

عنوان البحث

أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في قطاع الأعمال السعودي

إعداد الطالب/

فيصل علي كليب العنزي

الرقم الجامعي / 251002731

إشراف/

الدكتور فايز جراد

الدكتور فيصل عبد الحميد حسن

العام الدراسي:

2025





إلى من كان لهم الفضل بعد الله في كل ما أنا عليه اليوم... إلى والدتي الغالية، كانت بدعواتها الصادقة ونصائحها الحكيمة النور الذي يضيء لي الدرب في أحلك الظروف، وإلى زوجتي الغالية التي كان دعمها المعنوي والروحي هو الزاد الذي حملني في مسيرتي العلمية والمهنية .

إلى إخوتي وأخواتي الذين شكلوا لي الحصن المنيع وشاركوا معي تفاصيل النجاح والإنجاز، فكنتم لي الدافع والمحفز للاستمرار وعدم التراجع أمام العقبات.

إلى معلمي وأساتذتي الذين لم يبخلوا بجهدهم أو معرفتهم، وإلى كل زملائي الذين كان لحواراتنا ونقاشاتنا العلمية الأثر البالغ في توسيع آفاقي.

إلى كل من آمن بي وشجعني على المضي قدماً... أهدي هذا العمل المتواضع تعبيراً عن امتناني وتقديري لهم جميعاً.

فهرس المحتويات:

- 1- المقدمة
- 2- مشكلة الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- تساؤلات الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- فروض الدراسة
- 7- الدراسات السابقة
- 8- المنطلقات النظرية
- 9- منهجية البحث
- 10- أدوات الدراسة
- 11- مجتمع الدراسة وعينته
- 12- حدود الدراسة
- 13- الإطار العام للبحث (فصول الرسالة المتوقعة)
- 14- قائمة المراجع

مقدمة:

يتناول هذا البحث دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على قطاع الأعمال من حيث تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز اتخاذ القرار، وتحقيق ميزة تنافسية. يهدف البحث إلى استكشاف كيفية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات الإدارية والمالية والتسويقية، مع استعراض أبرز التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات. تم الاعتماد على منهجية تحليلية وصفية من خلال مراجعة الدراسات السابقة وتحليل بيانات ميدانية من شركات تطبيق الذكاء الاصطناعي. أظهرت النتائج أن للذكاء الاصطناعي تأثيراً ملموساً في تحسين جودة القرارات وتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة رضا العملاء وتطوير نماذج الأعمال. في نهاية البحث، تم تقديم عدد من التوصيات لتبني الذكاء الاصطناعي بفعالية في بيئة الأعمال. وفي ظل التحولات الرقمية المتسارعة، يبرز الذكاء الاصطناعي كأحد العوامل الحيوية التي تعيد تشكيل بيئة الأعمال. يشمل هذا البحث دراسة العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي (كأنظمة دعم القرار والتعلم الآلي) وبين تحسين الأداء المؤسسي، من خلال قياس الكفاءة التشغيلية، رضا العملاء، وجودة اتخاذ القرار. وقد أكدت عدة دراسات، مثل دراسة (Brynjolfsson & McAfee, 2017)، على أهمية هذه التقنية في تحسين فعالية المؤسسات.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في صعوبة تحديد وتقييم التأثير الفعلي لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي داخل بيئة الأعمال السعودية. فعلى الرغم من الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية، وجودة اتخاذ القرار، وزيادة رضا العملاء، إلا أن العديد من المؤسسات تواجه تحديات في قياس تلك النتائج بشكل دقيق وفعال.

ويُعزى ذلك إلى تفاوت مستوى جاهزية المؤسسات السعودية من حيث البنية التحتية الرقمية، وثقافة الابتكار، والقدرة على تبني هذه التقنيات ودمجها في العمليات التشغيلية. وبذلك، فإن الدراسة تركز على استكشاف العلاقة بين المتغير المستقل (تطبيق الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (تحسين الأداء المؤسسي ونجاح المشاريع)، مع الأخذ في الاعتبار العوامل المؤثرة مثل التحديات التقنية والتنظيمية والثقافية.

