

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء التنظيمي في
الشركات في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/

أسماء بنت رياض المالك

الرقم الأكاديمي/ 253002080

إشراف/

د. فايز جراد

د. الفیصل عبد الحمید

العام الدراسي:

1447هـ / 2026م

حقوق الطبع والنشر

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لجامعة ميدأوشن.

هذا البحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير إدارة الأعمال، ولا يجوز إعادة نشره أو نسخه أو استخدام أي جزء منه بأي وسيلة كانت، سواءً إلكترونية أو ورقية، إلا بعد الحصول على موافقة خطية من جامعة ميدأوشن، مع الالتزام بحقوق الملكية الفكرية والإشارة إلى المصدر عند الاقتباس وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها.

الباحثة

أسماء بنت رياض المالك

.

الباحثة

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تتحقق الغايات، فله الحمد أولاً وآخراً، وظاهراً وباطناً، على ما أنعم به عليّ من توفيق وعون حتى أتممت هذا العمل.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى جامعة ميدأوشن، ممثلةً بكلية الإدارة، على ما وفرت من بيئة أكاديمية أسهمت في تنمية معارفي العلمية والعملية، وأتاحت لي فرصة استكمال دراستي في مرحلة الماجستير.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى المشرفين على هذه الدراسة، الدكتور الفيصّل عبد الحميد محمد والدكتور فايز علي جراد، على ما قدماه من توجيهات علمية قيمة، وملاحظات بناءة، ودعم مستمر طوال فترة إعداد هذا البحث، وكان لتوجيهاتهما أثرٌ بالغ في تطوير الدراسة وإخراجها بالصورة الحالية، فلهما مني خالص الشكر والتقدير.

وأتوجه بالشكر لكل من أسهم في دعمي وتشجيعي خلال رحلتي العلمية، سواء بالنصح أو المشورة أو تقديم المساعدة، وأسأل الله أن يجزيهم جميعاً خير الجزاء.

وفي الختام، أسأل الله سبحانه وتعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، وأن يكتب لي فيه الأجر والتوفيق.

الباحثة

أسماء بنت رياض المالك

فهرس المحتويات

1.....	الفصل الأول
2.....	1-1 مقدمة
3.....	1-2 مشكلة الدراسة
3.....	1-3 أسئلة الدراسة
4.....	1-4 أهداف الدراسة
5.....	1-5 أهمية الدراسة
5.....	1-6 فرضيات الدراسة
7.....	1-7 حدود الدراسة
7.....	1-8 هيكل الدراسة
9.....	الفصل الثاني
10.....	2-1 تمهيد :
10.....	المبحث الأول
10.....	2-2 الذكاء الاصطناعي
10.....	2-2-1 مفهوم الذكاء الاصطناعي
11.....	2-2-2 نشأة الذكاء الاصطناعي وتطوره
12.....	2-2-3 أهمية الذكاء الاصطناعي
12.....	2-2-4 خصائص الذكاء الاصطناعي
13.....	2-2-5 تطبيقات الذكاء الاصطناعي
14.....	2-2-5-1 الأتمتة الذكية للعمليات
15.....	2-2-5-2 أدوات تحليل البيانات التنبؤية
16.....	2-2-5-3 المساعدون الافتراضيون لخدمة العملاء
17.....	2-3 الأداء التنظيمي
17.....	2-3-1 مفهوم الأداء التنظيمي
17.....	2-3-2 أهمية الأداء التنظيمي
18.....	2-3-3 أبعاد الأداء التنظيمي
19.....	2-3-4 مؤشرات قياس الأداء التنظيمي

20	2-3-5 العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي
25	2-4 التعقيب على الدراسات السابقة
26	2-5 الفجوة البحثية
27	2-6 ملخص الفصل
28	الفصل الثالث
29	3-1 مقدمة
29	3-2 منهج الدراسة
29	3-3 مجتمع الدراسة
29	3-4 عينة الدراسة
30	3-5 أداة الدراسة
31	3-6 ثبات أداة الدراسة
32	3-7 أساليب تحليل البيانات
32	3-8 ملخص الفصل
33	الفصل الرابع
34	4-1 مقدمة
34	4-2 الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة
38	4-3 نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
49	الفصل الخامس
50	5-1 مقدمة
50	5-2 استنتاجات الدراسة
52	5-3 التوصيات
53	5-4 مقترحات الدراسات المستقبلية
53	5-5 ملخص الفصل
55	المراجع
56	المراجع الأجنبية
57	الملاحق
57	الملحق (أ) الاستبانة
58	الملحق (ب) مخرجات التحليل الإحصائي (SPSS)

مصطلحات الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على مجموعة من المصطلحات الرئيسة التي تمثل متغيراتها الأساسية، وقد تم توضيحها من خلال التعريف الاصطلاحي كما ورد في الأدبيات العلمية، والتعريف الإجرائي الذي يوضح المقصود بها في سياق الدراسة الحالية. أولاً: تطبيقات الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence Applications)

التعريف الاصطلاحي

تشير تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى الأنظمة والبرامج والتقنيات الحاسوبية التي تعتمد على خوارزميات متقدمة تمكّنها من محاكاة بعض القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم، وتحليل البيانات، والاستدلال، واتخاذ القرارات، بما يسهم في تنفيذ المهام بكفاءة ودقة أعلى (Russell & Norvig, 2021).

التعريف الإجرائي

يُقصد بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في هذه الدراسة التقنيات الذكية المستخدمة داخل الشركات السعودية محل الدراسة، وتشمل الأتمتة الذكية للعمليات، وأدوات تحليل البيانات التنبؤية، والمساعدات الافتراضيين لخدمة العملاء. ويُقاس هذا المتغير من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المخصصة له في أداة الدراسة.

ثانيًا: الأداء التنظيمي (Organizational Performance)

التعريف الاصطلاحي

يُعرف الأداء التنظيمي بأنه مستوى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، بما ينعكس على جودة الأداء وتحقيق الميزة التنافسية والاستدامة.

التعريف الإجرائي

يُقصد بالأداء التنظيمي في هذه الدراسة مستوى التحسن في كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية داخل الشركات السعودية نتيجة توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي، ويُقاس من خلال أبعاد تشمل الكفاءة التشغيلية والإنتاجية، وجودة وسرعة اتخاذ القرارات، ورضا العملاء، وذلك بالاعتماد على استجابات أفراد عينة الدراسة في أداة الاستبانة.

ثالثًا: الشركات السعودية (Saudi Companies)

التعريف الإجرائي

يُقصد بالشركات السعودية في هذه الدراسة منشآت القطاع الخاص المسجلة رسميًا في المملكة العربية السعودية، بمختلف أحجامها، والتي تمثل مجتمع الدراسة، حيث جُمعت البيانات من العاملين فيها بهدف قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 مقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في تقنيات الذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى توسع استخدامها في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية. ولم يعد الذكاء الاصطناعي يقتصر على التطبيقات التقنية، بل أصبح عنصرًا رئيسًا في تطوير أساليب الإدارة وتحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات، وذلك لما يتيح من إمكانيات في تحليل البيانات، وأتمتة الإجراءات، ودعم عملية اتخاذ القرار، بما يسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

وفي ظل التحول الرقمي الذي تشهده المملكة العربية السعودية، برز الاهتمام بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات، انسجامًا مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تؤكد أهمية الاستثمار في التقنيات الحديثة وتعزيز الابتكار والتحول نحو الاقتصاد الرقمي. وقد أسهم هذا التوجه في تشجيع المؤسسات على توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتطوير عملياتها وتحسين جودة خدماتها وزيادة كفاءتها التشغيلية.

وتواجه الشركات في الوقت الحاضر تحديات متزايدة نتيجة التطورات التقنية والمنافسة المستمرة، الأمر الذي يدفعها إلى البحث عن حلول مبتكرة تساعد على تحسين أدائها ورفع إنتاجيتها. ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه الحلول، نظرًا لدوره في تحسين سرعة إنجاز الأعمال، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة القرارات الإدارية، وتعزيز تجربة العملاء.

وانطلاقًا من ذلك، تأتي هذه الدراسة لبحث أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي داخل الشركات في المملكة العربية السعودية، من خلال التعرف على مستوى تطبيق هذه التقنيات، وقياس أثرها في الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، ورضا العملاء، بما يسهم في تقديم نتائج يمكن أن تفيد الباحثين وامتدادي القرار في دعم التحول الرقمي وتطوير الأداء المؤسسي.

2-1 مشكلة الدراسة

أصبح الذكاء الاصطناعي في السنوات الأخيرة من أبرز التقنيات التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين كفاءة أعمالها، وتطوير عملياتها، وتعزيز قدرتها على المنافسة في بيئة الأعمال المتغيرة. ورغم التوسع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل العديد من الشركات، إلا أن مستوى الاستفادة منها يختلف من مؤسسة إلى أخرى، كما أن أثرها في تحسين الأداء التنظيمي ما يزال محل اهتمام الباحثين ومتخذي القرار.

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد قطاع الأعمال تحولاً رقمياً متسارعاً بدعم من رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تشجع على تبني التقنيات الحديثة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. ومع ذلك، لا تزال بعض الشركات تواجه تحديات تتعلق بآليات تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، والاستفادة منها بالشكل الذي ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي، وجودة اتخاذ القرار، والإنتاجية، ورضا العملاء.

وتتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي داخل الشركات في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة العلاقة بين استخدام هذه التطبيقات ومستوى الأداء التنظيمي، بما يسهم في تقديم نتائج يمكن أن تساعد الشركات على تعزيز الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

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

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية؟

3-1 أسئلة الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أثر الأتمتة الذكية للعمليات في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية؟

2. ما أثر أدوات تحليل البيانات التنبئية في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية؟

3. ما أثر المساعدين الافتراضيين لخدمة العملاء في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية؟

4. ما مستوى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في الشركات في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

4-1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على أثر الأتمتة الذكية للعمليات في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية .

2. التعرف على أثر أدوات تحليل البيانات التنبئية في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية .

3. التعرف على أثر المساعدين الافتراضيين لخدمة العملاء في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية .

4. قياس مستوى تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في الشركات في المملكة العربية السعودية .

5. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة التي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي) إن وجدت.

