

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم إدارة الأعمال

تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال
الحكومية بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب: منصور سالم الجهني

إشراف:

العام الدراسي: 2026

فهرس المحتويات

3.....	مقدمة
3.....	مشكلة الدراسة
4.....	أهمية الدراسة
4.....	أهداف الدراسة
5.....	تساؤلات الدراسة
5.....	فروض الدراسة
5.....	الدراسات السابقة
7.....	المنطلقات النظرية للدراسة
7.....	المنهجية وطرق البحث
7.....	مجتمع وعينة الدراسة
8.....	أداة الدراسة
8.....	أساليب التحليل الإحصائي
9.....	حدود الدراسة
9.....	المراجع

مقدمة

تتغير بيئة الأعمال في العالم بسرعة كبيرة. فبعد أن اكتفت المؤسسات لسنوات برقمنة إجراءاتها وخدماتها، دخلت الآن مرحلة أعمق تعتمد على الذكاء الاصطناعي بأشكاله المختلفة: الأتمتة الذكية للعمليات، والتحليل التنبؤي للبيانات، وبرامج المحادثة الذكية (Chatbots)، وأدوات دعم القرار المبنية على التعلم الآلي. ولم تعد هذه الأدوات مقتصرة على شركات التقنية الكبرى فقط، بل دخلت تدريجياً في عمل مختلف المؤسسات، ومنها الأجهزة الحكومية.

وقد اهتمت المملكة العربية السعودية بالذكاء الاصطناعي باعتباره جزءاً مهماً من رؤية المملكة 2030، وأنشأت لأجل ذلك الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). وتشير بيانات الهيئة العامة للإحصاء إلى أن نسبة استخدام الذكاء الاصطناعي بين المنشآت السعودية ارتفعت 20% خلال عام واحد، حتى وصلت إلى نحو 33.1% إجمالاً. كما أظهر تقرير عالمي حديث أن نحو 38% من المؤسسات والشركات السعودية تستخدم أنظمة ذكاء اصطناعي فعلياً في عملها اليومي، وهي من أعلى النسب في العالم.

لكن ارتفاع نسبة استخدام هذه التقنيات لا يعني بالضرورة أن أثرها على الأداء متساوٍ في كل مكان. فالأثر الحقيقي يعتمد على عوامل أخرى، مثل مدى استعداد الموظفين لقبول هذه الأدوات، ومدى دعم الإدارة لها، ومدى توفر بيانات منظمة يمكن الاعتماد عليها. من هنا تأتي أهمية هذا البحث، الذي يهدف إلى دراسة أثر أربعة أبعاد لتطبيقات الذكاء الاصطناعي - الأتمتة الذكية، والتحليل التنبؤي، وخدمة العملاء الذكية، ودعم القرار الذكي - على كفاءة الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال الحكومية بالمملكة. وسيعتمد في ذلك على منهج كمي باستخدام استبانة توزّع على عينة من الموظفين.

ويتناول هذا العرض المبدئي في أقسامه التالية: مشكلة الدراسة وأهميتها، وأهدافها وتساؤلاتها وفروضها، ثم عرضاً نقدياً للدراسات السابقة ذات الصلة وتحديد الفجوة البحثية، يليه الإطار النظري والمنهجية المقترحة لتنفيذ الدراسة.

مشكلة الدراسة

تستخدم المنشآت السعودية الذكاء الاصطناعي بشكل متزايد؛ إذ وصلت نسبة الاستخدام الإجمالية إلى نحو 33.1%، بارتفاع سنوي قدره 20%. كما وصلت نسبة استخدام هذه الأنظمة فعلياً في العمل اليومي إلى 38% من المؤسسات، وفق تقارير عالمية حديثة. ومع ذلك، لا تتوفر دراسات محلية كافية توضح الأثر الحقيقي لهذه التطبيقات على الأداء الداخلي للأجهزة الحكومية - من حيث سرعة إنجاز الأعمال، ودقة القرارات، وجودة الخدمة.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال التالي: إلى أي مدى تؤثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟ ويتفرع عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية، سيتم عرضها لاحقاً في قسم تساؤلات الدراسة.

