

## تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال

إعداد الطالبة

ايمان بنت محمد بن حمد ال حوشان الدوسري

الرقم الأكاديمي

٢٦١٠٠٠٣١٣

إشراف

د. فايز جراد

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الجامعي

2026

## حقوق الطباعة

أقر أنا الباحث بأن هذه الرسالة قد أُعدت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن.

كما أصرح بأن حقوق الطباعة والنشر الخاصة بهذه الرسالة تعود ملكيتها إلى جامعة ميدأوشن، ولا يجوز إعادة طباعة أي جزء منها أو نسخه أو تخزينه أو نشره أو تداوله بأي وسيلة كانت، سواء أكانت إلكترونية أم ورقية، إلا بعد الحصول على موافقة خطية مسبقة من الجامعة، وذلك وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها.

وقد التزم الباحث عند إعداد هذه الرسالة بقواعد الأمانة العلمية وأخلاقيات البحث العلمي، مع توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة وفق دليل الجامعة.

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، وبيان مدى إسهامها في تطوير الأداء المؤسسي من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز جودة اتخاذ القرارات، ودعم الابتكار، وتحقيق الميزة التنافسية. وتتبع أهمية الدراسة من التحولات المتسارعة التي يشهدها عالم الأعمال نتيجة التطور التقني، وما أحدثته تطبيقات الذكاء الاصطناعي من تغييرات جوهرية في أساليب الإدارة والعمليات التنظيمية، فضلاً عن توجه المملكة العربية السعودية نحو تبني التقنيات الذكية في إطار مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي تركز على بناء اقتصاد معرفي قائم على الابتكار والتحول الرقمي.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة صُممت بالاستناد إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، ووزعت على عينة من العاملين في مؤسسات الأعمال بالمملكة العربية السعودية. ولتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، استخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، شملت الإحصاء الوصفي، ومعاملات الارتباط، وتحليل الانحدار.

وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تؤدي دوراً مؤثراً في تطوير بيئة الأعمال، حيث تسهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة القرارات الإدارية، وتعزيز الابتكار المؤسسي، ودعم قدرة المؤسسات على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة. كما بينت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة فاعلة تكون أكثر قدرة على الاستجابة للتغيرات، واستثمار الموارد بكفاءة، وتطوير عملياتها الإدارية والتشغيلية بما يحقق أهدافها الاستراتيجية.

وخلصت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبحت من المرتكزات الأساسية لتطوير بيئة الأعمال الحديثة، وأن تعظيم الاستفادة منها يتطلب استمرار الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتنمية الكفاءات البشرية، وتطوير السياسات التنظيمية التي تدعم الابتكار والتحول الرقمي، بما يسهم في تعزيز تنافسية مؤسسات الأعمال وتحقيق التنمية المستدامة.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، بيئة الأعمال، الكفاءة التشغيلية، اتخاذ القرار، الابتكار، الميزة التنافسية، التحول الرقمي.

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، الذي أنعم عليّ بنعمة العلم، ووفّقني لإتمام هذه الرسالة، والصلاة والسلام على سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الله سبحانه وتعالى، الذي منحني العون والتوفيق والصبر حتى أتممت هذا العمل العلمي، سائلاً المولى عز وجل أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به الباحثين والمهتمين.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن، ممثلة بكلية الإدارة، على ما وفّرت من بيئة أكاديمية متميزة، أسهمت في تعزيز مسيرتي العلمية، وأتاحت لي الفرصة لإنجاز هذه الدراسة وفق أسس علمية ومنهجية رصينة.

وأتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى سعادة المشرف على هذه الرسالة، لما قدمه من توجيه علمي سديد، وملاحظات بناءة، ونصائح قيّمة كان لها الأثر الكبير في تطوير الدراسة وإخراجها بالشكل الأكاديمي المأمول.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة والتقييم، لتفضلهم بقراءة هذه الرسالة، وإثرائها بآرائهم العلمية وملاحظاتهم القيمة، التي ستسهم في رفع جودة هذا العمل.

ولا يفوتني أن أعبر عن بالغ امتناني لجميع أعضاء هيئة التدريس الذين تتلمذت على أيديهم طوال مرحلة الدراسة، ولكل من قدم لي النصيحة أو المشورة أو الدعم العلمي خلال إعداد هذه الرسالة.

وأخص بالشكر والتقدير زوجي الغالي الداعم الأول في مسيرتي العلمية وكان نعم السند لتحقيق طموحي وأسرتي الكريمة لما قدمته من دعم وتشجيع وكان لوقوفها إلى جانبي أعظم الأثر في تجاوز الصعوبات وإتمام هذه الرسالة.

وفي الختام، أتقدم بالشكر لكل من أسهم، بصورة مباشرة أو غير مباشرة، في إنجاز هذا العمل، سائلاً الله تعالى أن يجزي الجميع خير الجزاء، وأن يوفقهم لما فيه الخير والنجاح، وأن أكون فخرًا لامي وابي رحمهم الله وجمعني بهم في مستقر رحمته.

والله ولي التوفيق،،،

## الفهرس

|         |                                          |
|---------|------------------------------------------|
| أ.....  | حقوق الطباعة                             |
| ب.....  | الملخص                                   |
| ج.....  | الشكر والتقدير                           |
| د.....  | الفهرس                                   |
| ز.....  | قائمة الجداول                            |
| ز.....  | قائمة الأشكال                            |
| ز.....  | فهرس الملاحق                             |
| ح.....  | قائمة المصطلحات (List of Terminology)    |
| ط.....  | قائمة الاختصارات (List of Abbreviations) |
| ١.....  | الفصل الأول                              |
| ٢.....  | المدخل العام للدراسة                     |
| ٢.....  | ١-١ المقدمة                              |
| ٤.....  | ١-٢ مشكلة الدراسة                        |
| ٥.....  | ١-٣ أسئلة الدراسة                        |
| ٥.....  | ١-٤ أهداف الدراسة                        |
| ٦.....  | ١-٥ فرضيات الدراسة                       |
| ٧.....  | ١-٦ أهمية الدراسة                        |
|         | ١-٧ النموذج المفاهيمي                    |
| ٨.....  | للدراسة                                  |
| ٨.....  | ١-٨ حدود الدراسة                         |
| ٩.....  | ١-٩ مجتمع الدراسة                        |
| ٩.....  | ١-١٠ عينة الدراسة                        |
| ٩.....  | ١-١١ أداة الدراسة                        |
| ١٠..... | ١-١٢ مصطلحات الدراسة                     |
| ١٠..... | ١-١٣ هيكل الدراسة                        |
| ١٠..... | خاتمة الفصل                              |
| ١٢..... | الفصل الثاني                             |
| ١٢..... | الإطار النظري والدراسات السابقة          |
| ١٢..... | ٢-١ تمهيد                                |
| ١٣..... | المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي           |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| ٢-٢ مفهوم الذكاء الاصطناعي.....                                    | ١٣ |
| ٢-٣ نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي.....                               | ١٤ |
| ٢-٤ خصائص الذكاء الاصطناعي.....                                    | ١٤ |
| ٢-٥ أهداف الذكاء الاصطناعي.....                                    | ١٦ |
| ٢-٦ أهمية الذكاء الاصطناعي.....                                    | ١٧ |
| المبحث الثاني بيئة الأعمال - تمهيد.....                            | ١٩ |
| ٢-٧ مفهوم بيئة الأعمال.....                                        | ١٩ |
| ٢-٨ أهمية بيئة الأعمال.....                                        | ٢٠ |
| ٢-٩ خصائص بيئة الأعمال.....                                        | ٢١ |
| المبحث الثالث: العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة العميل.....     | ٢٢ |
| ٢-١٠ تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الكفاءة التشغيلية.....      | ٢٢ |
| ٢-١١ تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار.....      | ٢٢ |
| ٢-١٢ تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الابتكار المؤسسي.....       | ٢٣ |
| ٢-١٣ تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية..... | ٢٣ |
| ٢-١٤ الذكاء الاصطناعي ودوره في دعم التحول الرقمي.....              | ٢٣ |
| خاتمة الفصل.....                                                   | ٢٤ |
| الفصل الثالث.....                                                  | ٢٥ |
| منهجية الدراسة.....                                                | ٢٥ |
| ٣-١ مقدمة.....                                                     | ٢٦ |
| ٣-٢ منهج الدراسة.....                                              | ٢٦ |
| ٣-٣ مجتمع الدراسة.....                                             | ٢٦ |
| ٣-٤ عينة الدراسة.....                                              | ٢٧ |
| ٣-٥ النموذج المفاهيمي للدراسة.....                                 | ٢٧ |
| أدوات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية.....                      | ٢٨ |
| ٣-٦ أداة جمع البيانات.....                                         | ٢٨ |
| ٣-٧ محاور الاستبانة.....                                           | ٢٨ |
| ٣-٨ التحقق من صلاحية الأداة.....                                   | ٢٩ |
| ٣-٩ اختبار الاتساق الداخلي والثبات.....                            | ٢٩ |
| ٣-١٠ المعالجات الإحصائية.....                                      | ٣٠ |

|         |                                                   |
|---------|---------------------------------------------------|
| ٣٠..... | خاتمة الفصل                                       |
| ٣١..... | الفصل الرابع                                      |
| ٣١..... | تحليل البيانات والنتائج ومناقشة الفرضيات          |
| ٣٢..... | ١-٤ مقدمة                                         |
| ٣٢..... | ٢-٤ التحليل الوصفي لبيانات الدراسة                |
| ٣٣..... | ٣-٤ تحليل استجابات أفراد العينة على محاور الدراسة |
| ٣٤..... | خاتمة الفصل                                       |
| ٣٥..... | الفصل الخامس                                      |
| ٣٥..... | الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات                  |
| ٣٦..... | ١-٥ مقدمة                                         |
| ٣٦..... | ٢-٥ الاستنتاجات                                   |
| ٣٧..... | ٣-٥ التوصيات                                      |
| ٣٨..... | ٤-٥ آفاق البحث المستقبلي                          |
| ٣٩..... | ٥-٥ خاتمة الدراسة                                 |
| ٤٠..... | التوصيات: Recommendation                          |
| ٤١..... | المراجع: References                               |
| ٤١..... | المراجع العربية                                   |
| ٤٢..... | المراجع الأجنبية                                  |
| ٤٣..... | الملاحق                                           |
| ٤٣..... | استبانة دراسة                                     |

## قائمة الجداول

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| جدول (١-٤) توزيع أفراد العينة حسب الجنس جدول ١ ..... | ٣٣ |
| جدول (٢-٤) توزيع أفراد العينة حسب العمر جدول ٢ ..... | ٣٣ |

## قائمة الأشكال

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| شكل (١-١): النموذج المفاهيمي للدراسة شكل ١ ..... | ٨  |
| الشكل ١-٢ مكونات الذكاء الاصطناعي شكل ٢ .....    | ١٤ |
| الشكل ٢-٢ أهداف الذكاء الاصطناعي شكل ٣ .....     | ١٧ |
| الشكل ٢-٣ بيئة العمل شكل ٤ .....                 | ٢٢ |