5-1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها، الذي يتناول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية، في ظل التوسع المتزايد في تبني التقنيات الذكية والتحول الرقمي. ويمكن توضيح أهمية الدراسة فيما يأتي:

أولاً: الأهمية العلمية

- تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بالأداء التنظيمي، من خلال تناول أحد الموضوعات الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد في مجال الإدارة .
- تقدم إطاراً نظرياً يجمع بين مفاهيم الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي، بما قد يفيد الباحثين والدارسين في إجراء دراسات مستقبلية في هذا المجال .
- تسلط الضوء على العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي في بيئة الأعمال السعودية، بما يعزز المعرفة العلمية في هذا المجال .

ثانياً: الأهمية العملية

- قد تسهم نتائج الدراسة في دعم متخذي القرار في الشركات السعودية عند التخطيط لتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطويرها .
- تساعد الشركات على التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، ورفع مستوى رضا العملاء .
- تقدم عدداً من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في تعزيز توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي .
- تدعم جهود المؤسسات في مواكبة مستهدفات التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030 من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة في تطوير بيئة العمل .

6-1 فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية: (H_0)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات
($\alpha \leq 0.05$) في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة

الفرضية البديلة: (H_1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات
($\alpha \leq 0.05$) في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأتمتة الذكية للعمليات في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في
المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأدوات تحليل البيانات التنبؤية في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات
في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساعدین الافتراضيين لخدمة العملاء في تحسين الأداء التنظيمي في
الشركات في المملكة العربية السعودية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الفرعية الرابعة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية
(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

7-1 حدود الدراسة

أولاً: الحدود الموضوعية

اقتصرت هذه الدراسة على بحث أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على الأتمتة الذكية للعمليات، وأدوات تحليل البيانات التنبؤية، والمساعدین الافتراضيين، بوصفها أبعاداً لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، ودراسة أثرها في تحسين الأداء التنظيمي.

ثانياً: الحدود البشرية

اقتصرت الدراسة على العاملين في الشركات في المملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الحدود المكانية

اقتصرت الدراسة على الشركات في المملكة العربية السعودية.

رابعاً: الحدود الزمنية

أُجريت الدراسة خلال عام 2026م.

8-1 هيكل الدراسة

تتكون هذه الدراسة من أربعة فصول رئيسية، تناول كل فصل منها جانباً محدداً من موضوع الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة، ويتضمن مقدمة الدراسة، ومشكلة الدراسة، وأسئلتها، وأهدافها، وأهميتها، وفرضياتها، وحدودها، وهيكل الدراسة.

الفصل الثاني:

الإطار النظري والدراسات السابقة، ويستعرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي، إضافةً إلى عرض الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة، ومناقشتها وبيان أوجه الاستفادة منها.

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة وإجراءاتها، ويتناول منهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأداة الدراسة، وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها، إضافةً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

الفصل الرابع:

نتائج الدراسة وتفسيرها، ويتضمن عرض نتائج التحليل الإحصائي، ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة والدراسات السابقة، ثم تقديم التوصيات والمقترحات للدراسات المستقبلية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

1-2 تمهيد :

يُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات التي أحدثت تحولاً في بيئة الأعمال خلال السنوات الأخيرة، إذ أسهم في تطوير العديد من العمليات الإدارية والتشغيلية، وأصبح عنصراً مهماً في تحسين كفاءة المؤسسات ودعم قدرتها على التكيف مع المتغيرات المتسارعة. ومع التوسع في تبني التقنيات الرقمية، اتجهت العديد من الشركات إلى توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي بهدف تحسين جودة الخدمات، وتسريع إنجاز الأعمال، وتعزيز دقة القرارات الإدارية، الأمر الذي انعكس على مستوى الأداء التنظيمي في العديد من القطاعات.

ويهدف هذا الفصل إلى بناء الإطار النظري للدراسة من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي، وبيان العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات العلمية. كما يتناول أبرز الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة، مع مناقشة نتائجها وأوجه الاستفادة منها، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

المبحث الأول

الإطار النظري

2-2 الذكاء الاصطناعي

1-2-2 مفهوم الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي أحد أبرز فروع علوم الحاسب، ويهتم بتطوير أنظمة وبرامج قادرة على محاكاة بعض القدرات الذهنية التي يقوم بها الإنسان، مثل التعلم، والاستدلال، وتحليل البيانات، واتخاذ القرارات. ويعتمد الذكاء الاصطناعي على مجموعة من الخوارزميات والتقنيات التي تمكن الأنظمة من التعلم من البيانات وتحسين أدائها بمرور الوقت، بما يساعد على تنفيذ المهام بكفاءة ودقة أعلى. ومع التطور التقني المتسارع، توسعت تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتشمل مجالات متعددة، مثل الرعاية الصحية، والتعليم، والقطاع المالي، والصناعة، والتجارة الإلكترونية، إضافة إلى إدارة الأعمال. وقد أسهم ذلك في تعزيز قدرة المؤسسات على تحليل كميات كبيرة من البيانات، وأتمتة العمليات، وتحسين جودة الخدمات، ودعم عملية اتخاذ القرار.

ويعرف Russell و (2021) Norvig الذكاء الاصطناعي بأنه المجال العلمي الذي يركز على تصميم أنظمة ذكية قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادةً قدرات بشرية، مثل التفكير والتعلم وحل المشكلات واتخاذ القرارات.

كما تشير الأدبيات الحديثة إلى أن الذكاء الاصطناعي لم يعد يقتصر على تنفيذ المهام الروتينية، بل أصبح وسيلة استراتيجية تساعد المؤسسات على تطوير نماذج أعمالها، وتحسين كفاءتها التشغيلية، وتعزيز قدرتها التنافسية من خلال الاستفادة من البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية.

2-2-2 نشأة الذكاء الاصطناعي وتطوره

ترجع البدايات الأولى للذكاء الاصطناعي إلى خمسينيات القرن العشرين، عندما بدأ الباحثون في استكشاف إمكانية تطوير أنظمة حاسوبية قادرة على محاكاة بعض القدرات الذهنية للإنسان، مثل التفكير والتعلم وحل المشكلات. ويُعد مؤتمر دارتموث الذي عُقد عام 1956 نقطة الانطلاق الرسمية لهذا المجال، حيث ظهر مصطلح "الذكاء الاصطناعي" لأول مرة على يد الباحث جون مكارثي، الذي اقترح إمكانية تصميم أنظمة قادرة على أداء مهام تتطلب عادةً الذكاء البشري.

وخلال العقود اللاحقة، مر الذكاء الاصطناعي بمراحل متعددة من التطور، تأثر خلالها بالتقدم في قدرات الحوسبة وتوافر البيانات وتطور الخوارزميات. ففي بداياته ركزت الأبحاث على بناء أنظمة تعتمد على قواعد منطقية محددة، إلا أن محدودية الإمكانيات التقنية آنذاك أدت إلى تباطؤ تطوره خلال بعض الفترات. ومع ذلك، شهد المجال تطورًا ملحوظًا منذ بداية القرن الحادي والعشرين، نتيجة التقدم الكبير في تقنيات التعلم الآلي والتعلم العميق، إضافة إلى تزايد القدرة على معالجة كميات ضخمة من البيانات في وقت قصير.

وفي الوقت الحالي، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد المحركات الرئيسة للتحول الرقمي في مختلف القطاعات، حيث تعتمد المؤسسات على تطبيقاته في تحليل البيانات، وأتمتة العمليات، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، ودعم اتخاذ القرارات. كما أسهم هذا التطور في توسيع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي ليشمل مجالات متعددة، مثل الرعاية الصحية، والتعليم، والقطاع المالي، والصناعة، والخدمات اللوجستية، وإدارة الأعمال، مما عزز دوره في تحسين الأداء ورفع كفاءة المؤسسات.

ويرى العديد من الباحثين أن التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي سيستمر خلال السنوات المقبلة، مدفوعًا بالتقدم في الحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، وتحليل البيانات الضخمة، وهو ما

سيزيد من اعتماد المؤسسات على هذه التقنيات لتحقيق مزيد من الكفاءة والابتكار وتعزيز قدرتها التنافسية.

3-2-2 أهمية الذكاء الاصطناعي

تزايدت أهمية الذكاء الاصطناعي خلال السنوات الأخيرة نتيجة التطورات المتسارعة في تقنيات الحوسبة وتحليل البيانات، الأمر الذي جعله أحد المحركات الرئيسية للتحويل الرقمي في مختلف القطاعات. وقد أسهمت تطبيقاته في تحسين كفاءة العمليات، وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز المهام، إضافة إلى رفع مستوى الدقة وتقليل الأخطاء البشرية، مما ساعد المؤسسات على تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية.

وتبرز أهمية الذكاء الاصطناعي أيضاً في دعمه لعمليات اتخاذ القرار، إذ تتيح تقنياته تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخلاص الأنماط والمؤشرات التي يصعب ملاحظتها بالطرق التقليدية. ويساعد ذلك الإدارات على اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة، والاستجابة بفاعلية للمتغيرات التي تشهدها بيئة الأعمال.

وعلى مستوى المؤسسات، أصبح الذكاء الاصطناعي وسيلة فعالة لتعزيز القدرة التنافسية، من خلال تطوير الخدمات، وتحسين تجربة العملاء، وأتمتة الإجراءات الروتينية، وتقديم حلول مبتكرة تسهم في رفع جودة الأداء. كما أسهم في تحسين إدارة الموارد، والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية، ودعم الابتكار، مما جعل تبنيه خياراً استراتيجياً لدى العديد من الشركات.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى الذكاء الاصطناعي باهتمام متزايد في ظل توجه الدولة نحو التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030، حيث تسعى العديد من الجهات الحكومية والخاصة إلى توظيف تطبيقاته في تطوير الخدمات، وتحسين كفاءة الأداء، وتعزيز الابتكار، بما يسهم في بناء اقتصاد قائم على المعرفة والتقنيات الحديثة.

4-2-2 خصائص الذكاء الاصطناعي

يتميز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص التي جعلته من أكثر التقنيات استخداماً في بيئات الأعمال الحديثة، إذ لا يقتصر دوره على تنفيذ المهام المبرمجة مسبقاً، بل يمتد إلى التعلم من البيانات وتحليلها والتكيف مع المتغيرات، بما يسهم في تحسين كفاءة الأداء ودعم اتخاذ القرار.

ومن أبرز خصائص الذكاء الاصطناعي قدرته على التعلم المستمر، حيث تستطيع الأنظمة الذكية تطوير أدائها مع مرور الوقت بالاعتماد على البيانات والخبرات المتراكمة، دون الحاجة إلى إعادة برمجتها بشكل كامل. وتساعد هذه الخاصية المؤسسات على تحسين نتائجها تدريجياً كلما زادت كمية البيانات المتاحة.

