

أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية
للعاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc)
بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب

عبدالرحمن الشعيل

إشراف

د، عبدالرحيم نادر

الفصل الدراسي الأول 2026

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الأول: المقدمة

1. المقدمة

تُعد كفاءة إنجاز المهام الوظيفية من المؤشرات الأساسية التي تعكس قدرة العاملين على تحويل الوقت والموارد والإمكانات المتاحة إلى مخرجات تتسم بالجودة والدقة والالتزام بالمواعيد؛ فهي لا تقتصر على كمية الأعمال التي ينجزها الموظف، وإنما تشمل سرعة تنفيذها، وجودة نتائجها، وتقليل الأخطاء، وحسن ترتيب الأولويات، والقدرة على التعامل مع متطلبات العمل المتغيرة. وتندرج هذه الكفاءة ضمن أداء المهام، الذي يشير إلى مدى إتقان العامل للأنشطة والمسؤوليات الأساسية المرتبطة بوظيفته، وتمكنه من التخطيط لعمله وتنظيمه وتنفيذه بكفاءة، وفقًا لما أوضحه **Koopmans et al. (2014)** عند تطويرهم أداة قياس الأداء الفردي في العمل. وتزداد أهمية كفاءة الإنجاز في المؤسسات العاملة في قطاع الاتصالات؛ نظرًا لما تتسم به أعمالها من الاعتماد المكثف على البيانات والمعلومات، وتعدد المعاملات، وسرعة تطور الخدمات، وضرورة الاستجابة للعملاء والمشكلات الفنية والإدارية خلال مدد زمنية قصيرة. ومع انتشار أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، أصبح بإمكان الموظفين الاستعانة بها في صياغة المراسلات، وتلخيص المستندات، وإعداد مسودات التقارير، والبحث عن المعلومات، وتوليد الأفكار والحلول، وتحليل النصوص، وإعداد العروض، والمساعدة في كتابة الأكواد؛ الأمر الذي يفتح المجال أمام دراسة مدى إسهامها الحقيقي في رفع كفاءة إنجاز المهام الوظيفية، بدلًا من الاكتفاء بافتراض أن مجرد استخدام التقنية يؤدي تلقائيًا إلى تحسين الأداء.

وقد قدمت الدراسات السابقة نتائج متزايدة حول أثر الذكاء الاصطناعي التوليدي في سرعة إنجاز الأعمال وجودتها، إلا أن هذه النتائج لم تكن إيجابية بصورة مطلقة. فقد توصل **Noy and Zhang (2023)** إلى أن الاستعانة بأداة ChatGPT في تنفيذ مهام كتابية مهنية ساعدت المشاركين على إتمام الأعمال في وقت أقل، مع تحسن في جودة المخرجات، وظهرت الفوائد بصورة أكبر لدى المشاركين الأقل مهارة في البداية. وفي بيئة خدمة العملاء، درس **Brynjolfsson et al. (2025)** إدخال مساعد توليدي لدى 5,172 موظفًا، ووجدوا أن الأداة رفعت متوسط الإنتاجية، مقياسًا بعدد المشكلات التي تمت معالجتها في الساعة، بنسبة 15%، كما استفاد منها الموظفون الأقل خبرة والمهارة أكثر من غيرهم، بينما كانت مكاسب الموظفين الأكثر خبرة محدودة وظهرت لدى بعضهم انخفاضات بسيطة في جودة المحادثات. وفي مجال البرمجة، أظهرت تجربة **Peng et al. (2023)** أن المطورين الذين استخدموا GitHub Copilot أنجزوا مهمة برمجية محددة بسرعة أكبر بنسبة 55.8% من المجموعة التي لم تستخدم الأداة. كما توصل **Dell'Acqua et al. (2023)**، في تجربة شملت مئات المستشارين، إلى أن

استخدام GPT-4 أدى إلى تحسين سرعة وجودة تنفيذ المهام التي تقع ضمن قدرات الأداة، لكنه أدى إلى نتائج أضعف عندما استخدم المشاركون الأداة في مهام تتجاوز حدود قدراتها، وهو ما أطلق عليه الباحثون الطبيعة غير المتجانسة أو «المتعرجة» لقدرات الذكاء الاصطناعي. ووجد **Doshi and Hauser (2024)** أن الأفكار التي يقدمها الذكاء الاصطناعي يمكن أن تحسن جودة وإبداع المخرجات الفردية، خصوصًا لدى الأفراد الأقل إبداعًا في البداية، لكنها قد تقلل تنوع الأفكار والمخرجات على المستوى الجماعي. وتؤكد هذه النتائج مجتمعة أن أثر الأدوات التوليدية يعتمد على طبيعة المهمة، وخبرة المستخدم، ومدى ملاءمة الأداة، وقدرة الموظف على فحص مخرجاتها وتعديلها، وليس على الاستخدام وحده.

