

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية في السعودية

أسم الطالب

بدرية مهدي المحروس

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	9
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	10
1.8. منهجية الدراسة	10
1.9. الدراسة الميدانية	12
1.10. مخطط المشروع المقترح	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.....	
	4
2.1. المقدمة:	14
2.2. المتغير المستقل	15
2.3. المتغير التابع	16
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	17

17	2.5. الخاتمة
19	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد كفاءة العمليات الإدارية من العوامل الأساسية لنجاح المؤسسات في بيئات الأعمال الحديثة، إذ تعبّر عن قدرة الإدارة على إنجاز المهام بجودة عالية وفي وقت وتكلفة مناسبين، مما يعزز القدرة التنافسية ويزيد رضا العملاء. كما أن الكفاءة الإدارية تسهم في تحسين استغلال الموارد البشرية والتقنية وتقليل الهدر، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على استدامة المؤسسة ونموها في ظل بيئة العمل المتسارعة.

مع تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي، أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على هذه التقنيات لتحقيق الكفاءة في الإجراءات الإدارية وتحسين جودة القرارات. وقد أشار Davenport & Ronanki (2018) في دراستهم إلى أن الدمج الفعال للذكاء الاصطناعي مع خبرات الموظفين يساعد المؤسسات على تحقيق دقة وسرعة أكبر في العمليات الإدارية. بينما أوضح البدري (2019) في دراسته أن اعتماد الذكاء الاصطناعي في الإدارة الحكومية السعودية ساهم في تحسين سرعة إنجاز الإجراءات وتقليل الأخطاء الإدارية، وأكد محمد (2020) في دراسته أن التحول الرقمي وتبني هذه التقنيات يرفع الكفاءة لكنه يتطلب تهيئة البيئة التنظيمية لضمان النجاح.

على الرغم من ذلك، كشفت العديد من الدراسات عن فجوات واضحة في البحث تتعلق بفهم العلاقة المباشرة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات متوسطة الحجم، خاصة في البيئات المحلية مثل السعودية. إذ ركزت معظم الأبحاث على مؤسسات كبيرة أو متعددة الجنسيات يصعب تعميم نتائجها على الشركات المتوسطة محلياً، كما لم تُعط الدراسات الاهتمام الكافي لتأثير الثقافة الإدارية المحلية في نجاح هذه التطبيقات.

وتبرز مشكلة البحث الحالية في حاجة المؤسسات السعودية متوسطة الحجم لمعرفة مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة عملياتها الإدارية بشكل دقيق وموثوق، وذلك لتحديد ما إذا كانت هذه التقنيات تساهم فعليًا في تحسين الأداء أم تواجه عقبات تقلل من فعاليتها.

وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يسد فجوة معرفية كبيرة من خلال دراسة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية في السياق المحلي، كما يوفر نتائج عملية تدعم متخذي القرار في الشركات المتوسطة على تبني استراتيجيات قائمة على أسس علمية واضحة، بما يساهم في رفع الكفاءة الإدارية وتعزيز التنافسية في السوق السعودي.

1.2. مشكلة الدراسة

أصبح الذكاء الاصطناعي أحد الركائز الأساسية في تحويل العمليات الإدارية التقليدية إلى عمليات ذكية وأكثر كفاءة. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات واضحة في قياس أثره الفعلي على كفاءة هذه العمليات، خاصة في المؤسسات متوسطة الحجم التي قد تواجه صعوبات في تبني هذه التقنيات أو الاستفادة القصوى منها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم وجود دراسات متعددة تناولت أثر الذكاء الاصطناعي في السياقات الصناعية أو في مجالات تقنية بحثية، إلا أن هناك ندرة واضحة في الدراسات التي تربط بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية كمتغيرين مرتبطتين بشكل مباشر.

ركزت الأبحاث السابقة في الغالب على تحسين الأداء الكلي للمؤسسات أو رفع مستوى رضا العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي، لكنها أغفلت التطرق بشكل كافٍ لتأثير الذكاء الاصطناعي على تفاصيل العمليات الإدارية اليومية مثل الإجراءات الورقية وجدولة الأعمال وتوزيع المهام وتقليل الأخطاء البشرية.

كما أن معظم الأطر النظرية الحالية لا تدمج كفاءة العمليات الإدارية كمتغير تابع أساسي عند دراسة الذكاء الاصطناعي، مما يجعل العلاقة بين المتغيرين غير واضحة في الأدبيات العلمية.

