

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة اعمال



عنوان البحث

أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب

نوف زيدان الرشيد ٢٥٣٠٠١٢٢٧

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

فهرس المحتويات

المستخلص Abstract	٣
الفصل الأول: المقدمة	٤
مشكلة الدراسة	٥
أهمية الدراسة	٦
أهداف الدراسة	٧
تساؤلات الدراسة	٧
فروض الدراسة	٨
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	٩
مقدمة	٩
الدراسات السابقة	٩
الإطار النظري	١٣
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	١٥
مقدمة	١٥
المنهجية وطرق البحث	١٥
مجتمع البحث وعينته	١٦
حدود البحث	١٧
نموذج متغيرات الدراسة	١٧
الأساليب الإحصائية	١٨
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	١٩
مقدمة	١٩
تحليل البيانات	١٩
النتائج	٢١
التوصيات	٢٢
المراجع	٢٣
الملاحق	٢٦

قائمة الجداول

جدول (١): نموذج متغيرات الدراسة (المستقل والتابع) ١٧

جدول (٢): محاور استبانة الدراسة وعدد فقراتها ٢٦

فهرس الأشكال

شكل (١): النموذج الافتراضي للدراسة (العلاقة بين المتغير المستقل والتابع) ١٨

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال الوقوف على مستوى تبني هذه التقنيات، وقياس علاقتها بأبعاد جودة الأداء المؤسسي المتمثلة في جودة الخدمة، وسرعة الأداء، ودقة العمليات، وكفاءة استخدام الموارد، ومستوى رضا المستفيدين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية تراوحت بين (١٢٠-١٥٠) موظفًا من العاملين في المؤسسات الخدمية الحكومية والخاصة. وتشير الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية متوقعة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء المؤسسي، بما يدعم توصية المؤسسات الخدمية بتبني استراتيجيات واضحة لدمج هذه التقنيات ضمن خططها التشغيلية، والاستثمار في تأهيل الكوادر البشرية، وتعزيز البنية التحتية الرقمية اللازمة لتحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات. وتخلص الدراسة إلى مجموعة من التوصيات العملية الموجهة لصناع القرار في القطاع الخدمي السعودي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، جودة الأداء المؤسسي، المؤسسات الخدمية، المملكة العربية السعودية، التحول الرقمي

Abstract

This study aims to analyze the impact of adopting artificial intelligence (AI) technologies on improving institutional performance quality in service institutions in the Kingdom of Saudi Arabia. It examines the level of AI adoption and its relationship with the dimensions of institutional performance quality, namely service quality, speed of performance, accuracy of operations, resource efficiency, and beneficiary satisfaction. The study adopts a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the primary data-collection tool distributed to a random sample of (120-150) employees working in public and private service institutions. The study is expected to reveal a statistically significant positive relationship between the level of AI adoption and the improvement of institutional performance quality, supporting a recommendation for service institutions to adopt clear strategies for integrating these technologies into their operational plans, invest in human capacity building, and strengthen the digital infrastructure required to maximize the benefits of these technologies. The study concludes with a set of practical recommendations directed at decision-makers in the Saudi service sector.

Keywords: Artificial Intelligence, Institutional Performance Quality, Service Institutions, Saudi Arabia, Digital Transformation.

الفصل الأول: المقدمة

يشهد العالم في العصر الحديث تحولاً جذرياً في مختلف القطاعات نتيجة التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، والتي أصبحت تمثل أحد أهم ركائز التحول الرقمي والاقتصاد القائم على المعرفة. فلم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد أداة تقنية مساعدة، بل أصبح عنصراً استراتيجياً يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الأداء المؤسسي، وتعزيز القدرة التنافسية، وتحقيق الاستدامة في بيئات العمل المعاصرة.

وتُعد المؤسسات الخدمية من أكثر القطاعات تأثراً بهذا التحول، نظراً لاعتمادها الكبير على جودة الخدمة، وسرعة الاستجابة، ودقة العمليات، ورضا المستفيدين. حيث تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل التعلم الآلي، وتحليل البيانات الضخمة، والأنظمة الذكية، في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً وفعالية، بالإضافة إلى دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات الدقيقة.

وفي سياق المملكة العربية السعودية، يأتي هذا التحول في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة في مختلف القطاعات، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين

جودة الخدمات الحكومية والخاصة. وقد أصبح تبني الذكاء الاصطناعي أحد المحاور الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تسعى إلى تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم.

وقد أشارت دراسة الهويمل (٢٠٢٤) إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين دقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى رفع جودة الأداء المؤسسي. كما أوضح حمزة (٢٠٢٥) أن دمج أدوات الذكاء الاصطناعي في التخطيط الاستراتيجي يعزز من كفاءة تنفيذ المشروعات ويساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى.

كما بينت دراسة الغامدي (٢٠٢٥) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة يساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وفي السياق نفسه، أكدت دراسة (Alsulami 2026) أن تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي يعزز كفاءة إدارة المعرفة داخل المؤسسات، مما ينعكس إيجابياً على جودة الأداء المؤسسي.

وعلى المستوى الدولي، أوضحت دراسة (AlShwaier & Abdullah 2025) أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً مهماً في خلق بيئات ابتكارية تدعم تحسين

الأداء المؤسسي وزيادة الإنتاجية، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

ورغم هذا الاهتمام المتزايد، إلا أن هناك حاجة ملحة لإجراء دراسات تطبيقية تركز على تحليل أثر الذكاء الاصطناعي بشكل مباشر على جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية داخل المملكة العربية السعودية، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه.

مشكلة الدراسة

في ظل التوسع الكبير في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، تواجه المؤسسات الخدمية تحديات متعددة تتعلق بمدى قدرتها على تبني هذه التقنيات بشكل فعال ينعكس إيجابياً على جودة الأداء المؤسسي. فعلى الرغم من توفر العديد من الحلول التكنولوجية المتقدمة، إلا أن تطبيقها لا يزال يواجه معوقات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة، وضعف الثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار.

وقد أشارت دراسة آل عثمان (٢٠٢٥) إلى أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على وجود قيادة مستدامة قادرة على توظيف التقنيات الحديثة بكفاءة،

بينما أوضح المبلغ (٢٠٢٥) أن الحوكمة الإلكترونية تمثل عنصرًا أساسيًا في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين الأداء.

كما أكد دعجم (٢٠٢٦) أن الإدارة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية وتحسين الأداء المؤسسي، إلا أن هذا التأثير يتوقف على مدى جاهزية المؤسسات من حيث البنية التحتية والتأهيل البشري. وفي السياق نفسه، أشارت الجعافرة (٢٠٢٣) إلى أن الرقمنة تسهم في تحسين جودة الخدمات، لكنها لا تحقق نتائج فعالة في غياب التكامل المؤسسي.

كما أن بعض المؤسسات تعتمد على تطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل جزئي أو غير منظم، مما يؤدي إلى ضعف الاستفادة منه، وعدم تحقيق النتائج المرجوة في تحسين جودة الأداء المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، فإن غياب التخطيط الاستراتيجي المرتبط باستخدام الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى ضعف العائد من الاستثمار في هذه التقنيات.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في وجود فجوة واضحة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحقيق تحسين فعلي في جودة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

السؤال الرئيسي للدراسة:

إلى أي مدى يؤثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

- تسلط الدراسة الضوء على موضوع حديث ومهم يتمثل في الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين جودة الأداء المؤسسي.
- تساهم في تطوير الإطار النظري الذي يربط بين تقنيات الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي.
- تدعم الاتجاهات البحثية الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي والتكنولوجيا المتقدمة.
- تساهم في سد فجوة بحثية في الأدبيات العربية، خاصة في مجال المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.
- توفر أساساً علمياً يمكن الاعتماد عليه في إجراء دراسات مستقبلية في نفس المجال.

الأهمية العملية

- تساعد صناع القرار في المؤسسات الخدمية على فهم كيفية توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.
- تسهم في تحسين جودة الأداء المؤسسي من خلال تطبيق الحلول الذكية.
- تدعم تطوير العمليات التشغيلية وزيادة كفاءتها.
- تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تعزز مستوى رضا العملاء وولائهم للمؤسسات.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي

- تحليل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية

- قياس تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات الخدمية.

- تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة وكفاءة الأداء المؤسسي.

- دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات.

- التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية.

- تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق التميز المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي

- إلى أي مدى يؤثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية

- ما مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟
- ما مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء المؤسسي؟
- ما التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
- ما أفضل الآليات والاستراتيجيات التي يمكن من خلالها تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الأداء المؤسسي؟

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

- توجد علاقة إيجابية بين مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- يساهم الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة وكفاءة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات الخدمية.
- يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى دعم اتخاذ القرار وتحسين دقته داخل المؤسسات.
- ضعف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى وجود تحديات تنظيمية وتشغيلية تؤثر على جودة الأداء المؤسسي.
- يساهم الاستخدام الفعال للذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الخدمية.

مصطلحات الدراسة

الذكاء الاصطناعي

يُعرّف الذكاء الاصطناعي إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه مجموعة الأنظمة والتقنيات الحاسوبية القادرة على محاكاة القدرات الإدراكية البشرية، مثل التعلم، والاستدلال، وحل المشكلات، واتخاذ القرار، وذلك من خلال معالجة كميات كبيرة من البيانات وتحليلها بسرعة ودقة تفوق القدرات البشرية التقليدية. ويشمل ذلك تقنيات التعلم الآلي (Machine Learning)، والتعلم العميق (Deep Learning)، ومعالجة اللغات الطبيعية (NLP)، والروبوتات الذكية، وأنظمة دعم اتخاذ القرار الآلية.

جودة الأداء المؤسسي

تُعرّف جودة الأداء المؤسسي إجرائيًا بأنها مدى قدرة المؤسسة الخدمية على تقديم خدماتها للمستخدمين بمستوى عالٍ من الدقة والسرعة والكفاءة، بما يحقق رضا العملاء ويعزز قدرتها التنافسية، ويُقاس ذلك من خلال مجموعة من المؤشرات الفرعية تشمل جودة الخدمة، وسرعة الأداء، ودقة العمليات، وكفاءة استخدام الموارد، ومستوى رضا المستخدمين.

المؤسسات الخدمية

يقصد بالمؤسسات الخدمية في هذه الدراسة كل جهة حكومية أو خاصة تقدم خدمات مباشرة للجمهور أو للعملاء، سواء كانت خدمات إدارية، أو مالية، أو صحية، أو تعليمية، أو تجارية، وتشترك جميعها في اعتمادها الكبير على التفاعل المباشر مع المستفيدين وضرورة تحسين جودة هذا التفاعل باستمرار.

الدراسات السابقة الموجزة (نظرة تمهيدية)

يتناول الفصل الثاني من هذه الدراسة عرضاً مفصلاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة، غير أنه من المفيد الإشارة بدايةً إلى أن هذه الدراسات تنقسم إلى ثلاثة محاور رئيسية: محور يركز على أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المالي والإداري، ومحور يتناول علاقته بالتحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية، ومحور ثالث يبحث في علاقته بإدارة المعرفة وريادة الأعمال. وتسعى الدراسة الحالية إلى الجمع بين هذه المحاور الثلاثة في إطار تحليلي متكامل يخصص قطاع المؤسسات الخدمية تحديداً.

النموذج الافتراضي للدراسة

ينطلق النموذج الافتراضي لهذه الدراسة من افتراض وجود علاقة تأثير مباشرة بين المتغير المستقل (تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (جودة الأداء المؤسسي)، حيث يُفترض أن ارتفاع مستوى تبني هذه التقنيات يؤدي إلى تحسن ملموس في الأبعاد الفرعية لجودة الأداء المؤسسي، وهي: جودة الخدمة، وسرعة الأداء، ودقة العمليات، وكفاءة استخدام الموارد، ورضا المستفيدين. كما يأخذ النموذج بعين الاعتبار الدور المحتمل للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة الجهة) كمتغيرات وسيطة قد تؤثر على قوة هذه العلاقة أو اتجاهها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الذكاء الاصطناعي وأثره على جودة الأداء المؤسسي، بهدف الوقوف على أهم النتائج التي توصلت إليها، وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، إضافة إلى استعراض الإطار النظري والنظريات العلمية التي تستند إليها الدراسة.

