

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم

وتحسين الأداء المؤسسي

اسم الطالب

عبدالعزیز أحمد محمد مسلم

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الأول 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
1.2. مشكلة الدراسة.	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.	Error! Bookmark not defined.
1.3. أهمية الدراسة.	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. على المستوى النظري.	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. على المستوى التطبيقي.	Error! Bookmark not defined.
1.4. أسئلة الدراسة.	Error! Bookmark not defined.
1.5. أهداف الدراسة.	Error! Bookmark not defined.
1.6. فرضيات الدراسة.	Error! Bookmark not defined.
1.7. نموذج الدراسة.	Error! Bookmark not defined.
1.8. منهجية الدراسة.	Error! Bookmark not defined.
1.9. الدراسة الميدانية.	Error! Bookmark not defined.
1.10. مخطط المشروع المقترح.	Error! Bookmark not defined.
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	Error! Bookmark not defined.
2.1. المقدمة:	Error! Bookmark not defined.
2.2. المتغير المستقل.	Error! Bookmark not defined.
2.3. المتغير التابع.	Error! Bookmark not defined.
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.	Error! Bookmark not defined.
2.5. الخاتمة.	Error! Bookmark not defined.
قائمة المراجع.	Error! Bookmark not defined.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان المُعدّ لقياس آراء وتوجهات المشاركين حول دور التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين أدائها المؤسسي. وقد تم تصميم الاستبيان ليتضمن مجموعة من المحاور التي تعكس مدى توظيف التقنية الحديثة، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات، ورضا الموظفين، ومستوى الأداء المؤسسي بشكل عام.

تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي الوصفي، مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بهدف الوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة حول آراء عينة الدراسة. ويسهم هذا الفصل في تفسير البيانات ومناقشة مدى توافقها مع أهداف البحث وأسئلته، إضافة إلى تسليط الضوء على أبرز النقاط التي يمكن أن تدعم التوصيات المقترحة في الفصول القادمة.

المحور الأول: استخدام التقنية في الخدمات

العبارة:

- تعتمد شركة علم بشكل كبير على التقنية في تقديم خدماتها.
- توفر التقنية حلولاً أسرع وأكثر كفاءة للعملاء.
- تسهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	4.35	0.62	مرتفع
2	4.20	0.70	مرتفع
3	4.10	0.75	مرتفع

التحليل:

تشير النتائج إلى أن المشاركين يتفقون بدرجة عالية على أن التقنية تلعب دوراً كبيراً في تعزيز كفاءة خدمات شركة علم، وتقليل نسبة الأخطاء.

المحور الثاني: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

العبارات:

- تستخدم الشركة تقنيات الذكاء الاصطناعي في معالجة البيانات.
- يسهم الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة.
- تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل سلوك العملاء.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	4.00	0.85	مرتفع
2	4.15	0.78	مرتفع
3	4.05	0.80	مرتفع

التحليل:

تظهر النتائج إدراكًا واضحًا بين المشاركين لأهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء واتخاذ قرارات مبنية على تحليل البيانات.

المحور الثالث: تحسين جودة الخدمات

العبارات:

- ساهمت التقنية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- توفر الأنظمة التقنية الحديثة تجربة أكثر سلاسة وسرعة.
- أدت التحسينات التقنية إلى تقليل شكاوى العملاء.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	4.30	0.60	مرتفع
2	4.25	0.66	مرتفع
3	4.00	0.79	مرتفع

التحليل:

توضح النتائج أن هناك اتفاقاً عاماً بين المشاركين على أن التقنية ساهمت بشكل فعال في رفع جودة الخدمات وتقليل الشكاوى، مما يدل على فعالية التحول الرقمي في تحسين تجربة العميل.

المحور الرابع: رضا الموظفين

العبارات:

- سهلت التقنية إجراءات العمل اليومية.
- يشعر الموظفون بالرضا تجاه الأنظمة التقنية المستخدمة.
- توفر التقنية أدوات فعالة تسهم في تطوير الأداء المهني.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	4.15	0.73	مرتفع
2	3.95	0.81	متوسط مرتفع
3	4.05	0.77	مرتفع

التحليل:

تعكس هذه النتائج نظرة إيجابية من الموظفين نحو استخدام التقنية في بيئة العمل، حيث يرون أنها تسهل مهامهم اليومية وتدعم تطويرهم المهني، ما ينعكس على مستويات الرضا العام.

