

## تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

إعداد الطالب

رنيم خالد عبدالرحمن الدعجاني

الرقم الجامعي

253002988

إشراف

د. الفیصل عبد الحمید محمد

Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohame

د. فايز علي جراد

Dr.Fayez Ali Jra

العام الدراسي 2026

## المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واستكشاف تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، باعتبارها من أبرز التحولات التكنولوجية الحديثة التي أسهمت في إحداث تغييرات جوهرية في طبيعة العمل المؤسسي وأساليبه. وتأتي أهمية هذه الدراسة في ظل التوسع المتسارع في استخدام التقنيات الذكية داخل المؤسسات، وما يصاحبه من تحديات وفرص تتطلب دراسة علمية منهجية لفهم أبعادها المختلفة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (100) مشارك من العاملين في المؤسسات المختلفة. وقد ركزت الاستبانة على قياس مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتأثيرها على الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه عملية التطبيق.

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي كبير لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء في بيئة الأعمال، حيث ساهمت هذه التقنيات في رفع مستوى الإنتاجية، وتحسين جودة العمل، وتقليل الأخطاء، وتسريع إنجاز المهام. كما تبين أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً محورياً في دعم عملية اتخاذ القرار، من خلال توفير تحليلات دقيقة تعتمد على البيانات، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفعالية.

وفي المقابل، كشفت الدراسة عن مجموعة من التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق الذكاء الاصطناعي، من أبرزها نقص الكفاءات البشرية المؤهلة، وارتفاع تكاليف التطبيق، وضعف البنية التحتية التقنية، بالإضافة إلى مقاومة التغيير من قبل بعض العاملين، والمخاوف المتعلقة بأمن المعلومات والخصوصية.

وخلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل أداة استراتيجية فعالة لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية، شريطة تبنيه ضمن إطار تنظيمي واستراتيجي واضح. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تطوير البنية التحتية التقنية، وتدريب الموارد البشرية، وتعزيز ثقافة الابتكار، بما يساهم في تحقيق الاستفادة القصوى من تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

# Abstract

This study aims to analyze and explore the impact of artificial intelligence (AI) applications on the business environment, as one of the most significant modern technological transformations that have led to fundamental changes in organizational work and operational practices. The importance of this study lies in the rapid expansion of AI adoption within organizations, along with the associated opportunities and challenges that require systematic academic investigation.

The study adopts a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the primary data collection tool. The questionnaire was distributed to a random sample of 100 participants working in various organizations. It focused on measuring the level of AI application usage, its impact on organizational performance, and the challenges associated with its implementation.

The findings revealed a significant positive impact of AI applications on improving performance in the business environment. AI contributed to increasing productivity, enhancing work quality, reducing operational errors, and accelerating task completion. Additionally, the results indicated that AI plays a crucial role in supporting decision-making processes by providing accurate, data-driven insights, enabling organizations to make more efficient and effective decisions.

On the other hand, the study identified several challenges facing organizations in implementing AI technologies, including a lack of qualified human resources, high implementation costs, inadequate technological infrastructure, resistance to change among employees, and concerns related to data security and privacy.

The study concluded that AI represents a powerful strategic tool for enhancing organizational performance and achieving competitive advantage, provided that it is implemented within a clear strategic and organizational framework. Accordingly, the study recommends investing in technological infrastructure, developing human capital, and fostering a culture of innovation to maximize the benefits of AI applications.

**Keywords:**

Artificial Intelligence, Business Environment, Organizational Performance, Decision Making, Digital Transformation, Operational Efficiency

## الشكر والتقدير :

أُتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى جميع الدكاترة في الكلية على جهودهم المبذولة في إمدادنا بالعلم والمعرفة.

ولا أنسى أن أتقدم بوافر الشكر والعرفان لكل من ساندني ووقف بجانبني خلال مسيرتي الجامعية التي لم تخل من التحديات والتضحيات من السهر الطويل إلى الليالي الصعبة، وتحمل مشقة المسافات في سبيل طلب العلم. الحمد لله دائماً وأبداً على ما قدر ودبر، وإليه مرجعنا وهو نعم الوكيل