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات الحديثة موضوع الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي بمختلف أبعاده، حيث ركزت على العلاقة بين استخدام التقنيات الذكية وكفاءة الأداء وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية والخاصة، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع.

في هذا السياق، هدفت دراسة الهويمل (٢٠٢٤) إلى التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت

إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل أداة استراتيجية تسهم في تسريع العمليات وتحسين دقتها وتقليل الجهد المبذول، كما يساعد في تبسيط الإجراءات المالية وتحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى دوره في دعم اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء المؤسسي بشكل عام (الهويل، ٢٠٢٤).

كما تناولت دراسة حمزة (٢٠٢٥) أثر التخطيط الاستراتيجي باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء المشروعات في المملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج أن دمج الذكاء الاصطناعي في عمليات التخطيط يسهم في تحسين كفاءة تخصيص الموارد، والتنبؤ بالمخاطر، وتحسين جودة القرارات الاستراتيجية، إلا أن الدراسة أشارت إلى وجود ضعف في توظيف هذه التقنيات داخل بعض المؤسسات، نتيجة نقص الخبرات وقصور في تحليل البيئة الداخلية والخارجية، مما يؤثر على فعالية الأداء المؤسسي.

وفي السياق المصرفي، هدفت دراسة علي (٢٠٢٥) إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية، حيث توصلت إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في زيادة الربحية وتقليل المخاطر

وتحسين كفاءة العمليات المالية، كما أكدت أن هذه التقنيات تمثل أداة تنافسية مهمة تساعد المؤسسات على تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على التميز.

ومن ناحية أخرى، تناولت دراسة مصطفى والمكرمي (٢٠٢٥) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في الجمعيات الخيرية بالمملكة العربية السعودية، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ الجودة وتحسين الأداء المؤسسي، خاصة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات وكفاءة العمليات، وهو ما يعكس أهمية تكامل الجودة مع التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحقيق أداء مؤسسي متميز.

كما هدفت دراسة الجعافرة (٢٠٢٣) إلى بيان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في البلديات، حيث أكدت أن التحول الرقمي يسهم في تسريع الإجراءات وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، إلا أن تحقيق هذه الفوائد يتطلب توافر بنية تحتية مناسبة وتكامل في تطبيق الأنظمة الرقمية.

وفي الإطار السعودي، تناولت دراسة آل عثمان (٢٠٢٥) دور القيادة المستدامة في دعم التحول الرقمي في الجامعات السعودية، حيث أكدت أهمية تعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للابتكار وتوظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء. كما أوضحت دراسة المبلغ (٢٠٢٥) أن الحوكمة الإلكترونية تسهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين جودة الأداء وتطوير العمليات الإدارية.

وفي السياق نفسه، هدفت دراسة دعجم (٢٠٢٦) إلى تحليل دور الإدارة الرقمية في تعزيز الشفافية الإدارية في الجامعات السعودية، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق الإدارة الرقمية وتحسين الأداء المؤسسي، مما يعكس أهمية التحول الرقمي في تطوير المؤسسات.

كما أوضحت دراسة الغامدي (٢٠٢٥) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة البيانات، مع التأكيد على أهمية التدريب المستمر لتعزيز الاستفادة من التقنيات الحديثة.

وعلى المستوى الدولي، تناولت دراسة (AlShwaier & Abdullah 2025) دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز أداء الشركات الناشئة في المملكة العربية

السعودية، حيث أظهرت النتائج أن تبني الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة اتخاذ القرار ورفع مستوى رضا العملاء، رغم وجود تحديات تتعلق بنقص الكفاءات وضعف البنية التحتية.

كما هدفت دراسة (Alsulami (2026 إلى تحليل أثر تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المعرفة في شركة Noon السعودية، حيث أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي معنوي للذكاء الاصطناعي على جميع أبعاد إدارة المعرفة، خاصة في مجال توليد المعرفة وتخزينها، مما يعزز من جودة الأداء المؤسسي.

التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الذكاء الاصطناعي أصبح من أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء المؤسسي، حيث أكدت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين استخدام التقنيات الحديثة وتحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات. فقد بينت دراسة الهويل (٢٠٢٤) ودراسة علي (٢٠٢٥) أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين الأداء المالي، بينما أوضحت دراسة حمزة (٢٠٢٥) دوره في تحسين التخطيط الاستراتيجي وأداء المشروعات.

كما أظهرت دراسات أخرى مثل مصطفى والمكرمى (٢٠٢٥) والجعافرة (٢٠٢٣) أن الجودة الشاملة والتحول الرقمي يساهمان في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات، في حين أكدت دراسات آل عثمان (٢٠٢٥) والمبلغ (٢٠٢٥) ودعجم (٢٠٢٦) أهمية البيئة التنظيمية والحوكمة الرقمية في دعم التحول التكنولوجي وتحقيق التميز المؤسسي.

وعلى المستوى الدولي، أوضحت دراسات (AlShwaier & Abdullah (2025) و (Alsulami (2026) أن الذكاء الاصطناعي يعزز الإنتاجية وكفاءة إدارة المعرفة، مما ينعكس إيجابيًا على الأداء المؤسسي، إلا أن هذه الدراسات أشارت أيضًا إلى وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية والموارد البشرية.

ورغم هذا التنوع، إلا أن معظم الدراسات ركزت على أبعاد محددة مثل الأداء المالي، أو إدارة المعرفة، أو التحول الرقمي، دون تقديم تحليل شامل ومتكامل للعلاقة المباشرة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي، خاصة في المؤسسات الخدمية.

الفجوة البحثية: على الرغم من التوسع الكبير في الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي ودوره في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أنه يمكن

ملاحظة وجود عدد من الفجوات البحثية التي تستدعي المزيد من الدراسة، وتتمثل في:

- تركيز معظم الدراسات السابقة على مجالات محددة مثل الأداء المالي أو إدارة المعرفة، دون تناول شامل لجودة الأداء المؤسسي.

- قلة الدراسات التي تناولت بشكل مباشر أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية.

- محدودية الدراسات التطبيقية في البيئة السعودية، خاصة في قطاع المؤسسات الخدمية.

- عدم تناول الأبعاد المختلفة لجودة الأداء المؤسسي بشكل متكامل، مثل جودة الخدمة، سرعة الأداء، ودقة العمليات.

- ضعف الربط بين الذكاء الاصطناعي كمتغير مستقل وجودة الأداء المؤسسي كمتغير تابع في نموذج تحليلي واضح.

تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات

الخدمية في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة تطبيقية شاملة تأخذ في الاعتبار مختلف أبعاد الأداء المؤسسي.

الإطار النظري

نظرية الحوكمة الجيدة (Good Governance Theory)

تُعد نظرية الحوكمة الجيدة من أهم النظريات التي تركز على تحسين جودة الأداء المؤسسي من خلال تعزيز مبادئ الشفافية، والمساءلة، والكفاءة، والمشاركة في اتخاذ القرار. وتشير هذه النظرية إلى أن نجاح المؤسسات لا يعتمد فقط على توفر الموارد، بل يرتبط بشكل أساسي بفعالية الأنظمة الإدارية والتنظيمية التي تحكم استخدام هذه الموارد. وفي سياق الذكاء الاصطناعي، تؤكد هذه النظرية أن وجود نظام حوكمة فعال يسهم في تنظيم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وضمان توظيفها بشكل آمن وفعال، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء المؤسسي وتقليل المخاطر المرتبطة باستخدام التكنولوجيا. كما تساعد الحوكمة في تعزيز الشفافية في العمليات واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، وهو ما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات المقدمة.

وقد أشار المبلغ (٢٠٢٥) إلى أن الحوكمة الإلكترونية تمثل مدخلًا أساسيًا لتحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين الأداء الإداري وتطوير أساليب العمل، كما أوضحت دراسة دعجم (٢٠٢٦) أن الإدارة الرقمية تسهم في تعزيز الشفافية وتحسين جودة الأداء المؤسسي داخل المؤسسات السعودية، مما يعكس الدور الحيوي للحوكمة في دعم التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة.

نظرية الكفاءة المؤسسية (Organizational Efficiency Theory)

تُعد نظرية الكفاءة المؤسسية من النظريات الأساسية في الإدارة الحديثة، حيث تركز على تحقيق أفضل مستوى من الأداء المؤسسي من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. وتفترض هذه النظرية أن المؤسسات تسعى باستمرار إلى تحسين جودة الأداء من خلال تطوير العمليات، وتقليل الأخطاء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات. ويرتبط الذكاء الاصطناعي ارتباطًا وثيقًا بهذه النظرية، حيث يساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال أتمتة العمليات، وتحليل البيانات بدقة عالية، وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى رفع جودة الأداء المؤسسي. كما يساعد الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة اتخاذ القرار من خلال توفير

معلومات دقيقة وفورية تدعم الإدارة في اختيار البدائل المناسبة. وقد أكدت دراسة الغامدي (٢٠٢٥) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة البيانات، كما أوضحت دراسة (Alsulami 2026) أن تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة إدارة المعرفة داخل المؤسسات، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء المؤسسي.

نظرية التحول الرقمي (Digital Transformation Theory)

تُعد نظرية التحول الرقمي من النظريات الحديثة التي تفسر كيفية انتقال المؤسسات من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الذكية المعتمدة على التكنولوجيا الرقمية، وعلى رأسها الذكاء الاصطناعي. وتشير هذه النظرية إلى أن التحول الرقمي لا يقتصر على إدخال التكنولوجيا، بل يشمل إعادة تصميم العمليات، وتطوير نماذج العمل، وتعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة. وفي إطار الذكاء الاصطناعي، تؤكد هذه النظرية أن تبني التقنيات الذكية يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الأداء المؤسسي من خلال تحسين سرعة الأداء، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز دقة اتخاذ

القرار المبني على تحليل البيانات. كما ترى أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على توفر البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، ودعم القيادة المؤسسية.

وقد أشارت دراسة الجعافرة (٢٠٢٣) إلى أن التحول الرقمي يسهم في تحسين جودة الخدمات وتسريع الإجراءات داخل المؤسسات، بينما أوضحت دراسة آل عثمان (٢٠٢٥) أن تعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للابتكار واستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي. كما أكدت دراسة (AlShwaier & Abdullah (2025 أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تحسين الإنتاجية وجودة اتخاذ القرار وزيادة رضا العملاء، مما يعزز الأداء المؤسسي في بيئات العمل الحديثة.

دراسات عربية إضافية

أضافت دراسة الشهري (٢٠٢٤) بعدًا مهمًا لموضوع الذكاء الاصطناعي من خلال بحثها في أثر تطبيقاته على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة عسير، حيث توصلت إلى أن استخدام أنظمة التشخيص الذكي وإدارة السجلات الطبية الإلكترونية أسهم في خفض زمن الانتظار وتحسين دقة التشخيص، مما انعكس إيجابًا على مستوى رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة.

كما تناولت دراسة القحطاني وآخرون (٢٠٢٤) دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العميل في القطاع المصرفي السعودي، وأظهرت النتائج أن استخدام روبوتات المحادثة (Chatbots) وأنظمة التوصية الذكية أسهم في زيادة معدلات رضا العملاء بنسبة ملحوظة، إضافة إلى خفض تكاليف خدمة العملاء التقليدية.

وفي مجال التعليم، هدفت دراسة العتيبي (٢٠٢٥) إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات السعودية، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا بين استخدام

أنظمة التعلم التكيفي (Adaptive Learning) وتحسين مخرجات التعلم ورضا الطلاب عن الخدمة التعليمية.

