

نموذج

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية:

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الاداء التنظيمي الدور الوسيط للقدرات الرقمية. دراسة
تطبيقية في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية

ب. العنوان باللغة الإنجليزية:

The Impact of Artificial Intelligence on Organizational Performance: The
Mediating Role of Digital Capabilities. An Applied Study at Prince Sultan
Military Medical City

اسم الباحث : رافد بن عبدالله السلوم

الرقم الاكاديمي : ٢٠٢٢٠٠٥٤٠٠

الكلية : الإدارة

١٤٤٦ - ٢٠٢٤ م

مقدمة الدراسة

في ظل التطور الذي يشهده العالم وتحوله الى عصر التكنولوجيا الحديثة بطريقة تنعكس على حياة الانسان، أصبح البحث عن وسائل للحصول على أداء افضل للمؤسسات وتحقيق ربح أعلى والتميز في تحقيق بيئة تنافسية بحيث تعتمد على السرعة والمرونة والابتكار والابداع في العمل المؤسسي والقضاء على بعض العراقيل كنقص او انعدام المعلومات عن محيطها الداخلي والخارجي للشركات بشكل عام وفي القطاع المصرفي بشكل خاص من هنا ظهر مفهوم الذكاء الاصطناعي ودخوله في القطاع المصرفي السعودي (بنى ارشيد ، ٢٠٢٢)

ويعد الذكاء الاصطناعي هو علم وفرع من فروع الحاسبات له خصائص معينة وسلوكيات تحاكي القدرات الذهنية البشرية وانماط عملها ويمثل الذكاء الاصطناعي ضرورة من ضرورات الحياة التي لا يمكن الاستغناء عنها في الوقت الذي نعيش فيه (خوالد، ٢٠١٩). تعتبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي من أهم المخرجات التي خرجت بها الثورة الصناعية الرابعة والتي يمثل محاكاة للذكاء الإنساني من خلال تصميم برامج للكمبيوتر لديها القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات بشكل منطقي ومنسق ، وبالأسلوب ذاته الذي يفكر فيه العقل الإنساني وتمثيل للبرامج الحاسوبية في مختلف مجالات الحياة الصحية والتعليمية والتقنية والتطبيقات التعليمية والطبية والخدمات والصناعية والاقتصادية (عثمان وجميل ، ٢٠١٢) .

باتت المنظمات الحديثة في القرن الواحد والعشرين في أمس الحاجة الى الاستفادة من التطبيقات الخاصة بالذكاء الاصطناعي والعمل على تحسين أدائها وتحقيق مستويات إدارية ومحاسبية ذات مستوى عال وتوفير فرص هائلة لتيسير عمليات المنظمة الداخلية وتنميتها فاعتماد المنظمات الحديثة تطبيقات الذكاء الاصطناعي وعملياته سيعد سلاحاً للوقوف في وجهه العقبات المستقبلية للمنظمة والتوصل الى حلول

تسهم في حل مشكلات أداء المنظمات ويسهل من عملية تبادل المعلومات والخبرات وتزيد من مستوى التنافسية في ظل العولمة وتعزيز السرعة والعمل الروتيني وتوفير معلومات حقيقية ودقيقة وانهازها في عمليات التخطيط الاستراتيجي والتي ستعمل على زيادة مستوى الشفافية في المنظمة حيث سيشكل تحدياً قوياً لأنظمة إدارة المنظمة والقدرة على ضبطها وفقاً للظروف والفرص الجديدة والتي يعد بمثابة عاملاً من عوامل النجاح الرئيسية للمنظمات الحديثة وتحقيقها للأداء الفعال (Yawalkar, 2019).

ويعتبر الأداء التنظيمي منظومة تتفاعل من خلالها العناصر (المادية والبشرية) داخل المؤسسة مع البيئة المحيطة خارج المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة والمخرجات الفعالة القادرة على التنافس مع الشركات في ظل عصر المعلوماتية والذكاء الاصطناعي ، ان هذا العصر يتطلب من الشركات ضرورة ان تكون لديها ميزة تنافسية من اجل بقائها واستمرارها (الذبياني ، ٢٠٢٠)

