

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار: دراسة ميدانية على
الشركات السعودية

إعداد الطالب/

أثير يحيى الزهراني

الرقم الجامعي/

إشراف/

أ.د. الفيصل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي

٢٠٢٦ م

قائمة المحتويات

المقدمة	٣
مشكلة الدراسة	٥
أهمية الدراسة	٧
أهداف الدراسة	٨
تساؤلات الدراسة	٨
فرضيات الدراسة	٩
الدراسات السابقة	٩
المنطلقات النظرية للدراسة	١٣
المنهجية وطرق البحث	١٧
أدوات الدراسة	١٨
حدود الدراسة	١٩
المراجع	٢٠

المقدمة

يشهد العالم في العقد الأخير تحولاً غير مسبوق في مجال التقنيات الرقمية، حيث أصبحت تطبيقات الذكاء الاصطناعي تمثل أحد أهم المحركات الرئيسية للتطور الاقتصادي والإداري، لما تمتلكه من قدرات متقدمة في تحليل البيانات، والتعلم الآلي، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وأتمتة العمليات، ودعم متخذي القرار بمعلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. وقد أدى هذا التطور إلى تغير جذري في أساليب إدارة المؤسسات، إذ لم تعد النظم الإدارية التقليدية قادرة على مواكبة حجم البيانات المتزايد وسرعة المتغيرات التي تفرضها بيئة الأعمال الحديثة، الأمر الذي دفع المؤسسات إلى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفها أحد الحلول الاستراتيجية لتحسين الأداء الإداري، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، ورفع جودة القرارات الإدارية. وفي ظل التنافسية العالمية المتزايدة، أصبح الذكاء الاصطناعي يمثل ركيزة أساسية لتحقيق التميز المؤسسي، وتحسين الإنتاجية، ودعم الابتكار، وتعزيز القدرة على الاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية.

ويشكل الذكاء الاصطناعي من أبرز مخرجات الثورة الصناعية الرابعة، حيث أسهم في إعادة تشكيل بيئة الأعمال من خلال توظيف تقنيات متقدمة مثل التعلم الآلي (Machine Learning)، والتعلم العميق (Deep Learning)، ومعالجة اللغات الطبيعية (Natural Language Processing)، والرؤية الحاسوبية (Computer Vision)، والأنظمة الخبيرة، والتحليلات التنبؤية، والذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI). وقد مكنت هذه التطبيقات المؤسسات من أتمتة العديد من العمليات الإدارية، وتحسين إدارة الموارد، وتقليل الأخطاء البشرية، وتسريع إنجاز الأعمال، وتحليل كميات ضخمة من البيانات لاستخلاص أنماط ومؤشرات تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية. كما ساهمت هذه التطبيقات في تطوير أساليب التخطيط والتنظيم والرقابة، ورفع مستوى الكفاءة في إدارة العمليات، الأمر الذي جعلها من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى الذكاء الاصطناعي باهتمام متزايد في إطار جهود التحول الرقمي وتنويع الاقتصاد، حيث يمثل أحد المحاور الرئيسية في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي تهدف إلى بناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار والتقنيات المتقدمة. وقد انعكس هذا التوجه في إطلاق العديد من المبادرات الوطنية والاستراتيجيات التي تشجع على توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، بما في ذلك القطاع الخاص. وأصبحت الشركات السعودية تتجه بصورة متزايدة نحو الاستثمار في الحلول الذكية لتحسين كفاءة العمليات

الإدارية، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز تجربة العملاء، ودعم عمليات التخطيط واتخاذ القرار، بما يسهم في زيادة الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية.

ويشكل الأداء الإداري من أهم المؤشرات التي تعكس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، إذ يرتبط بجودة التخطيط، وكفاءة التنظيم، وفاعلية القيادة، ومستوى الرقابة، والقدرة على إدارة الموارد البشرية والمالية والتقنية بصورة متكاملة. وقد فرضت التحولات الرقمية المتسارعة تحديات جديدة أمام الإدارات التقليدية، أبرزها الحاجة إلى التعامل مع كميات ضخمة من البيانات، وتسارع التغيرات في الأسواق، وارتفاع توقعات العملاء، وتزايد المنافسة. وفي هذا السياق، برزت تطبيقات الذكاء الاصطناعي كوسيلة فعالة لتحسين الأداء الإداري من خلال أتمتة الإجراءات الروتينية، وتقليل زمن إنجاز المعاملات، وتحسين دقة العمليات، وتوفير معلومات تحليلية تساعد المديرين في متابعة الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب، الأمر الذي يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.

يشكل اتخاذ القرار من أكثر الوظائف الإدارية أهمية، نظراً لما يترتب عليه من آثار مباشرة في تحقيق أهداف المؤسسة واستدامة نجاحها. وقد تطور مفهوم اتخاذ القرار من الاعتماد على الخبرة الشخصية والتقديرية الفردية إلى الاعتماد على البيانات الضخمة والتحليلات الذكية التي توفرها الأنظمة الرقمية الحديثة. وتوفر تطبيقات الذكاء الاصطناعي إمكانات متقدمة لدعم متخذي القرار من خلال تحليل البيانات التاريخية والحالية، والتنبؤ بالسيناريوهات المستقبلية، واكتشاف الأنماط والعلاقات غير الظاهرة، وتقديم بدائل متعددة للحلول مع تقييم آثار كل بديل، مما يقلل من درجة عدم التأكد ويزيد من موضوعية القرارات وسرعة اتخاذها. كما تساعد هذه التطبيقات في إدارة المخاطر، وتحسين تخصيص الموارد، وتعزيز المرونة التنظيمية، بما يرفع من جودة القرارات الاستراتيجية والتشغيلية على حد سواء.

