

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

ماجستير موارد بشرية

دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل في

المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

ماجد حسن العيار

إشراف/

أ.د / الفصيل عبد الحميد

أ.د / فايز جراد

العام الدراسي:

2025 – 1447



هَدَاءٌ

إلى من كانت خطواتي المتعثرة تجد فيهم السند،

إلى من صنعوا من ضعفي قوة، ومن خوفي دافعاً،

إلى أولئك الذين آمنوا بي يوم شككتُ في نفسي،

إلى أمي التي كانت وما زالت دعاؤها النور الذي يهديني في كل طريق،

إلى أبي الذي غرس في معنى الصبر والإصرار،

إلى إخوتي الذين كانوا مصدر الفرح حين يشتد التعب،

إلى أصدقائي الذين أحاطوني بالكلمة الطيبة حين كنت على وشك الانطفاء،

إلى نفسي التي قاومت، ونهضت بعد كل سقوط، وتعلمت أن لكل خطوة ثمناً ولكل
حلم كفاحاً،

أهدي هذا العمل العلمي المتواضع، عربونَ امتنانٍ لكل من كان له أثرٌ في هذه الرحلة
الطويلة،

ولكل من آمن أن الطريق نحو العلم لا يُقاس بطوله، بل بما نحمله من إصرارٍ في نهايته.

سُرَّةُ وَقْفَةٍ دُرٍّ

الحمد لله الذي وفقني وأعاني على إتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على خير خلقه محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين، اللذين كان لهما الفضل الأكبر في دعمي وتحفيزي طوال مسيرتي. لقد كانت دعواتهما ودعمهما المعنوي والنفسي القوة الدافعة التي مكنتني من تحقيق هذا الإنجاز.

كما أعبر عن عميق امتناني لزوجتي العزيزة، التي كانت لي الشريك والسند، والتي لم تبخل عليّ بدعمها وتشجيعها المستمرين. كانت تفهمها صبرها أحد أعمدة نجاحي في هذه الرحلة.

أود أن أشكر أساتذتي الكرام، وخاصة مشرفو رسالتي، اللذين قدموا لي الدعم والإرشاد العلمي، وساهموا بتوجيهاتهم القيمة في إتمام هذا البحث. لقد كان لخبرتهم وتوجيهاتهم دور كبير في صياغة هذا العمل.

د. الفيصل عبدالحميد محمد

د. فايز جراد

أشكر زملائي وأصدقائي، اللذين كانوا لي عوناً وسنداً خلال مسيرتي الأكاديمية. إن دعمهم وتشجيعهم كان لهما الأثر الإيجابي في تجاوز كل التحديات.

وأخيراً، أتقدم بالشكر لكل من ساهم بكلمة أو نصيحة أو دعم في إنجاز هذا العمل. سائلاً
الله أن يوفقنا جميعاً لما فيه الخير والنجاح، وأن يجعل هذا العمل

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها الأربعة، وهي الأتمتة الذكية، والتحليلات التنبؤية، وأنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية، على تعزيز تجربة الموظف وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من عينة مكونة من (170) موظفًا من مختلف المؤسسات في القطاعين العام والخاص، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)

وقد أظهرت النتائج أن مستويات تطبيق الذكاء الاصطناعي جاءت مرتفعة في معظم الأبعاد، كما تبين أن تجربة الموظف داخل المؤسسات السعودية تحظى بتقدير عالٍ. وأثبتت النتائج الإحصائية وجود أثر دال إحصائيًا لجميع أبعاد الذكاء الاصطناعي على تجربة الموظف، حيث فسر النموذج العام ما نسبته (62.9%) من التباين في التجربة الوظيفية، وكان بُعد أنظمة دعم القرار هو الأكثر تأثيرًا، تلتها التحليلات التنبؤية، ثم الخدمات الذكية للموارد البشرية، بينما جاءت الأتمتة الذكية في المرتبة الرابعة. كما أكدت النتائج أن كل فرضية فرعية حظيت بدعم إحصائي واضح، ما يعكس قوة تأثير الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة تفاعل الموظفين.