في ظل اقتصاد المعرفة التنافسي وتكنولوجيا المعلومات أصبح الاهتمام بالمعرفة هو الأمر الذي توليه المنظمات الأهمية القصوى وأصبحت عملية رقمنة العمليات هي الثروة الحقيقية للمنظمات في ظل عالم اليوم الذي يتسم بالتحول الرقمي وذلك باعتبار التحول الرقمي والرقمنة هي أهم مميزات عصر المعرفة حيث تعد عملية رقمنة العمليات هي القادرة على تحويل المعرفة الى قيمة مضافة وذلك بما تتميز به العمليات الرقمية من القدرة على تسريع العمليات بالإضافة الى زيادة الترابط والقوة بين العملاء والمؤسسات وذلك في ظل التطورات السريعة التي أحدثتها البنية الرقمية في كل المجالات والذي اصبح واجبا على القائمين على المؤسسات العمل على دعم الأسلوب الرقمي في التعاملات الإدارية واستخدام التقنيات الرقمية اللازمة كأسلوب متبع لرفع كفاءة الأداء في هذه المؤسسات بهدف تحقيق الرضا للعملاء (المقيطي، ٢٠٢١).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يعتبر الذكاء الاصطناعي في عصرنا هذا من المواضيع ذات الأهمية البالغة في ظل التغيرات التكنولوجية والإدارية بالإضافة الى رقمنة العمليات الإدارية واستخدام برامج التحول الرقمي في المؤسسات في المملكة العربية السعودية والتي تعتمد بشكل كبير على استخدام الذكاء الاصطناعي حيث إن اغلب الدراسات قد اشارت الى أهمية استخدام برامج الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المنظمة في عدة مجالات كتحسين أداء الموارد البشرية مثل دراسة (العزام ، ٢٠٢٠) ، والتي أوضحت أهمية برامج الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموارد البشرية في المنظمات وكذلك دراسة (العزام ، ٢٠٢٠) التي بينت أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة علاقة الزبائن ، وكذلك فقد أوضحت دراسة (المقيطي ، ٢٠٢١) على أهمية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عملية جودة الأداء في الجامعات الأردنية ، وتشير الكثير من الدراسات السابقة كدراسة (شيخ ونوري ، ٢٠١٦) على أهمية استشراف المستقبل وتطويع الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء فتطبيق هذه الممارسات يساهم وبشكل كبير في تشخيص الوضعية التنافسية للمنظمات وتقييم أدائها وهذا ما تسعى اليه كثير من المنظمات التي تعتمد على استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء في المؤسسات بناءً على ما سبق من خلال تحليل الدراسات السابقة نجد عدم وجود الدراسات التي تخص مناقشة ابعاد الذكاء الاصطناعي في بيئات عمل صحية ويمكن ملاحظة أن هناك مشكلة رئيسية تتعلق بكيفية تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات، خاصة في القطاع الصحي الذي يعاني من تعقيد العمليات وحساسية النتائج. علاوة على ذلك، تبرز تحديات في تكامل هذه التطبيقات مع القدرات الرقمية للمؤسسة. وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد الأدوات الرئيسية التي تساهم في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق الكفاءة والفعالية في المؤسسات. ومع ذلك، تواجه المؤسسات تحديات كبيرة في فهم مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي

على الأداء التنظيمي، خصوصاً في قطاع الرعاية الصحية الذي يتسم بتعقيد عملياته وحساسية نتائجه. تبرز المشكلة في مدى قدرة المؤسسات على تحقيق الاستفادة القصوى من تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات، تقليل التكاليف، وزيادة رضا المرضى والعاملين، مع ضمان تكامل هذه التقنيات مع القدرات الرقمية للمؤسسة كما تشكل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي محور اهتمام البحث، حيث تلعب القدرات الرقمية دوراً وسيطاً في تعزيز أو تقليل فعالية هذه التطبيقات. تواجه مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية تحديات تتعلق بتوظيف الذكاء الاصطناعي بشكل متكامل لتحقيق أداء تنظيمي متميز. ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في البحث عن مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي في هذه المؤسسة، وكيفية الاستفادة من القدرات الرقمية كعامل وسيط لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحسين كفاءة عملياتها التشغيلية. وبناء على ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الاداء التنظيمي الدور الوسيط للقدرات الرقمية. دراسة تطبيقية في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية؟

بناء على مشكلة الدراسة فالإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة يتطلب الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية ؟
- ما مستوى توافر الأداء التنظيمي في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية ؟
- ما أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء التنظيمي الدور الوسيط القدرات الرقمية في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية ؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

الأهمية النظرية

تتجلى الأهمية النظرية لهذه الدراسة في تقديم إضافة علمية للمجال الأكاديمي المتعلق بالإدارة والذكاء الاصطناعي. فهي تسهم في توسيع الفهم النظري حول كيفية تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي داخل المؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، تسلط الدراسة الضوء على دور القدرات الرقمية كعامل وسيط، مما يعزز المعرفة حول العلاقات التفاعلية بين هذه العوامل ويساعد على بناء إطار نظري أكثر شمولية ومتكامل لدراسة تأثيرات الذكاء الاصطناعي في السياق التنظيمي. هذا يسهم في إثراء الأدبيات الحالية ويوفر أساسًا متينًا للباحثين الذين يرغبون في استكشاف الموضوع بعمق أكبر في المستقبل وتكمن الأهمية النظرية للدراسة في :

- توجيه الباحثين نحو دراسة المتغيرات التي قد تؤثر في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي في القطاع الصحي.
- تمهد الطريق لباحثين آخرين للاستفادة مما ورد في هذه الدراسة في ظل حداثة الموضوع وقلة المراجع التي تتناوله.
- توجيه نظر الممارسين الجدد لدراسة التأثيرات على الأداء التنظيمي من دراسة العلاقة التي تربط بين الذكاء الاصطناعي بأبعادها المختلفة والأداء التنظيمي في المؤسسات والقدرات الرقمية لهذه المؤسسات.