ورغم تعدد الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي في البيئات العالمية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تركز على الأثر العملي لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال السعودية تحديداً، خصوصاً من زاوية العلاقة بين الكفاءة التشغيلية وجودة اتخاذ القرار وتعزيز التنافسية. ومن هنا تبرز الحاجة إلى دراسة هذا الأثر في السياق السعودي لسد الفجوة المعرفية وتقديم توصيات عملية للجهات والمؤسسات المحلية.

أهداف الدراسة:

- الهدف العام:
دراسة أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في قطاع الأعمال السعودي.
- الأهداف الفرعية:
 1. تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية.
 2. استكشاف دوره في تحسين جودة اتخاذ القرار.
 3. تقييم أثره على تعزيز التنافسية.
 4. رصد التحديات التي تواجه تطبيقه.
- تحليل العوامل التنظيمية والإدارية التي قد تعيق فعالية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات السعودية.

تساؤلات الدراسة

- 1- ما العلاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي والكفاءة التشغيلية في المؤسسات السعودية؟
- 2- كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار؟
- 3- ما مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تعزيز التنافسية؟
- 4- ما أبرز التحديات التنظيمية والتقنية التي تحد من فعالية الذكاء الاصطناعي؟

أهمية الدراسة:

- * الأهمية العلمية: تساهم الدراسة في سد فجوة معرفية في الدراسات المحلية حول الأثر العملي للذكاء الاصطناعي.
- * الأهمية العملية: يستفيد منها المدراء التنفيذيون، صناع القرار، والباحثون في تطوير سياسات التحول الرقمي، وزيادة الكفاءة المؤسسية.

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي في قطاع الأعمال السعودي.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرار.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الذكاء الاصطناعي على تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.
4. تؤثر التحديات التنظيمية والتقنية سلباً على فعالية تطبيق الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات السعودية.

الدراسات السابقة:

1.دراسة بر اينجولفسون وماكافي (Brynjolfsson & McAfee, 2017)

- عنوان الدراسة: The Business of Artificial Intelligence :
- الهدف: تحليل كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على كفاءة المؤسسات وإنتاجيتها
- المنهجية: تحليل نوعي مبني على مراجعة الأدبيات والتقارير التقنية
- النتائج: أكدت الدراسة أن تبني الذكاء الاصطناعي يعزز القدرة التنافسية، لكنه يتطلب تحولاً هيكلياً في إدارة البيانات والموارد البشرية.

2.دراسة شوي وآخرون (Chui et al., 2016)

- الهدف: تحديد المجالات التي يمكن للذكاء الاصطناعي أن يستبدل فيها العنصر البشري
- المنهجية: تحليل تقني إحصائي للمهام القابلة للأتمتة
- النتائج: أوضحت أن الذكاء الاصطناعي ينجح في المهام المتكررة لكن قدرته محدودة في الوظائف التي تتطلب مهارات عاطفية أو اجتماعية.

3.دراسة الطويرقي (2022)

- عنوان الدراسة: الذكاء الاصطناعي وأمن المعلومات في بيئة الأعمال السعودية
- الهدف: تحليل أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على أمن المعلومات في بيئة العمل
- المنهجية: دراسة وصفية تحليلية ميدانية باستخدام استبيانات
- النتائج: كشفت أن هناك تأثيراً إيجابياً لتقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع مستوى الأمان السيبراني، لكنه يحتاج إلى تشريعات تنظيمية أقوى.

التحليل المقارن للدراسات السابقة:

عند مقارنة الدراسات السابقة يتضح أن جميعها أكدت الأثر الإيجابي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق نتائج ملموسة في مجالات الأعمال المختلفة. وقد ركزت بعض الدراسات على الأبعاد التقنية أو البيئات العالمية، بينما تناولت أخرى الجوانب الأمنية أو التحول الرقمي بشكل عام.

ورغم ما تقدمه هذه الدراسات من قيمة علمية، إلا أنها لم تُعالج بشكل مباشر العلاقة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي ونجاح المشاريع في سياق قطاع الأعمال السعودي تحديداً. ومن هنا تنشأ الفجوة البحثية

التي يسعى هذا البحث لسدّها من خلال تحليل ميداني مباشر لعينة من الشركات السعودية، وربط نتائج التطبيق بمؤشرات الأداء المؤسسي.

