

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص موارد بشرية



عنوان البحث

أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمركز التدريب بكلية الدراسات  
التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود.

إعداد الطالبة

حليمة محمد بن زيدان

(٢٤١٠٠٢٤٣١)

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

## مقدمة:

تسعى مؤسسات التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين إلى تغيير وتطوير برامجها واستراتيجياتها؛ لتواكب المتغيرات العالمية المتسارعة في المجالات كافة ومنها الثورة العلمية والتكنولوجية، فعمدت إلى إدخال واستثمار تقنيات الذكاء الاصطناعي في أنشطتها؛ لتحقيق الوظائف الثلاث المنوطة بها سواء أكانت وظيفة التدريس أم البحث العلمي، وخدمة المجتمع.

ويعرف الذكاء الاصطناعي بأنه علم يهتم بدراسة القدرات الفكرية والعمليات المنطقية؛ حيث تعنى بمحاكاة العمليات التي تحدث داخل العقل البشري وطرق معالجتها، وتعرف هذه الأنظمة على أنها الأنظمة الأكثر ذكاء في علم الحاسوب المعتمدة على جمع ومعالجة المعلومات ورفع مستوى استيعاب وفهم تلك المعلومات، ويعد بناء هذه الأنظمة وتصميمها داعماً للعنصر البشري في توظيفها لحل المشكلات واتخاذ القرارات وليس بديلاً له (السفياني؛ النجدي، ٢٠٢٣، ١٨٥). مجموعة من الأنظمة التي تستند إلى الآلة، والخوارزميات المتطورة التي تهدف إلى تطوير القدرة على تهد مجموعة متنوعة من المهام الفكرية والعمليات المنطقية، وتتفاعل هذه الأنظمة مع العنصر البشري والبيئة بشكل مباشر أو غير مباشر (أحمد، ٢٠٢٣: ٢٦).

إن الهدف الأساسي للذكاء الاصطناعي يتمثل في محاكاة الذكاء البشري باستخدام برمجيات متطورة يستفاد منها في حل المشكلات غير النمطية والتدريب على حلها أو اتخاذ قرار مناسب، لذلك نجد أن الأهداف المتوخاة من علم الذكاء وتطبيقاته المختلفة قد تعددت لتعدد المجالات التي تستفيد منها، وكذا بالنظر الخاصة لها من قبل المهتمين بهذا المجال، ويكمن الغرض من الذكاء الاصطناعي في تفسير الموقف أو النص في بعض الأحيان فهو يتعلق بنشاط البناء ووظيفة الموقف والهدف، من خلال "حل المشكلات" التي تخص كلا من: مشكلات التصميم ومشكلات التخطيط ومشكلات التشخيص (أبو سويح وآخرون، ٢٠٢٢، ٧٤).

تعد الميزة التنافسية من الموضوعات الحديثة، وهي القوة الدافعة لتحديد مسارات المنظمات، وتشكل عامل نجاح لأي مؤسسة في نطاق المنافسة المحلية والعالمية، وقد ظهر المفهوم في الثمانينات من القرن العشرين. وعن طريق الميزة التنافسية تسعى المؤسسات الإدارية إلى التغلب على أوجه القصور من أجل البقاء وتحسين مركزها التنافسي. (حجية وآخرون، ٢٠٢٠: ٢)

وتسيطر قضايا التنافسية والجودة على اهتمام الحكومات نتيجة تزايد الاهتمام بالتصنيفات الدولية لنظم التعليم وترتيبها وفق مجموعة من المعايير والمؤشرات، لذا يمكن الاستدلال على أن التنافسية ترتكز على فكرة تقديم خدمات متميزة مقارنة بالمنافسين في نفس القطاع والاستحواذ على رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة، ويتطلب تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات التعليمية تحديد المشكلات التي تواجهها تحديداً دقيقاً أولاً، ثم إعادة النظر في الخطط والبرامج حتى تتماشى مع التطور التكنولوجي والعلمي واستخدامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع الاهتمام بالموارد البشرية القادرة على تنفيذ تلك الخطط (Yolles,2019: 93).

يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتحول إلى ميزة تنافسية للعديد من المؤسسات بواسطة الاستفادة من التقنيات الجديدة والإستراتيجية، كتلك التي تسمح بالتنبؤ بنتائج الأعمال وزيادة الربحية، ولضمان نجاح تقنيات الذكاء الاصطناعي تحتاج المؤسسات إلى الفهم العميق والتوظيف الأمثل لأهم تطبيقاته، كما أن تبني إستراتيجية الذكاء الاصطناعي من قبل المؤسسات يمكن أن يساعد على سرعة اتخاذ القرارات ومعالجتها بوتيرة حسنة، وذلك من خلال تقليل المخاطر وتخفيض التكاليف وسرعة الوصول إلى الأسواق. (الطاوس، ٢٠٢٢: ٢٥٢)

مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود يعتبر إحدى المؤسسات الرائدة في تقديم برامج تدريبية تستهدف تطوير مهارات الطلاب والموظفين وغيرهم من المهتمين بقطاع التدريب وتأهيلهم لمتطلبات سوق العمل. ومع ازدياد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في تصميم وإدارة عمليات التدريب، يبرز تساؤل مهم حول مدى تأثير هذه التقنيات على تحقيق ميزة تنافسية للمركز، سواء من حيث جودة التدريب، أو جذب المتدربين، أو تحسين كفاءة العمليات التدريبية.

### مشكلة الدراسة:

إن التغيير في هذا العصر أمر ضروري بسبب التطورات والظروف التي تظهر في كل فترة، فالأساليب الإدارية القديمة أصبحت غير قادرة على مواجهة هذه التغيرات والتطورات الحديثة بعد ظهور التقنيات الحديثة ومنها أدوات الذكاء الاصطناعي مما يسبب لها مشاكل كثيرة، فلذلك تظهر لنا أهمية التغيير وحاجة المؤسسات مواكبة تلك التغيرات التكنولوجية والتكيف معها واستخدام أدوار وأساليب إدارية جديدة لتطوير المؤسسات، وخلق رؤى تنافسية مستقبلية وطموح وخيال لما ستكون عليه المؤسسة في المستقبل بعد.

فما تتعرض له المؤسسات التعليمية المعاصرة من تحديات تهدد وجودها وإمكاناتها وجودة مخرجاتها، ما هو إلا نتاجاً لظهور مؤسسات تعليمية بديلة تستخدم التقنيات المعاصرة وبعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتتعامل مع مفاهيم العولمة واقتصاد المعرفة، وفي إطار اسهامات بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتحولت العالمية المعاصرة تتوقف قدرة المجتمعات على المنافسة في الألفية الثالثة في المقام الأول على ما لديها من مخزون الفكر والمعرفة المتمثل بمخرجات مؤسساتها التعليمية بما فيها مؤسسات التعليم الجامعي التي تعد قمة الهرم التعليمي، مما يتطلب دعم القدرات التنافسية لهذه المؤسسات لتحسين منظومة التعليم بها فيما يخص الطالب وعضو هيئة التدريس والمادة العلمية وأساليب الإدارة المرنة المبدعة، وينعكس ذلك على مسيرة التنمية وتقدم المجتمعات.

وتظهر أهمية التركيز على تحقيق ميزة تنافسية لمؤسسات التعليم الجامعي من أجل رفع كفاءة الموارد البشرية المؤهلة للعمل مستقبلاً، إذ إن العنصر البشري المؤهل جيداً يخدم تحقيق الميزة التنافسية للدولة، فهو مصدر التخطيط واتخاذ القرار الجيد، كما أنه مصدر العمل المتقن الذي يحقق الجودة والتميز بتكلفة أقل وتحقيق الإبداع والابتكار، وإنتاج المعرفة والبحوث التي تفيد المجتمع وتحسن من قدراته التنافسية (محمود وآخرون، ٢٠٢٤).