وتدعم الدراسات الأحدث هذا الاستنتاج، وتكشف في الوقت نفسه عن فجوات ما تزال قائمة. فقد توصل **Schmidt et al. (2026)**، عند دراسة استخدام Microsoft 365 Copilot في مؤسسة بحثية، إلى أن القيمة المدركة للأداة كانت أوضح في المهام النصية المنظمة، وأن تقديرات فائدتها وموثوقيتها اختلفت باختلاف طبيعة وظائف المستخدمين ومستوى خبرتهم المتراكمة في استخدامها. كما وجد **Tomaz et al. (2026)**، في دراسة طويلة امتدت قرابة ثلاثة عشر شهرًا وشملت ثلاثة فرق برمجية، ارتفاعًا في الأداء والكفاءة المدركة بعد استخدام الأدوات التوليدية، من دون ارتفاع مماثل في حجم النشاط البرمجي؛ وهو ما يشير إلى أن الأداة قد ترفع قيمة العمل وجودته أكثر مما ترفع عدد الأنشطة المسجلة. وفي المقابل، توصل **Suh and Oh (2026)**، من خلال دراسة ممثلة للعاملين في كوريا الجنوبية، إلى أن استخدام الأدوات التوليدية ارتبط بانخفاض وقت العمل، لكن توفير الوقت لم يرتبط بصورة واضحة بزيادة حجم المخرجات؛ ما يعني أن اختصار الوقت لا يتحول بالضرورة إلى إنتاجية إضافية. وعلى المستوى السعودي، أظهرت دراسة **Aidakheel et al. (2026)**، التي شملت 330 مشاركًا من مناطق وقطاعات وظيفية مختلفة، انتشار استخدام الأدوات التوليدية، وبخاصة في المهام النصية، وإدراك المشاركين لفوائدها في الإنتاجية وجودة العمل وفهم المعلومات، بالتوازي مع مخاوف تتعلق بالخصوصية، والمعلومات غير الدقيقة، والاعتماد المفرط، وتأثير الاستخدام في التفكير النقدي والمهارات المهنية. ومع أهمية هذه النتائج، فإن الدراسة السعودية تناولت أفرادًا من قطاعات متعددة ولم تركز على موظفي مؤسسة واحدة، كما أن معظم الأدلة الدولية السابقة تناولت مهام محددة، مثل الكتابة أو البرمجة أو الاستشارات أو خدمة العملاء، أو أجريت في بيئات تجريبية أو مؤسسات خارج السياق العربي. ومن ثم، ما تزال هناك حاجة إلى دراسة ميدانية داخل مؤسسة سعودية كبيرة في قطاع الاتصالات، تبحث في الاستخدام الفعلي للأدوات التوليدية، سواء كانت أدوات مؤسسية أو أدوات يستخدمها الموظف بمبادرة شخصية، وتربط مستوى هذا الاستخدام بكفاءة إنجاز المهام اليومية.

وفي ضوء ذلك، تتمثل مشكلة البحث في عدم توافر معرفة ميدانية كافية توضح مدى تأثير استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض. فعلى الرغم من أن هذه الأدوات تتيح إمكانيات متعددة لتقليل الوقت والجهد، وتسريع إعداد المحتوى، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين بعض المخرجات؛ فإن نتائج الدراسات السابقة تبين أن فائدتها قد تختلف باختلاف طبيعة المهمة، وخبرة الموظف، وكثافة الاستخدام، ومستوى المهارات الرقمية، ومدى مراجعة المحتوى الناتج عنها. وقد يؤدي الاستخدام الملائم والواعي إلى تحسين السرعة والجودة، في حين قد يؤدي الاستخدام غير الملائم أو الاعتماد على مخرجات غير دقيقة إلى زيادة الأخطاء والوقت اللازم للمراجعة، وربما نقل عبء التصحيح إلى الموظف أو زملائه. كما أن بعض الأدوات قد تُستخدم من خلال أنظمة توفرها جهة العمل، في حين يلجأ بعض الموظفين إلى أدوات أو حسابات شخصية؛ مما يجعل الاستخدام الفعلي أوسع من الاستخدام المؤسسي الرسمي، ويستدعي قياسه من منظور الموظفين أنفسهم. وبناءً على ذلك، يسعى البحث إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية للعاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية؟ وتؤيد الأدلة السابقة ضرورة عدم افتراض أثر واحد ومتجانس للأداة؛ إذ تختلف المكاسب باختلاف المهام والمستخدمين، وقد لا يتحول اختصار الوقت دائماً إلى زيادة فعلية في المخرجات.

وتتبع أهمية هذا البحث من حادثة موضوعه وصلته المباشرة بالتغيرات المتسارعة في أساليب أداء الأعمال داخل المؤسسات الرقمية. فمن الناحية النظرية، يسهم البحث في توسيع الأدبيات المتعلقة بالعلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة إنجاز المهام، من خلال تقديم دليل ميداني من قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وهو سياق لا يزال حضوره محدوداً في الأدبيات التجريبية مقارنة بالدراسات التي أُجريت في قطاعات خدمة العملاء والاستشارات والبرمجة والكتابة المهنية. كما يساعد البحث على توضيح أن أثر التقنية ليس نتيجة مجرد توفر الأداة، بل يرتبط بمعدل استخدامها، وتنوع المهام التي تستخدم فيها، ومدى اندماجها في سير العمل، وقدرة الموظف على التحقق من مخرجاتها. أما من الناحية التطبيقية، فيمكن أن تساعد النتائج مسؤولي شركة الاتصالات السعودية والمؤسسات المشابهة على التعرف إلى الاستخدامات التي ترتبط فعلاً بتحسين سرعة الإنجاز وجودته ودقته، وتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين، وتطوير سياسات للاستخدام المسؤول والأمن، وتقليل المخاطر الناتجة عن المعلومات الخاطئة أو مشاركة البيانات الحساسة أو الاعتماد المفرط على المخرجات الآلية. كما يمكن أن تسهم النتائج في توجيه القرارات المتعلقة باختيار الأدوات، وتطوير

برامج التدريب، وتصميم إجراءات للمراجعة البشرية، بما يحقق الاستفادة من قدرات الذكاء الاصطناعي التوليدي دون إضعاف الحكم المهني أو جودة العمل.