الأهمية التطبيقية :

من الناحية التطبيقية، تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديمها رؤى عملية يمكن أن تساعد المديرين وأصحاب القرار في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية على فهم كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل فعال لتعزيز الأداء التنظيمي. تساعد الدراسة في تحديد الاستراتيجيات المناسبة لتطوير القدرات الرقمية كوسيلة لتحقيق أداء أعلى. كما تقدم توصيات واضحة وعملية يمكن أن توجه السياسات والعمليات التنظيمية نحو تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي بشكل استراتيجي وفعال، مما يساهم في تحسين الإنتاجية والتنافسية لمدينة الامير سلطان الطبية العسكرية وعلى ذلك تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في :

- العمل على تقديم التوصيات التي تفيد المؤسسات الصحية من أجل معرفة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأبعاده على الاداء التنظيمي من خلال الدور الوسيط للقدرات الرقمية وذلك بالتطبيق على مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية.
- العمل على تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تعمل على رفع مستوى الأداء التنظيمي من تطبيق القدرات الرقمية في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية من خلال بحث العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والاداء التنظيمي.
- العمل على إبراز الأبعاد الخاصة بالذكاء الاصطناعي وكذلك الأبعاد الخاصة بالأداء التنظيمي في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية وتوضيح الفائدة التي تعود على إدارة المدينة من معرفة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاداء التنظيمي الدور الوسيط للقدرات الرقمية.

أهداف الدراسة:

التعرف على مستوى توفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية .

التعرف على مستوى توافر الأداء التنظيمي في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية .

التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قاعدة المعرفة) على الأداء التنظيمي الدور الوسيط القدرات الرقمية في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية .

فرضيات الدراسة:

في ضوء العرض السابق لمشكلة وأهداف البحث يمكن صياغة فروض البحث فيما يلي:

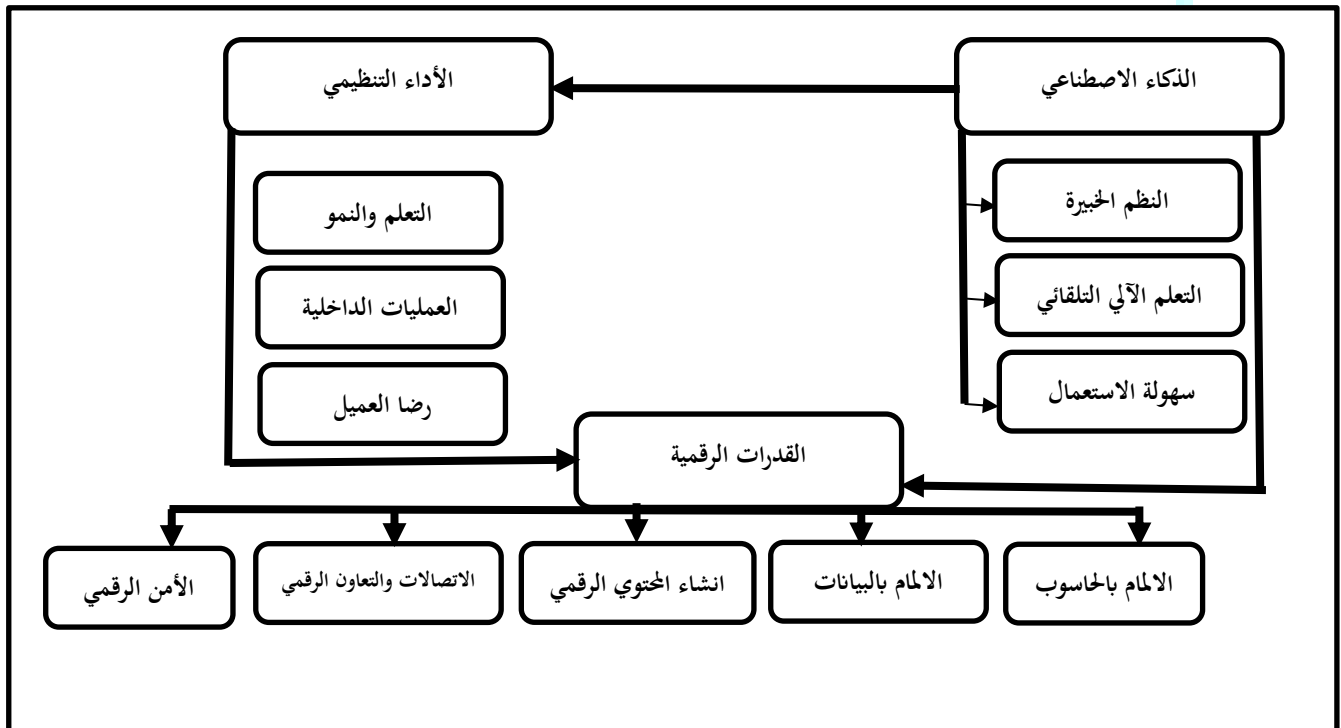
الفرض الأول: يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية للذكاء الاصطناعي على الاداء التنظيمي.

الفرض الثاني: يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية للذكاء الاصطناعي على القدرات الرقمية للمنظمة.

الفرض الثالث: يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية للقدرات الرقمية على الاداء التنظيمي.

الفرض الرابع: القدرات الرقمية للمنظمة وسيط للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي والاداء التنظيمي.

