

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص: إدارة الأعمال

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء التنظيمي في الشركات في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة: أسماء بنت رياض المالک

إشراف:

الدكتور فايز الجراد

الدكتور الفيصل حسن

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

(3)	 مقدمة:
(4)	 مشكلة الدراسة
(5)	 أهمية الدراسة:
(7)	 أهداف الدراسة
(8)	 تساؤلات الدراسة
(8)	 فروض الدراسة:
(9)	 الدراسات السابقة:
(11)	 الفجوة البحثية:
(12)	 المنطلقات النظرية للدراسة:
(12)	 المنهجية وطرق البحث:
(14)	 مجتمع وعينة الدراسة
(15)	 أداة الدراسة
(16)	 أساليب التحليل الإحصائي
(16)	 خامسًا: حدود الدراسة
(17)	 المراجع

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في مجال التكنولوجيا الرقمية، وكان الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) من أبرز هذه التطورات التي أحدثت تحولاً جذرياً في مختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية. ويُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه مجموعة من التقنيات والأنظمة الحاسوبية القادرة على محاكاة القدرات الذهنية البشرية مثل التعلم، والتحليل، واتخاذ القرار، وحل المشكلات. وقد أدى التقدم الكبير في تقنيات الحوسبة والبيانات الضخمة إلى تسريع انتشار تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العديد من المجالات.

وفي مجال الأعمال، أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق ميزة تنافسية في الأسواق العالمية. حيث يمكن للذكاء الاصطناعي تحليل كميات هائلة من البيانات بسرعة ودقة تفوق القدرات البشرية، مما يساعد الشركات على فهم سلوك العملاء والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية واتخاذ قرارات أكثر فعالية. كما تسهم هذه التقنيات في تحسين عمليات الإنتاج وإدارة الموارد وتطوير المنتجات والخدمات.

وتتنوع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال لتشمل العديد من المجالات مثل التسويق الرقمي، وإدارة الموارد البشرية، وسلاسل التوريد، وخدمة العملاء، والتحليل المالي، وإدارة المخاطر. فعلى سبيل المثال، تستخدم الشركات تقنيات التعلم الآلي لتحليل بيانات العملاء وتقديم توصيات مخصصة للمنتجات، كما تعتمد بعض المؤسسات على الروبوتات الذكية وأنظمة الأتمتة في تنفيذ المهام الروتينية، مما يسهم في تقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية.

كما ساهم الذكاء الاصطناعي في تطوير أساليب اتخاذ القرار داخل المؤسسات، حيث أصبح بإمكان المديرين الاعتماد على أنظمة تحليل البيانات المتقدمة لاستخراج المعلومات المهمة من البيانات الضخمة، مما يساعدهم على اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية. إضافة إلى ذلك، تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال استخدام أنظمة الدردشة الذكية (Chatbots) وأنظمة التوصية الذكية التي تسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.

وفي ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم، أصبحت العديد من الحكومات والمؤسسات تسعى إلى الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي باعتبارها أحد المحركات الرئيسية للنمو الاقتصادي. وتُعد المملكة العربية السعودية من الدول التي أولت اهتماماً كبيراً بهذا المجال في إطار رؤية المملكة 2030، حيث تسعى إلى تعزيز الابتكار والتقنيات الحديثة في مختلف القطاعات الاقتصادية.

وعلى الرغم من الفوائد العديدة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الأعمال، إلا أن هناك العديد من التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تبني هذه التقنيات، مثل ارتفاع تكاليف التطبيق، ونقص الكفاءات البشرية المتخصصة، إضافة إلى المخاوف المتعلقة بأمن البيانات والخصوصية. لذلك أصبح من الضروري دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات وتحليل مدى تأثيره في تحسين الأداء التنظيمي والكفاءة التشغيلية.

ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات، وتحليل دور هذه التقنيات في دعم عمليات اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى التعرف على أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال.

مشكلة الدراسة

مع التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي، أصبحت المؤسسات في مختلف أنحاء العالم تسعى إلى تبني هذه التقنيات بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق. وقد أسهم الذكاء الاصطناعي في إحداث تحولات كبيرة في طريقة إدارة الأعمال واتخاذ القرارات داخل المؤسسات، حيث أصبح من الممكن تحليل كميات ضخمة من البيانات في وقت قصير واستخراج معلومات دقيقة تساعد في دعم عملية التخطيط واتخاذ القرار.