2. مشكلة البحث

أدى الانتشار المتسارع لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي إلى زيادة استخدامها في عدد من المهام الوظيفية، مثل إعداد المسودات والتقارير، وتلخيص المستندات، وصياغة المراسلات، وتوليد الأفكار، وتحليل المحتوى، والمساعدة في البرمجة والبحث عن المعلومات. وقد أظهرت بعض الدراسات أن هذه الأدوات يمكن أن تسهم في تحسين سرعة إنجاز الأعمال وجودتها؛ إذ وجد Brynjolfsson et al. (2025) أن استخدام مساعد توليدي لدى 5,172 موظفًا في خدمة العملاء ارتبط بارتفاع متوسط الإنتاجية بنسبة 15%، إلا أن مقدار التحسن اختلف باختلاف خبرة العاملين ومستويات مهاراتهم. كما أظهرت النتائج أن الموظفين الأقل خبرة حققوا مكاسب أكبر، في حين كانت المكاسب لدى ذوي الخبرة المرتفعة محدودة، وظهرت لدى بعضهم انخفاضات طفيفة في بعض مؤشرات الجودة.

2.1 الفجوة النظرية

على الرغم من النتائج الإيجابية التي قدمتها بعض الدراسات، فإن العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة إنجاز المهام الوظيفية لم تُحسم بصورة نهائية. فقد أوضحت دراسة Dell'Acqua et al. (2023) أن استخدام الذكاء الاصطناعي أدى، في المهام الواقعية ضمن قدرات الأداة، إلى إنجاز عدد أكبر من المهام بسرعة أعلى وبجودة أفضل، بينما انخفضت احتمالية الوصول إلى حلول صحيحة عندما استُخدمت الأداة في مهام تتجاوز حدود قدراتها. ويشير ذلك إلى أن أثر الذكاء الاصطناعي التوليدي لا يعتمد على مجرد استخدامه، وإنما يتأثر بطبيعة المهمة، وقدرة الأداة، وخبرة الموظف، ومستوى التحقق البشري من المخرجات.

كما ركزت غالبية الدراسات السابقة على تطبيقات أو وظائف محددة، مثل الكتابة المهنية، والاستشارات الإدارية، والبرمجة، وخدمة العملاء، واعتمد بعضها على تجارب محكمة ومهام معدة مسبقًا. لذلك لا يمكن تعميم نتائجها مباشرة على جميع أنواع الوظائف أو البيئات التنظيمية. وقد أكدت دراسة Brynjolfsson et al. (2025) أن أثر الأداة تفاوت بدرجة واضحة بين العاملين، وأن فاعليتها في بيئة العمل الواقعية قد تتأثر بالمشكلات غير المألوفة، والمعلومات المضللة، ومدى قبول العاملين للنظام.

وتظهر الفجوة النظرية كذلك في أن بعض الدراسات قاست الإنتاجية من خلال عدد المهام أو الوقت المستغرق، بينما لم تتناول كفاءة إنجاز المهام بمفهومها الأوسع الذي يجمع بين السرعة، والدقة، والجودة، وتقليل الجهد والأخطاء، والقدرة على الالتزام بالمواعيد. كما أن الدراسات لا تتفق على أثر واحد للاستخدام؛ إذ قد يساعد الذكاء الاصطناعي الموظف على إنجاز المهمة بسرعة، لكنه قد يضيف وقتاً آخر للمراجعة والتصحيح عندما تكون المخرجات غير دقيقة. ومن ثم، تبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية تقيس استخدام الأدوات التوليدية في سياق العمل الفعلي، وتربطه بأبعاد متعددة لكفاءة إنجاز المهام، بدلاً من الاعتماد على مؤشر واحد للإنتاجية.

2.2 الفجوة التطبيقية

على المستوى السعودي، أظهرت دراسة (AIDakheel et al. (2026 التي شملت 330 مشاركاً من مناطق وقطاعات وظيفية مختلفة، انتشار استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، خصوصاً في المهام النصية، وإدراك المشاركين لفوائدها المتعلقة بالإنتاجية وجودة العمل وفهم المعلومات. وفي الوقت نفسه، أظهرت الدراسة وجود مخاوف بشأن الخصوصية، وعدم دقة المعلومات، والاعتماد المفرط على الأدوات، وإمكان تأثيرها في التفكير النقدي والمهارات المهنية. إلا أن الدراسة تناولت عينة عامة من قطاعات متعددة، ولم تركز على العاملين داخل مؤسسة واحدة أو على قياس كفاءة إنجاز المهام الوظيفية في قطاع الاتصالات بصورة محددة.

