

العنوان/

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية: دراسة تطبيقية على شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية

Research Title/

The Impact of Generative Artificial Intelligence on Operational Efficiency in Private Sector Companies in the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالبة/ بتلاء بنت فهد ال قاسم
الرقم الجامعي/ 261002751

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید
د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

الشكر والتقدير

الحمد لله أولاً وأخيراً على ما منّ به علينا من علمٍ وتوفيق، والصلاة والسلام على نبينا محمد

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث، وأخص بالشكر والتقدير سعادة المشرفين على هذا المشروع البحثي، د. الفيصل عبد الحميد ود. فايز جراد، على ما قدموه من توجيه وإرشاد وملاحظات علمية قيّمة كان لها أثر كبير في تطوير هذا العمل وإخراجه بالصورة المطلوبة

كما أتقدم بالشكر إلى إدارة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة على ما قدموه من دعم علمي ومعرفي خلال فترة الدراسة، وما وفرته الجامعة من بيئة تعليمية ساعدت على تطوير المهارات البحثية والعلمية

وأتوجه بالشكر لكل من ساهم في دعم هذا البحث من قريب أو بعيد، ولكل المشاركين الذين سيقدمون آراءهم وبياناتهم من خلال أداة الدراسة، مما يساهم في تحقيق أهداف هذا البحث

وفي الختام، أسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعا، وأن يكون إضافة علمية تساهم في إثراء المعرفة حول دور الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية في مؤسسات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، في ظل التوسع المتسارع في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، وما تشهده بيئة الأعمال من تطورات تقنية تتطلب تحسين كفاءة الأداء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. ويُعد الذكاء الاصطناعي التوليدي من أبرز التقنيات الحديثة التي تتيح للمؤسسات أتمتة العديد من العمليات، وتحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرارات، بما يساهم في تحسين الأداء التشغيلي ورفع كفاءة استخدام الموارد

(Dwivedi et al., 2023؛ Fang et al., 2025)

وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة، وسيتم جمع البيانات من خلال استبانة تُوجّه إلى عينة من العاملين والمديرين في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، بهدف قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية، وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة

ومن المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في توضيح مدى تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين سرعة إنجاز الأعمال، وترشيد استخدام الموارد، وخفض التكاليف التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات والمنتجات، ودعم اتخاذ القرارات الإدارية، بما يعزز كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص. كما يُتوقع أن تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي تساعد متخذي القرار على تعزيز الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي بما يدعم تحقيق أهداف التحول الرقمي ويرفع مستوى الأداء المؤسسي

(OECD, 2024؛ AlDakheel et al., 2026)

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي التوليدي، الذكاء الاصطناعي، كفاءة العمليات التشغيلية، القطاع الخاص، التحول الرقمي، المملكة العربية السعودية

شكر وتقدير	
المستخلص	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الاشكال	
1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:.....	1
1.1 مقدمة:	1
2.1 مشكلة الدراسة:.....	2
3.1 أهمية الدراسة:.....	3
4.1 أهداف الدراسة:.....	3
5.1 أسئلة الدراسة:	4
6.1 فرضيات الدراسة:	4
7-1 حدود الدراسة:.....	5
8-1 مصطلحات الدراسة:.....	5
6 الفصل الثاني: الإطار النظري:	6
2-1 تمهيد:	6
2-2 الذكاء الاصطناعي التوليدي:.....	6

7	3-2 كفاءة العمليات التشغيلية:
8	4-2 الدراسات السابقة:
8	الدراسة الاولى:
8	الدراسة الثانية:
8	الدراسة الثالثة:
9	الدراسة الرابعة:
9	الدراسة الخامسة:
9	الدراسة السادسة:
9	5-2 التعليق على الدراسات السابقة:
10	الفصل الثالث: منهجية الدراسة:
10	1-3 تمهيد:
10	2-3 منهج الدراسة:
10	3-3 مجتمع الدراسة:
11	4-3 عينة الدراسة:
11	5-3 أداء الدراسة:
11	6-3 صدق وثبات أداء الدراسة:
11	7-3 أساليب المعالجة الإحصائية:
11	8-3 أخلاقيات الدراسة:
	المراجع:
	الملحقات:
	ملحق (1)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة الدراسة 1-1