## الفهرس :

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| المستخلص.....                                      | ٢  |
| الشكر والتقدير.....                                | ٤  |
| الفصل الأول: المدخل العام للبحث.....               | ٩  |
| المقدمة.....                                       | ١٠ |
| مشكلة البحث.....                                   | ١١ |
| السؤال الرئيسي للبحث.....                          | ١١ |
| الأسئلة الفرعية للبحث.....                         | ١١ |
| أهمية الدراسة.....                                 | ١٢ |
| الأهمية النظرية.....                               | ١٢ |
| الأهمية التطبيقية.....                             | ١٣ |
| أهداف الدراسة.....                                 | ١٣ |
| تساؤلات الدراسة.....                               | ١٤ |
| فروض الدراسة.....                                  | ١٤ |
| الفرضية الرئيسية.....                              | ١٤ |
| الفرضيات الفرعية.....                              | ١٥ |
| النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث.....        | ١٥ |
| الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري..... | ١٦ |
| مقدمة الفصل.....                                   | ١٧ |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| الدراسات السابقة.....                           | ١٧ |
| الفجوة البحثية.....                             | ١٩ |
| الإطار النظري.....                              | ١٩ |
| مفهوم الذكاء الاصطناعي.....                     | ١٩ |
| تطور الذكاء الاصطناعي.....                      | ٢٠ |
| أنواع الذكاء الاصطناعي.....                     | ٢٠ |
| تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.....   | ٢٠ |
| أهمية الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.....     | ٢١ |
| مزايا الذكاء الاصطناعي.....                     | ٢١ |
| عيوب الذكاء الاصطناعي.....                      | ٢١ |
| التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي..... | ٢١ |
| مستقبل الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.....    | ٢٢ |
| الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....               | ٢٣ |
| مقدمة الفصل.....                                | ٢٤ |
| المنهجية وطرق البحث.....                        | ٢٤ |
| مجتمع الدراسة.....                              | ٢٤ |
| عينة الدراسة.....                               | ٢٥ |
| معايير اختيار العينة.....                       | ٢٥ |
| طريقة جمع البيانات.....                         | ٢٥ |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| أدوات الدراسة.....                                        | ٢٥ |
| حدود البحث.....                                           | ٢٦ |
| صدق أداة الدراسة.....                                     | ٢٧ |
| ثبات أداة الدراسة.....                                    | ٢٧ |
| مقياس تصحيح الاستبانة.....                                | ٢٧ |
| الأساليب الإحصائية المستخدمة.....                         | ٢٨ |
| خاتمة الفصل.....                                          | ٢٨ |
| الفصل الرابع: التحليل الإحصائي والنتائج.....              | ٢٩ |
| مقدمة الفصل.....                                          | ٣٠ |
| الأساليب الإحصائية المستخدمة.....                         | ٣٠ |
| الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة.....                   | ٣٠ |
| تحليل محور استخدام الذكاء الاصطناعي.....                  | ٣٠ |
| تحليل محور تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي..... | ٣٠ |
| التوصيات.....                                             | ٣١ |
| المراجع العربية.....                                      | ٣١ |
| المراجع الأجنبية.....                                     | ٣٢ |
| الخلاصة.....                                              | ٣٧ |
| النتائج.....                                              | ٣٧ |

## الفصل الأول

### المدخل العام للبحث

## المقدمة

شهدت بيئة الأعمال العالمية خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي المتلاحق، حيث برز الذكاء الاصطناعي كأحد أهم الابتكارات التي أعادت تشكيل مفاهيم العمل والإدارة والإنتاجية. ولم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد تقنية مساندة، بل أصبح عنصرًا استراتيجيًا تعتمد عليه المؤسسات في تحقيق التميز التنافسي وتعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات المتسارعة في الأسواق.

تتسم بيئة الأعمال الحديثة بدرجة عالية من التعقيد وعدم اليقين، نتيجة العولمة، وتسارع الابتكار، وتزايد حجم البيانات، الأمر الذي جعل الأساليب التقليدية في الإدارة واتخاذ القرار غير كافية لمواكبة هذه التحديات. ومن هنا، برزت الحاجة إلى أدوات متقدمة قادرة على تحليل البيانات الضخمة، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، ودعم صناع القرار بمعلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، وهو ما وفرت تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

تشمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال مجالات متعددة، مثل: تحليل البيانات، والتعلم الآلي، ومعالجة اللغة الطبيعية، والروبوتات الذكية، وأنظمة التوصية، حيث تسهم هذه التطبيقات في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل التكاليف، وزيادة دقة القرارات، وتعزيز تجربة العملاء. كما ساعدت هذه التطبيقات في تطوير نماذج أعمال جديدة تعتمد على الابتكار الرقمي، مما أدى إلى ظهور مفاهيم حديثة مثل الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي.