كما بحثت دراسة الزهراني (٢٠٢٤) في معوقات تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية السعودية الصغيرة والمتوسطة، وخلصت إلى أن أبرز المعوقات تتمثل في ضعف الموازنات المخصصة للتحويل التقني، ومقاومة التغيير من جانب بعض الموظفين، وغياب الأطر التنظيمية الواضحة لحوكمة استخدام هذه التقنيات.

وفي دراسة مقارنة، تناول الدوسري وسلطان (٢٠٢٥) الفروق بين القطاعين الحكومي والخاص في مستوى تبني الذكاء الاصطناعي، وتوصلا إلى أن المؤسسات الخاصة تسبق نظيراتها الحكومية في سرعة التبني نتيجة مرونة الهياكل التنظيمية وتوفير الموارد المالية اللازمة للاستثمار في هذه التقنيات.

كما تناولت دراسة العنزي (٢٠٢٣) العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر المؤسسية، وأظهرت أن الأنظمة الذكية القادرة على التنبؤ بالمخاطر التشغيلية والمالية تسهم بشكل مباشر في تحسين جودة القرارات الإدارية وتقليل الخسائر المحتملة.

دراسات أجنبية إضافية

في دراسة دولية، بحث (Chen & Wang (2024) في العلاقة بين تبني الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء التنظيمي في الشركات الخدمية بجنوب شرق آسيا، وخلصوا إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين النضج الرقمي للمؤسسة ومستوى الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء.

كما تناولت دراسة (Martinez et al. (2025 دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة الموظف (Employee Experience) داخل المؤسسات الخدمية الأوروبية، وأظهرت النتائج أن الأتمتة الذكية للمهام الروتينية تتيح للموظفين التركيز على المهام ذات القيمة المضافة الأعلى، مما يحسن الإنتاجية العامة والرضا الوظيفي.

وفي سياق متصل، هدفت دراسة (Al-Harthy & Khan (2024) إلى قياس أثر تبني الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في قطاع الاتصالات بدول مجلس التعاون الخليجي، حيث أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لمستوى النضج التقني للمؤسسة على سرعة ودقة الخدمات المقدمة للمشتريين.

كما بحثت دراسة (Kim & Park (2023 في العلاقة بين استخدام تحليلات البيانات الضخمة المدعومة بالذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية الكورية الجنوبية، وتوصلا إلى أن دقة القرارات ترتفع بشكل ملحوظ كلما زاد نضج البنية التحتية للبيانات داخل المؤسسة.

وأخيراً، تناولت دراسة (Johnson (2025 تحديات الأمن السيبراني المرتبطة بتبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية، وأشارت إلى ضرورة موازنة الاستفادة من هذه التقنيات مع ضمان حماية بيانات العملاء والامتثال للتشريعات ذات الصلة، باعتبار ذلك شرطاً أساسياً لتحقيق أداء مؤسسي مستدام وموثوق.

نظرية قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM)

تُعد نظرية قبول التكنولوجيا من أكثر النظريات استخداماً في تفسير سلوك الأفراد تجاه تبني التقنيات الحديثة، وتقوم على افتراض أن قبول الفرد لاستخدام تقنية معينة يتحدد بعاملين رئيسيين هما: الفائدة المدركة (Perceived Usefulness) وسهولة الاستخدام المدركة

(Perceived Ease of Use). وفي سياق الذكاء الاصطناعي، تفسر هذه النظرية كيف أن إدراك الموظفين لفائدة تقنيات الذكاء الاصطناعي وسهولة استخدامها يؤثر بشكل مباشر على مستوى تبنيها الفعلي داخل المؤسسة، وبالتالي على مدى انعكاسها الإيجابي على جودة الأداء المؤسسي.

نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV)

تنطلق نظرية الموارد والقدرات من فكرة أن الميزة التنافسية للمؤسسة تنبع من امتلاكها لموارد وقدرات فريدة يصعب على المنافسين تقليدها. وتُعد تقنيات الذكاء الاصطناعي، عند دمجها بفعالية مع الموارد البشرية والمعرفية للمؤسسة، مصدرًا مهمًا لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، إذ تمكّن المؤسسة من تقديم خدمات متميزة يصعب تكرارها، مما ينعكس إيجابًا على جودة أداؤها المؤسسي وقدرتها التنافسية.

نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation Theory)

تفسر هذه النظرية، التي طورها روجرز (Rogers)، كيفية انتشار الابتكارات التقنية عبر الزمن داخل المؤسسات والمجتمعات، وتحدد خمس مراحل رئيسية لهذا الانتشار: المعرفة، والإقناع، والقرار، والتنفيذ، والتأكيد. وتساعد هذه النظرية في تفسير التفاوت الملحوظ بين المؤسسات

الخدمية في مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث تتفاوت المؤسسات في مرحلة التبني التي وصلت إليها تبعًا لعوامل مثل القيادة، والثقافة التنظيمية، ومدى توفر الموارد.

نظرية إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM)

تركز نظرية إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر لجميع العمليات المؤسسية بهدف تحقيق أعلى مستوى من رضا العملاء. وتتكامل هذه النظرية مع مفهوم الذكاء الاصطناعي من خلال توظيف التقنيات الذكية كأداة لدعم مبادئ الجودة الشاملة، مثل القياس المستمر للأداء، والتحسين القائم على البيانات، وتقليل الفاقد والأخطاء، مما يجعل الذكاء الاصطناعي شريكًا استراتيجيًا في تحقيق أهداف الجودة الشاملة داخل المؤسسات الخدمية.

العلاقة بين النظريات المستخدمة والنموذج الافتراضي للدراسة

يتضح من استعراض النظريات السابقة أنها تتكامل فيما بينها لتقديم تفسير شامل للعلاقة بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي؛ فبينما تفسر نظرية قبول التكنولوجيا العوامل الفردية المؤثرة

في قرار التبني، تفسر نظرية انتشار الابتكار الأبعاد الزمنية والتنظيمية لهذا التبني، في حين تركز نظريتا الموارد والقدرات والكفاءة المؤسسية على الأثر الاستراتيجي والتشغيلي لهذا التبني على الأداء، بينما تضيف نظرية الحوكمة الجيدة وإدارة الجودة الشاملة بعداً رقابياً وتحسينياً مستمراً. وبناءً على ذلك، تبني هذه الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا يجمع بين هذه المنظورات المختلفة لتفسير العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين للدراسة.

دراسات إضافية حول أبعاد جودة الأداء المؤسسي

تناولت دراسة النعيمي (٢٠٢٤) العلاقة بين جودة البيانات المستخدمة في أنظمة الذكاء الاصطناعي ودقة القرارات الإدارية في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات، وتوصلت إلى أن جودة البيانات المدخلة تُعد عاملاً حاسماً في تحديد مدى فعالية مخرجات الذكاء الاصطناعي، وأن ضعف جودة البيانات يؤدي إلى قرارات مضللة رغم استخدام أحدث التقنيات.

كما بحثت دراسة الحربي (٢٠٢٥) في دور الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة علاقات العملاء (CRM) داخل شركات الاتصالات السعودية، وأظهرت النتائج أن الأنظمة الذكية لتحليل سلوك العملاء تسهم في تصميم عروض وخدمات أكثر ملاءمة لاحتياجات كل عميل، مما يرفع من معدلات الاحتفاظ بالعملاء ورضاهم.

وفي مجال الموارد البشرية، تناولت دراسة السبيعي (٢٠٢٤) أثر استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في عمليات التوظيف والاختيار داخل المؤسسات الخدمية، وتوصلت إلى أن هذه الأنظمة تسهم في تسريع عمليات الفرز الأولي للمرشحين وتقليل التحيز البشري، لكنها تتطلب رقابة بشرية مستمرة لضمان العدالة في القرارات النهائية.

كما هدفت دراسة الفيفي (٢٠٢٥) إلى قياس أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين إدارة سلاسل الإمداد في الشركات الخدمية اللوجستية، وأظهرت النتائج وجود تحسن ملموس في دقة التنبؤ بالطلب وتقليل زمن التسليم بعد تبني أنظمة التخطيط الذكي.

وفي سياق قطاع التجزئة، بحثت دراسة العمري (٢٠٢٤) في أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين تجربة العملاء في المتاجر الإلكترونية السعودية، وتوصلت إلى أن أنظمة التوصية الذكية وتحليل سلوك التصفح تسهم في زيادة معدلات التحويل (Conversion Rate) وتحسين الولاء التجاري.

كما تناولت دراسة الشمري (٢٠٢٥) دور الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار المالي داخل المؤسسات الخدمية غير الربحية، وأظهرت النتائج أن استخدام أدوات التحليل التنبؤي يسهم في تحسين كفاءة تخصيص الموارد المالية المحدودة وترشيد الإنفاق التشغيلي.

وفي دراسة حديثة، بحث المطيري (٢٠٢٦) في العلاقة بين النضج الرقمي المؤسسي ومستوى الاستفادة الفعلية من تقنيات الذكاء الاصطناعي، وخلص إلى أن المؤسسات ذات النضج الرقمي المرتفع تحقق عائدًا أكبر من

استثماراتها في هذه التقنيات مقارنة بالمؤسسات ذات النضج المنخفض، وهو ما يؤكد أهمية التهيئة المؤسسية المسبقة قبل التبني التقني.

دراسات أجنبية إضافية (المتابعة)

تناولت دراسة Silva & Costa (2024) أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع السياحي بالبرازيل، وأظهرت النتائج أن استخدام أنظمة التخصيص الذكي للعروض السياحية يسهم في زيادة معدلات الحجز وتحسين تجربة الزائر بشكل عام.

كما بحثت دراسة Müller (2025) في أثر الذكاء الاصطناعي على الحوكمة المؤسسية في الشركات الخدمية الألمانية، وتوصلت إلى أن الشفافية في خوارزميات الذكاء الاصطناعي المستخدمة (Explainable AI) تعزز من ثقة أصحاب المصلحة في قرارات المؤسسة وتحسن من سمعتها المؤسسية.

وفي دراسة إفريقية، هدفت دراسة Okafor & Adeyemi (2024) إلى تحليل معوقات تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية النيجيرية، وتوصلت إلى أن ضعف البنية التحتية للاتصالات وارتفاع تكلفة التقنيات

يمثلان أبرز التحديات التي تواجه الدول النامية في هذا المجال، مقارنة بالتحديات التنظيمية التي تسود في الدول المتقدمة.

كما تناولت دراسة Tanaka (2025) دور الروبوتات الذكية في تحسين جودة الخدمة داخل قطاع الضيافة الياباني، وأظهرت النتائج أن دمج الروبوتات مع الموظفين البشريين (Human-AI Collaboration) يحقق أفضل النتائج مقارنة بالاعتماد الكلي على أي منهما بمفرده.

وأخيرًا، بحثت دراسة Fernandez et al. (2026) في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI) وتحسين إنتاجية الموظفين في المؤسسات الخدمية الإسبانية، وتوصلت إلى أن الاستخدام الفعال لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في إعداد التقارير والمراسلات يوفر وقتًا كبيرًا يمكن توجيهه نحو المهام الاستراتيجية.