## فهرس الملاحق

نموذج الاستبانة

## قائمة المصطلحات (List of Terminology)

| المصطلح بالعربية         | التعريف                                                                                                                              | المصطلح باللغة الإنجليزية            |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| الذكاء الاصطناعي         | مجموعة من الأنظمة والتقنيات التي تحاكي القدرات الذهنية البشرية، مثل التعلم والاستنتاج واتخاذ القرار، بهدف تنفيذ المهام بكفاءة وذكاء. | Artificial Intelligence (AI)         |
| تطبيقات الذكاء الاصطناعي | البرامج والأنظمة الذكية التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم العمليات الإدارية والتشغيلية وتحسين الأداء المؤسسي.              | Artificial Intelligence Applications |
| بيئة الأعمال             | مجموعة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في أداء المؤسسات وعملياتها الإدارية وقدرتها على تحقيق أهدافها.                           | Business Environment                 |
| التحول الرقمي            | عملية توظيف التقنيات الرقمية لتطوير العمليات والخدمات وتحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات.                                             | Digital Transformation               |
| الكفاءة التشغيلية        | قدرة المؤسسة على استغلال مواردها المتاحة لتحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية بأقل تكلفة وجهد ووقت ممكن.                                   | Operational Efficiency               |
| اتخاذ القرار             | عملية اختيار البديل الأنسب من بين مجموعة من البدائل المتاحة لتحقيق أهداف المؤسسة.                                                    | Decision Making                      |
| الابتكار المؤسسي         | تطوير أساليب أو منتجات أو خدمات أو عمليات جديدة تسهم في تحسين أداء المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية.                                  | Organizational Innovation            |
| الميزة التنافسية         | الخصائص والإمكانات التي تمنح المؤسسة قدرة على التفوق على منافسيها وتحقيق قيمة مضافة في السوق.                                        | Competitive Advantage                |
| البيانات الضخمة          | كميات كبيرة ومتنوعة من البيانات التي يتم تحليلها لاستخلاص معلومات تدعم اتخاذ القرارات.                                               | Big Data                             |
| التعلم الآلي             | أحد فروع الذكاء الاصطناعي الذي يمكن الأنظمة من التعلم من البيانات وتحسين أدائها دون برمجة مباشرة.                                    | Machine Learning                     |
| معالجة اللغة الطبيعية    | تقنية تمكن الحاسوب من فهم اللغة البشرية وتحليلها والتفاعل معها.                                                                      | Natural Language Processing          |
| الرؤية الحاسوبية         | أحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي الذي يسمح للحاسوب بتحليل الصور ومقاطع الفيديو واستخلاص المعلومات منها.                                  | Computer Vision                      |

## قائمة الاختصارات)) List of Abbreviations

| المصطلح الكامل                              | الاختصار |
|---------------------------------------------|----------|
| Artificial Intelligence                     | AI       |
| Machine Learning                            | ML       |
| Natural Language Processing                 | NLP      |
| Computer Vision                             | CV       |
| Business Intelligence                       | BI       |
| Enterprise Resource Planning                | ERP      |
| Customer Relationship Management            | CRM      |
| Information Technology                      | IT       |
| Internet of Things                          | IoT      |
| Big Data Analytics                          | Big Data |
| Key Performance Indicator                   | KPI      |
| Return on Investment                        | ROI      |
| Statistical Package for the Social Sciences | SPSS     |
| Application Programming Interface           | API      |
| Kingdom of Saudi Arabia                     | KSA      |

# الفصل الأول

## المدخل العام للدراسة

# الفصل الأول

## المدخل العام للدراسة

### ١-١ المقدمة

أصبحت بيئة الأعمال خلال السنوات الأخيرة أكثر تعقيداً وديناميكية نتيجة التسارع غير المسبوق في التطورات التقنية والرقمية، الأمر الذي فرض على المؤسسات إعادة النظر في نماذج أعمالها وآلياتها الإدارية بما يضمن قدرتها على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المتلاحقة. ولم يعد نجاح المؤسسات في الأسواق المحلية والعالمية يعتمد على حجم مواردها المالية أو البشرية فحسب، بل أصبح مرهوناً بقدرتها على توظيف التقنيات الحديثة في تطوير عملياتها وتحسين جودة قراراتها وتعزيز قدرتها على الابتكار وتحقيق قيمة مضافة لأصحاب المصلحة.

وفي ظل هذا التحول، برز الذكاء الاصطناعي باعتباره أحد أهم التقنيات التي أحدثت تحولاً نوعياً في الفكر الإداري الحديث، حيث تجاوز دوره حدود الأتمتة التقليدية للعمليات ليصبح أداة استراتيجية تسهم في دعم اتخاذ القرار، وتحليل البيانات الضخمة، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وإدارة المخاطر، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير المنتجات والخدمات. وقد أدى هذا التحول إلى إعادة تشكيل بيئة الأعمال بصورة غير مسبوقة، إذ أصبحت المؤسسات تعتمد بصورة متزايدة على الحلول الذكية في مختلف أنشطتها التشغيلية والإدارية، سعياً إلى رفع مستوى الأداء وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة.

ويعد الذكاء الاصطناعي اليوم أحد أبرز الممكّنات الرئيسة للتحول الرقمي، لما يمتلكه من قدرة على معالجة كميات هائلة من البيانات في زمن قياسي، واستخلاص الأنماط والمؤشرات التي يصعب على الأساليب التقليدية الوصول إليها. وقد انعكس ذلك بصورة مباشرة على أساليب التخطيط الاستراتيجي، وإدارة الموارد البشرية، والتسويق، والإنتاج، وإدارة سلاسل الإمداد، والخدمات اللوجستية، وإدارة علاقات العملاء، الأمر الذي جعل تطبيقاته جزءاً لا يتجزأ من منظومة الإدارة الحديثة.

وتشير التطورات العالمية إلى أن المؤسسات التي نجحت في دمج تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن استراتيجياتها التشغيلية أصبحت أكثر قدرة على الاستجابة للتغيرات البيئية، وأكثر مرونة في التعامل مع الأزمات، وأسرع في استثمار الفرص المتاحة، كما تمكنت من تحسين جودة قراراتها الإدارية من خلال الاعتماد على التحليلات التنبؤية والأنظمة الذكية، الأمر الذي انعكس إيجاباً على مستويات الإنتاجية والكفاءة والربحية.

وفي المقابل، تواجه المؤسسات التي ما زالت تعتمد على الأساليب التقليدية تحديات متزايدة في مواكبة التطورات التقنية، نتيجة ارتفاع مستوى المنافسة، وتسارع التغيرات في احتياجات الأسواق، وتزايد حجم البيانات، وتعدد

العمليات التشغيلية، وهو ما يجعل تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي خياراً استراتيجياً أكثر من كونه خياراً تقنياً. ومن هذا المنطلق، أصبحت المؤسسات مطالبة بإعادة تصميم عملياتها الداخلية وتطوير بنيتها الرقمية بما يضمن الاستفادة المثلى من الإمكانيات التي توفرها التقنيات الذكية.

وفي المملكة العربية السعودية، يمثل الذكاء الاصطناعي أحد المحاور الرئيسية في مسيرة التحول الوطني، حيث أولت رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ اهتماماً واضحاً بتطوير الاقتصاد الرقمي، وتعزيز الابتكار، وبناء مجتمع معرفي قادر على المنافسة عالمياً. وقد انعكس هذا التوجه في إطلاق العديد من المبادرات الوطنية التي تستهدف توسيع نطاق استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز الاستثمار في التقنيات المتقدمة، ودعم التنمية الاقتصادية المستدامة.

ورغم ما حققته المؤسسات من تقدم في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي، إلا أن مستوى الاستفادة منها لا يزال يختلف باختلاف جاهزية المؤسسات من حيث البنية التحتية الرقمية، والقدرات التقنية، والكفاءات البشرية، والثقافة التنظيمية، ومدى توافر البيانات وجودتها. كما أن نجاح تطبيق هذه التقنيات لا يرتبط بامتلاك التكنولوجيا فحسب، وإنما يعتمد أيضاً على وجود رؤية استراتيجية واضحة، وسياسات تنظيمية داعمة، وبيئة عمل قادرة على استيعاب التحول الرقمي وإدارة التغيير بكفاءة.

ومن ناحية أخرى، تثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي عدداً من التحديات التي تستدعي الدراسة والتحليل، ومن أبرزها قضايا أمن المعلومات، وخصوصية البيانات، والجوانب الأخلاقية المرتبطة باستخدام الأنظمة الذكية، إضافة إلى الحاجة المستمرة لتطوير مهارات العاملين بما يتناسب مع متطلبات بيئة الأعمال الرقمية. كما تواجه بعض المؤسسات صعوبات في تحقيق التكامل بين الأنظمة الذكية والأنظمة التشغيلية القائمة، الأمر الذي قد يؤثر في كفاءة التطبيق والعائد المتوقع من الاستثمار في هذه التقنيات.

وتبرز أهمية دراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال من كونها تسعى إلى تحليل الأبعاد المختلفة لهذا التأثير بصورة شاملة، من خلال التركيز على أثر هذه التطبيقات في الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، والابتكار المؤسسي، والميزة التنافسية، باعتبارها من أهم المؤشرات التي تعكس قدرة المؤسسات على تحقيق النمو والاستدامة في بيئة أعمال تتسم بسرعة التغير وارتفاع مستوى المنافسة.

وانطلاقاً مما سبق، تأتي هذه الدراسة لتقديم معالجة علمية متكاملة لطبيعة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، من خلال الاستناد إلى الأدبيات الحديثة، وتحليل العلاقة بين استخدام التقنيات الذكية ومؤشرات الأداء المؤسسي، بما يساهم في إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الأعمال، ويوفر نتائج يمكن الاستفادة منها عند رسم السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بالتحول الرقمي وتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات.

## ٢-١ مشكلة الدراسة

شهدت بيئة الأعمال خلال العقدين الماضيين تغيرات متسارعة فرضتها الثورة الرقمية والتقدم الكبير في تقنيات الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي دفع المؤسسات إلى إعادة صياغة استراتيجياتها الإدارية والتشغيلية بما يتوافق مع متطلبات الاقتصاد الرقمي. وأصبح تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في قدرة المؤسسات على تحسين الأداء، وتطوير العمليات، والاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية، فضلاً عن دوره في تعزيز الابتكار ورفع مستوى الكفاءة المؤسسية.

ورغم هذا التوجه المتزايد نحو توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي، إلا أن الأدبيات العلمية تشير إلى وجود تفاوت واضح في مستوى الاستفادة من هذه التطبيقات بين المؤسسات، حيث تمكنت بعض المنظمات من تحقيق نتائج إيجابية انعكست على إنتاجيتها وقدرتها التنافسية، في حين لم تحقق مؤسسات أخرى الأثر المتوقع نتيجة وجود تحديات تنظيمية أو تقنية أو بشرية تحد من كفاءة التطبيق. ويعكس هذا التفاوت أهمية دراسة العوامل المرتبطة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها الفعلي في بيئة الأعمال، بدلاً من الاكتفاء بالنظر إليها باعتبارها أدوات تقنية منفصلة عن السياق الإداري والتنظيمي.

