

أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في العمل على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات:
دراسة ميدانية على موظفي الشركات الخدمية بمدينة الرياض

إعداد الطالب/ أديب عبدالرحمن السعدون

الرقم الجامعي / 253002109

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2026

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة
6	أهمية الدراسة
6	الأهمية العلمية (النظرية)
6	الأهمية العملية (التطبيقية)
7	أهداف الدراسة
8	أسئلة الدراسة
8	السؤال الرئيسي
9	فروض الدراسة
9	الفرض الرئيسي
10	الدراسات السابقة:
10	المحور الأول: دراسات تناولت المتغير المستقل (أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي) وعلاقته بمتغيرات أخرى
13	المحور الثاني: دراسات تناولت المتغير التابع (إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات) وعلاقته بمتغيرات أخرى
15	الفجوة البحثية
16	المنطلقات النظرية للدراسة:
19	المنهجية وطرق البحث:
20	مجتمع وعينة الدراسة
21	مصادر جمع البيانات
21	أداة الدراسة
22	الأساليب الإحصائية المستخدمة
23	حدود الدراسة
24	المراجع:
24	أولاً: المراجع العربية

مقدمة:

يعيش العالم اليوم حقبة تحولية فارقة تُعيد تشكيل ملامح بيئة الأعمال من جذورها، حيث باتت التقنيات الرقمية الحديثة تفرض واقعاً جديداً على المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها، ولعل أبرز هذه التقنيات وأسرعها انتشاراً هي تقنيات الذكاء الاصطناعي التي تغلغت في شتى القطاعات الاقتصادية والخدمية، وأصبحت عنصراً محورياً في استراتيجيات التحول الرقمي التي تتبناها المنظمات سعياً نحو تحقيق التميز التشغيلي والميزة التنافسية المستدامة، وقد أثبتت الدراسات الحديثة أن الذكاء الاصطناعي يمارس أثراً جوهرياً على مختلف جوانب الأداء المؤسسي، سواء من حيث تحسين الكفاءة التشغيلية أو تعزيز فعالية العمليات الإدارية والتنظيمية (المصاروة والسرحان، 2021)

وفي خضم هذا التحول الرقمي المتسارع، برز الذكاء الاصطناعي التوليدي بوصفه الموجة الأحدث والأكثر تأثيراً في منظومة تقنيات الذكاء الاصطناعي، إذ يتميز بقدرته الفريدة على إنشاء محتوى جديد ومبتكر بشكل مستقل يشمل النصوص والصور والتحليلات والملخصات والعروض التقديمية، وقد شهدت أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي مثل ChatGPT و Microsoft Copilot انتشاراً هائلاً في بيئات العمل المختلفة منذ أواخر عام 2022م، حيث أصبحت تُوظف في توليد المحتوى وتحليل البيانات وأتمتة المهام الروتينية ودعم عمليات اتخاذ القرار، مما أحدث تحولاً نوعياً في أساليب العمل وأنماط الأداء الوظيفي عبر مختلف القطاعات المهنية، ولم يقتصر تأثير هذه الأدوات على الجوانب التقنية فحسب بل امتد ليطل ممارسات إدارة الموارد البشرية ذاتها مما يعكس عمق التحول الذي تُحدثه في البنية التنظيمية للمؤسسات المعاصرة. (Budhwar et al., 2023)

وتُعد إنتاجية الموظفين من أهم المؤشرات التي تعكس كفاءة المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، إذ تمثل المحصلة النهائية للتفاعل بين العنصر البشري والموارد والأدوات المتاحة في بيئة العمل، وقد أكدت الأدبيات الإدارية الحديثة أن إنتاجية الموظفين تتأثر بمجموعة واسعة من العوامل التنظيمية والتقنية من بينها طبيعة بيئة العمل ومرونتها ومدى توافر الأدوات التكنولوجية الداعمة للأداء، وأن تبني أنظمة العمل الحديثة والمرنة يرتبط ارتباطاً إيجابياً بمستوى إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي (علي، 2025).

كما أن جودة المخرجات لا تتحقق بمعزل عن الأنظمة والتقنيات المستخدمة في العمليات الإنتاجية والخدمية، بل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرة المنظمة على توفير أدوات تُمكن الموظف من أداء مهامه بكفاءة ودقة أعلى وفي وقت أقل، وقد أظهرت الدراسات أن التقنيات الحديثة وأنظمة العمل المتطورة تُسهم في رفع مستوى جودة الأداء الوظيفي وتحسين مخرجات العمل عندما تُوظف بالشكل الأمثل وتُدعم ببنية تحتية تنظيمية مناسبة (العنوم والحوامة، 2024).

ومن هنا تتقاطع العلاقة بين أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي وإنتاجية الموظفين وجودة المخرجات تقاطعاً جوهرياً يستحق البحث والتحليل المعمق، لا سيما أن هذه الأدوات تُعيد تعريف طريقة أداء المهام الوظيفية من خلال تحرير الموظف من الأعباء الروتينية وتمكينه من التركيز على المهام الإبداعية والاستراتيجية ذات القيمة المضافة العالية، ويكتسب هذا التقاطع أهمية مضاعفة في القطاع الخدمي الذي يعتمد بطبيعته على الكفاءة البشرية والتفاعل المباشر مع العملاء وسرعة الاستجابة وجودة الحلول المقدمة. (Al Naqbi et al, 2024)

وفي ضوء ما تقدم، تأتي هذه الدراسة لتستقصي أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض، وذلك في سياق التحول الرقمي المتسارع الذي تعيشه المملكة العربية السعودية ضمن مستهدفات رؤية 2030.