وبناءً على المراجعة الحالية للدراسات السابقة، لا تزال الدراسات الميدانية التي تناولت أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام لدى موظفي شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية محدودة. كما لا تتوافر معرفة كافية حول طبيعة استخدام موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) لهذه الأدوات، سواء من خلال تطبيقات أو أنظمة توفرها جهة العمل، أو من خلال أدوات يستخدمها الموظفون بمبادرات شخصية في تنفيذ بعض المهام. ولا يزال من غير الواضح ما إذا كان هذا الاستخدام يرتبط بالفعل بتقليل الوقت والجهد والأخطاء، وتحسين دقة المخرجات وجودتها، أم أن أثره يختلف باختلاف الوظيفة ونوع المهمة ومستوى خبرة الموظف وكثافة الاستخدام.

وعليه، تتمثل مشكلة البحث في وجود حاجة إلى دليل ميداني يوضح مستوى استخدام موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، ومدى تأثير هذا الاستخدام على كفاءة إنجاز مهامهم الوظيفية، بما يشمل سرعة الإنجاز، وجودة المخرجات، والدقة، وتقليل الجهد والأخطاء، والالتزام بالمواعيد.

«ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية للعاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية؟»

3. أهمية البحث

تنبع أهمية هذا البحث من الانتشار المتزايد لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في بيئات العمل الحديثة، وما تتيحه هذه الأدوات من إمكانيات متنوعة يمكن أن تساعد العاملين في صياغة التقارير والمراسلات، وتلخيص المستندات، وتوليد الأفكار، وتحليل المحتوى، والوصول إلى المعلومات، والمساعدة في إنجاز بعض المهام الفنية والإدارية. ومع ذلك، فإن توفر هذه الأدوات واستخدامها لا يعني بالضرورة تحقيق مستوى أعلى من الكفاءة في جميع الحالات؛ إذ قد تختلف نتائج استخدامها باختلاف طبيعة المهمة، وخبرة الموظف، ومستوى مهاراته الرقمية، ومدى ملاءمة الأداة للعمل المطلوب، وقدرته على مراجعة المخرجات والتحقق من دقتها. ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية بصورة ميدانية داخل شركة الاتصالات السعودية (stc)، بما يساعد على التعرف إلى مدى ارتباط هذا الاستخدام بسرعة الإنجاز، وجودة المخرجات، ودقة العمل، وتقليل الوقت والجهد والأخطاء.

3.1 الأهمية النظرية

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في إسهامه في إثراء الأدبيات العلمية المرتبطة باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في بيئات العمل، ولا سيما الأدبيات التي تتناول أثر هذه الأدوات على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية. فعلى الرغم من تزايد الدراسات الحديثة التي بحثت تأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي على الإنتاجية والأداء، فإن جانبًا كبيرًا منها ركز على وظائف أو مهام محددة، مثل الكتابة المهنية، وخدمة العملاء، والاستشارات، والبرمجة، كما أجري العديد منها في بيئات تجريبية أو في مؤسسات تقع خارج السياق العربي والسعودي. ومن ثم، يسهم هذا البحث في سد جزء من الفجوة النظرية من خلال تقديم دراسة ميدانية في قطاع الاتصالات السعودية، وهو قطاع يعتمد بدرجة كبيرة على المعرفة والبيانات والتقنيات الرقمية، ويضم وظائف إدارية وفنية وتقنية متنوعة. كما يضيف البحث قيمة نظرية من خلال تناوله مفهوم كفاءة إنجاز المهام الوظيفية بصورة شاملة لا تقتصر على سرعة الإنجاز أو عدد المهام المنجزة، بل تمتد إلى جودة المخرجات، ودقة العمل، وتقليل الأخطاء، وحسن استثمار الوقت والجهد، والالتزام بالمواعيد. كذلك يتناول البحث الاستخدام الفعلي لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، سواء كانت هذه الأدوات مقدمة من جهة العمل أو مستخدمة بمبادرة شخصية من الموظف في تنفيذ

مهامه، وهو ما يساعد على تقديم فهم أكثر واقعية لأنماط الاستخدام داخل بيئات العمل. ويمكن أن تشكل نتائج البحث أساساً نظرياً لدراسات لاحقة تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بالذكاء الاصطناعي التوليدي، مثل جودة القرارات، والإبداع الوظيفي، والرضا الوظيفي، والمهارات الرقمية، والثقة في المخرجات الآلية، والتدريب، والاعتماد المفرط على التقنية.

