

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية في السعودية

أسم الطالب

بدرية مهدي المحروس

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1. المقدمة:.....	4
1.2. مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	6
1.3. أهمية الدراسة.....	7
1.3.1. على المستوى النظري:.....	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	7
1.4. أسئلة الدراسة.....	8
1.5. أهداف الدراسة.....	9
1.6. فرضيات الدراسة.....	9
1.7. نموذج الدراسة.....	10
1.8. منهجية الدراسة.....	10
1.9. الدراسة الميدانية.....	12
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.....	1
	4
2.1. المقدمة:.....	14
2.2. المتغير المستقل.....	15
2.3. المتغير التابع.....	15
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	15

15.....	2.5.الخاتمة
16.....	قائمة المراجع

1.الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد كفاءة العمليات الإدارية من العوامل الأساسية لنجاح المؤسسات في بيئات الأعمال الحديثة، إذ تعبّر عن قدرة الإدارة على إنجاز المهام بجودة عالية وفي وقت وتكلفة مناسبين، مما يعزز القدرة التنافسية ويزيد رضا العملاء. كما أن الكفاءة الإدارية تسهم في تحسين استغلال الموارد البشرية والتقنية وتقليل الهدر، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على استدامة المؤسسة ونموها في ظل بيئة العمل المتسارعة.

مع تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي، أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على هذه التقنيات لتحقيق الكفاءة في الإجراءات الإدارية وتحسين جودة القرارات. وقد أشار Davenport & Ronanki (2018) في دراستهم إلى أن الدمج الفعال للذكاء الاصطناعي مع خبرات الموظفين يساعد المؤسسات على تحقيق دقة وسرعة أكبر في العمليات الإدارية. بينما أوضح البديري (2019) في دراسته أن اعتماد الذكاء الاصطناعي في الإدارة الحكومية السعودية ساهم في تحسين سرعة إنجاز الإجراءات وتقليل الأخطاء الإدارية، وأكد محمد (2020) في دراسته أن التحول الرقمي وتبني هذه التقنيات يرفع الكفاءة لكنه يتطلب تهيئة البيئة التنظيمية لضمان النجاح.

على الرغم من ذلك، كشفت العديد من الدراسات عن فجوات واضحة في البحث تتعلق بفهم العلاقة المباشرة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات متوسطة الحجم، خاصة في البيئات المحلية مثل السعودية. إذ ركزت معظم الأبحاث على مؤسسات كبيرة أو متعددة الجنسيات يصعب تعميم نتائجها على الشركات المتوسطة محلياً، كما لم تُعط الدراسات الاهتمام الكافي لتأثير الثقافة الإدارية المحلية في نجاح هذه التطبيقات.

وتبرز مشكلة البحث الحالية في حاجة المؤسسات السعودية متوسطة الحجم لمعرفة مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة عملياتها الإدارية بشكل دقيق وموثوق، وذلك لتحديد ما إذا كانت هذه التقنيات تساهم فعليًا في تحسين الأداء أم تواجه عقبات تقلل من فعاليتها.

وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يسد فجوة معرفية كبيرة من خلال دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية في السياق المحلي، كما يوفر نتائج عملية تدعم متخذي القرار في الشركات المتوسطة على تبني استراتيجيات قائمة على أسس علمية واضحة، بما يساهم في رفع الكفاءة الإدارية وتعزيز التنافسية في السوق السعودي.

1.2. مشكلة الدراسة

أصبح الذكاء الاصطناعي أحد الركائز الأساسية في تحويل العمليات الإدارية التقليدية إلى عمليات ذكية وأكثر كفاءة. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات واضحة في قياس أثره الفعلي على كفاءة هذه العمليات، خاصة في المؤسسات متوسطة الحجم التي قد تواجه صعوبات في تبني هذه التقنيات أو الاستفادة القصوى منها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم وجود دراسات متعددة تناولت أثر الذكاء الاصطناعي في السياقات الصناعية أو في مجالات تقنية بحثية، إلا أن هناك ندرة واضحة في الدراسات التي تربط بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية كمتغيرين مرتبطين بشكل مباشر.

ركزت الأبحاث السابقة في الغالب على تحسين الأداء الكلي للمؤسسات أو رفع مستوى رضا العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي، لكنها أغفلت التطرق بشكل كافٍ لتأثير الذكاء الاصطناعي على تفاصيل العمليات الإدارية اليومية مثل الإجراءات الورقية وجدولة الأعمال وتوزيع المهام وتقليل الأخطاء البشرية.

كما أن معظم الأطر النظرية الحالية لا تدمج كفاءة العمليات الإدارية كمتغير تابع أساسي عند دراسة الذكاء الاصطناعي، مما يجعل العلاقة بين المتغيرين غير واضحة في الأدبيات العلمية.