تنبع مشكلة الدراسة من واقع قلة الدراسات العربية التي تتناول موضوعات تقنيات الذكاء الاصطناعي والميزة التنافسية - في حدود علم الباحثة - وخصوصاً الدراسات التي تجمع بين جميع أنواع تقنيات وأنظمة الذكاء الاصطناعي المختلفة (كالنظم الخبيرة، والوكلاء الأذكاء... الخ) وعلاقتها وتأثيرها على الوصول إلى الميزة التنافسية، وذلك في دراسة واحدة على وجه الخصوص بقطاع التعليم الجامعي: ومن هنا تظهر مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود؟

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة القائمة في مسارين:

### أ- الأهمية العلمية:

ترجع أهمية الدراسة العلمية إلى:

١. سد الفجوة في الدراسات السابقة التي لم تتناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي المختلفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، حيث إن هذه الدراسة من الدراسات القليلة في المملكة التي تحاول توضيح العلاقة والأثر لتطبيق

تقنيات الذكاء الاصطناعي في قطاع التعليم على الوصول إلى الميزة التنافسية، حيث إن أغلب الدراسات السابقة ركزت على الخدمات المصرفية أو الصحية وجودة هذه الخدمات وأثرها على الميزة التنافسية. ولا يوجد دراسات سابقة تركز على الحلول التنافسية التي تقدمها تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.

٢. تكمن أهمية هذه الدراسة في ريادتها حيث أنها تدرس متغيرات حديثة ومهمة ، ومن خلالها ستتناول الباحثة تقنيات الذكاء الاصطناعي والميزة التنافسية، وما له من دور تحقيق النجاح للمنظمات والمؤسسات وأيضاً تحقيق أهدافها. وتتوقع الباحثة من خلال هذه الدراسة تطوير مفاهيم نظرية ذات علاقة بمتغيرات الدراسة، وهذا سيسمح للمتخصصين والباحثين الاستفادة والاستعانة بالجوانب النظرية مستقبلاً.

#### ب-الأهمية العملية:

تتلخص الأهمية العملية في التالي:

١. تبرز الأهمية العملية للبحث في إمكانية الاستفادة من نتائجه في تطوير الأداء الفعلي لمركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود، وكذلك لمراكز التدريب الجامعية الأخرى التي تسعى إلى تعزيز تنافسيتها.
٢. تقديم توصيات عملية حول كيفية تبني هذه التقنيات في تصميم المناهج التدريبية، وتطوير استراتيجيات استقطاب المتدربين، وتحسين كفاءة العمليات الإدارية.
٣. تساعد الدراسة في تحديد أفضل الممارسات التي يمكن اتباعها لتعزيز تجربة المتدربين، مما يساهم في زيادة معدلات الالتحاق والاحتفاظ بهم، وبالتالي تحسين المكانة التنافسية للمركز في سوق التدريب والتعليم المستمر.

أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود؟

## أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على واقع تطبيق واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود.
٢. التعرف على أهم المزايا التنافسية التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي في مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود.
٣. التعرف على أثر توسع مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقيق المزايا التنافسية.
٤. التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون توسع مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

## تساؤلات الدراسة:

بناء على التساؤل الرئيسي السابق ستجيب هذه الدراسة على الأسئلة الآتية التي تعبر عن مشكلة الدراسة:

١. ما واقع تطبيق واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود؟
٢. ما هي أهم المزايا التنافسية التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي في مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود؟
٣. ما أثر توسع مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقيق المزايا التنافسية؟
٤. ما هي أهم المعوقات التي تحول دون توسع مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

## فروض الدراسة:

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين واقع العملية التدريبية في مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود.
٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحقيق المزايا التنافسية لمركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود.
٣. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوسع مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي على تعزيز الميزة التنافسية للمركز.
٤. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعوقات التقنية والإدارية على الحد من توسع مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

