

أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات

دراسة ميدانية على الشركات في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

عبدالله مطلق المطلق

253001116

إشراف الدكتور /

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي:2026

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة
6	أهداف الدراسة
6	أسئلة الدراسة
7	فروض الدراسة
8	أهمية الدراسة
9	الدراسات السابقة:
16	الفجوة البحثية
17	المنطلقات النظرية للدراسة
20	المنهجية وطرق البحث:
20	مجتمع وعينة الدراسة
21	مصادر جمع البيانات
21	أداة الدراسة
23	الأساليب الإحصائية المستخدمة
23	حدود الدراسة
25	المراجع:

مقدمة:

يشهد العالم في القرن الحادي والعشرين موجة متسارعة من التحولات التكنولوجية التي أعادت تشكيل ملامح بيئة الأعمال العالمية، حيث أصبحت التقنيات الحديثة تُمثل المحرك الرئيسي للتطور المؤسسي والنمو الاقتصادي في مختلف القطاعات. وفي خضم هذه التحولات، برز الذكاء الاصطناعي بوصفه أحد أكثر الابتكارات التكنولوجية تأثيراً وإثارةً للاهتمام على المستويين الأكاديمي والتطبيقي، إذ تجاوزت تطبيقاته حدود المختبرات البحثية لتتغلغل في صميم العمليات الإدارية والتشغيلية للمنظمات المعاصرة، مُحدثاً تغييرات جوهرية في طريقة أداء الأعمال وصناعة القرارات وإدارة الموارد. (Olan et al., 2022)

وتتعدد أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي وتتوغل تطبيقاتها في بيئة الأعمال، حيث يُتيح التعلم الآلي للمنظمات القدرة على تحليل كميات هائلة من البيانات واكتشاف الأنماط الخفية والتعلم الذاتي من التجارب السابقة لتحسين العمليات بشكل مستمر، بينما تُمكن معالجة اللغات الطبيعية المنظمات من التفاعل الذكي مع النصوص والمحادثات وتحليل مشاعر العملاء وأتمتة عمليات التواصل. كما تُسهم الروبوتات الذكية في أتمتة المهام التشغيلية المتكررة بدقة وسرعة فائقتين، فيما تُوفر التحليلات التنبؤية قدرة استشرافية تُعين صنّاع القرار على التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية واتخاذ قرارات استباقية مبنية على البيانات. (Almheiri et al., 2025)

إنه يُعدّ من أكثر المفاهيم الإدارية محورية واستقطاباً لاهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء، كونه يُمثّل المحصلة النهائية لجميع الأنشطة والعمليات التي تُمارسها المنظمة، ويعكس مدى قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية. ويتضمن الأداء المؤسسي أبعاداً متعددة تشمل الكفاءة التشغيلية وجودة المخرجات ورضا العملاء والقدرة التنافسية والأداء المالي والابتكار، مما يجعله مفهوماً متعدد الأوجه يتأثر بعوامل تنظيمية وتكنولوجية وبشرية متداخلة (المصاروة والسرحان، 2021).

و تتقاطع تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الأداء المؤسسي في علاقة تكاملية واعدة، إذ تُوفر هذه التقنيات للمنظمات أدوات متقدمة لأتمتة العمليات وتحسين جودة القرارات وتعزيز الإنتاجية وخفض التكاليف التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على مختلف مؤشرات الأداء المؤسسي. وقد أكدت عدة دراسات أن المنظمات التي تستثمر في تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل استراتيجي تُحقق تحسينات ملموسة في

أدائها مقارنة بالمنظمات التي تتأخر في هذا المجال (Abrokwah-Larbi & Awuku-Larbi, 2024).

وفي إطار ما تسعى إليه المملكة العربية السعودية من تحقيق رؤية 2030 بتحويل الاقتصاد الوطني نحو المعرفة والابتكار والتقنية، تأتي هذه الدراسة لتستكشف أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، سعياً نحو تقديم إسهام علمي وعملي يُثري المعرفة الأكاديمية ويُزود صنّاع القرار برؤى مبنية على أدلة تجريبية تُعينهم على تحقيق الاستفادة المثلى من هذه التقنيات المتقدمة .

مشكلة الدراسة

يشهد العالم المعاصر تحولات جذرية غير مسبوقة في بيئة الأعمال، فرضتها الثورة الصناعية الرابعة وما أفرزته من تقنيات متقدمة أعادت تشكيل المفاهيم التقليدية للإدارة والأداء المؤسسي. وتُعدّ تقنيات الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه التقنيات التي باتت تُمثّل ركيزة محورية في استراتيجيات المنظمات الساعية إلى تحقيق التميز والاستدامة في ظل بيئة تنافسية متسارعة التغيير. وقد أضحت توظيف هذه التقنيات ضرورة حتمية لا خياراً ترفيهاً، إذ تُشير التقديرات العالمية إلى أن المنظمات التي تتبنى تقنيات الذكاء الاصطناعي تُحقّق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية وجودة القرارات الإدارية والقدرة التنافسية مقارنةً بنظيراتها التي تتأخر في هذا التبنّي.

وفي سياق المملكة العربية السعودية، تكتسب هذه القضية أهمية استثنائية في ضوء رؤية المملكة 2030 التي وضعت التحول الرقمي وتبنّي التقنيات الحديثة في صدارة أولوياتها الاستراتيجية، سعياً نحو بناء اقتصاد معرفي متنوع يتجاوز الاعتماد على النفط. وعلى الرغم من هذا التوجه الاستراتيجي الطموح والاستثمارات الضخمة التي تضخّها المملكة في قطاع التقنية والابتكار، إلا أن الواقع يكشف عن فجوة واضحة بين الطموحات المأمولة والتطبيق الفعلي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في كثير من الشركات السعودية. فلا تزال شريحة واسعة من هذه الشركات تعتمد على الأساليب التقليدية في إدارة عملياتها، وتفتقر إلى تصور واضح حول كيفية استثمار تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده المتعددة — كالتعلم

الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية والروبوتات الذكية والتحليلات التنبؤية في تطوير أدائها المؤسسي بشكل منهجي ومتكامل.