نموذج الدراسة



الدراسات المرجعية:

دراسة محمد (٢٠٢٤) بعنوان : الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة الأداء الإداري بوزارة الشباب

والرياضة المصرية

يهدف البحث إلى التعرف على الذكاء الاصطناعي وعلاقته بجودة الأداء الإداري للعاملين بوزارة الشباب والرياضة المصرية خلال التعرف على (واقع أساسيات الذكاء الاصطناعي في وزارة الشباب والرياضة المصرية، جودة الأداء الإداري بوزارة الشباب والرياضة المصرية)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وقد قام الباحث باختيار عينة عمدية قدرها (١٣٠) فردا من كل من مديري الإدارات المركزية بوزارة الشباب والرياضة، مدير الإدارات بوزارة الشباب والرياضة، الأخصائيين الرياضيين العاملين بوزارة الشباب والرياضة، واعتمد الباحث على استمارة استبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وكان من أهم النتائج أن المسؤولين بوزارة الشباب والرياضة لديهم الوعي باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي للاستفادة منها في إيجاد حلول مبتكرة للمشاكل الإدارية، يلتزم العاملون بتنفيذ التعليمات والأوامر بدقة، الهيكل التنظيمي الحالي بالوزارة مناسب لتحقيق الأهداف الموضوعية، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء الإداري للعاملين بوزارة الشباب والرياضة

دراسة بني إرشيد (٢٠٢٢) بعنوان : أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي في شركات

الاتصالات الأردنية

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على تطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي ، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، قاعدة المعرفة) وتأثيره على الأداء التنظيمي بأبعاده (العمليات الداخلية ، التعلم والنمو ، رضا العميل) في شركات الاتصالات الأردنية ، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في الإدارات العامة العاملين على

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركات الاتصالات الأردنية (شركة زين ، اورنج ، أمنية) وقد بلغت عينة الدراسة (٣٠٥) موظف وموظفة ، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة وتم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي ، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، قاعدة المعرفة) على الأداء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (التعلم والنمو ، العمليات الداخلية ، رضا العملاء) في شركات الاتصالات الأردنية ، وقد بينت الدراسة اثر إيجابي لتطبيق الذكاء الاصطناعي بأبعاده (عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي ، تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، قاعدة المعرفة) على الأداء التنظيمي ببعده العمليات الخارجية .

دراسة العنزي (٢٠٢٠) بعنوان : أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للقيام بهذه الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (١٣٠) من موظفي مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر، واستخدمت الدراسة أداة طورت لهذا الغرض وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جدا ومرتفعة ومتوسطة للبعد المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وأن المتوسط الحسابي للبعد الكلي (أداء المنظمات) بلغ (٤,٠٠)، وجاء بالمرتبة الأولى البعد الثاني (التدريب والنمو)، تلتها في المرتبة الأخيرة البعد الأول (العمليات الداخلية)، كما أظهرت النتائج أن المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له تأثير دال إحصائيا في المتغير التابع (أداء المهمات) بأبعاده مجتمعة (العمليات الداخلية، والتدريب والنمو، ورضا المراجعين).

دراسة السرحان (٢٠٢١) بعنوان : اثر الذكاء الاصطناعي في الاداء المؤسسي : متغير وسيط راس

المال الفكري في البنوك التجارية في الاردن

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال)، في الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية)، من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية في الأردن البالغ عددها (١٦) بنك تجاري، واعتمدت الدراسة على العينة الطبقية العشوائية المتناسبة من الإداريين في البنوك التجارية في الأردن (مدير، رئيس قسم، مشرف، إداري)، حيث بلغ حجمها (٣٣٨) إدارياً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانة مكونة من (٣٨) فقرة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، بالإضافة إلى تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (Amos)، لبيان الأثر المباشر وغير المباشر لأنموذج الدراسة وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده في رأس المال الفكري، ووجود أثر لرأس المال الفكري في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده في الأداء المؤسسي من خلال رأس المال الفكري في البنوك التجارية

دراسة (عجام ، ٢٠١٨) بعنوان الذكاء الاصطناعي وانعكاساته على المنظمات عالية الأداء- دراسة

استطلاعية في وزارة العلوم والتكنولوجيا

هدفت الدراسة الى توضيح مفهوم الذكاء الاصطناعي وتأثيره في المنظمات عالية الاداء وقد تم اختيار وزارة العلوم والتكنولوجيا بشكل قصدي لأجراء الدراسة وتوزيع الاستبانة وقد شملت الدراسة مديري الخط الوسط كونهم بتماس مباشر مع المواضيع التي تتناولها الدراسة وذلك لمعرفة اثر انواع الذكاء الاصطناعي الاربعة التي تم دراستها والمتضمنة كلا من النظم الخبيرة ، الشبكات ، الخوارزميات الجينية ، والوكلاء الاذكاء على عمل الوزارة ولتحديد الاثر فقد جرى وضع فرضيتان رئيستان وثمان فرضيات فرعية لقد تم الاستعانة

بالاستبانة لجمع البيانات حيث تم توزيع اربعون استبانة وتم استرجاعها بالكامل وخضعت لاختبار كرونباخ الفا لمعرفة صدق وثبات الاداة واستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط والتأثير.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج من أهمها انه يوجد علاقة قوية وتأثير معنوي للذكاء الاصطناعي في المنظمات العالية الأداء ويوجد علاقة قوية وتأثير معنوي للنظم الخبيرة بوصفها احد أبعاد الذكاء الاصطناعي في تعزيز دور المنظمات العالية الاداء المتمثلة بوزارة العلوم والتكنولوجيا ويوجد علاقة قوية وتأثير معنوي للخوارزميات الجينية بوصفها احد ابعاد الذكاء الاصطناعي في تعزيز دور المنظمات العالية الاداء ويوجد علاقة قوية وتأثير معنوي للوكلاء الاذكاء بوصفهم أحد ابعاد الذكاء الاصطناعي في تعزيز دور المنظمات العالية الاداء وانه لا توجد علاقة ولا تأثير للشبكات العصبية في تعزيز دور المنظمات العالية الاداء حسب اراء عينة البحث واطهر التحليل الاحصائي لإجابات العينة ان النظم الخبيرة والوكلاء الاذكاء هي الاكثر تأثيرا في تعزيز دور المنظمات العالية الاداء من جميع ابعاد الذكاء الاصطناعي .