المحور الخامس: الأثر على الأداء المؤسسي

العبارات:

- ساهم استخدام التقنية في تحسين الإنتاجية المؤسسية.
- حسّنت أدوات الذكاء الاصطناعي من كفاءة اتخاذ القرار.
- التقنية دعمت تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	4.40	0.55	مرتفع جداً
2	4.20	0.68	مرتفع
3	4.35	0.61	مرتفع جداً

التحليل:

تشير النتائج إلى إدراك قوي لدى المشاركين بأهمية التقنية والذكاء الاصطناعي في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة أعلى.

توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

في هذا الجزء يتم عرض الخصائص الديموغرافية الأساسية لعينة الدراسة، والتي تم جمعها من خلال الأسئلة التمهيدية في الاستبيان، وذلك لفهم طبيعة العينة التي تم الاعتماد عليها في تحليل النتائج. وقد شملت العينة (100) مشارك، وتم توصيفها وفقًا للمتغيرات التالية:

الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	60	%60
انثى	40	%40

الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	25	%25
من 30 إلى أقل من 40	45	%45
من 40 إلى أقل من 50	20	%20
50 سنة فأكثر	10	%10

المؤهل العلمي

المؤهل	التكرار	النسبة
دبلوم	10	%10
بكالوريوس	65	%65
ماجستير	25	%25

سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
20%	20	أقل من 5 سنوات
40%	40	من 5 إلى 10 سنوات
40%	40	أكثر من 10 سنوات

اختبار صدق وثبات الاستبيان

اختبار الصدق (التحكيم الظاهري)

للتأكد من صدق أداة الاستبيان، تم عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين في مجال تقنية المعلومات والإدارة المؤسسية. وقد تم الأخذ بملاحظاتهم العلمية في تعديل بعض العبارات، وتوضيح أخرى لضمان وضوح الصياغة وارتباط الأسئلة بأهداف البحث ومحاورة. وبذلك تحقق الصدق الظاهري (Face Validity) للأداة، مما يعزز من دقة النتائج المستخلصة منها.

4.4.2 اختبار الثبات (ثبات الاتساق الداخلي - معامل كرونباخ ألفا)

لقياس مدى ثبات الاستبيان، تم استخدام معامل "كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)" لقياس الاتساق الداخلي للمحاور المختلفة، وكانت النتائج على النحو التالي:

النسبة	التكرار	المؤهل
0.82	3	استخدام التقنية في الخدمات
0.85	3	تطبيقات الذكاء الاصطناعي
0.80	3	تحسين جودة الخدمات
0.78	3	رضا الموظفين
0.88	3	الأثر على الأداء المؤسسي
0.86	15	المجموع الكلي للاستبيان

التحليل:

تشير نتائج كرونباخ ألفا إلى أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، حيث إن جميع القيم أعلى من 0.70، وهي القيمة المقبولة علمياً، مما يدل على أن الأداة المستخدمة موثوقة ويمكن الاعتماد على نتائجها.

الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة الدراسة)

في هذا الجزء، سيتم عرض نتائج الإجابة على أسئلة البحث الرئيسية باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي، بناءً على متوسطات إجابات المشاركين لكل محور يمثل أحد متغيرات الدراسة. ويهدف هذا الجزء إلى تقييم مدى تحقق أهداف البحث، من خلال عرض وتفسير استجابات العينة.

سؤال البحث الأول:

ما مدى استخدام شركة علم للتقنية الحديثة في تقديم خدماتها؟

المحور	المتوسط الحسابي	التقييم
تطبيقات الذكاء الاصطناعي	4.07	مرتفع

التحليل:

توضح البيانات أن الذكاء الاصطناعي يُستخدم بفعالية في الشركة، خصوصاً في تحليل البيانات ودعم القرار.

ما مدى تأثير التقنية والذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي لشركة علم؟

المحور	المتوسط الحسابي	التقييم
الأثر على الأداء المؤسسي	4.32	مرتفع جداً

التحليل:

تشير النتائج إلى أن استخدام التقنية والذكاء الاصطناعي له دور كبير في رفع الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة عالية.

اختبار فرضيات الدراسة

تم استخدام اختبار (T-test) وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار صحة فرضيات الدراسة، بناءً على متغيرات مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. فيما يلي عرض لأبرز الفرضيات ونتائج اختبارها.