## الدراسات السابقة:

### أولاً: الدراسات العربية:

١/دراسة العجمي(٢٠٢٤). بعنوان: دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

هدفت هذه الدراسة للكشف عن دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية واستخدام المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداة لقياس دور تقنيات الذكاء الاصطناعي المكونة من (٢٠) فقرة تناولت الخدمات التي تقدمها تقنيات الذكاء الاصطناعي لطلبة مرحلة البكالوريوس في كلية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. وتم القيام بإجراءات الصدق والثبات المعتادة، وتم اختيار عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة تكونت من (١٢٠) أستاذاً جامعياً برتبة أستاذ دكتور، ورتبة دكتور خلال الفصل الدراسي الثاني للعام (٢٠٢٣-٢٠٢٤) في كلية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الكويت التابعة لوزارة التعليم العالي في الكويت، والذين يُدرسون مرحلة "البكالوريوس"، حسب إحصائيات أقسام الموارد البشرية في جامعة الكويت. وأظهرت النتائج أن تقديرات عينة الدراسة لدور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة لأفراد العينة جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٠) كما

توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $p > 0.05$ ) تعزى لمتغيرات (الجنس، والرتبة الأكاديمية للأستاذ الجامعي، وسنوات خبرة التدريس الجامعي).

## ٢/دراسة عبد القادر (٢٠٢١). بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتعزيز تنافسية سوق العمل بمؤسسات المعلومات الأكاديمية.

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته بشكل عام، وإظهار أهم الفرص والتحديات في مجال تطبيق الذكاء الاصطناعي في سوق العمل في مؤسسات المعلومات الأكاديمية. تأتي هذه الدراسة للكشف والتعرف على أهم تداعيات "الذكاء الاصطناعي" على مؤسسات المعلومات الأكاديمية، وجوانب آثاره تحديدًا على المتخصصين من حيث الأدوار والوظائف والمهارات والكفاءات التي يجب أن يمتلكوها حتى يكونوا قادرين على ذلك. إدارة تداعيات هذا التحول الجديد والتعامل معه بكفاءة لتعزيز تنافسية السوق. العمل. اعتمد الباحث في إجراء هذه الدراسة على الرجوع إلى الدراسات والأدبيات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة والإنتاج الفكري باللغتين العربية والإنجليزية واستخدام المنهج الوصفي التحليلي. تم الاعتماد على قائمة المراجعة للإجابة على المقابلة والملاحظة التي أبدتها الباحثة في مؤسسات المعلومات الأكاديمية (مكتبة الجامعة الأمريكية - مكتبة الجامعة البريطانية - مكتبة جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا). لرصد جاهزية المختصين في هذه المؤسسات للتعامل مع الذكاء الاصطناعي في ظل التحول التكنولوجي والرقعي السريع.

## ٣/دراسة العبد اللات (٢٠٢٠). بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية.

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية، والتعرف على واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي لدى البنوك الأردنية، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من ٣٣٠ موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية متساوية من ١٦ بنكاً أردنياً بفروعها المنتشرة، وقد تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى أن توسع البنوك في تطبيقات الذكاء الاصطناعي يساهم في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك من خلال تخفيض كلفة الخدمة المصرفية، وتعزيز جودتها، وزيادة الحصة السوقية للبنوك، وإلى وجود تفاوت في تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية، إذ تبين من نتائج الدراسة أن بصمة العميل، والردشة المصرفية هي الأكثر تأثيراً، حيث فسرت معاً ما يقارب (٤٨٪) من التغير في الميزة التنافسية. وقد أوصت الدراسة بأهمية

توسع البنوك في الأردن في تطبيقات الذكاء الاصطناعي وذلك لأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، وخصوصا تخفيض تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة مما يسهم في زيادة أرباحها.

٤/دراسة عبدالقادر (٢٠٢٠). بعنوان: تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مدخل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحة فيروس كورونا (COVID-19).

