية البشرية، بما يسهم في تنفيذ المهام المعقدة بكفاءة وفاعلية. كما يهدف إلى تحسين جودة القرارات من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخلاص الأنماط والعلاقات التي يصعب على الإنسان اكتشافها في وقت قصير، الأمر الذي يدعم متخذي القرار في مختلف المستويات الإدارية.

ويسعى الذكاء الاصطناعي إلى أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الاعتماد على التدخل البشري في المهام المتكررة، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء، وتقليل نسبة الأخطاء، وتوفير الوقت والجهد والتكاليف التشغيلية. كما يهدف إلى تعزيز الابتكار من خلال تقديم حلول ذكية تساعد المؤسسات على تطوير منتجاتها وخدماتها وتحسين تجربة العملاء، بما ينعكس إيجابًا على قدرتها التنافسية.

وتتمثل أهداف الذكاء الاصطناعي في المؤسسات أيضًا في تحسين استغلال الموارد، وزيادة الإنتاجية، ورفع جودة الخدمات، ودعم التحول الرقمي، والتنبؤ بالمخاطر والفرص المستقبلية، الأمر الذي يساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز استدامة أعمالها في بيئة تتسم بسرعة التغير والتطور.

خصائص الذكاء الاصطناعي

يتميز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص التي جعلته من أهم التقنيات المستخدمة في المؤسسات الحديثة. ومن أبرز هذه الخصائص قدرته على التعلم المستمر من البيانات والخبرات السابقة، حيث تعتمد العديد من تطبيقاته على خوارزميات التعلم الآلي التي تمكن الأنظمة من تحسين أدائها تلقائيًا مع مرور الوقت دون الحاجة إلى إعادة برمجتها بشكل كامل.

كما يتميز بقدرته على تحليل البيانات الضخمة بسرعة ودقة، واستخراج المعلومات والأنماط التي تساعد في دعم اتخاذ القرار. إضافة إلى ذلك، يمتلك الذكاء الاصطناعي القدرة على التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، واكتشاف المشكلات قبل وقوعها، واقتراح الحلول المناسبة استنادًا إلى البيانات المتاحة.

ومن الخصائص المهمة أيضًا سرعة تنفيذ العمليات، وتقليل الأخطاء البشرية، والقدرة على العمل بصورة متواصلة دون انقطاع، فضلًا عن المرونة في التكيف مع التغيرات المختلفة، مما يجعله أداة فعالة لتحسين كفاءة العمليات ورفع مستوى الأداء داخل المؤسسات.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

شهدت المؤسسات خلال السنوات الأخيرة توسعًا ملحوظًا في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، لما توفره من إمكانيات تسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات، وتعزيز القدرة على الابتكار. وقد أصبحت هذه التطبيقات جزءًا أساسيًا من استراتيجيات التحول الرقمي التي تتبناها المؤسسات لتحقيق التميز المؤسسي ورفع مستوى الأداء.

وتتنوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات لتشمل العديد من المجالات، من أبرزها تحليل البيانات الضخمة، حيث تساعد في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها واستخلاص المعلومات التي تدعم متخذي القرار. كما تُستخدم في أنظمة دعم القرار التي تعتمد على تحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، مما يسهم في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.

وفي مجال خدمة العملاء، تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء من خلال استخدام المساعدات الذكية وروبوتات المحادثة التي تقدم الخدمات والإجابة عن الاستفسارات على مدار الساعة، مما يرفع مستوى رضا العملاء ويعزز جودة الخدمات المقدمة. كما تُستخدم هذه التطبيقات في إدارة الموارد البشرية، من خلال دعم عمليات التوظيف، وتحليل أداء العاملين، وتحديد الاحتياجات التدريبية، والمساهمة في تطوير الكفاءات البشرية.

ويمتد استخدام الذكاء الاصطناعي إلى مجالات التسويق وإدارة سلاسل الإمداد والإنتاج، حيث يساعد في تحليل سلوك العملاء، والتنبؤ بالطلب، وإدارة المخزون، وتحسين العمليات التشغيلية، وتقليل التكاليف، ورفع الإنتاجية. كما يساهم في تعزيز الأمن السيبراني من خلال اكتشاف التهديدات الإلكترونية والاستجابة لها بصورة سريعة، مما يزيد من قدرة المؤسسات على حماية بياناتها واستمرارية أعمالها.

وقد أدى التوسع في استخدام هذه التطبيقات إلى تحقيق العديد من المزايا، من أهمها تحسين كفاءة الأداء، وتسريع إنجاز الأعمال، وتقليل الأخطاء البشرية، ودعم الابتكار، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، وهو ما يجعل الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات الحديثة في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي.

أهمية الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

تزداد أهمية الذكاء الاصطناعي في المؤسسات مع التطور المتسارع في بيئة الأعمال، حيث أصبح عنصراً رئيساً في دعم التحول الرقمي وتحقيق الميزة التنافسية. ويساعد الذكاء الاصطناعي المؤسسات على تحسين كفاءة استخدام الموارد، وتسريع العمليات، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز القدرة على الاستجابة للتغيرات المتسارعة في الأسواق.

كما يساهم في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وتحليلات قائمة على البيانات، الأمر الذي يساعد الإدارة على اختيار البدائل المناسبة وتقليل درجة المخاطرة. إضافة إلى ذلك، يعزز الذكاء الاصطناعي الابتكار داخل المؤسسات من خلال دعم تطوير المنتجات والخدمات، وتحسين تجربة العملاء، واكتشاف فرص جديدة للنمو والتوسع.

وتبرز أهمية الذكاء الاصطناعي أيضاً في رفع مستوى الأداء التنظيمي، حيث يؤدي إلى تحسين التنسيق بين الإدارات، وزيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف التشغيلية، ورفع كفاءة العاملين من خلال أتمتة المهام الروتينية وإتاحة الفرصة للتركيز على الأنشطة ذات القيمة المضافة. لذلك أصبح تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي من العوامل الرئيسية التي تساهم في تحقيق الاستدامة وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في مختلف القطاعات.

مفهوم تطوير الأعمال

يُعد تطوير الأعمال (Business Development) من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحقيق النمو المستدام للمؤسسات من خلال تحسين الأداء، واستثمار الفرص، وتعزيز القدرة التنافسية في بيئة الأعمال. ولا يقتصر تطوير الأعمال على زيادة المبيعات أو تحقيق الأرباح، بل يشمل مجموعة من الأنشطة والاستراتيجيات التي تسهم في تحسين العمليات، وتطوير المنتجات والخدمات، وبناء الشراكات، واستكشاف الأسواق الجديدة، بما يحقق أهداف المؤسسة على المدى الطويل.

ويُنظر إلى تطوير الأعمال بوصفه عملية مستمرة تعتمد على تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتحديد الفرص والتحديات، ووضع الخطط المناسبة للاستفادة من الفرص المتاحة وتقليل المخاطر المحتملة. كما يسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز الابتكار، بما ينعكس إيجابًا على أداء المؤسسة وقدرتها على التكيف مع المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

ومع التطور التقني والتحول الرقمي، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات الداعمة لتطوير الأعمال، حيث يساعد المؤسسات على تحليل البيانات، وفهم احتياجات العملاء، والتنبؤ باتجاهات السوق، ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، الأمر الذي يسهم في تحقيق النمو وتعزيز القدرة التنافسية وتحسين الأداء المؤسسي.

أهداف تطوير الأعمال

يهدف تطوير الأعمال إلى تحقيق النمو المستدام للمؤسسات من خلال تحسين كفاءة العمليات، وتعزيز قدرتها على المنافسة، واستثمار الفرص المتاحة في بيئة الأعمال. كما يهدف إلى توسيع نطاق الأنشطة والخدمات، ودخول أسواق جديدة، وتطوير المنتجات والخدمات بما يتوافق مع احتياجات العملاء ومتطلبات السوق، الأمر الذي يسهم في زيادة الحصة السوقية وتحقيق عوائد مستدامة.