أوجه الاختلاف مع البحث الحالي	النتائج	المنهج المستخدم	هدف الدراسة	الباحث والسنة
ركزت على البيئة العالمية دون التطبيق المحلي	تعزيز الكفاءة والتنافسية	تحليل نظري	أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة المؤسسات	Brynjolfsson & McAfee (2017)
لم تربط النتائج بمؤشرات الأداء المؤسسي	أثر إيجابي على الأمان السيبراني	وصفي ميداني	الذكاء الاصطناعي وأمن المعلومات بالسعودية	الطويرقي (2022)
لم يتناول اتخاذ القرار كمؤشر مستقل	تحسن في الإنتاجية	وصفي تحليلي	كفاءة الأعمال بالاتصالات السعودية	الزهراني (2019)

المنطلقات النظرية للدراسة:

يرتكز هذا البحث على نظرية الابتكار التكنولوجي التي تفيد بأن تبني التكنولوجيا الحديثة يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة، إضافة إلى نظرية النظم التي تفسر كيفية تفاعل مكونات المنظمة مع التقنيات الحديثة.

- نظرية الابتكار التكنولوجي (Technology Innovation Theory)
- نظرية النظم (Systems Theory)
- نظرية التغيير التنظيمي (Organizational Change)

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية تستند إلى دمج بين التحليل الكمي والنوعي لفهم أثر الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال. وقد تم اختيار هذا المنهج لكونه الأنسب لدراسة الظواهر الحديثة التي تتطلب استقراء البيانات الميدانية وربطها بالنظريات العلمية المعاصرة.

شملت طرق البحث ما يلي:

1. الدراسة الميدانية: من خلال استبيانات تم تصميمها وتوزيعها على عينة من الشركات في المملكة العربية السعودية العاملة في مجالات التكنولوجيا والصناعة والخدمات.
 2. المقابلات الشخصية: مع مديري الأقسام التقنية والخبراء في مجال الذكاء الاصطناعي لاستقصاء آرائهم حول تطبيق الذكاء الاصطناعي وتأثيره الفعلي.
 3. مراجعة الأدبيات: تم استعراض وتحليل عدد من الدراسات الأكاديمية والتقارير الدولية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في الأعمال.
- كما تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية متقدمة لتفسير العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومؤشرات الأداء المؤسسي.

الخطوات تشمل:

1. تصميم الأداة (الاستبيان)
2. اختبارها مبدئيًا
3. توزيعها على العينة
4. جمع البيانات
5. تحليلها باستخدام SPSS
6. مناقشة النتائج وربطها بالإطار النظري

أدوات البحث

- 1- الاستبيان: لقياس رأي الموظفين والمدراء
- 2- المقابلات: لفهم أعمق لتحديات التطبيق
- 3- التحليل الإحصائي: لقياس العلاقات بين المتغيرات

كذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث يجمع بين التحليل الكمي والنوعي. وقد تم تصميم استبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1 إلى 5) لقياس درجة اتفاق المشاركين على عبارات تتعلق بمحاور البحث (الكفاءة التشغيلية، جودة القرار، التنافسية، التحديات التنظيمية). كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال الاختبارات التالية:

- اختبار الثبات (Cronbach's Alpha) للتحقق من اتساق الاستبانة.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.
- تحليل التباين (ANOVA) لاختبار دلالة الفروق بين الفئات المختلفة من العينة.

أدوات الدراسة :

- 1- استبيان ميداني موجه إلى مديري الشركات والموظفين المعنيين بالتقنية.
- 2- مقابلات مع خبراء في مجال الذكاء الاصطناعي.
- 3- تحليل إحصائي باستخدام برامج متخصصة مثل SPSS لاستخلاص المؤشرات والنتائج.