كما يتميز الذكاء الاصطناعي بقدرته على تحليل البيانات الضخمة بسرعة ودقة، واستخلاص الأنماط والعلاقات بينها، وهو ما يصعب تحقيقه بالوسائل التقليدية. وتُعد هذه الخاصية من أهم العوامل التي تدعم التخطيط واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

ومن الخصائص المهمة أيضاً القدرة على التنبؤ، حيث تعتمد تطبيقات الذكاء الاصطناعي على نماذج تحليلية تساعد في توقع النتائج المستقبلية، مما يتيح للمؤسسات الاستعداد للفرص والتحديات واتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب.

إضافةً إلى ذلك، يتميز الذكاء الاصطناعي بقدرته على أتمتة العمليات وتنفيذ المهام المتكررة بكفاءة عالية، الأمر الذي يسهم في تقليل الأخطاء البشرية، وتسريع إنجاز الأعمال، وتوفير الوقت والجهد، بما يسمح للعاملين بالتركيز على المهام التي تتطلب التفكير والإبداع.

كما يتسم الذكاء الاصطناعي بدرجة عالية من المرونة وقابلية التكيف، إذ يمكن توظيفه في مجالات متعددة وفقاً لاحتياجات المؤسسات، سواء في خدمة العملاء، أو إدارة الموارد، أو التسويق، أو تحليل البيانات، أو غيرها من المجالات، مما يجعله أداة استراتيجية تدعم تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية.

5-2-2 تطبيقات الذكاء الاصطناعي

شهدت تطبيقات الذكاء الاصطناعي تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، وأصبحت جزءاً أساسياً من العديد من الأنشطة الإدارية والتشغيلية داخل المؤسسات. ولم يعد استخدامها مقتصرًا على الشركات التقنية، بل امتد ليشمل مختلف القطاعات، حيث أسهمت هذه التطبيقات في تحسين كفاءة العمل، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز جودة الخدمات، ورفع مستوى الإنتاجية.

وتتنوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي وفقاً للأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها، إذ تشمل أنظمة تحليل البيانات، والتعلم الآلي، ومعالجة اللغات الطبيعية، والرؤية الحاسوبية، والمساعدات الافتراضية،

والأنظمة الخبيرة، إضافة إلى تقنيات الأتمتة الذكية التي تسهم في تنفيذ العديد من الإجراءات بصورة أكثر سرعة ودقة.

وتعتمد المؤسسات على هذه التطبيقات في تحليل البيانات الضخمة، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتحسين إدارة الموارد، وتطوير تجربة العملاء، فضلاً عن أتمتة المهام الروتينية التي تستهلك وقتاً وجهداً كبيرين. وقد ساعد ذلك المؤسسات على رفع كفاءة عملياتها وتحسين جودة خدماتها، بما يعزز قدرتها على المنافسة في بيئة الأعمال.

وتتفاوت طبيعة تطبيقات الذكاء الاصطناعي باختلاف نشاط المؤسسة واحتياجاتها، إلا أن الهدف المشترك بينها يتمثل في توظيف التقنيات الذكية لدعم الأداء وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية. ومن هذا المنطلق، تركز الدراسة الحالية على ثلاثة تطبيقات رئيسة للذكاء الاصطناعي، وهي: الأتمتة الذكية للعمليات، وأدوات تحليل البيانات التنبؤية، والمساعدون الافتراضيون لخدمة العملاء، نظراً لارتباطها المباشر بمتغيرات الدراسة وبدورها في تحسين الأداء التنظيمي داخل الشركات.

1-5-2 الأتمتة الذكية للعمليات

تُعد الأتمتة الذكية للعمليات من أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي اعتمدت عليها المؤسسات في السنوات الأخيرة بهدف تطوير بيئة العمل وتحسين كفاءة الأداء. ويقوم هذا التطبيق على دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع أنظمة الأتمتة، بما يتيح تنفيذ العديد من المهام والإجراءات بصورة آلية مع القدرة على التعلم من البيانات والتكيف مع المتغيرات، دون الحاجة إلى تدخل بشري مستمر.

وتسهم الأتمتة الذكية في تبسيط الإجراءات الإدارية والتشغيلية، من خلال تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام، والحد من الأخطاء الناتجة عن العمليات اليدوية، وتحسين سرعة إنجاز الأعمال. كما تساعد المؤسسات على إعادة توزيع جهود العاملين نحو المهام التي تتطلب التفكير والتحليل والإبداع، بدلاً من استهلاك وقتهم في الأعمال الروتينية المتكررة.

وتتعدد مجالات استخدام الأتمتة الذكية داخل المؤسسات، حيث تشمل إدارة الموارد البشرية، ومعالجة المعاملات، وإدارة المخزون، وخدمة العملاء، وإعداد التقارير، وغيرها من العمليات اليومية. وقد أسهم ذلك في تحسين كفاءة سير العمل، ورفع مستوى الإنتاجية، وتحقيق قدر أكبر من الدقة والاتساق في تنفيذ الإجراءات.

وتزداد أهمية الأتمتة الذكية في ظل سعي المؤسسات إلى تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على المنافسة، إذ تساعد على خفض التكاليف التشغيلية، والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، وتسريع الاستجابة لمتطلبات العملاء. كما تمثل أحد الأدوات الداعمة للتحويل الرقمي، لما توفره من حلول تسهم في تطوير العمليات المؤسسية وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والجودة.

وانطلاقاً من ذلك، تُعد الأتمتة الذكية للعمليات أحد الأبعاد الرئيسة التي تعتمد عليها هذه الدراسة لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي، نظراً لما لها من دور في تطوير العمليات الداخلية ورفع كفاءة الأداء داخل الشركات.

2-5-2 أدوات تحليل البيانات التنبؤية

تُعد أدوات تحليل البيانات التنبؤية من أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تعتمد عليها المؤسسات في دعم القرارات الإدارية والتخطيط للمستقبل. وتعتمد هذه الأدوات على تحليل البيانات التاريخية والحالية باستخدام خوارزميات متقدمة ونماذج إحصائية، بهدف التنبؤ بالاتجاهات والنتائج المحتملة، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية.

وتوفر أدوات التحليل التنبؤي للمؤسسات القدرة على معالجة كميات كبيرة من البيانات في وقت قصير، واستخلاص المعلومات والأنماط التي قد لا تكون واضحة من خلال أساليب التحليل التقليدية. ويساعد ذلك في التعرف على الفرص المتاحة، والتنبؤ بالمخاطر المحتملة، وتقييم البدائل المختلفة قبل اتخاذ القرار، الأمر الذي يساهم في تحسين جودة التخطيط ورفع كفاءة الأداء.

كما تُستخدم هذه الأدوات في العديد من المجالات، مثل التنبؤ بحجم الطلب على المنتجات، وتحليل سلوك العملاء، وإدارة المخزون، والتخطيط المالي، وتقييم الأداء، مما يساعد المؤسسات على الاستجابة للمتغيرات بصورة أكثر سرعة ومرونة. ويؤدي ذلك إلى تحسين استغلال الموارد، وتقليل التكاليف، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة.

وتكتسب أدوات تحليل البيانات التنبؤية أهمية متزايدة في بيئة الأعمال الحديثة، نظراً لدورها في دعم الإدارة بالمعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب، وهو ما يساهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى. كما أن الاعتماد على القرارات المبنية على البيانات أصبح أحد العوامل الرئيسة التي تساعد المؤسسات على تحقيق النمو والاستدامة في ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال.

وبناءً على ذلك، تُعد أدوات تحليل البيانات التنبؤية أحد الأبعاد الرئيسية في هذه الدراسة، نظرًا لدورها في دعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء التنظيمي من خلال الاستفادة من البيانات وتحويلها إلى معلومات تسهم في رفع كفاءة العمليات وتحقيق أهداف المؤسسات.

3-5-2-2المساعدون الافتراضيون لخدمة العملاء

أصبحت المساعدات الافتراضية من أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي انتشارًا في المؤسسات، لما توفره من وسائل فعالة لتحسين تجربة العملاء وتطوير جودة الخدمات. وتعتمد هذه الأنظمة على تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل معالجة اللغات الطبيعية والتعلم الآلي، لفهم استفسارات العملاء وتقديم الإجابات أو الحلول المناسبة بصورة سريعة ودقيقة، مع القدرة على التعلم من التفاعلات السابقة وتحسين أدائها بمرور الوقت.

وتسهم المساعدات الافتراضية في تسهيل عملية التواصل بين المؤسسات والعملاء، من خلال تقديم الدعم والإجابة عن الاستفسارات على مدار الساعة، دون التقيد بأوقات العمل الرسمية. كما تساعد في تقليل مدة انتظار العملاء، وسرعة معالجة الطلبات، وتوفير معلومات دقيقة، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء وجودة الخدمة المقدمة.

وتستخدم المؤسسات المساعدات الافتراضية في العديد من المجالات، مثل الرد على الاستفسارات، وإدارة الحجوزات، واستقبال الشكاوى، ومتابعة الطلبات، وتقديم التوصيات المناسبة للعملاء. وقد أسهم ذلك في تحسين كفاءة خدمة العملاء، وتقليل الضغط على الموظفين، وإتاحة الفرصة لهم للتركيز على المهام التي تتطلب تدخلاً بشرياً أو معالجة أكثر تعقيداً.

ولا يقتصر دور المساعدات الافتراضية على تحسين خدمة العملاء فحسب، بل يمتد إلى جمع البيانات المتعلقة باحتياجات العملاء وسلوكهم، وتحليلها للاستفادة منها في تطوير الخدمات واتخاذ القرارات التسويقية والإدارية. كما تساعد هذه الأنظمة المؤسسات على تعزيز التواصل مع العملاء وبناء علاقات أكثر فاعلية، مما يساهم في تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها.

وبناءً على ذلك، تُعد المساعدات الافتراضية لخدمة العملاء أحد الأبعاد الرئيسية في هذه الدراسة، نظراً لدورها في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا العملاء، ودعم الأداء التنظيمي داخل الشركات.

3-2 الأداء التنظيمي

1-3-2 مفهوم الأداء التنظيمي

يحظى الأداء التنظيمي باهتمام كبير في الدراسات الإدارية، لكونه أحد المؤشرات الرئيسية التي تعكس قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. ولا يقتصر مفهوم الأداء التنظيمي على النتائج التي تحققها المؤسسة، بل يشمل أيضًا كفاءة العمليات الداخلية، وجودة الخدمات، ومستوى استثمار الموارد، ومدى قدرة المؤسسة على التكيف مع المتغيرات وتحقيق التحسين المستمر.