هذا يشير إلى حاجة ملحة لتطوير نماذج نظرية جديدة توضح وتفسر بشكل دقيق العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على مستوى الواقع العملي، هناك قلة ملحوظة في الدراسات التطبيقية التي اختبرت أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية في الشركات المتوسطة الحجم، وخاصة في بيئات الأعمال بالدول العربية ودول الخليج.

ركزت معظم الدراسات الميدانية السابقة على شركات عالمية كبرى ذات بنية تقنية متقدمة يصعب تعميم نتائجها على الشركات المحلية، مما يحد من الاستفادة العملية منها.

كما تفتقر البيئة المحلية في السعودية ودول المنطقة إلى بحوث توضح مدى ملائمة أدوات الذكاء الاصطناعي المستخدمة عالميًا للثقافة الإدارية المحلية ومدى تقبل الموظفين والإدارة لهذه التطبيقات.

إضافة إلى ذلك، لا توجد دراسات تطبيقية تبين الأثر الفعلي لهذه التطبيقات على كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات المحلية متوسطة الحجم، وهو ما يشكل فراغًا بحثيًا يتطلب دراسة تطبيقية لتوضيحه.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة وكفاءة العمليات الإدارية في الشركات المتوسطة، وما هي العوامل التي قد تعزز أو تعيق هذا التأثير؟

1.3. أهمية الدراسة

تناول هذا البحث موضوعًا حديثًا وحيويًا يتمثل في العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية، في ضوء التوجه الواسع نحو التحول الرقمي.

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث في سد الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية، من خلال تقديم إطار علمي يوضح كيفية تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مختلف أبعاد الكفاءة مثل السرعة، الدقة، التكلفة، والمرونة الإدارية. كما يقترح البحث مفاهيم جديدة يمكن تطويرها لاحقًا لبناء نماذج نظرية أكثر شمولاً تساعد الباحثين في دراسات مستقبلية لفهم الأثر طويل المدى للذكاء الاصطناعي في سياقات إدارية متنوعة، خاصة في بيئات الأعمال المحلية والإقليمية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

وفر البحث نتائج عملية مهمة تساعد المدراء ومطوري السياسات في الشركات المتوسطة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات موثوقة بخصوص دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية. كما يساعدهم في تحديد المجالات التي يمكن فيها تحقيق أقصى قدر من الكفاءة وتقليل الهدر والوقت، بالإضافة

إلى التعرف على العقبات المحتملة التي قد تعيق تطبيق هذه التقنيات بشكل فعال في بيئة العمل المحلية، الأمر الذي يساهم في تحسين استراتيجيات الإدارة وزيادة التنافسية في السوق السعودي والعربي بشكل عام.

1.4. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي : ما مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات المتوسطة بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال فرعي 1 : ما أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي شيوعاً في الإدارة داخل المؤسسات السعودية المتوسطة؟

السؤال فرعي 2 : كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تقليل الأخطاء البشرية في العمليات الإدارية؟

السؤال فرعي 3 : ما مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة وكفاءة اتخاذ القرار الإداري؟

السؤال فرعي 4 : ما العوامل التي تؤثر في فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي داخل الإدارات المحلية؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي : قياس أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات السعودية المتوسطة

الهدف الفرعي 1 : تحليل دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الأداء وتقليل الأخطاء الإدارية اليومية.

الهدف الفرعي 2 : التعرف على مدى استعداد المؤسسات المتوسطة لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.

الهدف الفرعي 3 : دراسة التحديات التي قد تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات المتوسطة بالسعودية.

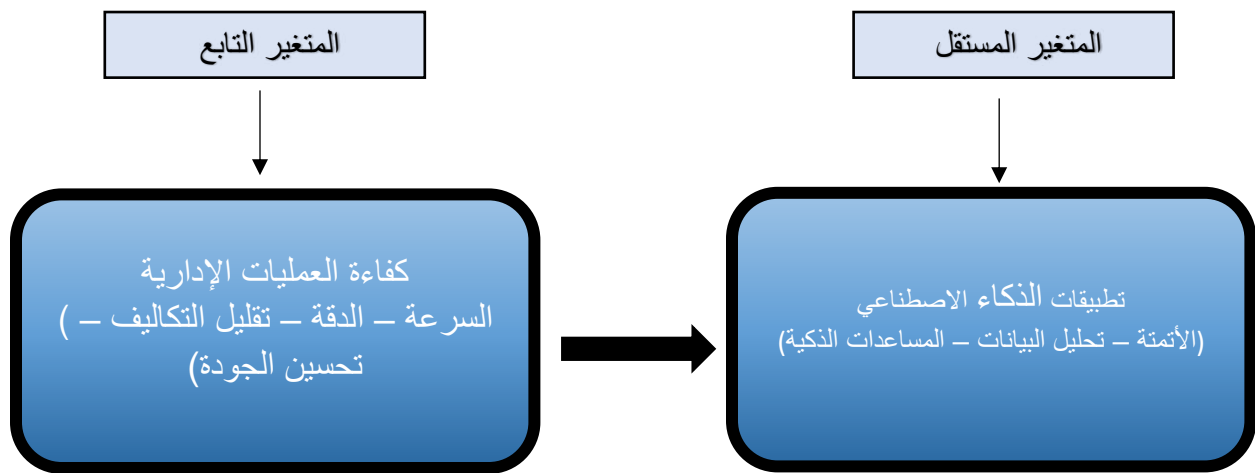
فرضيات فرعية:

1- استخدام الذكاء الاصطناعي يقلل من الأخطاء الإدارية.