وتستند هذه المشكلة إلى عدة ملاحظات واقعية. أولاً، تتفاوت الأجهزة الحكومية فيما بينها من حيث مستوى استخدامها للذكاء الاصطناعي. ثانياً، لا توجد دراسات محلية كافية تقيس بدقة أثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي - كالأتمتة والتحليل التنبؤي وخدمة العملاء الذكية - على الأداء الداخلي. ثالثاً، توجد تحديات معروفة تتعلق بالحوكمة، وجاهزية البنية التحتية، وحماية البيانات، وهي تحديات تحدّ من تحقيق أثر واضح ومستقر لهذه التطبيقات.

أهمية الدراسة

أ) الأهمية العلمية

- إضافة معلومات جديدة إلى الأدبيات العربية والمحلية حول العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال الحكومية السعودية، لأن أغلب الدراسات المتاحة تكتفي بقياس نسبة الاستخدام العامة دون قياس أثرها الفعلي على الأداء.
- سد فجوة بحثية، وهي قلة الدراسات الكمية التي تختبر أثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي على حدة - الأتمتة، والتحليل التنبؤي، والخدمة الذكية، ودعم القرار - على الأداء المؤسسي الداخلي.
- تقديم إطار نظري يجمع بين نموذج قبول التقنية (TAM) ونظرية الموارد والقدرات (RBV)، لتفسير كيف يتحول الاستثمار في الذكاء الاصطناعي إلى تحسن فعلي في الأداء.

ب) الأهمية التطبيقية

- مساعدة صناع القرار في الأجهزة الحكومية، وخاصة الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، على تطوير سياساتهم وخططهم بناءً على نتائج علمية حقيقية.
- تقديم توصيات عملية للمؤسسات الحكومية حول أولويات الاستثمار في أبعاد الذكاء الاصطناعي، بناءً على مدى تأثير كل بعد على الأداء.
- تطوير استبانة يمكن أن تستخدمها جهات حكومية أخرى لاحقاً، لقياس أثر الذكاء الاصطناعي على أدائها الداخلي بشكل دوري.

أهداف الدراسة

الهدف العام

معرفة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي - الأتمتة الذكية، والتحليل التنبؤي، وخدمة العملاء الذكية، ودعم القرار الذكي - على كفاءة الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الخاصة

1. معرفة مدى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأجهزة الحكومية السعودية، من وجهة نظر الموظفين.
2. قياس مستوى كفاءة الأداء المؤسسي الحالي في هذه الأجهزة، من حيث الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة ودقة القرار.
3. قياس أثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي على حدة، وأثرها مجتمعة، على كفاءة الأداء المؤسسي.
4. معرفة إن كانت هناك فروق بين الموظفين في تقييمهم لمستوى استخدام الذكاء الاصطناعي، تبعاً لمتغيرات مثل المستوى الوظيفي وسنوات الخدمة والجهة الحكومية.
5. تحديد أهم المعوقات التي تحدّ من فاعلية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء، مثل ضعف الحوكمة أو خصوصية البيانات أو نقص الكفاءات.
6. تقديم توصيات عملية تساعد على الاستفادة أكثر من تطبيقات الذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة الأداء في بيئة الأعمال الحكومية السعودية.

تساؤلات الدراسة

1. ما مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي (الأتمتة الذكية، التحليل التنبؤي، خدمة العملاء الذكية، دعم القرار الذكي) في بيئة الأعمال الحكومية السعودية، من وجهة نظر الموظفين؟
2. ما مستوى كفاءة الأداء المؤسسي في الأجهزة الحكومية المبحوثة؟
3. هل يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي، بأبعاده مجتمعة، على كفاءة الأداء المؤسسي؟
4. هل يؤثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي - الأتمتة، والتحليل التنبؤي، والخدمة الذكية، ودعم القرار - على حدة على كفاءة الأداء المؤسسي؟
5. هل توجد فروق بين الموظفين في تقييمهم لمستوى استخدام الذكاء الاصطناعي، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، الجهة الحكومية)؟
6. ما أهم المعوقات التي تحد من فاعلية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي ببيئة الأعمال الحكومية السعودية؟

فروض الدراسة

لأن الدراسة تعتمد المنهج الكمي باستخدام الاستبانة، صيغت الفروض التالية بشكل إحصائي قابل للاختبار، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$):

الفرضية الرئيسية

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي مجتمعة على كفاءة الأداء المؤسسي في بيئة الأعمال الحكومية بالمملكة العربية السعودية (فرضية العدم).