ويُنظر إلى الأداء التنظيمي بوصفه محصلة لمجموعة من الأنشطة والعمليات التي تمارسها المؤسسة بهدف تحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث يتأثر بعوامل متعددة، من أبرزها الموارد البشرية، والتقنيات المستخدمة، وأساليب الإدارة، والبيئة التنظيمية. وكلما استطاعت المؤسسة توظيف هذه العوامل بصورة متكاملة، انعكس ذلك إيجابًا على مستوى أدائها وقدرتها على تحقيق التميز.

وفي ظل التطورات التقنية المتسارعة، لم يعد تقييم الأداء التنظيمي يعتمد على المؤشرات المالية فقط، بل أصبح يشمل جوانب أخرى، مثل جودة الخدمات، ورضا العملاء، وسرعة الاستجابة، والابتكار، وكفاءة العمليات التشغيلية. ويعكس هذا التوجه اهتمام المؤسسات بتحقيق أداء متوازن يجمع بين الكفاءة التشغيلية والقدرة على الاستمرار في بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر.

وانطلاقًا من ذلك، يمثل الأداء التنظيمي في هذه الدراسة المتغير التابع الذي يُقاس من خلال مدى التحسن في كفاءة العمليات، وجودة اتخاذ القرارات، ورضا العملاء، باعتبارها مؤشرات تعكس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أداء الشركات في المملكة العربية السعودية.

2-3-2 أهمية الأداء التنظيمي

يُعد الأداء التنظيمي من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم مدى نجاحها في تحقيق أهدافها، إذ يعكس مستوى كفاءة العمليات، وجودة الإدارة، وقدرة المؤسسة على الاستفادة من مواردها المتاحة بصورة تحقق النمو والاستدامة. كما يساعد في تحديد نقاط القوة التي يمكن تعزيزها، ونقاط الضعف التي تتطلب التطوير، بما يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

وتبرز أهمية الأداء التنظيمي في كونه أداة تساعد الإدارة على متابعة نتائج الأعمال بصورة مستمرة، وقياس مدى التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. ومن خلال تقييم الأداء بشكل دوري، تستطيع

المؤسسات التعرف على التحديات التي تواجهها، واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجتها، بما يضمن رفع كفاءة العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

كما يسهم الأداء التنظيمي في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات، إذ إن تحقيق مستويات مرتفعة من الكفاءة والإنتاجية وجودة الخدمة ينعكس إيجاباً على رضا العملاء، ويعزز مكانة المؤسسة في السوق. وفي بيئة الأعمال الحالية، أصبحت المؤسسات أكثر اهتماماً بتحسين أدائها من خلال تبني التقنيات الحديثة وتطوير أساليب العمل، بما يمكنها من مواكبة التغيرات وتحقيق التميز المؤسسي.

وتزداد أهمية الأداء التنظيمي مع التوسع في استخدام التقنيات الرقمية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، التي أصبحت تؤدي دوراً رئيساً في تحسين كفاءة العمليات، وتسريع إنجاز الأعمال، ودعم اتخاذ القرارات. ومن ثم، فإن قياس الأداء التنظيمي لم يعد يقتصر على تقييم النتائج النهائية، بل أصبح يشمل أيضاً قدرة المؤسسة على الابتكار، والتكيف مع المتغيرات، وتحقيق التحسين المستمر في مختلف جوانب العمل.

3-3-2 أبعاد الأداء التنظيمي

يُعد الأداء التنظيمي مفهوماً متعدد الأبعاد، إذ لا يمكن قياسه من خلال مؤشر واحد، وإنما يعتمد على مجموعة من المؤشرات التي تعكس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. وتختلف هذه الأبعاد باختلاف طبيعة المؤسسة وأهدافها، إلا أنها تشترك في قياس مستوى الأداء وجودة العمليات والنتائج التي تحققها المؤسسة.

وفي ضوء أهداف الدراسة الحالية، يُقاس الأداء التنظيمي من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، ورضا العملاء، وذلك لارتباطها المباشر بتطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تحسين أداء المؤسسات.

أولاً: الكفاءة التشغيلية

تشير الكفاءة التشغيلية إلى قدرة المؤسسة على تنفيذ عملياتها بأفضل صورة ممكنة، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتقليل الوقت والتكاليف، ورفع مستوى الإنتاجية. ويُعد تحسين الكفاءة التشغيلية من أهم الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات، لما له من أثر مباشر في رفع جودة الأداء وتحقيق الميزة التنافسية.

ثانيًا: جودة اتخاذ القرار

يقصد بجودة اتخاذ القرار قدرة الإدارة على اختيار البدائل المناسبة بناءً على معلومات دقيقة وتحليلات موثوقة، بما يحقق أهداف المؤسسة ويعزز قدرتها على مواجهة التحديات. ويساعد الاعتماد على البيانات والتقنيات الحديثة في تحسين جودة القرارات، وتقليل احتمالية الخطأ، ورفع كفاءة التخطيط والإدارة.

ثالثًا: رضا العملاء

يمثل رضا العملاء أحد أهم مؤشرات الأداء التنظيمي، إذ يعكس مدى نجاح المؤسسة في تلبية احتياجات العملاء وتقديم خدمات أو منتجات تلبي توقعاتهم. ويؤدي ارتفاع مستوى رضا العملاء إلى تعزيز ولائهم، وتحسين صورة المؤسسة، وزيادة قدرتها على المحافظة على عملائها واستقطاب عملاء جدد، مما ينعكس إيجابًا على أدائها واستدامتها.

وتُعد هذه الأبعاد مناسبة لقياس الأداء التنظيمي في الدراسة الحالية، نظرًا لارتباطها الوثيق بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث تسهم هذه التطبيقات في تطوير العمليات التشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات، وتحسين تجربة العملاء، بما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء داخل الشركات.

4-3-2 مؤشرات قياس الأداء التنظيمي

تعتمد المؤسسات على مجموعة من المؤشرات لقياس مستوى الأداء التنظيمي، وذلك بهدف تقييم مدى تحقيق الأهداف، ومتابعة كفاءة العمليات، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء. وتُعد هذه المؤشرات وسيلة تساعد الإدارة على التعرف على مستوى الإنجاز، وتحديد جوانب القوة التي يمكن تعزيزها، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

وتتنوع مؤشرات قياس الأداء التنظيمي وفقًا لطبيعة عمل المؤسسة وأهدافها، فقد تشمل مؤشرات مالية، مثل نمو الإيرادات وخفض التكاليف، كما تشمل مؤشرات غير مالية، مثل جودة الخدمات، وسرعة إنجاز الأعمال، ورضا العملاء، ومستوى الإنتاجية، وكفاءة العمليات التشغيلية، والابتكار، وقدرة المؤسسة على الاستجابة للتغيرات في بيئة الأعمال.

وتسهم عملية قياس الأداء التنظيمي في تزويد الإدارة بمعلومات دقيقة تساعد على تقييم نتائج الأعمال بصورة مستمرة، ومقارنة الأداء الفعلي بالأهداف المخططة، الأمر الذي يدعم اتخاذ القرارات

المناسبة ويعزز فرص التحسين المستمر. كما يساعد استخدام مؤشرات واضحة وموضوعية في رفع مستوى الشفافية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، وتعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وفي ظل التوسع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، أصبحت المؤسسات تعتمد على البيانات والتحليلات الرقمية في متابعة مؤشرات الأداء بصورة أكثر دقة وسرعة، مما يسهم في اكتشاف المشكلات في وقت مبكر، وتحسين كفاءة العمليات، ودعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات. لذلك، يُعد قياس الأداء التنظيمي عنصراً أساسياً في تقييم أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومدى إسهامها في تحسين أداء المؤسسات.

5-3-2 العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي

أدى التطور المتسارع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى إحداث تغييرات جوهرية في أساليب إدارة المؤسسات وتنفيذ عملياتها، حيث أصبحت هذه التطبيقات أداة داعمة لتحسين الأداء التنظيمي من خلال تطوير العمليات، وتحليل البيانات، وتعزيز كفاءة اتخاذ القرارات. ولم يعد دور الذكاء الاصطناعي يقتصر على أتمتة المهام الروتينية، بل أصبح يسهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، ودعم قدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وتعتمد المؤسسات على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية من خلال أتمتة الإجراءات، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال، والحد من الأخطاء البشرية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الإنتاجية وجودة الأداء. كما تسهم أدوات تحليل البيانات التنبؤية في توفير معلومات دقيقة تدعم الإدارة في اتخاذ قرارات أكثر فاعلية، من خلال تحليل البيانات والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، بما يساعد على تحسين التخطيط واستثمار الموارد بكفاءة أكبر.

ومن جانب آخر، تؤدي المساعدات الافتراضية دوراً مهماً في تحسين تجربة العملاء، إذ تسهم في سرعة الاستجابة للاستفسارات، وتقديم الدعم بصورة مستمرة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وينعكس ذلك على مستوى رضا العملاء، الذي يُعد أحد أهم مؤشرات الأداء التنظيمي، كما يعزز قدرة المؤسسات على بناء علاقات أكثر استدامة مع عملائها وتحقيق ميزة تنافسية.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي علاقة إيجابية، إذ يسهم التوسع في توظيف هذه التطبيقات في تطوير بيئة العمل، وتحسين كفاءة العمليات، ودعم اتخاذ القرارات، ورفع مستوى رضا العملاء، وهو ما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الأداء التنظيمي وتحقيق أهداف المؤسسات بصورة أكثر كفاءة وفعالية. ومن هذا المنطلق، تنطلق الدراسة الحالية لبحث أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة الأبعاد الرئيسة التي تناولتها في الإطار النظري.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في بناء البحث العلمي، حيث تسهم في التعرف على ما توصلت إليه البحوث السابقة حول موضوع الدراسة، وتحديد الاتجاهات البحثية المرتبطة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي. كما تساعد في تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات، والاستفادة من نتائجها في بناء الإطار العلمي للدراسة الحالية وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى إلى معالجتها.

ويتناول هذا المبحث عرضاً لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك من خلال تقسيمها إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية، يليها التعقيب على هذه الدراسات وتوضيح الفجوة البحثية التي تنطلق منها الدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات العربية

دراسة السدحان (2024)

هدفت دراسة السدحان إلى التعرف على دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي، وذلك من خلال دراسة واقع استخدام هذه التقنيات ووضع سيناريوهات مقترحة لتعزيز توظيفها داخل المؤسسات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، بالإضافة إلى أسلوب السيناريو، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة بلغت (346) من الإداريين العاملين في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن.