وعلى الرغم من الفوائد الكبيرة التي توفرها تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال، إلا أن العديد من المؤسسات ما زالت تواجه صعوبات في تطبيق هذه التقنيات والاستفادة منها بالشكل الأمثل. فقد تعاني بعض الشركات من نقص في الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال الذكاء الاصطناعي، أو من ضعف البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لتطبيق هذه الأنظمة. كما أن بعض المؤسسات قد تواجه تحديات تتعلق بتكلفة تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي أو بمدى تقبل الموظفين لاستخدام هذه التقنيات في بيئة العمل.

إضافة إلى ذلك، تشير بعض الدراسات إلى أن هناك تفاوتاً بين المؤسسات في مستوى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها في تحسين الأداء التنظيمي. فبينما تمكنت بعض الشركات من تحقيق فوائد كبيرة مثل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات، لم تحقق شركات أخرى نفس النتائج بسبب ضعف التخطيط أو عدم وجود استراتيجية واضحة للتحويل الرقمي.

وفي ظل التوجه العالمي نحو التحويل الرقمي واعتماد التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال، أصبح من الضروري دراسة مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات، والتعرف على الفوائد التي يمكن أن يحققها هذه التقنيات، إضافة إلى التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيقها.

ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة الحالية التي تسعى إلى الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات؟

تساؤلات مشكلة الدراسة

ينبثق عن هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية، وهي:

1. ما أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في مجالات الأعمال؟
2. ما مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات؟
3. كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
5. ما العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي في الشركات؟

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الأهمية المتزايدة لتقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال الحديثة، حيث أصبحت هذه التقنيات من أهم العوامل التي تسهم في تطوير أداء المؤسسات وتحسين قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية. ومع التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم، أصبحت المؤسسات مطالبة بتبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير الخدمات والمنتجات التي تقدمها للعملاء.

كما تأتي أهمية هذه الدراسة من الدور المتنامي للذكاء الاصطناعي في دعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات، حيث تسهم هذه التقنيات في تحليل البيانات الضخمة واستخلاص المعلومات المهمة التي تساعد المديرين على اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية. إضافة إلى ذلك، يساعد الذكاء الاصطناعي المؤسسات على تحسين إدارة الموارد وتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية.

ومن جهة أخرى، تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، مثل نقص الخبرات التقنية أو ارتفاع تكاليف التطبيق أو الحاجة إلى تطوير البنية التحتية التكنولوجية. وبالتالي يمكن

أن تساعد نتائج هذه الدراسة المؤسسات على فهم أفضل لكيفية الاستفادة من هذه التقنيات وتجنب المشكلات التي قد تعيق تطبيقها.

ويمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال الجانبين التاليين:

أولاً: الأهمية العلمية

1. تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال إدارة الأعمال.
2. توضح العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات.
3. تساعد في تقديم إطار نظري يربط بين الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي في بيئة الأعمال.
4. تسهم في فتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول دور التقنيات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي.
5. تقدم تحليلاً علمياً لتأثير الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية المختلفة مثل التسويق وإدارة الموارد البشرية واتخاذ القرار.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. تساعد المؤسسات على فهم أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير أعمالها.
2. تقديم توصيات عملية للشركات حول كيفية الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي.
3. دعم صانعي القرار في المؤسسات في تبني استراتيجيات التحول الرقمي.
4. المساهمة في تحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات للعملاء.
5. مساعدة الشركات على زيادة كفاءتها التشغيلية وتقليل التكاليف من خلال استخدام التقنيات الذكية.
6. توضيح التحديات التي قد تواجه المؤسسات عند تطبيق الذكاء الاصطناعي واقتراح حلول مناسبة لها.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة الأعمال وتحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات. ومع التطور السريع في التقنيات الرقمية، أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات، وتحسين عمليات اتخاذ القرار، وتطوير المنتجات والخدمات. ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مدى تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، إضافة إلى التعرف على التحديات التي قد تواجه الشركات عند تطبيق هذه التقنيات.

الهدف العام

تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات، والتعرف على مدى مساهمة هذه التقنيات في تطوير العمليات الإدارية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

الأهداف الفرعية

1. التعرف على مفهوم الذكاء الاصطناعي وأهميته في مجال إدارة الأعمال.
2. تحديد أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في المؤسسات الحديثة.
3. دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات.
4. تحليل تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار الإداري.
5. التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
6. دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية داخل المؤسسات.
7. تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.
8. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أعمالها.

