

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في الشركات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

1.1 المقدمة

يشهد البحث العلمي في العصر الحديث تطوراً كبيراً ومتشعباً من حيث المفهوم والأهداف والوظائف، حيث لم يعد مجرد عملية أكاديمية تقليدية تهدف إلى جمع المعلومات أو وصف الظواهر بشكل سطحي، بل أصبح يمثل نظاماً متكاملًا من الإجراءات المنظمة التي تهدف إلى فهم الظواهر المختلفة وتحليلها وتفسيرها والتنبؤ بها، ومن ثم الوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في تطوير الواقع العملي في مختلف المجالات. ويقوم البحث العلمي على مجموعة من الأسس المنهجية الدقيقة التي تضمن له المصداقية والموضوعية، ومن أهم هذه الأسس الاعتماد على الأدلة والبراهين، والابتعاد عن التحيز، وتنظيم خطوات البحث بشكل منطقي يبدأ بتحديد المشكلة، ثم صياغة الفرضيات، ثم جمع البيانات وتحليلها، وصولاً إلى استخلاص النتائج والتوصيات. كما يتميز البحث العلمي بمجموعة من الخصائص الأساسية مثل الدقة، والموضوعية، والقابلية للتحقق، وإمكانية التكرار، وهذه الخصائص هي التي تمنحه القوة العلمية وتجعله أداة أساسية في تطوير المعرفة الإنسانية (سالم، 2025).

وفي ظل التحولات الكبيرة التي يشهدها العالم في العصر الرقمي، برزت تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي كأحد أهم الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تطوير أدائها وتحسين كفاءتها ورفع قدرتها التنافسية، حيث أصبح الاعتماد على الأنظمة الذكية وتحليل البيانات الضخمة جزءاً لا يتجزأ من العمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسات. ولم يعد اتخاذ القرار يعتمد فقط على الخبرة البشرية أو الأساليب التقليدية، بل أصبح يعتمد بشكل متزايد على أنظمة تحليل ذكية قادرة على معالجة كميات ضخمة من البيانات في وقت قصير جداً، واستخلاص أنماط دقيقة تساعد في تحسين جودة القرار الإداري. وقد أدى

ذلك إلى إحداث تحول جذري في مفهوم الإدارة التقليدية، حيث أصبحت المؤسسات تسعى إلى التحول الرقمي الكامل من أجل تحسين أدائها وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية، وهو ما جعل الذكاء الاصطناعي عنصرًا استراتيجيًا في نجاح المؤسسات الحديثة (الغامدي، 2025).

كما تشير العديد من الدراسات الحديثة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي لم تعد مجرد أدوات مساعدة داخل المؤسسات، بل أصبحت تمثل محورًا رئيسيًا في عمليات التطوير والتحسين المستمر للأداء المؤسسي، حيث تسهم هذه التطبيقات في تحسين جودة العمل الإداري من خلال تسريع عمليات المعالجة وتقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة البيانات المستخدمة في اتخاذ القرار. كما أن الذكاء الاصطناعي يساهم بشكل فعال في تطوير الموارد البشرية داخل المؤسسات من خلال تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الإنتاجية وتعزيز الكفاءة الفردية والجماعية للعاملين. بالإضافة إلى ذلك، فإن استخدام هذه التقنيات الحديثة يتيح للمؤسسات القدرة على التنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها، مما يساعد في تقليل المخاطر وتحسين مستوى الاستجابة للتحديات المختلفة التي تواجه بيئة العمل (الشاهين، 2025).

ومن جهة أخرى، فإن المؤسسات التي تعتمد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أنظمتها التشغيلية والإدارية تتمتع بقدرة أعلى على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، حيث تساعد هذه التقنيات على تحسين إدارة الموارد، وتطوير أساليب العمل، وتحقيق التكامل بين مختلف الإدارات داخل المؤسسة، مما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى الأداء المؤسسي بشكل شامل. كما أن الدراسات تشير إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تبنت هذه التقنيات حققت تحسنًا ملحوظًا في الأداء الوظيفي وتقليل الهدر وزيادة سرعة الإنجاز، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي الكبير لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف أنواع المؤسسات (وقيع الله، 2025).