كما يلاحظ أن معظم الدراسات السابقة ركزت على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات محددة، مثل التسويق الرقمي، أو إدارة علاقات العملاء، أو الخدمات المالية، أو القطاع الصحي، بينما لا تزال الدراسات التي تناولت تأثير هذه التطبيقات في بيئة الأعمال بصورة شاملة محدودة، لا سيما تلك التي تربط بين الذكاء الاصطناعي ومؤشرات الأداء المؤسسي مثل الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، والابتكار، والميزة التنافسية. وعلى المستوى المحلي، تشهد المملكة العربية السعودية تحولاً متسارعاً نحو الاقتصاد الرقمي في إطار مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي أكدت أهمية توظيف التقنيات الحديثة في تطوير القطاعات الاقتصادية وتعزيز تنافسياتها. ومع ذلك، فإن نجاح هذا التحول يتطلب فهماً علمياً لطبيعة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، ومدى قدرتها على إحداث قيمة مضافة للمؤسسات، الأمر الذي يجعل من الضروري إجراء دراسات علمية تساهم في تفسير هذه العلاقة وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها عند رسم السياسات واتخاذ القرارات.

وانطلاقاً مما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في وجود حاجة علمية وعملية إلى تحليل تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، والتعرف على مدى إسهامها في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة القرارات الإدارية وتعزيز الابتكار والميزة التنافسية.

وبناءً على ذلك، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

**ما تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال؟**

### ٣-١ أسئلة الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال؟

ويتفرع عن هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية، تتمثل فيما يأتي:

ما مستوى تبني مؤسسات الأعمال لتطبيقات الذكاء الاصطناعي؟

إلى أي مدى تؤثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات؟

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟

كيف تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار المؤسسي وتطوير العمليات الإدارية؟

ما طبيعة العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحقيق الميزة التنافسية في بيئة الأعمال؟

ما أبرز التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، وكيف يمكن الحد من آثارها؟

وتشكل الإجابة عن هذه الأسئلة الأساس الذي تعتمد عليه الدراسة في اختبار فرضياتها وتحقيق أهدافها، كما تسهم في بناء تصور علمي واضح حول الدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة الأعمال.

### ٤-١ أهداف الدراسة

#### الهدف الرئيس

تهدف هذه الدراسة بصفة رئيسة إلى تحليل تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، والكشف عن طبيعة إسهامها في تحسين الأداء المؤسسي ودعم استدامة المؤسسات في ظل التحول الرقمي المتسارع.

وينبثق عن هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية، تتمثل فيما يأتي:

التعرف على واقع تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الأعمال.

تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحسين إدارة الموارد.

بيان دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم جودة القرارات الإدارية من خلال تحليل البيانات وتوفير المعلومات الدقيقة.

التعرف على مدى إسهام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار المؤسسي وتطوير أساليب العمل.

دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية وتعزيز قدرة المؤسسات على مواكبة التغيرات في بيئة الأعمال.

تحديد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، واقتراح عدد من التوجهات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة منها مستقبلاً.

تقديم إطار علمي يمكن أن تستند إليه المؤسسات والباحثون لفهم العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال، بما يدعم اتخاذ القرارات المتعلقة بالتحول الرقمي وتطوير الأداء المؤسسي.

## ٥-١ فرضيات الدراسة

تستند هذه الدراسة إلى افتراض علمي مفاده أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبحت أحد العوامل الرئيسة المؤثرة في تطوير بيئة الأعمال، من خلال ما توفره من حلول تقنية متقدمة تسهم في رفع كفاءة العمليات، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز الابتكار، وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات. وبناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، فقد تمت صياغة الفرضيات الآتية لاختبار طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة:

### الفرضية الرئيسة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

وينبثق عن هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية، تتمثل فيما يأتي:

### الفرضية الفرعية الأولى

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل مؤسسات الأعمال.

### الفرضية الفرعية الثانية

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة اتخاذ القرارات الإدارية.

### الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم الابتكار المؤسسي وتطوير أساليب العمل.

### الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات.

وتخضع هذه الفرضيات للاختبار الإحصائي في الفصل الرابع من الدراسة، بهدف التحقق من مدى قبولها أو رفضها في ضوء البيانات الميدانية التي سيتم جمعها من أفراد عينة الدراسة.

## ٦-١ أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الأبعاد العلمية والعملية لموضوعها، في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده بيئة الأعمال، وما ترتب عليه من تزايد اهتمام المؤسسات بتوظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف وظائفها الإدارية والتشغيلية. كما تبرز أهمية الدراسة من كونها تتناول موضوعاً يعد من أكثر الموضوعات حداثة وتأثيراً في الفكر الإداري المعاصر، إذ أصبح الذكاء الاصطناعي أحد المحركات الأساسية لتطوير المؤسسات وتحسين قدرتها على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية.

### أولاً: الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال إدارة الأعمال، من خلال تقديم إطار علمي يوضح طبيعة تأثير هذه التطبيقات في بيئة الأعمال. كما تسهم الدراسة في سد جانب من الفجوة البحثية الناتجة عن محدودية الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال بصورة شمولية، خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها هذا المجال. ومن المتوقع أن تمثل نتائج الدراسة مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية، وأن تفتح المجال أمام الباحثين لدراسة متغيرات جديدة ترتبط بالذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي والأداء المؤسسي، بما يسهم في تطوير المعرفة العلمية في هذا المجال.

### ثانياً: الأهمية التطبيقية

تتبع الأهمية التطبيقية للدراسة من إمكانية الاستفادة من نتائجها في دعم المؤسسات عند التخطيط لتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير استراتيجيات التحول الرقمي. كما تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار على فهم الأبعاد التي يمكن أن تحقق من خلالها هذه التطبيقات قيمة مضافة للمؤسسة، سواء فيما يتعلق بتحسين الكفاءة التشغيلية، أو رفع جودة القرارات، أو تعزيز الابتكار، أو تحقيق مزايا تنافسية مستدامة. كذلك يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في توجيه المؤسسات نحو الاستثمار بصورة أكثر فاعلية في التقنيات الذكية، والعمل على تطوير البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، ووضع السياسات التنظيمية التي تدعم نجاح تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف الأنشطة الإدارية والتشغيلية.

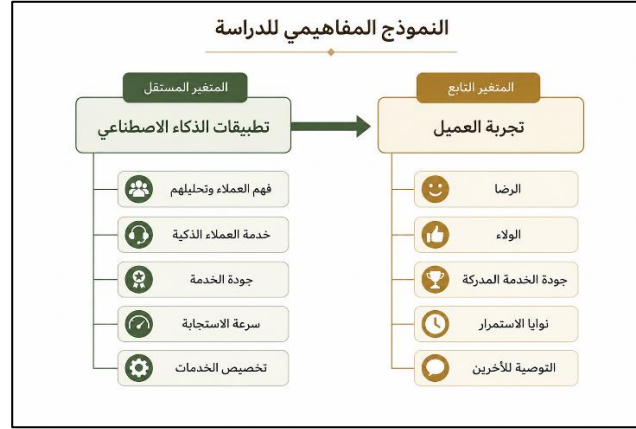
وبالإضافة إلى ذلك، توفر الدراسة عدداً من المؤشرات التي يمكن أن تستفيد منها الجهات الحكومية وصناع السياسات عند إعداد البرامج والمبادرات الرامية إلى تعزيز التحول الرقمي، بما ينسجم مع التوجهات الوطنية نحو بناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار.

## ١-٧ النموذج المفاهيمي للدراسة

استناداً إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، تم بناء النموذج المفاهيمي للدراسة ليوضح طبيعة العلاقة بين متغيراتها، حيث تمثل تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتغير المستقل، في حين تمثل بيئة الأعمال المتغير التابع، والذي تم قياسه من خلال أربعة أبعاد رئيسية هي: الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، والابتكار المؤسسي، والميزة التنافسية.

ويتوقع أن تؤثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة مباشرة في هذه الأبعاد، الأمر الذي ينعكس على قدرة المؤسسة في تحسين أدائها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

ويعد هذا النموذج الأساس الذي اعتمد عليه الباحث في بناء فرضيات الدراسة وإعداد أداة جمع البيانات وتحليل العلاقات بين المتغيرات في الفصول اللاحقة.



شكل (١-١): النموذج المفاهيمي للدراسة (شكل ١)

## ١-٨ حدود الدراسة

### أولاً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على بحث تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، مع التركيز على أبعاد الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، والابتكار المؤسسي، والميزة التنافسية.

### ثانياً: الحدود المكانية

تطبق الدراسة على مؤسسات الأعمال في المملكة العربية السعودية، باعتبارها إحدى البيئات التي تشهد توسعاً في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إطار برامج التحول الرقمي.

### ثالثاً: الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على العاملين في مؤسسات الأعمال الذين تتطلب طبيعة أعمالهم استخدام الأنظمة الرقمية أو التعامل مع التقنيات الحديثة.

### رابعاً: الحدود الزمنية

تغطي الدراسة الفترة الزمنية الخاصة بإعداد الرسالة وتنفيذ الدراسة الميدانية خلال العام الجامعي الذي أجريت فيه الدراسة.

## ٩-١ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسات الأعمال بالمملكة العربية السعودية، نظراً لارتباطهم المباشر بالعمليات الإدارية والتشغيلية، ولإمكانية ملاحظتهم لأثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.

ويعد اختيار هذا المجتمع مناسباً لتحقيق أهداف الدراسة، لما يتمتع به أفراد من معرفة بطبيعة الأنظمة المستخدمة داخل المؤسسات، ومستوى تطبيق التقنيات الحديثة في بيئة الأعمال.

## ١٠-١ عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة من العاملين في مؤسسات الأعمال بالمملكة العربية السعودية باستخدام أسلوب المعاينة المناسب، بما يحقق تمثيلاً معقولاً لمجتمع الدراسة، ويتيح جمع بيانات يمكن الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

وسيتم تحديد حجم العينة وفق الأساليب الإحصائية المتعارف عليها في الدراسات الإدارية، بما يضمن ملاءمتها لطبيعة المجتمع وإجراءات التحليل الإحصائي.

## ١١-١ أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك بعد إعدادها بالاستناد إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

وقد صممت الاستبانة لتتضمن قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الشخصية للمستجيبين.

القسم الثاني: فقرات الدراسة التي تقيس متغيرات البحث باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.

كما ستخضع أداة الدراسة لإجراءات التحقق من الصدق والثبات قبل تطبيقها على عينة الدراسة، بما يضمن صلاحيتها للاستخدام وتحقيق أهداف البحث.

## ١٢-١ مصطلحات الدراسة

الذكاء الاصطناعي: مجموعة من التقنيات والأنظمة الحاسوبية التي تحاكي القدرات العقلية البشرية، مثل التعلم والاستنتاج واتخاذ القرار، بهدف تحسين الأداء وتنفيذ المهام بكفاءة.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي: الأنظمة والبرمجيات الذكية التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تنفيذ العمليات الإدارية والتشغيلية ودعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات.

بيئة الأعمال: الإطار الذي تعمل في نطاقه المؤسسة، ويشمل جميع العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في أنشطتها وقراراتها وأدائها.

الكفاءة التشغيلية: قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة لتحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة وأعلى مستوى من الجودة.

الابتكار المؤسسي: قدرة المؤسسة على تطوير أساليب العمل والمنتجات والخدمات بما يسهم في تحقيق قيمة مضافة وتعزيز قدرتها التنافسية.