التعليق على الدراسات السابقة

تشترك الدراسات السابقة في التركيز على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي، حيث تسلط الضوء على العلاقة بين تقنيات الذكاء الاصطناعي وبين الأداء الإداري والتنظيمي في مختلف القطاعات، من خلال منهجيات بحثية متنوعة. تتفاوت المجالات التي تم تناولها في هذه الدراسات، وتبرز منها أوجه التشابه والاختلاف، وتظهر بعض الفجوات البحثية التي يمكن تسليط الضوء عليها.

أوجه التشابه :

بالنظر الى الدراسات السابقة نجد أن جميع الدراسات تركز على دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في مؤسسات متعددة القطاعات مثل الوزارات (دراسة محمد، ٢٠٢٤)،

الشركات (دراسة بنى إرشيد، ٢٠٢٢)، والمنظمات الصحية (دراسة العنزي، ٢٠٢٠) كما تبنت جميع الدراسات تقريباً المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات التي مكنت الباحثين من الحصول على معلومات كمية يمكن تحليلها إحصائياً لتحديد مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء كما تُظهر معظم الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبين تحسين الأداء التنظيمي في مختلف الأبعاد مثل العمليات الداخلية، التعلم والنمو، ورضا العملاء، مما يعكس توافقاً في النتائج عبر الدراسات المختلفة.

أوجه الاختلاف :

تختلف الدراسات في نطاق تطبيقاتها، ففي دراسة محمد (٢٠٢٤)، تم التركيز على وزارة الشباب والرياضة المصرية، بينما تناولت دراسة بنى إرشيد (٢٠٢٢) شركات الاتصالات الأردنية. في المقابل، اتجهت دراسة العنزي (٢٠٢٠) إلى دراسة المؤسسات الصحية في قطر، مما يعني اختلاف السياق المؤسسي والقطاعي بين الدراسات في حين أن معظم الدراسات تناولت أبعاداً مثل التعلم الآلي والنظم الخبيرة، فإن بعض الدراسات ركزت على تقنيات معينة مثل الخوارزميات الجينية (دراسة عجام، ٢٠١٨)، ما يعكس تنوعاً في تصنيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي واستخداماتها في تحسين الأداء كما انه تميزت بعض الدراسات مثل دراسة السرحان (٢٠٢١) بإدخال متغير وسيط مثل رأس المال الفكري لتفسير العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي، في حين لم تتناول دراسات أخرى هذه الأبعاد الوسيطة.

الفجوة البحثية

بالرغم من أن معظم الدراسات تركز على الذكاء الاصطناعي بشكل عام نرى أن هناك فجوة في دراسة التأثيرات الخاصة بأنواع معينة من تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم العميق أو التعلم المعزز والتي يمكن أن تكون أكثر تأثيراً في تحسين الأداء التنظيمي في بعض القطاعات كما تفتقر الدراسات إلى دراسة

التأثيرات طويلة المدى لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، حيث أن معظم الدراسات تركز على التأثيرات قصيرة المدى أو تداعيات استخدام الذكاء الاصطناعي في فترات زمنية محدودة وفي دراسات مثل دراسة محمد (٢٠٢٤)، يشار إلى استخدام الذكاء الاصطناعي كأداة لتحسين الأداء الإداري، ولكن لا يتم الربط بشكل واضح بين الذكاء الاصطناعي وقدرة المؤسسات على استخدام أدوات تقنية أخرى بشكل فعال مثل القدرات الرقمية للعاملين كما انه لا توجد دراسة مقارنة شاملة بين تأثيرات الذكاء الاصطناعي في دول متعددة، مما يمكن أن يوفر نظرة أعمق حول تأثير الذكاء الاصطناعي في سياقات ثقافية وتنظيمية مختلفة.

بالرغم من أن العديد من الدراسات تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي في عدة قطاعات، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تتناول العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والقدرات الرقمية كعوامل وسيطة لتحقيق الأداء التنظيمي المتفوق. و دراسة محمد (٢٠٢٤) التي تناولت العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء الإداري في وزارة الشباب والرياضة المصرية، قد أظهرت أن المسؤولين لديهم وعي باستخدام الذكاء الاصطناعي، لكنها لم تبحث بشكل مفصل عن كيفية تأثير القدرات الرقمية على هذه العلاقة.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

الذكاء الاصطناعي: هو علم وفرع من فروع الحاسبة وهندسة الآلات الذكية ويقوم على عمل وإنشاء أجهزة وبرامج حاسوبية قادرة على التفكير بالطريقة التي يعمل بها العقل والدماغ البشري في محاكاة تصرفات البشر (المصري والاغا، ٢٠٢١).