ومن الأهداف الرئيسية لتطوير الأعمال أيضًا بناء شراكات استراتيجية مع الجهات ذات العلاقة، وتعزيز العلاقات مع العملاء، وتحسين تجربة المستفيدين، بما يسهم في رفع مستوى رضاهم وتعزيز ولائهم للمؤسسة. كما يركز على تحسين استغلال الموارد المتاحة، ورفع الإنتاجية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة، ومنها تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

إضافة إلى ذلك، يسعى تطوير الأعمال إلى دعم الابتكار داخل المؤسسات، وتشجيع تبني الحلول التقنية الحديثة، وتحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية من خلال الاعتماد على البيانات والتحليلات الدقيقة، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتعزيز استدامة نجاحها.

أهمية تطوير الأعمال

تتمثل أهمية تطوير الأعمال في كونه أحد العوامل الرئيسية التي تساعد المؤسسات على تحقيق النمو والاستمرار في ظل المنافسة المتزايدة والتغيرات السريعة في بيئة الأعمال. فمن خلال تطوير الأعمال تستطيع المؤسسات تحسين كفاءة عملياتها، ورفع جودة منتجاتها وخدماتها، وتعزيز قدرتها على تلبية احتياجات العملاء بصورة أكثر فاعلية.

كما يسهم تطوير الأعمال في اكتشاف فرص استثمارية جديدة، وتوسيع قاعدة العملاء، وتعزيز القدرة على الابتكار، بما يساعد المؤسسات على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. ويؤدي كذلك إلى تحسين الأداء المالي من خلال زيادة الإيرادات، وخفض التكاليف، وتحسين استخدام الموارد البشرية والتقنية.

وتزداد أهمية تطوير الأعمال في ظل التحول الرقمي، حيث أصبح توظيف التقنيات الحديثة، وعلى رأسها تطبيقات الذكاء الاصطناعي، من أهم الوسائل التي تمكن المؤسسات من تحسين عملياتها، وتطوير نماذج أعمالها، ورفع كفاءة أدائها التنظيمي، بما يحقق أهدافها الاستراتيجية ويعزز قدرتها على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.

مجالات تطوير الأعمال

يشمل تطوير الأعمال العديد من المجالات التي تسهم في تعزيز نمو المؤسسات وتحسين أدائها، ومن أبرزها تطوير المنتجات والخدمات بما يتوافق مع احتياجات العملاء، وتحسين العمليات التشغيلية والإدارية، والتوسع في الأسواق الحالية أو الدخول إلى أسواق جديدة، إضافة إلى بناء الشراكات الاستراتيجية مع الجهات ذات العلاقة.

كما يمتد تطوير الأعمال إلى مجالات التسويق، وإدارة العلاقات مع العملاء، وإدارة الابتكار، والتحول الرقمي، وتطوير الموارد البشرية، وتحسين جودة الخدمات، وإدارة المشاريع، حيث تعمل هذه المجالات بصورة متكاملة على تعزيز كفاءة المؤسسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وفي ظل التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، أصبح تطوير الأعمال يعتمد بشكل متزايد على تحليل البيانات، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وأتمتة العمليات، ودعم اتخاذ القرار، مما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة على الابتكار، وتحقيق النمو المستدام.

مفهوم الأداء التنظيمي

يُعد الأداء التنظيمي من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة، إذ يعكس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها البشرية والمالية والتقنية. ويشير الأداء التنظيمي إلى النتائج التي تحققها المؤسسة نتيجة تنفيذ أنشطتها المختلفة، ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتلبية احتياجات المستفيدين، وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستمرار.

ويُقاس الأداء التنظيمي من خلال مجموعة من المؤشرات التي تعكس مستوى كفاءة العمليات وجودة الخدمات والإنتاجية ورضا العملاء، إضافة إلى قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات البيئية وتحقيق النمو المستدام. ويُعد تحسين الأداء التنظيمي هدفًا رئيسيًا تسعى إليه المؤسسات من خلال تبني الممارسات الإدارية الحديثة والاستفادة من التقنيات الرقمية، وعلى رأسها تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

كما يرتبط الأداء التنظيمي بعوامل متعددة، منها كفاءة القيادة، وجودة التخطيط، وكفاءة الموارد البشرية، ومستوى الابتكار، والتطور التقني، الأمر الذي يجعل تحسينه عملية مستمرة تتطلب تطويرًا دائمًا للعمليات والموارد وأساليب العمل.

أبعاد الأداء التنظيمي

يتكون الأداء التنظيمي من مجموعة من الأبعاد التي تساعد في قياس مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، ويُعد كل بُعد منها مؤشرًا يعكس جانبًا من جوانب كفاءة الأداء. ومن أبرز هذه الأبعاد الكفاءة، والتي تشير إلى قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بصورة مثلى لتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف الممكنة.

ويُعد بُعد الفاعلية من الأبعاد المهمة للأداء التنظيمي، ويقصد به مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والوصول إلى النتائج المخطط لها. كما يُعد الابتكار من الأبعاد الرئيسة، حيث يعكس قدرة المؤسسة على تطوير منتجاتها وخدماتها وأساليب عملها بما يتناسب مع المتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال.

ومن الأبعاد الأخرى جودة الخدمات، ورضا العملاء، والإنتاجية، والمرونة التنظيمية، والقدرة على التكيف مع التغيرات، إذ تسهم جميعها في تحسين أداء المؤسسة وتعزيز قدرتها على تحقيق النمو والاستدامة.

العوامل المؤثرة في الأداء التنظيمي

يتأثر الأداء التنظيمي بعدد من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها. ومن أبرز العوامل الداخلية جودة القيادة، وكفاءة الموارد البشرية، ووضوح الأهداف، وفعالية التخطيط، ومستوى التنسيق بين الإدارات، إضافة إلى توفر الموارد المالية والتقنية اللازمة لتنفيذ الأعمال بكفاءة.

أما العوامل الخارجية فتتمثل في التغيرات الاقتصادية والتقنية، والمنافسة، والتشريعات والأنظمة، ومتطلبات العملاء، والتطورات التكنولوجية التي تفرض على المؤسسات ضرورة التكيف المستمر مع بيئة الأعمال. وفي هذا السياق، أصبح تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي من أهم العوامل التي تسهم في تحسين الأداء التنظيمي، من خلال دعم اتخاذ القرار، وتحليل البيانات، وأتمتة العمليات، وتحسين كفاءة استخدام الموارد، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية.

العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي

أصبحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات في تطوير أعمالها وتحسين أدائها التنظيمي، لما توفره من حلول تقنية تسهم في رفع كفاءة العمليات، وتحسين جودة الخدمات، ودعم اتخاذ القرارات الإدارية. وقد أدى التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي إلى تمكين المؤسسات من الاستفادة من البيانات بصورة أكثر فاعلية، وتحويلها إلى معلومات تساعد في التخطيط الاستراتيجي وتحقيق الأهداف المؤسسية.

ويرتبط الذكاء الاصطناعي ارتباطاً وثيقاً بتطوير الأعمال، إذ يسهم في تحسين العمليات التشغيلية، وتطوير المنتجات والخدمات، وتحليل احتياجات العملاء، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، مما يساعد المؤسسات على استثمار الفرص المتاحة، وتعزيز قدرتها التنافسية، وتحقيق النمو المستدام. كما يسهم في تحسين إدارة الموارد، وتقليل التكاليف، ورفع مستوى الابتكار، وهو ما يُعد من المرتكزات الأساسية لتطوير الأعمال في المؤسسات الحديثة.

ومن جانب آخر، ينعكس توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة مباشرة على الأداء التنظيمي، حيث يسهم في رفع كفاءة الأداء، وتقليل الأخطاء، وتسريع إنجاز الأعمال، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة. كما يساعد في تحسين إنتاجية العاملين، ورفع مستوى رضا العملاء، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي بصورة شاملة.

وبناءً على ذلك، فإن العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير الأعمال والأداء التنظيمي تُعد علاقة تكاملية، حيث يسهم الاستخدام الفعّال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال، ويؤدي هذا التطوير بدوره إلى تحسين الأداء التنظيمي، بما يدعم قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز استدامة نجاحها في بيئة الأعمال المتغيرة.