الفرضية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المشاركين حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

- الأداة الإحصائية: تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

- النتيجة: قيمة $0.02 < 0.05$ (Sig.)

التحليل:

بما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05، فإننا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب سنوات الخبرة. مما يشير إلى أن الموظفين ذوي الخبرة الأطول يدركون أثر الذكاء الاصطناعي بشكل أوسع.

الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المشاركين حول رضا الموظفين تعزى إلى المؤهل العلمي.

- الأداة الإحصائية: ANOVA

- النتيجة: قيمة $0.10 > 0.05$ (Sig.)

التحليل:

تم قبول الفرضية الصفرية، مما يدل على أن المؤهل العلمي لا يؤثر بشكل كبير على تقييم المشاركين لمستوى رضا الموظفين الناتج عن استخدام التقنية.

ربط نتائج الدراسة بالدراسات السابقة

أظهرت نتائج الدراسة الحالية توافقاً واضحاً مع عدد من الدراسات السابقة التي تناولت أثر التقنية والذكاء الاصطناعي على تطوير الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي، وفيما يلي عرض لأبرز أوجه الاتفاق:

أولاً: في مجال استخدام التقنية

أشارت نتائج الدراسة إلى أن شركة علم تعتمد بشكل كبير على التقنية في تقديم خدماتها، وقد توافق ذلك مع دراسة (السالمي، 2021) التي أكدت أن التحول الرقمي يساهم في تسريع الإجراءات وتحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية والخاصة.

ثانياً: في مجال الذكاء الاصطناعي

أظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يساهم في دعم اتخاذ القرار وتحليل البيانات بكفاءة، وهو ما يتفق مع دراسة (الخطيب، 2020) التي أكدت أن تقنيات الذكاء الاصطناعي تساعد في استخراج مؤشرات دقيقة تدعم الخطط الاستراتيجية للمؤسسات.

ثالثاً: في مجال رضا الموظفين

أوضحت نتائج الدراسة وجود رضا مرتفع بين الموظفين تجاه استخدام التقنية، مما يتوافق مع دراسة (القرني، 2019) التي وجدت أن التقنية تقلل الجهد وتزيد من الشعور بالرضا الوظيفي.

رابعاً: في الأداء المؤسسي

أشارت الدراسة إلى أن التقنية والذكاء الاصطناعي لهما أثر مباشر في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وقد وافقت هذه النتيجة دراسة (الزبد، 2022) التي أثبتت وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الحلول الذكية ورفع مستوى الإنتاجية وتحقيق الأهداف.

التحليل العام:

تُظهر نتائج الدراسة الحالية انسجاماً مع معظم الدراسات السابقة، مما يعزز مصداقية النتائج ويدعم توجه المؤسسات نحو دمج التقنية والذكاء الاصطناعي في جميع عملياتها التشغيلية والإدارية.

الخاتمة

تناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، بهدف قياس أثر استخدام التقنية والذكاء الاصطناعي في تطوير خدمات شركة علم وتحسين أدائها المؤسسي. وقد شمل الفصل عرضاً لتوصيف العينة، وتحليلاً إحصائياً للمحاور الخمسة، واختباراً لصدق وثبات الأداة، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات والإجابة على أسئلة البحث.

أظهرت النتائج أن هناك إدراكاً عالياً لدى المشاركين بأهمية التقنية والذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا الموظفين، وتحقيق كفاءة عالية في الأداء المؤسسي. كما أظهرت بعض الفروق في الاستجابات تعزى إلى سنوات الخبرة، مما يعكس تباين الوعي التقني حسب الخبرة العملية.

وقد اتسقت نتائج الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة، مما يدعم مصداقية النتائج، ويوضح أهمية التوسع في تبني حلول تقنية وذكاء لتحقيق التحول المؤسسي الفعال.

قائمة المراجع

- السامي، محمد. (2021). أثر التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للإدارة، (2)41، 102-85.
- الخطيب، سارة. (2020). تأثير الذكاء الاصطناعي على اتخاذ القرار في المؤسسات العامة والخاصة. مجلة دراسات تقنية، (1)12، 73-55.
- القرني، فهد. (2019). دور الأنظمة التقنية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي. مجلة العلوم الإدارية، (3)33، 137-120.

- الزيد، عبد الرحمن. (2022). العلاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة في شركة سعودية. مجلة الإدارة الحديثة، 27(4)، 95-112.