

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال



أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي

إعداد الطالب/ فيصل يوسف الغنيم

إشراف/

د.الفصل عبد الحميد

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

3	الفصل الأول
3	الإطار العام للدراسة
3	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
4	أهمية الدراسة
4	أولاً: الأهمية العلمية
4	ثانياً: الأهمية العملية
5	أهداف الدراسة
5	تساؤلات الدراسة
6	فروض الدراسة
6	الفرضية الرئيسية
7	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
7	نموذج الدراسة
7	المتغير المستقل
8	المتغير التابع
9	الفصل الثاني
9	الدراسات السابقة والإطار النظري
9	مقدمة
10	أولاً: الدراسات السابقة
13	الفجوة البحثية
13	تمهيد للإطار النظري
14	الفصل الثالث
14	منهجية الدراسة
14	أولاً: منهج الدراسة
14	ثانياً: مجتمع الدراسة
14	ثالثاً: عينة الدراسة
15	رابعاً: مصادر جمع البيانات
15	خامساً: أداة الدراسة
16	سادساً: صدق وثبات أداة الدراسة
16	سابعاً: الأساليب الإحصائية
16	ثامناً: حدود الدراسة
17	المراجع الأولية
17	خاتمة المقترح البحثي

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تطورًا متسارعًا في تطبيقات الذكاء الاصطناعي، مما أدى إلى إحداث تغيرات جوهرية في مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، ومن أبرزها قطاع الاتصالات الذي يُعد من أكثر القطاعات اعتمادًا على التقنيات الحديثة والتحول الرقمي. وقد أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أهم الممكّنات التقنية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز جودة الخدمات، ورفع مستوى الإنتاجية والابتكار.

وتُعد إدارة الموارد البشرية من أكثر الإدارات التي تأثرت بتطبيقات الذكاء الاصطناعي، حيث توسع استخدامه في عمليات الاستقطاب، وإدارة الأداء، والتدريب والتطوير، وتحليل البيانات المتعلقة بالموظفين. وأسهمت هذه التطبيقات في تطوير البرامج التدريبية من خلال تصميم محتوى تدريبي يتناسب مع احتياجات المتدربين، وتقديم تجارب تعلم تفاعلية، وقياس أثر التدريب بصورة أكثر دقة، الأمر الذي انعكس إيجابًا على كفاءة العملية التدريبية.

وفي ظل التنافسية العالية التي يشهدها قطاع الاتصالات السعودي، أصبحت المؤسسات مطالبة بتطوير رأس المال البشري بشكل مستمر، باعتباره أحد أهم مصادر الميزة التنافسية. ويستلزم ذلك تبني تقنيات حديثة تساهم في تحسين جودة التدريب وزيادة فعاليته، ويأتي الذكاء الاصطناعي في مقدمة هذه التقنيات لما يوفره من إمكانيات متقدمة في تحليل الاحتياجات التدريبية، وتخصيص مسارات التعلم، وتقديم التغذية الراجعة الفورية، والتنبؤ بالمهارات المستقبلية.

كما أن رؤية المملكة العربية السعودية 2030 أكدت أهمية التحول الرقمي والاستثمار في التقنيات الحديثة، وتعزيز الابتكار في مختلف القطاعات، بما في ذلك تطوير الموارد البشرية ورفع كفاءة القوى العاملة. ومن هذا المنطلق، أصبح من الضروري دراسة أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين، خاصة في قطاع الاتصالات الذي يمثل أحد القطاعات الحيوية في الاقتصاد السعودي.

وتسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج التدريبية ومستوى أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي، من خلال دراسة تطبيقية تساهم في تقديم نتائج علمية وتوصيات عملية يمكن أن تساعد صناع القرار في تطوير استراتيجيات التدريب والاستفادة من إمكانيات الذكاء الاصطناعي في بناء رأس مال بشري أكثر كفاءة وقدرة على مواكبة المتغيرات المستقبلية.

مشكلة الدراسة

شهدت السنوات الأخيرة توسعاً ملحوظاً في استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات الحديثة، إلا أن مستوى الاستفادة منها في تطوير البرامج التدريبية ما يزال متفاوتاً بين المؤسسات، خصوصاً في قطاع الاتصالات السعودي. وعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة في التحول الرقمي، لا تزال العديد من المؤسسات تواجه تحديات تتعلق بقياس الأثر الحقيقي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير التدريب وانعكاسه على أداء الموظفين.