تساؤلات الدراسة

1. ما أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في مجالات الأعمال؟
2. ما مدى تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات؟
3. كيف يسهم الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار الإداري؟
4. ما التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي؟
5. ما العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي؟

فروض الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين العمليات الإدارية. وتهدف هذه الفرضيات إلى اختبار العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وعدد من المتغيرات المرتبطة بالأداء التنظيمي داخل المؤسسات.

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى اختبار العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات. وتستند هذه الفرضيات إلى ما أشارت إليه العديد من الدراسات السابقة التي أكدت أن تبني التقنيات الحديثة، وخاصة الذكاء الاصطناعي، يمكن أن يسهم في تطوير العمليات الإدارية وتحسين كفاءة المؤسسات.

وتتم صياغة هذه الفرضيات بطريقة قابلة للاختبار الإحصائي من خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها من عينة الدراسة باستخدام الاستبيان.

1- الفرضية الرئيسية

H0 الفرضية الصفرية:

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء التنظيمي في الشركات.

H1 الفرضية البديلة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء التنظيمي في الشركات.

2- الفرضيات الفرعية

H1:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسات.

H2:

يوجد تأثير إيجابي لاستخدام الذكاء الاصطناعي على جودة عملية اتخاذ القرار في المؤسسات.

H3:

يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

H4:

يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية داخل المؤسسات.

H5:

توجد علاقة إيجابية بين مستوى تبني الذكاء الاصطناعي في المؤسسات ومستوى الابتكار في بيئة العمل.

الدراسات السابقة

شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بدراسة تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال والإدارة، حيث سعت العديد من الدراسات إلى تحليل دور هذه التقنيات في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. وفيما يلي عرض لعدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية.

أشارت دراسة (Davenport & Ronanki (2018 إلى الدور المتزايد للذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات الإدارية داخل المؤسسات. هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية استخدام الشركات لتقنيات الذكاء الاصطناعي في مجالات الأعمال المختلفة مثل خدمة العملاء وتحليل البيانات. اعتمدت الدراسة على تحليل حالات لعدد من الشركات العالمية التي تبنت تطبيقات الذكاء الاصطناعي. وأظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات، إلا أن الدراسة أشارت إلى أن نجاح هذه التقنيات يعتمد على وجود استراتيجية واضحة لتطبيقها داخل المؤسسة.

كما تناولت دراسة (Bughin et al. (2019 تأثير الذكاء الاصطناعي في الأداء الاقتصادي للمؤسسات. هدفت الدراسة إلى تحليل دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين الإنتاجية وتعزيز النمو الاقتصادي للشركات. واعتمدت الدراسة على تحليل بيانات عدد كبير من الشركات العالمية. وأظهرت النتائج أن المؤسسات التي تستثمر في تقنيات الذكاء الاصطناعي تحقق مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية مقارنة بالمؤسسات التي لا تعتمد على هذه التقنيات. كما أشارت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في خلق فرص جديدة للابتكار داخل المؤسسات.

وفي دراسة أخرى، ركز (Ransbotham et al. (2020 على دور الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات. هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير استخدام أدوات التحليل الذكي والبيانات الضخمة في دعم القرارات الإدارية. واستخدمت الدراسة استبياناً شمل عدداً من المديرين في المؤسسات الكبرى. وأظهرت النتائج أن المؤسسات التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات تتمتع بقدرة أكبر على اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على الأساليب التقليدية في اتخاذ القرار.

كما تناولت دراسة (Jarrahi (2018 العلاقة بين الذكاء الاصطناعي واتخاذ القرار في المنظمات. هدفت الدراسة إلى استكشاف كيفية تفاعل الإنسان مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل. وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الاصطناعي لا يهدف إلى استبدال العنصر البشري بشكل كامل، بل يعمل على دعم قدرات الإنسان في اتخاذ القرارات وتحليل البيانات المعقدة.

ومن جانب آخر، تناولت دراسة (Di Vaio et al. (2020 دور الذكاء الاصطناعي في تطوير نماذج الأعمال المستدامة. هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية استخدام المؤسسات لتقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق الاستدامة وتحسين الأداء البيئي والاقتصادي. وأظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل الهدر، مما يعزز من قدرة المؤسسات على تحقيق التنمية المستدامة.