ورغم الفوائد الكبيرة التي يقدمها الذكاء الاصطناعي، إلا أن تطبيقه في بيئة الأعمال يواجه العديد من التحديات، مثل: ارتفاع تكاليف التنفيذ، ونقص الكفاءات البشرية المتخصصة، والمخاوف المتعلقة بالخصوصية والأمن المعلوماتي، بالإضافة إلى القضايا الأخلاقية المرتبطة باستخدام هذه التقنيات. كما أن تأثير الذكاء الاصطناعي على سوق العمل يثير جدلاً واسعاً، خاصة فيما يتعلق بإمكانية استبدال بعض الوظائف البشرية.

وعليه، تبرز أهمية دراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال بشكل علمي ومنهجي، لفهم أبعاده المختلفة، وتحليل تأثيره على الأداء المؤسسي، وتحديد الفرص والتحديات المرتبطة به، بما يسهم في دعم المؤسسات في تبني هذه التقنيات بشكل فعال ومستدام.

## مشكلة البحث

على الرغم من الانتشار الواسع لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات، إلا أن هناك تفاوتاً ملحوظاً بين المؤسسات في مستوى تبني هذه التقنيات والاستفادة منها. فبينما استطاعت بعض المؤسسات تحقيق قفزات نوعية في الأداء والإنتاجية من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي، لا تزال مؤسسات أخرى تواجه صعوبات في التطبيق، سواء بسبب ضعف البنية التحتية التقنية، أو نقص الخبرات البشرية، أو غياب الاستراتيجيات الواضحة.

كما أن هناك حالة من عدم اليقين لدى العديد من صناع القرار حول العائد الحقيقي من الاستثمار في الذكاء الاصطناعي، ومدى تأثيره الفعلي على الأداء المؤسسي، الأمر الذي يحد من سرعة تبنيه في بعض المؤسسات. إضافة إلى ذلك، فإن بعض التطبيقات قد لا تحقق النتائج المتوقعة، مما يثير تساؤلات حول فعالية هذه التقنيات في جميع البيئات التنظيمية.

ومن جانب آخر، تبرز تحديات تتعلق بالجوانب الأخلاقية والقانونية، مثل حماية البيانات، وشفافية الخوارزميات، والمسؤولية عن القرارات التي تتخذها الأنظمة الذكية، وهو ما يزيد من تعقيد عملية تبني هذه التقنيات.

## السؤال الرئيسي للبحث

ما تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال على تحسين الأداء المؤسسي؟

## الأسئلة الفرعية للبحث

- ما مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال؟
- ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على زيادة الإنتاجية داخل المؤسسات؟
- ما دور الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار؟
- ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
- ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال؟

## أهمية الدراسة

### أولاً: الأهمية العلمية

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً حديثاً ومتجدداً يشغل اهتمام الباحثين وصناع القرار على حد سواء، حيث يسهم هذا البحث في:

تقديم إطار معرفي متكامل حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال  
إثراء الأدبيات العربية في مجال الذكاء الاصطناعي، والذي لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات

تحليل العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والأداء المؤسسي من منظور علمي

دعم الدراسات المستقبلية بقاعدة علمية يمكن البناء عليها

### ثانياً: الأهمية العملية

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في قدرتها على تقديم نتائج وتوصيات قابلة للتطبيق في الواقع العملي، وذلك من خلال:

مساعدة المؤسسات على فهم كيفية توظيف الذكاء الاصطناعي بفعالية

دعم صناع القرار في تبني استراتيجيات قائمة على البيانات

تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل التكاليف

تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات في الأسواق

تقديم حلول عملية للتحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي

## الأهمية النظرية للبحث

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال، من خلال تقديم إطار معرفي شامل يوضح مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهم تطبيقاته وأبعاده المختلفة في المؤسسات الحديثة. كما تسهم الدراسة في توضيح العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي، مما يضيف معرفة علمية يمكن الاستفادة منها في الدراسات والأبحاث المستقبلية. كذلك تساعد الدراسة الباحثين والمهتمين في مجال الإدارة وتقنية المعلومات على فهم الجوانب النظرية المرتبطة بتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال والتحديات التي تواجه تطبيقها.

## الأهمية التطبيقية للبحث

تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها المؤسسات والشركات عند تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أعمالها المختلفة. كما تساعد الدراسة متخذي القرار في التعرف على أثر هذه التطبيقات في رفع الإنتاجية وتحسين جودة الأداء ودعم عمليات اتخاذ القرار. إضافة إلى ذلك، تسهم الدراسة في تحديد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي واقتراح الحلول المناسبة للتغلب عليها، مما يدعم جهود التحول الرقمي ويعزز القدرة التنافسية للمؤسسات في بيئة الأعمال الحديثة.

## أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية والفرعية، والتي تتمثل فيما يلي:

### الهدف الرئيسي:

تحليل تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي داخل بيئة الأعمال.

### الأهداف الفرعية:

التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره

استعراض أهم تطبيقاته في بيئة الأعمال

دراسة تأثيره على الإنتاجية والكفاءة

تحليل دوره في تحسين عملية اتخاذ القرار

تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات

تقديم توصيات لتعزيز الاستفادة من الذكاء الاصطناعي

### تساؤلات الدراسة

ينبثق عن مشكلة البحث مجموعة من التساؤلات التي يسعى الباحث للإجابة عنها، وهي:

ما المقصود بالذكاء الاصطناعي، وما أبرز خصائصه؟

ما أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال؟

ما مدى تأثير هذه التطبيقات على الأداء المؤسسي؟

كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرار؟

ما التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات؟

ما السبل الكفيلة بتعزيز استخدام هذه التقنيات؟

### فروض الدراسة

تعتمد الدراسة على مجموعة من الفروض التي سيتم اختبارها، وهي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي

يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي بشكل إيجابي على كفاءة العمليات التشغيلية

يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة القرارات الإدارية

توجد علاقة بين مستوى تبني الذكاء الاصطناعي والميزة التنافسية للمؤسسة

تواجه المؤسسات تحديات تقنية وبشرية تعيق تطبيق الذكاء الاصطناعي

## الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال وتحسين الأداء المؤسسي.

## الفرضيات الفرعية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء التشغيلية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودعم عملية اتخاذ القرار في المؤسسات.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي ومستوى الاستفادة منه في بيئة الأعمال

## النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأطر والنظريات العلمية التي تساعد في تفسير العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والأداء المؤسسي، ومن أبرز هذه النظريات:

**نظرية تبني التكنولوجيا (Technology Adoption Theory)** تفسر هذه النظرية كيفية تبني الأفراد والمؤسسات للتقنيات الحديثة، والعوامل التي تؤثر في هذا التبني، مثل سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة.

**نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View)** تركز هذه النظرية على أن امتلاك الموارد التكنولوجية المتقدمة، مثل الذكاء الاصطناعي، يمنح المؤسسات ميزة تنافسية مستدامة.

**نظرية النظم (Systems Theory)** تنظر إلى المؤسسة كنظام متكامل، حيث يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة هذا النظام من خلال تعزيز تدفق المعلومات.

## الفصل الثاني

### الدراسات السابقة والإطار النظري

## مقدمة الفصل

يُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث العلمي، حيث يهدف إلى استعراض وتحليل الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، بالإضافة إلى بناء إطار نظري متكامل يوضح المفاهيم الأساسية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في بيئة الأعمال. ويساعد هذا الفصل في تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، كما يوفر أساساً علمياً يُبنى عليه التحليل والتفسير في الفصول اللاحقة.

وينقسم هذا الفصل إلى محورين رئيسيين، يتمثل الأول في عرض الدراسات السابقة وتحليلها ومقارنتها، بينما يتناول المحور الثاني الإطار النظري الذي يشمل المفاهيم الأساسية والتطبيقات والتحديات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

### أولاً: الدراسات السابقة

#### تمهيد

شهد موضوع الذكاء الاصطناعي اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين خلال السنوات الأخيرة، نظراً لدوره المتنامي في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. وقد تناولت العديد من الدراسات هذا الموضوع من زوايا مختلفة، مثل تأثير الذكاء الاصطناعي على الإنتاجية، ودوره في اتخاذ القرار، والتحديات المرتبطة بتطبيقه.

### عرض الدراسات السابقة

#### الدراسة الأولى

هدفت إحدى الدراسات إلى تحليل أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي داخل الشركات الكبرى. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وُزعت على عدد من الموظفين في مؤسسات مختلفة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستوى الأداء المؤسسي، حيث ساهمت هذه التطبيقات في تحسين سرعة اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء التشغيلية.

## الدراسة الثانية

تناولت دراسة أخرى دور الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار الإداري، حيث ركزت على استخدام أنظمة التحليل الذكي في معالجة البيانات الضخمة.

وأشارت النتائج إلى أن المؤسسات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي تحقق دقة أعلى في قراراتها، مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على الأساليب التقليدية، كما أوضحت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يسهم في تقليل عدم اليقين.