2- الذكاء الاصطناعي يساهم في تسريع إنجاز العمليات.

3- توجد علاقة بين نوع تطبيق الذكاء الاصطناعي المستخدم ومستوى الكفاءة المحقق.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي

- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



1.9. الدراسة الميدانية

تُعد شركة "جاهز" من الشركات السعودية الرائدة في مجال التقنية وتوصيل الطلبات، وقد تأسست عام 2016 ويقع مقرها الرئيسي في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. تُصنف "جاهز" ضمن الشركات المتوسطة الحجم، وهي شركة مساهمة سعودية تعمل في قطاع التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية.

تستخدم "جاهز" تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال في إدارة عملياتها الإدارية والتشغيلية، مثل: تتبع الطلبات، جدولة المهام، تحليل البيانات السلوكية للعملاء، والمساعدات الذكية داخل التطبيق، مما يجعلها نموذجًا مثاليًا لدراسة أثر هذه التطبيقات على كفاءة العمليات الإدارية في بيئة عمل محلية.

تسعى الشركة إلى تحسين جودة الخدمة وتسريع الإجراءات الإدارية وتقليل التكاليف، من خلال حلول ذكية تعتمد على الأتمتة وتحليل البيانات الضخمة. كما تحرص "جاهز" على تطوير بنيتها التقنية لدعم اتخاذ القرار وتحقيق الكفاءة الإدارية العالية، بما يواكب التوجه الرقمي المتسارع في المملكة.

سيسهم هذا التطبيق في قياس الأثر الواقعي للذكاء الاصطناعي على العمليات الإدارية في بيئة محلية، حديثة، وسريعة النمو.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

الفصل الثالث : الإطار النظري

الفصل الرابع : المنهجية

الفصل الخامس : التحليل والنتائج

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- Alam, M. A., Masum, A. K. M., & Hoque, K. E. (2022). Exploring the impact of artificial intelligence on organizational efficiency: A study on administrative functions. *International Journal of Management*, 13(1), 43–55. <https://doi.org/10.34218/IJM.13.1.2022.005>
- Alharthi, A., & Al-Mashaqbeh, I. (2022). The role of artificial intelligence in improving administrative processes in Saudi organizations. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(4), 112–120. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130414>
- Alreshidi, E. (2020). The adoption of artificial intelligence in Saudi Arabia: Challenges and opportunities. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 17(2), 66–74. <https://doi.org/10.1016/j.jsri.2020.06.009>
- Bughin, J., Hazan, E., Ramaswamy, S., Chui, M., Allas, T., Dahlström, P., ... & Trench, M. (2018). Artificial intelligence: The next digital frontier? *McKinsey Global Institute Report*.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- Ghosh, A. (2021). Artificial intelligence in administrative decision-making: Opportunities and challenges. *AI & Society*, 36, 949–958.
- Huang, M. H., & Rust, R. T. (2021). Artificial intelligence in service. *Journal of Service Research*, 24(1), 3–22.
- Kshetri, N. (2021). Artificial intelligence in developing countries: Progress and prospects. *IT Professional*, 23(5), 10–16.
- Makridakis, S. (2017). The forthcoming Artificial Intelligence (AI) revolution: Its impact on society and firms. *Futures*, 90, 46–60. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2017.03.006>
- Shrestha, Y. R., Ben-Menahem, S. M., & von Krogh, G. (2019). Organizational decision-making structures in the age of artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 66–83.
- Zawawi, S., & Alshaikh, H. (2023). Artificial intelligence and its impact on digital transformation in Saudi organizations: A practical analysis. *Saudi Journal of Administrative Sciences*, 5(2), 98–113
- مجلة البصري، عمر. (2019). أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء الإداري في المنظمات الحكومية السعودية 115، 176. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*، 11(2)، 115–176.
- مجلة العلوم. بن دجم، أحمد. (2021). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الإدارة العامة في السعودية 141، 123. *مجلة العلوم الإدارية*، 29(1)، 123–141.
- محمد، عادل. (2020). التحول الرقمي ودوره في تحسين العمليات الإدارية: دراسة تطبيقية على القطاع العام 59، 33. *مجلة الإدارة العامة*، 60(1)، 33–59.