كما أشارت دراسة (Russell & Norvig 2021) إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي أصبحت من أهم الأدوات المستخدمة في تحليل البيانات واتخاذ القرارات في المؤسسات الحديثة. وقد ركزت الدراسة على التطور الكبير في تقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة، وأكدت أن هذه التقنيات تلعب دوراً مهماً في تطوير أساليب الإدارة الحديثة.

وبشكل عام، يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن معظم الدراسات أكدت أهمية الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء التنظيمي وتحسين كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسات. كما أشارت العديد من الدراسات إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة القدرة التنافسية للشركات.

ومع ذلك، فإن معظم هذه الدراسات ركزت على الشركات العالمية أو على قطاعات محددة، بينما لا تزال هناك حاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال في الدول العربية، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته.

الفجوة البحثية

على الرغم من الاهتمام المتزايد بدراسة الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجالات الأعمال خلال السنوات الأخيرة، إلا أن مراجعة الأدبيات العلمية تشير إلى وجود عدد من الفجوات البحثية التي ما زالت بحاجة إلى المزيد من الدراسة والتحليل. فقد ركزت العديد من الدراسات السابقة على تحليل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الشركات العالمية الكبرى، بينما لم تحظ بيئة الأعمال في الدول العربية، وخاصة في المملكة العربية السعودية، بالاهتمام الكافي في هذا المجال.

كما أن بعض الدراسات السابقة ركزت على جوانب محددة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل استخدامه في التسويق أو تحليل البيانات، دون دراسة تأثير هذه التقنيات بشكل شامل على الأداء التنظيمي للمؤسسات. إضافة إلى ذلك، فإن بعض الدراسات تناولت الذكاء الاصطناعي من منظور تقني بحت، دون التركيز على الجوانب الإدارية والتنظيمية المرتبطة بتبني هذه التقنيات داخل المؤسسات.

ومن ناحية أخرى، تشير مراجعة الدراسات السابقة إلى وجود تباين في نتائج بعض الدراسات حول مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المؤسسي، حيث أظهرت بعض الدراسات وجود تأثير إيجابي واضح لهذه التقنيات في زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات، في حين أشارت دراسات أخرى إلى أن تأثير الذكاء الاصطناعي قد يكون محدوداً في حال عدم وجود بنية تنظيمية وتقنية مناسبة لتطبيقه داخل المؤسسات.

كما أن العديد من الدراسات السابقة اعتمدت على دراسات نظرية أو تحليلية دون الاعتماد بشكل كافٍ على الدراسات الميدانية التي تستند إلى جمع بيانات من المؤسسات الفعلية. ولذلك تبرز الحاجة إلى إجراء دراسات ميدانية تسهم في فهم كيفية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة الأعمال ومدى تأثيرها في الأداء التنظيمي للمؤسسات.

وبناءً على ما سبق، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال دراسة أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء التنظيمي في الشركات، مع التركيز على بيئة الأعمال في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية تعتمد على جمع البيانات من عينة من العاملين في المؤسسات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

المنطلقات النظرية للدراسة

تعتمد هذه الدراسة على عدد من النظريات الإدارية التي تفسر تبني التقنيات الحديثة في المؤسسات، ومن أهمها:

1- نظرية الابتكار

توضح هذه النظرية كيفية تبني المؤسسات للتقنيات الجديدة وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

2- نظرية الموارد والقدرات

تشير هذه النظرية إلى أن الموارد التكنولوجية، مثل الذكاء الاصطناعي، يمكن أن تمنح المؤسسات ميزة تنافسية.

3- نظرية التحول الرقمي

تركز هذه النظرية على كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات الإدارية وتعزيز الكفاءة التنظيمية.

المنهجية وطرق البحث

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من الأسس والنظريات الإدارية والتكنولوجية التي تفسر دور التقنيات الحديثة في تطوير أداء المؤسسات وتحسين قدرتها التنافسية في بيئة الأعمال. ويُعد الذكاء الاصطناعي أحد أهم التقنيات الحديثة التي أصبحت تلعب دوراً محورياً في دعم العمليات الإدارية واتخاذ القرارات داخل المؤسسات. ولذلك تعتمد هذه الدراسة على عدد من النظريات التي تساعد في تفسير العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي.

أولاً: نظرية الابتكار التكنولوجي

تُعد نظرية الابتكار التكنولوجي من أهم النظريات التي تفسر تبني المؤسسات للتقنيات الحديثة. وتشير هذه النظرية إلى أن المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة يجب أن تعتمد على الابتكار والتكنولوجيا الحديثة في تطوير منتجاتها وخدماتها. ويُعد الذكاء الاصطناعي أحد أبرز الابتكارات التكنولوجية التي يمكن أن تسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات.