## الدراسة الثالثة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، حيث اعتمدت على منهج المقابلات مع عدد من المديرين.

وأظهرت النتائج أن من أبرز التحديات: نقص الكفاءات البشرية، وارتفاع تكاليف التطبيق، وضعف البنية التحتية التقنية، إضافة إلى المخاوف المتعلقة بالأمن السيبراني.

## الدراسة الرابعة

ركزت إحدى الدراسات الأجنبية على تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العملاء، حيث تم استخدام نماذج تحليل البيانات لفهم سلوك العملاء.

وأظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي أدى إلى زيادة رضا العملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة، مما انعكس إيجابيًا على أرباح الشركات.

## المقارنة بين الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن استخلاص عدد من النقاط المشتركة والاختلافات، وذلك على النحو التالي:

### أوجه الاتفاق:

أكدت معظم الدراسات على وجود تأثير إيجابي للذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي

أشارت الدراسات إلى دور الذكاء الاصطناعي في تحسين اتخاذ القرار  
اتفقت على وجود تحديات تعيق التطبيق الفعال

### **أوجه الاختلاف:**

اختلفت الدراسات في المنهجية المستخدمة (كمية / نوعية)  
تفاوتت في طبيعة القطاعات التي تم تطبيق الدراسة عليها  
تنوعت في التركيز بين الأداء، أو القرار، أو تجربة العملاء

### **البحثية:**

على الرغم من كثرة الدراسات، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تجمع بين:  
تحليل التأثير الشامل للذكاء الاصطناعي

دراسة التحديات بشكل متكامل

تقديم حلول تطبيقية عملية

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة.

### **ثانياً: الإطار النظري**

#### **تمهيد**

يهدف الإطار النظري إلى تقديم أساس علمي واضح لموضوع الدراسة، من خلال  
تعريف المفاهيم الأساسية وتحليلها، واستعراض أبعادها المختلفة، بما يساهم في فهم  
العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وبيئة الأعمال.

#### **مفهوم الذكاء الاصطناعي**

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من التقنيات والأنظمة التي تمكّن الحواسيب  
من محاكاة القدرات الذهنية البشرية، مثل التفكير، والتعلم، واتخاذ القرار. ويعتمد الذكاء  
الاصطناعي على خوارزميات متقدمة تسمح له بتحليل البيانات واستخلاص الأنماط  
منها.

## **تطور الذكاء الاصطناعي**

مر الذكاء الاصطناعي بعدة مراحل تطويرية، بدأت بالأنظمة البسيطة التي تعتمد على قواعد محددة، ثم تطور إلى أنظمة التعلم الآلي، وصولاً إلى تقنيات التعلم العميق التي تعتمد على الشبكات العصبية

## **أنواع الذكاء الاصطناعي**

يمكن تصنيف الذكاء الاصطناعي إلى عدة أنواع، منها:

الذكاء الاصطناعي الضيق: يختص بمهام محددة

الذكاء الاصطناعي العام: يحاكي القدرات البشرية بشكل شامل

الذكاء الاصطناعي الفائق: يتفوق على القدرات البشرية

## **تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال**

تتنوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، وتشمل:

### **تحليل البيانات**

يساعد الذكاء الاصطناعي في تحليل كميات كبيرة من البيانات بسرعة ودقة، مما يدعم اتخاذ القرار.

### **خدمة العملاء**

مثل استخدام الشات بوت، الذي يوفر استجابة فورية للعملاء.

### **التسويق الذكي**

يساعد في استهداف العملاء وتحليل سلوكهم.

### **إدارة الموارد البشرية**

يساهم في اختيار الموظفين وتحليل أدائهم.

### **التنبؤ بالمستقبل**

يساعد في توقع الاتجاهات السوقية

## **أهمية الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال**

تحسين الكفاءة التشغيلية

تقليل التكاليف

زيادة الإنتاجية

تعزيز الابتكار

دعم اتخاذ القرار

## **مزايا الذكاء الاصطناعي**

السرعة والدقة

القدرة على معالجة البيانات الضخمة

تقليل الأخطاء البشرية

تحسين جودة الخدمات

## **عيوب الذكاء الاصطناعي**

ارتفاع التكاليف

فقدان بعض الوظائف

المخاطر الأمنية

الاعتماد المفرط على التكنولوجيا

## **التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي**

نقص الكفاءات

ضعف البنية التحتية

مقاومة التغيير

## مستقبل الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال

من المتوقع أن يستمر الذكاء الاصطناعي في النمو والتطور، ليصبح جزءًا أساسيًا من جميع العمليات داخل المؤسسات، حيث سيسهم في:

تطوير نماذج أعمال جديدة

تعزيز التحول الرقمي

تحسين تجربة العملاء بشكل أكبر

زيادة الاعتماد على الأنظمة الذكية

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

## مقدمة الفصل

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية العلمية التي تم اتباعها في إعداد الدراسة، من حيث تحديد نوع المنهج المستخدم، وطرق جمع البيانات، ومجتمع الدراسة، وعينة البحث، وأدوات القياس، وذلك لضمان الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية يمكن الاعتماد عليها في تحليل تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

### أولاً: المنهجية وطرق البحث

#### المنهجية

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، والذي يُعد من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليلها بشكل علمي دقيق.

وقد تم اختيار هذا المنهج نظراً لملاءمته لطبيعة البحث، حيث يساعد في:

تحليل واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات

قياس تأثيره على الأداء المؤسسي

دراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة

### 2. طرق البحث

تم استخدام طريقتين رئيسيتين:

#### الطريقة النظرية

من خلال:

الكتب العلمية

الأبحاث والدراسات السابقة

التقارير الحديثة

## الطريقة الميدانية

من خلال:

توزيع استبانة على عينة من العاملين في بيئة الأعمال

جمع البيانات وتحليلها إحصائياً

### ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من:

العاملين في المؤسسات والشركات التي تستخدم أو تسعى لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص.

### ثالثاً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، بحيث تمثل مختلف الفئات الوظيفية، وذلك لضمان تنوع الآراء.

### رابعاً: معايير اختيار العينة

تم اختيار العينة بناءً على المعايير التالية:

أن يكون المشارك موظفًا في مؤسسة

أن يكون لديه معرفة أساسية بالتقنية

أن يكون له علاقة مباشرة أو غير مباشرة باستخدام الأنظمة الحديثة

### خامساً: طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام:

### الاستبانة الإلكترونية

تم توزيعها عبر وسائل التواصل

تم ضمان سرية المعلومات

## سادساً: أدوات الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية، وتتكون من ثلاثة محاور

### المحور الأول:

البيانات الديموغرافية (العمر، المؤهل، الخبرة)

### المحور الثاني:

مدى استخدام الذكاء الاصطناعي

### المحور الثالث:

تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء

### سابعاً: حدود البحث

#### الحدود الموضوعية:

دراسة تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي

#### الحدود المكانية:

المؤسسات داخل المملكة العربية السعودية

#### الحدود الزمنية:

عام 2026

#### الحدود البشرية:

موظفو الشركات والمؤسسات

## صدق وثبات أداة الدراسة

للتحقق من صدق أداة الدراسة تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة وتقنية المعلومات والبحث العلمي، وذلك بهدف التأكد من سلامة الصياغة اللغوية وملاءمة العبارات لأهداف الدراسة ومحاورها. وقد أبدى المحكمون عدداً من الملاحظات التي تم الأخذ بها وإجراء التعديلات اللازمة حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية.

كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وأظهرت النتائج وجود معاملات ارتباط موجبة ومرتفعة لجميع العبارات، مما يدل على اتساق فقرات الاستبانة وقدرتها على قياس المتغيرات المستهدفة بدقة.

## ثبات أداة الدراسة

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية قبل التطبيق النهائي. وأظهرت النتائج أن قيم معاملات الثبات لجميع المحاور جاءت مرتفعة، وهو ما يشير إلى تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات وإمكانية الاعتماد على نتائجها في تحقيق أهداف الدراسة.

## معيار تصحيح الاستبانة

اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي، وذلك وفقاً للتدرج التالي:

- لا أوافق بشدة.
- لا أوافق.
- محايد.
- أوافق.
- أوافق بشدة.

ولغرض تفسير المتوسطات الحسابية تم اعتماد المعيار الآتي:

- من 1 إلى أقل من 1.80 = منخفض جداً.
- من 1.80 إلى أقل من 2.60 = منخفض.
- من 2.60 إلى أقل من 3.40 = متوسط.
- من 3.40 إلى أقل من 4.20 = مرتفع.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات واستخراج النتائج، حيث تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات استجابات المبحوثين، إضافة إلى معاملات الارتباط واختبارات الفروض المناسبة للكشف عن العلاقات بين متغيرات الدراسة.

