

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال

عنوان البحث: "أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية"

إعداد الطالب:

أحمد عايد عليوي الغنزي

الرقم الجامعي:

253002105

العام الدراسي:

2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة

يشهد عالم الأعمال المعاصر تحولاً جذرياً مدفوعاً بالثورة الصناعية الرابعة، حيث برز الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية لتعزيز التنافسية. تكمن أهمية هذا الموضوع في قدرته على أتمتة العمليات المعقدة وتحليل البيانات الضخمة لدعم اتخاذ القرار في السياقين العالمي والمحلي. يسعى هذا البحث إلى استكشاف كيفية دمج هذه التقنيات في العمليات الإدارية والتشغيلية، مسلطاً الضوء على الفجوة بين الإمكانيات التقنية المتاحة ومستوى التطبيق الفعلي في بيئة الأعمال المحلية.

تعد تقنيات الذكاء الاصطناعي المحرك الرئيس للتحول الرقمي في القرن الحادي والعشرين. لم يعد استخدام الذكاء الاصطناعي مجرد خيار تقني، بل أصبح ضرورة استراتيجية للمؤسسات التي تسعى للاستدامة.

- التطور التاريخي: كيف انتقلت الأعمال من الأتمتة التقليدية إلى الأنظمة الذكية التي تحاكي القدرات البشرية.

- السياق المحلي: مواءمة البحث مع رؤية المملكة 2030 التي تضع الذكاء الاصطناعي في قلب التوجه الاقتصادي.

- هيكليّة البحث: نظرة عامة على الأقسام التي سيتناولها البحث من الإطار النظري وصولاً إلى النتائج.

مشكلة الدراسة

تكمن المشكلة في الفجوة بين التسارع التقني وقدرة المؤسسات على استيعاب وتطبيق هذه التقنيات بشكل يحقق عائداً ملموساً. وتنبلور المشكلة في التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى إدراك القيادات الإدارية لأهمية تطبيقات الذكاء الاصطناعي؟
- ما هي المعوقات التي تحول دون التطبيق الأمثل للذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال السعودية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المؤسسي تعزى لدرجة تبني الذكاء الاصطناعي؟

أهمية الدراسة

- **الأهمية العلمية:** إثراء المكتبة العربية ببحث أكاديمي يربط بين الذكاء الاصطناعي والإدارة الحديثة، وسد الفجوة في الأدبيات التي تفتقر لدراسات ميدانية حديثة في البيئة المحلية.
- **الأهمية التطبيقية:** تقديم توصيات عملية لصناع القرار في الشركات حول كيفية اختيار وتطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة سلاسل التوريد وخدمة العملاء.

أهداف الدراسة

الهدف العام: تحليل العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير الأداء المؤسسي الشامل.

الأهداف الخاصة:

1. تحديد واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال السعودي.
2. قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على سرعة ودقة اتخاذ القرارات الإدارية.
3. تحديد العوائق التنظيمية والتقنية التي تواجه الشركات.
4. بناء نموذج مقترح لتبني الذكاء الاصطناعي بما يتوافق مع ثقافة المؤسسات المحلية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي

ما هو أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء المؤسسي في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية

1. المحور العملياتي (الكفاءة والإنتاجية):

- إلى أي مدى يساهم الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة ودقة العمليات التشغيلية داخل الشركات السعودية؟
- كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على خفض التكاليف التشغيلية وتقليل الهدر في الموارد؟

2. المحور البشري (المهارات والقيادة):

- ما هو أثر وجود كوادر وطنية مؤهلة للتعامل مع التقنية على نجاح تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسة؟
- هل تختلف كفاءة الأداء المؤسسي باختلاف مستوى الوعي الرقمي لدى الإدارة العليا في شركات القطاع الخاص؟

3. المحور الاستراتيجي والتنافسي:

- ما هي العلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعزيز الميزة التنافسية للشركات في السوق السعودي؟
- كيف تساهم التحليلات التنبؤية (Predictive Analytics) في تحسين جودة اتخاذ القرار الاستراتيجي؟

4. المحور التنظيمي (البيئة والممكنات):

- ما هي أبرز التحديات أو العوائق التي تحد من أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في البيئة المحلية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المؤسسي تعزى لمتغيرات (حجم الشركة، نوع القطاع: خدمي/صناعي)؟

فروض الدراسة

بناءً على المنهج الكمي، يتم وضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي."
- الفرضيات الفرعية:

1. H1: توجد علاقة إيجابية بين استخدام "تعلم الآلة" وتحسين التنبؤ بالمبيعات.
2. H2: يؤثر استخدام "الروبوتات الدردشة (Chatbots)" إيجابياً على مستوى رضا العملاء.