وتكمن المشكلة البحثية في محدودية الدراسات التطبيقية التي تناولت العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج التدريبية وأداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي، مما يستدعي إجراء دراسة علمية تساهم في سد هذه الفجوة البحثية.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي؟

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

1. إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال التدريب والتطوير .
2. سد الفجوة البحثية في الدراسات التطبيقية الخاصة بقطاع الاتصالات السعودي .
3. دعم الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية بدراسة حديثة تتناول أحد أهم موضوعات الإدارة المعاصرة .

ثانياً: الأهمية العملية

1. مساعدة إدارات الموارد البشرية في تصميم برامج تدريبية أكثر كفاءة .
2. دعم متخذي القرار في تبني حلول الذكاء الاصطناعي في التدريب .
3. تحسين مستوى أداء الموظفين ورفع إنتاجيتهم .
4. تعزيز تحقيق مستهدفات التحول الرقمي ورؤية المملكة 2030 .

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس

التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي.

الأهداف الفرعية

1. التعرف على مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج التدريبية .
2. قياس مستوى أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي .
3. قياس أثر التخصيص الذكي للمحتوى التدريبي على أداء الموظفين .
4. قياس أثر التعلم التكيفي على أداء الموظفين .
5. قياس أثر التحليلات الذكية للبيانات التدريبية على أداء الموظفين .
6. تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير برامج التدريب باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي .

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيس:

ما أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي؟
ويتفرع عنه الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج التدريبية في قطاع الاتصالات السعودي؟
2. ما مستوى أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي؟
3. ما أثر التخصيص الذكي للمحتوى التدريبي على أداء الموظفين؟
4. ما أثر التعلم التكيفي على أداء الموظفين؟
5. ما أثر التحليلات الذكية للبيانات التدريبية على أداء الموظفين؟
6. ما أثر المساعدات الافتراضية الذكية على أداء الموظفين؟

فروض الدراسة

تُعد الفروض البحثية من العناصر الأساسية في الدراسات الكمية، حيث تمثل توقعات علمية أولية للعلاقة بين متغيرات الدراسة، ويتم اختبارها إحصائياً للتحقق من مدى صحتها. وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية

H0 الفرضية الصفرية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي.

H1 الفرضية البديلة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخصيص الذكي للمحتوى التدريبي على أداء الموظفين.

الفرضية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التكيفي على أداء الموظفين.

الفرضية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحليلات الذكية للبيانات التدريبية على أداء الموظفين.

الفرضية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمساعدات الافتراضية الذكية على أداء الموظفين.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تعتمد هذه الدراسة على نظرية الموارد والقدرات (Resource-Based View - RBV) باعتبارها من أكثر النظريات استخداماً في تفسير كيفية تحقيق المؤسسات للميزة التنافسية من خلال الاستثمار في الموارد الداخلية، وعلى رأسها الموارد البشرية والمعرفة التنظيمية.

وترى هذه النظرية أن المؤسسة تستطيع تحقيق ميزة تنافسية مستدامة عندما تمتلك موارد يصعب تقليدها أو استبدالها، وبعد رأس المال البشري أحد أهم هذه الموارد. ومن هذا المنطلق، فإن الاستثمار في تطوير الموظفين من خلال برامج تدريبية تعتمد على الذكاء الاصطناعي يسهم في تعزيز المعرفة والمهارات والقدرات، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على أداء الموظفين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

كما تتوافق هذه النظرية مع طبيعة قطاع الاتصالات، الذي يعتمد بشكل كبير على المعرفة والابتكار والتقنيات الحديثة، مما يجعل تطوير الكفاءات البشرية باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي عاملاً رئيساً في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

وتستند الدراسة أيضاً إلى مفهوم التعلم التنظيمي، الذي يؤكد أن التعلم المستمر وتبادل المعرفة داخل المنظمة يؤديان إلى تحسين الأداء المؤسسي، ويُعد الذكاء الاصطناعي أحد الأدوات الحديثة التي تعزز هذا النوع من التعلم من خلال تقديم تجارب تدريبية مخصصة وتحليل احتياجات المتدربين بصورة دقيقة.