الميزة التنافسية: الخصائص والإمكانات التي تمكن المؤسسة من التفوق على منافسيها وتحقيق أداء مستدام في السوق.

## ١٣-١ هيكل الدراسة

تتكون الدراسة من خمسة فصول مترابطة، يعرض الفصل الأول الإطار العام للدراسة، ويتناول الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة، بينما يختص الفصل الثالث بمنهجية الدراسة وإجراءاتها، ويعرض الفصل الرابع نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها، في حين يتناول الفصل الخامس أهم الاستنتاجات والتوصيات والخاتمة.

## خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار العام للدراسة، حيث استعرض الخلفية العلمية لموضوع البحث، وصاغ مشكلة الدراسة، وأسئلتها، وأهدافها، وفرضياتها، كما أوضح أهمية الدراسة وحدودها، والمنهج المتبع، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وأهم المصطلحات المستخدمة، إضافة إلى هيكل الدراسة. ويشكل هذا الفصل الأساس النظري والمنهجي الذي تنطلق منه الدراسة نحو بناء الإطار النظري وتحليل الدراسات السابقة، وهو ما سيتم تناوله في الفصل الثاني بصورة أكثر تفصيلاً.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### ١-٢ تمهيد

يشكل الإطار النظري الركيزة العلمية التي تستند إليها الدراسات الأكاديمية في تفسير الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة، إذ يسهم في بناء الأساس المفاهيمي للدراسة، وتوضيح الاتجاهات الفكرية التي تناولت موضوعها، واستعراض أبرز المفاهيم والنظريات والدراسات ذات العلاقة. وتزداد أهمية هذا الفصل في الدراسات التي تتناول التقنيات الحديثة، نظراً للتطور المستمر الذي تشهده هذه المجالات، وما يترتب عليه من تغير في المفاهيم والتطبيقات والممارسات الإدارية.

ويعد الذكاء الاصطناعي من أكثر الموضوعات التي استقطبت اهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، لما أحدثه من تحول في أساليب الإدارة واتخاذ القرار وإدارة الموارد والعمليات التشغيلية. ولم يعد ينظر إلى الذكاء الاصطناعي بوصفه مجرد تقنية معلومات، بل أصبح أحد الموارد الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات في تطوير نماذج أعمالها وتحسين أدائها وتعزيز قدرتها على الابتكار والاستجابة للتغيرات البيئية. وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن الذكاء الاصطناعي تطور من كونه أداة لتحسين الكفاءة التشغيلية إلى كونه قدرة تنظيمية تؤثر في الهياكل الإدارية والحوكمة والقرارات الاستراتيجية والتنافسية المؤسسية .

وانطلاقاً من ذلك، يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال استعراض مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره التاريخي وخصائصه وأهميته وأنواعه وتطبيقاته في بيئة الأعمال، ثم يناقش مفهوم بيئة الأعمال وأبعادها، ويستعرض تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، قبل أن يختتم بعرض وتحليل الدراسات السابقة وبيان الفجوة البحثية التي تنطلق منها الدراسة الحالية.

## المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي

### ٢-٢ مفهوم الذكاء الاصطناعي

يمثل الذكاء الاصطناعي أحد أبرز الإنجازات العلمية التي أفرزها التطور المتسارع في علوم الحاسب والبيانات، إذ يجمع بين عدد من التخصصات العلمية، مثل علوم الحاسب، والإحصاء، والرياضيات، وعلوم الإدراك، بهدف تطوير أنظمة قادرة على تنفيذ مهام تتطلب عادةً قدرات ذهنية بشرية، كالتعلم، والاستنتاج، وتحليل المعلومات، والتنبؤ، واتخاذ القرار. وقد أدى التطور الكبير في الخوارزميات وقوة المعالجة الحاسوبية وتوافر البيانات إلى انتقال الذكاء الاصطناعي من مرحلة التجارب الأكاديمية إلى مرحلة التطبيق الواسع في مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية .

ولا يوجد تعريف واحد متفق عليه للذكاء الاصطناعي، وذلك بسبب التطور المستمر في هذا المجال وتعدد تطبيقاته. إلا أن معظم التعريفات تتفق على أن الذكاء الاصطناعي يشير إلى قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة بعض القدرات العقلية للإنسان، مثل التعلم، وفهم الأنماط، وتحليل البيانات، والتنبؤ، واتخاذ القرارات استناداً إلى المعلومات المتاحة. كما تنظر الأدبيات الإدارية الحديثة إلى الذكاء الاصطناعي باعتباره قدرة تنظيمية تساعد المؤسسات على تحسين الأداء وتطوير العمليات وتعزيز الابتكار، وليس مجرد تقنية معلومات مستقلة .

ومن منظور إدارة الأعمال، يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه توظيف مجموعة من التقنيات الذكية، مثل التعلم الآلي، ومعالجة اللغة الطبيعية، والرؤية الحاسوبية، والتحليلات التنبؤية، بهدف دعم العمليات الإدارية، وتحسين جودة القرارات، وأتمتة الأنشطة المتكررة، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. ويؤكد هذا المنظور أن القيمة الحقيقية للذكاء الاصطناعي لا تكمن في التقنية ذاتها، وإنما في قدرتها على تحويل البيانات إلى معرفة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفاعلية .

كما ينظر الباحثون المعاصرون إلى الذكاء الاصطناعي بوصفه مورداً استراتيجياً يسهم في بناء مؤسسات أكثر مرونة وقدرة على المنافسة، إذ يساعد على تحسين استخدام الموارد، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتقليل المخاطر، وتطوير الخدمات والمنتجات، الأمر الذي يجعله أحد أهم مكونات التحول الرقمي في بيئة الأعمال الحديثة .

واستناداً إلى ما سبق، يمكن للباحث أن يعرف الذكاء الاصطناعي إجرائياً في هذه الدراسة بأنه:

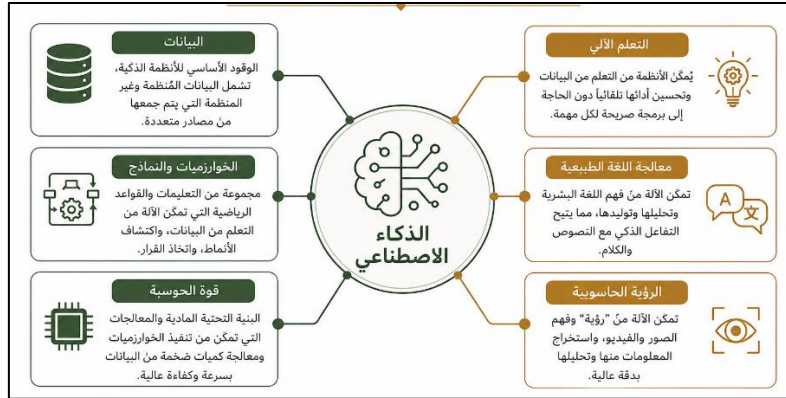
"مجموعة من التطبيقات والأنظمة الذكية التي تعتمد على الخوارزميات وتحليل البيانات والتعلم الآلي بهدف دعم العمليات الإدارية والتشغيلية، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز الكفاءة والابتكار داخل مؤسسات الأعمال".

## ٢-٣ نشأة وتطور الذكاء الاصطناعي

تعود البدايات الفكرية للذكاء الاصطناعي إلى منتصف القرن العشرين، عندما بدأ العلماء في البحث عن إمكانية تصميم أنظمة حاسوبية تستطيع محاكاة التفكير البشري. وفي عام ١٩٥٦ عُقد مؤتمر دارتموث الذي يُعد نقطة الانطلاق الرسمية لهذا المجال، حيث طُرِح مصطلح "الذكاء الاصطناعي" لأول مرة، وانطلقت منذ ذلك الوقت جهود بحثية لتطوير برامج قادرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات .

وخلال العقود اللاحقة، مر الذكاء الاصطناعي بعدة مراحل من التطور، تأثرت بالتقدم في تقنيات الحوسبة وتوافر البيانات. ففي البداية ركزت الأبحاث على الأنظمة الخبيرة، ثم انتقلت إلى التعلم الآلي، وبعد ذلك إلى التعلم العميق، وصولاً إلى تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي التي أصبحت قادرة على إنتاج النصوص والصور وتحليل البيانات بصورة متقدمة. وأسهمت هذه التطورات في توسيع استخدام الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، بحيث أصبح جزءاً من العمليات التشغيلية والاستراتيجية في العديد من القطاعات .

وتشير الاتجاهات الحديثة إلى أن مستقبل الذكاء الاصطناعي في إدارة الأعمال لن يقتصر على أتمتة العمليات، بل سيتجه نحو تعزيز الشراكة بين الإنسان والآلة، بحيث تتولى الأنظمة الذكية معالجة البيانات وتحليل البدائل، بينما يحتفظ العنصر البشري بالدور الرئيس في إصدار الأحكام الاستراتيجية والأخلاقية.



الشكل ٢-١ مكونات الذكاء الاصطناعي (شكل ٢)

## ٢-٤ خصائص الذكاء الاصطناعي

يمتاز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص التي جعلته من أكثر التقنيات تأثيراً في بيئة الأعمال الحديثة، إذ لم يعد دوره يقتصر على تنفيذ المهام الآلية، بل أصبح قادراً على التعلم المستمر، وتحليل البيانات، والتنبؤ بالأحداث المستقبلية، ودعم القرارات الإدارية المعقدة. وتعد هذه الخصائص الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات في توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية والابتكار .

ومن أبرز خصائص الذكاء الاصطناعي ما يأتي:

## أولاً: القدرة على التعلم والتطوير الذاتي

تعد القدرة على التعلم من أهم الخصائص التي تميز أنظمة الذكاء الاصطناعي عن الأنظمة التقليدية، إذ تعتمد هذه الأنظمة على خوارزميات التعلم الآلي التي تمكنها من اكتساب المعرفة من البيانات السابقة، وتحسين أدائها بصورة مستمرة دون الحاجة إلى إعادة برمجتها في كل مرة. ويؤدي ذلك إلى زيادة دقة النتائج وتحسين جودة القرارات مع مرور الوقت.

## ثانياً: تحليل البيانات الضخمة

يملك الذكاء الاصطناعي قدرة عالية على معالجة كميات هائلة من البيانات في وقت قصير، واستخلاص الأنماط والعلاقات والمؤشرات التي يصعب اكتشافها باستخدام الأساليب التقليدية. وتسهم هذه الخاصية في دعم متخذي القرار بالمعلومات الدقيقة، وتحسين عمليات التخطيط والتنبؤ وإدارة المخاطر.

## ثالثاً: سرعة الاستجابة

تتميز تطبيقات الذكاء الاصطناعي بسرعة تنفيذ العمليات وتحليل المعلومات مقارنة بالأساليب البشرية، الأمر الذي يساعد المؤسسات على الاستجابة السريعة للتغيرات في الأسواق، واتخاذ قرارات فورية في المواقف التي تتطلب السرعة والدقة.

## رابعاً: الدقة وتقليل الأخطاء

يسهم الذكاء الاصطناعي في تقليل نسبة الأخطاء البشرية الناتجة عن التعب أو الضغط أو التقدير الشخصي، وذلك من خلال تنفيذ العمليات وفق خوارزميات دقيقة تعتمد على قواعد ومعايير محددة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء المؤسسي.