مشكلة الدراسة

يشهد عالم الأعمال المعاصر تحولات جذرية غير مسبوقة أفرزتها الثورة الصناعية الرابعة وما رافقها من تطورات متسارعة في تقنيات الذكاء الاصطناعي، ولعل أبرز هذه التطورات وأكثرها إثارة للجدل الأكاديمي والمهني على حد سواء هو ظهور أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي وانتشارها على نطاق واسع في بيئات العمل المختلفة منذ أواخر عام 2022م. فقد أحدثت هذه الأدوات —التي يتصدرها ChatGPT و Microsoft Copilot و Gemini وغيرها— تحولاً نوعياً في طريقة أداء الموظفين لمهامهم اليومية، من خلال قدرتها على توليد المحتوى والنصوص، وتحليل البيانات واستخلاص الرؤى، وأتمتة المهام

الروتينية، ودعم عمليات اتخاذ القرار، مما أعاد تشكيل المفاهيم التقليدية للإنتاجية وجودة المخرجات في السياق المؤسسي.

وعلى الرغم من التفاؤل الكبير الذي يُبديه كثير من قادة الأعمال والمتخصصين تجاه إمكانات هذه الأدوات في تعزيز الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى الإنتاجية، إلا أن الواقع العملي يكشف عن فجوة واضحة بين التوقعات النظرية والنتائج الفعلية لتبني هذه التقنيات في بيئات العمل. فقد أشارت دراسة (AI) (Naqbi, Bahroun & Ahmed, 2024) إلى أن تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي على إنتاجية العمل يتفاوت بشكل ملحوظ بين القطاعات المهنية المختلفة، في حين نبّهت دراسة (LazaroIU & Rogalska, 2023) إلى أن هذه التقنيات قد تُفضي إلى إزاحة جزئية لبعض المهام الوظيفية مما يطرح تساؤلات جوهرية حول أثرها الصافي على الإنتاجية الكلية. كما كشفت دراسة (Callari & Puppione, 2025) عن مخاوف حقيقية تتعلق بتراجع المهارات واعتماد الموظفين المفرط على هذه الأدوات، وهو ما قد ينعكس سلباً على جودة المخرجات على المدى البعيد.

وفي السياق السعودي تحديداً، تبرز المشكلة بصورة أكثر حدة، إذ تشهد المملكة العربية السعودية — وبخاصة مدينة الرياض بوصفها العاصمة الاقتصادية والإدارية — تسارعاً ملحوظاً في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي ضمن القطاع الخدمي تماشياً مع مستهدفات رؤية 2030 في مجال التحول الرقمي والابتكار. غير أن هذا التبني المتسارع لا يُقَابِلُ بقاعدة معرفية بحثية كافية تُمكن صانعي القرار من فهم الأثر الفعلي لهذه الأدوات على إنتاجية موظفيهم وجودة مخرجاتهم، مما يُعَرِّضُ هذه الشركات لمخاطر الاستثمار غير المدروس في تقنيات قد لا تُحقق العائد المأمول منها، أو قد تُفرز تحديات تنظيمية وبشرية لم تكن في الحسبان.

وتتجلى الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها في ندرة الدراسات العربية — والسعودية منها — على وجه الخصوص — التي تناولت أثر أدوات الذكاء الاصطناعي "التوليدي" تحديداً على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في آن واحد وضمن القطاع الخدمي.

وبناءً على ما تقدم، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيسي التالي: **ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى،**

أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات
الخدمية بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية)

- إثراء الأدبيات الأكاديمية العربية في مجال الذكاء الاصطناعي التوليدي وتطبيقاته في بيئات العمل، إذ لا تزال الدراسات العربية المتخصصة في هذا الحقل البحثي الناشئ محدودة نسبياً مقارنة بالأدبيات الأجنبية، مما يجعل هذه الدراسة إضافة نوعية إلى المكتبة البحثية العربية في مجال إدارة الأعمال وتقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تقديم إطار نظري متكامل يربط بين أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعادها الأربعة (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) وبين إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات، وهو ما يُسهم في بناء نموذج تفسيري يمكن أن يشكّل أساساً للبحوث المستقبلية في هذا الميدان.
- سد الفجوة البحثية المتعلقة بندرة الدراسات التي تناولت الأثر المباشر لأدوات الذكاء الاصطناعي "التوليدي" تحديداً — لا الذكاء الاصطناعي بمفهومه العام — على إنتاجية الموظفين وجودة مخرجاتهم في آن واحد، وبخاصة في سياق القطاع الخدمي السعودي.
- المساهمة في تطوير الأطر النظرية المفسرة للعلاقة بين التحول الرقمي والأداء البشري في المنظمات، من خلال دمج نظريات قبول التكنولوجيا مع نظريات الإنتاجية وجودة المخرجات في نموذج واحد متكامل يراعي خصوصية أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي.
- فتح آفاق بحثية جديدة أمام الباحثين لاستكشاف متغيرات وسيطة ومعدّلة في العلاقة بين الذكاء الاصطناعي التوليدي وإنتاجية الموظفين، مثل الثقافة التنظيمية، والجاهزية الرقمية، والكفاءات التكنولوجية للموظفين.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- تزويد صانعي القرار في الشركات الخدمية بمدينة الرياض بنتائج ميدانية موثوقة حول الأثر الفعلي لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على إنتاجية موظفيهم وجودة مخرجاتهم، مما يُمكنهم من اتخاذ قرارات استثمارية مبنية على أدلة علمية بشأن تبني هذه التقنيات أو التوسع في استخدامها.
- مساعدة إدارات الموارد البشرية في الشركات الخدمية على تصميم برامج تدريبية فعّالة لتأهيل الموظفين لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بالشكل الأمثل الذي يعظم الإنتاجية ويرفع جودة المخرجات، بناءً على النتائج التي ستكشف عنها الدراسة حول أبعاد الاستخدام الأكثر تأثيراً.
- دعم جهود التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية بما يتوافق مع مستهدفات رؤية 2030، من خلال تقديم توصيات عملية تسهم في تسريع تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي في القطاع الخدمي وتحسين تنافسيته على المستويين المحلي والإقليمي.
- تمكين المديرين التنفيذيين ومديري العمليات من تحديد أبعاد الذكاء الاصطناعي التوليدي الأكثر فاعلية في تعزيز الإنتاجية وجودة المخرجات، مما يساعدهم على توجيه الموارد والاستثمارات نحو الأدوات والتطبيقات ذات العائد الأعلى.
- تقديم مؤشرات عملية للشركات الخدمية حول التحديات والمعوقات المحتملة لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في بيئة العمل، وكيفية التعامل معها لتحقيق أقصى استفادة ممكنة مع الحفاظ على جودة المخرجات ودقتها.
- تعزيز القدرة التنافسية للشركات الخدمية السعودية من خلال تقديم رؤى تطبيقية حول كيفية دمج أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في العمليات اليومية بما يحقق التميز التشغيلي ورضا العملاء.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.

ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعادها الأربعة (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) لدى موظفي الشركات الخدمية بمدينة الرياض.
2. التعرف على مستوى إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.
3. قياس أثر استخدام أدوات توليد المحتوى والنصوص على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.
4. قياس أثر استخدام أدوات تحليل البيانات واستخلاص الرؤى على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.
5. قياس أثر استخدام أدوات أتمتة المهام الروتينية على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.
6. قياس أثر استخدام أدوات دعم اتخاذ القرار على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.
7. تحديد البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.
8. تقديم توصيات عملية وتطبيقية للشركات الخدمية بمدينة الرياض حول الاستخدام الأمثل لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي لتعزيز إنتاجية الموظفين ورفع جودة المخرجات.

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي

ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعادها (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) لدى موظفي الشركات الخدمية بمدينة الرياض؟
2. ما مستوى إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض؟
3. ما أثر استخدام أدوات توليد المحتوى والنصوص على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض؟
4. ما أثر استخدام أدوات تحليل البيانات واستخلاص الرؤى على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض؟
5. ما أثر استخدام أدوات أتمتة المهام الروتينية على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض؟
6. ما أثر استخدام أدوات دعم اتخاذ القرار على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض؟
7. ما البعد الأكثر تأثيراً من أبعاد أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض؟
8. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)؟

فروض الدراسة

الفرض الرئيسي

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.

ويتفرع من الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

H₀₁: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات توليد المحتوى والنصوص على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.

H₀₂: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات تحليل البيانات واستخلاص الرؤى على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.

H₀₃: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات أتمتة المهام الروتينية على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.

H₀₄: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام أدوات دعم اتخاذ القرار على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض.

الدراسات السابقة:

المحور الأول: دراسات تناولت المتغير المستقل (أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي) وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (بامردوف ومجلد، 2025) بعنوان: "أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي بأبعاده (روبوتات الدردشة، الأتمتة الذكية، أنظمة دعم القرار) على الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز بالمملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من الموظفين الإداريين بالجامعة، وتم جمع البيانات عبر استبانة مصممة لهذا الغرض. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية موجبة لاستخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تبني تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل الإداري الجامعي، والعمل على تدريب الموظفين على استخدام هذه التقنيات لرفع مستوى رضاهم الوظيفي وتحسين أدائهم.

دراسة (طبيبي ومولاي، 2023) بعنوان: "أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة البنوك التجارية لولايي البيض وتيارت"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، معالجة اللغة الطبيعية، التعلم الآلي) على أداء البنوك التجارية في ولايتي البيض وتيارت بالجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية، وتكونت عينة الدراسة من (100) موظف من موظفي البنوك التجارية. وتم الاستعانة ببرنامجي SPSS v23 و AMOS v23 باختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة معنوية للذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة البنوك بتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي وتطوير بنيتها التحتية الرقمية لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.

دراسة (المصاروة والسرحان، 2021) بعنوان: "أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (النظم الخبيرة، التعلم الآلي التلقائي، سهولة الاستعمال) على الأداء المؤسسي بأبعاده (الكفاءة، الفعالية) من خلال المتغير الوسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة الطبقية العشوائية المتناسبة من (338) إدارياً من الإداريين في البنوك التجارية الأردنية البالغ عددها (16) بنكاً تجارياً، وشملت العينة (مدير، رئيس قسم، مشرف، إداري). وتم تطوير استبانة مكونة من (38) فقرة، واستخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات وتحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج AMOS. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر للذكاء الاصطناعي بأبعاده في الأداء المؤسسي، ووجود أثر للذكاء الاصطناعي في رأس المال الفكري، ووجود أثر لرأس المال الفكري في الأداء المؤسسي، فضلاً عن وجود أثر للذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي من خلال رأس المال الفكري كمتغير وسيط. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة البنوك بالنظم الخبيرة التي يوفرها الذكاء الاصطناعي لاكتساب المعرفة من قواعد البيانات، وإيجاد أنظمة تعالج الأخطاء المحاسبية بشكل منطقي ومبرمج، وإعادة تقييم العمليات الداخلية باستمرار بما يتواءم مع التغييرات في بيئة العمل الخارجية.