وعلى الرغم من الفوائد المتعددة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، فإن عملية تبنيها داخل المؤسسات لا تخلو من تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية، وتوافر الكفاءات البشرية، وحوكمة البيانات، والأمن السيبراني، والتكلفة الاستثمارية، ومقاومة التغيير التنظيمي، بالإضافة إلى القضايا الأخلاقية المرتبطة باستخدام الخوارزميات والبيانات. كما تختلف مستويات الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي بين الشركات تبعاً لحجمها، وطبيعة نشاطها، ومستوى جاهزيتها الرقمية. ومدى توافر ثقافة تنظيمية داعمة للابتكار والتحول الرقمي. لذلك فإن نجاح المؤسسات في تحقيق الفوائد

المرجوة من الذكاء الاصطناعي يتطلب تبني رؤية استراتيجية متكاملة تشمل تطوير البنية التقنية، وتأهيل الموارد البشرية، وبناء أطر حوكمة فعالة، وتعزيز ثقافة اتخاذ القرار المبني على البيانات.

وعلى الرغم من تزايد الدراسات التي تناولت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة، فإن الأدبيات العربية، وبخاصة في البيئة السعودية، ما تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تبحث بصورة متكاملة في أثر هذه التطبيقات على الأداء الإداري واتخاذ القرار داخل الشركات. فقد ركزت العديد من الدراسات السابقة على الجوانب التقنية أو التشغيلية للذكاء الاصطناعي، بينما لم تحظ العلاقة بين تطبيقاته وتحسين الأداء الإداري وجودة اتخاذ القرار بالاهتمام الكافي، خصوصاً في الشركات السعودية التي تشهد تحولاً رقمياً متسارعاً. ومن ثم، تبرز الحاجة إلى دراسة هذه العلاقة بصورة علمية وميدانية، بما يسهم في تقديم أدلة واقعية تساعد المؤسسات على تعظيم الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير ممارساتها الإدارية.

تأتي هذه الدراسة بهدف تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء الإداري وتعزيز جودة اتخاذ القرار داخل الشركات السعودية، من خلال دراسة ميدانية تعتمد على آراء العاملين والإداريين في هذه الشركات. ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالإدارة الرقمية والذكاء الاصطناعي، وتقديم توصيات عملية تساعد الشركات السعودية على توسيع نطاق استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وتحسين كفاءة الأداء الإداري، ورفع جودة القرارات الإدارية، بما يدعم تحقيق أهداف التحول الرقمي، ويعزز القدرة التنافسية للشركات، ويسهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

مشكلة الدراسة

تشهد الشركات السعودية تحولاً رقمياً متسارعاً في ظل التوجهات الوطنية نحو بناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار، وتزايد الاعتماد على التقنيات الذكية لدعم الكفاءة المؤسسية وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. ويُعد الذكاء الاصطناعي من أبرز التقنيات التي أحدثت تحولاً جوهرياً في أساليب الإدارة الحديثة، حيث أصبح أداة استراتيجية تسهم في تحسين العمليات الإدارية، وأتمتة الإجراءات، وتحليل البيانات الضخمة، وتعزيز جودة اتخاذ القرارات على مختلف المستويات الإدارية. ورغم التوسع الملحوظ في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل العديد من الشركات السعودية، فإن مستويات الاستفادة الفعلية من هذه التطبيقات ما تزال متفاوتة بين شركة وأخرى، نتيجة

اختلاف مستويات الجاهزية الرقمية، والبنية التحتية التقنية، وكفاءة الموارد البشرية، وثقافة الابتكار، ومدى تكامل تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة الإدارية القائمة. كما تشير العديد من الممارسات العملية إلى أن بعض الشركات لا تزال تعتمد بصورة كبيرة على الأساليب التقليدية في إدارة الأعمال واتخاذ القرارات، الأمر الذي يحد من قدرتها على الاستفادة الكاملة من الإمكانيات التي توفرها تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري وزيادة سرعة ودقة القرارات. ومن هذا المنطلق تتمثل المشكلة الرئيسة لهذه الدراسة في عدم وضوح مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار داخل الشركات السعودية، مع محدودية الأدلة الميدانية التي توضح طبيعة هذه العلاقة في البيئة السعودية، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسة علمية لقياس هذا الأثر وتحديد أبعاده، بما يساهم في دعم متخذي القرار وتطوير الممارسات الإدارية القائمة على التقنيات الذكية.