نظرية الموارد (Resource-Based View - RBV)

تُعد نظرية الموارد (Resource-Based View - RBV) من أبرز النظريات الإدارية التي تفسر أسباب تفوق بعض المؤسسات على غيرها في تحقيق الأداء المتميز والميزة التنافسية المستدامة. وتقوم هذه النظرية على أن نجاح المؤسسة لا يعتمد فقط على الظروف الخارجية، وإنما يرتبط بامتلاكها موارد داخلية تتميز بالقيمة والندرة وصعوبة التقليد، إلى جانب قدرتها على استثمار هذه الموارد بكفاءة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وتصنف نظرية الموارد موارد المؤسسة إلى موارد ملموسة، مثل الموارد المالية والتقنية والبنية التحتية، وموارد غير ملموسة، مثل المعرفة والخبرات والمهارات التنظيمية والابتكار. وتؤكد النظرية أن تحقيق الميزة التنافسية المستدامة يتطلب حسن إدارة هذه الموارد وتطويرها باستمرار بما يتلاءم مع المتغيرات التي تشهدها بيئة الأعمال.

وفي ضوء التطور التقني، أصبحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي من الموارد الاستراتيجية التي تمتلكها المؤسسات، لما توفره من قدرات متقدمة في تحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرار، وأتمتة العمليات، وتحسين كفاءة الأداء. ومن ثم، فإن الاستثمار في هذه التطبيقات يُعد وسيلة لتعزيز قدرات المؤسسة وتحقيق ميزة تنافسية يصعب على المنافسين تقليدها.

وتستند الدراسة الحالية إلى نظرية الموارد لتفسير العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية، حيث تفترض أن توظيف هذه التطبيقات بوصفها مورداً استراتيجياً يسهم في تطوير الأعمال، وتحسين الأداء التنظيمي، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، بما يتوافق مع أهداف التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها. ويعرض الفصل منهج الدراسة المستخدم، وطرق جمع البيانات، ومجتمع الدراسة وعينتها، إضافة إلى حدود الدراسة والأداة المستخدمة في جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، وذلك بما يساعد على الوصول إلى نتائج علمية دقيقة حول دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية.

المنهجية وطرق البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها وتفسير العلاقات بين متغيراتها. ويساعد هذا المنهج في دراسة دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية، من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية تسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة.

واعتمدت الدراسة على الأسلوب الكمي في جمع البيانات، حيث تم استخدام الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج SPSS للإجابة عن أسئلة الدراسة، وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة، واستخلاص النتائج والتوصيات.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات داخل المملكة العربية السعودية، في القطاعين الحكومي والخاص، ممن يستخدمون تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو يتعاملون معها في بيئة العمل، وذلك لارتباطهم المباشر بموضوع الدراسة وقدرتهم على تقديم بيانات تعكس واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي.

عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على العينة المتيسرة (Convenience Sampling)، حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على العاملين في المؤسسات السعودية ممن تتوفر لديهم الخبرة أو المعرفة باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وذلك نظراً لسهولة الوصول إلى أفراد العينة، وملاءمة هذا الأسلوب لطبيعة الدراسة.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على بحث دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية.

الحدود البشرية:

العاملون في المؤسسات السعودية الذين يستخدمون أو لديهم معرفة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

الحدود المكانية:

المؤسسات داخل المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية:

تم تطبيق الدراسة خلال عام 2026م.

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من أفراد عينة الدراسة في وقت مناسب. وتم تصميم الاستبانة بالاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، بما يضمن قياس متغيرات الدراسة بصورة دقيقة.

وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين، هما:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، وتشمل: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة جهة العمل.

القسم الثاني: فقرات الدراسة، والتي تقيس دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية، وقد تم تصميمها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وفقاً للتدرج الآتي:

جدول 1

درجة الموافقة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
القيمة	5	4	3	2	1

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، حيث استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة، وشملت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة وتحليل استجاباتهم على محاور الاستبانة، وعرض النتائج بصورة واضحة ومنظمة.

الفصل الرابع

عرض وتحليل نتائج الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها، وذلك استنادًا إلى البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على أفراد عينة الدراسة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بما يتوافق مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها، حيث يبدأ الفصل بعرض الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، ثم استعراض واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى أفراد العينة، يلي ذلك تحليل محاور الدراسة المتعلقة بدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه تطبيقاتها، بهدف الوصول إلى نتائج تسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها.

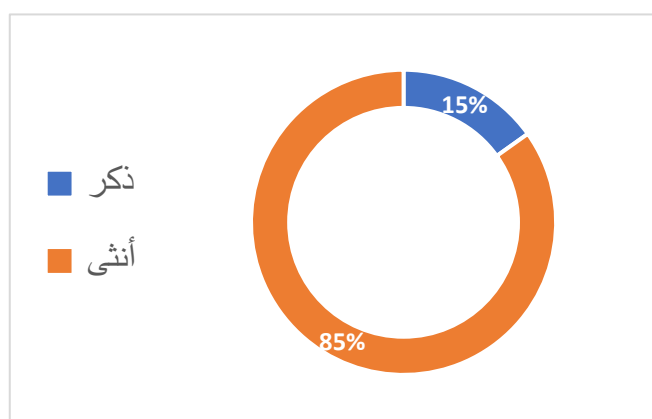
تحليل البيانات

الخصائص الديموغرافية

الجنس (جدول 2)

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	10	15%
أنثى	56	85%

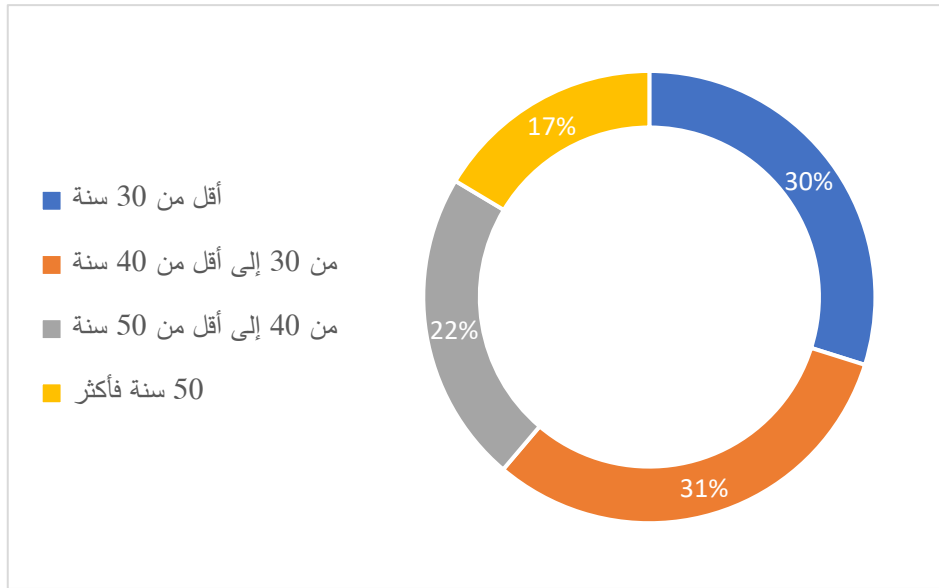
شكل 1



العمر (جدول 3)

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	20	30%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	21	31%
من 40 إلى أقل من 50 سنة	15	22%
سنة فأكثر 50	11	17%

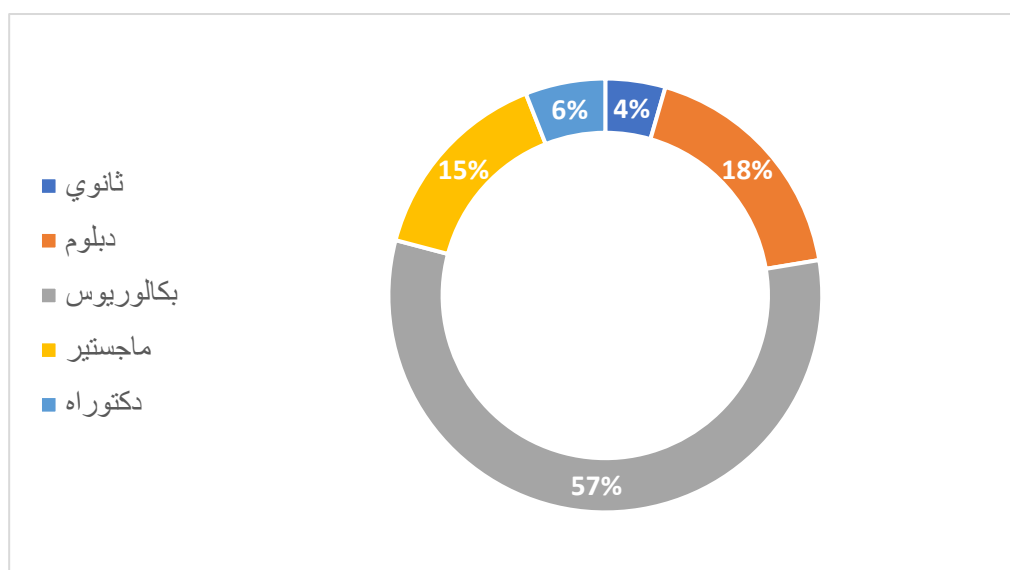
شكل 2



المؤهل العملي (جدول 4)