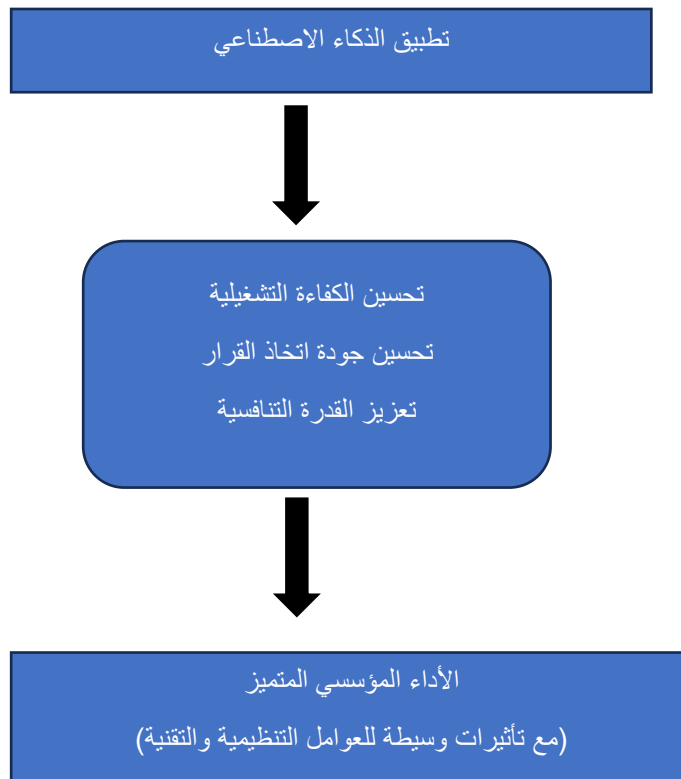
عينة ومجتمع الدراسة

- مجتمع الدراسة: الشركات السعودية في القطاع الخاص
- العينة: مدراء أقسام التقنية والعمليات في 30 شركة
- طريقة الاختيار: عشوائية طبقية لضمان التمثيل

يعكس الإطار النظري تكامل ثلاثة توجهات فكرية رئيسية:

1. نظرية الابتكار التكنولوجي (Technology Innovation Theory) التي تؤكد أن تبني التكنولوجيا الحديثة يساهم في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.
2. نظرية النظم (Systems Theory) التي تفسر تفاعل مكونات المنظمة مع التقنيات لتحقيق أداء متكامل.
3. نظرية التغيير التنظيمي (Organizational Change Theory) التي تربط بين التكيف المؤسسي والقدرة على إدماج الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.

شكل للإطار النظري



حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية ضمن القطاع الخاص.
- الحدود الزمانية: تم جمع البيانات خلال الفترة من يناير إلى يونيو 2025.
- الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على أثر الذكاء الاصطناعي دون التوسع في بقية تقنيات التحول الرقمي مثل إنترنت الأشياء أو البلوك تشين.

إطار البحث:

من المتوقع أن يتكون هذا البحث من الفصول التالية:

1. الفصل الأول: المقدمة

يتناول خلفية الموضوع، المشكلة البحثية، الأهداف، الأهمية، وحدود الدراسة.

2. الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي

يعرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي، والنظريات المرتبطة بهما.

3. الفصل الثالث: الدراسات السابقة

يستعرض أبرز الدراسات المحلية والعالمية ذات الصلة ويحلل نقاط التشابه والاختلاف.

4. الفصل الرابع: منهجية البحث

يتضمن وصف المنهج، أدوات الدراسة، المجتمع والعينة، وأساليب التحليل.

5. الفصل الخامس: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

يعرض النتائج المستخلصة من التحليل ويقارنها بالدراسات السابقة.

6. الفصل السادس: التوصيات والخاتمة

يقدم أبرز التوصيات والمقترحات للجهات المعنية، إضافة إلى ملخص شامل للبحث.

