

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية

السعودية

إعداد الطالب

نوف زيدان الرشيد

الرقم الجامعي

253001227

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

٣	مقدمة:
٤	مشكلة الدراسة:
٦	أهمية الدراسة:
٧	أهداف الدراسة:
٧	تساؤلات الدراسة:
٨	فروض الدراسة:
٩	الدراسات السابقة:
١٣	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٥	المنهجية وطرق البحث:
١٦	أدوات الدراسة:
١٧	مجتمع وعينة الدراسة:
١٨	حدود الدراسة:
١٨	نموذج المتغيرات في الدراسة:
١٩	الطرق الإحصائية وتحليل البيانات:
٢٠	المراجع:

مقدمة:

يشهد العالم في العصر الحديث تحولاً جذرياً في مختلف القطاعات نتيجة التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، والتي أصبحت تمثل أحد أهم ركائز التحول الرقمي والاقتصاد القائم على المعرفة. فلم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة تقنية مساعدة، بل أصبح عنصراً استراتيجياً يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة التنافسية، وتحقيق الاستدامة في بيئات العمل المعاصرة.

وتُعد المؤسسات الخدمية من أكثر القطاعات تأثراً بهذا التحول، نظراً لاعتمادها الكبير على جودة الخدمة، وسرعة الاستجابة، ودقة العمليات، ورضا المستفيدين. حيث تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل التعلم الآلي، وتحليل البيانات الضخمة، والأنظمة الذكية، في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً وفعالية، بالإضافة إلى دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات الدقيقة.

وفي سياق المملكة العربية السعودية، يأتي هذا التحول في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة في مختلف القطاعات، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات الحكومية والخاصة. وقد أصبح تبني الذكاء الاصطناعي أحد المحاور الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تسعى إلى تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم.

وقد أشارت دراسة الهوميل (٢٠٢٤) إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى رفع جودة الأداء المؤسسي. كما أوضح حمزة (٢٠٢٥) أن دمج أدوات الذكاء الاصطناعي في التخطيط الاستراتيجي يعزز من كفاءة تنفيذ المشروعات ويسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى.

كما بينت دراسة الغامدي (٢٠٢٥) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة يسهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وفي السياق نفسه، أكدت دراسة Alsulami (٢٠٢٦) أن تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي يعزز كفاءة إدارة المعرفة داخل المؤسسات، مما ينعكس إيجابيًا على جودة الأداء المؤسسي.

وعلى المستوى الدولي، أوضحت دراسة AlShwaier & Abdullah (٢٠٢٥) أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا مهمًا في خلق بيئات ابتكارية تدعم تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الإنتاجية، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

ورغم هذا الاهتمام المتزايد، إلا أن هناك حاجة ملحة لإجراء دراسات تطبيقية تركز على تحليل أثر الذكاء الاصطناعي بشكل مباشر على جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية داخل المملكة العربية السعودية، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه.

مشكلة الدراسة:

في ظل التوسع الكبير في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، تواجه المؤسسات الخدمية تحديات متعددة تتعلق بمدى قدرتها على تبني هذه التقنيات بشكل فعال ينعكس إيجابيًا على جودة الأداء المؤسسي. فعلى الرغم من توفر العديد من الحلول التكنولوجية المتقدمة، إلا أن تطبيقها لا يزال يواجه معوقات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة، وضعف الثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار.

وقد أشارت دراسة آل عثمان (٢٠٢٥) إلى أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على وجود قيادة مستدامة قادرة على توظيف التقنيات الحديثة بكفاءة، بينما أوضح المبلغ (٢٠٢٥) أن الحوكمة الإلكترونية تمثل عنصرًا أساسيًا في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين الأداء.

كما أكد دعجم (٢٠٢٦) أن الإدارة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية وتحسين الأداء المؤسسي، إلا أن هذا التأثير يتوقف على مدى جاهزية المؤسسات من حيث البنية التحتية والتأهيل البشري. وفي السياق نفسه، أشارت الجعافرة (٢٠٢٣) إلى أن الرقمنة تسهم في تحسين جودة الخدمات، لكنها لا تحقق نتائج فعالة في غياب التكامل المؤسسي.