وتتعمق هذه المشكلة حين نُدرك أن التحديات التي تواجه الشركات السعودية لا تقتصر على الجوانب التقنية فحسب، بل تمتد لتشمل تحديات تنظيمية وبشرية ومعرفية، من أبرزها ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض القطاعات، ونقص الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على التعامل مع هذه التقنيات، وغياب الأطر الاستراتيجية الواضحة لدمج الذكاء الاصطناعي في العمليات المؤسسية، فضلاً عن مقاومة التغيير التنظيمي التي تُعيق تحقيق الاستفادة المثلى من هذه التقنيات المتقدمة. وقد أكدت عدة دراسات سابقة وجود هذه الإشكاليات، فقد أشارت دراسة المطيري والحلافي والعباس (2025) إلى وجود تحديات جوهرية كالتحيز الخوارزمي وضعف البنية التحتية التكنولوجية ونقص الأطر التشريعية، كما كشفت دراسة المصاروة والسرطان (2021) أن أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي لا يكون مباشراً فحسب بل يحتاج إلى متغيرات وسيطة كرأس المال الفكري، مما يُعقّد عملية الفهم والتطبيق.

وعلى الرغم من تنامي الاهتمام البحثي بموضوع الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي عالمياً، إلا أن الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في السياق السعودي لا تزال محدودة ولم تُقدّم تصوراً شاملاً يُغطي أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي المتعددة وأثرها المتباين على الأداء المؤسسي في الشركات السعودية تحديداً. فأغلب الدراسات السابقة ركّزت على بُعد واحد أو قطاع محدد، كالقطاع المصرفي أو الحكومي، دون تقديم رؤية تكاملية تجمع بين التعلم الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية والروبوتات الذكية والتحليلات التنبؤية في إطار واحد.

وبناءً على ما سبق، تتبلور مشكلة الدراسة في وجود حاجة علمية وعملية ملحة لفهم طبيعة الأثر الذي تُحدثه تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده المتعددة على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات السعودية، وتحديد البُعد الأكثر تأثيراً، وتقديم توصيات عملية تُسهم في تعزيز قدرة هذه الشركات على توظيف تلك التقنيات بما يتوافق مع تطلعات رؤية المملكة 2030 ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

ينبثق عن الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

✖ قياس أثر معالجة اللغات الطبيعية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

✖ قياس أثر الروبوتات الذكية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

✖ قياس أثر التحليلات التنبؤية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

✖ تقديم توصيات ومقترحات عملية للشركات السعودية لتعزيز توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير أدائها المؤسسي بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية؟

ينبثق عن السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

✖ ما أثر التعلم الآلي على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية؟

✖ ما أثر معالجة اللغات الطبيعية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية؟

✕ ما أثر الروبوتات الذكية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية؟

✕ ما أثر التحليلات التنبؤية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية؟

✕ أي أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي أكثر تأثيراً على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتعلم الآلي على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لمعالجة اللغات الطبيعية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للروبوتات الذكية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتحليلات التنبؤية على تطوير الأداء المؤسسي في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية (النظرية)

- تُسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية والبحث العلمي بإطار نظري متكامل يربط بين تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده الأربعة (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) والأداء المؤسسي، في ظل ندرة الدراسات العربية التي تناولت هذه العلاقة بشكل شامل ومتكامل.
- تُعالج الدراسة فجوة واضحة في الأدبيات البحثية المتعلقة بتأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في السياق السعودي تحديداً، إذ إن معظم الدراسات السابقة ركزت على بيئات أعمال غربية أو آسيوية، مما يُتيح فهماً أعمق للواقع المحلي.
- تُقدم الدراسة نموذجاً مفاهيمياً متكاملًا يوضح العلاقات السببية بين أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي، مما يُوفر أساساً نظرياً يمكن للباحثين البناء عليه في دراسات مستقبلية.
- تُسهم الدراسة في فتح آفاق بحثية جديدة أمام الباحثين لاستكشاف متغيرات وسيطة ومعدلة أخرى في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي كرأس المال البشري والثقافة التنظيمية والبنية التحتية الرقمية.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

- تُقدم الدراسة نتائج وتوصيات عملية تُساعد صناع القرار والمديرين التنفيذيين في الشركات السعودية على اتخاذ قرارات مبنية على أدلة علمية فيما يتعلق بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي واستثمارها في تطوير الأداء المؤسسي.
- تتسجم الدراسة مع توجهات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تُركز على التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة، مما يجعل نتائجها ذات قيمة استراتيجية للجهات المعنية بتنفيذ الرؤية وتطوير بيئة الأعمال.

- تُساعد الدراسة الشركات السعودية في تحديد أولوياتها الاستثمارية في مجال تقنيات الذكاء الاصطناعي من خلال الكشف عن البُعد الأكثر تأثيراً على الأداء المؤسسي، مما يُمكنها من توجيه مواردها بكفاءة أعلى.
- تُوفر الدراسة رؤى عملية حول كيفية استفادة الشركات السعودية من تقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والإقليمية والدولية، في ظل التحولات المتسارعة في بيئة الأعمال العالمية.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (المصاروة والسرحدان، 2021) بعنوان: "أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) على الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية) من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (338) إدارياً تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية المتناسبة من الإداريين (مدير، رئيس قسم، مشرف، إداري) في (16) بنكاً تجارياً أردنياً، وتم تطوير استبانة مكونة من (38) فقرة، واستُخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وتحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (Amos) وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي في رأس المال الفكري، فضلاً عن وجود أثر لرأس المال الفكري في الأداء المؤسسي، كما تبين وجود أثر غير مباشر للذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي من خلال رأس المال الفكري. وأوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة البنوك بالاهتمام بالنظم الخبيرة لاكتساب المعرفة من قواعد البيانات المخزنة لإيجاد الحلول للمشاكل المختلفة، وإيجاد أنظمة تعالج الأخطاء المحاسبية بشكل تلقائي، وإعادة تقييم العمليات الداخلية باستمرار بما يتواءم مع التغييرات في بيئة العمل الخارجية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة ونقل المعرفة والبحث والتطوير.