شهدت بيئة الأعمال خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة نتيجة الثورة الرقمية والتقدم المستمر في تقنيات الذكاء الاصطناعي، الأمر الذي أدى إلى تغييرات جوهرية في أساليب إدارة المؤسسات وتنفيذ العمليات التشغيلية، حيث أصبحت المنظمات تسعى إلى تبني التقنيات الحديثة لتعزيز كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات والمنتجات، بما يساهم في تحقيق الميزة التنافسية واستدامة النمو في ظل بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر

(OECD, 2024)

ويُعد الذكاء الاصطناعي أحد أبرز التقنيات التي أحدثت تحولاً في مختلف القطاعات الاقتصادية، لما يمتلكه من قدرات متقدمة في تحليل البيانات، والتنبؤ بالنتائج، وأتمتة الإجراءات، ودعم متخذي القرار، مما أسهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية والتشغيلية، وتقليل الأخطاء البشرية، ورفع إنتاجية المؤسسات في مختلف القطاعات

(Russell & Norvig, 2021)

ومع التطور المتسارع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، ظهر مفهوم **الذكاء الاصطناعي التوليدي** بوصفه أحد أكثر التقنيات تقدماً، حيث يعتمد على نماذج تعلم عميق قادرة على إنتاج النصوص والصور والتقارير والبرمجيات وتحليل البيانات بصورة تحاكي القدرات البشرية، الأمر الذي أتاح للمؤسسات فرصاً جديدة لتطوير العمليات التشغيلية، وتسريع إنجاز الأعمال، وتحسين جودة المخرجات، وتعزيز الابتكار في بيئة العمل

(Dwivedi et al., 2023)

وفي المملكة العربية السعودية، يشهد القطاع الخاص توسعاً ملحوظاً في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي، انسجاماً مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تركز على تعزيز التحول الرقمي، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتنمية الاقتصاد القائم على المعرفة، حيث أصبح توظيف التقنيات الذكية أحد العوامل الرئيسة في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وترشيد استخدام الموارد، ودعم سرعة اتخاذ القرارات، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء

(SDAIA, 2024)

وتُعد كفاءة العمليات التشغيلية من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم مستوى أدائها، إذ تعكس قدرة المنظمة على استغلال مواردها بكفاءة، وتقليل الوقت والتكاليف، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وتحقيق رضا العملاء، بما يدعم استدامة الأداء ويعزز القدرة التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية

(Slack et al., 2022)

وانطلاقاً من ذلك، تأتي هذه الدراسة لبحث أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام هذه التقنية ومستوى كفاءة العمليات التشغيلية، بما يساهم في تقديم نتائج علمية يمكن أن تدعم متخذي القرار في تبني ممارسات أكثر فاعلية للاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي وتحقيق أهداف التحول الرقمي ورفع مستوى الأداء المؤسسي

(Dwivedi et al., 2023؛ OECD, 2024)

مشكلة الدراسة 2-1

يشهد القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية توسعًا ملحوظًا في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وذلك في إطار التحول الرقمي الذي تسعى إليه المؤسسات لتعزيز كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات والعمليات التشغيلية، حيث أصبحت هذه التطبيقات تُستخدم في أتمتة المهام، وتحليل البيانات، ودعم اتخاذ القرارات، وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء، الأمر الذي يجعلها من التقنيات الواعدة في تحسين الأداء المؤسسي

(SDAIA, 2024؛ OECD, 2024)

وعلى الرغم من التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي، إلا أن مستوى الاستفادة الفعلية منه في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية لا يزال يختلف من شركة إلى أخرى، نتيجة تفاوت الإمكانيات التقنية، ومستوى جاهزية البنية التحتية الرقمية، وكفاءة الموارد البشرية، ومدى تبني الإدارات العليا لهذه التقنيات، مما قد يؤثر في تحقيق النتائج المرجوة من استخدامها (Dwivedi et al., 2023)

كما أظهرت العديد من الدراسات الحديثة وجود اهتمام متزايد بدراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئات الأعمال، إلا أن الدراسات التي تناولت بصورة مباشرة أثر الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية ما تزال محدودة، وهو ما يمثل فجوة بحثية تستدعي إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال، خاصة في ظل التوسع المتسارع في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي داخل المؤسسات

(Dwivedi et al., 2023؛ Fang et al., 2025)

وانطلاقًا مما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة 3-1

تنبع أهمية هذه الدراسة من الاهتمام المتزايد بتطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في بيئة الأعمال، وما تمثله هذه التقنية من فرصة لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتعزيز الأداء المؤسسي في مختلف القطاعات. كما تكتسب الدراسة أهميتها من توجه المملكة العربية السعودية نحو دعم التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030، الأمر الذي يجعل دراسة أثر الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية موضوعاً ذا أهمية علمية وعملية