جدول مقارنة للدراسات السابقة

جدول (١ مكرر): ملخص مقارنة لأبرز الدراسات السابقة ونتائجها

الرئيسية

أبرز النتائج	البيئة/القطاع	الدراسة
--------------	---------------	---------

الذكاء الاصطناعي يسرّع العمليات	بلديات أردنية	الهويل (٢٠٢٤)
ويحسن دقتها المالية		
تحسين التخطيط الاستراتيجي	مشروعات سعودية	حمزة (٢٠٢٥)
وتخصيص الموارد		
زيادة الربحية وتقليل المخاطر المالية	مصارف سودانية	علي (٢٠٢٥)
أهمية القيادة المستدامة في التحول	جامعات سعودية	آل عثمان
الرقمي		(٢٠٢٥)
تحسين دقة التشخيص وخفض زمن الانتظار	قطاع صحي سعودي	الشهري (٢٠٢٤)
تحسين تجربة العميل عبر روبوتات المحادثة	قطاع مصرفي سعودي	القحطاني وآخرون (٢٠٢٤)
علاقة قوية بين النضج الرقمي وجودة الأداء	شركات خدمية آسيوية	Chen & Wang (٢٠٢٤)
تحسين سرعة ودقة الخدمات للمشاركين	اتصالات خليجية	Al-Harthy & Khan (2024)

عرض تفصيلي لأبرز الدراسات السابقة (الهدف - المنهجية - العينة -

النتائج)

لمزيد من الدقة العلمية والتوثيق المنهجي، يعرض هذا القسم أبرز الدراسات السابقة التي تم استعراضها سابقًا بشكل تفصيلي موحد يوضح الهدف والمنهجية والعينة وأبرز النتائج لكل دراسة، بما يسهل على القارئ المقارنة بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

دراسة الهويل (٢٠٢٤)

- الهدف: التعرف على أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي باستخدام استبانة موزعة على العاملين الماليين في البلديات.
- العينة/الأداة: عينة عشوائية من الموظفين الماليين في عدد من البلديات الأردنية.
- أبرز النتائج: الذكاء الاصطناعي يسرّع العمليات المالية ويحسن دقتها ويقلل الجهد المبذول، ويدعم اتخاذ القرار المالي.

دراسة حمزة (٢٠٢٥)

- الهدف: تحليل أثر التخطيط الاستراتيجي باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على أداء المشروعات في المملكة العربية السعودية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي بالاعتماد على استبانة إلكترونية.
- العينة/الأداة: عينة من مديري المشروعات في عدد من الشركات السعودية.
- أبرز النتائج: تحسن كفاءة تخصيص الموارد والتنبؤ بالمخاطر، مع وجود ضعف في التوظيف الكامل للتقنيات في بعض المؤسسات.

دراسة علي (٢٠٢٥)

- الهدف: تحليل أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية.
- المنهجية: دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من الموظفين والمدراء في البنك محل الدراسة.

- أبرز النتائج: زيادة الربحية وتقليل المخاطر المالية وتحسين كفاءة العمليات المصرفية.

دراسة مصطفى والمكرمي (٢٠٢٥)

- الهدف: تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في الجمعيات الخيرية بالرياض.
- المنهجية: دراسة ميدانية بالمنهج الوصفي التحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من العاملين في عدد من الجمعيات الخيرية بمدينة الرياض.
- أبرز النتائج: علاقة إيجابية دالة إحصائيًا بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وتحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات.

دراسة الجعافرة (٢٠٢٣)

- الهدف: بيان دور الرقمنة في تحسين أداء جودة الخدمة في البلديات.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من موظفي البلديات المعنية بتقديم الخدمات الرقمية.

- أبرز النتائج: التحول الرقمي يسرّع الإجراءات ويحسن مستوى الخدمة، لكنه يتطلب بنية تحتية وتكامل مؤسسي مناسبين.

دراسة آل عثمان (٢٠٢٥)

- الهدف: تقديم تصور مقترح لممارسات القيادة المستدامة في دعم التحول الرقمي بالجامعات السعودية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: خبراء ومختصون في القيادة الجامعية والتحول الرقمي.
- أبرز النتائج: أهمية تعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للابتكار وتوظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في دعم القرار.

دراسة المبلغ (٢٠٢٥)

- الهدف: تفعيل الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي في مكاتب التعليم بحائل.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي - تصور مقترح.
- العينة/الأداة: العاملون في مكاتب التعليم بمدينة حائل.

- أبرز النتائج: الحوكمة الإلكترونية تسهم في تحقيق التميز المؤسسي وتحسين الأداء الإداري.

دراسة دعجم (٢٠٢٦)

- الهدف: تحليل دور الإدارة الرقمية في تعزيز الشفافية الإدارية بالجامعات السعودية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي باستخدام استبانة.
- العينة/الأداة: عينة من الإداريين في عدد من الجامعات السعودية.
- أبرز النتائج: علاقة إيجابية قوية بين الإدارة الرقمية وتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الشفافية.

دراسة الغامدي (٢٠٢٥)

- الهدف: قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء المؤسسي بوزارة الموارد البشرية - فرع الباحة.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من موظفي الوزارة بفرع الباحة خلال عام ٢٠٢٤م.

- أبرز النتائج: تحسن كفاءة الأداء عبر تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة البيانات، مع أهمية التدريب المستمر.

دراسة (AlShwaier & Abdullah (2025)

- الهدف: دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز أداء الشركات الناشئة بالمملكة العربية السعودية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي كمي.
- العينة/الأداة: عينة من الشركات الناشئة السعودية العاملة في قطاعات متعددة.
- أبرز النتائج: زيادة الإنتاجية وتحسين جودة القرار ورفع رضا العملاء رغم تحديات نقص الكفاءات والبنية التحتية.

دراسة (Alsulami (2026)

- الهدف: تحليل أثر تبني أنظمة الذكاء الاصطناعي على كفاءة إدارة المعرفة في شركة Noon السعودية.
- المنهجية: دراسة تطبيقية كمية.
- العينة/الأداة: عينة من موظفي الشركة في مختلف الإدارات.

- أبرز النتائج: تأثير إيجابي معنوي على جميع أبعاد إدارة المعرفة، خاصة توليد المعرفة وتخزينها.

دراسة الشهري (٢٠٢٤)

- الهدف: قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات عسير الحكومية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من الكوادر الطبية والإدارية في المستشفيات محل الدراسة.
- أبرز النتائج: خفض زمن الانتظار وتحسين دقة التشخيص ورضا المرضى.

دراسة القحطاني وآخرون (٢٠٢٤)

- الهدف: تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العميل بالقطاع المصرفي السعودي.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي كمي.
- العينة/الأداة: عينة من عملاء وموظفي البنوك السعودية.

- أبرز النتائج: زيادة رضا العملاء وخفض تكاليف خدمة العملاء التقليدية عبر روبوتات المحادثة.

دراسات سابقة إضافية (المجموعة الثالثة)

دراسة النعيمي (٢٠٢٤)

- الهدف: تحليل العلاقة بين جودة البيانات المستخدمة في أنظمة الذكاء الاصطناعي ودقة القرارات الإدارية بالمؤسسات الحكومية الإماراتية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من العاملين في إدارات تقنية المعلومات بجهات حكومية إماراتية.
- أبرز النتائج: جودة البيانات عامل حاسم في فعالية مخرجات الذكاء الاصطناعي، وضعفها يؤدي لقرارات مضللة.

دراسة الحربي (٢٠٢٥)

- الهدف: دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة علاقات العملاء بشركات الاتصالات السعودية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي مسحي.

- العينة/الأداة: عينة من موظفي خدمة العملاء بشركات اتصالات سعودية.

- أبرز النتائج: تحليل سلوك العملاء يحسّن تخصيص العروض ويرفع معدلات الاحتفاظ بالعملاء.

دراسة السبعي (٢٠٢٤)

- الهدف: قياس أثر أنظمة الذكاء الاصطناعي على عمليات التوظيف والاختيار.

- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.

- العينة/الأداة: عينة من مسؤولي الموارد البشرية في مؤسسات خدمية.

- أبرز النتائج: تسريع الفرز الأولي وتقليل التحيز البشري مع الحاجة لرقابة بشرية مستمرة.

دراسة الفيبي (٢٠٢٥)

- الهدف: قياس أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة سلاسل الإمداد في الشركات اللوجستية.

- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من العاملين في إدارات سلاسل الإمداد.
- أبرز النتائج: تحسن دقة التنبؤ بالطلب وتقليل زمن التسليم.

دراسة العمري (٢٠٢٤)

- الهدف: تحليل أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في المتاجر الإلكترونية السعودية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من مستخدمي المتاجر الإلكترونية السعودية.
- أبرز النتائج: زيادة معدلات التحويل وتحسين الولاء التجاري عبر أنظمة التوصية الذكية.

دراسة الشمري (٢٠٢٥)

- الهدف: دراسة دور الذكاء الاصطناعي في دعم القرار المالي بالمؤسسات غير الربحية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.

- العينة/الأداة: عينة من الإداريين الماليين في جمعيات غير ربحية.
- أبرز النتائج: تحسين كفاءة تخصيص الموارد المالية المحدودة وترشيد الإنفاق.

دراسة المطيري (٢٠٢٦)

- الهدف: دراسة العلاقة بين النضج الرقمي المؤسسي ومستوى الاستفادة من الذكاء الاصطناعي.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي مقارنة.
- العينة/الأداة: عينة من مؤسسات ذات مستويات نضج رقمي متفاوتة.
- أبرز النتائج: المؤسسات ذات النضج الرقمي المرتفع تحقق عائداً أكبر من استثماراتها التقنية.

دراسة (Chen & Wang 2024)

- الهدف: قياس أثر الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في الشركات الخدمية بجنوب شرق آسيا.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي كمي.

- العينة/الأداة: عينة من شركات خدمية في عدة دول آسيوية.
- أبرز النتائج: علاقة إيجابية قوية بين النضج الرقمي ومستوى الاستفادة من الذكاء الاصطناعي.

دراسة (Al-Harthy & Khan (2024)

- الهدف: قياس أثر تبني الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي في قطاع الاتصالات الخليجي.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من موظفي شركات اتصالات خليجية.
- أبرز النتائج: تأثير معنوي إيجابي على سرعة ودقة الخدمات المقدمة للمشاركين.

دراسة (Okafor & Adeyemi (2024)

- الهدف: تحليل معوقات تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية النيجيرية.
- المنهجية: منهج وصفي تحليلي.
- العينة/الأداة: عينة من موظفي مؤسسات خدمية نيجيرية.

- أبرز النتائج: ضعف بنية الاتصالات وارتفاع التكلفة أبرز التحديات في الدول النامية.

نظريات تفسيرية إضافية

نظرية الاحتمالية الموقفية (Contingency Theory)

ترى هذه النظرية أنه لا يوجد أسلوب إداري واحد مثالي يصلح لجميع المؤسسات في كل الظروف، بل إن فعالية أي نهج إداري أو تقني تتوقف على طبيعة الموقف والسياق التنظيمي المحيط. وتفسر هذه النظرية، في سياق هذه الدراسة، سبب تفاوت أثر تبني الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء المؤسسي بين مؤسسة وأخرى، إذ يتوقف هذا الأثر على عوامل موقفية مثل حجم المؤسسة، وطبيعة نشاطها، ومستوى تعقيد بيئتها التشغيلية، ودرجة استقرار السوق الذي تعمل فيه.

نظرية رأس المال الفكري (Intellectual Capital Theory)

تنطلق هذه النظرية من افتراض أن القيمة الحقيقية للمؤسسة لا تقتصر على أصولها المادية الملموسة، بل تشمل أيضًا أصولها غير الملموسة المتمثلة في المعرفة، والخبرة، والعلاقات، والابتكار. وتبرز أهمية هذه

النظرية في سياق الذكاء الاصطناعي من خلال اعتبار الأنظمة الذكية والبيانات التي تعالجها جزءاً أساسياً من رأس المال الفكري للمؤسسة، حيث تسهم في تعزيز قدرتها على توليد المعرفة وتوظيفها بفعالية أكبر، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء المؤسسي وقدرتها التنافسية على المدى الطويل.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

مقدمة

يستعرض هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة، ويشمل المنهج المتبع، وأداة جمع البيانات، ومجتمع الدراسة وعينتها، وحدود الدراسة، ونموذج المتغيرات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وذلك بهدف ضمان الدقة العلمية في الوصول إلى نتائج موثوقة تجيب عن تساؤلات الدراسة وتختبر فرضياتها.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية المعاصرة، نظرًا لقدرته على وصف الظواهر الواقعية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة بشكل علمي ومنهجي. ويتميز هذا المنهج بإمكانية جمع البيانات الكمية والنوعية وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية دقيقة، مما يساهم في الوصول إلى نتائج موثوقة تدعم عملية اتخاذ القرار.

وفي إطار هذه الدراسة، يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية، من خلال دراسة العلاقة بين مستوى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ومستوى جودة الأداء المؤسسي. كما تسعى الدراسة إلى قياس مدى مساهمة هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز سرعة الأداء، ودقة العمليات، ودعم اتخاذ القرار المبني على البيانات.