## خامساً: القدرة على التنبؤ

تستطيع تطبيقات الذكاء الاصطناعي استخدام البيانات التاريخية والحالية للتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، مثل توقع الطلب، وتحليل سلوك العملاء، والتنبؤ بالمخاطر، الأمر الذي يساعد الإدارة في اتخاذ قرارات استباقية تدعم استدامة المؤسسة.

## سادساً: الأتمتة الذكية

تمكن تطبيقات الذكاء الاصطناعي المؤسسات من أتمتة العديد من العمليات الإدارية والتشغيلية، مما يسهم في تقليل الوقت والجهد والتكاليف، و يتيح للعاملين التركيز على المهام التي تتطلب التفكير والإبداع.

## سابعاً: المرونة والقدرة على التكيف

تتميز الأنظمة الذكية بقدرتها على التكيف مع المتغيرات المختلفة في بيئة العمل، حيث يمكنها تعديل سلوكها وفقاً للبيانات الجديدة والظروف المتغيرة، مما يجعلها أكثر كفاءة في مواجهة التحديات المستقبلية. ومن خلال هذه الخصائص يتضح أن الذكاء الاصطناعي يمثل تقنية استراتيجية تسهم في تطوير بيئة الأعمال، وتوفير حلول ذكية تساعد المؤسسات على تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والابتكار والقدرة التنافسية.

## ٥-٢ أهداف الذكاء الاصطناعي

تسعى تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تتجاوز مفهوم الأتمتة التقليدية، حيث تهدف إلى تطوير أداء المؤسسات، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية، بما يواكب متطلبات الاقتصاد الرقمي وبيئة الأعمال الحديثة.

### ومن أبرز أهداف الذكاء الاصطناعي ما يأتي:

تحسين جودة القرارات الإدارية من خلال توفير معلومات دقيقة وتحليلات متقدمة تدعم متخذي القرار.

رفع الكفاءة التشغيلية عبر تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز العمليات المختلفة.

أتمتة المهام المتكررة بما يتيح للعاملين التفرغ للمهام ذات القيمة المضافة.

تحسين استغلال الموارد المالية والبشرية والتقنية داخل المؤسسة.

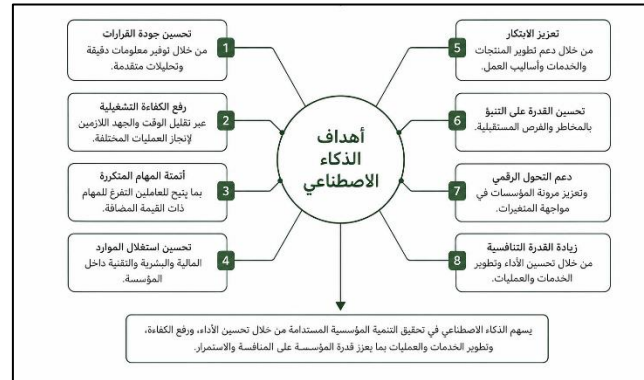
تعزيز الابتكار من خلال دعم تطوير المنتجات والخدمات وأساليب العمل.

تحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر والفرص المستقبلية.

دعم التحول الرقمي وتعزيز مرونة المؤسسات في مواجهة المتغيرات.

زيادة القدرة التنافسية من خلال تحسين الأداء وتطوير الخدمات والعمليات.

ويتضح من هذه الأهداف أن الذكاء الاصطناعي أصبح وسيلة لتحقيق التنمية المؤسسية المستدامة، وليس مجرد تقنية تستخدم في تنفيذ بعض العمليات.



الشكل ٢-٢ أهداف الذكاء الاصطناعي (شكل ٣)

## ٢-٦ أهمية الذكاء الاصطناعي

ازدادت أهمية الذكاء الاصطناعي بصورة ملحوظة خلال السنوات الأخيرة نتيجة اتساع نطاق استخدامه في مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية، حيث أصبح يمثل أحد أهم العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق التطور والتميز في بيئة أعمال تتسم بالتنافسية والتغير المستمر.

وتتجلى أهمية الذكاء الاصطناعي في عدد من الجوانب، من أبرزها:

### أولاً: تحسين الأداء المؤسسي

يساعد الذكاء الاصطناعي المؤسسات على تطوير عملياتها الداخلية، وتحسين مستويات الأداء والإنتاجية من خلال الاعتماد على الأنظمة الذكية في تنفيذ الأعمال وتحليل البيانات.

### ثانياً: دعم اتخاذ القرار

يوفر الذكاء الاصطناعي معلومات دقيقة وتحليلات متقدمة تساعد الإدارة على اختيار البدائل الأكثر ملاءمة، مما يرفع من جودة القرارات ويحد من المخاطر المرتبطة بها.

### ثالثاً: تعزيز الابتكار

يسهم الذكاء الاصطناعي في تشجيع المؤسسات على تطوير منتجات وخدمات جديدة، وتحسين أساليب العمل، والبحث عن حلول مبتكرة للمشكلات الإدارية والتشغيلية.

#### رابعاً: رفع الكفاءة التشغيلية

يساعد استخدام الأنظمة الذكية في تقليل التكاليف التشغيلية، وتسريع إنجاز الأعمال، وتحسين استغلال الموارد، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي للمؤسسات.

#### خامساً: تعزيز القدرة التنافسية

أصبحت المؤسسات التي تستثمر في تطبيقات الذكاء الاصطناعي أكثر قدرة على المنافسة، بفضل ما تحقّقه من سرعة في الاستجابة، وجودة في الخدمات، ودقة في القرارات، وقدرة على التكيف مع التغيرات البيئية.

#### سادساً: دعم التحول الرقمي

يمثل الذكاء الاصطناعي أحد أهم ركائز التحول الرقمي، إذ يسهم في تطوير البنية الرقمية للمؤسسات، وتحقيق التكامل بين الأنظمة المختلفة، ورفع مستوى الجاهزية التقنية.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن أهمية الذكاء الاصطناعي لم تعد تقتصر على كونه تقنية حديثة، بل أصبح يمثل مورداً استراتيجياً يسهم في بناء مؤسسات أكثر مرونة وكفاءة واستدامة، وقادرة على تحقيق أهدافها في بيئة أعمال تتسم بالتغير والتنافسية العالية.

## المبحث الثاني بيئة الأعمال

### تمهيد

تمثل بيئة الأعمال الإطار الذي تمارس المؤسسات من خلاله أنشطتها المختلفة، إذ تضم مجموعة من العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة في أداء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومع تسارع التحولات الاقتصادية والتكنولوجية، أصبحت بيئة الأعمال أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، الأمر الذي فرض على المؤسسات تطوير أساليبها الإدارية، وتعزيز قدرتها على التكيف مع المتغيرات المستمرة، والاعتماد على التقنيات الحديثة بوصفها أدوات استراتيجية تدعم استدامة الأداء وتحقيق الميزة التنافسية.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن نجاح المؤسسات لم يعد يعتمد فقط على كفاءة مواردها الداخلية، بل أصبح مرتبطاً بقدرتها على فهم البيئة المحيطة وتحليل عناصرها والتفاعل معها بصورة فعالة. فكلما ازدادت قدرة المؤسسة على استيعاب المتغيرات البيئية والاستجابة لها، ارتفعت قدرتها على مواجهة المخاطر، واستثمار الفرص، وتحقيق النمو والاستدامة في ظل بيئة تنافسية تتسم بسرعة التغير.

وانطلاقاً من ذلك، يتناول هذا المبحث مفهوم بيئة الأعمال، وأهميتها، وخصائصها، ومكوناتها، والعوامل المؤثرة فيها، وصولاً إلى بيان العلاقة بين بيئة الأعمال والتقنيات الحديثة، ولا سيما تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

### ٧-٢ مفهوم بيئة الأعمال

يعد مفهوم بيئة الأعمال من المفاهيم الأساسية في الفكر الإداري، نظراً لما يمثله من إطار شامل يضم مختلف العوامل التي تؤثر في أنشطة المؤسسة وقراراتها وأدائها. وقد اختلفت تعريفات الباحثين لهذا المفهوم باختلاف الزاوية التي تناولوا من خلالها طبيعة البيئة التنظيمية، إلا أنها تتفق جميعها على أن بيئة الأعمال تمثل مجموعة الظروف والمتغيرات التي تعمل المؤسسة في نطاقها، وتتفاعل معها بصورة مستمرة.

وتعرف بيئة الأعمال بأنها الإطار الذي يضم جميع القوى والعوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في قدرة المؤسسة على التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة، وتحدد في الوقت نفسه مستوى كفاءتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. وتشمل هذه البيئة الموارد البشرية، والهيكل التنظيمي، والثقافة المؤسسية، إضافة إلى العوامل الاقتصادية، والتكنولوجية، والقانونية، والاجتماعية، والسياسية، التي تؤثر في قرارات المؤسسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

ومن منظور إدارة الأعمال، تمثل بيئة الأعمال نظاماً متكاملاً من العلاقات المتبادلة بين المؤسسة ومحيطها الداخلي والخارجي، حيث تتأثر المؤسسة بالمتغيرات البيئية، كما تؤثر فيها من خلال أنشطتها واستراتيجياتها.

ولذلك فإن نجاح المؤسسة يعتمد بدرجة كبيرة على قدرتها في تحليل البيئة المحيطة، والتنبؤ بالتغيرات، واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

وبناءً على ما سبق، يعرف الباحث بيئة الأعمال إجرائياً في هذه الدراسة بأنها:

"مجموعة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في أداء المؤسسة وقراراتها وعملياتها الإدارية، والتي تتفاعل مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي بما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم الابتكار، وتعزيز القدرة التنافسية".

## ٨-٢ أهمية بيئة الأعمال

ازدادت أهمية بيئة الأعمال في ظل التطورات الاقتصادية والتكنولوجية المتلاحقة، حيث أصبحت المؤسسات تعمل في بيئات تتسم بدرجة عالية من المنافسة وعدم اليقين، الأمر الذي يتطلب منها مراقبة المتغيرات المحيطة بصورة مستمرة، وتطوير استراتيجيات مرنة تساعد على الاستجابة السريعة للتحديات والفرص.

وتتجلى أهمية بيئة الأعمال في عدد من الجوانب، من أهمها:

مساعدة الإدارة على تحديد الفرص الاستثمارية والاستفادة منها.

دعم عمليات التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار.

تحسين قدرة المؤسسة على إدارة المخاطر والتعامل مع الأزمات.

تعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية والمالية والتقنية.

رفع مستوى المرونة التنظيمية في مواجهة المتغيرات.

تحسين القدرة التنافسية من خلال التكيف المستمر مع البيئة.

دعم عمليات الابتكار والتطوير المستمر.

كما أن الفهم العميق لبيئة الأعمال يساعد المؤسسات على تحقيق التوازن بين مواردها الداخلية والمتغيرات الخارجية، وهو ما يعد أحد أهم عوامل النجاح في الأسواق الحديثة.

## ٩-٢ خصائص بيئة الأعمال

تتميز بيئة الأعمال بمجموعة من الخصائص التي تجعل إدارتها عملية مستمرة تتطلب التحليل والتقييم والتطوير، ومن أبرز هذه الخصائص:

### أولاً: الديناميكية

تتغير بيئة الأعمال بصورة مستمرة نتيجة التطورات الاقتصادية والتقنية والاجتماعية، مما يفرض على المؤسسات تحديث استراتيجياتها بشكل دائم.