دراسة (Al Naqbi, Bahroun & Ahmed, 2024) بعنوان "Enhancing Work Productivity through Generative Artificial Intelligence: A Comprehensive Literature Review"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده (روبوتات المحادثة والوكلاء الذكيين، نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي، خوارزميات وتقنيات الذكاء الاصطناعي) في تعزيز إنتاجية العمل عبر مختلف القطاعات المهنية. واستخدمت الدراسة منهج المراجعة المنهجية للأدبيات وفق أسلوب PRISMA ، وتكونت عينة الدراسة من (159) بحثاً ومنشوراً علمياً مستخلصاً من قاعدة بيانات Scopus خلال الفترة من 2014 إلى سبتمبر 2023، وأُجري تحليل محتوى شامل وتحليل بليومتري. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي التوليدي يسهم بشكل ملحوظ في تعزيز الأداء المؤسسي وإنتاجية العمل في قطاعات الأكاديمية والبحث العلمي والهندسة والتكنولوجيا والاتصالات والأعمال التجارية، كما أن أدوات المحادثة الذكية وبخاصة ChatGPT تمثل محوراً رئيسياً في تطور الذكاء الاصطناعي التوليدي. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على تحسين تصميم أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي والتخطيط الاستراتيجي طويل المدى لتقييم أثرها على تجربة المستخدمين، مع مراعاة التحديات الأخلاقية المرتبطة باستخدامها.

دراسة (Budhwar, Chowdhury, Wood, Aguinis et al., 2023) بعنوان "Human Resource Management in the Age of Generative Artificial Intelligence: Perspectives and Research Directions on ChatGPT"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده (روبوتات المحادثة الذكية، النماذج اللغوية الكبيرة، أتمتة العمليات) على إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتوظيف، التدريب والتطوير، إدارة الأداء، تخطيط القوى العاملة) في عصر تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي وتحديداً ChatGPT. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي النقدي القائم على مراجعة الأدبيات ووجهات نظر الخبراء، وتكونت من مساهمات بحثية متعددة لفريق دولي من الباحثين المتخصصين في إدارة الموارد البشرية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي التوليدي يُحدث تحولاً جذرياً في ممارسات إدارة الموارد البشرية، ويوفر فرصاً هائلة لتحسين كفاءة عمليات التوظيف والتدريب وإدارة

الأداء، إلا أنه يطرح تحديات تتعلق بالخصوصية والتحيز الخوارزمي والأبعاد الأخلاقية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أطر نظرية وعملية لدمج الذكاء الاصطناعي التوليدي في ممارسات الموارد البشرية بشكل مسؤول وأخلاقي، مع التركيز على التكامل بين القدرات البشرية والتقنية.

المحور الثاني: دراسات تناولت المتغير التابع (إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات) وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة (علي، 2025) بعنوان: "تأثير بيئة العمل المرنة على إنتاجية الموظفين: دراسة استطلاعية في شركة زين العراق للاتصالات"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير بيئة العمل المرنة بأبعادها (العمل عن بعد، ساعات العمل المرنة، المرونة المكانية) على إنتاجية الموظفين بأبعادها (مستوى الأداء، الرضا الوظيفي، التوازن بين العمل والحياة) في شركة زين العراق للاتصالات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة العشوائية من (174) موظفاً من مختلف الأقسام، شملت العاملين في ظل أنظمة عمل مرنة وآخرين في ظل ساعات العمل التقليدية لإجراء تحليل مقارنة. وتم جمع البيانات باستخدام استبانة منظمة وتحليلها باستخدام برنامج SPSS بتطبيق الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط والانحدار المتعدد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين بيئة العمل المرنة وزيادة إنتاجية الموظفين، فضلاً عن تعزيز التوازن بين العمل والحياة والرضا الوظيفي، مع وجود بعض المخاوف المتعلقة بالتواصل بين أعضاء الفريق في بيئات العمل عن بعد. وأوصت الدراسة بأن تطبيق نماذج العمل المرن يمكن أن يعزز الإنتاجية ورفاهية الموظفين بشكل ملحوظ إذا أحسنت إدارته، مع ضرورة استثمار المنظمات في البنية التحتية والتدريب لتعزيز فوائد أنظمة العمل المرنة.

دراسة (العتوم والحوامدة، 2024) بعنوان: "أثر نظام العمل المرن على إنتاجية الموظفين في شركة هواوي تكنولوجي كوبارتييف / الأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظام العمل المرن بأبعاده (مرونة الوقت، مرونة المكان، التناوب الوظيفي) على إنتاجية الموظفين بأبعادها (كفاءة الأداء، جودة المخرجات، الالتزام الوظيفي) في شركة هواوي تكنولوجي كوبارتييف في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من

موظفي الشركة، وتم جمع البيانات عبر استبانة مصممة لهذا الغرض. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام العمل المرن على إنتاجية الموظفين في الشركة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المنظمات لأنظمة العمل المرنة وتطوير سياسات واضحة تدعم تطبيقها، مع الحرص على توفير الأدوات التكنولوجية اللازمة لضمان استمرارية الإنتاجية وجودة الأداء.

دراسة (الدرادكة والزعبي، 2024) بعنوان: "أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة اللوجستية: الدور الوسيط لجدارات الموارد البشرية في مجمع الملك الحسين للأعمال"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده (التعلم الآلي، الأتمتة الذكية، تحليل البيانات الضخمة) على تحسين الكفاءة اللوجستية بأبعادها (كفاءة التخزين، كفاءة النقل، كفاءة التوزيع) مع دراسة الدور الوسيط لجدارات الموارد البشرية في مجمع الملك الحسين للأعمال في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من العاملين في المجمع، وتم جمع البيانات عبر استبانة شاملة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة اللوجستية، وأن جدارات الموارد البشرية تلعب دوراً وسيطاً مهماً في هذه العلاقة. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تطوير جدارات الموارد البشرية الرقمية لتعزيز الاستفادة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين العمليات اللوجستية.