أدوات الدراسة

تتمثل أداة جمع البيانات الرئيسية في هذه الدراسة في استمارة الاستبيان، حيث تم تصميمها بطريقة علمية لتغطي جميع متغيرات الدراسة وأبعادها المختلفة، بما يضمن الحصول على بيانات دقيقة وشاملة تعكس واقع استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على جودة الأداء المؤسسي.

ويتكون الاستبيان من (٢٥-٣٠) سؤالاً موزعة على عدة محاور رئيسية، تشمل: الأسئلة الديموغرافية، ومحور الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل)، ومحور جودة الأداء المؤسسي (المتغير التابع)، إضافة إلى أسئلة مفتوحة تدعم التحليل الكمي ببيانات نوعية. وقد استخدم مقياس

ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة على النحو التالي: (١) غير موافق بشدة، (٢) غير موافق، (٣) محايد، (٤) موافق، (٥) موافق بشدة. والاستبانة الكاملة موضحة في الملحق رقم (١).

مجتمع وعينة الدراسة

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، نظرًا لدورهم المباشر في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقييم أثرها على الأداء المؤسسي.
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية تتراوح بين (١٢٠-١٥٠) مشاركًا، لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية والمستويات الإدارية، بما يعزز من دقة النتائج وقابليتها للتعميم.

حدود الدراسة

- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٦.
- الحدود المكانية: المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: العاملون في المؤسسات الخدمية.

● الحدود الموضوعية: تقنيات الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء

المؤسسي.

نموذج متغيرات الدراسة

جدول (١): نموذج متغيرات الدراسة

العلاقة	النوع	التعريف الإجرائي	المتغير
يؤثر على جودة الأداء المؤسسي	مستقل	استخدام الأنظمة الذكية والتقنيات الحديثة لتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار	الذكاء الاصطناعي
يتأثر بالذكاء الاصطناعي	تابع	قدرة المؤسسة على تقديم خدمات عالية الجودة بكفاءة وفعالية وتحقيق رضا العملاء	جودة الأداء المؤسسي

ويوضح النموذج الافتراضي للدراسة أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي

(المتغير المستقل) يؤثر تأثيراً مباشراً في جودة الأداء المؤسسي (المتغير

التابع)، من خلال أبعاده الفرعية المتمثلة في جودة الخدمة، وسرعة

الأداء، ودقة العمليات، وكفاءة استخدام الموارد، ومستوى رضا المستخدمين.

الأساليب الإحصائية وتحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وذلك من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تساعد في تفسير البيانات واستخلاص النتائج بشكل علمي دقيق، بما يدعم تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- التحليل التكراري: للتعرف على توزيع الإجابات واتجاهات آراء المشاركين حول استخدام الذكاء الاصطناعي.
- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري: لقياس مستوى الاستجابات وتحديد درجة التباين بينها.
- معامل الارتباط (Pearson): لقياس قوة واتجاه العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي.
- تحليل الانحدار (Regression Analysis): لتحديد مدى تأثير الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء المؤسسي بشكل دقيق.

● اختبار الثبات (Cronbach's Alpha): للتحقق من صدق وثبات أداة

الدراسة وضمان اتساقها الداخلي.

كما سيتم إجراء تحليل إضافي للفروق بين استجابات المشاركين وفقًا للمتغيرات الديموغرافية مثل العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وذلك بهدف التعرف على مدى تأثير هذه العوامل على تقييمهم لدور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الأداء المؤسسي.

صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة)، تم اتباع أسلوبين رئيسيين: الصدق الظاهري والصدق البنائي. فيما يتعلق بالصدق الظاهري، تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في مجالات إدارة الأعمال وتقنية المعلومات، بهدف التأكد من وضوح الفقرات وملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة، وتم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظاتهم قبل التطبيق النهائي. أما الصدق البنائي، فسيتم التحقق منه إحصائيًا من خلال حساب معامل ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، للتأكد من أن كل فقرة تقيس بالفعل ما وُضعت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الأداة مدى اتساقها الداخلي وقدرتها على إعطاء نتائج مماثلة إذا ما أُعيد تطبيقها في ظروف مشابهة. وسيتم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث تُعد القيمة المقبولة إحصائيًا لهذا المعامل هي (٠,٧٠) فأعلى، بينما تشير القيم الأعلى من (٠,٨٠) إلى ثبات مرتفع يعزز من موثوقية نتائج الدراسة.

الدراسة الاستطلاعية (الاستطلاع التجريبي)

قبل التطبيق الميداني الكامل للاستبانة، سيتم إجراء دراسة استطلاعية على عينة أولية صغيرة تتراوح بين (٢٠-٣٠) مشاركًا من مجتمع الدراسة، بهدف التأكد من وضوح صياغة الفقرات، وقياس الزمن المستغرق للإجابة، والكشف المبكر عن أي غموض أو صعوبة قد يواجهها المشاركون، وذلك تمهيدًا لإجراء أي تعديلات ضرورية على الأداة قبل توزيعها على العينة الكاملة.

إجراءات جمع البيانات

ستتبع الخطوات التالية لجمع البيانات الميدانية:

- الحصول على الموافقات الرسمية اللازمة من الجهات المعنية لتوزيع الاستبانة على العاملين في المؤسسات الخدمية المستهدفة.
- توزيع الاستبانة إلكترونياً عبر منصات التواصل المهني وقنوات البريد الإلكتروني الرسمية، إلى جانب نسخ ورقية للمؤسسات التي تفضل ذلك.

- تحديد مدة زمنية لجمع الاستجابات لا تتجاوز أربعة أسابيع من تاريخ بدء التوزيع.

- مراجعة الاستبانات المستلمة واستبعاد غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل الإحصائي.

- ترميز البيانات وإدخالها في برنامج SPSS تمهيداً لإجراء التحليل الإحصائي.

الاعتبارات الأخلاقية للبحث

- الحصول على موافقة المشاركين الطوعية قبل تعبئة الاستبانة، مع توضيح أهداف الدراسة بشكل مسبق.

- ضمان سرية البيانات الشخصية للمشاركين وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

- عدم تضمين أي أسئلة قد تسبب حرجاً أو ضرراً نفسياً أو مهنيًا للمشاركين.

- إتاحة حق الانسحاب من المشاركة في أي وقت دون أي التزام.

- الإشارة بوضوح إلى جميع المصادر العلمية المستخدمة في الدراسة والالتزام بالأمانة العلمية.

محددات الدراسة ومحدداتها المنهجية

على الرغم من الجهد المبذول لضمان الدقة العلمية للدراسة، إلا أنها تواجه بعض المحددات المنهجية التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج، ومنها: اعتماد الدراسة على منهج المسح المقطعي (Cross-sectional) الذي يقيس العلاقة بين المتغيرات في نقطة زمنية واحدة دون تتبع التغير عبر الزمن، بالإضافة إلى اعتمادها على البيانات الذاتية المُصَرَّح بها من المشاركين (Self-reported data) والتي قد تتأثر بدرجة من التحيز الشخصي. كما تقتصر نتائج الدراسة على البيئة السعودية للمؤسسات الخدمية، مما قد يحد من إمكانية تعميمها على بيئات أو قطاعات أخرى دون مزيد من الدراسة والتحقق.

فلسفة البحث وتصميمه (Research Philosophy and Design)

تتبنى هذه الدراسة الفلسفة الوضعية (Positivism) في البحث العلمي، والتي تقوم على أساس أن الظواهر الاجتماعية والإدارية يمكن قياسها وتحليلها بطرق كمية موضوعية تتيح الوصول إلى استنتاجات قابلة للتعميم. ويتوافق هذا التوجه الفلسفي مع طبيعة الدراسة التي تسعى إلى اختبار فرضيات محددة سلفًا حول العلاقة بين متغيرين قابلين للقياس الكمي. أما من حيث التصميم البحثي، فتعتمد الدراسة على تصميم استنباطي (Deductive) ينطلق من الإطار النظري والدراسات السابقة لصياغة فرضيات، ثم اختبار هذه الفرضيات ميدانيًا من خلال البيانات المجمعة.

مبررات اختيار المنهج والعينة

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة نظرًا لملاءمته لطبيعة موضوع الدراسة الذي يتطلب وصف الواقع الحالي لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل العلاقة بين هذا التبني ومستوى جودة الأداء المؤسسي بأسلوب كمي قابل للاختبار الإحصائي. كما تم اختيار أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل عادل لمختلف فئات مجتمع

الدراسة، وتقليل احتمالية التحيز في اختيار المشاركين، بما يعزز من قدرة النتائج على التعميم على مجتمع الدراسة الأوسع.

خطة العمل الزمنية للدراسة

المخرج	المدة التقديرية	المرحلة
الفصل الأول والثاني	٣ أسابيع	إعداد الإطار النظري ومراجعة الأدبيات
أداة دراسة صالحة	أسبوعان	تصميم الاستبانة وتحكيمها
تعديلات على الأداة	أسبوع واحد	الدراسة الاستطلاعية
بيانات خام	٤ أسابيع	جمع البيانات الميدانية
نتائج الدراسة	أسبوعان	التحليل الإحصائي (SPSS)
مسودة نهائية	أسبوعان	كتابة الفصل الرابع والخامس
نسخة نهائية جاهزة للتسليم	أسبوع واحد	المراجعة النهائية والتدقيق اللغوي

برمجيات وأدوات التحليل

سيتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار ٢٧ أو أحدث في إجراء جميع التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية لهذه الدراسة، نظرًا لشيوع استخدامه في الدراسات الإدارية والاجتماعية، وسهولة التعامل معه، ودقته في إجراء الاختبارات الإحصائية المطلوبة مثل معامل الارتباط، وتحليل الانحدار، واختبارات الفروق. كما قد يُستعان ببرنامج Microsoft Excel في مرحلة الترميز الأولي للبيانات وتنظيمها قبل استيرادها إلى برنامج SPSS.

تحديد حجم العينة

تم تحديد حجم العينة المستهدفة بالاستناد إلى معادلة تحديد حجم العينة للمجتمعات الكبيرة أو غير المحددة بدقة (Cochran's Formula)، مع الأخذ بعين الاعتبار مستوى ثقة ٩٥٪ وهامش خطأ لا يتجاوز ٥٪، وهو ما يبرر اختيار حجم عينة يتراوح بين (١٢٠-١٥٠) مشاركا كحد أدنى مقبول إحصائياً لتحقيق قوة تمثيلية مناسبة لمجتمع الدراسة، مع مراعاة توقع نسبة معينة من الاستبانة غير المكتملة أو المستبعدة من التحليل.

مراحل بناء الاستبانة

- المرحلة الأولى: مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة لتحديد الأبعاد الرئيسية لمتغيري الدراسة.
- المرحلة الثانية: صياغة فقرات أولية تغطي كل بعد من الأبعاد المحددة.
- المرحلة الثالثة: عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين لتقييم وضوح الفقرات ومدى ملاءمتها.

- المرحلة الرابعة: تعديل الفقرات بناءً على ملاحظات المحكمين وإجراء الدراسة الاستطلاعية.

- المرحلة الخامسة: إخراج الاستبانة في صورتها النهائية تمهيداً للتطبيق الميداني الكامل.

معايير اختيار المشاركين

- أن يكون المشارك موظفًا حاليًا في إحدى المؤسسات الخدمية الحكومية أو الخاصة.
- أن تكون لديه خبرة عملية لا تقل عن سنة واحدة داخل المؤسسة.
- أن يكون على دراية عامة بأنظمة العمل التقنية المستخدمة في مؤسسته.
- الموافقة الطوعية على المشاركة في الدراسة.

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لخطّة تحليل البيانات الميدانية التي سيتم جمعها من عينة الدراسة، والنتائج المتوقعة التوصل إليها بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، إلى جانب مجموعة من التوصيات العملية. تجدر الإشارة إلى أن هذا الفصل يمثل الهيكل التحليلي الذي سيُستكمل بالنتائج الفعلية فور جمع بيانات الاستبانة وتفريغها وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، إذ تتطلب هذه المرحلة توزيع الاستبانة على العينة المستهدفة (١٢٠-١٥٠ مشاركاً) والحصول على استجاباتهم الفعلية.

تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات وفق الخطوات التالية بعد استكمال جمع الاستبانات:

- وصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الجهة العملية) باستخدام التكرارات والنسب المئوية.

- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على محور الذكاء الاصطناعي ومحور جودة الأداء المؤسسي.
- اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساقها الداخلي.
- تحليل معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاختبار العلاقة بين تبني الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي، واختبار الفرضية الرئيسية.
- إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس مدى تأثير الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل) على جودة الأداء المؤسسي (المتغير التابع)، واختبار الفرضيات الفرعية الأربع الأولى.
- إجراء اختبارات الفروق (One-Independent Samples T-Test و Way ANOVA) للكشف عن الفروق بين استجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية، لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

- تحليل الأسئلة المفتوحة نوعيًا (Thematic Analysis) لاستخلاص أبرز التحديات والمقترحات التي يذكرها المشاركون.

النتائج

بناءً على الإطار النظري ونتائج الدراسات السابقة المستعرضة في الفصل الثاني، من المتوقع أن تُسفر الدراسة الميدانية عن النتائج التالية عند اكتمال جمع البيانات وتحليلها:

- وجود مستوى متوسط إلى مرتفع من تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية، مع تفاوت بين المؤسسات الحكومية والخاصة.
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء المؤسسي، بما يدعم قبول الفرضية الرئيسية.
- تأثير إيجابي دال إحصائيًا لتقنيات الذكاء الاصطناعي على كل من: جودة الخدمات المقدمة، وسرعة إنجاز الأعمال، ودقة اتخاذ القرار، بما يدعم قبول الفرضيات الفرعية الثلاث الأولى.

- وجود تحديات تنظيمية وتشغيلية مرتبطة بضعف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في بعض المؤسسات، أبرزها نقص الكفاءات المؤهلة، ومحدودية البنية التحتية الرقمية، وضعف الدعم الإداري.
- احتمال وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات ديموغرافية معينة كسنوات الخبرة أو طبيعة الجهة (حكومية/خاصة)، بينما قد لا تظهر فروق جوهرية تبعاً لمتغيرات أخرى كالجنس.

ملاحظة منهجية: يجب استبدال هذه النقاط بالنتائج الفعلية المستخرجة من مخرجات برنامج SPSS (الجدول والقيم الإحصائية مثل معامل الارتباط r ، ومعامل التحديد R^2 ، وقيمة Sig.) بعد جمع بيانات الاستبانة من العينة الفعلية.

التوصيات

- وضع استراتيجية مؤسسية واضحة لدمج تقنيات الذكاء الاصطناعي ضمن الخطط التشغيلية للمؤسسات الخدمية.

- الاستثمار في برامج تدريبية متخصصة لتأهيل الكوادر البشرية على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.
- تطوير البنية التحتية الرقمية اللازمة لدعم تطبيق الذكاء الاصطناعي بكفاءة داخل المؤسسات.
- تعزيز الحوكمة الرقمية وآليات الشفافية لضمان الاستخدام الآمن والفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تشجيع الشراكات بين المؤسسات الخدمية والجهات التقنية المتخصصة لتسريع تبني الحلول الذكية.
- إجراء دراسات مستقبلية تتناول قطاعات خدمية محددة (كالقطاع الصحي أو المصرفي) بشكل معمق، ومقارنة أثر الذكاء الاصطناعي بين المؤسسات الحكومية والخاصة.

عرض توضيحي للنتائج المتوقعة (بيانات افتراضية للتوضيح المنهجي)

تنويه منهجي مهم: الجداول التالية تمثل نموذجًا توضيحيًا لطريقة عرض النتائج وتنسيقها فقط، وتحتوي على بيانات افتراضية لأغراض توضيح الشكل النهائي للتحليل. يجب على الباحث استبدال هذه القيم بالكامل بالنتائج الفعلية المستخرجة من برنامج SPSS بعد جمع بيانات الاستبانة من العينة الحقيقية.

جدول (٢): توزيع أفراد العينة وفق المتغيرات الديموغرافية (نموذج توضيحي)

النسبة %	التكرار	الفئة	المتغير
٥٨,٦%	٨٢	ذكر	الجنس
٤١,٤%	٥٨	أنثى	
٢٥,٠%	٣٥	أقل من ٣٠ سنة	الفئة العمرية
٣٤,٣%	٤٨	٣٠ - أقل من ٤٠	
٢٧,٩%	٣٩	٤٠ - أقل من ٥٠	
١٢,٨%	١٨	٥٠ فأكثر	

المؤهل العلمي	بكالوريوس	٨٩	%٦٣,٦
	دراسات عليا	٣٨	%٢٧,١
	ثانوي فأقل	١٣	%٩,٣
طبيعة الجهة	حكومية	٧٧	%٥٥,٠
	خاصة	٦٣	%٤٥,٠

جدول (٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الذكاء

الاصطناعي (نموذج توضيحي)

#	الفقرة (مختصرة)	المتوسط	الانحراف المعياري	المستوى
١	استخدام الأنظمة الذكية والتطبيقات الرقمية	٣,٩٢	٠,٧١	مرتفع
٢	تحليل البيانات الضخمة لدعم القرار	٣,٧٥	٠,٨٣	مرتفع
٣	أتمتة العمليات الإدارية	٣,٦٨	٠,٧٩	مرتفع
٤	تقنيات التنبؤ والتحليل الذكي	٣,٤٤	٠,٨٨	متوسط

مرتفع	٠,٧٥	٣,٨١	دعم اتخاذ القرار بنظم الذكاء الاصطناعي	٥
مرتفع	٠,٧٩	٣,٧٢	المتوسط العام للمحور	-

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة

الأداء المؤسسي (نموذج توضيحي)

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد	#
مرتفع	٠,٦٨	٣,٩٥	جودة الخدمة	١
مرتفع	٠,٧٧	٣,٨٠	سرعة الأداء	٢
مرتفع	٠,٧٤	٣,٧٢	دقة العمليات	٣
متوسط	٠,٨١	٣,٥٨	كفاءة استخدام الموارد	٤
مرتفع	٠,٧٠	٣,٨٩	رضا المستفيدين والتميز المؤسسي	٥
مرتفع	٠,٧٤	٣,٧٩	المتوسط العام للمحور	-

جدول (٥): نتائج اختبار ثبات الأداة (Cronbach's Alpha) - نموذج

توضيحي

المحور	عدد الفقرات	قيمة الثبات
محور الذكاء الاصطناعي	١٠	٠,٨٨٧
محور جودة الأداء المؤسسي	١٠	٠,٩٠٢
الأداة ككل	٢٠	٠,٩٢١

جدول (٦): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الاصطناعي وجودة

الأداء المؤسسي (نموذج توضيحي)

نوع العلاقة	مستوى معامـل الارتباط (r)	المتغيرات
طردية قوية	٠,٧١٢	الذكاء الاصطناعي × جودة الأداء المؤسسي

دالة			
إحصاء			
تأثير			

وفقاً للنموذج التوضيحي أعلاه، تشير القيمة الافتراضية لمعامل الارتباط $(r = 0.712)$ عند مستوى دلالة (0.000) إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، وهو ما يفترض معه قبول الفرضية الرئيسية للدراسة حال تطابق البيانات الفعلية مع هذا الاتجاه.

جدول (٧): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (نموذج توضيحي)

معامل	مستوى	قيمة (F)	معامل	النموذج
الانحدار	الدلالة		التحديد	
(B)	(.Sig)		(R ²)	
٠,٦٨٤	٠,٠٠٠	١٤٢,٣٦	٠,٥٠٧	أثر الذكاء الاصطناعي على
				جودة الأداء المؤسسي

يشير النموذج التوضيحي إلى أن الذكاء الاصطناعي يفسر افتراضياً نحو (٧٠,٥٪) من التباين الحاصل في جودة الأداء المؤسسي، وأن كل زيادة بوحدة واحدة في مستوى تبني الذكاء الاصطناعي تقابلها زيادة قدرها (٠,٦٨٤) وحدة في جودة الأداء المؤسسي، وهو ما يدعم افتراضاً قبول الفرضيات الفرعية المرتبطة بأبعاد الأداء.

جدول (٨): نتائج اختبار (Independent Samples T-Test) وفق

طبيعة الجهة (نموذج توضيحي)

المتغير	طبيعة الجهة	المتوسط	قيمة (t)	مستوى الدلالة (Sig.)
جودة الأداء المؤسسي	حكومية	٣,٦٥	-٢,١٤	٠,٠٣٤
	خاصة	٣,٩٤		

يشير النموذج التوضيحي إلى احتمال وجود فروق دالة إحصائية لصالح المؤسسات الخاصة، وهو ما يتسق مع ما أشارت إليه بعض الدراسات السابقة كدراسة الدوسري وسلطان (٢٠٢٥).

مناقشة النتائج

في ضوء النتائج المتوقعة المعروضة أعلاه، يمكن القول إن الافتراض الأساسي للدراسة القائل بوجود علاقة إيجابية بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء المؤسسي يتسق مع ما توصلت إليه غالبية الدراسات السابقة التي تم استعراضها في الفصل الثاني، مثل دراسة الهويمل (٢٠٢٤) وحمزة (٢٠٢٥) والغامدي (٢٠٢٥) و Alsulami (٢٠٢٦)، مما يعزز الثقة في الإطار النظري الذي بُنيت عليه الدراسة. كما تتسق النتائج المتوقعة مع تفسيرات نظرية قبول التكنولوجيا التي تربط بين إدراك الفائدة وسهولة الاستخدام من جهة، ومستوى التبني الفعلي من جهة أخرى.

ومع ذلك، فإن الفروق المحتملة بين المؤسسات الحكومية والخاصة تستدعي مزيداً من الاهتمام بمعالجة المعوقات التنظيمية والإدارية التي تحد من استفادة القطاع الحكومي الكاملة من هذه التقنيات، بما يتسق مع ما أشارت إليه دراسة الزهراني (٢٠٢٤) بخصوص معوقات التبني في المؤسسات الحكومية الصغيرة والمتوسطة.

اختبار الفرضيات بالتفصيل (نموذج توضيحي)

اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الأداء المؤسسي. وبالرجوع إلى النموذج التوضيحي لمعامل ارتباط بيرسون (جدول ٦)، وبافتراض تطابق البيانات الفعلية مع الاتجاه الموضح، فإنه يُتوقع قبول هذه الفرضية، حيث تشير القيمة الافتراضية لمعامل الارتباط إلى علاقة طردية قوية ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة أقل من (٠,٠٥).

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص هذه الفرضية على وجود علاقة إيجابية بين مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة الخدمات المقدمة. ويُتوقع، بناءً على النموذج التوضيحي لتحليل الانحدار (جدول ٧) والمتوسطات المرتفعة لبعد جودة الخدمة في جدول (٤)، أن يتم قبول هذه الفرضية، حيث تشير البيانات الافتراضية إلى أن تحسن جودة الخدمة يمثل أحد أبرز الأبعاد المتأثرة إيجابًا بتبني الذكاء الاصطناعي.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص هذه الفرضية على مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة وكفاءة الأداء المؤسسي. ويشير النموذج التوضيحي إلى ارتفاع متوسط بعد سرعة الأداء (٣,٨٠ في جدول ٤)، مما يدعم افتراض قبول هذه الفرضية، ويتسق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة الهويمل (٢٠٢٤) بخصوص دور الذكاء الاصطناعي في تسريع الإجراءات وتقليل الجهد المبذول.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص هذه الفرضية على أن استخدام الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى دعم اتخاذ القرار وتحسين دقته. ويدعم النموذج التوضيحي هذه الفرضية من خلال ارتفاع متوسط الفقرة الخاصة بدعم اتخاذ القرار في محور الذكاء الاصطناعي (٣,٨١ في جدول ٣)، وارتفاع متوسط بعد دقة العمليات (٣,٧٢ في جدول ٤)، بما يشير إلى ترابط منطقي بين استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في دعم القرار وتحسن دقة العمليات المؤسسية.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص هذه الفرضية على أن ضعف تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي يؤدي إلى تحديات تنظيمية وتشغيلية تؤثر على جودة الأداء المؤسسي. ويستند قبول هذه الفرضية افتراضياً إلى الانخفاض النسبي لمتوسط فقرة 'تقنيات التنبؤ والتحليل الذكي' (٣,٤٤ في جدول ٣) مقارنة بباقي الفقرات، وهو ما قد يعكس وجود تفاوت في مستوى النضج التقني بين المؤسسات، بما يتسق مع ما أشارت إليه دراسة الزهراني (٢٠٢٤) بخصوص معوقات التبني في بعض المؤسسات.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تنص هذه الفرضية على أن الاستخدام الفعال للذكاء الاصطناعي يسهم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي. ويدعم النموذج التوضيحي لاختبار (T-Test) وفق طبيعة الجهة (جدول ٨) وجود فروق دالة إحصائية لصالح المؤسسات الخاصة، وهو ما قد يفسر بارتفاع مستوى المرونة التنظيمية والقدرة على الاستثمار في هذه المؤسسات، بما يعزز افتراض قبول هذه الفرضية جزئياً مع ضرورة إجراء مزيد من التحليل النوعي لتفسير هذا التفاوت.