ويعرفه الباحث اجرائياً: هو عملة أداء المهام والوظائف في مؤسسات القطاع الخاص التي تحاكي طريقة تفكير الانسان وتصرفاته في أداء مهامه من خلال الآلة.

قاعدة المعرفة: نظام فرعي ضمن تطبيقات الذكاء الاصطناعي يحتوي على المعرفة المتخصصة في مجال معين، ويتم تجميع واشتقاق المعرفة من الخبر ومن خلال الأساليب والتقنيات التي يستخدمها مهندس المعرفة ومن ثم يتم تخزينها في قاعدة معرفة النظام (بوعرة، ٢٠١٩).

ويعرفها الباحث اجرائياً: جمع المعرفة والمعلومات والبيانات الخاصة لدي مؤسسات القطاع الخاص في مدينة الرياض لمعالجة المشاكل الى تحتاج الى الذكاء الاصطناعي وتتضمن المعلومات البديهية والتجريبية والحسية لتحسين أداء المؤسسات.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي: هي تطبيقات تقسم الى مجموعة من الفروع وهي النظم الخبيرة والوكيل الذكي والخوارزميات الجينية والمنطق الضبابي (الغامض) والشبكات العصبية (بوعرة، ٢٠١٩) .

ويعرفها الباحث اجرائياً: هي التطبيقات التي تخدم مؤسسات القطاع الخاص التي تنظم وتدعم الأداء الوظيفي داخل هذه المؤسسات.

عوامل نجاح الذكاء الاصطناعي: هي العوامل التي تعمل على تسهيل تنفيذ الذكاء الاصطناعي في القطاعات التكنولوجية والسياسة والطبية والاقتصادية (Wolff et al ,2021) . مثل دعم الإدارة العليا وأصحاب المصلحة للقرارات ومنها التغيير لاستخدام الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته، استخدام التكنولوجيا المناسبة (uren,2020)

ويعرفها الباحث اجرائياً: هي مجموعة من العوامل التي تساعد وتسهل عملية تنفيذ الذكاء الاصطناعي في مؤسسات القطاع الخاص

الأداء التنظيمي: قدرة الشركة على التحكم وإدارة مواردها (الموارد البشرية وغير البشرية) واتخاذ القرارات بأفضل الطرق وذلك لتحقيق أهدافها وزيادة أرباحها وخلق القيمة والميزة التنافسية (bany ersheed ,2020).

ويعرفه الباحث اجرائياً: هي عملية انعكاس لكيفية استخدام مؤسسات القطاع الخاص للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة وحل مشكلاتها. حيث يقوم هذا المنهج على دراسة الواقع، ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً، وكمياً. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، حيث يتم توصيف الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي بالإضافة إلى المتغير الوسيط القدرات الرقمية، أما التعبير الكمي، فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مستوى " الذكاء الاصطناعي " وعلاقته التفسيرية مع الظواهر الأخرى " الأداء التنظيمي " وذلك باستخدام المتغير الوسيط " القدرات الرقمية "

مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية والبالغ عددها (٣٨٦٠) ، يتمثل حجم العينة المثالي يجب ان يكون في حدود ٣٤٦ مفردة وذلك ووفقاً لمعادلة (krejcie&Margan,1970).

• عينة الدراسة :

تمثلت عينة الدراسة في ٣٤٦ مفردة من العاملين في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية ، حيث سوف يتم إعداد استبانة الكترونية وإتاحته على مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالمدينة في مدينة الرياض

حدود الدراسة: (المكانية ، الزمانية ، البشرية)

الحدود الزمانية: سوف يتم جمع البيانات للدراسة الميدانية من شهر نوفمبر ٢٠٢٤ إلى شهر يناير ٢٠٢٥.

الحدود المكانية: سوف يتم تنفيذ الدراسة على مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية.

الحدود البشرية: سوف يتم تطبيق الدراسة على عينة العاملين في مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية.

الحدود الموضوعية: اهتمت الدراسة بصورة أساسية بالبحث في أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاداء التنظيمي الدور الوسيط للقدرات الرقمية. دراسة تطبيقية على مدينة الامير سلطان الطبية العسكرية.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

بناء على تصميم هذه الدراسة، وأقسامها ونوع بياناتها المطلوبة لتحقيق أهدافها فقد تطلب ذلك الاستناد على مصدرين هما:

أ- **المصادر الثانوية:** تمثلت المصادر المكتبية: المراجع، والكتب، والأبحاث، والدراسات السابقة، والمقالات العلمية والدوريات، والسجلات، والوثائق التي تم الحصول عليها من المسح المكتبي للمكتبات التقليدية والإلكترونية وأطروحات ذات صلة بموضوع الدراسة، لتغطية الجوانب النظرية للدراسة بمختلف أبعادها ومضامينها الفكرية.