نموذج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على نموذج يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك على النحو الآتي:

المتغير المستقل

استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج التدريبية

ويتكون من أربعة أبعاد:

- التخصيص الذي للمحتوى التدريبي .
- التعلم التكيفي .
- التحليلات الذكية للبيانات التدريبية .
- المساعدات الافتراضية الذكية .

المتغير التابع أداء الموظفين

ويتكون من أربعة أبعاد:

- الإنتاجية .
- جودة الأداء .
- سرعة الإنجاز .
- تطوير المهارات .

ويفترض النموذج أن تحسن أبعاد استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير التدريب يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

مقدمة

يعد استعراض الدراسات السابقة من أهم مراحل إعداد البحث العلمي، إذ يتيح للباحث التعرف على الجهود العلمية السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، والاستفادة من نتائجها، والكشف عن الفجوات البحثية التي ما تزال بحاجة إلى دراسة. كما يساعد الباحث على تحديد موقع دراسته بين الدراسات السابقة، واختيار المنهجية المناسبة، وصياغة الفرضيات بصورة أكثر دقة.

وقد شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بدراسة تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال إدارة الموارد البشرية، ولا سيما في تطوير البرامج التدريبية وتحسين أداء العاملين، نتيجة للتطورات التقنية المتسارعة والتحول الرقمي الذي تشهده المؤسسات في مختلف القطاعات.

وبناءً على ذلك، سيتم استعراض مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية الحديثة ذات الصلة بموضوع البحث، مع بيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

أولاً: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى

هدفت دراسة (Alamri (2024 إلى التعرف على أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب داخل المؤسسات السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من العاملين في عدد من المؤسسات الحكومية والخاصة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تصميم البرامج التدريبية، حيث أسهمت هذه التقنيات في رفع جودة المحتوى التدريبي، وتحسين تجربة المتدربين، وزيادة سرعة اكتساب المهارات، كما أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في المنصات التدريبية الذكية وتطوير البنية التقنية للمؤسسات.

الدراسة الثانية

هدفت دراسة (Chen et al. (2023 إلى تحليل دور التعلم التكييفي القائم على الذكاء الاصطناعي في تحسين نتائج التدريب داخل الشركات التقنية، واستخدم الباحثون المنهج التجريبي لمقارنة نتائج التدريب التقليدي بالتدريب المدعوم بالذكاء الاصطناعي.

وأظهرت النتائج أن استخدام أنظمة التعلم التكييفي أدى إلى تحسين مستويات التحصيل المعرفي، وزيادة معدلات إكمال البرامج التدريبية، ورفع مستوى رضا المتدربين، مما يؤكد أهمية دمج الذكاء الاصطناعي في تصميم البرامج التدريبية الحديثة.

الدراسة الثالثة

أجرى Rahman وآخرون (2022) دراسة بعنوان *Artificial Intelligence-Based Training and Employee Productivity* هدفت إلى التعرف على أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين إنتاجية العاملين داخل المؤسسات الخدمية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة وزعت على (312) موظفاً في عدد من المؤسسات الخدمية. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الذكاء الاصطناعي في التدريب ومستوى الإنتاجية، كما أوضحت أن المؤسسات التي تطبق أنظمة التدريب الذكية حققت مستويات أعلى من سرعة إنجاز الأعمال وجودة الأداء مقارنة بالمؤسسات التي تعتمد على أساليب التدريب التقليدية. وأوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتدريب العاملين على استخدامها.

الدراسة الرابعة

هدفت دراسة (Alotaibi and Hassan (2023 إلى قياس أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الموظفين في المؤسسات السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على استبانة إلكترونية شملت (420) موظفاً من قطاعات مختلفة. وتوصلت النتائج إلى وجود أثر مباشر وإيجابي لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على تحسين الأداء الوظيفي، ورفع مستوى الرضا الوظيفي، وتحسين جودة اتخاذ القرار. كما أوصت الدراسة بدمج الذكاء الاصطناعي ضمن الخطط الاستراتيجية لإدارات الموارد البشرية.

الدراسة الخامسة

أجرى (Alghamdi (2024) دراسة بعنوان *Digital Transformation and Human Capital Development in Saudi Organizations* هدفت إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير رأس المال البشري بالمملكة العربية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى تقنيات الذكاء الاصطناعي في التدريب تحقق مستويات أعلى في تنمية المهارات المهنية، وزيادة الابتكار، وتحسين الأداء المؤسسي. كما أكدت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي يعتمد على جاهزية الموارد البشرية وتطويرها المستمر.