3.2 الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذا البحث في أن نتائجه يمكن أن تساعد المسؤولين ومتخذي القرار في شركة الاتصالات السعودية (stc) على تكوين صورة أكثر وضوحاً عن مستوى استخدام الموظفين لأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وطبيعة المهام التي يستعينون بها في إنجازها، ومدى انعكاس هذا الاستخدام على سرعة العمل وجودته ودقته وتقليل الوقت والجهد. وقد تفيد النتائج في تحديد الاستخدامات التي تحقق فوائد عملية أكبر، مثل إعداد التقارير والمراسلات، وتلخيص المستندات، والوصول إلى المعلومات، وتوليد الأفكار، والمساعدة في حل المشكلات، كما يمكن أن تكشف عن المجالات التي لا تحقق فيها الأدوات النتائج المتوقعة أو التي تحتاج إلى مراجعة بشرية أكبر. ويمكن الاستفادة من هذه النتائج في تصميم برامج تدريبية تساعد الموظفين على استخدام الأدوات التوليدية بصورة أكثر كفاءة، من خلال تطوير مهارات صياغة التعليمات، واختيار الأداة المناسبة، والتحقق من المعلومات، ومراجعة المخرجات، وعدم الاعتماد عليها دون تقييم مهني. كما قد تسهم الدراسة في مساعدة الشركة على تطوير سياسات وإرشادات واضحة للاستخدام المسؤول والأمن، تحدد أنواع البيانات التي يمكن التعامل معها، ومسؤولية الموظف عن مراجعة المحتوى الناتج، والحالات التي تتطلب الرجوع إلى الخبرة البشرية. وقد تساعد النتائج أيضاً في توجيه القرارات المتعلقة باختيار الأدوات المناسبة والاستثمار فيها، وتحديد الإدارات والفئات الوظيفية التي تحتاج إلى دعم أو تدريب إضافي، بما يحقق الاستفادة المثلى من قدرات الذكاء الاصطناعي التوليدي ويحد من المخاطر المرتبطة بالمعلومات غير الدقيقة أو مشاركة البيانات الحساسة أو الاعتماد المفرط على الأنظمة الآلية. ولا تقتصر الفائدة التطبيقية المتوقعة على شركة الاتصالات السعودية وحدها، بل يمكن أن تستفيد منها شركات الاتصالات والمؤسسات الرقمية والخدمية الأخرى التي تسعى إلى توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين كفاءة العاملين وجودة العمليات.

4. أسئلة البحث

سؤال البحث الرئيس

ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية للعاملين في شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية؟

أسئلة البحث الفرعية

1. ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على سرعة إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض؟
2. ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على جودة ودقة مخرجات المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض؟
3. ما أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة استخدام الوقت والجهد في إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض؟

5. أهداف البحث

الهدف العام

تحديد أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية

1. تحديد أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على سرعة إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض.
2. تحليل أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على جودة ودقة مخرجات المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض.
3. تقييم أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة استخدام الوقت والجهد في إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض.

6. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية H1

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى (H1a):

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على سرعة إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc بمدينة الرياض).

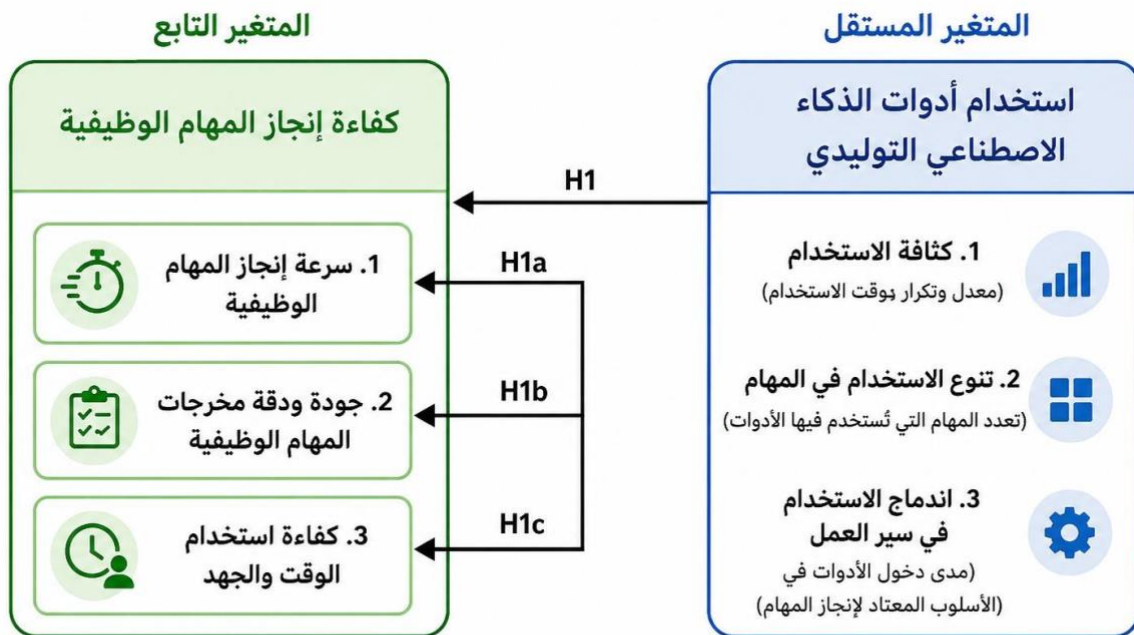
الفرضية الفرعية الثانية (H1b):

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على جودة ودقة مخرجات المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc بمدينة الرياض).

الفرضية الفرعية الثالثة (H1c):

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة استخدام الوقت والجهد في إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc بمدينة الرياض).

7. نموذج الدراسة



الشكل (1): نموذج البحث الذي يوضح العلاقة بين استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي وكفاءة إنجاز المهام الوظيفية
المصدر: من إعداد الباحث.

الشكل (1)

8. الدراسة الميدانية

تتمثل البيئة التطبيقية لهذه الدراسة في شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، حيث تستهدف الدراسة موظفي الشركة الأم العاملين في مدينة الرياض. وتعمل الشركة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، كما تركز رؤيتها على الريادة في المجال الرقمي والاتصالات وتمكين المجتمع والاقتصاد من الازدهار، إلى جانب تبني استراتيجية تهدف إلى خلق القيمة بكفاءة وتعزيز الابتكار والتحول الرقمي.