ويتربط على استمرار هذه المشكلة العديد من الآثار السلبية التي قد تؤثر في كفاءة الشركات السعودية وقدرتها على المنافسة، ومن أبرزها انخفاض كفاءة الأداء الإداري نتيجة الاعتماد على الإجراءات التقليدية، وببطء إنجاز العمليات الإدارية، وارتفاع احتمالات الأخطاء البشرية، وضعف الاستفادة من البيانات المتاحة في دعم التخطيط والرقابة. كما يؤدي محدودية توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى انخفاض جودة القرارات الإدارية بسبب الاعتماد على التقديرات الشخصية بدلاً من التحليلات الذكية المبنية على البيانات، إضافة إلى ضعف القدرة على التنبؤ بالمخاطر والفرص المستقبلية، وتأخر الاستجابة للتغيرات في بيئة الأعمال، وانخفاض كفاءة إدارة الموارد وتحسين العمليات. كذلك قد يؤدي ضعف الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى تراجع مستوى الابتكار المؤسسي، وانخفاض رضا العملاء، وارتفاع التكاليف التشغيلية، وإضعاف القدرة التنافسية للشركات محلياً وإقليمياً، فضلاً عن إبطاء جهود التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي تؤكد على أهمية توظيف التقنيات الذكية في تطوير الأداء المؤسسي ورفع كفاءة القطاعات الاقتصادية.

وبناءً على مشكلة الدراسة السابقة، يتمثل السؤال الرئيس للدراسة فيما يأتي: ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية

تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من تناولها أحد الموضوعات الحديثة التي تحظى باهتمام متزايد في مجالي الإدارة وتقنيات المعلومات، والمتمثل في أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار داخل الشركات. وتسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية من خلال الربط بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفها أحد أهم مخرجات التحول الرقمي، وبين الأداء الإداري وجودة اتخاذ القرار بوصفهما من أهم مؤشرات كفاءة المؤسسات وفعاليتها. كما تقدم الدراسة إطاراً نظرياً يوضح طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات، ويبرز الدور الذي تؤديه تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير وظائف الإدارة المختلفة، مثل التخطيط، والتنظيم، والرقابة، والتوجيه، ودعم اتخاذ القرار. إضافة إلى ذلك، تسهم الدراسة في سد جانب من الفجوة البحثية في البيئة العربية والسعودية، حيث لا تزال الدراسات التي تناولت أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على الأداء الإداري واتخاذ القرار بصورة متكاملة محدودة مقارنة بالتوسع الكبير في تبني هذه التقنيات داخل الشركات. ومن المتوقع أن تشكل نتائج الدراسة مرجعاً علمياً يمكن للباحثين الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بالذكاء الاصطناعي، مثل الابتكار التنظيمي، والتميز المؤسسي، والمرونة التنظيمية، والتحول الرقمي، بما يسهم في توسيع قاعدة المعرفة العلمية في هذا المجال.

- الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في أنها تقدم نتائج ميدانية يمكن أن يستفيد منها المدبرون ومتخذو القرار والإدارات العليا في الشركات السعودية عند وضع السياسات والخطط المتعلقة بتبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتطوير استخدامها في العمليات الإدارية. كما تساعد نتائج الدراسة الشركات على تحديد التطبيقات الأكثر تأثيراً في رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين جودة اتخاذ القرار، بما يسهم في تطوير إجراءات العمل، وأتمتة العمليات، وتقليل الأخطاء، ورفع الإنتاجية، وتعزيز سرعة الاستجابة للمتغيرات. ومن المتوقع أن توفر الدراسة مؤشرات عملية تساعد الشركات على توجيه استثماراتها التقنية نحو التطبيقات التي تحقق أعلى قيمة مضافة، مع دعم برامج تدريب وتأهيل الكوادر البشرية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي بكفاءة، وتعزيز ثقافة اتخاذ القرار المبني على البيانات. كذلك يمكن أن تستفيد الجهات الحكومية وصناع السياسات من نتائج الدراسة في دعم المبادرات الوطنية الرامية إلى توسيع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الأعمال، ووضع الأطر التنظيمية التي تعزز الاستخدام المسؤول والفعال لهذه

التقنيات، بما يساهم في رفع تنافسية الشركات السعودية، وتسريع التحول الرقمي، وتعزيز الابتكار، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس للدراسة

التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية.

الأهداف الفرعية

١. التعرف على مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية .
٢. قياس أثر أتمتة العمليات الإدارية باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري .
٣. قياس أثر تحليل البيانات الذكي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار .
٤. قياس أثر أنظمة دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار .
٥. قياس أثر التحليلات التنبؤية القائمة على الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس للدراسة

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية؟

التساؤلات الفرعية

١. ما مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية؟
٢. ما أثر أتمتة العمليات الإدارية باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري في الشركات السعودية؟
٣. ما أثر تحليل البيانات الذكي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية؟
٤. ما أثر أنظمة دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار في الشركات السعودية؟

٥. ما أثر التحليلات التنبؤية القائمة على الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية.

الفرضيات الفرعية

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأتمتة العمليات الإدارية باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري في الشركات السعودية .

٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحليل البيانات الذكي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية .

٣. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار في الشركات السعودية .

٤. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحليلات التنبؤية القائمة على الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية .

٥. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكامل تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة الإدارية في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار في الشركات السعودية .