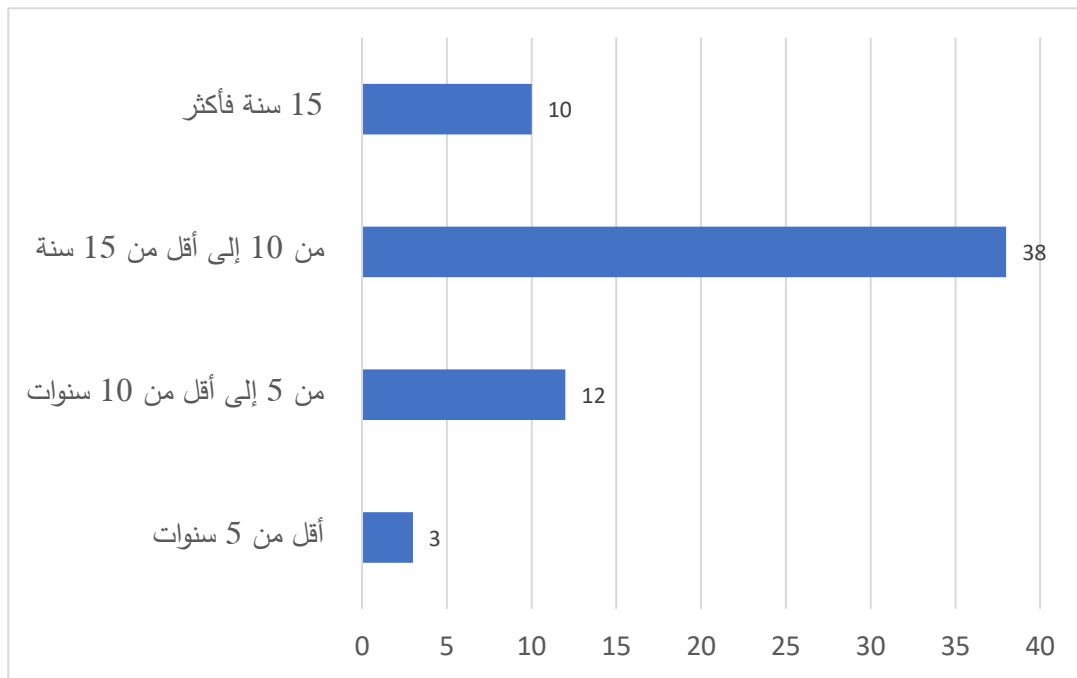
المؤهل	العدد	النسبة المئوية %
ثانوي	3	4%
دبلوم	12	18%
بكالوريوس	38	57%
ماجستير	10	15%
دكتوراه	4	6%

شكل 3



سنوات الخبرة (جدول 5)

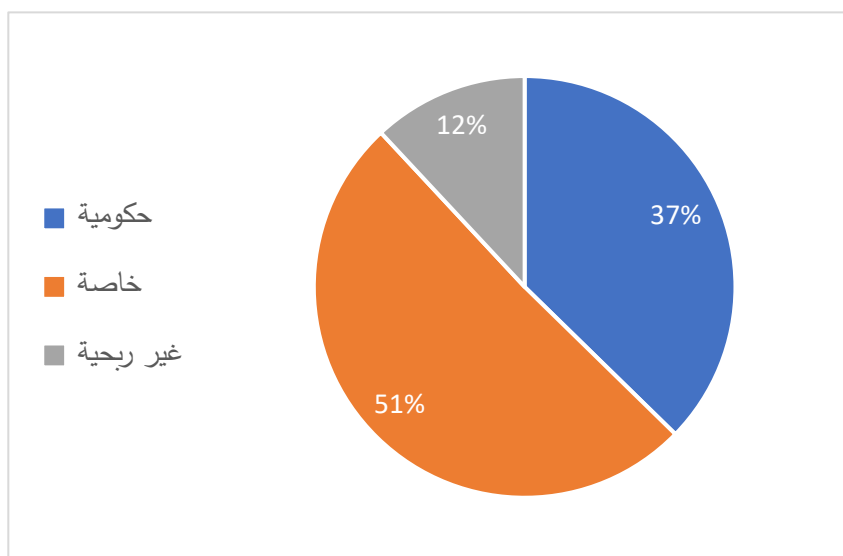
سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	21	31%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	18	27%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	12	18%
سنة فأكثر 15	16	24%



نوع المؤسسة (جدول 6)

نوع المؤسسة	العدد	النسبة المئوية %
حكومية	25	37%
خاصة	34	51%
غير ربحية	8	12%

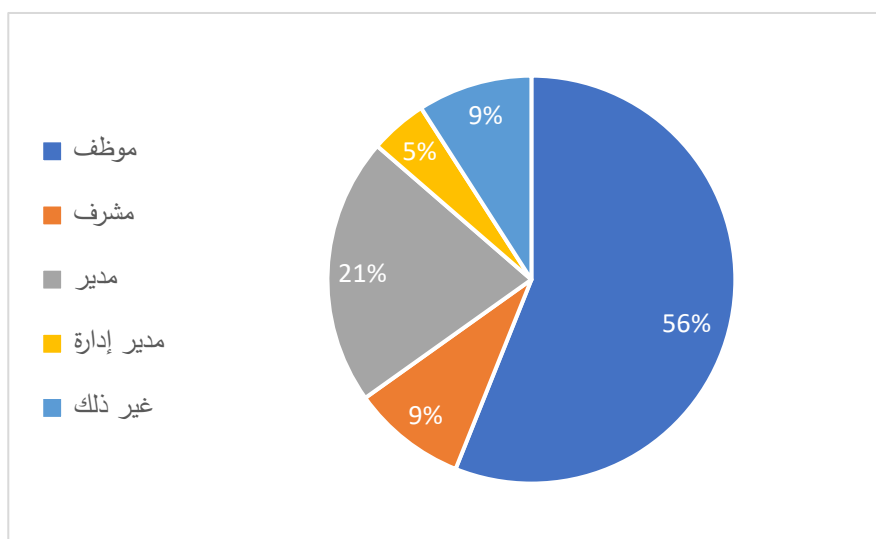
شكل 5



المسمى الوظيفي (جدول 7)

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
موظف	37	56%
مشرف	6	9%
مدير	14	21%
مدير إدارة	3	5%
غير ذلك	6	9%

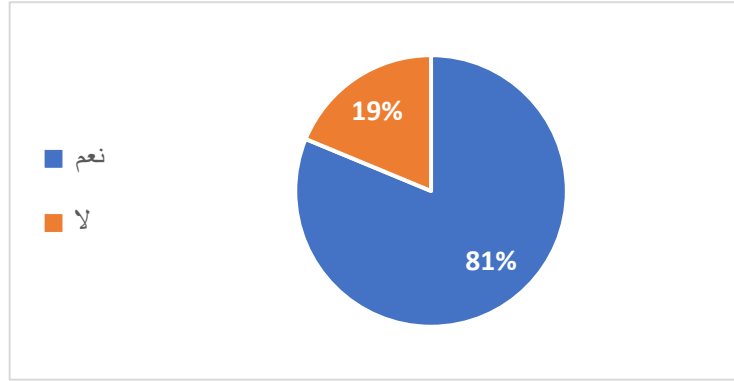
شكل 6



واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لدى أفراد عينة الدراسة

هل تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملك؟ (جدول 8)