ب- المصادر الأولية: تمثل مفردات عينة الدراسة التي تم التعبير عن آرائها، واتجاهاتها من خلال الإجابة عن فقرات الاستبانة (الأسئلة) التي مثلت الأسلوب المتبع لجمع هذا النوع من البيانات من مصادرها الأولية بواسطة استبانة صممت لهذا الغرض.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

اشتملت الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات واختبارات الفروض فيما يلي:

- الصدق التقاربي (Convergent validity) باستخدام أسلوب التباين (Variance extracted) من التحليل العاملي لقياس صدق مقاييس متغيرات الدراسة
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة ومدى مصداقية آراء العينة على مستوى المتغيرات الرئيسية وأبعادها الفرعية.
- التكرارات Frequencies والنسب المئوية لحساب تكرار ونسبة البيانات العامة للمشاركين في عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة متوسط آراء العينة المشاركة في الدراسة ومدى انحراف إجابات العينة عن الوسط الافتراضي (3 درجة المحايد) وإثبات موافقة أو عدم موافقة العينة على الفقرات.
- تحليل الانحدار لدراسة اثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الاداء التنظيمي واثار الدور الوسيط للقدرات الرقمية.

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

تمثل أداة جمع البيانات في قائمة استبيان، تم إعدادها لتجميع البيانات ذات العلاقة بخصائص مفردات العينة، وذات العلاقة مدى إدراك مفردات العينة عن متغيرات الدراسة، تتكون الاستبانة من أربع أجزاء، حيث يتضمن الجزء الأول مجموعه العبارات التي تقيس الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة من النوع-العمر- المؤهل التعليمي - عدد سنوات الخبرة - جهة العمل (الوظيفة) في القطاع الخاص - حجم المنظمة التي تعمل بها مجموع موظفين الشركة او المؤسسة. بينما الجزء الثاني من الاستبانة يحتوي على مقياس الذكاء الاصطناعي بأبعاده الثلاثة اما الجزء الثالث من الاستبانة احتوى على مقياس الأداء التنظيمي بأبعاده الثلاثة، أما الجزء الرابع من الاستبانة احتوى على مقياس القدرات الرقمية كمتغير بسيط بأبعاده الخمسة ، وسيتم بناء الاستبانة وفق الاجراءات التالية:

• الاطلاع على المراجع والدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة والاستفادة منها في بناء أداة الدراسة.

• لقاءات غير رسمية مع خبراء الأداء التنظيمي في مؤسسات القطاع الخاص والاستفادة من الملاحظات في بناء أداة الدراسة.

• الصياغة الاولى لأداة الاستبانة وعرضها على المشرف العلمي.

• عرض أداة الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في الأداء التنظيمي والقدرات الرقمية.

وبعد التعديل النهائي تم صياغة الاستبانة النهائية كالتالي: -

• معلومات شخصية لعينة الدراسة: (النوع-العمر- المؤهل التعليمي - عدد سنوات الخبرة - جهة

العمل (الوظيفة) في القطاع الخاص - حجم المنظمة التي تعمل بها مجموع موظفين الشركة او المؤسسة)

- كما اشتملت أداة الاستبانة النهائية ثلاثة محاور رئيسة تضمنت (٤٩) فقرة
- المحور الاول: الذكاء الاصطناعي: ويتكون هذا المقياس من (٣) أبعاد وذلك من خلال (١٤) عبارة وذلك وفق مقياس ليكارت ذو الميزان الخماسي وتمثل هذه الابعاد في:
 - البعد الأول: النظم الخبيرة (٥) فقرات.
 - البعد الثاني: التعلم الآلي التلقائي (٥) فقرات.
 - البعد الثالث: سهولة الاستعمال (٤) فقرات.
- المحور الثاني: الأداء التنظيمي: ويتكون هذا المقياس من (٣) أبعاد وذلك من خلال (١٥) عبارة وذلك وفق مقياس ليكارت ذو الميزان الخماسي وتتكون هذه الابعاد من:
 - البعد الأول: التعلم والنمو (٥) فقرات.
 - البعد الثاني: العمليات الداخلية (٥) فقرات.
 - البعد الثالث: رضا العميل (٥) فقرات.
- المحور الثالث: الدور الوسيط: القدرات الرقمية: ويتكون هذا المقياس من (٥) أبعاد وذلك من خلال (٢٠) عبارة وذلك وفق مقياس ليكارت ذو الميزان الخماسي وتتكون هذه الابعاد من:
 - البعد الأول: الالمام بالحاسوب (٤) فقرات.
 - البعد الثاني: الالمام بالبيانات (٤) فقرات.
 - البعد الثالث: انشاء المحتوى الرقمي (٤) فقرات.
 - البعد الرابع: الاتصالات والتعاون الرقمي (٤) فقرات.
 - البعد الخامس: الامن الرقمي (٤) فقرات.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- قموره ، سامية شهبي ، باي محمد ، كروش حيزية (٢٠١٨) . الذكاء الاصطناعي بين الواقع والمأمول : دراسة تقنية وميدانية ، الملتقى الدولي حول الذكاء الاصطناعي : تحد جديد للقانون . جامعة الجزائر ،
- كاموكا، عز الدين إبراهيم (٢٠١٥). الذكاء الاصطناعي في التعليم المبرمج. مجلة عالم التربية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، ٤٩(١)، ٨٤ - ٩٦ .
- مكاوي ، مرام عبد الرحمن (٢٠١٨). الذكاء الاصطناعي على أبواب التعليم ، مجلة القافلة ، المجلد (٦٧) ، العدد (٠٦) . ارامكو السعودية
- ياسين ، سعد غالب (٢٠١٨). نظم المعلومات الادارية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن
- بني ارشيد ، الاء زكي (٢٠٢٢). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية ، رسالة ماجستير ، جامعة عمان العربية ، كلية الاعمال ، الاردن
- كاموكا، عز الدين إبراهيم (٢٠١٥). الذكاء الاصطناعي في التعليم المبرمج. مجلة عالم التربية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، ٤٩(١)، ٨٤ - ٩٦ .
- مكاوي ، مرام عبد الرحمن (٢٠١٨). الذكاء الاصطناعي على أبواب التعليم ، مجلة القافلة ، المجلد (٦٧) ، العدد (٠٦) . ارامكو السعودية
- ناصر ، احمد مصطفى (٢٠٢٣). دور انظمة الذكاء الاصطناعي في صناعة وتحديث الموارد البشرية ، مجلة ادارة الاعمال ، جمعية ادارة الاعمال العربية ، ١٨٢ ، ٤٨ - ٥١
- الفيومي ، امجد محمد (٢٠٢٣). دور الذكاء الاصطناعي في تنمية ممارسات الموارد البشرية: دراسة ميدانية في البنوك الأردنية ، رسالو ماجستير ، جامعة الاسراء الخاصة ، الاردن
- خوالد ، ابو بكر (٢٠١٩). تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الاعمال ، المركز الديمقراطي العربي ، كتاب جماعي
- صالح، فاتن عبد الله (٢٠٠٩). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات. رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