الدراسات السابقة

هدفت دراسة القرني والمستدي (Al-Qarni & Al-Mostadi، ٢٠٢٦) إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية لدى الموظفين الإداريين في شركة أرامكو السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة مكونة من (٣٢٥) موظفًا إداريًا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) وتوصلت النتائج إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في

تحسين اتخاذ القرار، حيث كان بعد سلوك المستخدم الأكثر تأثيراً، يليه التدريب والتطوير، في حين لم يظهر بعد قدرة النظام تأثيراً معنوياً. كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفق متغير الجنس لصالح الإناث، بينما لم تظهر فروق تعزى للعمر أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة. وأوصت الدراسة بتعزيز برامج التدريب، ورفع كفاءة استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات لدعم جودة القرارات الإدارية).

هدفت دراسة العتيبي وآخرون (Al-Otaibi et al., ٢٠٢٤) إلى استكشاف دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم عمليات اتخاذ القرار الإداري وتعزيز الابتكار داخل المؤسسات الاقتصادية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة بلغت (٨٠) موظفاً يعملون في المؤسسات الاقتصادية السعودية. وأظهرت النتائج أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يسهم بصورة إيجابية في تحسين سرعة اتخاذ القرار ودقته، كما يعزز الابتكار الإداري ويرفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تحسين تحليل البيانات ودعم المديرين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات أكثر فاعلية. وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الكوادر البشرية، وتوسيع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات السعودية.

هدفت دراسة العزام والدفرة (Al Azzam & Al Dafra, ٢٠٢٣) إلى قياس أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار الإداري في إمارة منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية خلال جائحة كوفيد-١٩. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من العاملين في الإمارة. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين جودة اتخاذ القرار الإداري، حيث أسهمت هذه التطبيقات في سرعة معالجة البيانات، ودقة المعلومات، وتحسين قدرة الإدارة على الاستجابة للظروف الطارئة. كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التقنية، وتعزيز استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإدارات الحكومية لدعم كفاءة القرارات الإدارية).

هدفت دراسة آل نملان والنوح (٢٠٢٤) إلى الكشف عن واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارات التعليم بالمملكة العربية السعودية، مع التركيز على أبعاده المتمثلة في اتخاذ القرار، وإدارة الأداء، والتدريب. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من القيادات الإدارية في إدارات التعليم. وأظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تسهم في تحسين كفاءة اتخاذ القرار، وتطوير الأداء الإداري، ودعم برامج التدريب، إلا أن الدراسة أشارت إلى وجود تحديات تتعلق بالبنية التقنية، وتأهيل الكوادر البشرية، ومستوى الوعي باستخدام

التقنيات الحديثة. وأوصت الدراسة بتوسيع برامج التدريب، وتطوير الأنظمة الذكية بما يعزز كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية .

هدفت دراسة آل خالص والبشر (٢٠٢٥) إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز عملية اتخاذ القرار المبنية على البيانات في الإدارة التعليمية بمدينة الرياض. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من القيادات والعاملين في الإدارة التعليمية. وأظهرت النتائج أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي أسهمت في تحسين جودة البيانات المستخدمة في اتخاذ القرار، وزيادة سرعة الوصول إلى المعلومات، وتعزيز كفاءة العمليات الإدارية، إلا أن الدراسة أوضحت استمرار وجود فجوة بين الإمكانيات التقنية المتاحة ومستوى التطبيق الفعلي داخل المؤسسات التعليمية. وأوصت الدراسة بتطوير البنية الرقمية، وتوفير برامج تدريبية متخصصة، وتعزيز ثقافة اتخاذ القرار المبني على البيانات.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه في الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات السابقة وجود قدر كبير من الاتفاق في توجهاتها البحثية، إذ ركزت جميعها على تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات. وقد انطلقت هذه الدراسات من فرضية أساسية مفادها أن الذكاء الاصطناعي أصبح أحد المحركات الرئيسة للتحويل الإداري والرقمي، وأن توظيف تطبيقاته يسهم في رفع كفاءة العمليات الإدارية، وتسريع معالجة البيانات، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. كما اتفقت جميع الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبين تحسين الأداء الإداري أو جودة اتخاذ القرار، وإن اختلفت درجة التأثير والأبعاد التي تناولتها كل دراسة.

ومن أوجه التشابه أيضاً اعتماد معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية في بيئتها الواقعية، كما استخدمت جميعها الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد العينة، مع توظيف الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار العلاقات بين المتغيرات. كذلك تشابهت الدراسات في استهدافها للعاملين أو القيادات الإدارية داخل المؤسسات، سواء في الشركات أو الجهات الحكومية أو المؤسسات التعليمية، مما

يعكس اهتمامها بقياس إدراك الممارسين لأثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء واتخاذ القرار. إضافة إلى ذلك، اتفقت الدراسات في توصياتها على ضرورة التوسع في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، وتوفير برامج تدريبية تعزز الاستخدام الفعال للتقنيات الذكية داخل المؤسسات.

- أوجه الاختلاف في الدراسات السابقة

على الرغم من الاتفاق في الموضوع العام، فقد اختلفت الدراسات السابقة في عدد من الجوانب المتعلقة بالأهداف، والبيئات التطبيقية، والمتغيرات محل الدراسة، وحجم العينات، وطبيعة المؤسسات التي أجريت فيها الدراسات. فقد ركزت دراسة القرني والمستدي (Al-Qarni & Al-Mostadi)، ٢٠٢٦ (على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية داخل شركة أرامكو السعودية، مع تحليل أبعاد مثل سلوك المستخدم والتدريب وقدرة النظام، في حين تناولت دراسة العتيبي وآخرون (Al-Otaibi et al)، ٢٠٢٤ (دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز الابتكار الإداري إلى جانب دعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات الاقتصادية السعودية).