(SDAIA, 2024؛ OECD, 2024)

وتتمثل الأهمية العلمية للدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة العمليات التشغيلية، من خلال تقديم إطار علمي يوضح طبيعة العلاقة بينهما في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، كما تسهم الدراسة في دعم الباحثين والمهتمين بهذا المجال من خلال توفير أساس علمي يمكن الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في مجالات الإدارة والأعمال، إضافة إلى المساهمة في سد جانب من الفجوة البحثية المرتبطة بهذا الموضوع

(Dwivedi et al., 2023)

أما من الناحية العملية، فمن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في مساعدة متخذي القرار في شركات القطاع الخاص على فهم أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، بما يدعم تطوير السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بتبني هذه التقنية، ويساعد على رفع كفاءة الأداء، وتحسين جودة الخدمات، وترشيد استخدام الموارد، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات بما يتوافق مع مستهدفات التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030

(SDAIA, 2024)

أهداف الدراسة 4-1

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة طبيعة العلاقة بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي ومستوى كفاءة العمليات التشغيلية، وقياس مدى إسهام هذه التقنية في تحسين سرعة إنجاز الأعمال، ورفع جودة العمليات، وترشيد استخدام الموارد، ودعم اتخاذ القرارات داخل الشركات. كما تهدف الدراسة إلى تقديم نتائج علمية يمكن أن تسهم في دعم متخذي القرار عند تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي، بما يعزز كفاءة الأداء التشغيلي ويساعد على تحقيق مستهدفات التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030

(Dwivedi et al., 2023؛ SDAIA, 2024)

أسئلة الدراسة 5-1

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

ما مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

ما مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على تحسين سرعة إنجاز العمليات التشغيلية وجودة مخرجاتها في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

فرضيات الدراسة 6-1

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وأهدافها وأسئلتها، تفترض الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، ويمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

حدود الدراسة 7-1

تحدد هذه الدراسة مجموعة من الحدود التي تسهم في توضيح نطاقها، وتساعد على تفسير نتائجها في إطارها الصحيح، حيث تتمثل الحدود الموضوعية في دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي بوصفه المتغير المستقل على كفاءة العمليات التشغيلية بوصفها المتغير التابع، مع التركيز على العلاقة بين المتغيرين في بيئة شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

أما الحدود المكانية فتتمثل في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، نظرًا لما يشهده هذا القطاع من توسع في تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتحول الرقمي، وما يمثله من أهمية في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030

(SDAIA, 2024)

وتتمثل الحدود البشرية في العاملين والمديرين في شركات القطاع الخاص الذين تتعلق طبيعة أعمالهم باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي أو لديهم معرفة بتطبيقاتها داخل بيئة العمل، وذلك لكونهم الأكثر قدرة على تقييم أثر هذه التقنية في كفاءة العمليات التشغيلية

أما الحدود الزمنية فتقتصر على الفترة التي سيتم خلالها تنفيذ الدراسة وجمع البيانات وتحليلها خلال العام الدراسي 1447هـ الموافق 2026م

مصطلحات الدراسة 8-1

يقصد بالذكاء الاصطناعي التوليدي مجموعة من تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تعتمد على نماذج التعلم العميق لإنتاج محتوى جديد، مثل النصوص والصور والأكواد البرمجية، بالاعتماد على البيانات التي تم تدريبها عليها، بما يسهم في دعم العمليات الإدارية والتشغيلية وتحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات

(Dwivedi et al., 2023)

ويُعرف إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه مستوى استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، كما يتم قياسه من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض

وتُعرف كفاءة العمليات التشغيلية بأنها قدرة المؤسسة على تنفيذ عملياتها التشغيلية بكفاءة وفعالية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، وتحسين جودة الأداء، وتقليل الوقت والتكاليف، بما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية

(Slack et al., 2022)

وتُعرف إجرائيًا في هذه الدراسة بأنها الدرجة التي تعكس مستوى كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، كما يتم قياسها من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة 1-2

يتناول هذا الفصل الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بموضوع الدراسة، بهدف بناء أساس علمي يساعد على فهم العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية. ويُعد استعراض الدراسات السابقة من الخطوات المهمة في البحث العلمي، حيث يساهم في التعرف على أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسات ذات الصلة، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، والاستفادة منها في بناء الدراسة الحالية