دراسة (Callari & Puppione, 2025) بعنوان "Can Generative Artificial Intelligence Productivity Tools Support Workplace Learning? A Qualitative Study on Employee Perceptions in a Multinational Corporation"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الموظفين وتجاربهم الفعلية حول تأثير أدوات الإنتاجية المدعومة بالذكاء الاصطناعي التوليدي وتحديداً Microsoft 365 Copilot بأبعاده (دعم المهام، العمل ذو المعنى، الثقافة التنظيمية، التنشئة الاجتماعية التنظيمية) على عمليات التعلم الفردية والجماعية في بيئة العمل في شركة تصنيع متعددة الجنسيات مقرها أوروبا. واستخدمت الدراسة المنهج النوعي القائم على التحليل الموضوعي الانعكاسي، وتكونت العينة من (357) مشاركاً من أصل (802) موظف حصلوا على تراخيص استخدام الأداة، وتم جمع البيانات عبر استبيان يتضمن أسئلة مفتوحة ومغلقة مع

التركيز على الإجابات النوعية، واستُخدم برنامج NVivo لتحليل البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أربعة محاور رئيسية تسهم في التعلم في بيئة العمل: على المستوى الفردي يُحوّل دعم المهام ممارسات العمل ويسهّل مسارات التعلم الرسمية وغير الرسمية، ويعزز العمل ذو المعنى المعرفة الأساسية للموظفين؛ وعلى المستوى التنظيمي تُبرز الثقافة التنظيمية أهمية توفير بيئة داعمة لدمج الذكاء الاصطناعي، وتُسلّط التنشئة الاجتماعية التنظيمية الضوء على تأثيرها في تماسك الفريق وعمليات مشاركة المعرفة غير الرسمية. وأوصت الدراسة بضرورة تصميم برامج تدريبية مستهدفة تعزز تنمية المهارات الفردية ومشاركة المعرفة التعاونية، وتبني ثقافة تنظيمية داعمة تضع الذكاء الاصطناعي كمورد مكمل للعمل البشري.

دراسة (Lazaroiu & Rogalska, 2023) بعنوان "How Generative Artificial Intelligence Technologies Shape Partial Job Displacement and Labor Productivity Growth"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تشكيل تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعادها (النماذج اللغوية الكبيرة، أنظمة توليد المحتوى، أتمتة المهام المعرفية) للإزاحة الجزئية للوظائف ونمو إنتاجية العمل. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي النقدي القائم على مراجعة الأدبيات والتحليل النظري للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي التوليدي وديناميكيات سوق العمل. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي تُعيد تشكيل هيكل سوق العمل من خلال الإزاحة الجزئية لبعض المهام الوظيفية، مع تحقيق نمو ملحوظ في إنتاجية العمل، وأن هذه التقنيات لا تلغي الوظائف بالكامل وإنما تُعيد توزيع المهام بين العنصر البشري والأنظمة الذكية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير سياسات عمل مرنة تتكيف مع التحولات التي يفرضها الذكاء الاصطناعي التوليدي، والاستثمار في برامج إعادة تأهيل وتدريب الموظفين لضمان الاستفادة المثلى من مكاسب الإنتاجية مع التخفيف من آثار الإزاحة الوظيفية.

الفجوة البحثية

من خلال الاستعراض المعمق للدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، يتبيّن وجود فجوة بحثية واضحة تتجلى في عدة مستويات. فعلى مستوى المتغير المستقل، ركّزت غالبية الدراسات العربية على تناول الذكاء الاصطناعي بمفهومه العام والشامل دون التخصيص في أدوات

الذكاء الاصطناعي "التوليدي" تحديداً، كما في دراسة (بامردوف ومجلد، 2025) التي ربطته بالرضا الوظيفي، ودراسة (المصاروة والسرحان، 2021) التي ربطته بالأداء المؤسسي، ودراسة (طبيبي ومولاي، 2023) التي ربطته بأداء البنوك التجارية، ودراسة (الدرادكة والزعبي، 2024) التي ربطته بالكفاءة اللوجستية، وهو ما يعني أن البُعد التوليدي للذكاء الاصطناعي بأدواته المتميزة لم يحظَ بدراسة مستقلة ومتعمقة في السياق العربي. وعلى مستوى المتغير التابع، تناولت الدراسات السابقة إنتاجية الموظفين في علاقتها بمتغيرات مغايرة كبيئة العمل المرنة في دراسة (علي، 2025) ونظام العمل المرن في دراسة (العتوم والحوامدة، 2024)، دون أن تربطها بأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي تحديداً. أما على مستوى الدراسات الأجنبية، فرغم تناولها للذكاء الاصطناعي التوليدي بشكل أكثر تخصصاً كما في دراسة (Al Naqbi et al., 2024) ودراسة (Callari & Puppione, 2025) ودراسة (Budhwar et al., 2023)، إلا أنها أُجريت في سياقات بيئية وثقافية وتنظيمية مختلفة عن السياق السعودي، ولم تجمع بين إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات كمتغير تابع موحد في القطاع الخدمي. وبناءً عليه، فإن الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدّها تتمثل في ندرة الدراسات —العربية والسعودية على وجه الخصوص— التي تناولت أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده المحددة (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات معاً في بيئة الشركات الخدمية بمدينة الرياض، مما يجعل هذه الدراسة إسهاماً علمياً نوعياً يُثري الأدبيات البحثية ويُقدّم أدلة ميدانية تُرشّد الممارسة الإدارية في هذا الميدان الحيوي والمتجدد.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative Artificial Intelligence)