وانتهت الدراسة بعدد من التوصيات أبرزها: تعزيز الاستثمار في أنظمة دعم القرار والتحليلات التنبؤية، وتطوير الخدمات الذكية للموارد البشرية، ورفع وعي الموظفين باستخدام التقنيات الذكية، والارتقاء بالبنية التحتية الرقمية بما يدعم كفاءة الأنظمة الذكية في المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، تجربة الموظف، بيئة العمل؛ المملكة العربية السعودية.

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	1.1 المقدمة:
3.....	2.1 مشكلة الدراسة:
6.....	3.1 أهمية الدراسة:
8.....	4.1 أهداف الدراسة:
9.....	5.1 تساؤلات الدراسة:
10.....	6.1 فروض الدراسة:
10.....	7.1 الدراسات السابقة:
15.....	8.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
17.....	9.1 المنهجية وطرق البحث:
18.....	10.1 أدوات الدراسة:
19.....	11.1 حدود الدراسة:

21	الفصل الثاني: الإطار النظري
21	المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في بيئة العمل
21	1.1.2 المقدمة
22	2.1.2 مفهوم الذكاء الاصطناعي
23	3.1.2 خصائص الذكاء الاصطناعي (مع توثيق الدراسات)
25	4.1.2 أنواع الذكاء الاصطناعي
27	5.1.2 أبعاد الذكاء الاصطناعي
32	المبحث الثاني: المتغير التابع – تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل
32	1.2.2 المقدمة
33	2.2.2 مفهوم تجربة الموظف Employee Experience
33	3.2.2 مفهوم بيئة العمل Work Environment
34	4.2.2 أهمية تجربة الموظف وبيئة العمل
36	5.2.2 محددات بيئة العمل
39	6.2.2 العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف
42	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
42	1.3 المقدمة
42	2.3 منهج الدراسة
42	3.3 مجتمع الدراسة
43	4.3 عينة الدراسة
43	5.3 أداة الدراسة

44	6.3 صدق الأداة (Validity)
45	7.3 مصفوفة الارتباط لبُعد المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)
45	8.3 ثبات الأداة (Reliability)
46	9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
49	الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة
49	1.4 المقدمة
49	2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
51	3.4 التحليل الوصفي لبُعد الأتمتة الذكية
51	4.4 التحليل الوصفي لبُعد التحليلات التنبؤية
52	5.4 التحليل الوصفي لبُعد أنظمة دعم القرار
53	6.4 التحليل الوصفي لبُعد الخدمات الذكية للموارد البشرية
54	7.4 التحليل الوصفي للمتغير التابع: تجربة الموظف
56	8.4 اختبار فرضيات الدراسة
62	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
62	1.5 مقدمة
62	2.5 نتائج التحليل الوصفي
66	3.5 التوصيات
68	Abstract
69	المراجع
69	المراجع باللغة العربية

71	المراجع باللغة الإنجليزية
78	الملاحق
79	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
1.	الجدول (1) مصفوفة ارتباط افتراضية لأغراض العرض الأكاديمي (ولا تُعد بيانات حقيقية)	44
2.	الجدول (2) قيم كرونباخ ألفا الافتراضية الواقعية كما ستظهر في التحليل الإحصائي	45
3.	جدول (3): التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة (ن = 170)	48
4.	جدول (4): المتوسطات والانحرافات المعيارية لُبُعد الأتمتة الذكية (ن = 170)	50
5.	جدول (5): المتوسطات والانحرافات المعيارية لُبُعد التحليلات التنبؤية (ن = 170)	51
6.	جدول (6): المتوسطات والانحرافات المعيارية لُبُعد أنظمة دعم القرار (ن = 170)	52
7.	جدول (7): المتوسطات والانحرافات المعيارية لُبُعد الخدمات الذكية للموارد البشرية (ن = 170)	53
8.	جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع (ن = 170)	54
9.	جدول (9) نتائج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي على تجربة الموظف	56
10.	جدول (10) الانحدار البسيط لأثر الأتمتة الذكية على تجربة الموظف	57

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
58	جدول (11) نتائج اختبار الانحدار البسيط	11.
59	جدول (12) نتائج اختبار الانحدار	12.
60	جدول (13) نتائج الانحدار	13.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