كما أن بعض المؤسسات تعتمد على تطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل جزئي أو غير منظم، مما يؤدي إلى ضعف الاستفادة منه، وعدم تحقيق النتائج المرجوة في تحسين جودة الأداء المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، فإن غياب التخطيط الاستراتيجي المرتبط باستخدام الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى ضعف العائد من الاستثمار في هذه التقنيات.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في وجود فجوة واضحة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحقيق تحسين فعلي في جودة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

السؤال الرئيسي:

إلى أي مدى يؤثر الابتكار التكنولوجي على تحسين الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

- تسلط الدراسة الضوء على موضوع حديث ومهم يتمثل في الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين جودة الأداء المؤسسي.
- تسهم في تطوير الإطار النظري الذي يربط بين تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي.
- تدعم الاتجاهات البحثية الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي والتكنولوجيا المتقدمة.
- تساهم في سد فجوة بحثية في الأدبيات العربية، خاصة في مجال المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.
- توفر أساساً علمياً يمكن الاعتماد عليه في إجراء دراسات مستقبلية في نفس المجال.

الأهمية العملية

- تساعد صناع القرار في المؤسسات الخدمية على فهم كيفية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.
- تسهم في تحسين جودة الأداء المؤسسي من خلال تطبيق الحلول الذكية.
- تدعم تطوير العمليات التشغيلية وزيادة كفاءتها.
- تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تعزز مستوى رضا العملاء وولائهم للمؤسسات.

أهداف الدراسة:

المهدف الرئيسي

- تحليل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية

١. قياس تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات الخدمية.
٢. تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة وكفاءة الأداء المؤسسي.
٣. دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات.
٤. التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية.
٥. تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق التميز المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي

- إلى أي مدى يؤثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية

١. ما مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟
٢. ما مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات؟

٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء المؤسسي؟

٤. ما التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟

٥. ما أفضل الآليات والاستراتيجيات التي يمكن من خلالها تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين

جودة الأداء المؤسسي؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

١. توجد علاقة إيجابية بين مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
٢. يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة وكفاءة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الخدمية.
٣. يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى دعم اتخاذ القرار وتحسين دقته داخل المؤسسات.
٤. ضعف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى وجود تحديات تنظيمية وتشغيلية تؤثر على جودة الأداء المؤسسي.

٥. يساهم الاستخدام الفعال للذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الخدمية.

الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات الحديثة موضوع الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي بمختلف أبعاده، حيث ركزت على العلاقة بين استخدام التقنيات الذكية وكفاءة الأداء وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية والخاصة، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع.

في هذا السياق، هدفت دراسة الهويل (٢٠٢٤) إلى التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل أداة استراتيجية تسهم في تسريع العمليات وتحسين دقتها وتقليل الجهد المبذول، كما يساعد في تبسيط الإجراءات المالية وتحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى دوره في دعم اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المؤسسي بشكل عام (الهويل، ٢٠٢٤).

كما تناولت دراسة حمزة (٢٠٢٥) أثر التخطيط الاستراتيجي باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المشروعات في المملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج أن دمج الذكاء الاصطناعي في عمليات التخطيط يسهم في تحسين كفاءة تخصيص الموارد، والتنبؤ بالمخاطر، وتحسين جودة القرارات الاستراتيجية، إلا أن الدراسة أشارت إلى وجود ضعف في توظيف هذه التقنيات داخل بعض المؤسسات، نتيجة نقص الخبرات وقصور في تحليل البيئة الداخلية والخارجية، مما يؤثر على فعالية الأداء المؤسسي.

وفي السياق المصرفي، هدفت دراسة علي (٢٠٢٥) إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية، حيث توصلت إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في زيادة الربحية وتقليل المخاطر وتحسين كفاءة العمليات المالية، كما أكدت أن هذه التقنيات تمثل أداة تنافسية مهمة تساعد المؤسسات على تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على التميز.