وتُعد شركة الاتصالات السعودية بيئة تنظيمية ملائمة لدراسة أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية؛ نظرًا إلى طبيعة أعمالها القائمة على التقنيات الرقمية، ومعالجة المعلومات، وتطوير الخدمات والحلول، وما يرتبط بذلك من مهام إدارية وفنية وتحليلية تتطلب السرعة والدقة والكفاءة في استخدام الوقت والجهد. كما أن تنوع الوظائف والمهام داخل الشركة يتيح دراسة مستويات استخدام هذه الأدوات في سياقات وظيفية مختلفة، وتحليل مدى انعكاسها على أداء الموظفين في إنجاز أعمالهم.

ويركز الجانب الميداني على قياس المتغير المستقل المتمثل في استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي من خلال كثافة الاستخدام، وتنوع الاستخدام في المهام الوظيفية، واندماج الاستخدام في سير العمل. كما يقيس المتغير التابع المتمثل في كفاءة إنجاز المهام الوظيفية من خلال ثلاثة أبعاد، هي: سرعة إنجاز المهام، وجودة ودقة المخرجات، وكفاءة استخدام الوقت والجهد. وتهدف الدراسة إلى اختبار أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة الإنجاز بصورة عامة، وعلى كل بُعد من أبعادها بصورة مستقلة.

وتتمثل وحدة التحليل في الموظف الفرد، ويقتصر النطاق التنظيمي للدراسة على موظفي شركة الاتصالات السعودية العاملين في مدينة الرياض، من دون أن يشمل موظفي الشركات التابعة لمجموعة stc. وستُجمع البيانات من عينة من الموظفين باستخدام استبانة كمية في فترة زمنية محددة، ثم تُحلل باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات البحث وتحديد طبيعة الأثر بين متغيراته.

9. منهجية البحث

فلسفة البحث: الوضعية.

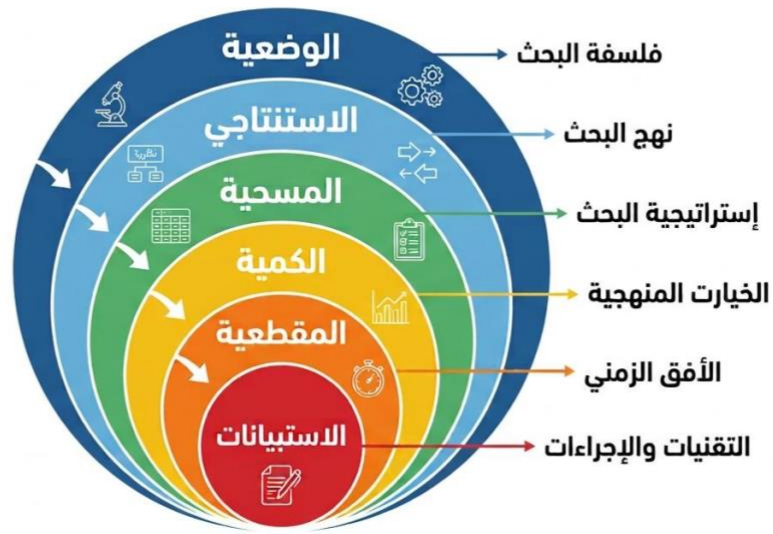
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: المسحية.

نوع البحث: الكمية.

الأفق الزمني: المقطعية.