يُعرّف الذكاء الاصطناعي التوليدي بأنه فرع متقدم من فروع الذكاء الاصطناعي يعتمد على نماذج التعلم العميق (Deep Learning Models) القادرة على إنتاج محتوى جديد ومبتكر يشمل النصوص والصور والأكواد البرمجية والتحليلات وغيرها، وذلك بناءً على الأنماط والبنى التي تعلّمتها من كميات ضخمة من البيانات المدربة عليها. (Al Naqbi, Bahroun & Ahmed, 2024) ويتميز عن الذكاء الاصطناعي التقليدي في أنه لا يقتصر على تصنيف البيانات أو التنبؤ بالنتائج بل يتجاوز ذلك إلى

إنشاء محتوى أصيل لم يكن موجوداً من قبل، مما يجعله أداة تحويلية في بيئة العمل المؤسسي (Budhwar et al., 2023). وقد شهدت أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي انتشاراً واسعاً في المنظمات بعد إطلاق نموذج ChatGPT عام 2022م، حيث أصبحت هذه الأدوات تُستخدم على نطاق واسع في مختلف المهام المهنية بدءاً من صياغة المحتوى وانتهاءً بدعم القرارات الاستراتيجية. وتتناول هذه الدراسة أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي من خلال أربعة أبعاد رئيسية تعكس أنماط استخدامها في بيئة العمل:

البُعد الأول — توليد المحتوى والنصوص (Content and Text Generation): يُشير هذا البُعد إلى قدرة أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على إنشاء نصوص مكتوبة جديدة تشمل التقارير والمراسلات والعروض التقديمية والملخصات والمحتوى التسويقي وغيرها من أشكال المحتوى الكتابي الذي يحتاجه الموظف في أداء مهامه اليومية. ويعتمد هذا البُعد على النماذج اللغوية الكبيرة (Large Language Models) التي تُنتج نصوصاً متماسكة وسياقية بناءً على المدخلات والتعليمات التي يقدمها المستخدم (Ljungholm & Popescu, 2023).

البُعد الثاني — تحليل البيانات واستخلاص الرؤى (Data Analysis and Insight Extraction): يُعبر هذا البُعد عن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في معالجة مجموعات البيانات وتحليلها واستنباط أنماط واتجاهات ورؤى ذات قيمة مضافة تدعم عمليات التخطيط والتقييم. وتتيح هذه الأدوات للموظفين استكشاف البيانات بطرق تفاعلية وتوليد تقارير تحليلية وتصورات بيانية تُسهم في تسريع فهم المعلومات واستيعابها (الورداني وآخرون، 2026).

البُعد الثالث — أتمتة المهام الروتينية (Routine Task Automation): يتعلق هذا البُعد بتوظيف أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في أتمتة المهام المتكررة والروتينية التي تستهلك جزءاً كبيراً من وقت الموظف وجهده، مثل جدولة الاجتماعات وتلخيص المحاضر وتصنيف البريد الإلكتروني وإعداد النماذج الإدارية. ويُسهم هذا البُعد في تحرير الموظف من الأعباء الإدارية الروتينية وتمكينه من توجيه طاقته نحو المهام ذات القيمة الأعلى التي تتطلب تفكيراً إبداعياً وتحليلاً. (Callari & Puppione, 2025).

البُعد الرابع — دعم اتخاذ القرار (Decision-Making Support): يُشير هذا البُعد إلى دور أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في مساعدة الموظفين والمديرين على اتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة من خلال توفير بدائل مقترحة وتحليلات سيناريو وتوصيات مبنية على البيانات المتاحة. وتعمل هذه الأدوات كمستشار رقمي يُقدّم رؤى تحليلية تُقلّل من حالة عدم اليقين وتُعزّز من جودة القرارات المتخذة على مختلف المستويات الإدارية

ثانياً: إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات (Employee Productivity and Output Quality)

تُعرّف إنتاجية الموظفين بأنها مقياس لكفاءة وفعالية الموظف في تحويل المدخلات المتاحة له من وقت وجهد وموارد إلى مخرجات عمل ذات قيمة تُسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية (علي، 2025). وتتجاوز الإنتاجية المفهوم الضيق لكمية العمل المنجز لتشمل نوعية هذا العمل ومدى مطابقته للمعايير والتوقعات المحددة. أما جودة المخرجات فتُشير إلى مستوى الدقة والإتقان والملاءمة الذي تتسم به نتائج العمل ومدى تلبيتها لمتطلبات العملاء الداخليين والخارجيين والمعايير التنظيمية المعتمدة (العتوم والحوامدة، 2024). وتتناول هذه الدراسة إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات كمتغير تابع أحادي المحور يجمع بين البُعدين معاً، انطلاقاً من أن الإنتاجية الحقيقية لا تتحقق إلا بتوافر كل من الكفاءة الكمية والنوعية في آن واحد.

ثالثاً: الأسس النظرية المفسّرة للعلاقة بين متغيرات الدراسة

تستند هذه الدراسة في تفسير العلاقة بين متغيراتها إلى عدة نظريات ونماذج علمية راسخة. فمن ناحية، يُوفّر نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model – TAM) الذي طوّره Davis عام 1989 إطاراً تفسيرياً لفهم محددات تبني الموظفين لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، حيث يفترض أن سهولة الاستخدام المُدرّكة والفائدة المُدرّكة هما المحددان الرئيسيان لقبول التكنولوجيا واستخدامها. ومن ناحية أخرى، يُقدّم إطار رأس المال الاجتماعي التقني (Sociotechnical Capital Framework) الذي تبنته دراسة (Callari & Puppione, 2025) رؤية مكملّة تُؤكد أن الميزة التنافسية تتحقق من التعاون الفعّال بين العنصر البشري والتكنولوجيا داخل المنظمة، وأن أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي ينبغي أن تُوظّف بوصفها أدوات مُعزّزة للقدرات البشرية لا بديلاً عنها. كما تستند