هدفت الدراسة الحالية إلى تعرف تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي يمكن الاستفادة منها في تطوير العملية التعليمية في ظل تحديات جائحة فيروس كورونا (COVID-١٩)، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، من خلال استقراء وتحليل الدراسات والأبحاث والكتب والدوريات التي ترتبط بموضوعها. ولأغراض الدراسة تم تصميم استبانة مفتوحة للوقوف على أهم المشكلات والتحديات التي تواجهها العملية التعليمية ودور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مواجهة تلك التحديات، تم عرضها على بعض المسؤولين عن العملية التعليمية بالتعليم الجامعي وما قبل الجامعي بلغ عددهم (٣١). وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد عدة تحديات ومشكلات تتصل بالجوانب التالية: (العملية التعليمية- الإدارة التعليمية- المعلم- المتعلم- أولياء الأمور - تقييم المتعلمين) في ظل أزمة كورونا، منها: محدودية جاهزية المعلمين والبنية التحتية الرقمية في البيئة التعليمية، وضعف الاهتمام بتدريب المعلمين والمتعلمين على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، والاعتماد بشكل كامل في العملية التعليمية على الكتب الورقية، كما توصلت إلى أنه يمكن من خلال توظيف بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية كأنظمة التعليم الذكي، والمحتوى الذكي، وتقنية الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR)، وتطبيقات "Layer"، وأورازما Aurasma، وتطبيقات Augmented ٤، وغيرها، في مواجهة بعض تلك التحديات والمشكلات. وقدمت الدراسة عدة توصيات وفق ما توصلت إليه من نتائج، من أهمها ضرورة اعتماد بعض تطبيقات الذكاء الاصطناعي، في المؤسسات التعليمية، ونشر الثقافة التكنولوجية وتوعية المؤسسات التعليمية والمجتمع بالآثار الإيجابية للذكاء الاصطناعي، وغيرها من التوصيات.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية:

١/دراسة (Chernova , Chernova:2019) بعنوان:

### الذكاء الاصطناعي في الإدارة التحديات والفرص.

#### Artificial Intelligence in Management Challenges and Opportunities

هدفت الدراسة إلى تحليل استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على أداء المنظمات وسوق العمل والأدوار الوظيفية، والبحث في الفرص التي يوفرها الذكاء الاصطناعي لرجال الأعمال والموظفين والتحديات الرئيسية لها، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج التحليلي، فقد تم تحليل مزيجاً من الأبحاث الأولية والثانوية، وتم جمع البيانات المتعلقة بالاتجاهات الرئيسية للإدارة الحديثة في المنظمات المعاصرة، والأدوار الوظيفية وعلاقتها بالذكاء الاصطناعي، وتم جمع البيانات من مصادر البيانات المختصة المختلفة مثل المجالات الفنية والتجارية والدراسات المستقلة ومصادر البيانات المدفوعة، وقد توصلت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي له تأثير كبير وفعال على أداء المنظمات وسوق العمل والوظائف بشكل عام، فيحمل استخدام نظم الذكاء الاصطناعي والروبوتات العديد من الفرص والتهديدات بالتغيرات وحتى اختفاء بعض المهن، فستكون إعادة تصميم نظام الإدارة وفقاً للفرص والتحديات الجديدة عاملاً رئيسياً في تكييف المؤسسات مع الظروف الجديدة بما يحقق مصلحة العمال وأصحاب العمل والمجتمع.

٢/ دراسة (Geisel,2018). بعنوان:

### التأثيرات الحالية والمستقبلية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأعمال

#### The current and future impact of artificial intelligence on business.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح التأثيرات الحالية والمستقبلية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأعمال. ولتحقيق الهدف من الدراسة تم استخدام المدخل النوعي في البحث حيث تناولت الباحثة عدة نقاط أبرزها: مفهوم، مخاطر ومنافع الذكاء الاصطناعي، فيما اختتمت الباحثة دراستها بتحليل أبرز المجالات الحالية والمستقبلية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في مجال الأعمال وهي : التجارة التسويق المبيعات المالية، المحاسبة...، وغيرها. وقد توصلت الباحثة إلى أن

تطبيقات الذكاء الاصطناعي ستشهد تطورات وطفرات هائلة في المستقبل، لهذا وجب على المنظمات أن تجاري مختلف التطورات التكنولوجية المعاصرة.