ومن ناحية أخرى، تناولت دراسة مصطفى والمكرمي (٢٠٢٥) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في الجمعيات الخيرية بالمملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الجودة وتحسين الأداء المؤسسي، خاصة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات وكفاءة العمليات، وهو ما يعكس أهمية تكامل الجودة مع التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحقيق أداء مؤسسي متميز.

كما هدفت دراسة الجعافرة (٢٠٢٣) إلى بيان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في البلديات، حيث أكدت أن التحول الرقمي يساهم في تسريع الإجراءات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، إلا أن تحقيق هذه الفوائد يتطلب توافر بنية تحتية مناسبة وتكامل في تطبيق الأنظمة الرقمية.

وفي الإطار السعودي، تناولت دراسة آل عثمان (٢٠٢٥) دور القيادة المستدامة في دعم التحول الرقمي في الجامعات السعودية، حيث أكدت أهمية تعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للابتكار وتوظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء. كما أوضحت دراسة المبلغ (٢٠٢٥) أن الحوكمة الإلكترونية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين جودة الأداء وتطوير العمليات الإدارية.

وفي السياق نفسه، هدفت دراسة دعجم (٢٠٢٦) إلى تحليل دور الإدارة الرقمية في تعزيز الشفافية الإدارية في الجامعات السعودية، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق الإدارة الرقمية وتحسين الأداء المؤسسي، مما يعكس أهمية التحول الرقمي في تطوير المؤسسات.

كما أوضحت دراسة الغامدي (٢٠٢٥) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة البيانات، مع التأكيد على أهمية التدريب المستمر لتعزيز الاستفادة من التقنيات الحديثة.

وعلى المستوى الدولي، تناولت دراسة AlShwaier & Abdullah (٢٠٢٥) دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز أداء الشركات الناشئة في المملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج أن تبني الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة اتخاذ القرار ورفع مستوى رضا العملاء، رغم وجود تحديات تتعلق بنقص الكفاءات وضعف البنية التحتية.

كما هدفت دراسة Alsulami (٢٠٢٦) إلى تحليل أثر تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المعرفة في شركة Noon السعودية، حيث أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي معنوي للذكاء الاصطناعي على جميع أبعاد إدارة المعرفة، خاصة في مجال توليد المعرفة وتخزينها، مما يعزز من جودة الأداء المؤسسي.

التعليق ع الدراسات السابقة والفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الذكاء الاصطناعي أصبح من أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي، حيث أكدت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الحديثة وتحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات. فقد بينت دراسة الهويل (٢٠٢٤) ودراسة علي (٢٠٢٥) أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين الأداء المالي، بينما أوضحت دراسة حمزة (٢٠٢٥) دوره في تحسين التخطيط الاستراتيجي وأداء المشروعات.

كما أظهرت دراسات أخرى مثل مصطفى والمكرمي (٢٠٢٥) والجعافرة (٢٠٢٣) أن الجودة الشاملة والتحول الرقمي يساهمان في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، في حين أكدت دراسات آل عثمان (٢٠٢٥) والمبلغ (٢٠٢٥) ودعجم (٢٠٢٦) أهمية البيئة التنظيمية والحوكمة الرقمية في دعم التحول التكنولوجي وتحقيق التميز المؤسسي.

وعلى المستوى الدولي، أوضحت دراسات AlShwaier & Abdullah (٢٠٢٥) و Alsulami (٢٠٢٦) أن الذكاء الاصطناعي يعزز الإنتاجية وكفاءة إدارة المعرفة، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء المؤسسي، إلا أن هذه الدراسات أشارت أيضًا إلى وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية والموارد البشرية.

ورغم هذا التنوع، إلا أن معظم الدراسات ركزت على أبعاد محددة مثل الأداء المالي، أو إدارة المعرفة، أو التحول الرقمي، دون تقديم تحليل شامل ومتكامل للعلاقة المباشرة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي، خاصة في المؤسسات الخدمية.