دراسة (الشمري والجمال، 2025) بعنوان: "أثر الذكاء الاصطناعي على القيادة الاستراتيجية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي"

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر الذكاء الاصطناعي على القيادة الاستراتيجية في القطاع المصرفي، مع التركيز على الفرص والتحديات التي يواجهها القادة الاستراتيجيون في المصارف. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة في القطاع المصرفي، واستخدمت الأساليب الإحصائية المتمثلة في التوزيع التكراري والوسط الحسابي الموزون والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار الخطي البسيط ومقياس ليكرت الخماسي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يُسهم في زيادة الكفاءة التشغيلية في المصارف، مما يسمح للقادة بالتركيز على المهام الاستراتيجية بدلاً من المهام التشغيلية، وبالتالي يدعم تحقيق أهداف النمو والتوسع. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير لوحات معلومات (Dashboards) تفاعلية للقادة لتمكينهم من الاطلاع على البيانات الحية والتحليلات المهمة في الوقت الفعلي.

دراسة (أرطباز، 2022) بعنوان: "أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة"

هدفت الدراسة إلى التطرق إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي يمكن الاعتماد عليها كأداة فعالة لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث تم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي وتطبيقاته، والدور الذي يلعبه في اكتساب ميزة تنافسية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها على الأداء المؤسسي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبح يلعب دوراً أساسياً ومهماً في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، وأن هذه التطبيقات تُمثل ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها بالنسبة لمنظمات الأعمال. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات الاقتصادية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي كجزء من استراتيجياتها التنافسية، والعمل على تطوير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لذلك.

دراسة (العتيبي، 2025) بعنوان: "أثر تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي بالتطبيق على إداريين/إداريات مدارس التعليم العام بمدينة جدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي بأبعادها الثلاثة (القدرات الرقمية، البيانات الضخمة، والتعلم الآلي) على التميز المؤسسي في مدارس التعليم العام بمدينة جدة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واعتمدت على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تكونت العينة من (211) إدارياً وإدارية يمثلون مجتمع الدراسة، واستُخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي في مدارس التعليم العام بجدة جاء بدرجة مرتفعة جداً، كما أظهرت النتائج وجود مستوى مهم من التميز المؤسسي في هذه المدارس، مع وجود أثر إيجابي قوي وذي دلالة إحصائية لتطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي بأبعادها الثلاثة على التميز المؤسسي، حيث أسهمت جميع الأبعاد في تحسين جودة الأداء وتطوير العمليات التعليمية والإدارية بشكل ملحوظ.

دراسة (هتهت والفرا، 2020) بعنوان: "أثر الذكاء الاصطناعي على جودة صناعة القرار في وزارة الاقتصاد الوطني في المحافظات الجنوبية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، الشبكات العصبية، الأنظمة الذكية، معالجة اللغات الطبيعية) على جودة صناعة القرار في وزارة الاقتصاد الوطني في المحافظات الجنوبية بفلسطين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من العاملين في وزارة الاقتصاد الوطني بالمحافظات الجنوبية، واعتمدت على الاستبانة أداةً رئيسية لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي بأبعاده على جودة صناعة القرار في الوزارة، وأن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تُسهم بشكل فاعل في تحسين عمليات اتخاذ القرارات الإدارية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية وتوفير البنية التحتية التكنولوجية المناسبة لتطبيقها، وتدريب العاملين على استخدام هذه التقنيات لتعزيز جودة القرارات الإدارية.

دراسة (المطيري والحلافي والعباس، 2025) بعنوان: "استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدم لتحسين الأداء المؤسسي بقطاعات الأعمال بمدينة الرياض 2025"

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدم في تحسين الأداء المؤسسي بجمعيات الأعمال في الرياض، مع التركيز على قياس مدى تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة القرارات الإدارية، وتحديد التحديات الأخلاقية والتنظيمية المصاحبة للتطبيق. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل خمس دراسات سابقة منشورة بين عامي 2021 و2025 من قطاعات متنوعة باستخدام أدوات التحليل النوعي لاستخلاص الأنماط المشتركة والاستنتاجات الرئيسية. وأظهرت النتائج أن تقنيات الذكاء الاصطناعي ساهمت بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة المهام الروتينية، ورفعت جودة القرارات الإدارية عبر التحليلات التنبؤية المتقدمة، كما كشفت عن وجود تحديات رئيسية مثل التحيز الخوارزمي وضعف البنية التحتية التكنولوجية ونقص الأطر التشريعية المنظمة. وأوصت الدراسة بضرورة وضع إطار استراتيجي متكامل لتبني هذه التقنيات، مع التركيز على تعزيز الشفافية الأخلاقية وتدريب الكوادر البشرية وتطوير البنية التحتية الرقمية وإجراء المزيد من الدراسات الميدانية.