وأظهرت نتائج الدراسة أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي جاء بدرجة متوسطة، كما قدمت الدراسة عددًا من السيناريوهات المقترحة لتعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي، بما يسهم في تطوير بيئة العمل ورفع كفاءة العمليات الإدارية. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي، إلا أن الدراسة الحالية تختلف عنها من حيث تركيزها على قطاع الشركات في المملكة العربية السعودية، وقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي في بيئة الأعمال.

دراسة الديب (2024)

هدفت دراسة الديب إلى التعرف على تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي في منظمات الأعمال، وذلك من خلال دراسة حالة على مجموعة طلعت مصطفى للتطوير العقاري. وركزت الدراسة على تحديد دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات، ودعم القرارات الإدارية، وتعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التنظيمية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال أداة الاستبانة بهدف قياس مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومدى تأثيرها على الأداء التنظيمي.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي، حيث ساهمت هذه التطبيقات في تحسين كفاءة العمل، وتطوير العمليات الإدارية، ورفع جودة الأداء داخل المنظمة. كما أكدت الدراسة أهمية التوسع في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي باعتبارها أحد العوامل الداعمة للتطوير المؤسسي.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي، إلا أن الدراسة الحالية تختلف عنها من حيث تطبيقها على الشركات في المملكة العربية السعودية ودراسة مجموعة من أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل أكثر شمولاً.

دراسة الجاسر (2024)

هدفت دراسة الجاسر إلى الكشف عن متطلبات توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء الإداري، وذلك من خلال التعرف على المتطلبات التنظيمية والتقنية والبشرية اللازمة لتعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات. وتم تطبيق الدراسة على القيادات الأكاديمية في جامعة أم القرى، باستخدام المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن متطلبات توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي جاءت بدرجة عالية، حيث أكدت أهمية توافر الجوانب التقنية والبشرية والتنظيمية والمالية لضمان نجاح تطبيق هذه التقنيات. كما أشارت النتائج إلى أن جاهزية المؤسسة تعد عاملاً أساسياً للاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحقيق التحسين في الأداء الإداري.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بدور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي، بينما تختلف عنها من حيث تركيز الدراسة الحالية على الأداء التنظيمي في قطاع الشركات بالمملكة العربية السعودية وليس القطاع الأكاديمي.

دراسة القحطاني(2024)

هدفت دراسة القحطاني إلى التعرف على واقع تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي في الشركات الكبرى بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة مستوى استخدام الحلول الذكية ومدى مساهمتها في تحسين العمليات الإدارية والتشغيلية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بهدف قياس العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى كفاءة الأداء داخل المؤسسات.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي، حيث ساهمت الأنظمة الذكية في تحسين سرعة إنجاز الأعمال، وتقليل التكاليف التشغيلية، ورفع جودة العمليات الإدارية. كما أكدت الدراسة أهمية توفير البنية التحتية الرقمية وتأهيل الكوادر البشرية لضمان نجاح تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسات في البيئة السعودية، إلا أن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها على أبعاد محددة للأداء التنظيمي تشمل الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، ورضا العملاء، والإنتاجية العامة داخل الشركات السعودية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Davenport & Ronanki 2018)

هدفت دراسة Davenport و (2018) Ronanki إلى التعرف على كيفية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات، واستعراض أبرز المجالات التي تحقق من خلالها هذه التطبيقات قيمة مضافة للمؤسسات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل عدد من التجارب العملية في الشركات التي طبقت تقنيات الذكاء الاصطناعي في عملياتها الإدارية والتشغيلية. وأوضحت الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات، وتعزيز الإنتاجية، كما أكدت أن نجاح تطبيق هذه التقنيات يعتمد على وجود استراتيجية واضحة، وتوافر البيانات المناسبة، ودعم الإدارة العليا. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي، بينما تختلف عنها في أن الدراسة الحالية تركز على الشركات في المملكة العربية السعودية، وتقيس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة ميدانية.

دراسة (Jarrahi 2018)

هدفت دراسة (Jarrahi 2018) إلى توضيح دور الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات، وبيان العلاقة التكاملية بين الذكاء البشري والذكاء الاصطناعي في بيئة العمل. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات العلمية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في الإدارة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي لا يهدف إلى استبدال العنصر البشري، وإنما يسهم في دعمه من خلال توفير معلومات دقيقة وتحليل كميات كبيرة من البيانات، الأمر الذي يساعد على تحسين جودة القرارات الإدارية ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تأكيد أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي، بينما تختلف عنها في تركيزها على عملية اتخاذ القرار بصورة خاصة، في حين تتناول الدراسة الحالية الأداء التنظيمي بأبعاده المختلفة.

دراسة (Raisch & Krakowski (2021)

هدفت دراسة Raisch و (2021) Krakowski إلى استعراض أثر الذكاء الاصطناعي في الإدارة الحديثة، وبيان كيفية دمج التقنيات الذكية مع الموارد البشرية لتحقيق التميز المؤسسي. واعتمدت الدراسة على مراجعة منهجية للأدبيات العلمية الحديثة في مجال الإدارة والذكاء الاصطناعي. وأظهرت الدراسة أن دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية يسهم في تحسين كفاءة الأداء، ورفع مستوى الابتكار، وتعزيز سرعة الاستجابة للمتغيرات، كما أكدت أهمية تطوير مهارات العاملين بما يتوافق مع التحول الرقمي.

وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي، إلا أنها تختلف عنها في كونها دراسة نظرية اعتمدت على مراجعة الأدبيات، بينما تعتمد الدراسة الحالية على دراسة ميدانية في الشركات السعودية.

دراسة (Dwivedi et al. (2021)

هدفت دراسة Dwivedi وآخرين (2021) إلى استعراض مستقبل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأعمال والإدارة، وتحديد الفرص والتحديات المرتبطة بتبني هذه التطبيقات داخل المؤسسات. واعتمدت الدراسة على مراجعة علمية شاملة للأبحاث الحديثة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي. وأوضحت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي أصبح أحد أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء التنظيمي، من خلال دعم اتخاذ القرار، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير الخدمات، وتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إبراز الدور الإيجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي، بينما تختلف عنها في أنها ركزت على استعراض الأدبيات العالمية، في حين تركز الدراسة الحالية على التطبيق في الشركات بالمملكة العربية السعودية.

4-2 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات العربية والأجنبية، يتضح وجود اهتمام متزايد بدراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تحسين الأداء التنظيمي في مختلف القطاعات. وقد أجمعت معظم الدراسات على أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي يسهم في رفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتحسين جودة

اتخاذ القرارات، وتعزيز الإنتاجية، وزيادة رضا العملاء، بما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي للمؤسسات.

كما تبين أن أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، مع توظيف الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها، وهو ما يتوافق مع منهجية الدراسة الحالية.

وعلى الرغم من تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي، فإنها تختلف عنها من حيث البيئة التطبيقية، إذ تركز على الشركات في المملكة العربية السعودية، كما تعتمد على دراسة ثلاثة أبعاد رئيسة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وهي: الأتمتة الذكية، وأدوات تحليل البيانات التنبؤية، والمساعدون الافتراضيون، وقياس أثرها في تحسين الأداء التنظيمي.

5-2 الفجوة البحثية

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة، يتبين أن معظم الدراسات تناولت تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة عامة أو ركزت على قطاعات محددة مثل القطاع الصحي أو التعليمي أو المالي، في حين لا تزال الدراسات التي تناولت أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء التنظيمي في الشركات بالمملكة العربية السعودية محدودة.

كما أن العديد من الدراسات ركزت على أبعاد منفردة للذكاء الاصطناعي، أو تناولت الأداء التنظيمي بصورة عامة، دون دراسة العلاقة بين الأبعاد الرئيسية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، والمتمثلة في الأتمتة الذكية، وأدوات تحليل البيانات التنبؤية، والمساعدين الافتراضيين، وبين الأداء التنظيمي في إطار دراسة واحدة.

ومن هنا تتمثل الفجوة البحثية للدراسة الحالية في سعيها إلى قياس أثر هذه الأبعاد مجتمعة على تحسين الأداء التنظيمي في الشركات بالمملكة العربية السعودية، بما يسهم في إثراء الأدبيات العربية، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في دعم جهود التحول الرقمي وتطوير الأداء المؤسسي.

6-2 ملخص الفصل

تتأول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة، حيث استعرض مفهوم الذكاء الاصطناعي، وأهميته، وأبرز تطبيقاته، والمتمثلة في الأتمتة الذكية، وأدوات تحليل البيانات التنبؤية، والمساعدات الافتراضية، كما تتأول مفهوم الأداء التنظيمي وأبعاده وأهم العوامل المؤثرة فيه، إضافة إلى توضيح العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي.

كما استعرض الفصل عددًا من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، مع التعقيب عليها، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة إلى معالجتها.

ويُعد هذا الفصل الأساس النظري الذي تستند إليه الدراسة الحالية، وينتقل بعده البحث إلى الفصل الثالث، الذي يتأول منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1-3 مقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. ويتضمن الفصل تحديد منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وبيان إجراءات التحقق من ثباتها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك للوصول إلى نتائج علمية دقيقة تسهم في تحقيق أهداف الدراسة.

2-3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ويعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية والإنسانية، لملاءمته لطبيعة الدراسة الحالية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها، وجمع البيانات المتعلقة بها، ومن ثم تفسيرها واستخلاص النتائج التي تسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وقد تم اختيار هذا المنهج لكونه الأنسب لدراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء التنظيمي في الشركات بالمملكة العربية السعودية، من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج (SPSS).

3-3 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في الشركات بالمملكة العربية السعودية، بمختلف مستوياتهم الإدارية، نظرًا لارتباطهم المباشر باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي أو تأثرهم بها في بيئة العمل، الأمر الذي يجعلهم الأكثر قدرة على تقييم أثر هذه التطبيقات في تحسين الأداء التنظيمي داخل شركاتهم.