٣/ دراسة (Ahmed, 2018). بعنوان:

### إيجابيات وسلبيات تطبيق نظم الذكاء الاصطناعي في المنظمات

AI advantages and disadvantages

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أبرز إيجابيات وسلبيات تطبيق نظم الذكاء الاصطناعي في المنظمات. ولتحقيق الهدف من الدراسة تم استخدام المدخل النوعي في البحث حيث تناولت فيه الباحثة عدة عناصر هي: مفهوم، أهداف، مجالات تطبيقات، إيجابيات وسلبيات الذكاء الاصطناعي. وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن أبرز إيجابيات الذكاء الاصطناعي تتمثل في تسهيل أداء المورد البشري وزيادة الانتاجية، أما أبرز سلبياته فتتمثل في زيادة نسب البطالة وتحديات التكنولوجيا والأسواق الجديدة.

### المنطلقات النظرية للدراسة:

### تقنيات الذكاء الاصطناعي:

تقنية تحاكي العقل البشري وتعني استخدام أحدث تقنيات الحاسب الآلي في فضاء الإنترنت، والذي يتميز بسرعة إتمام المهام بفاعلية وكفاءة عالية (بوعاية وآخرون، ٢٠٢٢، ١٣١).

وعرفت (سبع، ٢٠٢٤) الذكاء الاصطناعي بأنه نوع من فروع علم الحاسبات الذي يهتم بدراسة وتكوين منظومات حاسوبية تظهر بعض صيغ الذكاء والتي يكون لها القابلية على استنتاجات مفيدة حول المشكلة الموضوعة.

بينما ينظر (محمد، ٢٠٢٠: ١٩٢) للذكاء الاصطناعي على أنه عملية محاكاة للذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، من خلال محاولة تقليد سلوك البشر ونمط التفكير وآلية اتخاذ القرار، ويتم ذلك عن طريق دراسة السلوك البشري من خلال عدد من التجارب والتصرفات، ووضع الأفراد في مواقف سلوكية معينة ومراقبة أفعالهم وردود الأفعال ونمط التفكير، ثم محاولة محاكاة طريقة التفكير وآلية اتخاذ القرار من خلال الاستعانة بأنظمة الكمبيوتر

شديدة التعقيد. ولا يجب أن نعتقد أن مجرد وجود برمجية معننة تعمل من خلال أحد الخوارزميات، وتقوم بمهام معينة هي نوع من الذكاء الاصطناعي.

ويعرف الذكاء الاصطناعي بأنه الجهود المبذولة لتطوير النظم المعتمدة على الحاسوب والتي يمكن أن تتصرف كالإنسان بحيث تحاكي عمل العقل البشري وطريقته في التفكير، مع القابلية إلى إنجاز عدة أمور مثل: تعلم اللغات، إنجاز مهام مادية تطلب ذكاء، بعض العمليات الإدراكية، مضاهاة خبرة الإنسان في اتخاذ القرارات. (العتيبي، ٢٠٢٢: ٤)

### التعريف الإجرائي:

فرع من العلوم الحاسوبية يهتم بإنشاء أنظمة تكنولوجية تظهر سلوكاً يمكن أن يُعتبر ذكاءً عند الإنسان. يهدف الذكاء الاصطناعي إلى تطوير برمجيات وأنظمة تقوم بمحاكاة وتعزيز القدرات العقلية البشرية مثل التعلم، والتفكير، واتخاذ القرارات.