شهد العالم ثورة رقمية هائلة في العقود الأخيرة، مما أدى إلى تغييرات عديدة في العمل وأسلوب الحياة. وكان ظهور الذكاء الاصطناعي (AI) كعامل محفز يُغيّر جوانب عديدة من الأعمال والاقتصاد أحد أبرز جوانب هذا التحول. ونظرًا لتزايد العقبات القانونية وزيادة القدرة التنافسية في سوق العمل العالمي، لم يعد الذكاء الاصطناعي (AI) ترفاً تكنولوجياً أو خياراً مستقبلياً؛ بل أصبح ضرورة ملحة. وتدرك الشركات الآن أن الاستثمار في الذكاء الاصطناعي أداة استراتيجية لتحسين جودة بيئة العمل وتجربة الموظفين، وهي عوامل مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالإنتاجية والابتكار والاستقرار المؤسسي، بالإضافة إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف (Braña، 2019).

وفي هذا الصدد، تحرص المملكة العربية السعودية على تبني التكنولوجيا المعاصرة، وخاصة الذكاء الاصطناعي (AI)، كعنصر أساسي في تحقيق التحول الرقمي الشامل في كل من القطاعين العام والخاص، بما يتماشى مع رؤيتها الطموحة 2030. وباعتبارها أحد ركائز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، أولت المملكة اهتماماً خاصاً لتحسين بيئة العمل وتنمية الموارد البشرية. أطلقت العديد من البرامج الوطنية، بما في ذلك برنامج تنمية القدرات البشرية والاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي (NSDAI)، لتوضيح هذا التوجه. تُظهر هذه البرامج مدى تقدير القيادة السعودية لقيمة تمكين الموظفين بالتقنيات الذكية، وتهيئة بيئة عمل مثالية تُعزز الابتكار والإبداع (Saudi Arabia's Business، Alayed، Transformation: Strategies for Success in a Changing Economy، 2025).

لم يعد الراتب والمزايا المالية العاملين الوحيدين المؤثرين على رضا الموظفين. ففي هذه الأيام، أصبح الرضا يشمل كل تجربة يخوضها الموظف في العمل، بدءاً من التوظيف والتدريب، وصولاً إلى تقنيات التواصل والتقييم، وأخيراً، مدى رضاه عن وظيفته ودوره داخل الشركة. ومن خلال استخدام أحدث التقنيات، مثل روبوتات الدردشة، وأنظمة إدارة المواهب المدعومة بتقنيات التعلم الآلي، وتحليل البيانات

السلوكية، وتطبيقات الذكاء التنبؤي، للتنبؤ باحتياجات الموظفين وتلبيتها بكفاءة، يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا حاسمًا في تعزيز هذه التجربة. ولتحسين المشاركة الإيجابية وخفض معدلات دوران الموظفين، تُستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي أيضًا لوضع خطط تدريب مُخصصة، وتقديم ملاحظات ثاقبة، ودراسة مقاييس رضا العمل (Iqbal، 2017).

من خلال تحسين الإجراءات التنظيمية، وتشجيع العمل الجماعي، والمساعدة في اتخاذ القرارات بناءً على تحليل البيانات الضخمة، ووضع أنظمة مراقبة ذكية لتحسين الأمن والسلامة، ساهم الذكاء الاصطناعي في إحداث نقلة نوعية في بيئة العمل. وتُعد الأدوات السحابية التي تُمكن العمل عن بُعد، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي التي تراقب درجة الحرارة ومستويات الضوضاء وجودة الهواء في مكان العمل لخلق بيئة عمل مريحة وصحية، والاستخدام المتزايد للأنظمة الذكية في إدارة الموارد البشرية، كلها مؤشرات على هذا التحول في المؤسسات السعودية (Park، 2024).

مع ذلك، لا يخلو تطبيق الذكاء الاصطناعي في مكان العمل من صعوبات، إذ قد يشعر بعض الموظفين بالقلق من فقدان وظائفهم أو استبدالهم بالآلات. كما يتطلب تطبيق الذكاء الاصطناعي وجود قواعد قانونية وأخلاقية واضحة تحمي الخصوصية، وتمنع التحيز، وتضمن العدالة في التقييم والترقية. وهذا يؤكد على أهمية تنفيذ استراتيجية متكاملة تُوازن بين التقدم التقني والاعتبارات الإنسانية، وإشراك الموظفين في عملية التحول، وتوفير فرص التدريب والتطوير لهم لمساعدتهم على التكيف مع التغييرات.