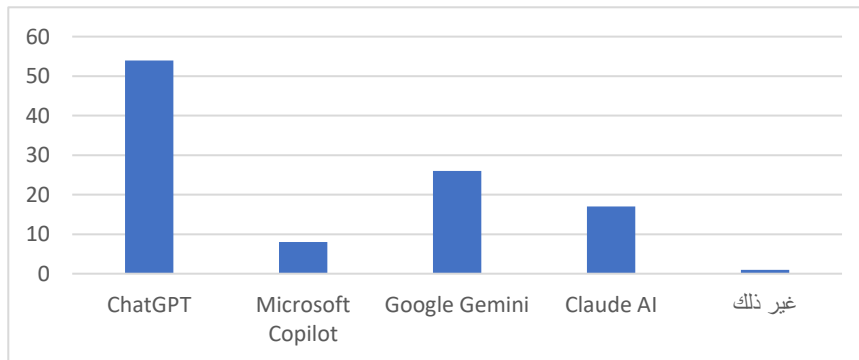
الاجابة	العدد	النسبة المئوية %
نعم	52	%81
لا	12	%19



شكل 7

ما أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تستخدمها؟ (جدول 9)

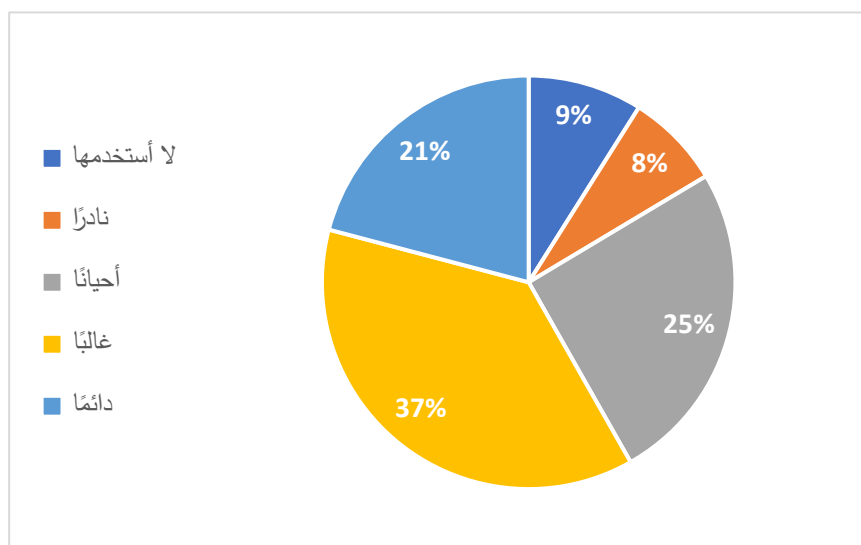
اسم التطبيق	العدد	النسبة المئوية %
ChatGPT	54	%51
Microsoft Copilot	8	%8
Google Gemini	26	%24
Claude AI	17	%16
غير ذلك	1	%1



شكل 8

ما مدى استخدامك لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملك؟ (جدول 10)

الاجابة	العدد	النسبة المئوية %
لا أستخدامها	6	9%
نادرًا	5	8%
أحيانًا	17	25%
غالبًا	25	37%
دائمًا	14	21%



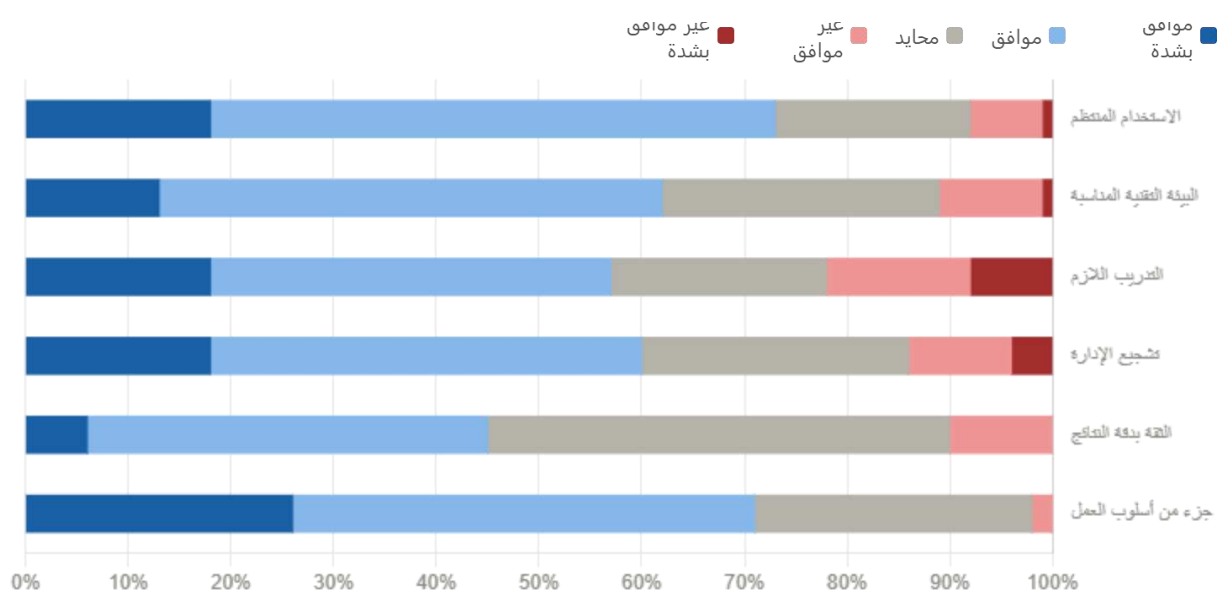
شكل 9

أسئلة الاستبانة

المحور الأول: واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (جدول 11)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تستخدم المؤسسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة منتظمة في إنجاز الأعمال.	18%	55%	19%	7%	1%
توفر المؤسسة بيئة تقنية مناسبة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي.	13%	49%	27%	10%	1%
توفر المؤسسة التدريب اللازم للموظفين لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي.	18%	39%	21%	14%	8%
تشجع الإدارة الموظفين على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل.	18%	42%	26%	10%	4%
أثق في دقة النتائج التي تقدمها تطبيقات الذكاء الاصطناعي.	6%	39%	45%	10%	0%
أصبح استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي جزءاً من أسلوب العمل في المؤسسة.	26%	45%	27%	2%	0%

شكل 10

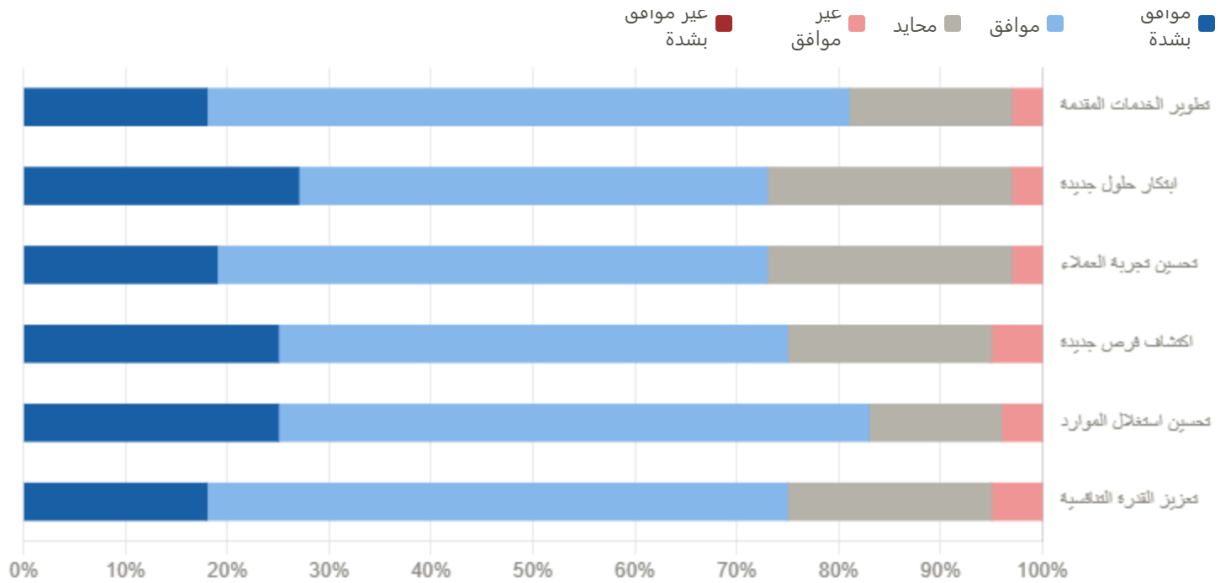


من خلال تحليل النتائج، يتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن المؤسسات تتجه نحو استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل. حيث أظهرت النتائج ارتفاع نسب الموافقة على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنجاز الأعمال، وتوفر البيئة التقنية المناسبة، وتشجيع الإدارة للموظفين على استخدامها. كما أشارت النتائج إلى أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبح جزءًا من أسلوب العمل في العديد من المؤسسات. وفي المقابل، جاءت درجة الحياد مرتفعة نسبيًا فيما يتعلق بالثقة في دقة النتائج التي تقدمها تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مما يشير إلى وجود تباين في مستوى ثقة العاملين بهذه التطبيقات، رغم الاتجاه الإيجابي العام نحو استخدامها.