كما يتضمن الفصل عرضاً للمفاهيم والنظريات المرتبطة بمتغيرات الدراسة، والتي تتمثل في الذكاء الاصطناعي التوليدي والكفاءة التشغيلية، مع توضيح خصائصهما وأهميتهما ومجالات تطبيقهما في بيئة الأعمال، بالإضافة إلى بيان العلاقة بينهما في ضوء الأدبيات العلمية. ويساعد ذلك في دعم الدراسة الحالية وتفسير نتائجها، بما يساهم في تحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها

الذكاء الاصطناعي التوليدي 2-2

يُعد الذكاء الاصطناعي التوليدي أحد أبرز تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحديثة، حيث يعتمد على نماذج التعلم العميق القادرة على إنشاء محتوى جديد، مثل النصوص والصور والأكواد البرمجية والتقارير، استناداً إلى البيانات التي تم تدريبه عليها. وقد أسهمت هذه التقنية في إحداث تحول كبير في بيئة الأعمال من خلال دعم عمليات الأتمتة، وتحسين معالجة البيانات، وتعزيز جودة المخرجات، بما يساعد (Dwivedi et al., 2023) المؤسسات على رفع كفاءة الأداء وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية

ويشهد استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي توسعاً ملحوظاً في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الخاص، نظراً لما يوفره من إمكانيات تساهم في تحسين العمليات التشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات، وتطوير الخدمات والمنتجات، بالإضافة إلى تعزيز الابتكار والاستجابة السريعة لمتطلبات بيئة الأعمال المتغيرة. كما أصبح توظيف هذه التقنية أحد المحاور الرئيسة للتحول الرقمي الذي تتبناه (OECD, 2024! SDAIA, 2024) المؤسسات بهدف تحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز قدرتها التنافسية

ويُعد الذكاء الاصطناعي التوليدي من التقنيات الواعدة التي تتيح للمؤسسات الاستفادة من البيانات بصورة أكثر كفاءة، من خلال إنتاج محتوى وتحليلات تدعم العمليات الإدارية والتشغيلية، وتساهم في تقليل الوقت والجهد والتكاليف، وتحسين جودة الأداء، الأمر الذي جعل العديد من المؤسسات تتجه نحو الاستثمار في هذه التقنية ودمجها في مختلف أنشطتها التشغيلية لتحقيق قيمة مضافة وتعزيز استدامة الأداء

(Dwivedi et al., 2023! Russell & Norvig, 2021)

كفاءة العمليات التشغيلية 3-2

تُعد كفاءة العمليات التشغيلية من المفاهيم الأساسية في الإدارة الحديثة، حيث تعبر عن قدرة المؤسسة على تنفيذ عملياتها التشغيلية بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتقليل الوقت والتكاليف، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية

(Slack et al., 2022)

وتحظى كفاءة العمليات التشغيلية باهتمام متزايد في مختلف المؤسسات، لما لها من دور في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الأداء، حيث تعتمد المؤسسات على تطوير إجراءات العمل، والاستفادة من التقنيات الحديثة، وتبسيط العمليات التشغيلية لتحقيق نتائج أفضل في بيئة الأعمال المتغيرة

(Russell & Norvig, 2021)

كما أن استخدام التقنيات الرقمية، ومن أبرزها الذكاء الاصطناعي التوليدي، أصبح من العوامل المؤثرة في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، من خلال أتمتة المهام المتكررة، وتحليل البيانات بسرعة ودقة، ودعم متخذي القرار، مما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة

(Dwivedi et al., 2023)

أهمية كفاءة العمليات التشغيلية

تكمن أهمية كفاءة العمليات التشغيلية في قدرتها على مساعدة المؤسسات على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، وتقليل الهدر، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة سرعة إنجاز الأعمال، مما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. كما تساعد كفاءة العمليات التشغيلية في دعم استمرارية الأعمال وتحقيق أهداف التحول الرقمي من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة وتطوير بيئة العمل

(Slack et al., 2022)

العوامل المؤثرة في كفاءة العمليات التشغيلية

تتأثر كفاءة العمليات التشغيلية بعدة عوامل، من أبرزها كفاءة الموارد البشرية، وتبني التقنيات الحديثة، وتوافر البنية التحتية الرقمية، وجودة نظم المعلومات، ودعم الإدارة العليا، إضافة إلى التطوير المستمر للعمليات والإجراءات. ويؤدي تكامل هذه العوامل إلى تحسين مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والكفاءة التشغيلية

(OECD, 2024)