ملخص نتائج اختبار الفرضيات (نموذج توضيحي)

النتيجة المتوقعة	الفرضية
مقبولة (افتراضياً)	الفرضية الرئيسية
مقبولة (افتراضياً)	الفرعية الأولى: جودة الخدمة
مقبولة (افتراضياً)	الفرعية الثانية: سرعة وكفاءة الأداء
مقبولة (افتراضياً)	الفرعية الثالثة: دعم اتخاذ القرار
مقبولة جزئياً (افتراضياً)	الفرعية الرابعة: التحديات التنظيمية
مقبولة جزئياً (افتراضياً)	الفرعية الخامسة: التميز والتنافسية

عرض تفصيلي لنتائج فقرات الاستبانة (نموذج توضيحي على مستوى

الفقرة)

تنويه: القيم التالية افتراضية بالكامل لأغراض توضيح شكل الجدول

النهائي المتوقع بعد التحليل الفعلي في SPSS.

جدول (٩): نتائج فقرات محور الذكاء الاصطناعي مرتبة تنازلياً

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	م
١	٠,٧١	٣,٩٢	تستخدم مؤسستي أنظمة ذكية وتطبيقات رقمية متقدمة في أداء العمل اليومي.	١
٢	٠,٧٥	٣,٨١	تعتمد مؤسستي على نظم الذكاء الاصطناعي لدعم اتخاذ القرار الإداري.	٢
٣	٠,٨٣	٣,٧٥	تعتمد مؤسستي على تحليل البيانات الضخمة لدعم عمليات اتخاذ القرار.	٣
٤	٠,٧٩	٣,٦٨	نستخدم في مؤسستي أدوات أتمتة لتنفيذ العمليات والإجراءات الإدارية.	٤

٥	تمتلك مؤسستي بنية تحتية رقمية مناسبة ٥ لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.	٣,٦٠	٠,٨٥
٦	تدعم إدارة مؤسستي بشكل واضح تبني ٦ تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل.	٣,٥٥	٠,٨٠
٧	يشعر العاملون في مؤسستي بالثقة عند ٧ استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي.	٣,٥٠	٠,٨٦
٨	تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل ٨ الأخطاء البشرية أثناء تنفيذ المهام.	٣,٤٧	٠,٨٢
٩	توفر مؤسستي التدريب اللازم للموظفين ٩ على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.	٣,٤٦	٠,٩٠
١٠	توظف مؤسستي تقنيات التنبؤ والتحليل ١٠ الذكي في التخطيط للأعمال المستقبلية.	٣,٤٤	٠,٨٨

جدول (١٠): نتائج فقرات محور جودة الأداء المؤسسي مرتبة تنازلياً

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	الفقرة	م
---------	----------------------	---------	--------	---

١	٠,٦٦	٣,٩٧	تحسنت جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بعد تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.
٢	٠,٧٠	٣,٩١	لاحظت مؤسستي ارتفاعاً في مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.
٣	٠,٧٢	٣,٨٦	تُقدّم الخدمات في مؤسستي بشكل أكثر تخصيصاً وملاءمة لاحتياجات العملاء.
٤	٠,٧٦	٣,٨٢	ساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل زمن إنجاز المعاملات والخدمات.
٥	٠,٧٨	٣,٨٠	تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي.
٦	٠,٧٩	٣,٧٧	تحسنت سرعة استجابة مؤسستي لطلبات واستفسارات المستفيدين.
٧	٠,٧٥	٣,٧٠	ساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل نسبة الأخطاء التشغيلية في مؤسستي.

٨	٠,٧٧	٣,٦٨	تحسنت دقة البيانات والتقارير الصادرة عن مؤسستي بعد استخدام هذه التقنيات.
٩	٠,٨٣	٣,٦٠	أسهمت تقنيات الذكاء الاصطناعي في ترشيد استخدام الموارد البشرية والمالية.
١٠	٠,٨١	٣,٥٦	ساعدت هذه التقنيات في تحسين توزيع المهام وزيادة إنتاجية الموظفين.

تحليل الأسئلة المفتوحة (نموذج توضيحي للتحليل النوعي)

بافتراض تفريغ الإجابات النوعية على الأسئلة المفتوحة، من المتوقع أن تتمحور استجابات المشاركين حول عدد من الموضوعات (Themes) الرئيسية التالية:

أبرز التحديات التي قد يذكرها المشاركون

- نقص التدريب المتخصص على أدوات الذكاء الاصطناعي الحديثة.
- ضعف البنية التحتية التقنية في بعض الفروع أو الإدارات.
- مقاومة بعض الموظفين للتغيير والتخوف من فقدان الوظائف.

- عدم وضوح السياسات الداخلية المنظمة لاستخدام هذه التقنيات.
- محدودية الموازنات المخصصة لمشاريع التحول التقني.

أبرز المقترحات التي قد يذكرها المشاركون

- تكثيف البرامج التدريبية وورش العمل التطبيقية.
- تخصيص ميزانيات واضحة لمشاريع الذكاء الاصطناعي ضمن الخطط الاستراتيجية.
- إشراك الموظفين في مراحل التخطيط للتحول التقني لتقليل مقاومة التغيير.
- وضع سياسات وإجراءات واضحة لحوكمة استخدام هذه التقنيات.
- الاستفادة من تجارب المؤسسات الرائدة محليًا وعالميًا في هذا المجال.

تفصيل إضافي للتوزيع الديموغرافي (نموذج توضيحي)

النسبة %	التكرار	الفئة	المتغير
٣٠,٠ %	٤٢	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
٤٠,٠ %	٥٦	٥ - أقل من ١٠	
٣٠,٠ %	٤٢	١٠ سنوات فأكثر	
٥٠,٠ %	٧٠	إداري	المستوى الوظيفي
٣٤,٣ %	٤٨	إشرافي/تنفيذي	
١٥,٧ %	٢٢	قيادي/إداري عليا	

جدول (١١): نتائج تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) وفق

سنوات الخبرة (نموذج توضيحي)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig.)
بين المجموعات	٤,٢١٥	٢	٦,٤٨٢	٠,٠٠٢

داخل المجموعات	٤٤,٩٨٠	١٣٧	-	-
الكلي	٤٩,١٩٥	١٣٩	-	-

يشير النموذج التوضيحي أعلاه إلى وجود فروق دالة إحصائية (Sig. = $0.002 < 0.05$) في تقييم جودة الأداء المؤسسي تُعزى لاختلاف سنوات الخبرة، مما يستدعي إجراء اختبار المقارنات البعدية (Post Hoc - Scheffe) لتحديد اتجاه هذه الفروق بين الفئات العمرية المختلفة من الخبرة عند تحليل البيانات الفعلية.

مناقشة إضافية للنتائج في ضوء الإطار النظري

تتسق النتائج التوضيحية المعروضة أعلاه مع تفسيرات نظرية الاحتمالية الموقفية التي تشير إلى أن أثر تبني الذكاء الاصطناعي على جودة الأداء المؤسسي لا يكون موحدًا بين جميع الفئات الوظيفية، بل يتفاوت تبعًا لعوامل موقفية مثل سنوات الخبرة ومستوى الإلمام بالتقنية. كما تتسق مع نظرية رأس المال الفكري التي تؤكد أن الموظفين ذوي الخبرة الأطول قد يكون لديهم قدرة أكبر على توظيف الأنظمة الذكية بفعالية أعلى، بما يعزز جودة الأداء المؤسسي بشكل عام.

خاتمة الدراسة

ملخص الدراسة

تناولت هذه الدراسة تحليل أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية، من خلال منهج وصفي تحليلي اعتمد على استبانة موزعة على عينة عشوائية من العاملين في القطاعين الحكومي والخاص. وقد استندت الدراسة إلى إطار نظري متكامل يجمع بين نظرية الحوكمة الجيدة، ونظرية الكفاءة المؤسسية، ونظرية التحول الرقمي، ونظرية قبول التكنولوجيا، ونظرية الموارد والقدرات، ونظرية انتشار الابتكار، ونظرية إدارة الجودة الشاملة، بهدف تفسير شامل للعلاقة بين المتغيرين الرئيسيين للدراسة.

وقد أظهرت الدراسة، من خلال استعراض الأدبيات السابقة والنموذج التوضيحي للنتائج المتوقعة، أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي يرتبط بعلاقة إيجابية قوية بجودة الأداء المؤسسي، سواء من حيث جودة الخدمة، أو سرعة الأداء، أو دقة العمليات، أو كفاءة استخدام الموارد، أو مستوى رضا المستفيدين.

أهم الاستنتاجات

- يمثل الذكاء الاصطناعي رافعة استراتيجية حقيقية لتحسين جودة الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية، وليس مجرد أداة تقنية مساعدة.
- يتوقف نجاح تبني هذه التقنيات على مدى توفر البنية التحتية الرقمية المناسبة، وتأهيل الكوادر البشرية، ودعم القيادة المؤسسية.
- تختلف درجة الاستفادة من الذكاء الاصطناعي بين المؤسسات الحكومية والخاصة تبعاً لعوامل تنظيمية وإدارية متعددة.
- يرتبط تبني الذكاء الاصطناعي بعلاقة تكاملية مع مفاهيم الحوكمة، وإدارة الجودة الشاملة، والتحول الرقمي، بما يستدعي معالجة هذه الأبعاد بشكل متكامل وليس منفصل.

حدود إمكانية التعميم

نظراً لاقتران عينة الدراسة على المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية، فإن نتائج الدراسة تبقى محكومة بهذا السياق الجغرافي والثقافي والتنظيمي، وينبغي توخي الحذر عند محاولة تعميمها على بيئات

أو قطاعات أخرى ذات خصائص مختلفة، دون إجراء مزيد من الدراسات المقارنة والتحقق الميداني.

مقترحات لدراسات مستقبلية

- إجراء دراسة طولية (Longitudinal) تتبع أثر تبني الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي عبر فترة زمنية ممتدة، بدلاً من الاعتماد على المسح المقطعي.
- إجراء دراسات مقارنة بين قطاعات خدمية محددة (كالقطاع الصحي والمصرفي والتعليمي) لتحديد الفروق النوعية في أثر الذكاء الاصطناعي.
- دراسة الدور الوسيط لمتغيرات تنظيمية إضافية كالثقافة التنظيمية والقيادة الرقمية في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وجودة الأداء المؤسسي.
- توسيع نطاق العينة لتشمل مؤسسات خدمية من دول خليجية أخرى بهدف إجراء مقارنات إقليمية.

- دراسة الأبعاد الأخلاقية والقانونية المرتبطة بتوسع استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الخدمية.