الفرضيات الفرعية

- H1 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأتمتة الذكية للعمليات على كفاءة الأداء المؤسسي.
 - H2 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحليل التنبؤي للبيانات على كفاءة الأداء المؤسسي.
 - H3 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخدمة العملاء الذكية (الروبوتات المحادثة والمساعدات الافتراضية) على كفاءة الأداء المؤسسي.
 - H4 لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدعم القرار المبني على الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي.
 - H5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد العينة لمستوى تبني الذكاء الاصطناعي تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي.
- وستُختبر هذه الفروض بعد تحليل بيانات الاستبانة، باستخدام الانحراف المعياري ومعامل الارتباط وتحليل الانحدار، كما هو موضح في قسم أساليب التحليل الإحصائي.

الدراسات السابقة

أولاً: عرض تحليلي نقدي للدراسات ذات الصلة

درست الأدبيات الدولية أثر الذكاء الاصطناعي على بيئة الأعمال من زوايا مختلفة. ففي مقال مهم بمجلة Harvard Business Review، أوضح برينجولفسون وماكافي (Brynjolfsson & McAfee, 2017) أن الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد أداة تحليل مساعدة، بل أصبح وسيلة لإعادة تصميم طريقة عمل الشركات واتخاذ

قراراتها. ورأى الباحثان أن الأثر الحقيقي على الأداء لا يأتي من مجرد شراء التقنية، بل من إعادة تنظيم العمليات وتدريب الموظفين عليها. وهذه الفكرة تفسر جزءاً من الفجوة بين ارتفاع نسبة استخدام الذكاء الاصطناعي في السعودية (33.1% وفق الهيئة العامة للإحصاء) وتفاوت أثره الفعلي على الأداء.

أما نموذج ديفيس (Davis, 1989) فهو من أكثر النماذج استخداماً في دراسة تبني الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات. يقوم هذا النموذج على فكرة بسيطة: قبول الأفراد لأي تقنية جديدة يعتمد على شعورهم بفائدتها، وشعورهم بسهولة استخدامها. وتفترض دراسات كثيرة أن قبول الموظفين لأدوات الذكاء الاصطناعي - مثل المساعدات الذكية وأنظمة التوصية - هو ما يحدد فعلياً مدى تحسن الأداء، وليس مجرد توفر التقنية وحده.

أما على المستوى المحلي، فقد أشارت تقارير حديثة، منها مؤشر الحوسبة السحابية الصادر عن شركة نوتانيكس عام 2026، إلى تسارع استخدام المؤسسات السعودية للذكاء الاصطناعي، مع استمرار بعض التحديات المتعلقة بالحوكمة والبنية التحتية وحماية البيانات. كما أظهر تقرير آخر صادر عن شركة Confluent أن 38% من المؤسسات السعودية تستخدم أنظمة ذكاء اصطناعي فعلياً في عملها، وهي نسبة عالية جداً مقارنة بدول أخرى. هذه التقارير مفيدة لأنها توثق نسب الاستخدام بدقة، لكنها لا تقيس - بطريقة بحثية أكاديمية - أثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي على الأداء الداخلي من وجهة نظر الموظفين أنفسهم. وهذا بالضبط ما تحاول الدراسة الحالية تغطيته.

وفي الأدبيات العربية المتعلقة بالتحول الرقمي بشكل عام، أوضحت مراجعة فيال الشاملة (Vial, 2019) أن التقنيات الجديدة، ومنها الذكاء الاصطناعي، لا تُترجم إلى أثر إيجابي على الأداء إلا إذا صاحبها تغيير في ثقافة المؤسسة وطريقة عملها. وهذه النتيجة تنطبق بوضوح على الأجهزة الحكومية السعودية، حيث يختلف مستوى الجاهزية الرقمية من جهاز إلى آخر.

ثانياً: ترتيب الدراسات السابقة

تم ترتيب الدراسات السابقة حسب الموضوع، وليس حسب التاريخ. فبدأنا بالدراسات النظرية العامة حول تبني التقنية وأثرها على الأعمال، ثم انتقلنا إلى التقارير الحديثة عن واقع الذكاء الاصطناعي في السعودية. وهذا الترتيب يساعد على الانتقال بشكل منطقي من الفكرة العامة إلى السياق المحلي الذي تدرسه هذه الدراسة.