المحور الثاني: دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال (جدول 12)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المقدمة من المؤسسة.	18%	63%	16%	3%	0%
ساعدت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ابتكار حلول جديدة للمشكلات.	27%	46%	24%	3%	0%
ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء.	19%	54%	24%	3%	0%
ساعدت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اكتشاف فرص جديدة لتطوير الأعمال.	25%	50%	20%	5%	0%
ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين استغلال الموارد المتاحة.	25%	58%	13%	4%	0%
عززت تطبيقات الذكاء الاصطناعي القدرة التنافسية للمؤسسة.	18%	57%	20%	5%	0%

شكل 11

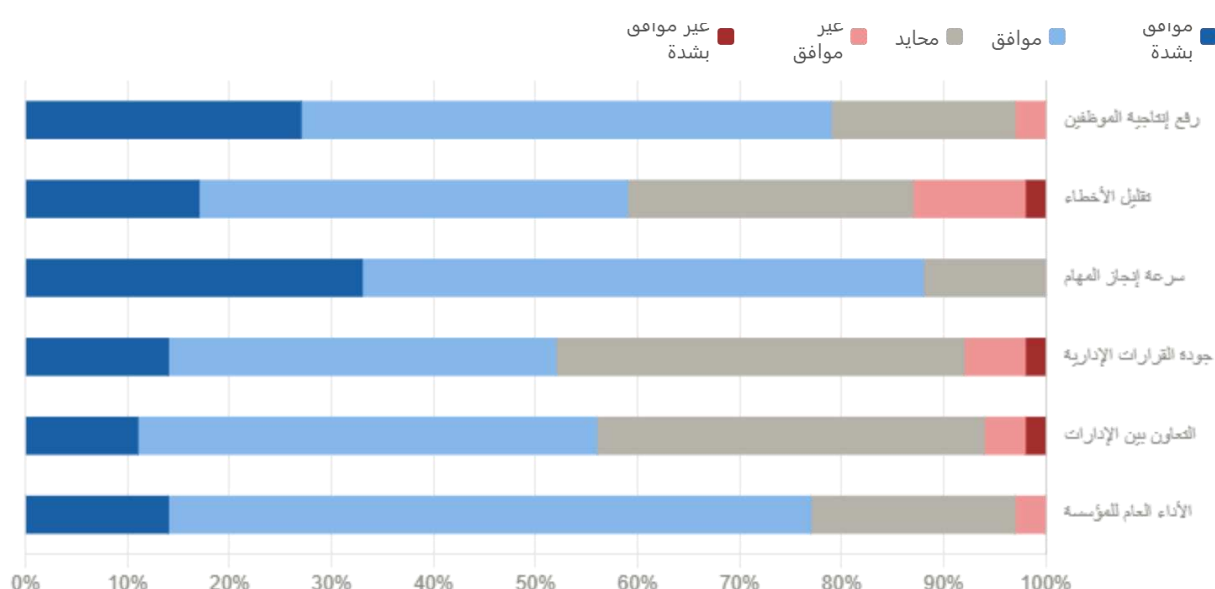


من خلال تحليل النتائج، يتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم بشكل إيجابي في تطوير الأعمال داخل المؤسسات. فقد أظهرت النتائج ارتفاع نسب الموافقة على دورها في تطوير الخدمات، وابتكار حلول جديدة للمشكلات، وتحسين تجربة العملاء، واكتشاف فرص جديدة لتطوير الأعمال، بالإضافة إلى تحسين استغلال الموارد وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة. ويعكس ذلك وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو إسهام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم تطوير الأعمال وتحقيق مزيد من الكفاءة والتميز في بيئة العمل.

المحور الثالث: دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي (جدول 13)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
ساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع إنتاجية الموظفين.	27%	52%	18%	3%	0%
ساعد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ الأعمال.	17%	42%	28%	11%	2%
ساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في سرعة إنجاز المهام.	33%	55%	12%	0%	0%
ساعد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية.	14%	38%	40%	6%	2%
ساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين التعاون بين الإدارات.	11%	45%	38%	4%	2%
ساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء العام للمؤسسة.	14%	63%	20%	3%	0%

شكل 12

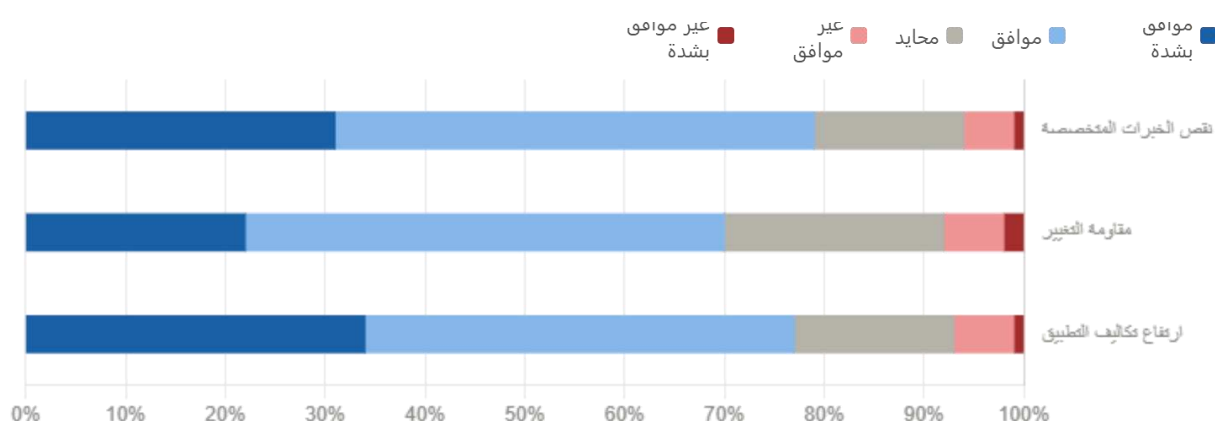


من خلال تحليل النتائج، يتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات. فقد أظهرت النتائج ارتفاع نسب الموافقة على دورها في رفع إنتاجية الموظفين، وتقليل الأخطاء أثناء تنفيذ الأعمال، وتسريع إنجاز المهام، وتحسين جودة القرارات الإدارية، وتعزيز التعاون بين الإدارات، بالإضافة إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة. ويشير ذلك إلى وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة الأداء التنظيمي ودعم تحقيق أهداف المؤسسات.

المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيقات الذكاء الاصطناعي (جدول 14)

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
يمثل نقص الخبرات المتخصصة تحديًا أمام تطبيقات الذكاء الاصطناعي.	31%	48%	15%	5%	1%
مقاومة التغيير من الموظفين تحد من الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي.	22%	48%	22%	6%	2%
ارتفاع تكاليف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يمثل عائقًا أمام المؤسسة.	34%	43%	16%	6%	1%

شكل 13



من خلال تحليل النتائج، يتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك عددًا من التحديات التي تواجه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات. فقد أظهرت النتائج ارتفاع نسب الموافقة على أن نقص الخبرات المتخصصة، ومقاومة التغيير من قبل الموظفين، وارتفاع تكاليف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي تمثل أبرز التحديات التي قد تحد من الاستفادة المثلى من هذه التطبيقات. ويشير ذلك إلى أهمية الاستثمار في تطوير الكفاءات البشرية، وتعزيز ثقافة التغيير، وتوفير الإمكانيات المالية والتقنية اللازمة لدعم تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسات بكفاءة وفعالية.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات والمقترحات

يتناول هذا الفصل عرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء تحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، كما يتضمن تقديم مجموعة من التوصيات المستندة إلى نتائج الدراسة، بالإضافة إلى عدد من المقترحات التي يمكن أن تسهم في إثراء الدراسات المستقبلية في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي.