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: التركيز على القطاع المصرفي

المرجع:

القحطاني، سارة. (2023). أثر توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، 43(2)، 115-138.

ملخص الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس دور الذكاء الاصطناعي (Chatbots)، وتحليل البيانات الضخمة (في رفع كفاءة الأداء التشغيلي في البنوك السعودية، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي مع استبيان موزع على موظفي الإدارة الوسطى.

النقد التحليلي:

- نقاط القوة: تميزت الدراسة بتسليط الضوء على قطاع حساس (البنوك) وهو الأكثر تبنيًا للتقنية في المملكة، مما جعل نتائجها واقعية وقابلة للقياس المالي.
- الفجوة (النقد): ركزت الدراسة بشكل مفرط على "رضا العميل" كمعيار للأداء، وأغفلت أثر الذكاء الاصطناعي على "الابتكار المؤسسي" أو "ثقافة المنظمة". كما أن العينة كانت محصورة في الموظفين، دون استطلاع رأي القيادات العليا الذين يرسمون استراتيجية التبني.

الدراسة الثانية: التركيز على التحول الرقمي الشامل

المرجع:

العتيبي، فهد، والزهراني، محمد. (2024). متطلبات تبني الذكاء الاصطناعي وعلاقتها بكفاءة الأداء المؤسسي في الشركات المتوسطة بالمملكة العربية السعودية. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*، 10(1)، 45-70.

ملخص الدراسة: تناولت الدراسة البنية التحتية والجاهزية الرقمية كمثيرات وسيطة بين تبني الذكاء الاصطناعي وتحقيق الكفاءة في الشركات المتوسطة، مع التركيز على منطقة الرياض وجدة.

النقد التحليلي:

- نقاط القوة: قدمت الدراسة إطاراً نظرياً قوياً حول "الممكنات التقنية" قبل الحديث عن "النتائج"، وهو طرح منطقي لأن التقنية لا تعمل في فراغ.
- الفجوة (النقد): عاب الدراسة الاعتماد على المنهج الكمي فقط (الاستبيان)، وهو ما قد لا يفسر "لماذا" تفشل بعض الشركات في استغلال الذكاء الاصطناعي رغم توفر الميزانية. كان من الأفضل استخدام المنهج المختلط (مقابلات + استبيان) لتعميق الفهم حول المعوقات البشرية والتنظيمية.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند الدراسة إلى النظريات التالية:

- **نظرية قبول التكنولوجيا (TAM):** لتفسير كيفية تقبل الموظفين للتقنيات الجديدة. تُعد نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) من أكثر النماذج النظرية استخداماً وموثوقية في دراسات نظم المعلومات والإدارة. فهي توفر إطاراً علمياً لفهم وتفسير الكيفية التي يتقبل بها الأفراد (مثل الموظفين في المستشفيات أو الشركات) التقنيات الجديدة والبدء في استخدامها فعلياً.
- **نظرية القدرات الديناميكية:** لشرح كيف تعيد الشركات تشكيل مواردها للابتكار. تُعد نظرية القدرات الديناميكية (Dynamic Capabilities Theory) امتداداً متطوراً لمدخل الموارد (Resource-Based View)، وهي ضرورية جداً للبحث حول "الذكاء الاصطناعي" لأنها تفسر لماذا تنجح بعض الشركات في استغلال التقنية بينما تفشل أخرى رغم امتلاكهما لنفس الموارد التقنية.

المنهجية وطرق البحث

نوع البحث: وصفي تحليلي.

المنهج: سيتم اتباع المنهج المختلط: (Mixed Methods)

- المرحلة النوعية: مقابلات مع مديري تقنية المعلومات لاستكشاف استراتيجيات التبني.
- المرحلة الكمية: استبيان يوزع على موظفي الإدارة الوسطى والعليا لقياس الأثر على الأداء.

أدوات الدراسة

الاستبيان: سيتم تصميمه بناءً على مقياس ليكرت الخماسي ليشمل محاور (جودة البيانات، سهولة الاستخدام، التحسن في الأداء).

الاختبارات: سيتم التأكد من ثبات الأداة باستخدام معامل "كرونباخ ألفا" وصدق المحكمين.

حدود الدراسة

المجال البشري: مديري وموظفي شركات القطاع الخاص الكبرى.

المجال المكاني: المملكة العربية السعودية (الرياض، جدة، الدمام).

المجال الزمني: فترة جمع البيانات خلال الربع الثالث من عام 2026.

المراجع

- العتيبي، فهد. (2023). *التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية*. مجلة الإدارة العامة .
- Davenport, T. H. (2021). *The AI Advantage: How to Put the Artificial Intelligence Revolution to Work*. MIT Press.

إعداد:

أ. أحمد عايد العنزي