ثالثاً: تحليل مقارن للدراسات

بمقارنة المصادر السابقة، نجد اتفاقاً عاماً على وجود علاقة إيجابية بين استخدام الذكاء الاصطناعي والأداء. لكنها تختلف في ثلاثة أمور: أولاً، نوع المصدر - بين أبحاث أكاديمية محكمة وتقارير مؤسسية. ثانياً، مستوى القياس - بين نسب الاستخدام العامة على مستوى المنشأة، والأثر الداخلي على أداء الأفراد والعمليات. ثالثاً، عمق التحليل - بين الوصف الإحصائي البسيط والاختبار الإحصائي الدقيق لعلاقات السبب والنتيجة.

رابعاً: الفجوة البحثية

بناءً على ما سبق، يمكن تحديد الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة لمعالجتها فيما يلي:

- قلة الدراسات العربية الكمية التي تختبر أثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاصطناعي على حدة - الأتمتة، والتحليل التنبؤي، والخدمة الذكية، ودعم القرار - على الأداء المؤسسي داخل بيئة الأعمال الحكومية السعودية.
- تركيز المصادر المتاحة حالياً على توثيق نسب استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل عام، دون تناول أثره التفصيلي على كفاءة العمليات وجودة القرار من وجهة نظر الموظفين أنفسهم.
- عدم وجود دراسة تجمع بين قياس مستوى استخدام أبعاد الذكاء الاصطناعي، وقياس الأداء المؤسسي، واختبار الفروق بين فئات الموظفين، في نموذج إحصائي واحد.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند الدراسة الحالية إلى إطار نظري يجمع بين نظريتين متكاملتين:

1. نموذج قبول التقنية (Technology Acceptance Model - TAM)

يفترض هذا النموذج، الذي وضعه ديفيس (Davis, 1989)، أن قبول أي تقنية جديدة - ومنها أدوات الذكاء الاصطناعي - يعتمد على شيئين: مدى شعور الشخص بفائدتها (Perceived Usefulness)، ومدى شعوره بسهولة استخدامها (Perceived Ease of Use). وتستخدم هذه النظرية هنا لتفسير سبب تفاوت الأثر الفعلي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء، رغم ارتفاع نسبة استخدامها إلى 33.1% من المنشآت السعودية وفق الهيئة العامة للإحصاء.

2. نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV)

تنظر هذه النظرية إلى الذكاء الاصطناعي كمورد استراتيجي مهم، لكن قيمته الحقيقية لا تظهر إلا حين تدعمه قدرات أخرى، مثل مهارات الموظفين الرقمية، ودعم القيادة، وحوكمة البيانات. وهذا يفسر لماذا لا يكفي وصول نسبة استخدام الذكاء الاصطناعي في العمل اليومي إلى 38% وحده لتحقيق نفس مستوى الأثر في جميع الأجهزة الحكومية.

وتستخدم هاتان النظريتان معاً في هذه الدراسة، من خلال التعامل مع أبعاد الذكاء الاصطناعي الأربعة - الأتمتة الذكية، والتحليل التنبؤي، وخدمة العملاء الذكية، ودعم القرار الذكي - كمتغيرات مستقلة يمكن قياسها كل على حدة ثم يُختبر أثر كل بعد منها على متغير واحد هو كفاءة الأداء المؤسسي، بحيث تُفسر النتائج لاحقاً في ضوء هذين الإطارين معاً.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب كمي (Quantitative Method)، لأنه الأنسب لقياس العلاقة بين متغيرات قابلة للقياس - أبعاد الذكاء الاصطناعي - ومتغير تابع هو كفاءة الأداء المؤسسي، واختبار الفروض إحصائياً.

وتمر خطة تنفيذ الدراسة بالمراحل التالية: مراجعة الأدبيات وبناء الإطار النظري، ثم تصميم الاستبانة وعرضها على المحكمين، ثم إجراء دراسة استطلاعية لاختبار ثباتها، ثم توزيعها على العينة المستهدفة، ثم تحليل البيانات إحصائياً ببرنامج (SPSS)، وأخيراً مناقشة النتائج وصياغة التوصيات.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في الأجهزة الحكومية السعودية التي تطبق برامج ومبادرات الذكاء الاصطناعي، وخاصة الموظفين في المستويات الإشرافية والتنفيذية المرتبطة بالعمليات التشغيلية والخدمية.