الدراسات السابقة 4-2

تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية موضوع الذكاء الاصطناعي التوليدي وعلاقته بتحسين الأداء المؤسسي وكفاءة العمليات التشغيلية، بهدف التعرف على أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية، وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة

الدراسة الأولى

أجرى دوفيفدي وآخرون دراسة هدفت إلى استعراض تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في مؤسسات الأعمال، وبيان الفرص والتحديات المرتبطة باستخدامه في مختلف القطاعات. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وتوصلت إلى أن الذكاء الاصطناعي التوليدي يساهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار، وزيادة الإنتاجية، مع التأكيد على أهمية وضع أطر تنظيمية وحوكمة فعالة لضمان الاستخدام الأمثل لهذه التقنية

(Dwivedi et al., 2023)

الدراسة الثانية

أجرى النعملة دراسة هدفت إلى التعرف على واقع استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وقياس أثرها في تحسين الأداء المؤسسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة الأداء، وتسريع إنجاز الأعمال، ودعم عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسات

(Alnamlah, 2024)

الدراسة الثالثة

أجرى فانغ وآخرون دراسة هدفت إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسات، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال تحليل عدد من التطبيقات العملية في بيئات الأعمال. وأشارت النتائج إلى أن استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي يساهم في تحسين سرعة تنفيذ العمليات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتعزيز جودة المخرجات، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء المؤسسي

(Fang et al., 2025)

الدراسة الرابعة

أجرى سلاك وآخرون دراسة هدفت إلى توضيح مفهوم كفاءة العمليات التشغيلية والعوامل المؤثرة فيها، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال استعراض الأدبيات المتعلقة بإدارة العمليات. وتوصلت الدراسة إلى أن الاستخدام الأمثل للموارد، وتحسين جودة العمليات، وتقليل الوقت والتكاليف، تمثل من أهم العوامل المؤثرة في رفع كفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات

(Slack et al., 2022)

الدراسة الخامسة

أجرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية دراسة تناولت دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم التحول الرقمي داخل المؤسسات، وأوضحت أن تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي أصبحت من الأدوات الرئيسة التي تساعد المؤسسات على تحسين الإنتاجية، ودعم الابتكار، وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية، مع ضرورة تطوير السياسات والضوابط المنظمة لاستخدامها

(OECD, 2024)

الدراسة السادسة

أصدرت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي تقريراً تناول واقع الذكاء الاصطناعي في المملكة العربية السعودية، وأكد أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي يساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، ودعم التحول الرقمي، وتحسين جودة الخدمات في مختلف القطاعات، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030

(SDAIA, 2024)

التعليق على الدراسات السابقة 5-2

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وتحديد متغيرات الدراسة، وصياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، واختيار المنهج المناسب وأداة جمع البيانات. كما أظهرت الدراسات السابقة وجود اهتمام متزايد بتطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي ودورها في تحسين الأداء المؤسسي وكفاءة العمليات التشغيلية، إلا أن معظمها ركز على بيئات مختلفة أو تناول الذكاء الاصطناعي بصورة عامة، في حين تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، مما يساهم في سد جانب من الفجوة البحثية في هذا المجال

منهجية الدراسة

تمهيد 1-3

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات التي سيتم اتباعها لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، ويشمل ذلك توضيح منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، بالإضافة إلى إجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، والأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج

منهج الدراسة 2-3

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها والكشف عن العلاقات بين متغيراتها. ويساعد هذا المنهج في دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها للوصول إلى النتائج التي تسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها

ويتميز المنهج الوصفي التحليلي بقدرته على تقديم وصف دقيق لمتغيرات الدراسة وتحليلها بصورة علمية، مما يساعد في تفسير طبيعة العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة العمليات التشغيلية، واستخلاص النتائج التي تسهم في تقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في بيئة العمل

مجتمع الدراسة 3-3

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين والمديرين في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، ممن تتعلق طبيعة أعمالهم باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي أو لديهم معرفة بتطبيقاتها في بيئة العمل، وذلك لكونهم الأكثر قدرة على تقديم المعلومات التي تخدم أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها

4-3 عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة الدراسة من العاملين والمديرين في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك لضمان تمثيل أفراد مجتمع الدراسة وإتاحة الفرصة لجميع أفرادها للمشاركة. وسيتم توزيع الاستبانة على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة بما يحقق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها

5-3 أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، نظرًا لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من أفراد العينة في وقت مناسب. وسيتم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وستتضمن مجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة، وهي استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة العمليات التشغيلية، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة استجابة أفراد العينة

6-3 صدق وثبات أداة الدراسة

سيتم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والبحث العلمي، وذلك للتأكد من مناسبة فقراتها ووضوحها ومدى ارتباطها بأهداف الدراسة. كما سيتم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، للتأكد من اتساق فقرات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها

7-3 أساليب المعالجة الإحصائية

سيتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي المناسب، وذلك من خلال توظيف الأساليب الإحصائية الوصفية، مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة وقياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

8-3 أخلاقيات الدراسة

ستلتزم الدراسة بالمبادئ الأخلاقية للبحث العلمي في جميع مراحلها، حيث سيتم توضيح الهدف من الدراسة للمشاركين، والتأكيد على أن المشاركة اختيارية، وأن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع المحافظة على سرية بيانات المشاركين وعدم الإفصاح عنها لأي جهة أخرى

Dwivedi, Y. K., Kshetri, N., Hughes, L., Slade, E. L., Jeyaraj, A., Kar, A. K., Baabdullah, A. M., Koohang, A., Raghavan, V., Ahuja, M., Albanna, H., Albashrawi, M., Al-Busaidi, K. A., Balakrishnan, J., Barlette, Y., Basu, S., Bose, I., Brooks, L., Buhalis, D., ... Wright, R. (2023). *So what if ChatGPT wrote it? Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy*. International Journal of Information Management, 71, 102642

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *OECD Artificial Intelligence Review*

Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (4th ed.). Pearson

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2022). *Operations Management* (10th ed.). Pearson

Saudi Data and Artificial Intelligence Authority. (2024). *State of Artificial Intelligence in Saudi Arabia Report*

Fang, L., Yuan, Z., Zhang, K., Donati, D., & Sarvary, M. (2025). *Generative AI and Firm Productivity: Field Experiments in Online Retail*

الملحق (1): أداة الدراسة (الاستبانة) استبانة الدراسة

عنوان الدراسة:

أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية

مقدمة الاستبانة

السادة المشاركون

تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة علمية حول أثر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة العمليات التشغيلية في شركات القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية. وتستخدم المعلومات التي سيتم جمعها لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة

شاكرين لكم تعاونكم ومساهمتمكم في إنجاح هذه الدراسة

أولاً: البيانات العامة

الجنس:

ذكر

أنثى

العمر:

أقل من 30 سنة

من 30 إلى أقل من 40 سنة

من 40 إلى أقل من 50 سنة

سنة فأكثر 50

المؤهل العلمي:

دبلوم

بكالوريوس

ماجستير

دكتوراه

سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة

سنة فأكثر 15

المسمى الوظيفي:

موظف

مشرف

ثانيًا: محور استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية:

العبرة	اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشده
تستخدم الشركة تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في بعض مهام العمل					
تمتلك الشركة توجهاً نحو تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي الحديثة					
يساعد الذكاء الاصطناعي التوليدي في أتمتة بعض العمليات المتكررة					
يساهم الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين سرعة إنجاز المهام					
يساعد الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحليل البيانات واستخلاص المعلومات					
تستخدم الشركة أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي لدعم اتخاذ القرارات					
يساهم الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين جودة المخرجات					
توفر الشركة التدريب اللازم لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي					
يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في تطوير أساليب العمل داخل الشركة					
يمثل الذكاء الاصطناعي التوليدي عاملاً مهماً في تعزيز القدرة التنافسية للشركة					

ثالثاً: محور كفاءة العمليات التشغيلية

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية:

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تساعد التقنيات الحديثة في تقليل الوقت اللازم لإنجاز الأعمال					
تسعى الشركة إلى تحسين كفاءة العمليات التشغيلية بشكل مستمر					
تساهم التقنيات الرقمية في تقليل التكاليف التشغيلية					
يتم استخدام الموارد المتاحة داخل الشركة بكفاءة عالية					
تساعد الأنظمة الحديثة في تقليل الأخطاء أثناء تنفيذ العمليات					
تساهم التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات والمنتجات					
تتميز العمليات التشغيلية في الشركة بالسرعة والمرونة					
تساعد المعلومات المتوفرة في تحسين القرارات التشغيلية					
تحرص الشركة على تطوير عملياتها بما يتوافق مع التطورات التقنية					
يؤدي تحسين العمليات التشغيلية إلى زيادة القدرة التنافسية للشركة					