الدراسة إلى نظرية خصائص الوظيفة (Job Characteristics Theory) التي وضعها Hackman و Oldham والتي تُفسّر كيف أن إثراء محتوى العمل وتعزيز استقلالية الموظف يُسهمان في رفع مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي، وهو ما تُحقّقه أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي حين تُحرّر الموظف من المهام الروتينية وتُتيح له التركيز على مهام أكثر تعقيداً ومعنى. (Lazaroiu & Rogalska, 2023)

رابعاً: التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي: تُعرّف إجرائياً في هذه الدراسة بأنها التطبيقات والبرامج المعتمدة على نماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي مثل ChatGPT و Microsoft Copilot و Gemini وغيرها، والتي يستخدمها موظفو الشركات الخدمية بمدينة الرياض في أداء مهامهم الوظيفية اليومية من حيث توليد المحتوى والنصوص وتحليل البيانات واستخلاص الرؤى وأتمتة المهام الروتينية ودعم اتخاذ القرار، ويُقاس هذا المتغير بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات الاستبانة المخصصة له والبالغ عددها (16) فقرة.

إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات: تُعرّف إجرائياً في هذه الدراسة بأنها مستوى كفاءة وفعالية الموظف في إنجاز مهامه الوظيفية من حيث حجم العمل المنجز وسرعته ودقته، ومدى مطابقة مخرجات عمله لمعايير الجودة والتوقعات التنظيمية المعتمدة، وذلك في ضوء استخدامه لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، ويُقاس هذا المتغير بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على فقرات الاستبانة المخصصة له والبالغ عددها (10) فقرات.

الشركات الخدمية: تُعرّف إجرائياً في هذه الدراسة بأنها المنظمات العاملة في القطاع الخدمي بمدينة الرياض والتي يتمحور نشاطها الرئيسي حول تقديم خدمات غير ملموسة للعملاء، وتشمل شركات الاتصالات وتقنية المعلومات والخدمات المالية والاستشارات والخدمات اللوجستية والضيافة وغيرها من الشركات الخدمية التي يستخدم موظفوها أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في أداء مهامهم.

المنهجية وطرق البحث:

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يُمكن من وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً وتحليل العلاقات بين متغيراتها بشكل

كمي ومنهجي. ويُعد هذا المنهج من أنسب المناهج البحثية في دراسات الأثر والعلاقة بين المتغيرات، حيث سيتيح للباحث قياس أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده الأربعة (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات في الشركات الخدمية بمدينة الرياض، من خلال جمع البيانات الكمية وتحليلها إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

وسيتم في إطار هذا المنهج تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، حيث ستوزع على موظفي الشركات الخدمية بمدينة الرياض ممن يستخدمون أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في أداء مهامهم الوظيفية. وسيجري تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة، وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموثوقة يمكن تعميمها والاستفادة منها في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.

مجتمع وعينة الدراسة

سيكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في الشركات الخدمية بمدينة الرياض الذين يستخدمون أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في أداء مهامهم الوظيفية. وتُعد مدينة الرياض بيئة مثالية لإجراء هذه الدراسة نظراً لكونها العاصمة الاقتصادية والإدارية للمملكة العربية السعودية، والتي تحتضن العدد الأكبر من الشركات الخدمية الكبرى والمتوسطة التي تتسارع في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي ضمن عملياتها التشغيلية، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في مجال التحول الرقمي.

ونظراً لصعوبة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، سيتم اعتماد أسلوب العينة العشوائية الميسرة (Convenience Random Sampling) في اختيار أفراد العينة، وسيُستهدف الحصول على عينة لا تقل عن (384) مفردة وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون لحساب حجم العينة عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%) للمجتمعات غير المحددة. وسيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً عبر منصات الاستبيانات الرقمية على موظفين من شركات خدمية متنوعة تشمل قطاعات الاتصالات وتقنية المعلومات والخدمات المالية والاستشارات والخدمات اللوجستية والضيافة، مع مراعاة التنوع في المستويات الوظيفية والخبرات

العملية والمؤهلات العلمية، لضمان تمثيل العينة لمجتمع الدراسة بشكل كافٍ وتحقيق درجة مقبولة من التعميم.

مصادر جمع البيانات

سيتم الاعتماد على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات:

المصادر الثانوية: ستشمل الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة، والرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه)، والتقارير والمنشورات الرسمية، وقواعد البيانات الإلكترونية مثل Scopus و Web of Science والمنظومة (Mandumah)، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة ومراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة وتطوير أداة الدراسة.

المصادر الأولية: ستتمثل في الاستبانة التي سيتم تصميمها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، والتي ستوزع إلكترونياً على أفراد عينة الدراسة من موظفي الشركات الخدمية بمدينة الرياض، لجمع البيانات الميدانية المتعلقة بمتغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

أداة الدراسة

سيتم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وستتكون من ثلاثة أقسام رئيسية على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، ويتضمن (5) فقرات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي.

القسم الثاني: المتغير المستقل (أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي)، ويتكون من (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد بواقع (4) فقرات لكل بُعد، وذلك على النحو التالي: البعد الأول "توليد المحتوى والنصوص" ويتضمن (4) فقرات، والبعد الثاني "تحليل البيانات واستخلاص الرؤى" ويتضمن (4) فقرات، والبعد الثالث "أتمتة المهام الروتينية" ويتضمن (4) فقرات، والبعد الرابع "دعم اتخاذ القرار" ويتضمن (4) فقرات.