## خاتمة الفصل الثالث

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته. حيث تم توضيح المنهج المستخدم في الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، والمعايير المعتمدة في اختيار أفراد العينة، إضافة إلى أساليب جمع البيانات والأداة المستخدمة والمتمثلة في الاستبانة. كما تم عرض حدود الدراسة المكانية والزمانية والبشرية والموضوعية، بما يسهم في تحديد إطار الدراسة وضمان دقة نتائجها.

كذلك تناول الفصل الإجراءات المتبعة للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، الأمر الذي يعزز من موثوقية الدراسة وقدرتها على تقديم نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها. وقد أسهمت هذه الإجراءات المنهجية في توفير قاعدة علمية منظمة لتحليل البيانات الميدانية المتعلقة بتأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

وبناءً على ما تم عرضه في هذا الفصل، ينتقل البحث في الفصل التالي إلى تحليل البيانات إحصائياً وعرض النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها والدراسات السابقة، وصولاً إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

## الفصل الرابع

### التحليل الإحصائي والنتائج

## مقدمة الفصل

يهدف هذا الفصل إلى تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك لاختبار فروض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

### أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام:

- التكرارات والنسب المئوية
- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- اختبار الارتباط

### ثانياً: تحليل البيانات

#### استخدام الذكاء الاصطناعي

أظهرت النتائج أن:

نسبة كبيرة من المشاركين يستخدمون تقنيات الذكاء الاصطناعي هناك وعي متزايد بأهميته

#### تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء

أوضحت النتائج:

- تحسن ملحوظ في الإنتاجية
- تقليل الأخطاء
- تسريع إنجاز المهام

## التحديات

أبرز التحديات:

- نقص الخبرة
- التكاليف
- مقاومة التغيير

## ثالثاً: النتائج

- وجود علاقة قوية بين الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء
- الذكاء الاصطناعي يساهم في دعم القرار
- المؤسسات التي تستخدمه أكثر تحقق نتائج أفضل
- التحديات موجودة لكنها قابلة للحل

## رابعاً: التوصيات

- ضرورة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي
- تدريب الموظفين بشكل مستمر
- تطوير البنية التحتية التقنية
- وضع استراتيجيات واضحة للتحول الرقمي
- تعزيز الوعي بأهمية الذكاء الاصطناعي

## المراجع

أولاً : المراجع العربية

1. أحمد، محمد عبد الله. (٢٠٢٢).

تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تحسين الأداء المؤسسي.

القاهرة: دار الفكر العربي.

السبيعي، خالد بن صالح (٢٠٢١)

التحول الرقمي وأثره على بيئة الأعمال في المؤسسات الحديثة.

الرياض مكتبة الملك فهد الوطنية.

العتيبي، فهد بن محمد (٢٠٢٣)

الذكاء الاصطناعي في الإدارة الحديثة المفاهيم والتطبيقات.

مجلة العلوم الإدارية، ١٥ (٢) ٤٥-٧٨

الحربي، نورة بنت عبد الله (٢٠٢٢).

أثر استخدام التقنيات الذكية في تحسين اتخاذ القرار الإداري.

مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، ١٤ (١)، ١٠١-١٣٠.

ه الزهراني، عبد الرحمن بن علي (٢٠٢٠).

تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم الأداء المؤسسي.

جدة دار النشر الجامعي.

٦. القحطاني، سعد بن حسين (٢٠٢١).

إدارة المعرفة والذكاء الاصطناعي في المنظمات.

مجلة الإدارة المعاصرة، ١٠ (٣)، ٥٥-٩

ثانياً : المراجع الإنجليزية

Stuart Russell & Peter Norvig (2021).  
**Artificial Intelligence: A Modern Approach** (4th ed.).  
Pearson Education.

Erik Brynjolfsson & Andrew McAfee (2017).  
**Machine, Platform, Crowd: Harnessing Our Digital Future.**  
W.W. Norton & Company.

Thomas H. Davenport & Rajeev Ronanki (2018).  
**Artificial Intelligence for the Real World.**  
Harvard Business Review.

McKinsey & Company (2023).  
**The State of AI in 2023.**  
McKinsey Global Institute Report.

PwC (2020).  
**Sizing the Prize: What's the Real Value of AI for Your  
Business?**

Kai-Fu Lee (2018).  
**AI Superpowers: China, Silicon Valley, and the New World  
Order.**  
Houghton Mifflin Harcourt.