### ثانياً: التعقيد

تضم بيئة الأعمال عدداً كبيراً من المتغيرات والعلاقات المتداخلة، الأمر الذي يجعل عملية تحليلها واتخاذ القرار أكثر تعقيداً.

### ثالثاً: عدم التأكد

يصعب في كثير من الأحيان التنبؤ بجميع المتغيرات المستقبلية، وهو ما يجعل المؤسسات بحاجة إلى نظم معلومات متطورة تساعدها على تقليل درجة عدم اليقين.

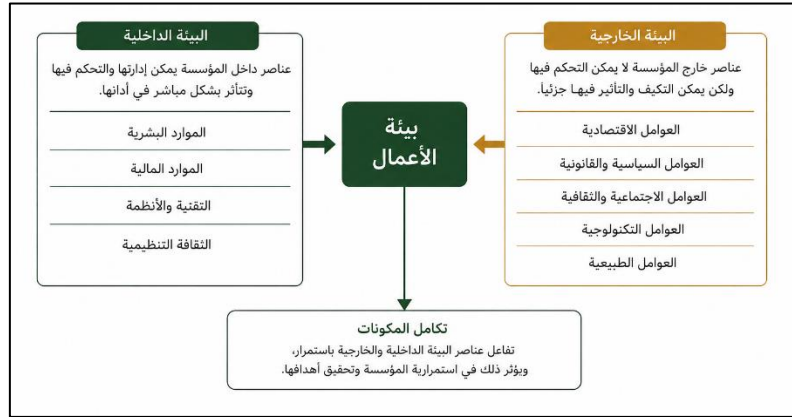
### رابعاً: الترابط

ترتبط مكونات بيئة الأعمال بعلاقات متبادلة، حيث يؤثر أي تغيير في أحد العناصر في بقية العناصر، سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

### خامساً: التنافسية

تتسم بيئة الأعمال الحديثة بارتفاع مستوى المنافسة، الأمر الذي يدفع المؤسسات إلى البحث المستمر عن أساليب جديدة لتحسين أدائها وتقديم قيمة مضافة لعملائها.

وتشير هذه الخصائص إلى أن بيئة الأعمال لم تعد بيئة مستقرة، بل أصبحت منظومة متغيرة تتطلب استجابة تنظيمية مستمرة، وهو ما يبرز أهمية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، والتنبؤ بالمتغيرات، ودعم عملية اتخاذ القرار .



الشكل ٢-٣ بيئة العمل شكل (٤)

## المبحث الثالث: العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة العميل

### ١٠-٢ تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الكفاءة التشغيلية

تشكل الكفاءة التشغيلية أحد أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم أداء المؤسسات وقدرتها على استغلال الموارد المتاحة بأفضل صورة ممكنة. وفي هذا السياق يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز الأعمال.

كما تساعد الأنظمة الذكية في تحليل البيانات التشغيلية بصورة مستمرة واكتشاف مواطن الهدر والقصور داخل العمليات المختلفة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستويات الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية. إضافة إلى ذلك، تتيح تطبيقات الذكاء الاصطناعي للمؤسسات القدرة على التنبؤ بالمشكلات التشغيلية قبل وقوعها واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة، مما يسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.

### ١١-٢ تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار

تعد عملية اتخاذ القرار من الوظائف الإدارية الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها. ومع تزايد حجم البيانات وتعقد بيئة الأعمال، أصبحت المؤسسات بحاجة إلى أدوات قادرة على تحليل المعلومات بصورة دقيقة وسريعة.

ويساعد الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار من خلال جمع البيانات من مصادر متعددة وتحليلها واستخلاص الأنماط والمؤشرات التي يصعب على الإنسان ملاحظتها بالطرق التقليدية. كما تسهم تقنيات التحليل التنبئي في توفير تصورات مستقبلية تساعد الإدارة على اختيار البدائل الأكثر ملاءمة وتقليل مستويات المخاطرة، مما يؤدي إلى تحسين جودة القرارات وزيادة فاعليتها.

## ١٢-٢ تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الابتكار المؤسسي

أصبح الابتكار عنصرًا رئيسًا في استمرارية المؤسسات وقدرتها على التكيف مع التغيرات المتسارعة في الأسواق. ويؤدي الذكاء الاصطناعي دورًا مهمًا في تعزيز الابتكار من خلال توفير أدوات تساعد على تطوير المنتجات والخدمات وتحسين العمليات الداخلية.

كما تمكن تطبيقات الذكاء الاصطناعي المؤسسات من فهم احتياجات العملاء بصورة أكثر دقة وتحليل الاتجاهات المستقبلية للأسواق، مما يساهم في تصميم حلول جديدة تلبي المتطلبات المتغيرة للمستفيدين. إضافة إلى ذلك، تساعد هذه التطبيقات في دعم أنشطة البحث والتطوير وتوفير بيئة تنظيمية تشجع على الإبداع والتجديد المستمر.

## ١٣-٢ تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية

تمثل الميزة التنافسية أحد الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لضمان استمرارها وتفوقها في الأسواق. وقد أصبح الذكاء الاصطناعي من الأدوات الرئيسة التي تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز مكانتها التنافسية.

ويساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات والمنتجات، وتسريع الاستجابة لمتطلبات العملاء، وتطوير استراتيجيات التسويق وإدارة العلاقات مع العملاء، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم. كما يساعد في خفض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على قدرة المؤسسة في تحقيق التفوق على المنافسين.

## ١٤-٢ الذكاء الاصطناعي ودوره في دعم التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من أبرز التوجهات الحديثة التي تسعى المؤسسات إلى تبنيها بهدف تحسين الأداء ورفع مستوى الكفاءة والمرونة التنظيمية. ويشكل الذكاء الاصطناعي أحد أهم المحركات الرئيسة لهذا التحول، حيث يساهم في تطوير الأنظمة الرقمية وتحسين تكامل العمليات المؤسسية.

كما يساعد الذكاء الاصطناعي في تحويل البيانات الضخمة إلى معلومات ومعارف يمكن الاستفادة منها في التخطيط وصنع القرار وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء. وقد أدى ذلك إلى تعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار والتكيف مع المتغيرات البيئية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية في ظل الاقتصاد الرقمي.

## خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال استعراض مفاهيم الذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال، وبيان خصائصهما وأهميتهما. كما ناقش تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال من خلال دورها في تحسين الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز الابتكار، وتحقيق الميزة التنافسية. كذلك استعرض أبرز التحديات المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات داخل المؤسسات.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبحت من العوامل الرئيسة المؤثرة في تطوير بيئة الأعمال وتحسين الأداء المؤسسي، مما يشكل أساساً نظرياً للدراسة ويمهد للانتقال إلى الفصل الثالث المتعلق بمنهجية الدراسة وإجراءاتها.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

#### ١-٣ مقدمة

يمثل الجانب المنهجي الركيزة الأساسية التي تستند إليها الدراسات العلمية في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية، إذ يسهم في تنظيم خطوات البحث وتحديد الأدوات والإجراءات اللازمة لمعالجة المشكلة البحثية بصورة منهجية. وانطلاقاً من ذلك، يتناول هذا الفصل عرضاً للإجراءات العلمية التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة الحالية، بدءاً من تحديد المنهج الملائم لطبيعة الدراسة، مروراً بتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وانتهاءً بتوضيح أداة الدراسة وطرق التحقق من صلاحيتها للاستخدام والأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

#### ٢-٣ منهج الدراسة

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التحليلية التي تهدف إلى استقصاء طبيعة العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة وتحليلها في ضوء الواقع العملي. ويُعد هذا المدخل المنهجي الأكثر ملاءمة لموضوع الدراسة الحالية؛ لكونه يتيح وصف الظاهرة المدروسة وتحليل أبعادها المختلفة وتفسير العلاقات القائمة بينها استناداً إلى بيانات ميدانية يتم جمعها من أفراد العينة المستهدفة.

كما يساعد المنهج الوصفي التحليلي في تقديم فهم أكثر شمولاً لتأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، من خلال تحليل اتجاهات المبحوثين وقياس مستوى التأثير الذي تمارسه هذه التطبيقات على الأبعاد المختلفة لبيئة الأعمال.

#### ٣-٣ مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الوحدات أو العناصر التي تشترك في الخصائص المرتبطة بموضوع البحث والتي يسعى الباحث إلى تعميم النتائج عليها. وفي ضوء ذلك، تمثل مجتمع الدراسة في العاملين داخل مؤسسات الأعمال في المملكة العربية السعودية، نظراً لارتباطهم المباشر بالأنظمة والتقنيات الحديثة المستخدمة في بيئات العمل المعاصرة.

ويشمل المجتمع مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية، إضافة إلى العاملين في المجالات المرتبطة بالتحول الرقمي وتقنية المعلومات وإدارة العمليات، وذلك لضمان الحصول على تصورات متنوعة تعكس واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات.

#### ٤-٣ عينة الدراسة

نظرًا لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع الأصلي، تم الاعتماد على عينة ممثلة للمجتمع، بحيث تعكس خصائصه الأساسية وتسمح باستخلاص نتائج يمكن تعميمها بدرجة مقبولة من الدقة.

وقد تم اختيار أفراد العينة وفق أسلوب العينة العشوائية البسيطة، الذي يمنح جميع أفراد المجتمع فرصًا متساوية للمشاركة في الدراسة، ويسهم في تقليل احتمالات التحيز وتحقيق مستوى أعلى من الموضوعية في النتائج.

#### ٥-٣ النموذج المفاهيمي للدراسة

استندت الدراسة إلى نموذج بحثي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيراتها الرئيسية، حيث تمثل تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتغير المستقل، بينما تمثل بيئة الأعمال المتغير التابع. وتتجسد بيئة الأعمال من خلال مجموعة من الأبعاد الفرعية التي تعكس التأثير المتوقع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وهي:

الكفاءة التشغيلية .

فعالية اتخاذ القرار .

الابتكار المؤسسي .

الميزة التنافسية .

ويعبر هذا النموذج عن الإطار التفسيري الذي تستند إليه الدراسة في اختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

## أدوات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية

### ٦-٣ أداة جمع البيانات

- اعتمدت الدراسة على الاستبانة كوسيلة رئيسة لجمع البيانات الميدانية، نظرًا لما توفره من إمكانية الوصول إلى عدد كبير من المبحوثين خلال فترة زمنية مناسبة، فضلاً عن قدرتها على توفير بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.
- وقد تم تطوير الاستبانة بالاستناد إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مع مراعاة ارتباط فقراتها بأهداف الدراسة ومتغيراتها.

### ٧-٣ محاور الاستبانة

تم تصميم الاستبانة في صورتها النهائية لتشمل قسمين رئيسين:

#### أولاً: البيانات الديموغرافية

وتتضمن مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية، وتشمل:

- الجنس .
- الفئة العمرية .
- المؤهل العلمي .
- سنوات الخبرة .
- قطاع العمل .

## ثانيًا: محاور الدراسة

اشتملت الاستبانة على مجموعة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة وفق المحاور الآتية:

| عدد العبارات | المحور                   |
|--------------|--------------------------|
| ١٠           | تطبيقات الذكاء الاصطناعي |
| ٥            | الكفاءة التشغيلية        |
| ٥            | فعالية اتخاذ القرار      |
| ٥            | الابتكار المؤسسي         |
| ٥            | الميزة التنافسية         |
| ٣٠           | المجموع                  |

واعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة استجابة أفراد العينة.