القسم الثالث: المتغير التابع (إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات)، ويتكون من (10) فقرات في محور واحد تقيس مستوى إنتاجية الموظفين وجودة مخرجاتهم في ضوء استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة بالإضافة إلى (5) فقرات للبيانات الديموغرافية، أي ما مجموعه (31) فقرة. وسيتم قياس استجابات أفراد العينة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) المتدرج من (1) بشدة غير موافق إلى (5) موافق بشدة. وستعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين للتحقق من صدقها الظاهري وصدق المحتوى، كما سيُحسب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثباتها واتساقها الداخلي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وسيُستعان بالأساليب الإحصائية التالية:

الأساليب الوصفية: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة الديموغرافية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة وفقراتها وترتيبها حسب الأهمية النسبية.

اختبارات الصدق والثبات: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس صدق الاتساق الداخلي بين فقرات كل بُعد والدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي إليه.

الأساليب الاستدلالية: تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) لقياس أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع على حدة، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لقياس الأثر المشترك لأبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع وتحديد القدرة التفسيرية للنموذج، واختبار (T-Test) للعينات المستقلة للكشف عن الفروق تبعاً لمتغير الجنس، وتحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للكشف عن الفروق تبعاً لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمستوى الوظيفي، واختبار المقارنات البعدية (Post Hoc Tests)

بأسلوب شيفيه (Scheffé) لتحديد اتجاه الفروق ومصدرها في حال ثبوت دلالتها الإحصائية، ومعامل تضخم التباين (VIF) واختبار التحمل (Tolerance) للتحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: ستقتصر هذه الدراسة على دراسة أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بأبعاده الأربعة (توليد المحتوى والنصوص، تحليل البيانات واستخلاص الرؤى، أتمتة المهام الروتينية، دعم اتخاذ القرار) على إنتاجية الموظفين وجودة المخرجات.

الحدود المكانية: ستُطبَّق هذه الدراسة على الشركات الخدمية العاملة في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: ستستهدف هذه الدراسة موظفي الشركات الخدمية بمدينة الرياض الذين يستخدمون أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في أداء مهامهم الوظيفية.

الحدود الزمانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة وجمع بياناتها الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1447هـ / 2025-2026م.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

بامردوف، عمر عبدالرحمن، و مجلد، أسامة عبدالرحمن. (2025). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بجامعة الملك عبدالعزيز. *المجلة العربية للإدارة*، مج45، ع6، 333 - 348. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1635568>

الورداني، ياسر سعيد محمود، شبل، محمود منصور، و عبدالعاطي، أحمد خيرى. (2026). دور أدوات تحليل البيانات المدعومة بالذكاء الاصطناعي في تطوير أدوات المحاسبة الإدارية لتعزيز جودة القرارات الإدارية. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، مج7، ع1، 631 - 664. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1633839>

طبيبي، إكرام، و مولاي، أمينة. (2023). أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة البنوك التجارية لولايي البيض وتيارت. *دراسات اقتصادية*، مج23، ع1، 33 - 48. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1393074>

عبدالمنعم، مصطفى محمد. (2023). أثر الذكاء الاصطناعي على الرشاقة الاستراتيجية: الدور الوسيط للجدارات الوظيفية الرقمية في الموارد البشرية: دراسة ميدانية على العاملين بالجامعات الخاصة المصرية. *مجلة التجارة والتمويل*، ع4، 319 - 378. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1442263>

المصاروة، مهند كساب عبدالله، و السرحان، عطا الله بن فهد صياح. (2021). أثر الذكاء الاصطناعي في الأداء المؤسسي: متغير وسيط رأس المال الفكري في البنوك التجارية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1250188>

الدرادكة، هبة يعقوب عبدالله، و الزعبي، خالد يوسف محمد. (2024). أثر الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة اللوجستية: الدور الوسيط جدارات الموارد البشرية في مجمع الملك الحسين للأعمال (رسالة

دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1501939>

علي، أسرار عبدالزهرة. (2025). تأثير بيئة العمل المرنة على إنتاجية الموظفين: دراسة استطلاعية في شركة زين العراق للاتصالات. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج9، ملحق ، 78 -

90. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1630423>

العتوم، أسام أحمد مصطفى، و الحوامدة، حمزة محمد. (2024). أثر نظام العمل المرن على إنتاجية الموظفين في شركة هواوي تكنولوجي كوارتيف / الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة جرش،

جرش. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1583446>

- Al Naqbi, H., Bahroun, Z., & Ahmed, V. (2024). Enhancing work productivity through generative artificial intelligence: A comprehensive literature review. Sustainability, 16(3), 1166.
- Callari, T. C., & Puppione, L. (2025). Can generative artificial intelligence productivity tools support workplace learning? A qualitative study on employee perceptions in a multinational corporation. Journal of Workplace Learning, 37(3), 266–283
- Lazaroiu, G., & Rogalska, E. (2023). How generative artificial intelligence technologies shape partial job displacement and labor productivity growth. Oeconomia Copernicana, 14(3), 703–706.
- Budhwar, P., Chowdhury, S., Wood, G., Aguinis, H., Bamber, G. J., Beltran, J. R., ... & Varma, A. (2023). Human resource management in the age of generative artificial intelligence: Perspectives and research directions on ChatGPT. Human Resource Management Journal, 33(3), 606–659.

- Alghamdi, S. (2025). Enhancing Organizational Performance with Generative Artificial Intelligence: A Deep Learning Approach for Workplace Innovation. *Arabian Journal for Science and Engineering*, 1–21.
- Ljungholm, D. P., & Popescu, V. (2023). Generative artificial intelligence algorithms in talent and performance management, job displacement and creation, and employee productivity and well-being. *Contemporary Readings in Law and Social Justice*, 15(2), 9–25.

Mid Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The Impact of Utilizing Generative Artificial Intelligence Tools in the
Workplace on Employee Productivity and Output Quality: A Field Study
on Service Sector Employees in Riyadh**

Prepared by: adib Abdulrahman AL–Saadoun

University number/ 253002109

Supervision:

Dr. Al–Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447–2026