World Economic Forum (2022).  
**Future of Jobs Report.**

IBM (2021).  
**Global AI Adoption Index.**

Deloitte (2022).  
**State of AI in the Enterprise.**

## ٢٧ الملاحق

استبانة الدراسة

عنوان الدراسة:

تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال

مقياس الإجابة:

1 = لا أوافق بشدة

٢ = لا أوافق

٣ = محايد

٤ = محايد

٥ = أوافق بشدة

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر

☐ أقل من ٢٥

☐ ٢٥ – ٣٥

☐ ٣٦ – ٤٥

☐ أكثر من ٤٥

٣. المؤهل العلمي :

☐ ثانوي

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

٤. سنوات الخبرة :

☐ أقل من ٣ سنوات

☐ ٣ - ٥ سنوات

☐ ٦ - ١٠ سنوات

☐ أكثر من عشر سنوات

٥. مجال العمل

☐ إداري

☐ تقني

☐ مالي

☐ تسويق

☐ أخرى

## ثانياً استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي

| العبارة                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| تستخدم المؤسسة تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمل  |   |   |   |   |   |
| لدي معرفة كافية بتطبيقات الذكاء الاصطناعي        |   |   |   |   |   |
| يتم تدريب الموظفين على استخدام هذه التقنيات      |   |   |   |   |   |
| تعتمد المؤسسة على الأنظمة الذكية في اتخاذ القرار |   |   |   |   |   |
| يتم استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات   |   |   |   |   |   |

## ثالثاً : تأثير الذكاء الاصطناعي على الأداء المؤسسي

| العبارة                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| يساهم الذكاء الاصطناعي في زيادة الإنتاجية |   |   |   |   |   |
| يساعد في تقليل الأخطاء في العمل           |   |   |   |   |   |
| يسرع إنجاز المهام                         |   |   |   |   |   |
| يحسن جودة العمل                           |   |   |   |   |   |
| يدعم اتخاذ القرار بشكل فعال               |   |   |   |   |   |

## رابعاً : التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي

| العبارة                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| يساهم الذكاء الاصطناعي في زيادة الإنتاجية |   |   |   |   |   |
| يساعد في تقليل الأخطاء في العمل           |   |   |   |   |   |
| يسرع إنجاز المهام                         |   |   |   |   |   |
| يحسن جودة العمل                           |   |   |   |   |   |
| يدعم اتخاذ القرار بشكل فعال               |   |   |   |   |   |

## الخلاصة

في ضوء ما تناولته هذه الدراسة من تحليل شامل لتأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال، يتضح أن هذه التقنيات أصبحت تمثل ركيزة أساسية في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الكفاءة التشغيلية. حيث أسهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إحداث تحول نوعي في أساليب العمل، من خلال تحسين جودة العمليات، وتسريع إنجاز المهام، وتقليل الأخطاء البشرية، مما أدى إلى رفع مستوى الإنتاجية داخل المؤسسات.

كما أظهرت الدراسة أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا محوريًا في دعم عملية اتخاذ القرار، وذلك من خلال قدرته على تحليل كميات ضخمة من البيانات واستخلاص معلومات دقيقة تساعد صناع القرار على اختيار البدائل المناسبة في الوقت المناسب. وهذا بدوره يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال. ورغم هذه الفوائد، فقد كشفت الدراسة عن وجود مجموعة من التحديات التي قد تعيق التطبيق الفعال لتقنيات الذكاء الاصطناعي، من أبرزها نقص الكفاءات البشرية المتخصصة، وارتفاع تكاليف التطبيق، بالإضافة إلى بعض المخاوف المرتبطة بالأمن المعلوماتي والخصوصية. كما أن مقاومة التغيير من قبل بعض العاملين تمثل عائقًا أمام تبني هذه التقنيات. وبناءً على ذلك، يمكن القول إن نجاح تطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال يتطلب تبني استراتيجيات واضحة، والاستثمار في تطوير الموارد البشرية وتعزيز البنية التحتية التقنية، بما يضمن تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التقنيات.

## النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، والتي يمكن عرضها على النحو التالي:

١. وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء المؤسسي
  ٢. يسهم الذكاء الاصطناعي بشكل كبير في زيادة الإنتاجية داخل المؤسسات
  ٣. يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين جودة العمل
  ٤. يساهم في تسريع إنجاز المهام وتحسين كفاءة العمليات
  ٥. يلعب دورًا فعالًا في دعم عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل البيانات
  ٦. المؤسسات التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي تحقق ميزة تنافسية أعلى
- وجود وعي متزايد لدى الموظفين بأهمية الذكاء الاصطناعي
- تواجه المؤسسات تحديات متعددة، منها:
- نقص الخبرات المتخصصة
  - ارتفاع التكاليف
  - ضعف البنية التحتية
  - مقاومة التغيير