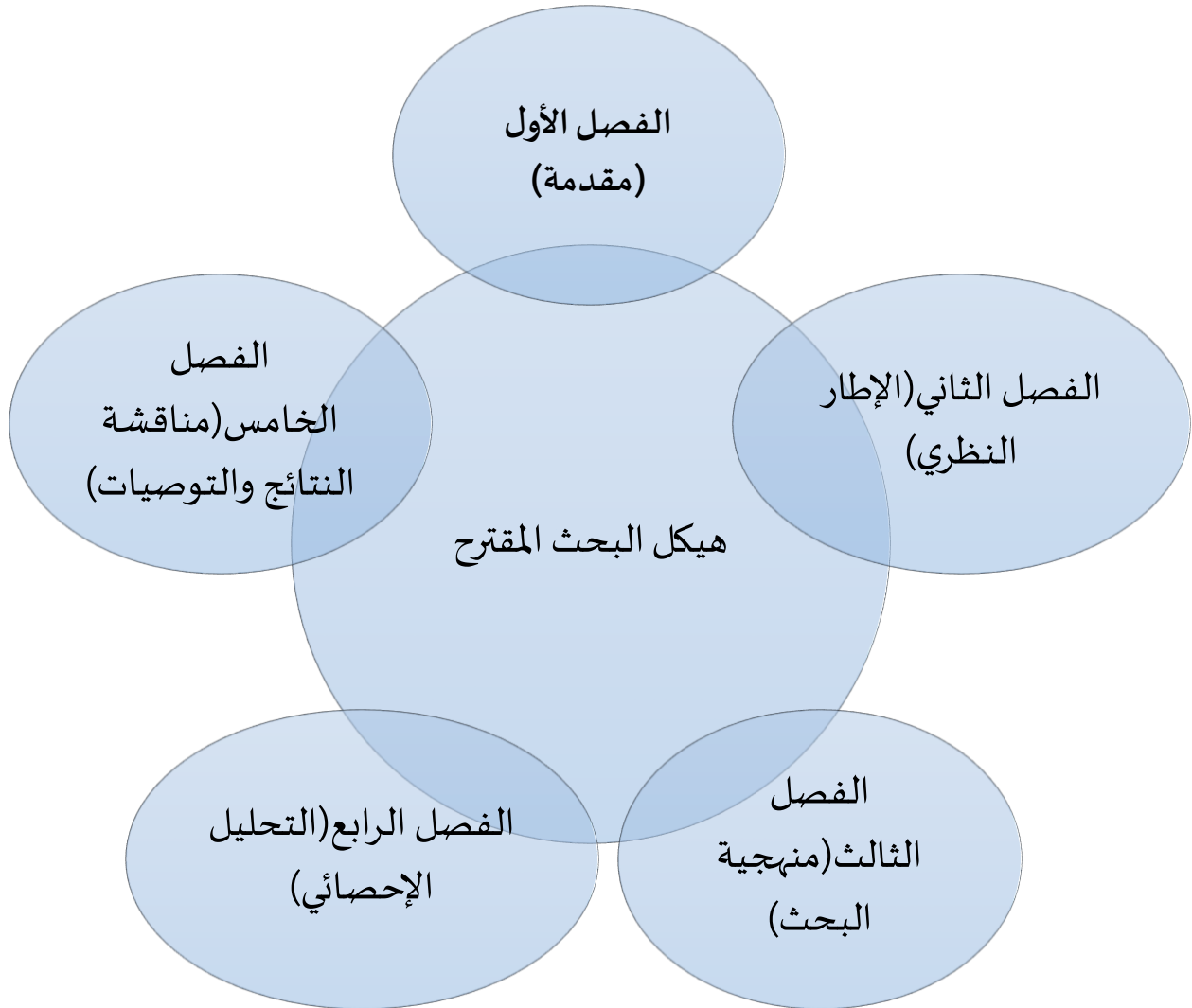
طرق جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات.



الشكل (2)

تم تصميمها بواسطة الباحث

10. هيكل المشروع



الشكل (3)

تم تصميمها بواسطة الباحث

المراجع

المراجع العربية

- مجموعة stc. (د.ت.أ.). استراتيجيتنا. الموقع الرسمي لمجموعة stc. تم الاسترجاع في 9 يوليو 2026.
- مجموعة stc. (د.ت.ب.). من نحن. الموقع الرسمي لمجموعة stc. تم الاسترجاع في 9 يوليو 2026.

المراجع الأجنبية

- AlDakheel, A., Alshehre, A., Alamoudi, E., AlKhabbaz, M., Aljohani, A., & Alharbi, R. (2026). *Generative AI in Saudi Arabia: A national survey of adoption, risks, and public perceptions*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2601.18234>
- Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. R. (2025). Generative AI at work. *The Quarterly Journal of Economics*, 140(2), 889–942. <https://doi.org/10.1093/qje/qjae044>
- Dell’Acqua, F., McFowland, E., III, Mollick, E. R., Lifshitz-Assaf, H., Kellogg, K. C., Rajendran, S., Krayner, L., Candelon, F., & Lakhani, K. R. (2023). *Navigating the jagged technological frontier: Field experimental evidence of the effects of AI on knowledge worker productivity and quality* (Working Paper No. 24-013). Harvard Business School.
- Doshi, A. R., & Hauser, O. P. (2024). Generative artificial intelligence enhances creativity but reduces the diversity of novel content. *Science Advances*, 10(28), eadn5290. <https://doi.org/10.1126/sciadv.adn5290>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>

Noy, S., & Zhang, W. (2023). Experimental evidence on the productivity effects of generative artificial intelligence. *Science*, 381(6654), 187–192.

<https://doi.org/10.1126/science.adh2586>

Peng, S., Kalliamvakou, E., Cihon, P., & Demirer, M. (2023). *The impact of AI on developer productivity: Evidence from GitHub Copilot*. arXiv.

<https://doi.org/10.48550/arXiv.2302.06590>

Schmidt, C. F., Petzolt, S., Beinhauer, W., Weber, I., & Langer, S. (2026). *Generative AI in knowledge work: Perception, usefulness, and acceptance of Microsoft 365 Copilot*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2602.18576>

Suh, D., & Oh, S. (2026). *Generative AI and the reallocation of time: Productivity, leisure, and fulfilling work*. arXiv.

<https://doi.org/10.48550/arXiv.2602.12695>

Tomaz, R., Guenes, P., Araújo, A. A., Baldassarre, M. T., & Kalinowski, M. (2026). *Impacts of generative AI on agile teams' productivity: A multi-case longitudinal study*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2602.13766>

الملاحق

استبانة بحثية

أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية للعاملين
دراسة ميدانية بالتطبيق على موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض، المملكة
العربية السعودية

الأخ الموظف/الأخت الموظفة المحترم/المحترمة،

تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات اللازمة لدراسة أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي على كفاءة إنجاز المهام الوظيفية لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية (stc) بمدينة الرياض. ويُقصد بأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي التطبيقات والأنظمة القادرة على إنشاء محتوى جديد، مثل النصوص والتقارير والملخصات والأفكار والتحليلات والأكواد، ومن أمثلتها: ChatGPT وMicrosoft Copilot وGoogle Gemini وClaude، إضافة إلى الأدوات التوليدية الداخلية أو المؤسسية.