4-3 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة المتيسرة، نظرًا لسهولة الوصول إلى أفرادها، حيث وُزعت الاستبانة إلكترونيًا على العاملين في الشركات بالمملكة العربية السعودية، بهدف جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

وبلغ عدد الاستجابات المستلمة (78) استجابة، وبعد مراجعة الاستبانات والتأكد من اكتمال بياناتها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، تم الاعتماد على جميع الاستجابات في إجراء التحليلات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة.

5-3 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من أفراد المجتمع خلال فترة زمنية مناسبة. وقد صُممت الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتكونت من قسمين رئيسيين، على النحو الآتي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويشمل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، وحجم الشركة.

القسم الثاني: عبارات الدراسة، وتضمن أربعة وعشرين عبارة موزعة على محوري الدراسة، وقد تم توزيع العبارات بما يتناسب مع أبعاد متغيرات الدراسة، بحيث تقيس كل مجموعة من العبارات البعد المخصص لها وفقًا لما ورد في الأدبيات والدراسات السابقة. واشتمل محور تطبيقات الذكاء الاصطناعي على ثلاثة أبعاد هي: الأتمتة الذكية، وأدوات تحليل البيانات التنبؤية، والمساعدون الافتراضيون، بينما اشتمل محور الأداء التنظيمي على أربعة أبعاد هي: الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، ورضا العملاء، والإنتاجية العامة.

وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبانة، وفقًا للتدرج الآتي:

(1) غير موافق بشدة، (2) غير موافق، (3) محايد، (4) موافق، (5) موافق بشدة.

جدول (1-3)

توزيع عبارات الاستبانة على محاور وأبعاد الدراسة

المحور	البعد	عدد العبارات
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	الأتمتة الذكية	4
	تحليل البيانات التنبؤية	4
	المساعدون الافتراضيون	4
الأداء التنظيمي	الكفاءة التشغيلية	3
	جودة اتخاذ القرار	3
	رضا العملاء	3
	الإنتاجية العامة	3
الإجمالي		24

3-6 ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، وذلك لقياس مدى الاتساق الداخلي بين عبارات محاور الدراسة. ويُعد معامل ألفا كرونباخ من أكثر الأساليب الإحصائية استخدامًا في قياس ثبات أدوات الدراسة، حيث تشير القيم المرتفعة له إلى تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات، مما يعزز إمكانية الاعتماد على نتائجها وسيتم عرض نتائج اختبار الثبات في الفصل الرابع ضمن نتائج التحليل الإحصائي.

7-3 أساليب تحليل البيانات

بعد الانتهاء من جمع البيانات، تم إدخالها إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليلها، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، وتمثلت فيما يأتي:

- التكرارات والنسب المئوية؛ لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ للتعرف على مستوى استجابات أفراد العينة.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ؛ للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) ؛ لقياس قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي؛ لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي واختبار فرضيات الدراسة.

8-3 ملخص الفصل

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي اتبعتها الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، حيث استعرض منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأداة جمع البيانات، وإجراءات التحقق من ثبات أداة الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

ويُعد هذا الفصل تمهيداً للفصل الرابع، الذي يتناول عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات، وتحليلها وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، مع مناقشتها وربطها بنتائج الدراسات السابقة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

1-4-مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، وذلك بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة وتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ويبدأ الفصل بعرض الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، ثم التحقق من ثبات أداة الدراسة، يليه تحليل استجابات أفراد العينة لمحاور الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وصولاً إلى مناقشة النتائج في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة.

2-4-الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة

جدول (1-4)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	63	80.8%
أنثى	15	19.2%
الإجمالي	78	100%

جدول (4-2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	4	5.1%
من 25 إلى أقل من 35 سنة	14	17.9%
من 35 إلى أقل من 45 سنة	44	56.4%
45 سنة فأكثر	16	20.5%
الإجمالي	78	100%

جدول (4-3)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	9	11.5%
بكالوريوس	45	57.7%

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ماجستير	23	29.5%
دكتوراه	1	1.3%
الإجمالي	78	100%

جدول (4-4)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير	25	32.1%
رئيس قسم	14	17.9%
مشرف	16	20.5%
موظف إداري	23	29.5%
الإجمالي	78	100%

جدول (4-5)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	14	17.9%
من 5 إلى 10 سنوات	9	11.5%
أكثر من 10 سنوات	55	70.5%
الإجمالي	78	100%

جدول (4-6)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب حجم الشركة

حجم الشركة	التكرار	النسبة المئوية
صغيرة	9	11.5%
متوسطة	18	23.1%
كبيرة	51	65.4%
الإجمالي	78	100%

3-4 نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

جدول (4-7)

معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الأتمة الذكية	4	0.757
تحليل البيانات التنبؤية	4	0.812
المساعدون الافتراضيون	4	0.866
الكفاءة التشغيلية	3	0.795
جودة اتخاذ القرار	3	0.825
رضا العملاء	3	0.859
الإنتاجية العامة	3	0.915
الاستبانة ككل	24	0.961

يتضح من جدول (4-7) أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة تراوحت بين (0.757) و(0.915)، في حين بلغت قيمة معامل الثبات للاستبانة ككل (0.961). وتشير هذه القيم إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة مرتفعة من الثبات والاتساق الداخلي، حيث تجاوزت جميعها الحد الأدنى المقبول إحصائيًا (0.70)، مما يدل على إمكانية الاعتماد على الأداة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

جدول (4-8)

المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
الأتمة الذكية	4.205	مرتفع
تحليل البيانات التنبؤية	4.103	مرتفع
المساعدون الافتراضيون	3.760	مرتفع
الكفاءة التشغيلية	4.132	مرتفع
جودة اتخاذ القرار	4.021	مرتفع
رضا العملاء	3.885	مرتفع
الإنتاجية العامة	3.902	مرتفع

يبين جدول (4-8) المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة، حيث جاءت جميع المتوسطات ضمن مستوى مرتفع، مما يشير إلى ارتفاع درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبانة. وقد حقق محور الأتمة الذكية أعلى متوسط حسابي بلغ (4.205)، يليه محور الكفاءة التشغيلية بمتوسط (4.132)، ثم تحليل البيانات التنبؤية بمتوسط (4.103)، بينما جاء محور المساعدین الافتراضيين في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.760). وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة يرون أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم بدرجة مرتفعة في تحسين الأداء التنظيمي داخل الشركات السعودية.

جدول (4-9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الأتمتة الذكية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	تعتمد الشركة على أنظمة الأتمتة الذكية في تنفيذ الأعمال الروتينية.	3.667	0.949	مرتفع
2	تسهم الأتمتة الذكية في تقليل الأخطاء البشرية.	4.205	0.745	مرتفع
3	تساعد الأتمتة الذكية في سرعة إنجاز الأعمال.	4.590	0.591	مرتفع جدًا
4	تحسن الأتمتة الذكية كفاءة العمليات التشغيلية.	4.359	0.702	مرتفع جدًا
المتوسط العام		4.205	0.747	مرتفع

يبين جدول (4-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأتمتة الذكية. وقد بلغ المتوسط العام لهذا البعد (4.205)، وهو ما يشير إلى مستوى موافقة مرتفع. وجاءت العبارة "تساعد الأتمتة الذكية في سرعة إنجاز الأعمال" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.590)، تلتها عبارة "تحسن الأتمتة الذكية كفاءة العمليات التشغيلية" بمتوسط (4.359)، ثم عبارة "تسهم الأتمتة الذكية في تقليل الأخطاء البشرية" بمتوسط (4.205). بينما جاءت عبارة "تعتمد الشركة على أنظمة الأتمتة الذكية في تنفيذ الأعمال الروتينية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.667)، إلا أنها بقيت ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وتشير هذه النتائج إلى إدراك أفراد العينة

للدور الإيجابي الذي تؤديه الأتمتة الذكية في رفع كفاءة العمليات وتحسين الأداء التنظيمي داخل الشركات.

جدول (10-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد تحليل البيانات التنبؤية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	تعتمد الإدارة على تحليل البيانات عند اتخاذ القرارات.	4.115	0.920	مرتفع
2	تساعد أدوات التحليل التنبؤي في التنبؤ بالمشكلات.	4.141	0.729	مرتفع
3	تحسن التحليلات التنبؤية التخطيط المستقبلي.	4.154	0.786	مرتفع
4	توفر أدوات التحليل بيانات دقيقة للإدارة.	4.000	0.892	مرتفع
المتوسط العام		4.103	0.832	مرتفع

يبين جدول (10-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد تحليل البيانات التنبؤية، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (4.103)، مما يدل على مستوى موافقة مرتفع. وجاءت عبارة "تحسن التحليلات التنبؤية التخطيط المستقبلي" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.154)، تلتها عبارة "تساعد أدوات التحليل التنبؤي في التنبؤ بالمشكلات" بمتوسط (4.141)، ثم عبارة "تعتمد الإدارة على تحليل البيانات عند اتخاذ القرارات" بمتوسط (4.115). أما عبارة "توفر أدوات التحليل بيانات دقيقة للإدارة" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.000)،

ومع ذلك بقيت ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وتشير هذه النتائج إلى إدراك أفراد العينة لأهمية أدوات تحليل البيانات التنبؤية في دعم التخطيط واتخاذ القرارات الإدارية داخل الشركات.

جدول (11-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد المساعدون الافتراضيون

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	تستخدم الشركة المساعدين الافتراضيين للرد على استفسارات العملاء.	3.462	1.018	مرتفع
2	يسهم المساعدون الافتراضيون في سرعة تقديم الخدمة.	3.744	0.892	مرتفع
3	يساعد المساعدون الافتراضيون في تحسين تجربة العملاء.	3.936	0.815	مرتفع
4	يوفر المساعدون الافتراضيون الدعم للعملاء على مدار الساعة.	3.897	0.857	مرتفع
	المتوسط العام	3.760	0.896	مرتفع

يوضح جدول (11-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المساعدين الافتراضيين، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.760)، مما يشير إلى مستوى موافقة مرتفع. وقد جاءت عبارة "يساعد المساعدون الافتراضيون في تحسين تجربة العملاء" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.936)، تلتها عبارة "يوفر المساعدون الافتراضيون الدعم للعملاء على مدار الساعة" بمتوسط (3.897)، ثم عبارة "يسهم المساعدون الافتراضيون في سرعة تقديم الخدمة"

بمتوسط (3.744). بينما جاءت عبارة "تستخدم الشركة المساعدين الافتراضيين للرد على استفسارات العملاء" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.462)، مما يشير إلى أن استخدام هذه التطبيقات لا يزال أقل انتشارًا مقارنة ببقية تطبيقات الذكاء الاصطناعي. ومع ذلك، فقد جاءت جميع العبارات ضمن مستوى الموافقة المرتفع، مما يعكس إدراك أفراد العينة لأهمية المساعدين الافتراضيين في دعم خدمة العملاء وتحسين الأداء التنظيمي.