### ٣-٨ التحقق من صلاحية الأداة

حرصت الدراسة على التحقق من صلاحية أداة القياس قبل تطبيقها ميدانيًا، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات إدارة الأعمال والبحث العلمي وتقنيات الذكاء الاصطناعي.

وقد أسهمت عملية التحكيم في مراجعة العبارات والتأكد من مدى ارتباطها بأهداف الدراسة وسلامة صياغتها ودقتها العلمية، كما تم إجراء التعديلات اللازمة استنادًا إلى الملاحظات الواردة من المحكمين.

### ٣-٩ اختبار الاتساق الداخلي والثبات

تم تقييم مستوى ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، باعتباره من أكثر المؤشرات استخدامًا في الدراسات الإدارية والسلوكية لقياس درجة الاتساق الداخلي بين فقرات الأداة.

وأظهرت نتائج الاختبار تحقيق جميع المحاور لمستويات ثبات مرتفعة تجاوزت الحد الأدنى المقبول إحصائيًا، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على الأداة في جمع البيانات وتحليلها.

### ١٠-٣ المعالجات الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، تمثلت في:

- الإحصاءات الوصفية .
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
- معاملات الارتباط .
- تحليل الانحدار .
- اختبار (T) .
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) .

### خاتمة الفصل الثالث

استعرض هذا الفصل الإطار المنهجي الذي استندت إليه الدراسة في جمع البيانات وتحليلها، من خلال توضيح المنهج المتبع ومجتمع الدراسة وعينتها وأداة القياس وإجراءات التحقق من صلاحيتها وثباتها، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات. وتشكل هذه الإجراءات الأساس العلمي الذي سيتم الاعتماد عليه في الفصل الرابع عند عرض النتائج الميدانية وتحليلها ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها.

## الفصل الرابع

### تحليل البيانات والنتائج ومناقشة الفرضيات

## الفصل الرابع

### تحليل البيانات والنتائج ومناقشة الفرضيات

#### ١-٤ مقدمة

يمثل هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، حيث يتم من خلاله عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها. كما يتضمن الفصل تفسير النتائج ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، بما يسهم في الوصول إلى استنتاجات علمية تعكس واقع تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

#### ٢-٤ التحليل الوصفي لبيانات الدراسة

أولاً: الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة

لتحقيق فهم أكثر شمولاً لخصائص المشاركين في الدراسة، تم تحليل المتغيرات الديموغرافية والوظيفية المتمثلة في الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة وقطاع العمل. ويساعد هذا التحليل في تكوين صورة واضحة عن طبيعة العينة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة.

#### الجنس

أظهرت نتائج التحليل أن نسبة الذكور بلغت (٥٦,١%) من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الإناث (٤٣,٩%). ويعكس هذا التوزيع مشاركة متقاربة نسبياً بين الجنسين، الأمر الذي يعزز من موضوعية البيانات ويحد من احتمالية التحيز المرتبط بالنوع الاجتماعي.

| الجنس   | النسبة المئوية | التكرار |
|---------|----------------|---------|
| ذكر     | ٥٦,١%          | ١٢٨     |
| أنثى    | ٤٣,٩%          | ١٠٠     |
| المجموع | ١٠٠%           | ٢٢٨     |

جدول (٤-١) توزيع أفراد العينة حسب الجنس(جدول ١)

## العمر

بينت النتائج أن الفئة العمرية (٣٠-٤٠ سنة) استحوذت على النسبة الأكبر من أفراد العينة، تلتها الفئة العمرية (٤٠-٥٠ سنة)، وهو ما يشير إلى أن غالبية المشاركين يمتلكون خبرات مهنية تمكنهم من تقييم أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل بصورة أكثر دقة.

| لجنة العمرية            | النسبة المئوية | النسبة المئوية | التكرار |
|-------------------------|----------------|----------------|---------|
| أقل من ٣٠ سنة           | ٢٢,٨%          | ٢٢,٨%          | ٥٢      |
| من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة | ٤١,٢%          | ٤١,٢%          | ٩٤      |
| من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة | ٢٤,٦%          | ٢٤,٦%          | ٥٦      |
| 50 سنة فأكثر            | ١١,٤%          | ١١,٤%          | ٢٦      |
| المجموع                 | ١٠٠%           | ١٠٠%           | ٢٢٨     |

جدول (٤-٢) توزيع أفراد العينة حسب العمر(جدول ٢)

## ٣-٤ تحليل استجابات أفراد العينة على محاور الدراسة

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة المختلفة.

## محور تطبيقات الذكاء الاصطناعي

أظهرت النتائج ارتفاع مستوى تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات محل الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢١)، وهو ما يعكس توجه المؤسسات نحو تبني التقنيات الذكية والاستفادة منها في تطوير العمليات الإدارية والتشغيلية.

## محور الكفاءة التشغيلية

بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (٤,١٨)، مما يشير إلى إدراك أفراد العينة للدور الإيجابي الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة العمليات وتحسين استثمار الموارد وتقليل الأخطاء التشغيلية.

## محور جودة اتخاذ القرار

سجل هذا المحور متوسطاً حسابياً بلغ (٤,٢٥)، وهو من أعلى المتوسطات بين محاور الدراسة، الأمر الذي يعكس أهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الإدارية من خلال توفير معلومات دقيقة وتحليلات متقدمة.

## محور الابتكار المؤسسي

أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً من الموافقة على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار المؤسسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,١٢)، مما يدل على مساهمة هذه التطبيقات في تطوير المنتجات والخدمات وتحسين أساليب العمل.

## محور الميزة التنافسية

حقق هذا المحور أعلى متوسط حسابي بين محاور الدراسة بلغ (٤,٢٩)، وهو ما يؤكد إدراك أفراد العينة لأهمية الذكاء الاصطناعي في دعم القدرة التنافسية للمؤسسات وتحسين موقعها في السوق.

## خاتمة الفصل

تناول هذا الفصل تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي واضح للذكاء الاصطناعي على تجربة العميل في الشركات السعودية. وتمثل هذه النتائج الأساس الذي سيتم الاعتماد عليه في الفصل الخامس لصياغة الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات المستقبلية.

## الفصل الخامس

### الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

## الفصل الخامس

### الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

#### ٥-١ مقدمة

يمثل هذا الفصل المحصلة النهائية للدراسة، إذ يعرض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها بعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات، كما يقدم مجموعة من التوصيات العملية المستندة إلى تلك النتائج، إضافة إلى طرح عدد من الموضوعات البحثية المقترحة التي يمكن أن تسهم في تعميق الفهم العلمي للعلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال.

#### ٥-٢ الاستنتاجات

من خلال تحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائجها، أمكن التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تعكس واقع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الأعمال وأثرها في تطوير بيئة العمل المؤسسية. أظهرت نتائج الدراسة أن مؤسسات الأعمال تتجه بصورة متزايدة نحو تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في العديد من الأنشطة التشغيلية والإدارية، وهو ما يعكس تنامي الوعي بأهمية التقنيات الذكية في دعم الأداء المؤسسي وتحقيق الكفاءة التشغيلية. كما كشفت النتائج عن وجود مستوى مرتفع من الاعتماد على الأنظمة الذكية في معالجة البيانات وتحليلها والاستفادة منها في تطوير العمليات الداخلية للمؤسسات.

كما بينت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تؤدي دورًا مؤثرًا في تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال المساهمة في تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز الأعمال، والحد من الأخطاء التشغيلية، وتحسين استثمار الموارد المتاحة. ويشير ذلك إلى أن التقنيات الذكية أصبحت أداة فعالة في رفع مستويات الإنتاجية وتحسين جودة الأداء المؤسسي.

وفيما يتعلق باتخاذ القرار، أوضحت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي توفر بيئة معلوماتية أكثر دقة وموضوعية، الأمر الذي يساعد متخذي القرار على تقييم البدائل المختلفة بصورة أكثر كفاءة، ويحد من التأثيرات الناتجة عن التقديرات الشخصية أو نقص المعلومات. كما أسهمت قدرات التحليل والتنبؤ التي توفرها هذه التطبيقات في دعم القرارات الاستراتيجية والتشغيلية داخل المؤسسات.

وأظهرت النتائج كذلك أن الذكاء الاصطناعي يسهم بصورة واضحة في تعزيز الابتكار المؤسسي من خلال دعم عمليات التطوير المستمر وتحفيز المؤسسات على تقديم حلول ومنتجات وخدمات أكثر توافقاً مع احتياجات العملاء ومتطلبات السوق. ويؤكد ذلك الدور المتنامي للتقنيات الذكية في بناء بيئات عمل أكثر قدرة على الإبداع والتجديد.

كما توصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تشكل عاملاً مهماً في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات، حيث تساعد في تحسين جودة الخدمات، ورفع مستوى رضا العملاء، وزيادة سرعة الاستجابة للمتغيرات البيئية، مما ينعكس إيجاباً على قدرة المؤسسة في المحافظة على موقعها التنافسي وتعزيز استدامة أدائها.

وبناءً على نتائج اختبار الفرضيات، أكدت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال بشكل عام، كما ثبت وجود تأثير معنوي لهذه التطبيقات في كل من الكفاءة التشغيلية وجودة اتخاذ القرار والابتكار المؤسسي والميزة التنافسية.

### ٣-٥ التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ترى الباحثة أن الاستفادة المثلى من تطبيقات الذكاء الاصطناعي تتطلب اتخاذ مجموعة من الإجراءات التنظيمية والتقنية التي تعزز من فاعلية هذه التطبيقات داخل مؤسسات الأعمال.

ومن هذا المنطلق، توصي الدراسة بضرورة تضمين تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن الخطط الاستراتيجية للمؤسسات وعدم التعامل معها باعتبارها أدوات تقنية مستقلة، بل باعتبارها مورداً استراتيجياً يسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية ورفع كفاءة الأداء.

كما توصي الدراسة بزيادة الاستثمارات الموجهة نحو تطوير البنية التحتية الرقمية، بما يضمن توفير البيئة التقنية القادرة على استيعاب تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتشغيلها بكفاءة عالية. ويشمل ذلك تحديث الأنظمة التقنية وتعزيز قدرات تخزين البيانات ومعالجتها وتأمينها.

وترى الدراسة أهمية التركيز على تنمية الموارد البشرية من خلال تصميم برامج تدريبية متخصصة تهدف إلى رفع كفاءة العاملين في التعامل مع الأنظمة الذكية والاستفادة من مخرجاتها في أداء المهام المختلفة. كما ينبغي تعزيز ثقافة التعلم المستمر لمواكبة التطورات المتسارعة في هذا المجال.

وتوصي الدراسة كذلك بتوسيع نطاق استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عمليات اتخاذ القرار، والاستفادة من إمكاناتها التحليلية والتنبؤية في دعم القرارات الإدارية والاستراتيجية، بما يساهم في رفع مستوى الدقة وتقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات المؤسسية.