سنُعامل جميع الإجابات بسرية تامة، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، كما لن يُطلب من المشارك ذكر اسمه أو رقمه الوظيفي أو أي معلومات تكشف عن هويته. ويرجى عدم إدخال أي معلومات سرية تتعلق بالشركة أو العملاء أو المشروعات. ولا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة؛ لذا يرجى اختيار الإجابة التي تعبر عن واقع تجربتك ورأيك بدقة وموضوعية. ونُعد مواصلة تعبئة الاستبانة موافقة طوعية على المشاركة في الدراسة

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

البيان	خيارات الإجابة
الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى ☐ أفضل عدم الإجابة
الفئة العمرية	☐ أقل من 25 سنة ☐ 25 إلى أقل من 30 ☐ 30 إلى أقل من 35 ☐ 35 إلى أقل من 40 ☐ 40 إلى أقل من 45 ☐ 45 سنة فأكثر
المؤهل العلمي	☐ ثانوية عامة أو أقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐ مؤهل آخر
المستوى الوظيفي	☐ موظف غير إشرافي ☐ مشرف أو قائد فريق ☐ إدارة وسطى ☐ إدارة عليا ☐ أفضل عدم الإجابة
سنوات الخبرة الوظيفية	☐ أقل من سنة ☐ سنة إلى أقل من 3 ☐ 3 إلى أقل من 5 ☐ 5 إلى أقل من 10 ☐ 10 سنوات فأكثر

القسم الثاني: متغيرا الدراسة

يرجى تحديد درجة موافقتك على كل عبارة بوضع علامة (✓) في المربع المناسب وفق مقياس ليكرت الخماسي. رُتبت الاستجابات من اليمين إلى اليسار بما يتناسب مع اتجاه الكتابة العربية.

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

أولاً: المتغير المستقل

استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي

البعد الأول: تنوع الاستخدام

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
1	أستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في أنواع متعددة من المهام الوظيفية.	☐	☐	☐	☐	☐
2	أستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في إعداد النصوص والتقارير والمراسلات المتعلقة بالعمل.	☐	☐	☐	☐	☐
3	أستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في معالجة المعلومات وتوليد الأفكار أو الحلول المرتبطة بالعمل.	☐	☐	☐	☐	☐

البعد الثاني: كثافة الاستخدام

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
4	أستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بصورة منتظمة أثناء أسبوع العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
5	أستعين بأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في عدد كبير من المهام التي أنفذها.	☐	☐	☐	☐	☐
6	أكرر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي أثناء تنفيذ المهمة الواحدة كلما دعت الحاجة.	☐	☐	☐	☐	☐

البعد الثالث: اندماج الاستخدام في سير العمل

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
7	أصبح استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي جزءًا من أسلوب المعتمد في إنجاز العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
8	أستعين بأدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي في أكثر من مرحلة من مراحل تنفيذ المهمة.	☐	☐	☐	☐	☐
9	أدمج المخرجات المناسبة لهذه الأدوات في عملي بعد مراجعتها والتأكد من ملاءمتها.	☐	☐	☐	☐	☐
ثانيًا: المتغير التابع						

كفاءة إنجاز المهام الوظيفية

البعد الأول: سرعة إنجاز المهام

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
10	أنجز المهام المطلوبة مني بالسرعة المناسبة.	☐	☐	☐	☐	☐
11	أقدم في تنفيذ مهامي الوظيفية دون تأخير غير ضروري.	☐	☐	☐	☐	☐
12	أتعامل بسرعة مع المهام الوظيفية العاجلة.	☐	☐	☐	☐	☐

البعد الثاني: جودة ودقة المخرجات

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
13	تتسم مخرجات المهام التي أنفذها بالدقة.	☐	☐	☐	☐	☐
14	تتبع مخرجات عملي المتطلبات المحددة للمهمة.	☐	☐	☐	☐	☐
15	أنجز مهامي بصورة تقلل الحاجة إلى التصحيح أو إعادة العمل.	☐	☐	☐	☐	☐

البعد الثالث: كفاءة استخدام الوقت والجهد

م	العبارة	أوافق بشدة (5)	أوافق (4)	محايد (3)	لا أوافق (2)	لا أوافق بشدة (1)
16	أنظم وقت العمل بطريقة تساعدني على إنجاز المهام بكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐
17	أتجنب الخطوات غير الضرورية التي تؤدي إلى هدر الوقت أو الجهد أثناء تنفيذ المهام.	☐	☐	☐	☐	☐
18	أحقق النتائج المطلوبة بوقت وجهد يتناسبان مع طبيعة المهمة.	☐	☐	☐	☐	☐

شكراً لمشاركتكم. سنستخدم إجاباتكم لأغراض البحث العلمي فقط، وسنُحلل إجمالاً دون الكشف عن الهوية.

**The Impact of Using Generative Artificial Intelligence
Tools on Employees' Efficiency in Accomplishing Job
Tasks: A Field Study of Saudi Telecom Company (stc)
Employees in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia**

**:Prepared by
Abdulrahman Al-Shuail**

**:Supervised by
Dr. Abdulrahim Nader**

First Semester – 2026