جدول (4-12):

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الكفاءة التشغيلية.

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	أدى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى رفع كفاءة العمل.	3.897	1.076	مرتفع
2	يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام.	4.410	0.711	مرتفع جدًا
3	يحسن الذكاء الاصطناعي استغلال الموارد.	4.090	0.996	مرتفع
المتوسط العام		4.132	0.928	مرتفع

يوضح جدول (4-12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الكفاءة التشغيلية، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (4.132)، مما يشير إلى مستوى موافقة مرتفع. وجاءت عبارة "يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام" في المرتبة

الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.410)، تلتها عبارة "يحسن الذكاء الاصطناعي استغلال الموارد" بمتوسط (4.090)، بينما جاءت عبارة "أدى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى رفع كفاءة العمل" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.897). وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة يرون أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم بفاعلية في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع إنجاز الأعمال وتعزيز الاستفادة من الموارد المتاحة.

جدول (4-13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد جودة اتخاذ القرار

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات دقيقة.	3.859	1.003	مرتفع
2	توفر الأنظمة الذكية معلومات تدعم الإدارة.	4.077	0.864	مرتفع
3	حسن الذكاء الاصطناعي سرعة اتخاذ القرار.	4.128	0.873	مرتفع
المتوسط العام		4.021	0.913	مرتفع

يوضح جدول (4-13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد جودة اتخاذ القرار، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (4.021)، مما يشير إلى مستوى موافقة مرتفع. وجاءت عبارة "حسن الذكاء الاصطناعي سرعة اتخاذ القرار" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي

بلغ (4.128)، تلتها عبارة "توفر الأنظمة الذكية معلومات تدعم الإدارة" بمتوسط (4.077)، بينما جاءت عبارة "تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات دقيقة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.859)، مع بقائها ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة يرون أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال توفير المعلومات المناسبة وتسريع عملية اتخاذ القرار.

جدول (4-14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد رضا العملاء

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	ارتفع رضا العملاء بعد استخدام الذكاء الاصطناعي.	3.628	1.008	مرتفع
2	تحسن التطبيقات الذكية جودة الخدمات.	4.115	0.853	مرتفع
3	يساعد الذكاء الاصطناعي في تلبية احتياجات العملاء بسرعة.	3.910	0.942	مرتفع
المتوسط العام		3.885	0.934	مرتفع

يوضح جدول (4-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد رضا العملاء، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.885)، مما يشير إلى مستوى موافقة مرتفع. وجاءت عبارة "تحسن التطبيقات الذكية جودة الخدمات" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ

(4.115)، تلتها عبارة "يساعد الذكاء الاصطناعي في تلبية احتياجات العملاء بسرعة" بمتوسط (3.910)، بينما جاءت عبارة "ارتفع رضا العملاء بعد استخدام الذكاء الاصطناعي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.628)، مع بقائها ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة يرون أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين جودة الخدمات وتسريع تلبية احتياجات العملاء، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء.

جدول (4-15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الإنتاجية العامة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	أسهم الذكاء الاصطناعي في زيادة إنتاجية الشركة.	3.897	0.948	مرتفع
2	حسن الذكاء الاصطناعي الأداء العام للعاملين.	4.038	0.813	مرتفع
3	ساعد الذكاء الاصطناعي في تحقيق أهداف الشركة بكفاءة.	3.769	0.939	مرتفع
المتوسط العام		3.902	0.900	مرتفع

يوضح جدول (4-15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الإنتاجية العامة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد (3.902)، مما يشير إلى مستوى موافقة

مرتفع. وجاءت عبارة "حسن الذكاء الاصطناعي الأداء العام للعاملين" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.038)، تلتها عبارة "أسهم الذكاء الاصطناعي في زيادة إنتاجية الشركة" بمتوسط (3.897)، بينما جاءت عبارة "ساعد الذكاء الاصطناعي في تحقيق أهداف الشركة بكفاءة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.769)، مع بقائها ضمن مستوى الموافقة المرتفع. وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة يرون أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين الإنتاجية العامة من خلال تعزيز أداء العاملين، وزيادة إنتاجية الشركة، ودعم تحقيق أهدافها بكفاءة.

جدول (4-16)

نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي

المتغير الأول	المتغير الثاني	معامل ارتباط بيرسون (r)	مستوى الدلالة (Sig.)	النتيجة
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	الأداء التنظيمي	0.861	0.000	علاقة ارتباط موجبة قوية ودالة إحصائية

يوضح جدول (4-16) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط (0.861)، كما بلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي، بما يعني أنه كلما ارتفع مستوى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات، ارتفع مستوى الأداء التنظيمي.

جدول (4-17)

نتائج تحليل الانحدار الخطي لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig.)	النتيجة
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	الأداء التنظيمي	1.010	0.741	217.314	0.000	يوجد أثر إيجابي دال إحصائيًا

يوضح جدول (4-17) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي في الشركات بالمملكة العربية السعودية. وقد أظهرت النتائج أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.741)، مما يعني أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تفسر ما نسبته (74.1%) من التباين في الأداء التنظيمي. كما بلغت قيمة اختبار (F) (217.314) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهو أقل من (0.05)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار إحصائيًا. كذلك بلغ معامل الانحدار (B) (1.010)، مما يشير إلى وجود أثر إيجابي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي، وبالتالي تُقبل الفرضية الرئيسة للدراسة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات بالمملكة العربية السعودية.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

5-1 مقدمة

يُعد هذا الفصل خاتمة الدراسة، حيث يتناول عرض أبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وتحقيق أهدافها. كما يتضمن الفصل مجموعة من التوصيات المستندة إلى نتائج الدراسة، والتي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات بالمملكة العربية السعودية. ويختتم الفصل بعرض عدد من المقترحات لدراسات مستقبلية، بما يسهم في إثراء المعرفة العلمية وفتح آفاق بحثية جديدة في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي.

5-2 استنتاجات الدراسة

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي التي توصلت إليها الدراسة، أمكن استخلاص الاستنتاجات الآتية:

1. أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات بالمملكة العربية السعودية، مما يدل على تزايد اهتمام الشركات بتبني التقنيات الذكية في مختلف عملياتها الإدارية والتشغيلية.
2. تبين أن بعد الأتمتة الذكية حقق أعلى متوسط حسابي بين أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مما يشير إلى أن الشركات تعتمد بصورة أكبر على أتمتة العمليات لتحسين كفاءة الأداء وتسريع إنجاز الأعمال.
3. أظهرت النتائج أن تطبيقات تحليل البيانات التنبؤية تحظى بدرجة مرتفعة من الاهتمام، لما توفره من معلومات دقيقة تسهم في دعم التخطيط وتحسين جودة القرارات الإدارية.
4. بينت النتائج أن استخدام المساعدين الافتراضيين جاء بدرجة أقل مقارنة ببقية أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي، على الرغم من احتفاظه بمستوى موافقة مرتفع، مما يشير إلى وجود فرص أكبر للتوسع في استخدام هذه التطبيقات مستقبلاً.
5. أوضحت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الأداء التنظيمي في الشركات محل الدراسة، حيث حققت أبعاد الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، ورضا العملاء، والإنتاجية العامة مستويات مرتفعة من متوسطات الاستجابة.
6. كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي، بما يؤكد أن زيادة مستوى تطبيقات الذكاء الاصطناعي يرتبط بتحسين مستوى الأداء التنظيمي.

7. أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي، حيث أسهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تفسير نسبة كبيرة من التباين في الأداء التنظيمي، مما يؤكد أهمية توظيف هذه التطبيقات في رفع كفاءة الشركات وتحقيق أهدافها.
8. أكدت النتائج صحة الفرضية الرئيسة للدراسة، والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات بالمملكة العربية السعودية.
9. تشير نتائج الدراسة إلى أن الاستثمار في تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمثل أحد العوامل الرئيسة التي تسهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركات، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات، ورفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
10. تؤكد النتائج أن تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي لم يعد خيارًا تقنيًا فحسب، بل أصبح توجهًا استراتيجيًا يسهم في تحقيق التميز المؤسسي، وتحسين الأداء التنظيمي، ودعم استدامة الشركات في بيئة الأعمال الحديثة.

3-5 التوصيات

استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بما يأتي:

1. التوسع في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الشركات بالمملكة العربية السعودية، لما لها من أثر إيجابي في تحسين الأداء التنظيمي ورفع كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية.
2. تعزيز الاستثمار في أنظمة الأتمتة الذكية، بما يسهم في تقليل الوقت والجهد، والحد من الأخطاء البشرية، وتحسين جودة الأداء المؤسسي.
3. تطوير البنية التحتية التقنية للشركات بما يدعم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، ويضمن تكاملها مع الأنظمة الإدارية والتشغيلية المختلفة.
4. توفير برامج تدريبية مستمرة للعاملين؛ بهدف تنمية مهاراتهم في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، ورفع مستوى الوعي بأهميتها ودورها في تحسين الأداء التنظيمي.
5. تشجيع الشركات على الاستفادة بصورة أكبر من أدوات تحليل البيانات التنبؤية في دعم التخطيط الاستراتيجي، وتحسين جودة اتخاذ القرارات، واستشراف التحديات والفرص المستقبلية.
6. التوسع في استخدام المساعدين الافتراضيين وتطبيقات خدمة العملاء الذكية، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وسرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، ورفع مستوى رضاهم.
7. وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة دورية، بما يساعد على تقييم مستوى الأداء، وتحديد فرص التحسين والتطوير المستمر.
8. تعزيز سياسات حوكمة البيانات وأمن المعلومات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يضمن حماية البيانات والمحافظة على خصوصية المعلومات، ويعزز الثقة في استخدام هذه التقنيات.
9. تشجيع التعاون بين الشركات والجامعات ومراكز البحث العلمي لتطوير حلول مبتكرة قائمة على الذكاء الاصطناعي، وتبادل الخبرات بما يدعم التحول الرقمي ويرفع القدرة التنافسية للشركات.

10. دعم المبادرات الوطنية الهادفة إلى تعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجال التحول الرقمي والابتكار.