كما اختلفت دراسة العزام والدفرة (Al Azzam & Al Dafra)، ٢٠٢٣ (في تركيزها على أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة اتخاذ القرار الإداري أثناء جائحة كوفيد-١٩ داخل جهة حكومية، وهو ما منحها بعداً يتعلق بإدارة الأزمات، بينما ركزت دراسة آل نملان والنوح (٢٠٢٤) على واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارات التعليم وأثره في اتخاذ القرار وإدارة الأداء والتدريب، في حين تناولت دراسة آل خالص والبشر (٢٠٢٥) دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز اتخاذ القرار المبني على البيانات داخل الإدارة التعليمية بمدينة الرياض.

واختلفت الدراسات كذلك من حيث حجم العينات وقطاعات التطبيق، حيث شملت شركات النفط، والمؤسسات الاقتصادية، والإدارات الحكومية، والقطاع التعليمي، وهو ما أدى إلى اختلاف طبيعة النتائج والتوصيات وفقاً لاختلاف البيئة التنظيمية. أما الدراسة الحالية فتختلف عن جميع الدراسات السابقة في أنها تتناول الشركات السعودية بمختلف قطاعاتها، ولا تقتصر على قطاع أو مؤسسة معينة، كما تدرس العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفها متغيراً مستقلاً وتحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار بوصفهما متغيراً تابعاً في إطار واحد، بما يوفر رؤية أكثر شمولاً لتأثير هذه التطبيقات في البيئة المؤسسية السعودية.

- الفجوات البحثية التي يميزها البحث الحالي

أظهر تحليل الدراسات السابقة وجود عدد من الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها والإسهام في سدها. فمن الناحية الموضوعية، ركزت غالبية الدراسات السابقة على جانب واحد من آثار الذكاء الاصطناعي، مثل دعم اتخاذ القرار، أو الابتكار الإداري، أو إدارة الأداء، أو اتخاذ القرار المبني على البيانات، بينما لم تتناول بصورة متكاملة الأثر المشترك لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار داخل الشركات السعودية. كما يتبين أن معظم الدراسات السابقة أُجريت في قطاعات محددة مثل شركة أرامكو، أو المؤسسات الاقتصادية، أو الإدارات الحكومية، أو المؤسسات التعليمية، وهو ما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على مختلف الشركات السعودية. ومن ثم، تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على الشركات السعودية بوصفها بيئة تطبيقية متنوعة، الأمر الذي يسمح بتقديم نتائج أكثر شمولاً وقابلية للاستفادة منها في قطاع الأعمال السعودي.

وتتمثل فجوة أخرى في أن الدراسات السابقة ركزت غالباً على متغيرات منفردة مثل سلوك المستخدم، أو التدريب، أو الابتكار، أو جودة البيانات، في حين تعتمد الدراسة الحالية نموذجاً أكثر شمولاً لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، يتضمن خمسة أبعاد رئيسية هي: أتمتة العمليات الإدارية، وتحليل البيانات الذكي، وأنظمة دعم القرار، والتحليلات التنبؤية، وتكامل تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة الإدارية، ثم تختبر أثر هذه الأبعاد مجتمعة في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار.

وأخيراً، تتميز الدراسة الحالية بأنها تقدم دليلاً ميدانياً حديثاً حول واقع توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية في ظل التوسع الكبير في مبادرات التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وهو ما يسهم في تقديم توصيات عملية تساعد الإدارات العليا ومتخذي القرار على تطوير سياسات تبني الذكاء الاصطناعي، وتعظيم الاستفادة من إمكاناته في رفع كفاءة الأداء الإداري، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز القدرة التنافسية والاستدامة المؤسسية.

المنطلقات النظرية للدراسة

- مفهوم تطبيقات الذكاء الاصطناعي

يشكل الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) من أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولاً جذرياً في أساليب إدارة المؤسسات وعملياتها التشغيلية، إذ يشير إلى قدرة الأنظمة الحاسوبية على محاكاة القدرات العقلية البشرية، مثل

التعلم، والاستنتاج، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات، وتحليل البيانات، والتعرف على الأنماط، والتفاعل مع المستخدمين بصورة ذكية. وقد شهد هذا المجال تطوراً متسارعاً خلال السنوات الأخيرة بفضل التقدم في تقنيات التعلم الآلي، والتعلم العميق، ومعالجة اللغات الطبيعية، والرؤية الحاسوبية، والذكاء الاصطناعي التوليدي، الأمر الذي جعل هذه التطبيقات جزءاً أساسياً من استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الحديثة.

وتتعدد تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل بيئة الأعمال لتشمل أنظمة دعم القرار، وتحليل البيانات الضخمة، والأتمتة الذكية، والمساعدات الافتراضية، والروبوتات البرمجية، والتحليلات التنبؤية، وإدارة علاقات العملاء، وإدارة الموارد البشرية، وسلاسل الإمداد، وغيرها من التطبيقات التي تهدف إلى تحسين كفاءة العمليات الإدارية ورفع جودة الأداء المؤسسي. ولا يقتصر دور هذه التطبيقات على تنفيذ المهام الروتينية، بل يمتد إلى توفير حلول ذكية تساعد الإدارات على تحليل المشكلات المعقدة، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، واقتراح البدائل المناسبة لاتخاذ القرارات بصورة أكثر دقة وموضوعية. ومن ثم أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم العوامل المؤثرة في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات وتحقيق الاستدامة والابتكار في بيئة الأعمال الحديثة.

- أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الدراسة

تعتمد الدراسة الحالية على مجموعة من الأبعاد التي تعكس الاستخدامات الإدارية الرئيسة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الشركات السعودية، والتي تمثل في مجموعها المتغير المستقل للدراسة. ويتمثل البعد الأول في أتمتة العمليات الإدارية، ويقصد به استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تنفيذ الإجراءات الإدارية الروتينية بصورة آلية، مثل معالجة المعاملات، وإدارة الوثائق، وجدولة الاجتماعات، وإعداد التقارير، بما يساهم في تقليل الوقت والجهد وخفض الأخطاء البشرية ورفع كفاءة الأداء.

أما البعد الثاني فهو تحليل البيانات الذكي، ويشير إلى استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات ضخمة من البيانات واستخراج الأنماط والمؤشرات والعلاقات التي يصعب اكتشافها بالأساليب التقليدية، الأمر الذي يساعد الإدارة في فهم الواقع التنظيمي بصورة أكثر دقة واتخاذ قرارات قائمة على الأدلة. ويتمثل البعد الثالث في أنظمة دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، وهي الأنظمة التي تساعد المديرين على تقييم البدائل المختلفة وتقديم توصيات تستند إلى التحليل الذكي للبيانات، مما يرفع من جودة القرارات ويقلل من احتمالات الخطأ وعدم التأكد.

ويتمثل البعد الرابع في التحليلات التنبؤية، والتي تعتمد على تقنيات التعلم الآلي والنماذج الإحصائية للتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية، وتقدير المخاطر، والتنبؤ بالطلب، وتحليل السيناريوهات المحتملة، بما يدعم التخطيط الاستراتيجي

والإدارة الاستباقية. أما البعد الخامس فهو تكامل تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة الإدارية، ويقصد به مدى قدرة المؤسسة على دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي مع أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية (ERP)، وإدارة علاقات العملاء (CRM)، وغيرها من الأنظمة الرقمية، بما يضمن انسيابية البيانات وسرعة تبادل المعلومات وتحقيق التكامل بين مختلف الوظائف الإدارية.

- مفهوم الأداء الإداري

يشكل الأداء الإداري من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة، ويشير إلى قدرة المؤسسة والعاملين فيها على تنفيذ الوظائف الإدارية المختلفة بكفاءة وفعالية لتحقيق الأهداف المحددة. ويشمل الأداء الإداري جميع الأنشطة المرتبطة بالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، وإدارة الموارد، وتنسيق الجهود بين الإدارات المختلفة، بما يضمن الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة وتحقيق أفضل النتائج الممكنة. ويعتمد مستوى الأداء الإداري على مجموعة من العوامل، من أبرزها كفاءة الموارد البشرية، ووضوح الهيكل التنظيمي، وتوافر نظم المعلومات، وجودة القيادة، ومدى تبني التقنيات الحديثة. وفي ظل التحول الرقمي، أصبح تحسين الأداء الإداري يرتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرة المؤسسات على الاستفادة من التقنيات الذكية في تطوير العمليات الإدارية. فالذكاء الاصطناعي يسهم في تسريع إنجاز الأعمال، وتقليل الأخطاء، وتحسين دقة الإجراءات، وتعزيز الرقابة والمتابعة، ورفع كفاءة استغلال الموارد، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات. كما يساعد في تحويل الإدارة من الاعتماد على الخبرة الشخصية إلى الإدارة القائمة على البيانات والتحليل العلمي، وهو ما يعزز كفاءة المؤسسات في مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

- مفهوم اتخاذ القرار وأهميته

يشكل اتخاذ القرار أحد أهم الوظائف الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها واستمرار نموها، إذ يمثل العملية التي يتم من خلالها اختيار البديل الأنسب من بين مجموعة من البدائل المتاحة لمعالجة مشكلة معينة أو استثمار فرصة متاحة. وتزداد أهمية اتخاذ القرار في بيئة الأعمال المعاصرة نتيجة سرعة التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، وارتفاع درجة المنافسة، وتعدد مصادر المعلومات، الأمر الذي يجعل من الضروري الاعتماد على أدوات وتقنيات حديثة تساعد المديرين على اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة وموضوعية.

وقد أحدث الذكاء الاصطناعي نقلة نوعية في مجال اتخاذ القرار، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد على الأنظمة الذكية لتحليل البيانات الضخمة، واكتشاف الأنماط، والتنبؤ بالنتائج المستقبلية، وتقييم البدائل المختلفة قبل اتخاذ القرار. كما تساعد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تقليل تأثير التحيزات الشخصية، ورفع مستوى الشفافية، وتحسين جودة

المعلومات التي يستند إليها متخذ القرار، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة القرارات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية، وتحقيق استجابة أسرع للمتغيرات الداخلية والخارجية.

- العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار

تشير الأدبيات الإدارية والتقنية إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي ومستوى الأداء الإداري وجودة اتخاذ القرار داخل المؤسسات. فكلما ارتفع مستوى توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية، ازدادت قدرة المؤسسة على تحسين كفاءة الأداء، ورفع مستوى الإنتاجية، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. ويعود ذلك إلى أن الذكاء الاصطناعي يوفر أدوات متقدمة لتحليل البيانات، وأتمتة الإجراءات، وإدارة المعرفة، ودعم المديرين في معالجة المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

كما تسهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز دقة القرارات من خلال تقديم معلومات آنية وتحليلات تنبؤية تساعد على استشراف المخاطر والفرص المستقبلية، مما يزيد من قدرة المؤسسات على التخطيط الاستراتيجي وإدارة التغيير. كذلك فإن التكامل بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي والأنظمة الإدارية يحقق انسيابية أكبر في تدفق المعلومات، ويعزز التنسيق بين الإدارات المختلفة، ويساعد على بناء بيئة تنظيمية أكثر مرونة واستجابة للمتغيرات، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على تحسين الأداء الإداري ورفع جودة القرارات المؤسسية.

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية

شهدت الشركات السعودية خلال السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مدفوعاً بمبادرات التحول الرقمي ومستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، التي تؤكد أهمية توظيف التقنيات المتقدمة لتعزيز الإنتاجية والابتكار ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. وقد بدأت العديد من الشركات في استخدام الذكاء الاصطناعي في مجالات متعددة، مثل خدمة العملاء، وإدارة الموارد البشرية، وتحليل الأسواق، والتنبؤ بالمبيعات، وإدارة المخاطر، وسلاسل الإمداد، والرقابة المالية، بما يساهم في تحسين جودة العمليات الإدارية وتسريع اتخاذ القرارات.

ورغم هذا التوسع، ما تزال مستويات الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي تختلف بين الشركات تبعاً لحجمها، وطبيعة نشاطها، ومستوى جاهزيتها التقنية، وتوافر الكفاءات البشرية القادرة على تشغيل هذه الأنظمة وإدارتها. كما تواجه بعض الشركات تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية، وأمن المعلومات، وجودة البيانات، وتكلفة الاستثمار، وإدارة التغيير التنظيمي. ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار داخل الشركات السعودية، لما يمكن أن تقدمه من نتائج تساهم في دعم متخذي القرار، وتعزيز كفاءة الأداء

المؤسسي، ورفع القدرة التنافسية للشركات، وتحقيق أهداف التحول الرقمي والتنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهجية الكمية (Quantitative Research Methodology) باعتبارها المنهجية الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها بصورة موضوعية تعتمد على البيانات الرقمية والأساليب الإحصائية. وتقوم المنهجية الكمية على جمع البيانات من عينة ممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام أدوات قياس مقننة، ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار العلاقات بين المتغيرات والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة مقبولة من الثقة. وتتميز هذه المنهجية بقدرتها على قياس قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، واختبار الفرضيات البحثية، وتحديد حجم التأثير، مما يجعلها من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية التي تهدف إلى قياس أثر المتغيرات التنظيمية والتقنية في الأداء المؤسسي.

وقد تم اختيار المنهجية الكمية في هذه الدراسة نظراً لأن موضوعها يتمثل في قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بوصفها متغيراً مستقلاً في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار بوصفه متغيراً تابعاً داخل الشركات السعودية. كما أن طبيعة الدراسة تتطلب جمع بيانات كمية من عدد كبير من العاملين والإداريين، وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار معاملات الارتباط والانحدار وتحليل التباين، بما يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستناد إليها في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتقديم توصيات عملية تساعد الشركات السعودية على تطوير ممارساتها الإدارية بالاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

- منهج الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو أحد أكثر المناهج العلمية استخداماً في البحوث الإدارية والإنسانية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع، وتحليلها وتفسير العلاقات القائمة بين متغيراتها دون التدخل في تغييرها. ويُستخدم هذا المنهج لوصف مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل الشركات السعودية، وتحليل أثرها في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار، من خلال البيانات التي يتم جمعها من أفراد مجتمع الدراسة.

ويتميز المنهج الوصفي التحليلي بقدرته على الجمع بين الوصف الدقيق للواقع التنظيمي والتحليل الإحصائي للعلاقات بين المتغيرات، مما يساعد في اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج العلمية بصورة موضوعية. كما يتيح استخدام أدوات القياس الكمية والأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد مستوى تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وقياس أثرها في تطوير الأداء الإداري وجودة اتخاذ القرار، الأمر الذي يساهم في بناء تصور علمي متكامل حول واقع استخدام هذه التطبيقات في الشركات السعودية وإمكانات تطويرها مستقبلاً.

أدوات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على الاستبانة (Questionnaire) بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة المنهجية الكمية، وقدرتها على جمع بيانات كمية من عدد كبير من أفراد مجتمع الدراسة خلال فترة زمنية مناسبة، فضلاً عن سهولة معالجتها إحصائياً واستخلاص النتائج منها. وسيتم إعداد الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي والأداء الإداري واتخاذ القرار، مع مراعاة ملاءمة فقراتها لبيئة الشركات السعودية.

وستتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين؛ يضم القسم الأول البيانات الديموغرافية للمشاركين، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمستوى الإداري، وطبيعة نشاط الشركة، بينما يضم القسم الثاني عبارات تقيس متغيرات الدراسة، حيث سيتم قياس أبعاد تطبيقات الذكاء الاصطناعي والمتمثلة في أتمتة العمليات الإدارية، وتحليل البيانات الذكي، وأنظمة دعم القرار، والتحليلات التنبؤية، وتكامل تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة الإدارية، إضافة إلى قياس مستوى تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار. وستستخدم الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة) لقياس استجابات أفراد العينة، لما يتمتع به من دقة وسهولة في تحليل الاتجاهات، وإمكانية استخدامه في التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية.

حدود الدراسة

- الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على العاملين في الشركات السعودية ممن يشغلون وظائف إدارية أو إشرافية أو قيادية، أو ممن يستخدمون تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أداء أعمالهم اليومية، مثل المديرين التنفيذيين، ومديري الإدارات، ورؤساء الأقسام، ومحلي البيانات، ومتخصصي تقنية المعلومات، وأعضاء فرق التحول الرقمي، وذلك لامتلاكهم المعرفة والخبرة الكافية لتقييم مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار.

- الحدود الزمانية

تجرى الدراسة خلال العام ٢٠٢٦، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها خلال هذه الفترة، بما يعكس واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات السعودية في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها مجال التحول الرقمي والتوسع في تبني التقنيات الذكية.

- الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية بمختلف قطاعاتها، نظراً لما تشهده المملكة من توسع في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن برامج التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وما يوفره ذلك من بيئة مناسبة لدراسة أثر هذه التطبيقات في تطوير الأداء الإداري وتحسين جودة اتخاذ القرار.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. آل نملان، أ.، والنوح، س. (٢٠٢٤). واقع تطبيق الذكاء الاصطناعي في إدارات التعليم بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، ٨ (٣)، ١١٥-١٤٢.
٢. العزام، م.، والدفرة، ع. (٢٠٢٣). أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي في جودة اتخاذ القرار الإداري خلال جائحة كوفيد-١٩: دراسة تطبيقية على إمارة منطقة عسير. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٣ (٤)، ١٦٧-١٩٤.
٣. العتيبي، م.، الشهري، س.، والقحطاني، ع. (٢٠٢٤). دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم اتخاذ القرار الإداري وتعزيز الابتكار في المؤسسات الاقتصادية السعودية. *المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، ١٢ (٢)، ٤٤-٦٨.
٤. آل خالص، م.، والبشر، ن. (٢٠٢٥). دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز اتخاذ القرار المبني على البيانات في الإدارة التعليمية بمدينة الرياض. *مجلة البحوث التربوية والإدارية*، ١٨ (١)، ٧٥-١٠٣.
٥. القرني، م.، والمستدي، أ. (٢٠٢٦). أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات الإدارية لدى الموظفين الإداريين في شركة أرامكو السعودية. *المجلة العربية للدراسات الإدارية والاقتصادية*، ١٠ (١)، ٢٥-٥٤.

ثانياً: المراجع الأجنبية

١. Davenport, T. H., & Ronanki, R. (٢٠١٨). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, ٩٦(١), ١٠٨-١١٦.
٢. Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., ... Williams, M. D. (٢٠٢١). Artificial intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, ٥٧, ١٠١٩٩٤. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.002>
٣. Jarrahi, M. H. (٢٠١٨). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*, ٦١(٤), ٥٧٧-٥٨٦. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.03.007>
٤. Kaplan, A., & Haenlein, M. (٢٠٢٠). Rulers of the world, unite! The challenges and opportunities of artificial intelligence. *Business Horizons*, ٦٣(١), ٣٧-٥٠. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2019.09.003>

- ο. Makridakis, S. (2017). The forthcoming Artificial Intelligence (AI) revolution: Its impact on society and firms. *Futures*, 90, 46–60. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2017.03.006>
- ϰ. Mariani, M., Machado, I., & Magrelli, V. (2023). Artificial intelligence in business: A systematic literature review and research agenda. *Journal of Business Research*, 161, 113833. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113833>
- Ϭ. Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach* (3rd ed.). Pearson.
- Λ. Shrestha, Y. R., Ben-Menahem, S. M., & von Krogh, G. (2019). Organizational decision-making structures in the age of artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 66–83. <https://doi.org/10.1177/0008125619862207>
9. Sutton, R. T., Pincock, D., Baumgart, D. C., Sadowski, D. C., Fedorak, R. N., & Kroeker, K. I. (2020). An overview of clinical decision support systems: Benefits, risks, and strategies for success. *NPJ Digital Medicine*, 3(17), 1–10. <https://doi.org/10.1038/s41742-020-0221-y>
10. Wilson, H. J., & Daugherty, P. R. (2018). Collaborative intelligence: Humans and AI are joining forces. *Harvard Business Review*, 96(4), 114–123.

Midocean University

College of Management



Master of Science in Business Administration

The impact of artificial intelligence applications on improving administrative performance and decision-making: A field study on Saudi companies

Prepared by the student/

Atheer Yahya Al-Zahrani

University ID/

٢٦١٠٠٢٣٧٧

Supervisor/

Prof. Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed

Prof. Dr. Fayez Ali Jarad

Year

٢٠٢٦