دراسة (الجدوي، 2023) بعنوان: "الدور الوسيط للذكاء الاصطناعي القابل للتفسير في العلاقة بين حوكمة البيانات والأداء المؤسسي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر حوكمة البيانات في الأداء المؤسسي عبر الذكاء الاصطناعي القابل للتفسير بوصفه متغيراً وسيطاً. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي، وتكونت العينة من (384) من المديرين التنفيذيين لتقنية المعلومات الملمين بتقنيات الذكاء الاصطناعي، واعتمدت على الاستبانة الإلكترونية أداةً لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الممارسات المتعلقة بمتغيرات الدراسة الثلاثة (حوكمة البيانات، الذكاء الاصطناعي القابل للتفسير، الأداء المؤسسي) متوافرة بدرجة مرتفعة في المنظمات، وأن الذكاء الاصطناعي القابل للتفسير يلعب دور الوساطة الجزئية المكتملة في علاقة حوكمة البيانات بالأداء المؤسسي، إذ بلغ التأثير غير المباشر (0.144) والتأثير المباشر لحوكمة البيانات على الأداء المؤسسي (0.452)، مما يعني أن التأثير الكلي قدره (0.596). وأوصت الدراسة بأهمية دمج حوكمة البيانات مع تقنيات الذكاء الاصطناعي القابل للتفسير لتعزيز الأداء المؤسسي بشكل شامل.

دراسة (الشتيوي، 2023) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء المؤسسي في المؤسسات الجامعية: كليات عنيزة نموذجاً"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بمكوناتها (أنظمة المعلومات، الاتصالات، البوابات الإلكترونية) كأداة حديثة لرفع مستوى الأداء المؤسسي داخل الجامعات، متخذةً من كليات عنيزة نموذجاً تطبيقياً. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من العاملين في كليات عنيزة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تُسهم في تقليل الوقت والجهد وتسهيل الاتصال بين الموظفين والإدارة، كما تحسّن سرعة إنجاز المعاملات وعملية اتخاذ القرار وتزيد الشفافية والمساءلة. وكشفت الدراسة عن وجود تحديات تواجه المؤسسات الجامعية عند التحول نحو الإدارة الإلكترونية تتمثل في ضعف البنية التحتية التقنية وقلة الكوادر المؤهلة ومقاومة التغيير. وخلصت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تُمثل أداة استراتيجية لرفع مستوى الأداء المؤسسي في الجامعات، وأوصت بضرورة توفير الدعم الإداري والتقني المتكامل لضمان نجاح التحول الرقمي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة (Olan et al., 2022) بعنوان "Artificial Intelligence and Knowledge Sharing: Contributing Factors to Organizational Performance"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي ومشاركة المعرفة بأبعادهما (تطبيقات الذكاء الاصطناعي، تحليلات البيانات، ذكاء الأعمال، مشاركة المعرفة الحالية والجديدة) على الأداء المؤسسي في المنظمات العاملة في بيئة رقمية متغيرة. واستخدمت الدراسة منهج المجموعات الضبابية النظري (Fuzzy-Set Theoretic Approach/fsQCA)، واعتمدت على استبانة إلكترونية لجمع البيانات من عينة من المديرين ومتخذي القرارات في منظمات الأعمال في المملكة المتحدة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وحده ليس كافياً لتحسين الأداء المؤسسي، وإنما يحتاج إلى نظام تكاملي يجمع بين الذكاء الاصطناعي ومشاركة المعرفة لتحقيق استراتيجية أداء مؤسسي أكثر استدامة. وأوصت الدراسة بضرورة أن تعمل المنظمات على دمج أنظمة الذكاء الاصطناعي مع آليات مشاركة المعرفة داخل عملياتها التجارية لتحقيق تحسينات مستدامة في الأداء.

دراسة (Almheiri et al., 2025) بعنوان "Examining the Impact of Artificial Intelligence Capability on Dynamic Capabilities, Organizational Creativity and Organization Performance in Public Organizations"

هدفت الدراسة إلى تقييم مقياس قدرات الذكاء الاصطناعي واختبار أثره على القدرات الديناميكية والإبداع المؤسسي والأداء المؤسسي في المنظمات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة، مستندةً إلى نظرية الموارد. واستخدمت الدراسة المنهج المختلط (النوعي والكمي) مع منهج القياس النفسي التكاملية لتطوير مقياس قدرات الذكاء الاصطناعي والتحقق من صدقه. وتكونت العينة من (344) مديراً في المنظمات العامة بالإمارات، واعتمدت على بيانات التقرير الذاتي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تطوير مقياس لقدرات الذكاء الاصطناعي مكون من (23) فقرة، كما أكدت أن قدرات الذكاء الاصطناعي تُعزز بشكل إيجابي ومعنوي القدرات الديناميكية، والتي بدورها تُعزز الإبداع المؤسسي وتُحسن الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بأهمية استثمار المنظمات العامة في تطوير قدراتها في مجال الذكاء الاصطناعي كمورد استراتيجي يُسهم في بناء قدرات مميزة.

دراسة (Abrokwah-Larbi & Awuku-Larbi, 2024) بعنوان "The Impact of Artificial Intelligence in Marketing on the Performance of Business Organizations: Evidence from SMEs in an Emerging Economy"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في التسويق بأبعاده (إنترنت الأشياء، أنظمة صنع القرار التعاوني، الواقع الافتراضي والمُعزز، التخصيص) على أداء منظمات الأعمال بأبعاده (الأداء المالي، أداء العملاء، أداء العمليات التجارية الداخلية، أداء التعلم والنمو) في المنشآت الصغيرة والمتوسطة في غانا، مستندةً إلى نظرية الموارد. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي المسحي، وتكونت العينة من (225) منشآت صغيرة والمتوسطة المسجلة في وكالة غانا للمشاريع بالمنطقة الشرقية، واستُخدم أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية لتحليل المسار. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي في التسويق له أثر معنوي وإيجابي على جميع أبعاد الأداء المؤسسي في المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وأوصت الدراسة بأن يعمل أصحاب ومديرو هذه المنشآت على تطوير منهج الذكاء

الاصطناعي في التسويق كهدف استراتيجي أساسي، وتطبيق المحددات الأربعة للذكاء الاصطناعي في التسويق لتحسين أدائهم.