4-5 مقترحات الدراسات المستقبلية

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، تقترح الباحثة إجراء عدد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تسهم في تعميق المعرفة العلمية في هذا المجال، ومن أبرزها:

1. إجراء دراسة مماثلة على قطاعات محددة، مثل القطاع الصحي أو القطاع المصرفي أو القطاع الصناعي، للمقارنة بين أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي باختلاف طبيعة القطاع.
 2. دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في المنشآت الصغيرة والمتوسطة، ومقارنة نتائجها بالشركات الكبيرة.
 3. بحث دور متغيرات وسيطة أو معدلة، مثل الثقافة التنظيمية، أو القيادة الرقمية، أو الابتكار التنظيمي، في العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي.
 4. إجراء دراسات تتناول أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على متغيرات تنظيمية أخرى، مثل الأداء الوظيفي، والإبداع الإداري، والرضا الوظيفي، والميزة التنافسية، وجودة الحياة الوظيفية.
 5. إجراء دراسات مقارنة بين الشركات السعودية والشركات في دول أخرى؛ للتعرف على أوجه التشابه والاختلاف في مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في الأداء التنظيمي.
- استخدام مناهج بحثية أخرى، مثل المنهج المختلط أو الدراسات الطولية، لدراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي عبر فترات زمنية مختلفة، بما يسهم في تقديم نتائج أكثر شمولاً وعمقاً.

5-5 ملخص الفصل

تناول هذا الفصل عرض أبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، والتي أكدت وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات بالمملكة العربية السعودية. كما تضمن الفصل مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، ودعم جهود

الشركات في تطوير أدائها التنظيمي وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. واختتم الفصل بعرض عدد من المقترحات البحثية التي يمكن أن تسهم في توسيع نطاق الدراسات المستقبلية في مجال الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي، بما يدعم تطوير المعرفة العلمية ويواكب التطورات المتسارعة في هذا المجال.

المراجع

-المراجع العربية

محمد بن عبد الله القحطاني،. (2024). واقع تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وأثرها على كفاءة الأداء المؤسسي في الشركات الكبرى بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، 44(2)، 115-138 . <https://arabjas.org>

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2020). الإستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي: نطلق طموحنا لغدٍ أفضل. الرياض، المملكة العربية السعودية .
<https://sdaia.gov.sa/ar/SDAIA/Pages/Strategy.aspx>

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2024). التقرير السنوي لحالة الذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية: الذكاء الاصطناعي التوليدي ونموذج علام. الرياض، المملكة العربية السعودية . <https://sdaia.gov.sa/ar/MediaCenter/Insights>

- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., et al. (2021). Artificial Intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 57, 101994.
- Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human–AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*, 61(4), 577–586.
- Raisch, S., & Krakowski, S. (2021). Artificial intelligence and management: The automation–augmentation paradox. *Academy of Management Review*, 46(1), 192–210.
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (4th ed.). Pearson.

الملاحق

الملحق (أ) الاستبانة

أداة الدراسة (الاستبانة)

يتضمن هذا الملحق أداة الدراسة (الاستبانة) التي استخدمتها الباحثة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وقد صُممت بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة بما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتغيراتها.

أولاً: البيانات الديموغرافية

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، حجم الشركة)

ثانياً: عبارات محور تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

- الأتمتة الذكية للعمليات (4 عبارات)
- تحليل البيانات التنبؤية (4 عبارات)
- المساعدون الافتراضيون (4 عبارات)

ثالثاً: عبارات محور الأداء التنظيمي:

- الكفاءة التشغيلية (3 عبارات)
- جودة اتخاذ القرار (3 عبارات)
- رضا العملاء (3 عبارات)
- الإنتاجية العامة (3 عبارات)

الملحق (ب) مخرجات التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضمن هذا الملحق أبرز مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) التي استُخدمت في تحليل بيانات الدراسة، وتشمل نتائج الثبات، والإحصاءات الوصفية، واختبارات الارتباط والانحدار، والتي استندت إليها الباحثة في تفسير النتائج واختبار فرضيات الدراسة. عدد الحالات الصالحة للتحليل: 78 استجابة

تتضمن الجداول الآتية المخرجات الإحصائية الداعمة للنتائج الواردة في الفصل الرابع، وقد أُعيد استخراجها من ملف الاستجابات الفعلي للدراسة.

أولاً: التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية

الجنس :

الفئة	Frequency	Percent
ذكر	0	0.0%
أنثى	78	100.0%
الإجمالي	78	100.0%

العمر :

الفئة	Frequency	Percent
أقل من 25 سنة	0	0.0%
من 25 إلى أقل من 35 سنة	14	17.9%
من 35 إلى أقل من 45 سنة	44	56.4%
سنة فأكثر 45	20	25.6%
الإجمالي	78	100.0%

المؤهل العلمي :

الفئة	Frequency	Percent
دبلوم	9	11.5%
بكالوريوس	45	57.7%
ماجستير	23	29.5%
دكتوراه	1	1.3%
الإجمالي	78	100.0%

المسمى الوظيفي :

الفئة	Frequency	Percent
مدير	25	32.1%
رئيس قسم	14	17.9%

الفئة	Frequency	Percent
مشرف	16	20.5%
موظف إداري	23	29.5%
الإجمالي	78	100.0%

سنوات الخبرة :

الفئة	Frequency	Percent
أقل من 5 سنوات	14	17.9%
من 5 إلى 10 سنوات	9	11.5%
أكثر من 10 سنوات	55	70.5%
الإجمالي	78	100.0%

حجم الشركة :

الفئة	Frequency	Percent
صغيرة	9	11.5%
متوسطة	18	23.1%
كبيرة	51	65.4%
الإجمالي	78	100.0%

ثانياً: اختبار ثبات أداة الدراسة

Case Processing Summary

الحالات	N	%
Valid	78	100.0
Excluded	0	0.0
Total	78	100.0

Reliability Statistics (Cronbach's Alpha)

المحور	N of Items	Cronbach's Alpha
الأتمتة الذكية	4	0.757
تحليل البيانات التنبؤية	4	0.812
المساعدون الافتراضيون	4	0.866
الكفاءة التشغيلية	3	0.795
جودة اتخاذ القرار	3	0.825
رضا العملاء	3	0.859
الإنتاجية العامة	3	0.915
الاستبانة ككل	24	0.961

ثالثاً: الإحصاءات الوصفية للمحاور:

المحور	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الأتمتة الذكية	78	4.205	0.577	2.000	5.000
تحليل البيانات التنبؤية	78	4.103	0.672	2.000	5.000
المساعدون الافتراضيون	78	3.760	0.951	1.000	5.000
الكفاءة التشغيلية	78	4.132	0.792	1.667	5.000
جودة اتخاذ القرار	78	4.021	0.788	2.000	5.000
رضا العملاء	78	3.885	0.827	1.000	5.000
الإنتاجية العامة	78	3.902	0.834	1.667	5.000

الأتمتة الذكية:

العبارة	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
تعتمد الشركة على أنظمة الأتمتة الذكية في تنفيذ الأعمال الروتينية	78	3.667	0.949	1	5
تسهم الأتمتة الذكية في تقليل الأخطاء البشرية	78	4.205	0.745	2	5
تساعد الأتمتة الذكية في سرعة إنجاز الأعمال	78	4.590	0.591	2	5
تحسن الأتمتة الذكية كفاءة العمليات التشغيلية	78	4.359	0.702	2	5

تحليل البيانات التنبؤية :

العبارة	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
تعتمد الإدارة على تحليل البيانات عند اتخاذ القرارات	78	4.115	0.926	1	5
تساعد أدوات التحليل التنبؤي في التنبؤ بالمشكلات	78	4.141	0.734	2	5
تحسن التحليلات التنبؤية التخطيط المستقبلي	78	4.154	0.791	2	5
توفر أدوات التحليل بيانات دقيقة للإدارة	78	4.000	0.897	1	5

المساعدون الافتراضيون :

العبارة	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
تستخدم الشركة المساعدين الافتراضيين لخدمة العملاء	78	3.590	1.156	1	5
يسهم المساعد الافتراضي في سرعة الاستجابة	78	3.897	1.112	1	5
تساعد الأنظمة الذكية في تحسين تجربة العملاء	78	3.795	1.166	1	5
يسهم استخدام المساعدين الافتراضيين في رفع جودة الخدمات	78	3.756	1.071	1	5

الكفاءة التشغيلية:

العبارة	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
أدى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى رفع كفاءة العمل	78	3.897	1.076	1	5
يساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام	78	4.410	0.711	2	5
يحسن الذكاء الاصطناعي استغلال الموارد	78	4.090	0.996	1	5

جودة اتخاذ القرار :

العبارة	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات دقيقة	78	3.859	1.003	1	5
توفر الأنظمة الذكية معلومات تدعم الإدارة	78	4.077	0.864	1	5
حسن الذكاء الاصطناعي سرعة اتخاذ القرار	78	4.128	0.873	1	5

:

رضا العملاء

العبارة	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ارتفع رضا العملاء بعد استخدام الذكاء الاصطناعي	78	3.628	1.008	1	5
تحسن التطبيقات الذكية جودة الخدمات	78	4.115	0.853	1	5
يساعد الذكاء الاصطناعي في تلبية احتياجات العملاء بسرعة	78	3.910	0.942	1	5

الإنتاجية العامة :

العبارة	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
أسهم الذكاء الاصطناعي في زيادة إنتاجية الشركة	78	3.897	0.948	1	5
حسن الذكاء الاصطناعي الأداء العام للعاملين	78	4.038	0.813	2	5
ساعد الذكاء الاصطناعي في تحقيق أهداف الشركة بكفاءة	78	3.769	0.939	1	5

رابعاً: معامل ارتباط بيرسون

Correlations

المتغير	الإحصاء	تطبيقات الذكاء الاصطناعي	الأداء التنظيمي
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	Pearson Correlation	1	0.861
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	78	78
الأداء التنظيمي	Pearson Correlation	0.861	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	78	78

خامساً: تحليل الانحدار الخطي البسيط

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.861	0.741	0.737	0.383

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	31.907	1	31.907	217.314	0.000
Residual	11.159	76	0.147		
Total	43.066	77			

Coefficients

Model	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	-0.077	0.279		-0.276	0.783
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	1.010	0.069	0.861	14.742	0.000

المتغير التابع: الأداء التنظيمي.

المتغير المستقل: تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

Midocean University



College of Business Administration

Master of Business Administration (MBA)

The Impact of Artificial Intelligence Applications on Improving Organizational Performance in Companies in the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by:

Asma Riyadh Almalik

Academic Number: 253002080

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid Mohammed

Dr. Fayez Ali Jarad

Year:

2025–2026