الفجوة البحثية على الرغم من التوسع الكبير في الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أنه يمكن ملاحظة وجود عدد من الفجوات البحثية التي تستدعي المزيد من الدراسة، وتتمثل في:

- تركيز معظم الدراسات السابقة على مجالات محددة مثل الأداء المالي أو إدارة المعرفة، دون تناول شامل لجودة الأداء المؤسسي.
- قلة الدراسات التي تناولت بشكل مباشر أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية.
- محدودية الدراسات التطبيقية في البيئة السعودية، خاصة في قطاع المؤسسات الخدمية.
- عدم تناول الأبعاد المختلفة لجودة الأداء المؤسسي بشكل متكامل، مثل جودة الخدمة، سرعة الأداء، ودقة العمليات.
- ضعف الربط بين الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل وجودة الأداء المؤسسي كمتغير تابع في نموذج تحليلي واضح.

تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة تطبيقية شاملة تأخذ في الاعتبار مختلف أبعاد الأداء المؤسسي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية الحوكمة الجيدة (Good Governance Theory)

تُعد نظرية الحوكمة الجيدة من أهم النظريات التي تركز على تحسين جودة الأداء المؤسسي من خلال تعزيز مبادئ الشفافية، والمساءلة، والكفاءة، والمشاركة في اتخاذ القرار. وتشير هذه النظرية إلى أن نجاح المؤسسات لا يعتمد فقط على توفر الموارد، بل يرتبط بشكل أساسي بفعالية الأنظمة الإدارية والتنظيمية التي تحكم استخدام هذه الموارد. وفي سياق الذكاء الاصطناعي، تؤكد هذه النظرية أن وجود نظام حوكمة فعال يساهم في تنظيم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وضمان توظيفها بشكل آمن وفعال، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء المؤسسي وتقليل المخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا. كما تساعد الحوكمة في تعزيز الشفافية في العمليات واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، وهو ما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة.

وقد أشار المبلغ (٢٠٢٥) إلى أن الحوكمة الإلكترونية تمثل مدخلاً أساسياً لتحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين الأداء الإداري وتطوير أساليب العمل، كما أوضحت دراسة دعجم (٢٠٢٦) أن الإدارة الرقمية تساهم في تعزيز الشفافية وتحسين جودة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات السعودية، مما يعكس الدور الحيوي للحوكمة في دعم التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة.

نظرية الكفاءة المؤسسية (Organizational Efficiency Theory)

تُعد نظرية الكفاءة المؤسسية من النظريات الأساسية في الإدارة الحديثة، حيث تركز على تحقيق أفضل مستوى من الأداء المؤسسي من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. وتفترض هذه النظرية أن المؤسسات تسعى باستمرار إلى تحسين جودة الأداء من خلال تطوير العمليات، وتقليل الأخطاء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات. ويرتبط الذكاء الاصطناعي ارتباطاً وثيقاً بهذه النظرية، حيث يساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال أتمتة العمليات، وتحليل البيانات بدقة عالية، وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى رفع جودة الأداء المؤسسي. كما يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وفورية تدعم الإدارة في اختيار البدائل المناسبة. وقد أكدت دراسة الغامدي (٢٠٢٥) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة البيانات، كما أوضحت دراسة (Alsulami 2026) أن تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة إدارة المعرفة داخل المؤسسات، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء المؤسسي.

نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory)

تُعد نظرية التحول الرقمي من النظريات الحديثة التي تفسر كيفية انتقال المؤسسات من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الذكية المعتمدة على التكنولوجيا الرقمية، وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي. وتشير هذه النظرية إلى أن التحول الرقمي لا يقتصر على إدخال التكنولوجيا، بل يشمل إعادة تصميم العمليات، وتطوير نماذج العمل، وتعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة. وفي إطار الذكاء الاصطناعي، تؤكد هذه النظرية أن تبني التقنيات الذكية يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الأداء المؤسسي من خلال تحسين سرعة الأداء، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز دقة اتخاذ القرار المبني على تحليل البيانات. كما ترى أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على توفر البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، ودعم القيادة المؤسسية.