القادري ، فالخ عباس(٢٠١٩). اثر الذكاء الاصطناعي على جودة التدقيق لمكاتب تدقيق الحسابات في الاردن ، رسالة ماجستير ، جامعة جرش ، الاردن

ارطباز ، سناء(٢٠٢٢). اثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين اداء المؤسسة ، مجلة العلوم الانسانية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، مج ٩ ، ٣٤

هتهت ، انور سعيد يوسف (٢٠٢٠). اثر الذكاء الاصطناعي على جودة صناعة القرار في وزارة الاقتصاد الوطني في المحافظات الجنوبية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، غزة.

حسن ، ياسمين احمد عامر (٢٠٢٢). الذكاء الاصطناعي : الاسس ومجالات التطبيق في المكتبات وعلوم المعلومات ، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات ، المؤسسة العربية لإدارة المعرفة ، مج ٢ ، ٢٤

حسن ، ياسمين احمد عامر (٢٠٢٢). الذكاء الاصطناعي : الاسس ومجالات التطبيق في المكتبات وعلوم المعلومات ، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات ، المؤسسة العربية لإدارة المعرفة ، مج ٢ ، ٢٤

توفيق ، صلاح الدين محمد (٢٠٢٣). الذكاء الاصطناعي: مدخل لتعزيز التميز الأكاديمي في الجامعات المصرية: دراسة استشرافية ، مجلة العلوم التربوية ، جامعة القاهرة ، كلية الدراسات العليا للتربية ، مج ٣١ ، ١٤

المصاروة ، مهند كساب (٢٠٢١). اثر الذكاء الاصطناعي في الاداء المؤسسي : متغير وسيط راس المال الفكري في البنوك التجارية في الاردن ، رسالة ماجستير ، جامعة ال البيت ، الأردن.

القادري ، فالخ عباس(٢٠١٩). اثر الذكاء الاصطناعي على جودة التدقيق لمكاتب تدقيق الحسابات في الاردن ، رسالة ماجستير ، جامعة جرش ، الاردن

ارطباز ، سناء(٢٠٢٢). اثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين اداء المؤسسة ، مجلة العلوم الانسانية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، مج ٩ ، ٣٤

هتهت ، انور سعيد يوسف (٢٠٢٠). اثر الذكاء الاصطناعي على جودة صناعة القرار في وزارة الاقتصاد الوطني في المحافظات الجنوبية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، غزة.

العتيبي ، شروق زايد (٢٠١٩). الذكاء الاصطناعي واستخدامه في المجالات البحثية والمعلوماتية: دراسة استشرافية حول نظام Debate ، مؤتمر الابتكار واتجاهات التجديد في المكتبات ، مجمع الملك عبد العزيز للمكتبات الوقفية ، مج

ثانيا : المراجع الأجنبية

Heidari, E., Mehrvarz, M., Marzooghi, R., & Stoyanov, S., (2021). The role of digital informal learning in the relationship between students' digital competence and academic engagement during the COVID-19 pandemic. J Comput Assist Learn, 1–13.

Ilomäki, L., Paavola, S., Lakkala, M., Kantosalo, A. (2016). Digital competence—an emergent boundary concept for policy and educational research. Education and Information Technologies, 21, 655–679.

Jorge-Vazquez, J., Alonso, S., Saltos, W., & Mendoza, S., (2021). Assessment of digital competencies of university faculty and their conditioning factors: Case study in a technological adoption context. Education Sciences, 11, 637, 1-15.

Kaplan ،Roberts ،and David ،Norton ،(2007) ،"Using Balance Scorecard as a Strategic Management System" ،Harvard Business Review ،Harvard Business School Publishing.

Kumpikaite, V., Aslan, I., Duobiene, J., Glinska, E., & Anandkumar, V., (2021). Influence of digital competence on perceived stress, burnout and well-being among student studying online during the COVID-19 lockdown: A4-Country perspective. Psychology Research and Behavior Management, 1483-1498.