دراسة (Zhang et al., 2024) بعنوان "The Impact of Artificial Intelligence on Organizational Justice and Project Performance: A Systematic Literature and Science Mapping Review"

هدفت الدراسة إلى إجراء مراجعة منهجية ورسم خرائط علمية للأدبيات المنشورة حول أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على العدالة التنظيمية بأبعادها (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية) وأداء المشاريع خلال الفترة من 2011 إلى 2023. واستخدمت الدراسة منهج المراجعة المنهجية للأدبيات وفقاً لمعايير (PRISMA) مع منهج الرسم العلمي باستخدام برنامج (VOSviewer)، وتم تحليل (47) مقالة مختارة من قاعدة بيانات (Scopus) بعد تطبيق معايير الاشتغال والاستبعاد على (3412) مقالة أولية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يُسهم إيجاباً في تحقيق العدالة التنظيمية من خلال توزيع الموارد بشكل عادل وتقييم الأداء بموضوعية، مما ينعكس إيجاباً على أداء المشاريع. كما أشارت إلى أن أبرز مجالات البحث تشمل تأثير الذكاء الاصطناعي على التحول الرقمي وتحليل القرارات والقيادة التنظيمية. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات التطبيقية حول دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز العدالة التنظيمية وتحسين أداء المشاريع، وتعزيز التعاون البيئي بين الباحثين في هذا المجال.

دراسة (Ismail & Muhammad, 2022) بعنوان "Artificial Intelligence Innovation Related Factors Affecting Organizational Performance"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المرتبطة بابتكارات الذكاء الاصطناعي وأثرها على الأداء المؤسسي، من خلال بناء نموذج يوضح العلاقة بين عوامل ابتكار الذكاء الاصطناعي (البنية التحتية التكنولوجية، الكفاءات البشرية، الاستراتيجية التنظيمية، الابتكار التقني) والأداء المؤسسي. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، واعتمدت على تطوير نموذج المعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM)، وتم جمع البيانات عبر استبانة من عينة من العاملين في المنظمات التي تتبنى تقنيات الذكاء الاصطناعي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن عوامل ابتكارات الذكاء الاصطناعي لها تأثير معنوي وإيجابي على الأداء المؤسسي، وأن البنية التحتية التكنولوجية والكفاءات البشرية تُعدّان من

أبرز العوامل المحددة لنجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء. وأوصت الدراسة بضرورة أن تولي المنظمات اهتماماً كبيراً بتطوير البنية التحتية التقنية والاستثمار في تأهيل الكوادر البشرية لضمان التطبيق الفعال لابتكارات الذكاء الاصطناعي.

الفجوة البحثية

من خلال الاستعراض الشامل للدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، يتضح وجود فجوة بحثية واضحة تسعى هذه الدراسة إلى سدّها. فمن حيث السياق الجغرافي، ركّزت معظم الدراسات الأجنبية على بيئات أعمال غربية وآسيوية كدراسة (Olan et al. (2022 التي طُبِّقت في المملكة المتحدة، ودراسة (Abrokwah-Larbi & Awuku-Larbi (2024 التي طُبِّقت في غانا، ودراسة (Almheiri et al. (2025 التي طُبِّقت في الإمارات، بينما ركّزت الدراسات العربية على قطاعات محددة كالقطاع المصرفي في دراسة المصاروة والسرحان (2021) ودراسة الشمري والجمال (2025)، أو القطاع الحكومي في دراسة هتهت والفرا (2020)، أو القطاع التعليمي في دراسة العتيبي (2025) ودراسة الشتيوي (2023)، دون أن تتناول أيّ منها الشركات السعودية بشكل مباشر وشامل. ومن حيث أبعاد المتغير المستقل، اقتصر أغلب الدراسات السابقة على تناول بُعد واحد أو بُعدين من أبعاد الذكاء الاصطناعي كالنظم الخبيرة والتعلم الآلي في دراسة المصاروة والسرحان (2021)، أو تناولته بشكل عام دون تفصيل أبعاده كدراسة أرتباز (2022) ودراسة المطيري والحلافي والعباس (2025)، في حين لم تجمع أيّ دراسة سابقة — في حدود علم الباحث — بين الأبعاد الأربعة مجتمعة (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) في إطار نموذج واحد متكامل يقيس أثرها على الأداء المؤسسي. كما أن بعض الدراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي ومتغيرات تابعة مختلفة عن الأداء المؤسسي، كالقيادة الاستراتيجية في دراسة الشمري والجمال (2025)، والعدالة التنظيمية وأداء المشاريع في دراسة (Zhang et al. (2024، مما يؤكّد الحاجة إلى دراسة تُركّز على الأداء المؤسسي تحديداً في سياق الشركات السعودية. وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لتسدّ هذه الفجوة البحثية من خلال تقديم نموذج تكاملي يجمع بين أربعة أبعاد لتقنيات الذكاء الاصطناعي ويقيس أثرها على الأداء المؤسسي في بيئة الشركات السعودية، وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة بهذا الشمول والتحديد.