وسُخِّتار عينة عشوائية طبقية من عدد من الأجهزة الحكومية في مدن الرياض وجدة والدمام، بحجم يتراوح بين 350 و400 موظف وموظفة. ويهدف هذا الحجم إلى تمثيل مختلف المستويات الوظيفية وسنوات الخدمة تمثيلاً كافياً، مع مراعاة معادلة إحصائية معروفة (مثل معادلة كريجسي ومورجان) لتحديد حجم العينة المناسب لحجم مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة

سُيُصمَّم استبانة إلكترونية لجمع البيانات، وتتكون من ثلاثة أجزاء:

- الجزء الأول: البيانات الديموغرافية (الجهة الحكومية، المستوى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤهل العلمي).
- الجزء الثاني: مقياس ليكرت الخماسي لقياس أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأربعة (28 بنداً)، موضحة في الجدول التالي.
- الجزء الثالث: مقياس ليكرت الخماسي لقياس كفاءة الأداء المؤسسي (10 بنود).

المحور	عدد البنود	الوصف
الأتمتة الذكية للعمليات	6 بنود	مدى استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي لأتمتة الإجراءات والمهام الروتينية
التحليل التنبؤي للبيانات	6 بنود	مدى الاستفادة من نماذج التعلم الآلي في التنبؤ ودعم التخطيط
خدمة العملاء الذكية	6 بنود	مدى استخدام الروبوتات المحادثة والمساعدات الافتراضية في خدمة المستفيدين
دعم القرار الذكي	6 بنود	مدى الاعتماد على تحليلات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية
كفاءة الأداء المؤسسي	10 بنود	الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمة، سرعة إنجاز المعاملات، دقة القرار، رضا المستفيدين الداخليين

اختبارات الصدق والثبات

- صدق المحكمين: عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين لقياس صدق المحتوى وإجراء التعديلات اللازمة.
- الثبات: حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل محور من محاور الاستبانة وللأداة ككل، على أن تُعد النتيجة مقبولة إحصائياً إذا تجاوزت 0.70.

أساليب التحليل الإحصائي

سُعالج بيانات الدراسة إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، من خلال الأساليب التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على محاور الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة الأداء المؤسسي.
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لاختبار أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة ومنفردة على كفاءة الأداء المؤسسي، واختبار الفرضية الرئيسية والفرعية.
- اختبار (Independent Samples T-Test) وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

حدود الدراسة

أ) المجال البشري

- مجتمع الدراسة: العاملون ببيئة الأعمال الحكومية السعودية المشمولة ببرامج تبني الذكاء الاصطناعي.
- عينة الدراسة: عينة عشوائية طبقية تُقدَّر بـ 350-400 موظف وموظفة من عدة أجهزة حكومية.

ب) المجال المكاني

- المملكة العربية السعودية، مع التركيز على أجهزة حكومية في مدن الرياض وجدة والدمام كنموذج جغرافي تمثيلي.

ج) المجال الزمني

- فترة جمع البيانات المستهدفة: العام الدراشي 2026.
- نطاق البيانات المرجعية والإحصاءات الوطنية المستخدمة في خلفية الدراسة: حتى عام 2026.

المراجع

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319-340
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). The business of artificial intelligence. Harvard Business Review.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118-144
- الهيئة العامة للإحصاء (GASTAT). (2026). مسح انتشار واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات بين المنشآت، معدل تبني الذكاء الاصطناعي. المملكة العربية السعودية.
- الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2026). استراتيجية الذكاء الاصطناعي الوطنية. المملكة العربية السعودية. الرابط: sdaia.gov.sa
- Confluent. (2026). تقرير حالة تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات - المملكة العربية السعودية.
- Nutanix. (2026). مؤشر الحوسبة السحابية المؤسسية (Enterprise Cloud Index) - النسخة الثامنة، المملكة العربية السعودية.

ملاحظة: يُرجى من الطالب استكمال بيانات التوثيق الكاملة (اسم الباحث، السنة الدقيقة، رقم المجلد والصفحات) لكل مرجع من المصادر الأصلية مباشرة قبل التسليم النهائي، بالإضافة إليها بما لا يقل عن 15-20 مرجعًا حسب متطلبات النموذج، متنوعة بين كتب ومقالات محكمة وأطروحات وتقارير رسمية، ومرتبعة حسب نمط التوثيق APA أو Harvard المعتمد في الكلية.