هذا يشير إلى حاجة ملحة لتطوير نماذج نظرية جديدة توضح وتفسر بشكل دقيق العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على مستوى الواقع العملي، هناك قلة ملحوظة في الدراسات التطبيقية التي اختبرت أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية في الشركات المتوسطة الحجم، وخاصة في بيئات الأعمال بالدول العربية ودول الخليج.

ركزت معظم الدراسات الميدانية السابقة على شركات عالمية كبرى ذات بنية تقنية متقدمة يصعب تعميم نتائجها على الشركات المحلية، مما يحد من الاستفادة العملية منها.

كما تفتقر البيئة المحلية في السعودية ودول المنطقة إلى بحوث توضح مدى ملائمة أدوات الذكاء الاصطناعي المستخدمة عالميًا للثقافة الإدارية المحلية ومدى تقبل الموظفين والإدارة لهذه التطبيقات.

إضافة إلى ذلك، لا توجد دراسات تطبيقية تبين الأثر الفعلي لهذه التطبيقات على كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات المحلية متوسطة الحجم، وهو ما يشكل فراغًا بحثيًا يتطلب دراسة تطبيقية لتوضيحه.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين جودة وكفاءة العمليات الإدارية في الشركات المتوسطة، وما هي العوامل التي قد تعزز أو تعيق هذا التأثير؟

1.3. أهمية الدراسة

تناول هذا البحث موضوعًا حديثًا وحيويًا يتمثل في العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية، في ضوء التوجه الواسع نحو التحول الرقمي.

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث في سد الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية، من خلال تقديم إطار علمي يوضح كيفية تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على مختلف أبعاد الكفاءة مثل السرعة، الدقة، التكلفة، والمرونة الإدارية. كما يقترح البحث مفاهيم جديدة يمكن تطويرها لاحقًا لبناء نماذج نظرية أكثر شمولاً تساعد الباحثين في دراسات مستقبلية لفهم الأثر طويل المدى للذكاء الاصطناعي في سياقات إدارية متنوعة، خاصة في بيئات الأعمال المحلية والإقليمية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

وفر البحث نتائج عملية مهمة تساعد المدراء ومطوري السياسات في الشركات المتوسطة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات موثوقة بخصوص دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية. كما يساعدهم في تحديد المجالات التي يمكن فيها تحقيق أقصى قدر من الكفاءة وتقليل الهدر والوقت، بالإضافة

إلى التعرف على العقبات المحتملة التي قد تعيق تطبيق هذه التقنيات بشكل فعال في بيئة العمل المحلية، الأمر الذي يساهم في تحسين استراتيجيات الإدارة وزيادة التنافسية في السوق السعودي والعربي بشكل عام.

1.4. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي : ما مدى تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات المتوسطة بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال فرعي 1 : ما أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي شيوعاً في الإدارة داخل المؤسسات السعودية المتوسطة؟

السؤال فرعي 2 : كيف يؤثر استخدام الذكاء الاصطناعي على تقليل الأخطاء البشرية في العمليات الإدارية؟

السؤال فرعي 3 : ما مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تحسين سرعة وكفاءة اتخاذ القرار الإداري؟

السؤال فرعي 4 : ما العوامل التي تؤثر في فعالية استخدام الذكاء الاصطناعي داخل الإدارات المحلية؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي : قياس أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات السعودية المتوسطة

الهدف الفرعي 1 : تحليل دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في رفع جودة الأداء وتقليل الأخطاء الإدارية اليومية.

الهدف الفرعي 2 : التعرف على مدى استعداد المؤسسات المتوسطة لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.

الهدف الفرعي 3 : دراسة التحديات التي قد تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في العمليات الإدارية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات المتوسطة بالسعودية.