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: تقنيات الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل)

مفهوم الذكاء الاصطناعي

يُعدّ الذكاء الاصطناعي من أبرز المفاهيم التي استحوذت على اهتمام الباحثين والممارسين في مجال إدارة الأعمال خلال العقود الأخيرة، وقد تعددت التعريفات التي قُدمت لهذا المفهوم بتعدد الزوايا التي نظر منها الباحثون إليه. ويُشير الذكاء الاصطناعي في جوهره إلى قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة العمليات الذهنية البشرية كالتعلم والاستنتاج وحل المشكلات واتخاذ القرارات، من خلال خوارزميات وبرمجيات متطورة تُمكنها من معالجة كميات ضخمة من البيانات واستخلاص الأنماط والتكيف مع المتغيرات المحيطة بشكل ذاتي ومستمر (أرطباز، 2022). وقد عرّفه المصاروة والسرطان (2021) بأنه مجموعة من التقنيات والأنظمة الذكية التي تهدف إلى تمكين الآلات من أداء مهام تتطلب ذكاءً بشرياً، بما يشمل التعلم من التجارب والتعرف على الأنماط والتفاعل مع البيئة المحيطة. كما عرّفه Olan et al. (2022) بأنه التقنيات المتقدمة التي تُتيح للمنظمات تحليل البيانات واتخاذ القرارات وتحسين العمليات التجارية من خلال أنظمة ذكية قادرة على التعلم والتطور الذاتي. ويمكن القول إن الذكاء الاصطناعي يتجاوز كونه مجرد أداة تقنية ليُصبح منظومة متكاملة تُعيد هندسة الطريقة التي تعمل بها المنظمات وتتفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية.

أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي

تتبنى هذه الدراسة أربعة أبعاد رئيسية لتقنيات الذكاء الاصطناعي، وهي:

التعلم الآلي (Machine Learning): يُعرّف التعلم الآلي بأنه فرع من فروع الذكاء الاصطناعي يُركّز على تطوير خوارزميات وأنظمة حاسوبية قادرة على التعلم تلقائياً من البيانات والتجارب السابقة دون الحاجة إلى برمجة صريحة لكل مهمة، بحيث تتحسن قدراتها الأدائية بشكل مستمر مع تراكم البيانات والخبرات. ويُتيح التعلم الآلي للمنظمات اكتشاف الأنماط الخفية في مجموعات البيانات الضخمة، والتنبؤ بالسلوكيات والاتجاهات، وتحسين العمليات التشغيلية بشكل ذاتي ومتواصل (Almheiri et al., 2022).

(2025) وتتنوع تطبيقاته في بيئة الأعمال لتشمل تحليل سلوك العملاء والكشف عن الاحتيال وتحسين سلاسل التوريد وإدارة المخاطر، مما يجعله ركيزة أساسية في منظومة الذكاء الاصطناعي المؤسسي.

معالجة اللغات الطبيعية: (Natural Language Processing – NLP) تُعرف معالجة اللغات الطبيعية بأنها مجال تقني متخصص ضمن الذكاء الاصطناعي يهتم بتمكين الحواسيب من فهم اللغة البشرية وتفسيرها وتوليدها بأشكالها المختلفة المكتوبة والمنطوقة، بما يُتيح التفاعل الطبيعي بين الإنسان والآلة. وتشمل تطبيقاتها في المنظمات روبوتات المحادثة الذكية (Chatbots) لخدمة العملاء، وتحليل المشاعر والآراء في وسائل التواصل الاجتماعي، واستخراج المعلومات من النصوص والوثائق، والترجمة الآلية، وتلخيص التقارير والمستندات (الشمري والجمال، 2025). وتسهم هذه التقنية في تحسين كفاءة التواصل المؤسسي وتسريع عمليات الاستجابة لاحتياجات العملاء وأصحاب المصلحة.

الروبوتات الذكية: (Intelligent Robotics) تُعرف الروبوتات الذكية بأنها أنظمة آلية مزودة بقدرات الذكاء الاصطناعي تُمكنها من أداء المهام التشغيلية والإدارية المتكررة بدقة وسرعة وكفاءة عالية، مع القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة واتخاذ قرارات مستقلة ضمن نطاق عملها المحدد. وتشمل تطبيقاتها في بيئة الأعمال أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) التي تتولى تنفيذ المهام الروتينية كإدخال البيانات ومعالجة الفواتير وإدارة المخزون، فضلاً عن الروبوتات المادية المستخدمة في عمليات التصنيع والتخزين والتوزيع (هتهت والفرا، 2020). ويسهم توظيف الروبوتات الذكية في تقليل الأخطاء البشرية وخفض التكاليف التشغيلية وتحرير الموارد البشرية للتركيز على المهام ذات القيمة المضافة الأعلى.

التحليلات التنبؤية: (Predictive Analytics) تُعرف التحليلات التنبؤية بأنها مجموعة من التقنيات والأساليب الإحصائية والخوارزمية المتقدمة التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات التاريخية والحالية لاستشراف الأحداث والاتجاهات المستقبلية بدرجة عالية من الدقة، مما يُمكن صناع القرار من اتخاذ قرارات استباقية مبنية على أدلة كمية بدلاً من الحدس والتخمين. وتتنوع تطبيقاتها لتشمل التنبؤ بالطلب وسلوك العملاء وتحليل المخاطر وتوقع الأعطال وتحسين تخصيص الموارد (المطيري والحلافي والعباس، 2025). وتُعد التحليلات التنبؤية من أكثر أبعاد الذكاء الاصطناعي ارتباطاً بعملية صنع القرار الاستراتيجي في المنظمات.

ثانياً: الأداء المؤسسي (المتغير التابع)

مفهوم الأداء المؤسسي

يحتل مفهوم الأداء المؤسسي مكانة جوهرية في الفكر الإداري المعاصر، إذ يُمثّل المعيار الأساسي الذي تُقاس به مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وأداء رسالتها. ويُعرّف الأداء المؤسسي بأنه المحصلة الكلية لنتائج الأنشطة والعمليات التي تقوم بها المنظمة خلال فترة زمنية محددة، والتي تعكس مدى قدرتها على استثمار مواردها المتاحة بكفاءة وفعالية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وتلبية توقعات أصحاب المصلحة (المصاروة والسرحان، 2021). وقد عرّفه الجداوي (2023) بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بالاستخدام الأمثل لمواردها البشرية والمادية والتكنولوجية والمعرفية، بما يضمن الكفاءة التشغيلية وجودة المخرجات ورضا المستفيدين. كما عرّفه (Abrokwah-Larbi & Awuku-Larbi, 2024) بأنه مفهوم متعدد الأبعاد يشمل الأداء المالي وأداء العملاء وأداء العمليات الداخلية وأداء التعلم والنمو، مستنداً إلى منظور بطاقة الأداء المتوازن.