وقد أشارت دراسة الجعافرة (٢٠٢٣) إلى أن التحول الرقمي يسهم في تحسين جودة الخدمات وتسريع الإجراءات داخل المؤسسات، بينما أوضحت دراسة آل عثمان (٢٠٢٥) أن تعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للابتكار واستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي. كما أكدت دراسة AlShwaier & Abdullah (2025) أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الإنتاجية وجودة اتخاذ القرار وزيادة رضا العملاء، مما يعزز الأداء المؤسسي في بيئات العمل الحديثة.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية المعاصرة، نظرًا لقدرته على وصف الظواهر الواقعية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة بشكل علمي ومنهجي. ويتميز هذا المنهج بإمكانية جمع البيانات الكمية والنوعية وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية دقيقة، مما يساهم في الوصول إلى نتائج موثوقة تدعم عملية اتخاذ القرار.

وفي إطار هذه الدراسة، يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية، من خلال دراسة العلاقة بين مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى جودة الأداء المؤسسي. كما تسعى الدراسة إلى قياس مدى مساهمة هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز سرعة الأداء، ودقة العمليات، ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات.

تتمثل أداة جمع البيانات الرئيسية في هذه الدراسة في استمارة الاستبيان، حيث تم تصميمها بطريقة علمية لتغطي جميع متغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة، بما يضمن الحصول على بيانات دقيقة وشاملة تعكس واقع استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على جودة الأداء المؤسسي.

ويتكون الاستبيان من (٢٥-٣٠) سؤالاً موزعة على عدة محاور رئيسية، تشمل ما يلي:

١. **الأسئلة الديموغرافية** : تشمل الأسئلة الديموغرافية مجموعة من البنود التي تهدف إلى التعرف على

الخصائص الشخصية والوظيفية للمستجيبين، وذلك بهدف تحليل تأثير هذه المتغيرات على استجابات أفراد العينة وتفسير النتائج بشكل أكثر دقة.

٢. **الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل)** تشمل مجموعة من الأسئلة التي تقيس مدى تبني واستخدام

١. تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات الخدمية، ومن أبرزها:

٢. استخدام الأنظمة الذكية والتطبيقات الرقمية

٣. تحليل البيانات الضخمة لدعم اتخاذ القرار

٤. أتمتة العمليات والإجراءات الإدارية

٥. استخدام تقنيات التنبؤ والتحليل الذكي

٦. دعم اتخاذ القرار باستخدام نظم الذكاء الاصطناعي

وتهدف هذه المحاور إلى قياس درجة الاعتماد على الذكاء الاصطناعي ومدى تكامله داخل العمليات المؤسسية.

٣. جودة الأداء المؤسسي (المتغير التابع)

تشمل هذه الأسئلة قياس مستوى جودة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الخدمية، من خلال مجموعة من المؤشرات الأساسية، وتشمل:

- جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين
- سرعة إنجاز الأعمال وتحسين زمن الاستجابة
- دقة العمليات وتقليل الأخطاء
- كفاءة استخدام الموارد البشرية والتقنية
- مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة

كما تعكس هذه المؤشرات قدرة المؤسسة على تحقيق التميز المؤسسي وتحسين أدائها بشكل مستدام.

٤. أسئلة ليكرت: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، وذلك على النحو التالي:

(1) غير موافق بشدة - (٢) غير موافق - (٣) محايد - (٤) موافق - (٥) موافق بشدة

ويُعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخدامًا في الدراسات الإدارية لسهولة تطبيقه وتحليل نتائجه.

الأسئلة المفتوحة: ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في مؤسستك؟

كيف يمكن تحسين استخدام الذكاء الاصطناعي لرفع جودة الأداء المؤسسي؟

وتهدف هذه الأسئلة إلى الحصول على بيانات نوعية تدعم التحليل الكمي وتساعد في تفسير النتائج بشكل أعمق.

مجتمع وعينة الدراسة

- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية

السعودية، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، نظرًا لدورهم المباشر في تطبيق تقنيات الذكاء

الاصطناعي وتقييم أثرها على الأداء المؤسسي.

• عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية تتراوح بين (١٢٠-١٥٠) مشاركًا، لضمان تمثيل مختلف

الفئات الوظيفية والمستويات الإدارية، بما يعزز من دقة النتائج وقابليتها للتعميم.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٦

الحدود المكانية: المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية

الحدود البشرية: العاملون في المؤسسات الخدمية

الحدود الموضوعية: تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي

نموذج المتغيرات في الدراسة

المتغير	التعريف الإجرائي	النوع	العلاقة
الذكاء الاصطناعي	استخدام الأنظمة الذكية والتقنيات الحديثة لتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار	مستقل	يؤثر على جودة الأداء المؤسسي
جودة الأداء المؤسسي	قدرة المؤسسة على تقديم خدمات عالية الجودة بكفاءة وفعالية وتحقيق رضا العملاء	تابع	يتأثر بالذكاء الاصطناعي

الطرق الإحصائية وتحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج **SPSS**، وذلك من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تساعد في تفسير البيانات واستخلاص النتائج بشكل علمي دقيق، بما يدعم تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها.

وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- **التحليل التكراري:** للتعرف على توزيع الإجابات واتجاهات آراء المشاركين حول استخدام الذكاء الاصطناعي.
 - **المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري:** لقياس مستوى الاستجابات وتحديد درجة التباين بينها، مما يساعد في تقييم مستوى تبني الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي.
 - **معامل الارتباط (Pearson):** لقياس قوة واتجاه العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي.
 - **تحليل الانحدار:** لتحديد مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء المؤسسي بشكل دقيق، ومعرفة مقدار التغير في الأداء الناتج عن استخدام هذه التقنيات.
 - **اختبار الثبات (Cronbach Alpha):** للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة وضمان اتساقها الداخلي.
- كما سيتم إجراء تحليل إضافي للفروق بين استجابات المشاركين وفقاً للمتغيرات الديموغرافية مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وذلك بهدف التعرف على مدى تأثير هذه العوامل على تقييمهم لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المؤسسي.

المراجع:

المراجع العربية

- الهويل، فخرية سالم قطيش. (٢٠٢٤). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٥(١)، ٦٢٤-٦٣٨.
- حمزة، عبد العال عبد الودود محمد. (٢٠٢٥). أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء المشروعات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١٢)، ٩٠-١٠٧.
- علي، محمد بخيت محمد. (٢٠٢٥). أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية (دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١٠)، ٦٨-٨٧.
- مصطفى، سحر كمال، & المكرمي، محمد يحيى. (٢٠٢٥). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية على مجموعة من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١١)، ٣٨٣-٤٠٨.
- الجعافرة، سهام سليم. (٢٠٢٣). الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٤(٢)، ٧٨٧-٨٠٤.
- آل عثمان، منال محمد. (٢٠٢٥). تصور مقترح لممارسات القيادة المستدامة في التحول الرقمي بالجامعات السعودية. مجلة كلية التربية (أسيوط)، ٤١(٦٢)، ١-٤٠.

- المبلغ، منور عبد الله ساير. (٢٠٢٥). تفعيل الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي لدى مكاتب التعليم بمدينة حائل (تصور مقترح). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(٤)، ١٤١-١٣٢.
- دعجم، سعيد بن مفلح بن. (٢٠٢٦). الإدارة الرقمية كمدخل لتعزيز الشفافية الإدارية للجامعات السعودية في ضوء الرؤية الوطنية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٧(٢)، ٣٣٥-٣٩٨.
- الغامدي، خالد مسفر سعيد. (٢٠٢٥). أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي: بالتطبيق على وزارة الموارد البشرية-فرع الباحة خلال العام ٢٠٢٤م. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١١)، ٦٨٧-٧٠٤.
- AlShwaier, A., & Abdullah, M. I. (2025). Artificial intelligence and innovation environments: Enhancing startup performance in the Kingdom of Saudi Arabia. International Journal on Management Education and Emerging Technology (IJMEET), 3(2), 1-15.
- Alsulami, A. N. (2026). The impact of adopting artificial intelligence systems on the efficiency of knowledge management processes: An applied study at Noon Saudi Arabia. European Journal of Sustainable