كما تشير هذه النظرية إلى أن تبني التقنيات الحديثة يساعد المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، مما يسهم في تعزيز قدرتها على المنافسة في الأسواق العالمية.

ثانياً: نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View)

تركز هذه النظرية على أن الميزة التنافسية للمؤسسات تعتمد بشكل كبير على الموارد والقدرات التي تمتلكها. وتعتبر التكنولوجيا المتقدمة، مثل الذكاء الاصطناعي، من الموارد الاستراتيجية التي يمكن أن تمنح المؤسسات ميزة تنافسية مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

وتشير هذه النظرية إلى أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير قدراتها التكنولوجية، مثل استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، تكون أكثر قدرة على تحسين أدائها التنظيمي وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

ثالثاً: نظرية التحول الرقمي

توضح نظرية التحول الرقمي كيف يمكن للمؤسسات استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين العمليات الإدارية وتطوير نماذج الأعمال. ويعد الذكاء الاصطناعي أحد أهم الأدوات التي تسهم في تحقيق التحول الرقمي داخل المؤسسات، حيث يساعد في أتمتة العديد من العمليات وتحليل البيانات وتقديم حلول ذكية لدعم اتخاذ القرار.

كما يسهم التحول الرقمي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية وزيادة سرعة إنجاز الأعمال، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسات.

رابعاً: نظرية اتخاذ القرار

توضح هذه النظرية أن اتخاذ القرار داخل المؤسسات يعتمد على توفر المعلومات الدقيقة وتحليلها بشكل صحيح. وفي هذا السياق يسهم الذكاء الاصطناعي في دعم عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخلاص المعلومات المهمة التي تساعد المديرين على اتخاذ قرارات أكثر دقة وموضوعية.

كما تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية وتحليل المخاطر المحتملة، مما يسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية داخل المؤسسات.

ارتباط النظريات بالدراسة الحالية

تعتمد الدراسة الحالية على هذه النظريات لتفسير العلاقة بين استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي في المؤسسات. حيث تساعد نظرية الابتكار التكنولوجي في تفسير تبني المؤسسات للتقنيات الحديثة، بينما تفسر نظرية الموارد والقدرات كيفية استخدام التكنولوجيا لتحقيق ميزة تنافسية. كما تسهم نظرية التحول الرقمي في توضيح دور التكنولوجيا في تطوير العمليات الإدارية، في حين تبرز نظرية اتخاذ القرار أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم القرارات الإدارية داخل المؤسسات.

ومن خلال هذه المنطلقات النظرية، تسعى الدراسة إلى تحليل مدى تأثير استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير أداء المؤسسات وتحسين كفاءتها التشغيلية في بيئة الأعمال.

مجتمع وعينة الدراسة

يُعد تحديد مجتمع الدراسة والعينة من الخطوات الأساسية في البحث العلمي، حيث يساعد ذلك في الحصول على بيانات دقيقة يمكن من خلالها تحليل الظاهرة محل الدراسة والوصول إلى نتائج علمية موثوقة. ويقصد بمجتمع الدراسة جميع الأفراد أو المؤسسات التي تنطبق عليها خصائص موضوع البحث، بينما تمثل عينة الدراسة جزءاً من هذا المجتمع يتم اختيارها بطريقة علمية بحيث تكون ممثلة للمجتمع الأصلي.

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين والمديرين العاملين في الشركات والمؤسسات التي تعتمد على التقنيات الرقمية في بيئة الأعمال. ويشمل ذلك الشركات التي تستخدم أو تسعى إلى استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات الأعمال مثل إدارة البيانات، وخدمة العملاء، والتسويق الرقمي، وتحليل المعلومات، واتخاذ القرارات الإدارية.

وقد تم اختيار هذا المجتمع نظراً لأهمية الدور الذي تلعبه التقنيات الحديثة، وخاصة الذكاء الاصطناعي، في تطوير أداء المؤسسات وتحسين كفاءة العمليات الإدارية داخلها. كما أن العاملين في هذه المؤسسات يُعدون الأكثر قدرة على تقييم مدى تأثير استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل.

ثانياً: عينة الدراسة

نظراً لصعوبة دراسة جميع أفراد مجتمع الدراسة بسبب كبر حجمه وتعدد المؤسسات، فقد تم اختيار عينة من العاملين في الشركات والمؤسسات بحيث تكون ممثلة لمجتمع الدراسة.