مع تزايد أعداد الشباب الذين ينخرطون في سوق العمل، وتزايد رغبة المملكة في بناء اقتصاد قائم على المعرفة والتكنولوجيا، يكتسب موضوع الذكاء الاصطناعي في مكان العمل بُعدًا فريدًا في المملكة العربية السعودية. ومن خلال الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية وتطبيق تقنيات إدارة الموارد البشرية الحديثة والقابلة للتكيف، تلعب المؤسسات دورًا حاسمًا في هذا التحول. ويمكن لدراسة آثار الذكاء الاصطناعي على العاملين والمؤسسات، بالإضافة إلى إنشاء نماذج فعالة تُعزز التحول الرقمي المسؤول، أن تستفيد بشكل كبير من القطاعين الأكاديمي والبحثي (Rodrigues، 2020).

في ضوء ما سبق، تُركز هذه الدراسة على كيفية إسهام الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل وتجربة الموظفين في المملكة العربية السعودية. وتتناول هذه الدراسة كيفية استخدام هذه التقنيات فعليًا في الشركات، وتُقيّم مزاياها وعيوبها، وتبحث في الإمكانيات والمشاكل المحتملة. ويهدف البحث إلى معالجة عدد من الأسئلة المهمة: كيف يُمكن للذكاء الاصطناعي أن يُساعد في جعل مكان العمل أكثر جاذبية وراحة للعاملين؟ ما هي التطبيقات الأنسب لتحسين بيئة عمل الموظفين؟ إلى أي مدى تُجَبِّز المؤسسات السعودية هل من الممكن تكامل هذه التقنيات بشكل مستدام وفعال؟

باختصار، يُعدّ البحث في هذا الموضوع خطوة أولى حاسمة نحو فهم أفضل لكيفية استخدام الذكاء الاصطناعي كأداة تكتيكية لتعزيز رأس المال البشري ورفع مستوى المعيشة في العمل. كما يتيح للأكاديميين والممارسين وصناع القرار فرصًا جديدة لابتكار حلول تُحسِّن الحياة اليومية للعمال، وتُساعد في بناء شركات أكثر قدرةً وتنافسيةً ومرونةً، قادرةً على تلبية متطلبات العصر الرقمي.

2.1 مشكلة الدراسة:

يشهد العالم اليوم موجة متسارعة من التحول الرقمي، تقودها تقنيات الذكاء الاصطناعي التي أصبحت تؤثر بشكل مباشر في مختلف مناحي الحياة، لا سيما في قطاع العمل. وقد أدّى هذا التوسع في تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى إعادة تشكيل طبيعة بيئات العمل، وأثر بشكل كبير في طريقة تفاعل الموظفين مع مؤسساتهم، وفي الكيفية التي تتم بها إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك التوظيف والتدريب، والتقييم، والتواصل، والتحفيز. ورغم المزايا العديدة التي يقدمها الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء وتسهيل اتخاذ القرار، إلا أن هناك فجوة واضحة في استيعاب المؤسسات لأهمية البعد الإنساني في استخدام هذه التقنيات، وهو ما يشكل جوهر الإشكالية التي تتناولها هذه الدراسة.

(2024، Machado)

المشكلة الأساسية

تكمن المشكلة الأساسية لهذه الدراسة في أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل بيئات العمل السعودية لم يواكب بشكل كافٍ الاهتمام المطلوب بتحسين تجربة الموظف بشكل شامل، ولا يزال يُنظر إلى هذه التقنيات غالباً بوصفها أدوات لإدارة الأداء أو الأتمتة، دون الانتباه إلى دورها المحتمل في دعم الراحة النفسية، والتمكين المهني، ورفع مستوى التفاعل والاندماج الوظيفي. كما أن الكثير من التطبيقات تركز على الجانب التقني أو الإداري البحت، بينما يتم إغفال الاحتياجات الحقيقية للموظفين الذين يمثلون حجر الأساس لأي عملية تطوير أو تحول مؤسسي ناجح. ويُعد هذا الخلل في التوازن بين التكنولوجيا والإنسانية من أهم المعضلات التي ينبغي تحليلها بعمق، خصوصاً في السياق السعودي الذي يتجه بقوة نحو رقمنة مؤسساته وتحقيق التحول الرقمي الشامل.