الدراسة السادسة

هدفت دراسة (Nguyen et al. (2023 إلى تقييم أثر التحليلات التعليمية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب المؤسسي. واعتمدت الدراسة على تحليل بيانات برامج تدريبية داخل شركات تقنية عالمية، وأظهرت النتائج أن استخدام التحليلات الذكية ساعد في تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة، وتحسين تصميم البرامج التدريبية، وتقليل الهدر في الموارد التدريبية، بالإضافة إلى رفع كفاءة المتدربين بصورة ملحوظة.

الدراسة السابعة

أجرت (Kumar and Singh (2022 دراسة حول دور المساعدات الافتراضية الذكية في دعم التعلم المؤسسي، وهدفت إلى قياس أثر استخدام روبوتات المحادثة الذكية في تعزيز تجربة المتدربين داخل المؤسسات. وأظهرت النتائج أن المساعدات الذكية أسهمت في تحسين الوصول إلى المعلومات، وتقليل الوقت اللازم للحصول على الدعم الفني، وزيادة التفاعل مع البرامج التدريبية، مما انعكس إيجابياً على مستوى التعلم واكتساب المهارات.

الدراسة الثامنة

هدفت دراسة (Alharbi (2024 إلى تحليل واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارات الموارد البشرية بالمملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج أن أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي استخداماً كانت في التدريب الإلكتروني، وإدارة الأداء، وتحليل البيانات، كما أكدت الدراسة أن الاستثمار في التدريب الذكي يسهم في رفع كفاءة الموظفين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

المقارنة بين الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن استخلاص مجموعة من أوجه الاتفاق والاختلاف، وذلك على النحو الآتي:

اتفقت معظم الدراسات على أن استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج التدريبية يسهم بصورة مباشرة في تحسين أداء الموظفين، ورفع مستوى الإنتاجية، وتطوير المهارات المهنية، كما أكدت جميع الدراسات أهمية التحول الرقمي في دعم عمليات التعلم والتطوير داخل المؤسسات.

كما أظهرت الدراسات وجود توافق في استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، الأمر الذي يدعم اعتماد الدراسة الحالية للمنهج ذاته.

وفي المقابل، اختلفت الدراسات في البيئة التطبيقية؛ إذ ركزت بعض الدراسات على المؤسسات الحكومية، بينما تناولت أخرى المؤسسات التقنية أو القطاع المالي، ولم تتناول إلا دراسات محدودة قطاع الاتصالات السعودي بشكل مباشر.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تركز على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي، وهو قطاع يشهد تحولاً رقمياً متسارعاً ويحتاج إلى مزيد من الدراسات التطبيقية.

الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الموارد البشرية والتدريب، إلا أن مراجعة الأدبيات أظهرت وجود عدد من الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، ويمكن تلخيصها فيما يأتي:

1. محدودية الدراسات التطبيقية التي تناولت قطاع الاتصالات السعودي بصورة مباشرة.
 2. تركيز أغلب الدراسات على التحول الرقمي بصورة عامة، دون التعمق في أثر الذكاء الاصطناعي على تطوير البرامج التدريبية.
 3. ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين أبعاد الذكاء الاصطناعي (التخصيص الذكي، التعلم التكيفي، التحليلات الذكية، المساعدات الافتراضية) وأبعاد أداء الموظفين في نموذج بحثي واحد.
 4. الحاجة إلى تقديم نتائج تطبيقية تساعد إدارات الموارد البشرية في تصميم برامج تدريبية تعتمد على الذكاء الاصطناعي بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوات من خلال بناء نموذج بحثي متكامل يختبر أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج التدريبية على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي.

تمهيد للإطار النظري

يشكل الإطار النظري الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة في تفسير العلاقة بين متغيراتها، إذ يتناول المفاهيم الرئيسة والنظريات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، وبرامج التدريب، وأداء الموظفين، كما يوضح كيفية تأثير التطورات التقنية الحديثة في تحسين فعالية التدريب وتنمية رأس المال البشري داخل المؤسسات.