نتائج الدراسة

في ضوء تحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن المؤسسات السعودية تتجه نحو تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، حيث أشارت استجابات أفراد عينة الدراسة إلى وجود مستوى جيد من استخدام هذه التطبيقات في إنجاز الأعمال، مع توفير بيئة تقنية مناسبة وتشجيع الموظفين على استخدامها.
2. بينت نتائج الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تطوير الأعمال داخل المؤسسات، وذلك من خلال تحسين الخدمات، ودعم الابتكار، وتحسين تجربة العملاء، واستغلال الموارد المتاحة بكفاءة، وتعزيز القدرة التنافسية.
3. أوضحت نتائج الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تؤدي دورًا مهمًا في تحسين الأداء التنظيمي، من خلال رفع إنتاجية الموظفين، وتسريع إنجاز المهام، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة القرارات الإدارية، بما يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.
4. كشفت نتائج الدراسة عن وجود عدد من التحديات التي تواجه تطبيقات الذكاء الاصطناعي، تمثلت في نقص الخبرات المتخصصة، ومقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين، وارتفاع تكاليف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي قد يؤثر في مستوى الاستفادة من هذه التطبيقات داخل المؤسسات.

التوصيات

استنادًا إلى نتائج الدراسة، توصى الدراسة بما يأتي:

1. تعزيز تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية، والاستفادة منها في تطوير العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات.
2. توفير برامج تدريبية متخصصة لرفع كفاءة العاملين وتنمية مهاراتهم في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما يسهم في تحقيق الاستفادة المثلى منها.
3. تطوير البنية التقنية للمؤسسات، وتوفير الإمكانيات اللازمة لدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي وضمان استخدامها بكفاءة.
4. تعزيز ثقافة الابتكار والتغيير داخل المؤسسات، وتشجيع الموظفين على تبني التقنيات الحديثة والاستفادة منها في أداء الأعمال.
5. العمل على وضع سياسات وإجراءات واضحة لتنظيم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بما يضمن جودة المخرجات، ويحافظ على أمن المعلومات وسرية البيانات.
6. تشجيع المؤسسات على توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرارات، وتحسين الأداء التنظيمي، وتعزيز القدرة التنافسية.

مقترحات لدراسات مستقبلية

في ضوء نتائج الدراسة، تقترح الدراسة إجراء عدد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تسهم في استكمال الجوانب التي لم تتناولها الدراسة الحالية، ومن أبرزها:

1. إجراء دراسة لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في قطاعات محددة، مثل القطاع الصحي أو التعليمي أو الصناعي.
2. دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية داخل المؤسسات السعودية.
3. إجراء دراسة مقارنة بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة في مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في الأداء التنظيمي.
4. دراسة العوامل التي تؤثر في تقبل العاملين لتطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل بيئة العمل، مثل الثقافة التنظيمية والمهارات التقنية.
5. إجراء دراسات تعتمد على عينات أكبر ومناطق جغرافية مختلفة داخل المملكة العربية السعودية؛ للتحقق من إمكانية تعميم النتائج.

المراجع

- شمري، نوير بنت سليمان. (2025). تطبيقات تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الإعلامية السعودية وانعكاسه على الممارسة المهنية: دراسة على القائم بالاتصال. مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر، كلية الإعلام، العدد (74)، الجزء الأول، ص 353-414.
- القلطي، حمدان، والزهراني، شرف، ودماس، آمنة. (2025). تطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارة التعليمية في المملكة العربية السعودية: الفرص والتحديات: دراسة مختلطة شاملة. المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، المجلد (58)، العدد (81)، ص 332-368.
- المسعودي، حاتم بن عبدالله، والنجار، سعيد الغريب. (2025). استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنتاج المحتوى بالصحف الإلكترونية السعودية. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد (14)، ص 63-86.
- صعدي، أسماء يحيى. (2025). اتجاهات تبني الذكاء الاصطناعي في إدارة المعرفة: دراسة تحليلية باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في المؤسسات السعودية وفق رؤية 2030. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (9)، العدد (6)، ملحق، ص 69-84.
- وقيع الله، عثمان خليفة محمد، وأزهري، البشير عمر. (2025). أثر استخدام تطبيقات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة ميدانية بمحافظة عنيزة). مجلة تكنولوجيا العلوم الإنسانية والإدارية، المجلد (2)، العدد (5)، ص 271-301.
- الداود، محمد بن عبدالعزيز. (2025). تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير أساليب العمل في أقسام العلاقات العامة بالمؤسسات التقنية السعودية: دراسة مسحية. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد (55)، ص 309-376.
- خطاب، عبد الله يحيى محمد، والشريف، باسم بن نايف محمد. (2025). متطلبات توظيف بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التدريس الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة طيبة. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، المجلد (5)، العدد (6).
- حمزة، عبدالعال عبد الودود محمد. (2025). أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء المشروعات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية 2030. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد (6)، العدد (12)، ص 90-107.

البركاتي، مفرح عبدالله عبدالعزيز. (2025). واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأزمات بالجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. مجلة البحوث والدراسات الإعلامية، المجلد (33)، العدد (33)، ص 351-404.

القحطاني، سارة حمود. (2024). استكشاف استخدام الذكاء الاصطناعي لتحقيق الكفاءة التعليمية: دراسة ميدانية بالرياض. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (8)، العدد (6)، ص 107-121.

آل نملان، ميعاد بنت عبدالله بن سعيد، والنوح، عبدالعزيز سالم محمد (2024). تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارات التعليم. Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences، العدد (112)، ص 382-431.

خليفة، وائل عبدالرؤوف محمد. (2024). توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانعكاساتها على تطوير المنظومة الرياضية السعودية. Scientific Journal of King Faisal University: Humanities & Management Sciences، المجلد (25)، العدد (2).

الحكمي، رنا بنت حمد بن حامد، ومضوي، مسلم عبدالقادر. (2023). واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المجلد (4)، العدد (13)، ص 33-76.

الملاحق

تتضمن الملاحق أداة الدراسة التي تم استخدامها في جمع البيانات، وهي الاستبانة التي وُزعت على أفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف توضيح الأداة التي اعتمدت عليها الدراسة للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها.

ملحق (أ): نموذج الاستبانة

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية

عزيزي المشارك/عزيزتي المشاركة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
أقوم بإجراء دراسة بعنوان "دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية". وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية. لذا أرجو منكم التكرم بالإجابة عن جميع عبارات هذه الاستبانة، علماً بأن جميع المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة. ولن نستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة.

شاكراً لكم حسن تعاونكم ووفائكم الثمين
الناحلة / مودة عبدالعزیز

عند إرسال هذا النموذج، لن أجمع تفاصيلك تلقائياً مثل الاسم وعنوان البريد الإلكتروني إلا إذا قدمتها بنفسك.