ويتسم الأداء المؤسسي بكونه مفهوماً ديناميكياً ومتعدد الأوجه، لا يقتصر على البُعد المالي فحسب بل يمتد ليشمل أبعاداً تشغيلية وإدارية واستراتيجية متعددة. وتتفاوت مؤشرات قياسه بتفاوت طبيعة المنظمة وأهدافها وقطاع عملها، إلا أن هناك إجماعاً بين الباحثين على أنه يتضمن عناصر أساسية تشمل الكفاءة التشغيلية المتمثلة في القدرة على تنفيذ العمليات بأقل قدر من الموارد والوقت، والفعالية المتمثلة في تحقيق الأهداف المرسومة، وجودة المخرجات من منتجات وخدمات، ورضا العملاء وولائهم، والقدرة على الابتكار والتجديد المستمر، والتميز في الأداء المالي (الشتوي، 2023). وقد أضحت تطوير الأداء المؤسسي ضرورة استراتيجية في ظل البيئة التنافسية المعاصرة، حيث تسعى المنظمات الحديثة إلى تبني أدوات ومداخل متطورة تُمكنها من الارتقاء بمستويات أدائها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Zhang et al., 2024).

ثالثاً: العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي

تستند العلاقة النظرية بين تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي إلى عدة نظريات إدارية راسخة، في مقدمتها نظرية الموارد (Resource-Based View - RBV) التي ترى أن المنظمات تُحقق ميزة تنافسية مستدامة من خلال امتلاكها لموارد وقدرات فريدة يصعب تقليدها، ويُعدّ الذكاء الاصطناعي من أبرز هذه الموارد الاستراتيجية في العصر الرقمي (Abrokwah-Larbi & Awuku-Larbi, 2024).

كما تُسهم نظرية القدرات الديناميكية في تفسير كيفية تمكين تقنيات الذكاء الاصطناعي للمنظمات من تطوير قدراتها وتكييف عملياتها استجابةً للتغيرات البيئية المتسارعة، مما ينعكس إيجاباً على أدائها المؤسسي. (Almheiri et al., 2025) ويؤكد الإطار النظري للدراسة أن تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعادها الأربعة تُسهم في تطوير الأداء المؤسسي عبر مسارات متعددة تتضمن تحسين كفاءة العمليات وجودة القرارات وتعزيز الابتكار وخفض التكاليف، وأن هذا الأثر يتباين بحسب طبيعة كل بُعد ومستوى تنبئه وتكامله مع الأبعاد الأخرى داخل المنظمة. (Olan et al., 2022)

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعدّ من أنسب المناهج البحثية لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية كما هي في الواقع، حيث سيُتيح هذا المنهج وصف متغيرات الدراسة المتمثلة في تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) والأداء المؤسسي وصفاً دقيقاً، وتحليل العلاقات والآثار بينها تحليلاً كمياً قائماً على البيانات الميدانية المُجمّعة من عينة الدراسة. وسيُمكن هذا المنهج الباحث من الجمع بين الجانب النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، والجانب التطبيقي من خلال جمع البيانات الأولية وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج علمية قابلة للتعميم.

وستستند الدراسة في جانبها الميداني إلى أسلوب المسح الاجتماعي بطريقة العينة، حيث سيتم تصميم استبانة إلكترونية محكمة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة المستهدفة، وسيتم التحقق من صدقها وثباتها وفق الأساليب العلمية المعتمدة، ثم ستُعالج البيانات وتُحلّل باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للوصول إلى نتائج تُجيب عن أسئلة الدراسة وتختبر فرضياتها.

مجتمع وعينة الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة التنفيذية) في الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض، وذلك نظراً لكونها العاصمة الاقتصادية والإدارية للمملكة وتحتضن أكبر عدد من الشركات والمؤسسات التي تتبنى تقنيات الذكاء

الاصطناعي في عملياتها. ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة إجراء المسح الشامل، ستلجأ الدراسة إلى أسلوب العينة لاختيار مفردات ممثلة لمجتمع الدراسة.

وستعتمد الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية المتناسبة لضمان تمثيل جميع المستويات الإدارية في العينة بشكل متوازن. واستناداً إلى معادلة (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينة، ونظراً لأن مجتمع الدراسة يتجاوز (10,000) موظف في المستويات الإدارية المختلفة، فإن الحد الأدنى لحجم العينة المطلوب سيبلغ (384) مفردة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%). وسيتم توزيع (450) استبانة لضمان الحصول على عدد كافٍ من الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي بعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة، بحيث تستهدف الدراسة استرداد ما لا يقل عن (384) استبانة مكتملة وصالحة للتحليل.

مصادر جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

أولاً: المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والأوراق البحثية المنشورة في قواعد البيانات الإلكترونية المعتمدة، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي.