وسيتم في المبحث الأول تناول مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطوره وتطبيقاته في إدارة الموارد البشرية، ثم عرض مفهوم برامج التدريب وأهميتها، وأخيراً توضيح مفهوم أداء الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، وصولاً إلى بناء الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة

تُعد منهجية الدراسة أحد أهم عناصر البحث العلمي، إذ توضح الأسلوب الذي سيتبعه الباحث للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها بطريقة علمية ومنهجية. كما تساهم في تحديد نوع الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج.

وتسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي، ولذلك تم اختيار منهجية تتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والإنسانية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً، وتحليل العلاقات بين متغيراتها، واستخلاص النتائج التي تساعد في تفسيرها.

كما تم اختيار هذا المنهج لملاءمته لدراسة العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير البرامج التدريبية وبين أداء الموظفين، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأفراد الذين تنطبق عليهم خصائص الدراسة ويمكن تعميم نتائج البحث عليهم. ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من العاملين في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، سواء في الإدارات الإدارية أو التقنية أو التشغيلية أو إدارات الموارد البشرية، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً ببرامج التدريب والتطوير المهني داخل المؤسسات.

ثالثاً: عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك لإتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للدخول في الدراسة، بما يساهم في تحقيق قدر أكبر من الموضوعية وإمكانية تعميم النتائج. ومن المتوقع أن يتراوح حجم العينة بين 250 إلى 350 موظفاً، وهو حجم مناسب لإجراء التحليلات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة.

رابعاً: مصادر جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على مصدرين رئيسين للبيانات:

أولاً: المصادر الثانوية

وتشمل الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والمؤتمرات العلمية، والتقارير الرسمية، والدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية

وتتمثل في البيانات التي سيتم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام استبانة إلكترونية يتم إعدادها خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة.

خامساً: أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة واعتمادها على قياس اتجاهات وآراء العاملين.

وتتكون الاستبانة من قسمين:

القسم الأول

البيانات الديموغرافية وتشمل:

- الجنس .
- العمر .
- المؤهل العلمي .
- سنوات الخبرة .
- المسعى الوظيفي .

القسم الثاني

عبارات تقيس متغيرات الدراسة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتدرج من:

- أوافق بشدة .
- أوافق .
- محايد .
- لا أوافق .
- لا أوافق بشدة .

سادساً: صدق وثبات أداة الدراسة

سيتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على عدد من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال والموارد البشرية، للتأكد من سلامة الصياغة ومدى ارتباط العبارات بأهداف الدراسة.

كما سيتم قياس ثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ، ويعد من أكثر الاختبارات استخداماً في الدراسات الإدارية، حيث تشير القيم التي تزيد على (0.70) إلى تمتع الأداة بدرجة جيدة من الثبات والاعتمادية.

سابعاً: الأساليب الإحصائية

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة .
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .
3. معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات .
4. معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات .
5. تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع .
6. اختبار (T-Test) عند الحاجة .
7. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) عند الحاجة .

ثامناً: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على قياس أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين.

الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية

سيتم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي 2026-2027.

الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على العاملين في شركات قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، باعتبار أن القطاع يمثل البيئة التطبيقية للدراسة، ولتوافر إمكانية الوصول إلى أفراد مجتمع الدراسة

المراجع الأولية

أولاً: المراجع العربية

- الخضيرى، م. (2022). إدارة الموارد البشرية في العصر الرقمي. القاهرة: دار الفكر.
- السلي، أ. (2023). إدارة التدريب والتطوير المؤسسي. الرياض: مكتبة الملك فهد.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2024). تقرير التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Noe, R. A. (2020). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill.
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A Modern Approach*. Pearson.
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2020). *Artificial Intelligence and Management*. Business Horizons.
- Alharbi, A. (2024). Artificial Intelligence and Human Resource Development.
- Chen, Y., et al. (2023). Adaptive Learning Systems and Workforce Performance.

خاتمة المقترح البحثي

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم إطار علمي وتطبيقي لفهم أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات السعودي، بما ينسجم مع مستهدفات التحول الرقمي ورؤية المملكة العربية السعودية 2030. ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في دعم صناع القرار وإدارات الموارد البشرية في تبني ممارسات تدريبية أكثر كفاءة، قائمة على التقنيات الحديثة، بما يعزز الأداء المؤسسي ويرفع كفاءة رأس المال البشري. وتمثل هذه الخطة البحثية المرحلة الأولى من المشروع، وسيتم استكمال بقية فصول الدراسة وتحليل البيانات خلال المرحلة القادمة.