1.2 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في أن العديد من المؤسسات، رغم إدراكها المتزايد لأهمية الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أنها لا تزال تواجه صعوبات كبيرة في التطبيق الفعلي لهذه التقنيات داخل بيئة العمل بشكل فعال ومنظم، حيث إن هناك فجوة واضحة بين الإمكانيات التقنية المتاحة وبين مستوى الاستخدام الفعلي لها داخل المؤسسات، مما يؤدي إلى تفاوت كبير في مستوى الأداء المؤسسي من مؤسسة إلى أخرى، ويؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات وكفاءة العمليات الإدارية والتنظيمية. كما أن بعض المؤسسات لا تزال تعتمد بشكل كبير على الأساليب التقليدية في الإدارة واتخاذ القرار، مما يجعلها أقل قدرة على مواكبة التطورات السريعة في بيئة الأعمال الحديثة، وأقل استفادة من المزايا الكبيرة التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

وفي هذا السياق، تظهر المشكلة البحثية بشكل أوضح في التساؤل حول مدى قدرة تطبيقات الذكاء الاصطناعي على إحداث تغيير حقيقي وملاموس في مستوى الأداء المؤسسي داخل المؤسسات المختلفة، خاصة في ظل التفاوت الكبير في مستوى الجاهزية التقنية والبشرية بين المؤسسات. كما أن المشكلة لا تقتصر فقط على الجانب التقني، بل تمتد أيضًا إلى الجوانب الإدارية والتنظيمية والثقافية داخل المؤسسة، حيث إن ضعف الوعي بأهمية الذكاء الاصطناعي، وقلة التدريب، ونقص الخبرات المتخصصة، كلها عوامل تؤثر بشكل مباشر على مستوى الاستفادة من هذه التقنيات الحديثة. بالإضافة إلى ذلك، فإن قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت هذا الموضوع في بيئات عمل مختلفة تزيد من أهمية البحث في هذه المشكلة لفهم أبعادها بشكل أكثر عمقًا ودقة.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في أن الأدبيات العلمية المتوفرة حول الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي رغم كثرتها وتنوعها، إلا أنها لا تزال تعاني من نقص واضح في الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي بشكل متكامل وشامل، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على الجانب التقني للذكاء الاصطناعي من حيث الأدوات والتطبيقات والخوارزميات، بينما ركزت دراسات أخرى على الأداء المؤسسي من حيث الكفاءة والفاعلية والإنتاجية دون الربط العميق بين المجالين. وهذا يعني أن هناك غيابًا نسبيًا لنماذج نظرية واضحة تفسر بشكل دقيق كيف يمكن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي أن تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على تحسين الأداء المؤسسي داخل المؤسسات بمختلف أنواعها.

كما أن هناك نقصًا في الدراسات التي تقدم إطارًا نظريًا متكاملًا يجمع بين الأبعاد التقنية والتنظيمية والسلوكية داخل المؤسسة، حيث إن تأثير الذكاء الاصطناعي لا يقتصر فقط على الجانب التقني، بل يمتد ليشمل التغيير في أساليب العمل، وأنماط اتخاذ القرار، وثقافة المؤسسة، وهي جوانب لم تحظَ بالاهتمام الكافي في كثير من الدراسات السابقة، مما يخلق فجوة معرفية تحتاج إلى المزيد من البحث والتحليل العلمي العميق (خرصي، 2025).

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل الفجوة في أن العديد من المؤسسات لا تزال في مراحل مبكرة من تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث إن استخدام هذه التقنيات لا يزال محدودًا أو جزئيًا في كثير من الحالات، وغالبًا ما يقتصر على بعض العمليات البسيطة دون التوسع في استخدامها بشكل استراتيجي شامل داخل

المؤسسة. كما أن هناك نقصًا في البنية التحتية التقنية المناسبة، بالإضافة إلى ضعف الاستثمار في تدريب وتأهيل الموارد البشرية القادرة على التعامل مع هذه التقنيات الحديثة، مما يقلل من فاعلية تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي.