وتتكون عينة الدراسة من 100 موظف ومدير يعملون في شركات مختلفة تستخدم التقنيات الرقمية في أعمالها. وقد تم اختيار هذه العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل مختلف الفئات داخل مجتمع الدراسة.

كما تم توزيع الاستبيان على المشاركين في الدراسة باستخدام الوسائل الإلكترونية، وذلك لتسهيل عملية جمع البيانات وزيادة عدد المشاركين في الدراسة. وتم اختيار المشاركين من مختلف التخصصات الوظيفية مثل الإدارة، والتسويق، وتقنية المعلومات، وخدمة العملاء، وذلك بهدف الحصول على آراء متنوعة حول دور الذكاء الاصطناعي في تطوير الأداء المؤسسي.

مبررات اختيار العينة

تم اختيار هذه العينة للأسباب التالية:

1. تمثل العاملين في المؤسسات التي تستخدم التقنيات الحديثة في بيئة الأعمال.
2. توفر معلومات واقعية حول مدى استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسات.
3. تساعد في تحليل العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الأداء التنظيمي.
4. تساهم في الحصول على بيانات يمكن تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أدوات الدراسة

- تستخدم الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ويتكون من ثلاثة أجزاء:

- البيانات الديموغرافية (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة).
- قياس مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في المؤسسة.
- قياس مستوى الأداء التنظيمي.
- وسيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء المشاركين.

أساليب التحليل الإحصائي

- سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج Google Forms من خلال:
- المتوسطات الحسابية
- الانحراف المعياري
- معامل الارتباط
- تحليل الانحدار
- اختبار الفرضيات

حدود الدراسة

أ) المجال البشري:

1. العاملون في الشركات السعودية.
2. اختيار عينة عشوائية مكونة من 100 موظف ومدير يعملون في شركات تستخدم التقنيات الرقمية.

ب) المجال المكاني:

1. المنطقة الجغرافية (المملكة العربية السعودية)

ج) المجال الزمني:

1. فترة جمع البيانات (ربع الرابع 2026)
2. فترة الدراسة (2026-2027)

المراجع

- ☐ Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- ☐ Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2019). *The business of artificial intelligence*. Harvard Business Review Press.
- ☐ Bughin, J., Seong, J., Manyika, J., Chui, M., & Joshi, R. (2019). *Notes from the AI frontier: Modeling the impact of AI on the world economy*. McKinsey Global Institute.
- ☐ Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson.
- ☐ Di Vaio, A., Palladino, R., Hassan, R., & Escobar, O. (2020). Artificial intelligence and business models in the sustainable development goals perspective: A systematic literature review. *Journal of Business Research*.
- ☐ Ruiz-Real, J. L., Uribe-Toril, J., Torres, J. A., & De Pablo, J. (2020). Artificial intelligence in business and economics research: Trends and future directions. *Journal of Business Economics and Management*.
- ☐ Ramsbotham, S., Kiron, D., Gerbert, P., & Reeves, M. (2020). Expanding AI's impact with organizational learning. *MIT Sloan Management Review*.
- ☐ Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business Horizons*, 61(4), 577–586.

- ☐ Martínez, M. A. D., et al. (2024). Artificial intelligence as an essential factor for business development: A systematic literature review. *Cogent Business & Management*.
- ☐ Kumar, N. (2025). The artificial intelligence revolution: Evolving business decision-making processes. *Information Technology & People*.
- ☐ Machucho, R. (2025). The impacts of artificial intelligence on business innovation. *Systems Journal*.
- ☐ Rios-Campos, C. (2023). Artificial intelligence and business: A systematic review of literature. *Journal of Development Studies*.
- ☐ Dvoulétý, O. (2025). Artificial intelligence, digitalization, and new technologies in business processes. *Cogent Economics & Finance*.
- ☐ Sun, H. (2026). Artificial intelligence applications and corporate sustainable development performance. *International Journal of Environmental Studies*.
- ☐ Lago, N. C. (2026). The impact of artificial intelligence on startup business model innovation. *Technological Forecasting and Social Change*.
- ☐ Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2018). AI adoption advances, but foundational barriers remain. *McKinsey Global Institute*.
- ☐ Bessen, J. (2019). AI and jobs: The role of demand. *NBER Working Paper*.
- ☐ Sekaki, Y., Khazzar, A., & Ziane, H. (2025). Artificial intelligence in management studies: A bibliometric