كما تؤكد الدراسة أهمية دعم الابتكار المؤسسي من خلال توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في أنشطة البحث والتطوير، وتوفير بيئة تنظيمية تشجع على الإبداع والتجريب وتبني الحلول التقنية الحديثة. وأخيراً، توصي الدراسة بضرورة تطوير الأطر التنظيمية والأخلاقية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، بما يضمن حماية البيانات والمحافظة على الخصوصية وتعزيز الثقة في الأنظمة الذكية المستخدمة داخل المؤسسات.

#### ٤-٥ آفاق البحث المستقبلي

##### مقترحات لدراسات مستقبلية

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة وحدودها العلمية والمكانية والزمانية، تقترح الباحثة إجراء الدراسات الآتية:

١. أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات السعودية .
٢. دور الذكاء الاصطناعي في دعم التحول الرقمي وتحقيق الاستدامة المؤسسية .
٣. أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات ورضا العملاء في القطاعات الخدمية .
٤. التحديات التنظيمية والتقنية والأخلاقية المرتبطة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال .
٥. دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار وريادة الأعمال في المؤسسات الناشئة .
٦. دراسة مقارنة لمستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي بين القطاعين العام والخاص .
٧. أثر الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية وتحسين كفاءة رأس المال البشري .
٨. دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسات .
٩. قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المعرفة واتخاذ القرارات الاستراتيجية .
١٠. دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء المالي للمؤسسات في المملكة العربية السعودية.

## ٥-٥ خاتمة الدراسة

خلصت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أصبحت من العوامل المؤثرة بصورة مباشرة في تطوير بيئة الأعمال المعاصرة، لما توفره من إمكانيات تسهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة القرارات وتعزيز الابتكار ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات. كما أكدت النتائج أن تحقيق الاستفادة الكاملة من هذه التطبيقات يتطلب تكامل الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية ضمن إطار استراتيجي شامل يضمن توظيف الذكاء الاصطناعي بما يخدم أهداف المؤسسة ويعزز قدرتها على التكيف مع المتغيرات المستقبلية.

## التوصيات: Recommendation:

استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بما يأتي:

تبني استراتيجيات مؤسسية واضحة لتعزيز استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف الأنشطة الإدارية والتشغيلية .

الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية والتقنية بما يضمن التطبيق الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي .

توفير برامج تدريب وتأهيل مستمرة للعاملين بهدف رفع كفاءتهم في استخدام الأنظمة الذكية والتعامل معها بفعالية .

تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات من خلال تشجيع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير المنتجات والخدمات وتحسين العمليات .

دعم عمليات اتخاذ القرار بالاعتماد على أنظمة التحليل الذكي والبيانات الضخمة بما يسهم في رفع جودة القرارات الإدارية .

وضع سياسات تنظيمية وإرشادات واضحة لضمان الاستخدام المسؤول والأخلاقي لتطبيقات الذكاء الاصطناعي .

تعزيز الشراكات بين مؤسسات الأعمال والجامعات ومراكز الأبحاث لتطوير حلول ذكاء اصطناعي تتوافق مع احتياجات سوق العمل السعودي .

تشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال توفير الدعم الفني والاستشاري المناسب .

الاهتمام بأمن المعلومات وحماية البيانات عند تطبيق الأنظمة الذكية للحد من المخاطر الأمنية المحتملة .

الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة في مجال الذكاء الاصطناعي وتكييفها بما يتناسب مع بيئة الأعمال في المملكة العربية السعودية.

## المراجع: References

### المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت محمد. (2021). *الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في الإدارة الحديثة*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- البكري، ثامر ياسر. (2020). *إدارة الأعمال في عصر التحول الرقمي*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الحربي، خالد بن محمد. (٢٠٢٣). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي بالمؤسسات السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٣ (2)، ١٤٥-١٦٨.
- الخالدي، عبدالعزيز. (٢٠٢٢). دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات. *مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية*، ١٤ (1)، ٧٧-٩٨.
- الزهراني، محمد بن أحمد. (٢٠٢٤). تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في دعم اتخاذ القرار الإداري. *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة*، ٣٨ (1)، ٢٥-٤٩.
- السلمي، عبدالله. (٢٠٢٣). الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في بيئة الأعمال السعودية. *مجلة العلوم الإدارية*، ١٨ (4)، ٢٠١-٢٢٥.
- العتيبي، نورة بنت سعد. (٢٠٢٢). أثر الذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات وتحسين تجربة العملاء. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٢ (3)، ١١٥-١٣٦.
- المطيري، فهد. (٢٠٢١). دور التقنيات الذكية في رفع الكفاءة التشغيلية للمؤسسات. *مجلة الإدارة والتنمية*، ١١ (2)، ٥٥-٧٩.
- اليحيى، إبراهيم. (٢٠٢٤). الذكاء الاصطناعي ومستقبل الأعمال في المملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الرشد.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2024). *الاستراتيجية الوطنية للذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية*. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

## المراجع الأجنبية

- Chatterjee ,S ؛.Rana ،N .P ؛.Tamilmani ،K ؛.Sharma ،A) .2023 .(The impact of artificial intelligence on customer experience and customer engagement . Journal of Business Research .156 ،113–126.
- Davenport ،T .H ؛.Ronanki ،R) .2018 .(Artificial intelligence for the real world .Harvard Business Review .96 ،108–116.
- Dwivedi ،Y .K ؛.Hughes ،L ؛.Ismagilova ،E ؛.Aarts ،G) .2021 .(Artificial Intelligence (AI ؛(Multidisciplinary perspectives on emerging challenges ، opportunities ،and agenda for research ،practice and policy .International Journal of Information Management .57 ،101994.
- Grewal ،D ؛.Roggeveen ،A .L ؛.Nordfält ،J) .2017 .(The future of retailing . Journal of Retailing .93 ،1–6.
- Huang ،M .H ؛.Rust ،R .T) .2021 .(A strategic framework for artificial intelligence in marketing .Journal of the Academy of Marketing Science .49 ، 30–50.
- Kaplan ،A ؛.Haenlein ،M) .2020 .(Rulers of the world ،unite! The challenges and opportunities of artificial intelligence .Business Horizons .63 ،37–50.
- Lemon ،K .N ؛.Verhoef ،P .C) .2016 .(Understanding customer experience throughout the customer journey .Journal of Marketing .80 ،69–96.
- Maklan ،S ؛.Klaus ،P) .2011 .(Customer experience :Are we measuring the right things? International Journal of Market Research .53 ،771–792.
- Russell ،S ؛.Norvig ،P) .2021 .(Artificial Intelligence :A Modern Approach . United Kingdom :Pearson Education.
- West ،D .M ؛.Allen ،J .R) .2018 .(How artificial intelligence is transforming the world .Washington :Brookings Institution Press.
- Zeithaml ،V .A ؛.Bitner ،M .J ؛.Gremler ،D .D) .2020 .(Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm .New York :McGraw–Hill Education.

## الملاحق

### استبانة دراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان:

تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال

عزيزي/عزيزتي المشارك(ة)

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة الأعمال من خلال الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، والابتكار المؤسسي، والميزة التنافسية .

نأمل منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بكل موضوعية ودقة، علماً بأن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

## أولاً: البيانات الشخصية

ضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب:

الجنس

☐ ذكر

☐ أنثى

العمر

☐ أقل من ٣٠ سنة

☐ من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة

☐ من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة

☐ ٥٠ سنة فأكثر

المؤهل العلمي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ دكتوراه

سنوات الخبرة

☐ أقل من ٥ سنوات

☐ من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات

☐ من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة

☐ ١٥ سنة فأكثر

قطاع العمل

☐ حكومي

☐ خاص

☐ غير ربحي

☐ أخرى.....

## ثانياً: محاور الدراسة

يرجى وضع علامة (✓) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات الآتية :

### المحور الأول: تطبيقات الذكاء الاصطناعي

| م  | العبارة                                                                    | غير موافق<br>بشدة        | غير موافق                | محايد                    | موافق                    | موافق بشدة               |
|----|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ١  | تعتمد المؤسسة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنفيذ بعض العمليات التشغيلية | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢  | تستخدم المؤسسة أنظمة ذكية لتحليل البيانات                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٣  | تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء العمل داخل المؤسسة             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٤  | تمتلك المؤسسة بنية تقنية تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٥  | يتم توظيف الذكاء الاصطناعي في دعم العمليات الإدارية                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٦  | تساعد الأنظمة الذكية في تحسين سرعة إنجاز الأعمال                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٧  | تعتمد المؤسسة على البيانات الناتجة عن تطبيقات الذكاء الاصطناعي             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٨  | تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الخدمات المقدمة                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٩  | تحرص المؤسسة على التوسع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ١٠ | يعد الذكاء الاصطناعي جزءاً من توجهات المؤسسة المستقبلية                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### المحور الثاني: الكفاءة التشغيلية

| م  | العبارة                                                    | غير موافق بشدة           | غير موافق                | محايد                    | موافق                    | موافق بشدة               |
|----|------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ١١ | ساهم الذكاء الاصطناعي في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ١٢ | أدى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى خفض الأخطاء التشغيلية     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ١٣ | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين استغلال الموارد المتاحة    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ١٤ | أسهم الذكاء الاصطناعي في رفع الإنتاجية داخل المؤسسة        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ١٥ | ساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة العمليات التشغيلية     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### المحور الثالث: جودة اتخاذ القرار

| م  | العبارة                                                                    | غير موافق بشدة           | غير موافق                | محايد                    | موافق                    | موافق بشدة               |
|----|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ١٦ | تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في توفير معلومات دقيقة لصناع القرار         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ١٧ | تسهم الأنظمة الذكية في تحسين سرعة اتخاذ القرارات                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ١٨ | تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمشكلات المستقبلية              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ١٩ | تدعم تطبيقات الذكاء الاصطناعي اتخاذ القرارات المبينة على البيانات          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢٠ | تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الإدارية | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

المحور الرابع: الابتكار المؤسسي

| م  | العبارة                                                     | غير موافق<br>بشدة        | غير موافق                | محايد                    | موافق                    | موافق<br>بشدة            |
|----|-------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ٢١ | تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير منتجات وخدمات جديدة | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢٢ | يسهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز الإبداع داخل المؤسسة         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢٣ | تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اكتشاف فرص تطوير الأعمال  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢٤ | يدعم الذكاء الاصطناعي أنشطة البحث والتطوير بالمؤسسة         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢٥ | يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين القدرة على الابتكار المستمر  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### المحور الخامس: الميزة التنافسية

| م  | العبارة                                                               | غير موافق بشدة           | غير موافق                | محايد                    | موافق                    | موافق بشدة               |
|----|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ٢٦ | يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢٧ | يساعد الذكاء الاصطناعي المؤسسة على الاستجابة السريعة للتغيرات السوقية | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢٨ | يدعم الذكاء الاصطناعي تحسين رضا العملاء                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٢٩ | يسهم الذكاء الاصطناعي في تعزيز مكانة المؤسسة مقارنة بالمنافسين        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ٣٠ | يساعد الذكاء الاصطناعي في تحقيق استدامة الأداء التنافسي للمؤسسة       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



**Midocean University**

**Faculty of Management**

Student's Name

Eman Mohammed Al , Dossari

Academic ID

٢٦١٠٠٠٣١٣

Principal Supervisor

Second Supervisor

Dr. Al-Faisal Abdel Hamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

Academic Year

2026