إلى جانب ذلك، فإن قلة الدراسات الميدانية التي تقيس بشكل دقيق وواقعي أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في بيئات عمل حقيقية تمثل فجوة تطبيقية مهمة، حيث إن معظم النتائج المتاحة تعتمد على دراسات نظرية أو نماذج محدودة، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج أو الاستفادة منها بشكل واسع. كما أن بعض المؤسسات تواجه تحديات في دمج هذه التقنيات ضمن أنظمتها التشغيلية اليومية، سواء بسبب التكلفة أو مقاومة التغيير أو ضعف الخبرة الفنية، وهو ما يؤثر في النهاية على مستوى التحول الرقمي داخل المؤسسة (وقيع الله، 2025).

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي: ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي؟

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تساهم بشكل كبير في تطوير الإطار النظري المتعلق بالذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي، حيث إنها تحاول تقديم رؤية أكثر شمولاً وعمقاً للعلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء داخل المؤسسات، وهو ما يساعد في بناء فهم علمي أكثر دقة لطبيعة هذا التأثير وكيفية حدوثه عبر مختلف المستويات التنظيمية والإدارية. كما أن هذه الدراسة تساهم في دمج الجوانب التقنية مع

الجوانب الإدارية والسلوكية داخل المؤسسة في إطار واحد متكامل، مما يساعد الباحثين في المستقبل على الاعتماد عليها كأساس نظري في دراساتهم، خاصة في ظل ندرة الدراسات التي تناولت هذا الدمج بشكل شامل ومتكامل، الأمر الذي يجعلها إضافة علمية مهمة في هذا المجال البحثي.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فإن أهمية الدراسة تكمن في أنها تقدم نتائج يمكن أن تستفيد منها المؤسسات بشكل مباشر في تحسين أدائها المؤسسي من خلال تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي بطريقة أكثر فاعلية وتنظيمًا داخل بيئة العمل، حيث يمكن أن تساعد هذه النتائج الإدارات المختلفة داخل المؤسسات على فهم كيفية توظيف هذه التقنيات بشكل صحيح لتحقيق أقصى استفادة ممكنة منها. كما يمكن أن تسهم الدراسة في دعم صناع القرار عند وضع الاستراتيجيات المستقبلية المتعلقة بالتحول الرقمي، من خلال تقديم تصور واضح حول تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي، وكيف يمكن استثماره في رفع الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات المقدمة، مما يعزز من قدرة المؤسسات على المنافسة والاستمرار في بيئة الأعمال الحديثة.

قائمة المراجع

- الشاهين، نوره، المهدي، سوزان محمد، الشثري، سليمان، أحلام. (2025). تحقيق جودة الأداء المؤسسي برياض الأطفال على ضوء متطلبات الذكاء الاصطناعي. بحوث، 5(2)، 154-176.
- الغامدي، خالد مسفر سعيد. (2025). أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي: بالتطبيق على وزارة الموارد البشرية-فرع الباحة خلال العام 2024م. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 6(11)، 687-704.
- خرصي، أسامة نصر الله. (2025). الذكاء الاصطناعي الية مبتكرة في بناء المؤسسات الناشئة (Doctoral dissertation).
- سالم عبد النبي محمد الواعر، مصطفى أحمد العموري بلحاج. (2025). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على شركة الزاوية لتكرير النفط). مجلة الاصاله، 3(11).
- وقيع الله، عثمان خليفة محمد، أزهرى البشير عمر. (2025). أثر استخدام تطبيقات وبرمجيات الذكاء الاصطناعي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (دراسة ميدانية بمحافظة عنيزة). مجلة تكنولوجيا العلوم الإنسانية والإدارية، 2(5)، 271-301.