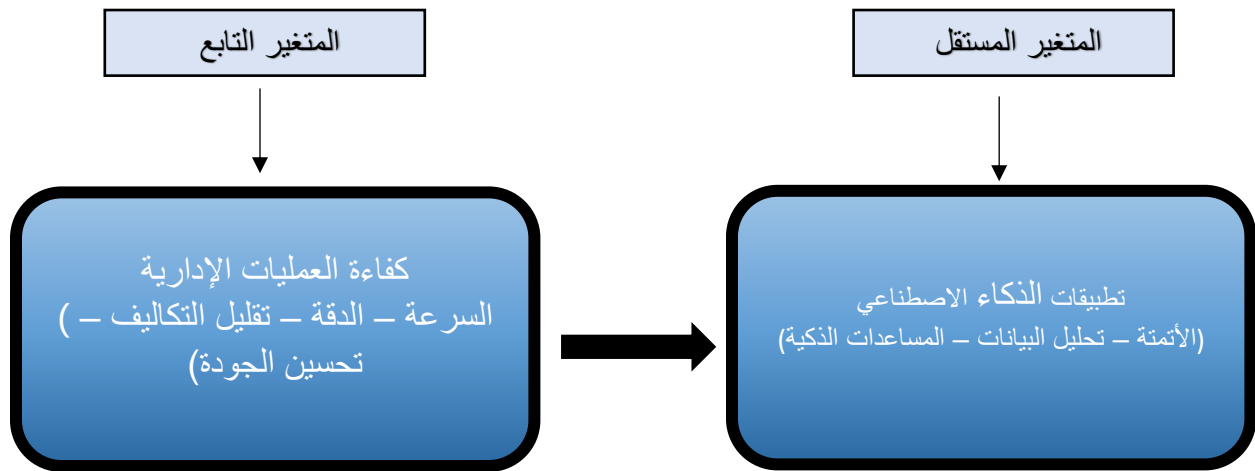
فرضيات فرعية:

1- استخدام الذكاء الاصطناعي يقلل من الأخطاء الإدارية.

2- الذكاء الاصطناعي يساهم في تسريع إنجاز العمليات.

3- توجد علاقة بين نوع تطبيق الذكاء الاصطناعي المستخدم ومستوى الكفاءة المحقق.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي

- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



1.9. الدراسة الميدانية

تُعد شركة "جاهز" من الشركات السعودية الرائدة في مجال التقنية وتوصيل الطلبات، وقد تأسست عام 2016 ويقع مقرها الرئيسي في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. تُصنف "جاهز" ضمن الشركات المتوسطة الحجم، وهي شركة مساهمة سعودية تعمل في قطاع التجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية.

تستخدم "جاهز" تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال في إدارة عملياتها الإدارية والتشغيلية، مثل: تتبع الطلبات، جدولة المهام، تحليل البيانات السلوكية للعملاء، والمساعدات الذكية داخل التطبيق، مما يجعلها نموذجًا مثاليًا لدراسة أثر هذه التطبيقات على كفاءة العمليات الإدارية في بيئة عمل محلية.

تسعى الشركة إلى تحسين جودة الخدمة وتسريع الإجراءات الإدارية وتقليل التكاليف، من خلال حلول ذكية تعتمد على الأتمتة وتحليل البيانات الضخمة. كما تحرص "جاهز" على تطوير بنيتها التقنية لدعم اتخاذ القرار وتحقيق الكفاءة الإدارية العالية، بما يواكب التوجه الرقمي المتسارع في المملكة.

سيسهم هذا التطبيق في قياس الأثر الواقعي للذكاء الاصطناعي على العمليات الإدارية في بيئة محلية، حديثة، وسريعة النمو.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

Public

الفصل الثالث : الإطار النظري

الفصل الرابع : المنهجية

الفصل الخامس : التحليل والنتائج

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد مراجعة الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم أبعاد العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية، إذ تتيح للباحث تكوين خلفية نظرية متينة تساهم في تحديد ملامح البحث وتوضيح

[Public](#)

الفجوات العلمية التي يسعى لسدها. يُعتبر الذكاء الاصطناعي من التقنيات الحديثة التي أحدثت نقلة نوعية في أساليب الإدارة وصنع القرار، وقد استحوذ على اهتمام الباحثين نظرًا لقدراته في تحليل البيانات وتبسيط العمليات وتسريع الإنجاز. وعلى الرغم من وجود كم كبير من الدراسات التي تناولت الذكاء الاصطناعي في مجالات التصنيع والخدمات والقطاع التقني، إلا أن الدراسات التي ركزت على أثره المباشر في تحسين كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسات متوسطة الحجم، خاصة في البيئات المحلية والدول النامية مثل المملكة العربية السعودية، ما زالت محدودة. ومن هنا تأتي أهمية هذا الفصل الذي يستعرض أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بالمتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي)، والمتغير التابع (كفاءة العمليات الإدارية)، بالإضافة إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بينهما، وذلك بهدف تحديد ما تم تناوله وما يحتاج إلى المزيد من البحث والتطوير.