البيانات الديموغرافية / البيانات العامة

الجنس
☒ ذكر
☐ أنثى

العمر
☐ أقل من 30 سنة
☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة
☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة
☐ 50 سنة فأكثر

المؤهل العلمي
☐ دبلوم
☐ بكالوريوس
☐ ماجستير
☐ دكتوراه
☐ غير ذلك

سنوات الخبرة
☐ أقل من 5 سنوات
☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات
☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة
☐ 15 سنة فأكثر

نوع المؤسسة
☐ حكومية
☐ خاصة
☐ غير ربحية

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية

هل تستخدم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملك؟

نعم ☐

لا ☐

ما أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تستخدمها؟

يمكن اختيار أكثر من إجابة

ChatGPT ☐

Microsoft Copilot ☐

Google Gemini ☐

Claude AI ☐

غير ذلك ☐

ما مدى استخدامك لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملك؟

لا استخدمها ☐

نادراً ☐

أحياناً ☐

غالباً ☐

دائماً ☐

التالي

رجوع

لا تقم ببدء عن كلمة مرورك. [الاطلاع عن إساءة](#)

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية

المقطع

واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

موافق بشدة	موافق	متايد	غير موافق	غير موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐
تستخدم المؤسسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة منتظمة في انجاز الأعمال				
☐	☐	☐	☐	☐
توفر المؤسسة بيئة تقنية مناسبة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي				
☐	☐	☐	☐	☐
توفر المؤسسة التدريب اللازم للموظفين لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي				
☐	☐	☐	☐	☐
تشجع الإدارة الموظفين على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل				
☐	☐	☐	☐	☐
أثقت في دقة النتائج التي تقدمها تطبيقات الذكاء الاصطناعي				
☐	☐	☐	☐	☐
أصبح استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي جزءاً من أسلوب العمل في المؤسسة				

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال

موافق بشدة	موافق	متايد	غير موافق	غير موافق بشدة
☐	☐	☐	☐	☐
ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المقدمة من المؤسسة				
☐	☐	☐	☐	☐
ساعدت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ابتكار حلول جديدة للمشكلات				
☐	☐	☐	☐	☐
ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء				
☐	☐	☐	☐	☐
ساعدت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اكتشاف فرص جديدة لتطوير الأعمال				
☐	☐	☐	☐	☐
ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين استغلال الموارد المتاحة				
☐	☐	☐	☐	☐
عززت تطبيقات الذكاء الاصطناعي القدرة التنافسية للمؤسسة				

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
☐	☐	☐	☐	☐
ساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع إنتاجية الموظفين	☐	☐	☐	☐
ساعد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ الأعمال	☐	☐	☐	☐
ساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في سرعة إنجاز المهام	☐	☐	☐	☐
ساعد استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية	☐	☐	☐	☐
ساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين التعاون بين الأقسام	☐	☐	☐	☐
ساهم استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء العام للمؤسسة	☐	☐	☐	☐

دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
☐	☐	☐	☐	☐
يمثل نقص الخبرات المتخصصة تحدياً أمام تطبيقات الذكاء الاصطناعي	☐	☐	☐	☐
مقاومة التغيير من الموظفين تحد من الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي	☐	☐	☐	☐
ارتفاع تكاليف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يمثل عائقاً أمام المؤسسة	☐	☐	☐	☐

إرسال

رجوع

لا تقم أبداً بملء نموذج الإجابة عن هذا الاستبيان

ملحق (ب): نماذج الإجابات

رقم	مؤسسة/تعليمات الاختبار	نماذج الاختبار المستخدمة	نوع الاختبار	المستوى التعليمي	الموضوع	الدرجة	الوقت المسموح	الوقت الفعلي	الوقت المتبقي
1	مؤسسة تعليمات الاختبار	ChatGPT, Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 17:40	7/5/2026 17:44	3
2	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 17:41	7/5/2026 17:49	4
3	مؤلف	ChatGPT, Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 17:53	7/5/2026 17:57	5
4	مؤلف	ChatGPT, Google Gemini, Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 18:04	7/5/2026 18:06	6
5	مؤلف	ChatGPT, Google Gemini, Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 17:45	7/5/2026 18:17	7
6	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 18:18	7/5/2026 18:25	8
7	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 18:58	7/5/2026 18:59	9
8	مؤلف	Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 18:57	7/5/2026 19:01	10
9	مؤلف	ChatGPT, Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 18:53	7/5/2026 19:04	11
10	مؤلف	Google Gemini	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 19:17	7/5/2026 19:19	12
11	مؤلف	ChatGPT, Microsoft Copilot	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 19:27	7/5/2026 19:29	13
12	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 19:28	7/5/2026 19:30	14
13	مؤلف	ChatGPT, Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 19:29	7/5/2026 19:33	15
14	مؤلف	ude AI, Microsoft Copilot	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 19:38	7/5/2026 19:40	16
15	مؤلف	ChatGPT, Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:24	7/5/2026 20:34	17
16	مؤلف	Claude AI	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:43	7/5/2026 20:46	18
17	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:50	7/5/2026 20:53	19
18	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:52	7/5/2026 20:54	20
19	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:50	7/5/2026 20:54	21
20	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:53	7/5/2026 20:55	22
21	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:59	7/5/2026 21:00	23
22	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:55	7/5/2026 21:01	24
23	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:48	7/5/2026 21:01	25
24	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 20:57	7/5/2026 21:03	26
25	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 21:07	7/5/2026 21:08	27
26	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 21:05	7/5/2026 21:08	28
27	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 21:08	7/5/2026 21:11	29
28	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 21:09	7/5/2026 21:12	30
29	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 21:10	7/5/2026 21:14	31
30	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 21:38	7/5/2026 21:40	32
31	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 21:39	7/5/2026 21:43	33
32	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 22:05	7/5/2026 22:07	34
33	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/5/2026 23:34	7/5/2026 23:39	35
34	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/6/2026 0:37	7/6/2026 0:40	36
35	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/6/2026 0:50	7/6/2026 0:52	37
36	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/6/2026 0:49	7/6/2026 0:56	38
37	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/6/2026 0:50	7/6/2026 0:59	39
38	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/6/2026 2:24	7/6/2026 2:32	40
39	مؤلف	ChatGPT	مؤلف	أدبي	مؤلف	من 10 إلى أقل من 15 سنة	7/6/2026 2:50	7/6/2026 2:54	41

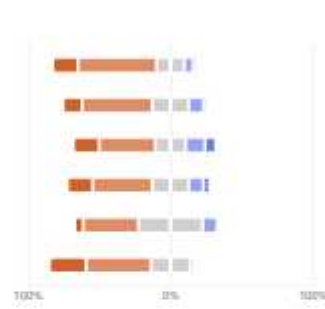
ملحق (ج): نماذج من تفريغ الاجابات





10. واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

تفاصيل إضافية



موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

تستخدم المؤسسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة منتظمة في إطار الأعمال

توفر المؤسسة بيئة تقنية مناسبة لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

توفر المؤسسة التدريب اللازم للموظفين لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

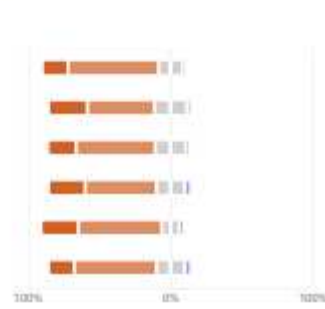
تتضمن الإدارة الموظفين على استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمل

أني في دقة النتائج التي تقدمها تطبيقات الذكاء الاصطناعي

أصبح استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي جزءاً من أسلوب العمل في المؤسسة

11. دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأعمال

تفاصيل إضافية



موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات المقدمة من المؤسسة

ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إنتاج حلول جديدة للمشكلات

ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء

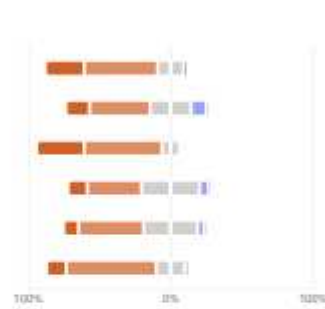
ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اكتشاف فرص جديدة لتطوير الأعمال

ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين استغلال الموارد المتاحة

عززت تطبيقات الذكاء الاصطناعي القدرة التنافسية للمؤسسة

12. دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي

تفاصيل إضافية



موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

ساهمت استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع إنتاجية الموظفين

ساهمت استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ الأعمال

ساهمت استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في حثية إنجاز المهام

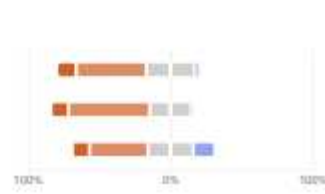
ساهمت استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية

ساهمت استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين التعاون بين الإدارات

ساهمت استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء نظام المؤسسة

13. دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي

تفاصيل إضافية



موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

يمثل نقص المهارات المتخصصة تحدياً أمام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

مقاومة التغيير من الموظفين تحد من الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي

ارتفاع تكاليف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يمثل عائقاً أمام المؤسسة