

عنوان البحث

أثر الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال

إعداد الطالب/

فيصل علي كليب العنزي

الرقم الجامعي / 251002731

إشراف/

د.فايز جراد

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 الماضي قدماً... أهدي هذا العمل المتواضع تعبيراً عن امتناني وتقديري لهم جميعاً.

المستخلص : Abstract

يتناول هذا البحث موضوع الذكاء الاصطناعي وتأثيره المتنامي في قطاع الأعمال، حيث أصبح الذكاء الاصطناعي من الأدوات الحاسمة التي تعتمد عليها المؤسسات لرفع الكفاءة التشغيلية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. هدف هذا البحث إلى دراسة التأثيرات الإيجابية والسلبية التي يحملها تطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل، بالإضافة إلى تحليل دوره في تحسين جودة اتخاذ القرار، خفض التكاليف التشغيلية، وزيادة رضا العملاء.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيانات ومقابلات ميدانية شملت ثلاثين شركة سعودية من مختلف القطاعات، مدعومة بتحليل إحصائي للبيانات المستخلصة. توصل البحث إلى أن الذكاء الاصطناعي يعزز من كفاءة الأداء المؤسسي بمعدل تحسن يصل إلى 35%، كما يرفع من مستوى رضا العملاء ويحسن استجابة المؤسسات لاحتياجات السوق.

خلص البحث إلى عدة توصيات أبرزها ضرورة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، تدريب وتأهيل الموارد البشرية، ووضع سياسات وتشريعات تنظم الاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، قطاع الأعمال، الكفاءة التشغيلية، اتخاذ القرار، رضا العملاء، الميزة التنافسية.

فهرس المحتويات:

1. المقدمة
2. مشكلة الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. تساؤلات الدراسة
6. فروض الدراسة
7. الدراسات السابقة
8. المنطلقات النظرية للدراسة
9. المنهجية وطرق البحث
10. أدوات الدراسة
11. حدود الدراسة
12. مقارنة بين أهمية كل قسم من أقسام البحث ومستوى التغطية الفعلي لها في الدراسة
13. المراجع
14. الخاتمة

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 تطبق 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.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في صعوبة تحديد وتقييم التأثير الحقيقي للذكاء الاصطناعي على الكفاءة التشغيلية للمؤسسات وتحقيق الميزة التنافسية. فبالرغم من الإمكانيات الكبيرة التي يقدمها الذكاء الاصطناعي، تواجه الشركات تحديات في قياس نتائجه بدقة، خصوصاً في ظل اختلاف قدرات الشركات على تبني وتكييف هذه التقنيات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في التوقيت الذي تجري فيه، حيث يشهد العالم تسارعاً غير مسبوق في تبني الذكاء الاصطناعي في مختلف المجالات. هذه الدراسة توفر رؤية واضحة للقطاعين العام والخاص حول كيفية استغلال الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء المؤسسي ورفع الكفاءة وتحقيق رضا العملاء

أهداف الدراسة:

- التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف.
- تحديد دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.
- التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار.
- الكشف عن التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال.

تساؤلات الدراسة

1. ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي؟
2. كيف يساهم الذكاء الاصطناعي في رفع القدرة التنافسية للشركات؟
3. ما هي التحديات الرئيسية التي تحد من فعالية الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال؟
4. هل يسهم الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار وتطوير استراتيجيات العمل؟

فروض الدراسة:

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتحقيق الكفاءة التشغيلية.
- هناك ارتباط إيجابي بين تطبيق الذكاء الاصطناعي وتعزيز القدرة التنافسية للشركات.
- التحديات التنظيمية والتقنية تؤثر سلباً على استثمار الذكاء الاصطناعي.

الدراسات السابقة:

شملت الدراسات السابقة عدة محاور، منها دراسة براينجولفسون وماكافي (2017) التي ركزت على القيمة الاقتصادية للذكاء الاصطناعي، ودراسة شوي وآخرون (2016) التي بينت حدود الذكاء الاصطناعي مقارنة بالبشر، بالإضافة إلى دراسة ماكريدكيس (2017) التي تنبأت بالتأثيرات المستقبلية لهذه التقنية على سوق العمل والمؤسسات

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.

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.

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.

حدود الدراسة:

- * الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.
- * الحدود الزمانية: الفترة الزمنية لجمع البيانات بين يناير ويونيو 2025.
- * الحدود الموضوعية: التركيز على أثر الذكاء الاصطناعي فقط دون التطرق إلى تقنيات التحول الرقمي الأخرى.



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.

-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.

الخاتمة:

في ختام هذا البحث الذي تناول أثر الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال، تبين أن الذكاء الاصطناعي لم يعد مجرد توجه تقني بل أصبح ركيزة أساسية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. فقد أثبتت النتائج المستخلصة أن استخدام الذكاء الاصطناعي ينعكس بشكل مباشر على الكفاءة التشغيلية، اتخاذ القرار، ورفع مستويات رضا العملاء، مما يسهم في بناء مؤسسات أكثر ذكاءً وقدرة على التكيف مع متغيرات السوق.

ومع ما يقدمه الذكاء الاصطناعي من فرص كبيرة، تظل هناك تحديات ينبغي تجاوزها لضمان استدامة استخدامه بشكل فعال. وتشمل هذه التحديات الحاجة إلى تطوير البنية التحتية الرقمية، تأهيل الكوادر البشرية، ووضع سياسات تنظيمية وأخلاقية تضمن الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة.

يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة قد ساهمت في سد فجوة معرفية في مجال الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، كما يوصي بضرورة إجراء المزيد من الدراسات المتخصصة التي تتناول هذا الموضوع من زوايا مختلفة مثل الأبعاد القانونية، الاجتماعية، والاقتصادية لتطبيق الذكاء الاصطناعي.

إن استثمار الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال لم يعد خياراً بل أصبح ضرورة ملحة لضمان استمرارية المؤسسات في عصر الاقتصاد الرقمي، ما يتطلب وعياً استراتيجياً، ودعماً مؤسسياً للابتكار التكنولوجي.

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

Supervised by:

Dr. Faiz Jerad

Year:2025