2.2. المتغير المستقل

يشمل هذا المتغير جميع الأدوات والتقنيات الذكية التي يمكن تطبيقها في بيئة العمل الإداري، مثل أنظمة الأتمتة، المساعدات الافتراضية، تحليل البيانات الضخمة، وتعلم الآلة.

ركزت بعض الدراسات على أثر هذه التطبيقات في دعم اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء البشرية. على سبيل المثال، أوضح Davenport و Ronanki (2018) في دراستهم المنشورة في *Harvard Business Review* أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي يمكن أن تعزز من سرعة ودقة القرارات الإدارية وتقلل الأخطاء.

وأكد البدري (2019) أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحكومية السعودية أسهم في رفع جودة الأداء وتسريع الإجراءات. كما تناولت دراسة Alharthi و Al-Mashaqbeh (2022) دور الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات الإدارية في المؤسسات السعودية، مشيرة إلى التحديات التقنية والثقافية التي تواجه التطبيق الفعال لهذه الأدوات

2.3. المتغير التابع

يمثل هذا المتغير مخرجات العمليات الإدارية ومستوى الأداء العام للمؤسسات، ويشمل مؤشرات مثل السرعة في إنجاز المهام، الدقة في تنفيذ الإجراءات، تقليل الأخطاء والتكاليف، وتحسين جودة الخدمة المقدمة.

ركزت بعض الدراسات على قياس وتحليل كفاءة العمليات الإدارية وربطها بالتقنيات الحديثة. حيث تناولت دراسة محمد (2020) التحول الرقمي في القطاع العام السعودي ودوره في رفع الكفاءة وتقليل الهدر، مؤكدة على ضرورة التهيئة التنظيمية والموارد البشرية.

كذلك أشار Shrestha وآخرون (2019) إلى أهمية الهياكل التنظيمية المرنة في دعم قرارات تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحسين الكفاءة التشغيلية. وتشير هذه الدراسات إلى أن تحقيق الكفاءة الإدارية لا يعتمد فقط على التقنية، بل أيضاً على الثقافة التنظيمية والجاهزية المؤسسية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ربطت العديد من الدراسات بين استخدام الذكاء الاصطناعي وتحسين الكفاءة الإدارية، وأظهرت أن العلاقة بين المتغيرين ليست علاقة مباشرة فحسب، بل تتأثر أيضًا بعدد من العوامل الوسيطة مثل البنية التحتية التقنية، والجاهزية التنظيمية، ومدى تقبل الموظفين لهذه الأدوات. على سبيل المثال، ناقش Alam وآخرون (2022) أثر الذكاء الاصطناعي على الكفاءة التنظيمية، مشيرين إلى أن الاستخدام الصحيح للأدوات يساهم في تحسين الأداء وتقليل التكاليف، ولكن في حال غياب السياسات الداعمة أو التدريب المناسب قد تتضاءل الفوائد المتوقعة. كما تناولت Zawawi و Alshaikh (2023) أثر الذكاء الاصطناعي على التحول الرقمي في المؤسسات السعودية وأكدت على دوره في رفع كفاءة العمليات الإدارية مع ضرورة تكييف الحلول التقنية مع الثقافة المحلية. وأوضحت دراسات أخرى أن التكامل بين الأنظمة الذكية وأساليب الإدارة التقليدية يمكن أن ينتج عنه تحسينات ملموسة في سرعة اتخاذ القرارات، وتوزيع المهام، وتقليل الهدر في الموارد. هذا يؤكد أن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والكفاءة الإدارية علاقة متعددة الأبعاد تتطلب دراسة تطبيقية شاملة لتحديد أفضل الممارسات والسياسات التي تعزز من قيمة الاستثمار في هذه التقنيات.