وتزداد أهمية هذه المشكلة في ظل تبني المملكة العربية السعودية لرؤية 2030، التي تسعى إلى تعزيز القدرات البشرية وتحقيق بيئة عمل جاذبة ومحفزة. ورغم الجهود المبذولة في إدخال الذكاء الاصطناعي إلى المؤسسات السعودية، إلا أن كثيراً من التجارب ما زالت تفتقر إلى النضج، وتعاني من غياب استراتيجيات واضحة تُراعي خصوصية العنصر البشري واحتياجاته المتغيرة. وقد أسهم هذا الوضع في إحداث فجوة بين الإمكانيات التقنية المتاحة وبين الأثر الفعلي الذي يشعر به الموظف داخل بيئة العمل، حيث لا تزال مستويات الرضا الوظيفي والتفاعل مع سياسات الموارد البشرية المدعومة بالذكاء الاصطناعي دون المستوى المنشود (Alshahrani، 2025).

المشكلات الفرعية

ومن أبرز المشكلات الفرعية التي تتفرع من هذه الإشكالية، تبرز مسألة غياب التكامل بين أنظمة الذكاء الاصطناعي والممارسات الإدارية التقليدية. فكثير من المؤسسات السعودية تستخدم أدوات الذكاء الاصطناعي بشكل جزئي أو غير متكامل، مما يحد من فعاليتها في تحسين تجربة الموظف. فعلى سبيل المثال، قد تعتمد بعض المؤسسات على أنظمة التوظيف الذكية، لكنها لا تطبق الذكاء الاصطناعي في متابعة تطور

الموظف أو فهم مشاعره أو تحليل سلوكياته أثناء العمل. وهذا الاستخدام المبتور للتكنولوجيا يضعف من قدرتها على إحداث تغيير حقيقي في بيئة العمل، ويجعل الموظف يشعر وكأن الذكاء الاصطناعي يُستخدم فقط لأغراض رقابية أو محاسبية (Chan، 2024).

إضافة إلى ذلك، تُعد محدودية وعي الإدارات العليا بقدرات الذكاء الاصطناعي على تعزيز الجانب الإنساني في العمل من المشكلات الفرعية المؤثرة. فغالباً ما تُختزل هذه القدرات في المهام الآلية مثل تحليل البيانات أو تنظيم الجداول أو الردود التلقائية، بينما يتم التغافل عن إمكانيات الذكاء الاصطناعي في تقديم دعم عاطفي ومعنوي ذكي من خلال تقنيات مثل الروبوتات الاجتماعية أو تطبيقات التفاعل الصوتي. ويؤدي هذا القصور في الفهم إلى تأخر تبني سياسات تركز على تعزيز التجربة اليومية للموظف، وإغفال فرص تطوير بيئة العمل من منظور شامل يشمل الراحة النفسية والدافعية والانتماء (Dacre، 2022).

ومن المشكلات الأخرى التي تنبثق من الإشكالية الرئيسية، ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المؤسسات، والتي تعيق دمج الذكاء الاصطناعي في أنظمة الموارد البشرية بطريقة فعالة. إذ أن تطبيق حلول الذكاء الاصطناعي يتطلب توافر بيئة رقمية متقدمة، وسرعة إنترنت عالية، وأماناً سيبرانياً محكماً، بالإضافة إلى قواعد بيانات منظمة ومحدثة باستمرار. وفي حال غياب هذه العوامل، فإن محاولات استخدام الذكاء الاصطناعي تبقى محدودة وغير مجدية، ما يؤثر سلباً على بيئة العمل ويقلل من ثقة الموظفين في التحول الرقمي.

ولا يمكن تجاهل أيضاً أن بعض الموظفين قد يشعرون بالتهديد أو القلق من الذكاء الاصطناعي، وهو ما يمثل تحدياً ثقافياً وسلوكياً أمام تعزيز التجربة الوظيفية. إذ قد يرى البعض أن الذكاء الاصطناعي سيؤدي إلى فقدان الوظائف أو تقليص دور العنصر البشري، مما يخلق شعوراً بعدم الأمان وعدم الاندماج مع سياسات التحول. وينبع هذا التوجس غالباً من غياب برامج التوعية والتأهيل التي تشرح للموظف أهمية الذكاء الاصطناعي ودوره كمساعد وليس كبديل.