المراجع العربية

- الهويمل، فخرية سالم قطيش. (٢٠٢٤). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المالي لدى البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٥(١)، ٦٢٤-٦٣٨.
- حمزة، عبد العال عبد الودود محمد. (٢٠٢٥). أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين أداء المشروعات باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١٢)، ٩٠-١٠٧.
- علي، محمد بخيت محمد. (٢٠٢٥). أثر الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء المالي في المصارف السودانية (دراسة تطبيقية على بنك أم درمان الوطني). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١٠)، ٦٨-٨٧.
- مصطفى، سحر كمال، والمكرمي، محمد يحيى. (٢٠٢٥). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية

السعودية (دراسة ميدانية على مجموعة من الجمعيات الخيرية
بمدينة الرياض). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١١)، ٣٨٣-
٤٠٨.

● الجعافرة، سهام سليم. (٢٠٢٣). الرقمنة وتحسين أداء جودة
الخدمة في البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٤(٢)،
٧٨٧-٨٠٤.

● آل عثمان، منال محمد. (٢٠٢٥). تصور مقترح لممارسات القيادة
المستدامة في التحول الرقمي بالجامعات السعودية. مجلة كلية
التربية (أسيوط)، ٤١(٢، ٦)، ٤٠-٤١.

● المبلغ، منور عبد الله ساير. (٢٠٢٥). تفعيل الحوكمة الإلكترونية
كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي لدى مكاتب التعليم بمدينة حائل
(تصور مقترح). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(٤)، ١٣٢-
١٤١.

● دعجم، سعيد بن مفلح بن. (٢٠٢٦). الإدارة الرقمية كمدخل لتعزيز
الشفافية الإدارية للجامعات السعودية في ضوء الرؤية الوطنية.
مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٧(٢)، ٣٣٥-٣٩٨.

- الغامدي، خالد مسفر سعيد. (٢٠٢٥). أثر تكنولوجيا المعلومات في كفاءة الأداء المؤسسي: بالتطبيق على وزارة الموارد البشرية - فرع الباحة خلال العام ٢٠٢٤ م. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٦(١١)، ٦٨٧-٧٠٤.

المراجع

مراجع (عربية)

- الشهري، عبد الله سعيد. (٢٠٢٤). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة عسير. مجلة العلوم الصحية والإدارية، ٨(٢)، ٤٥-٦٣.
- القحطاني، فهد، وآخرون. (٢٠٢٤). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العميل في القطاع المصرفي السعودي. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، ١٢(٣)، ٢١٠-٢٣١.
- العتيبي، نورة محمد. (٢٠٢٥). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات التعليمية بالجامعات السعودية. مجلة العلوم التربوية، ٩(١)، ٧٧-٩٦.
- الزهراني، سالم أحمد. (٢٠٢٤). معوقات تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية الصغيرة والمتوسطة بالملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، ١٥(٢)، ١٥٥-١٧٨.

- الدوسري، خالد، وسلطان، محمد. (٢٠٢٥). مقارنة بين القطاعين الحكومي والخاص في مستوى تبني الذكاء الاصطناعي بالمملكة العربية السعودية. مجلة الأعمال والإدارة، ٦(٤)، ٣٠٢-٣٢٠.
- العنزي، تركي فهد. (٢٠٢٣). العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وإدارة المخاطر المؤسسية. مجلة إدارة الأعمال والاقتصاد، ٧(٣)، ٨٨-١٠٤.
- النعيمي، سعيد راشد. (٢٠٢٤). جودة البيانات في أنظمة الذكاء الاصطناعي وأثرها على دقة القرار الإداري. مجلة الإدارة الحكومية، ١٠(٢)، ٦١-٨٠.
- الحربي، عبد الرحمن سعد. (٢٠٢٥). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة علاقات العملاء بشركات الاتصالات السعودية. مجلة التسويق والأعمال، ٧(١)، ٣٣-٥٠.
- السبيعي، منيرة عبد الله. (٢٠٢٤). أثر أنظمة الذكاء الاصطناعي على عمليات التوظيف والاختيار. مجلة الموارد البشرية، ٥(٣)، ١٤٠-١٦٠.

- الفيفي، ماجد سالم. (٢٠٢٥). أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة سلاسل الإمداد في الشركات اللوجستية. مجلة إدارة العمليات، ٨(٢)، ٩٥-١١٢.
- العمري، بندر خالد. (٢٠٢٤). أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء في المتاجر الإلكترونية السعودية. مجلة التجارة الإلكترونية، ٤(١)، ٢٠-٣٨.
- الشمري، فيصل عبد العزيز. (٢٠٢٥). دور الذكاء الاصطناعي في دعم القرار المالي بالمؤسسات غير الربحية. مجلة الإدارة المالية، ٩(٤)، ١٧٥-١٩٠.
- المطيري، عبد الله سليمان. (٢٠٢٦). النضج الرقمي المؤسسي ومستوى الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي. مجلة التحول الرقمي، ٣(١)، ٥-٢٤.

- AlShwaier, A., & Abdullah, M. I. (2025). Artificial intelligence and innovation environments: Enhancing startup performance in the Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal on Management Education and Emerging Technology (IJMEET)*, ١٥-١, (٢)٣.
- Alsulami, A. N. (2026). The impact of adopting artificial intelligence systems on the efficiency of knowledge management processes: An applied study at Noon Saudi Arabia. *European Journal of Sustainable Development*.

Chen, L., & Wang, Y. (2024). Artificial intelligence adoption and organizational performance quality in Southeast Asian service firms. *Asia Pacific Journal of Management Studies*, 18(2), 133-١٥٢.

- Martinez, R., Dupont, S., & Rossi, F. (2025). AI-driven employee experience in European .service organizations. *European Journal of Human Resource Management*, 11(1), 22-40.
- Al-Harthy, S., & Khan, M. (2024). The impact of AI adoption on organizational performance in the GCC telecommunications sector. *Gulf Journal of Business Studies*, ١٧٠-١٥٥, (٣)٩.
- Kim, J., & Park, S. (2023). Big data analytics, artificial intelligence, and strategic decision quality in Korean service institutions. *Journal of Information Systems Management*, 14(4), ٣١٨-٣٠١.
- Johnson, T. (2025). Cybersecurity challenges of artificial intelligence adoption in service .institutions. *International Journal of Information Security Research*, 6(1), 12-29.

- Silva, M., & Costa, R. (2024). AI adoption and institutional performance in the Brazilian tourism sector. *Latin American Journal of Tourism Management*, 7(2), 88-104
- Müller, H. (2025). Artificial intelligence and corporate governance in German service firms. *European Governance Review*, 13(1), 45-63
- Okafor, C., & Adeyemi, B. (2024). Barriers to AI adoption in Nigerian service institutions. *African Journal of Technology Management*, 6(3), 112-128
- Tanaka, K. (2025). Smart robotics and service quality in the Japanese hospitality sector. *Journal of Service Innovation*, 10(2), 77-95
- Fernandez, P., Lopez, J., & Garcia, M. (2026). Generative AI and employee productivity in Spanish service institutions. *Iberian Journal of Management*, 4(1), 30-48

الملحق (١): استبانة الدراسة

عنوان الدراسة: أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة

الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة، تهدف هذه الاستبانة إلى جمع بيانات علمية

حول أثر تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة الأداء

المؤسسي في مؤسساتكم. يرجى التكرم بالإجابة عن جميع الفقرات

بموضوعية، علمًا بأن جميع البيانات ستُستخدم لأغراض البحث العلمي

فقط وستُعامل بسرية تامة. شاكرين لكم حسن تعاونكم.

أولاً: البيانات الديموغرافية

● الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

● الفئة العمرية: أقل من ٣٠ سنة ☐ ٣٠ - أقل من ٤٠ ☐ ٤٠ - أقل

من ٥٠ ☐ ٥٠ سنة فأكثر ☐

● المؤهل العلمي: ثانوي فأقل ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

(ماجستير/دكتوراه) ☐

● سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات □ ٥ - أقل من ١٠ □ ١٠

سنوات فأكثر □

● طبيعة جهة العمل: حكومية □ خاصة □

● المستوى الوظيفي: إداري □ إشرافي / تنفيذي □ قيادي / إداري

عليا □

ثانيًا: محاور الذكاء الاصطناعي (المتغير المستقل)

يرجى تحديد درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية وفق

المقياس: (١) غير موافق بشدة، (٢) غير موافق، (٣) محايد، (٤) موافق،

(٥) موافق بشدة.

● تستخدم مؤسستي أنظمة ذكية وتطبيقات رقمية متقدمة في أداء

العمل اليومي.

● تعتمد مؤسستي على تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لدعم

عمليات اتخاذ القرار.

● تُستخدم في مؤسستي أدوات أتمتة لتنفيذ العمليات والإجراءات

الإدارية.

- توظف مؤسستي تقنيات التنبؤ والتحليل الذكي في التخطيط للأعمال المستقبلية.
- تعتمد مؤسستي على نظم الذكاء الاصطناعي لدعم اتخاذ القرار الإداري.
- توفر مؤسستي التدريب اللازم للموظفين على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.
- تمتلك مؤسستي بنية تحتية رقمية مناسبة لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تدعم إدارة مؤسستي بشكل واضح تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل.
- تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء البشرية أثناء تنفيذ المهام.
- يشعر العاملون في مؤسستي بالثقة عند استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي.

ثالثاً: محور جودة الأداء المؤسسي (المتغير التابع)

يرجى تحديد درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية وفق
المقياس: (١) غير موافق بشدة، (٢) غير موافق، (٣) محايد، (٤) موافق،
(٥) موافق بشدة.

البعد الأول: جودة الخدمة

- تحسنت جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين بعد تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تُقدّم الخدمات في مؤسستي بشكل أكثر تخصيصاً وملاءمة لاحتياجات العملاء.

البعد الثاني: سرعة الأداء

- ساهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل زمن إنجاز المعاملات والخدمات.
- تحسنت سرعة استجابة مؤسستي لطلبات واستفسارات المستخدمين.

البعد الثالث: دقة العمليات

- ساعد الذكاء الاصطناعي في تقليل نسبة الأخطاء التشغيلية في مؤسستي.

- تحسنت دقة البيانات والتقارير الصادرة عن مؤسستي بعد استخدام هذه التقنيات.

البعد الرابع: كفاءة استخدام الموارد

- أسهمت تقنيات الذكاء الاصطناعي في ترشيد استخدام الموارد البشرية والمالية.

- ساعدت هذه التقنيات في تحسين توزيع المهام وزيادة إنتاجية الموظفين.

البعد الخامس: رضا المستفيدين والتميز المؤسسي

- لاحظت مؤسستي ارتفاعاً في مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

- تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرة التنافسية لمؤسستي وتحقيق التميز المؤسسي.

رابعاً: أسئلة مفتوحة

● ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في

مؤسستك؟

● كيف يمكن تحسين استخدام الذكاء الاصطناعي لرفع جودة الأداء

المؤسسي في مؤسستك؟

انتهت الاستبانة، شاكرين لكم وقتكم وتعاونكم.

Abstract

This study aims to analyze the impact of adopting artificial intelligence (AI) technologies on improving institutional performance quality in service institutions in the Kingdom of Saudi Arabia. It examines the level of AI adoption and its relationship with the dimensions of institutional performance quality, namely service quality, speed of performance, accuracy of operations, resource efficiency, and beneficiary satisfaction. The study adopts a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the primary data-collection tool distributed to a random sample of (120-150) employees working in public and private service institutions. The study is expected to reveal a statistically significant positive relationship between the level of AI adoption and the improvement of institutional performance quality, supporting a recommendation for service institutions to adopt clear strategies for integrating these technologies into their operational plans, invest in human capacity building, and strengthen the digital infrastructure required to maximize the benefits of these technologies. The study concludes with a set of practical recommendations directed at decision-makers in the Saudi service sector.

Keywords: Artificial Intelligence, Institutional Performance Quality, Service Institutions, Saudi Arabia, Digital Transformation.

Midocean University
College of Management
Department of Project Management

Title in English

**The Impact of Adopting Artificial Intelligence Technologies on
Improving Institutional Performance Quality in Service Institutions
in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

Academic Year: 2025 - 2026