2.5. الخاتمة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتضح بجلاء أن الذكاء الاصطناعي ليس مجرد أداة تقنية بل عنصر استراتيجي قادر على إعادة تشكيل بيئة العمل الإداري. تظهر الدراسات أن التطبيقات الذكية، بدءًا من الأتمتة والتحليلات المتقدمة وحتى المساعدات الافتراضية، تمثل فرصًا كبيرة لرفع الكفاءة وتقليل الأخطاء وتسريع الإنجاز. إلا أن هذه الفوائد لا تتحقق إلا ضمن بيئة تنظيمية داعمة تتبنى التغيير وتستثمر في تدريب الموارد البشرية وتطوير البنية التحتية التقنية.

كما تكشف المراجعة أن المؤسسات الكبرى ذات الإمكانيات التقنية المتقدمة حظيت بالنصيب الأكبر من الدراسات، بينما المؤسسات متوسطة الحجم، وخاصة في المملكة العربية السعودية ودول الخليج، ما زالت بحاجة إلى اهتمام بحثي أوسع. وجود فجوات معرفية تتعلق بمدى جاهزية هذه المؤسسات، ومستوى تقبل الموظفين للتقنيات الجديدة، ومدى ملائمة الأدوات المستخدمة للثقافة المحلية، يشير إلى أهمية التركيز على هذه الجوانب في الأبحاث المستقبلية.

كذلك، فإن العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وكفاءة العمليات الإدارية ليست خطية أو بسيطة، بل تتأثر بعدة عوامل وسيطة كالعدم القيادي، السياسات التنظيمية، المرونة الهيكلية، ومستوى الأمن المعلوماتي. جميع هذه الجوانب تتطلب دراسات تطبيقية معمقة لتحديد العوامل الأكثر تأثيرًا وكيفية إدارتها لتحقيق أفضل النتائج.

بناءً على ذلك، يهدف هذا البحث إلى سد جزء من هذه الفجوات عبر دراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها على كفاءة العمليات الإدارية في مؤسسة سعودية متوسطة الحجم، مما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية ويوفر توصيات عملية للقطاع الإداري المحلي. هذه النتائج المتوقعة ستسهم ليس فقط في تطوير بيئات العمل المحلية، بل قد تشكل نموذجًا قابلاً للتطبيق في بيئات مشابهة على المستويين الإقليمي والدولي، وبذلك يعزز البحث من القيمة العلمية والعملية لهذا المجال.

المراجع الإنكليزية

- Alharthi, A., & Al-Mashaqbeh, I. (2022). The role of artificial intelligence in improving administrative processes in Saudi organizations. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(4), 112–120
- Alam, M. A., Masum, A. K. M., & Hoque, K. E. (2022). Exploring the impact of artificial intelligence on organizational efficiency: A study on administrative functions. *International Journal of Management*, 13(1), 43–55.
- Alreshidi, E. (2020). The adoption of artificial intelligence in Saudi Arabia: Challenges and opportunities. *Journal of Information Systems Research and Innovation*, 17(2), 66–74.
- Bughin, J., Hazan, E., Ramaswamy, S., Chui, M., Allas, T., Dahlström, P., ... & Trench, M. (2018). *Artificial intelligence: The next digital frontier?* McKinsey Global Institute Report.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- Ghosh, A. (2021). Artificial intelligence in administrative decision-making: Opportunities and challenges. *AI & Society*, 36, 949–958.
- Huang, M. H., & Rust, R. T. (2021). Artificial intelligence in service. *Journal of Service Research*, 24(1), 3–22.
- Kshetri, N. (2021). Artificial intelligence in developing countries: Progress and prospects. *IT Professional*, 23(5), 10–16.
- Makridakis, S. (2017). The forthcoming Artificial Intelligence (AI) revolution: Its impact on society and firms. *Futures*, 90, 46–60.
- 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.
- Zawawi, S., & Alshaikh, H. (2023). Artificial intelligence and its impact on digital transformation in Saudi organizations: A practical analysis. *Saudi Journal of Administrative Sciences*, 5(2), 98–113.

: المراجع العربية

- مجلة العلوم. البدري، عمر. (2019). أثر الذكاء الاصطناعي على كفاءة الأداء الإداري في المنظمات الحكومية السعودية 11 (2)، 155–176.

مجلة العلوم الإدارية, بن دجم، أحمد. (2021). دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الإدارة العامة في السعودية 29(1), 123–141.

مجلة محمد، عادل. (2020). التحول الرقمي ودوره في تحسين العمليات الإدارية: دراسة تطبيقية على القطاع العام السعودي 60(1), 33–59.