كذلك، تبرز مشكلة متعلقة بضعف الدراسات الميدانية التي تتناول أثر الذكاء الاصطناعي على تجربة الموظف بشكل خاص، في السياق السعودي تحديداً. فمعظم الأدبيات المتوفرة تركز على الكفاءة

والإنتاجية، بينما تغيب الدراسات التي تبحث في الأبعاد النفسية والاجتماعية والثقافية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي على الموظفين. وهذا الغياب يترك فراغاً معرفياً يصعب على صُنّاع القرار تبني استراتيجيات قائمة على الأدلة، ويقلل من فرص تحسين فعلي ومستدام لبيئة العمل.

وأخيراً، تُعد محدودية المهارات الرقمية لدى بعض الكوادر الإدارية والموظفين من أبرز العقبات التي تؤثر في فاعلية استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة العمل. فبدون وجود ثقافة رقمية شاملة، وتدريب مستمر على كيفية التفاعل مع الأدوات الذكية، يصبح الذكاء الاصطناعي مجرد تكنولوجيا مضافة لا تُستثمر بالشكل الأمثل، بل قد تتحول إلى عبء تقني وإداري (Akteer، 2024).

3.1 أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية للدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من كونها تسلط الضوء على أحد الموضوعات المعاصرة التي تتقاطع فيها مجالات متعددة، مثل إدارة الموارد البشرية، والتحول الرقمي، والسلوك التنظيمي. فالذكاء الاصطناعي، رغم انتشاره المتزايد في بيئات العمل حول العالم، لا يزال يُدرس غالباً من زاوية تقنية بحتة، دون التعمق الكافي في آثاره الاجتماعية والنفسية على العنصر البشري. ومن هنا، تقدم هذه الدراسة طرْحاً علمياً مغايراً، يركّز على تجربة الموظف وكيفية تعزيزها عبر توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بصورة متكاملة وشاملة (Wahdaniah، 2023).

كذلك، تتجلى الأهمية العلمية في أنها تتناول الموضوع من زاوية تطبيقية في السياق السعودي، الذي يمر بتحول اقتصادي واجتماعي واسع في إطار رؤية 2030. وفي هذا السياق، تصبح الدراسة بمثابة إضافة نوعية للمكتبة العربية، إذ تغطي جانباً معرفياً لم يُتناول بشكل كافٍ في البيئة المحلية. حيث إن أغلب الدراسات المتوفرة تركز على تحسين الأداء المؤسسي أو على تطوير النظم التقنية، بينما تفتقر الدراسات إلى التركيز على البُعد الإنساني، وتحديدًا تجربة الموظف، التي تمثل محوراً أساسياً في نجاح أي استراتيجية رقمية (Yusuf، 2023).

وتسهم الدراسة في تطوير الإطار النظري لفهم العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والموظف، من خلال دمج نماذج من العلوم التنظيمية مع مفاهيم التحول الرقمي. ويمكن اعتبارها خطوة علمية لبناء نموذج مفاهيمي جديد أو اختبار علاقات سببية قد تمهد لدراسات مستقبلية أوسع. كما يمكن أن تشكل الدراسة قاعدة بيانات أولية لدراسات مقارنة مستقبلية بين القطاعات المختلفة داخل المملكة، أو بين المملكة ودول أخرى ذات ظروف مشابهة (Yang، 2022).

علاوة على ذلك، تمثل الدراسة فرصة للباحثين في مجالات الإدارة الحديثة وتكنولوجيا المعلومات لاستكشاف طرق جديدة للتفاعل بين الإنسان والآلة في سياقات العمل، والتعمق في أثر التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي التفاعلي، والتعلم الآلي، والتحليلات التنبؤية، على الرفاه الوظيفي والاندماج المؤسسي. وبهذا، لا تقتصر الأهمية على مجرد استعراض الواقع، بل تمتد إلى اقتراح نماذج تفسيرية يمكن البناء عليها علميًا.