### الميزة التنافسية:

عُرفت الميزة التنافسية بأنها: "قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الإستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط وتحقق من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات والموارد الفنية والمادية والمالية والتنظيمية بالإضافة إلى القدرات والكفاءات والمعرفة وغيرها" (يعقوب، ٢٠٢٣، ١٤)

كما تشير الميزة التنافسية إلى الخاصية التي تتفرد بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المنافسة في المجال نفسه. وعادة ما تكون الميزة التنافسية فائدة محصلة من تنفيذ بعض الإستراتيجيات الفريدة تنفيذها من قبل المنافسين الحاليين أو المحتملين (الغامدي، ٢٠٢٣: ٢٦٧).

### التعريف الإجرائي:

القدرة على تقديم خدمات تدريبية متميزة وفريدة تتفوق على الخدمات التي يقدمها المنافسون، وذلك من خلال الاستخدام الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي.

## المنهجية وطرق البحث:

سوف تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات والذي "يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كلفياً أو تعبيراً كمياً فالتعبير الكلفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكلفي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى" (عدس، وآخرون، ٢٠٠٣م، ص ١٩١)، ويعرف (العساف، ٢٠٠٣م) المنهج الوصفي بأنه منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها.

## أدوات الدراسة :

سوف تعتمد هذه الدراسة على نوعين من البيانات هما:

البيانات الثانوية: سوف يتم الحصول عليها من خلال مراجعه الأدبيات العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة، بما أمكن من تحديد العلاقة بين المتغيرات في إعداد الإطار النظري.

البيانات الأولية: تتمثل في البيانات التي سيتم تجميعها من خلال قائمة الاستبيان، التي سيتم إعدادها لهذه الدراسة في ضوء الدراسات السابقة، وتتضمن هذه القائمة مجموعة أسئلة لقياس متغيرات الدراسة ومن ثم سيتم تفرغها وتحليلها بما يمكن من اختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج. ولقياس متغيرات الدراسة سيتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي والذي تتراوح نقاطه من موافق تماماً (١) إلى غير موافق تماماً (٥).

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي سيتم تجميعها، سوف يتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها باختصاراً بالرمز (SPSS)، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية :

١. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص والسمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

٢. معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة، و إيجاد العلاقة بين المتغيرات.

٣. معامل ألفا كرونباخ لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.

٤. المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

٥. الانحراف المعياري وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الإستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

٦. الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

### حدود الدراسة :

تحدد هذه الدراسة – بمشيئة الله تعالى – بالحدود التالية:

### الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة الحالية على دراسة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود.

### الحدود البشرية:

منسوبي مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود.

### الحدود المكانية:

سوف يتم تطبيق الدراسة في مركز التدريب بكلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع بجامعة الملك سعود.

### الحدود الزمانية:

العام الدراسي (١٤٤٦هـ/٢٠٢٥م).