ثانياً: المصادر الأولية: وتتمثل في البيانات الميدانية التي سيتم جمعها من خلال الاستبانة الإلكترونية المصممة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، والتي ستوزع على أفراد عينة الدراسة من العاملين في المستويات الإدارية بالشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وسيتم تصميمها وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (المتدرج) موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، غير موافق = 2، غير موافق بشدة = 1. وستكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويشمل المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني: المتغير المستقل (تقنيات الذكاء الاصطناعي)، ويتكون من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، حيث يتضمن كل بُعد (4) فقرات، وذلك على النحو التالي:

- **البُعد الأول: التعلم الآلي** - ويتكون من (4) فقرات تقيس مدى استخدام الشركة لتقنيات التعلم الآلي في عملياتها وقدرتها على تحليل البيانات والتعلم من الأنماط وتحسين العمليات تلقائياً.
- **البُعد الثاني: معالجة اللغات الطبيعية** - ويتكون من (4) فقرات تقيس مدى توظيف الشركة لتقنيات معالجة اللغات الطبيعية في التواصل مع العملاء وتحليل النصوص واستخراج المعلومات وأتمتة خدمة العملاء.
- **البُعد الثالث: الروبوتات الذكية** - ويتكون من (4) فقرات تقيس مدى اعتماد الشركة على الروبوتات الذكية وأتمتة العمليات الروبوتية في تنفيذ المهام التشغيلية والإدارية المتكررة وتقليل الأخطاء البشرية.
- **البُعد الرابع: التحليلات التنبؤية** - ويتكون من (4) فقرات تقيس مدى استخدام الشركة لتقنيات التحليلات التنبؤية في استشراف المستقبل والتنبؤ بالاتجاهات ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

القسم الثالث: المتغير التابع (الأداء المؤسسي)، وهو محور أحادي يتكون من (10) فقرات تقيس مستوى الأداء المؤسسي في الشركة من حيث الكفاءة التشغيلية وفعالية العمليات وجودة المخرجات ورضا العملاء والقدرة التنافسية والأداء المالي والابتكار والتطوير المستمر.

وبذلك يكون إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة بالإضافة إلى فقرات البيانات الديموغرافية.

وسيتم التحقق من صدق الأداة من خلال صدق المحكّمين عبر عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال إدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية، فضلاً عن التحقق من صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون. كما سيتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) حيث يُشترط أن تتجاوز قيمته (0.70) لاعتبار الأداة ذات ثبات مقبول.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

ستستخدم الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS)، وتشمل:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على محاور الدراسة وفقراتها وترتيب أهميتها النسبية.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لاختبار أثر أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي مجتمعة على الأداء المؤسسي.
- تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis): لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي بشكل منفرد.
- اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test): للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس.
- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): للكشف عن الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الديموغرافية متعددة الفئات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: ستقتصر هذه الدراسة على دراسة أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي بأبعاده الأربعة (التعلم الآلي، معالجة اللغات الطبيعية، الروبوتات الذكية، التحليلات التنبؤية) على تطوير الأداء المؤسسي.

الحدود المكانية: ستطبق هذه الدراسة على الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض.

الحدود الزمنية: سيتم جمع البيانات الميدانية للدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2026م.

الحدود البشرية: ستُطبّق هذه الدراسة على العاملين في المستويات الإدارية (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة التنفيذية) في الشركات العاملة بمدينة الرياض .

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

✕ المصاروة، مهند كساب عبدالله، و السرحان، عطا الله بن فهد صياح. (2021). أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1250188>

✕ الشمري، إحسان صادق راشد حسين، و الجمال، ناجي محمد. (2025). أثر الذكاء الاصطناعي على القيادة الاستراتيجية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع31 ، 1 - 22. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1590965>

✕ أرتباز، سناء. (2022). أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين أداء المؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية، مج9، ع3 ، 1248 - 1270. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1365697>

✕ العتيبي، هدى متعب سلطان. (2025). أثر تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على التميز المؤسسي بالتطبيق على إداريين / إداريات مدارس التعليم العام بمدينة جدة. المجلة العربية للإدارة، مج45، ع6 ، 89 - 102. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1635207>

✕ هتهت، أنور سعيد يوسف، و الفراء، ماجد محمد عبدالسلام. (2020). أثر الذكاء الاصطناعي على جودة صناعة القرار في وزارة الاقتصاد الوطني في المحافظات الجنوبية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1358894>

✕ المطيري، منى بنت جزاء، الحلافي، حسن خضر، و العباس، المعتصم خليل. (2025). استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدم لتحسين الأداء المؤسسي بقطاعات الأعمال بمدينة الرياض 2025. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج9، ع9 ، 1 - 15. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1610496>

- ✖ الجداوي، مديح ناير. (2023). الدور الوسيط للذكاء الاصطناعي القابل للتفسير في العلاقة بين حوكمة البيانات والأداء المؤسسي. المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج30، ع1، 13 - 67. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1476870>
- ✖ الشتوي، عبدالله بن صالح. (2023). دور الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء المؤسسي في المؤسسات الجامعية: كليات عنيزة نموذج. مجلة الذكاء الاصطناعي وأمن المعلومات، ع1، 1 - 44. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1533121>

المراجع الأجنبية

- ✖ Olan, F., Arakpogun, E. O., Suklan, J., Nakpodia, F., Damij, N., & Jayawickrama, U. (2022). Artificial intelligence and knowledge sharing: Contributing factors to organizational performance. Journal of Business Research, 145, 605–615.
- ✖ Almheiri, H. M., Ahmad, S. Z., Khalid, K., & Ngah, A. H. (2025). Examining the impact of artificial intelligence capability on dynamic capabilities, organizational creativity and organization performance in public organizations. Journal of Systems and Information Technology, 27(1), 1–20.
- ✖ Abrokwah–Larbi, K., & Awuku–Larbi, Y. (2024). The impact of artificial intelligence in marketing on the performance of business organizations: evidence from SMEs in an emerging economy. Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies, 16(4), 1090–1117.
- ✖ Zhang, X., Antwi–Afar, M. F., Zhang, Y., & Xing, X. (2024). The impact of artificial intelligence on organizational justice and project performance: A systematic literature and science mapping review. Buildings, 14(1), 259.

- ☒ Ismail, J. I. M. S., & Muhammad, M. N. (2022). Artificial intelligence innovation related factors affecting organizational performance. *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology*, 13(2), 203–212

Mid Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Artificial Intelligence Technologies on
Developing Organizational Performance in Companies: A Field
Study on Companies in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by: Abdulelah Almutlaq

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Jarrad

1447-2026