المراجع:

-المراجع العربية

- 1- القرني، عبد الله بن سعيد. (2020). "الذكاء الاصطناعي وأثره في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية السعودية". المجلة العربية للعلوم الإدارية، 27(1)، 45-67.
- 2- الزهراني، محمد بن علي. (2019). "تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الأعمال: دراسة حالة على شركات الاتصالات السعودية". مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 11(3)، 112-136.
- 3- الحربي، فهد بن عبد الرحمن. (2021). "دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الميزة التنافسية في القطاع الخاص السعودي". المجلة السعودية للإدارة، 8(2)، 88-104.
- 4- أحمد، خالد. (2018). "التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي: أثرهما في تطوير الأداء المؤسسي". المؤتمر الدولي للتحول الرقمي، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 5- الطويرقي، ناصر. (2022). "الذكاء الاصطناعي وأمن المعلومات في بيئة الأعمال السعودية". مجلة أبحاث الحاسوب وتقنية المعلومات، 5(1)، 55-72.
- 6- الشمري، نواف بن علي. (2022). "تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية السعودية: دراسة حالة". المجلة السعودية للعلوم الإدارية، 10(1)، 55-78.
- 7- السبيعي، محمد. (2023). "الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة التشغيلية في القطاع الخاص السعودي". مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، 14(2)، 103-127.

-المراجع الأجنبية

- 1- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). The Business of Artificial Intelligence. Harvard Business Review.
- 2- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial Intelligence for the Real World. Harvard Business Review.
- 3- Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2016). Where Machines Could Replace Humans—and Where They Can't (Yet). McKinsey Quarterly.
- 4- Russell, S., & Norvig, P. (2016). Artificial Intelligence: A Modern Approach. Pearson Education.
- 5- Makridakis, S. (2017). The forthcoming Artificial Intelligence (AI) revolution: Its impact on society and firms. Futures, 90, 46-60.

6- **Dwivedi, Y. K., et al. (2023).**

Artificial Intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy.

International Journal of Information Management, 67, 102670.

7- **Borges, G. A., et al. (2022).**

Artificial intelligence in business: A systematic literature review and future research directions.

Journal of Business Research, 149, 186–204.

8- **Pappas, I. O., et al. (2023).**

Digital transformation and AI: A review of research and future research agenda.

Journal of Strategic Information Systems.

الخاتمة:

في ختام هذا البحث الذي تناول أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في قطاع الأعمال السعودي، تبين أن الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد توجه تقني، بل أصبح ركيزة استراتيجية أساسية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات وتحقيق الكفاءة التشغيلية.

وقد أظهرت النتائج أن تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي ينعكس بصورة مباشرة على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، ودعم جودة اتخاذ القرار، ورفع مستويات رضا العملاء، مما يسهم في بناء مؤسسات أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع متغيرات السوق ومتطلبات التحول الرقمي.

ورغم ما يقدمه الذكاء الاصطناعي من فرص واعدة، فإن هناك تحديات متعددة ينبغي التعامل معها لضمان استدامة تطبيقه بفعالية، وتشمل هذه التحديات الحاجة إلى تطوير البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الكوادر البشرية، ووضع أطر تنظيمية وتشريعية وأخلاقية تكفل الاستخدام الآمن والمسؤول للتقنيات الحديثة.

يسهم هذا البحث في سد فجوة معرفية في الدراسات المحلية من خلال تسليط الضوء على التأثير الفعلي لتقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال السعودية، ويؤكد على أهمية دمج هذه التقنيات ضمن الاستراتيجيات المؤسسية لتحسين الأداء وتعزيز القدرة التنافسية على المدى الطويل.

ويوصي الباحث بضرورة إجراء دراسات مستقبلية تتناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي من زوايا مختلفة، مثل الأبعاد القانونية، والاجتماعية، والاقتصادية، ودراسة انعكاساته على القطاعات الحكومية والتعليمية والصناعية للمقارنة بين البيانات المختلفة. كما يُقترح التوسع في الأبحاث التطبيقية التي تدرس العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي الشامل في المؤسسات السعودية.

وفي الختام، يمكن القول إن استثمار الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال لم يعد خيارًا، بل ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية المؤسسات في عصر الاقتصاد الرقمي، بما يتطلب وعيًا مؤسسيًا ودعمًا إداريًا متواصلًا لتبني الابتكار التقني وتعزيزه داخل بيئات العمل.

Midocean University

College of Management

Department of Business Management

Title in English

The Impact of Artificial Intelligence on the Business Sector

Prepared by:

Faisal Ali Kulaib Alanazi

ID / 251002731

Supervised by:

Dr. Faiz Jerad

Dr. Faisal Abdul Hamid Hassan

Year:2025