## قائمة المصادر والمراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

- أبو سويرح، أحمد إسماعيل سلام، عسقول، محمد عبدالفتاح عبدالوهاب، و الرنتيسي، محمود محمد درويش. (٢٠٢٢). فاعلية تدريس وحدة إلكترونية مقترحة في "الذكاء الاصطناعي" لتنمية مهارات البرمجة لدى طالبات الصف التاسع الأساسي بمحافظات غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج ٣٠، ع ٥٤، ٦٧-١٠٢.
- أحمد، دينا علي حامد. (٢٠٢٣). استراتيجية مقترحة لمواجهة مخاطر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البحث التربوي: تشات جي بي تي Chat GPT نموذجاً. مجلة كلية التربية، مج ٣٤، ع ١٣٥٤، ١ - ٧٤.
- بوبعاية، نصيرة. الوافي شهرزاد وبوتغان، حمزة. (٢٠٢١). دور البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في مواجهة وباء فيروس كورونا - COVID ١٩ "تجارب دولية ناجحة". مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية: ١٦ (٣): ١٤٨-١٢٢.
- حجية، عير سليمان فرج، وآخرون. (٢٠٢٠). درجة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعلاقته بالميزة التنافسية في المدارس الخاصة في العاصمة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- سبع، سنية محمد أحمد سليمان. (٢٠٢٤). تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية: الدور الوسيط للقدرة الاستيعابية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمدينة المنصورة. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، مج ٣، ع ١٠٤، ٩١٥ - ٩٨٨.
- السفيني، حسن بن حامد، و النجدي، سمير بن موسى محمد. (٢٠٢٣). درجة استعداد منسوبي أكاديمية الأمير نايف بن عبدالعزيز لمكافحة المخدرات لتوظيف الذكاء الاصطناعي في التدريب. مجلة كلية التربية، مج ٨٩، ع ١٤، ١٩٠٢ - ١٩٦٤.
- الطاوس، غريب، و دريد، حنان. (٢٠٢٢). الذكاء الاقتصادي كآلية لتحقيق ميزة تنافسية في ظل بيئة رقمية: الجزائر نموذجاً. أبحاث اقتصادية وإدارية، مج ١٦، ع ٢٤، ٧٢٣ - ٧٤١.
- عبدالقادر، أمل حسين. (٢٠٢١). تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتعزيز تنافسية سوق العمل بمؤسسات المعلومات الأكاديمية. المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج ٨، ع ١٤، ١٩٧ - ٢٣٢.
- عبدالقادر، عبدالرازق مختار محمود. (٢٠٢٠). تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مدخل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحة فيروس كورونا (COVID-19). المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، مج ٣، ع ٤٤، ١٧١ - ٢٢٤.
- العبدلات، عبدالفتاح زهير عبدالفتاح. (٢٠٢٠). تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية. مؤتم للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج ٣٥، ع ٥٤، ٨٧ - ١٢٢.

- العتيبي، شروق زايد نافل. (٢٠٢٢). علاقة مجال الذكاء الاصطناعي بمجال إدارة المعرفة: دراسة وصفية وثائقية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج ٩، ع ١٧، ١ - ١٥.
- العجمي، ناصر منصور مانع ناصر. (٢٠٢٤). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة في جامعة الكويت من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، ع ٤٠، ٦٨٨ - ٧١٢.
- الغامدي، عمير بن سفر عمير. (٢٠٢٣). أثر التوجه الريادي في تحقيق الميزة التنافسية بجامعة الملك سعود. مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والاجتماعية، ع ١٣، ٢٥٥ - ٢٩٨.
- محمد، أسماء عزمي عبد الحميد. (٢٠٢٠). أثر التطبيقات الإدارية للذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال بالتطبيق على فروع البنوك التجارية بمدينة المنصورة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، مج ١، ع ١٦، ١٩١ - ٢٣٩.
- محمود، فاتن عبد الحميد، مصطفى جوهر، يوسف عبد المعطى & عباس الزهيري، ابراهيم. (٢٠٢٤). تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم الاساسي في ضوء تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ١٨ (٩)، ١ - ٣٣.
- يعقوب، فيحاء عبدالله، و عباس، علاء حسين. (٢٠٢٣). تقنية المقارنة المرجعية وتأثيرها في الميزة التنافسية: بحث تطبيقي في مجموعة من المصارف العراقية الخاصة. مجلة الدراسات المستدامة، مج ٥، ملحق ١، ٢٤ - ٢٤.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ahmed, H. E. (2018). AI advantages and disadvantages. International Journal of Scientific Engineering and Applied Science, 4(4), 22-25.
- Chernov, A., & Chernova, V. (2019). Artificial Intelligence in Management: Challenges and Opportunities. 38th International Scientific Conference on Economic and Social Development – Rabat, 21-22.
- Geisel A, (2018). The current and future impact of artificial intelligence on business. International Journal of Scientific and Technology Research, 7(5), 116-122.
- Yolles, Maurice (2019): Competitive advantage and its conceptual development: An exploration, Business Information Review Journal, Vol.26, issue 2.