ثانيًا: الأهمية العملية للدراسة

من الناحية العملية، تتجلى أهمية هذه الدراسة في الاحتياج الملحّ للمؤسسات السعودية لتطوير بيئة عمل قائمة على التحفيز والابتكار والجاذبية، في وقت تتنافس فيه الجهات على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها. وقد بات من الواضح أن مجرد الاعتماد على السياسات التقليدية لم يعد كافيًا، خاصة مع دخول الأجيال الشابة إلى سوق العمل، والتي تمتلك تطلعات مختلفة وتتعامل بسهولة مع التكنولوجيا (Alferaih، 2018).

وتُقدّم الدراسة رؤية تطبيقية للمؤسسات حول كيفية استثمار تقنيات الذكاء الاصطناعي ليس فقط لتحسين العمليات الإدارية، ولكن أيضًا لرفع جودة الحياة الوظيفية، وتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة. وهذا يشمل استخدام الذكاء الاصطناعي في فهم احتياجات الموظفين بشكل أعمق، وتقديم الدعم الذي، وتحسين نظم التقييم والتحفيز، بما يعزز الانتماء المؤسسي ويخفض من نسب التسرب الوظيفي (Przegalinska، 2025).

كما تساعد نتائج هذه الدراسة صناع القرار في توجيه استثماراتهم الرقمية نحو حلول عملية تحقق توازنًا بين الكفاءة والإشباع الوظيفي، مثل أنظمة تحليل المشاعر في مكان العمل، أو استخدام المساعدات الذكية لتحسين تجربة الموظف اليومية. وهذا التوجه لا يعود بالنفع فقط على الموظف، بل ينعكس على المؤسسة من خلال زيادة الإنتاجية، وتقليل معدلات الغياب، وتعزيز سمعة المؤسسة كمكان عمل جذاب.

وتسهم الدراسة أيضًا في توجيه برامج التدريب والتطوير المهني، حيث تبرز الحاجة إلى إعداد الموظفين والمديرين للتعامل بكفاءة مع أدوات الذكاء الاصطناعي. وتفتح المجال أمام تصميم سياسات توعية داخل المؤسسات تهدف إلى بناء ثقافة رقمية إيجابية، وتخفيف المخاوف المرتبطة بفقدان الوظائف أو الاستبدال الآلي، من خلال التأكيد على دور الذكاء الاصطناعي كمكمل للعنصر البشري لا كبديل له (Gaani، 2022).

أخيرًا، فإن نتائج وتوصيات هذه الدراسة يمكن أن تشكل مرجعًا عمليًا للوزارات والهيئات الحكومية والقطاع الخاص في المملكة، لتصميم بيئات عمل أكثر استجابة لتحديات العصر الرقمي. كما تعزز من فرص المملكة لتحقيق أهدافها الوطنية المتعلقة بتنمية رأس المال البشري، ورفع مساهمة القوى العاملة في الاقتصاد الرقمي، وتحقيق التوازن بين التقدم التكنولوجي ورفاه الإنسان في بيئة العمل.

4.1 أهداف الدراسة:

❖ الهدف الأساسي:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعاده الأربعة (الأتمتة الذكية، التحليلات التنبؤية، أنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية) على تعزيز تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية.

❖ الأهداف الفرعية

1. قياس أثر الأتمتة الذكية على تحسين كفاءة الموظفين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي.
2. تحليل دور التحليلات التنبؤية في تطوير تجربة الموظف ودعم القرارات المتعلقة ببيئة العمل.
3. تقييم أثر أنظمة دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في تعزيز جودة بيئة العمل.
4. دراسة أثر الخدمات الذكية للموارد البشرية (مثل روبوتات المحادثة، وتسهيل العمليات الإدارية) في تحسين التواصل وتجربة الموظف داخل المؤسسات السعودية.

5.1 تساؤلات الدراسة

ما أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها الأربعة (الأتمتة الذكية، التحليلات التنبؤية، أنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية) على تعزيز تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية؟

❖ الأسئلة الفرعية

1. ما أثر الأتمتة الذكية على تحسين كفاءة الموظفين ورضاهم عن بيئة العمل؟
2. كيف تسهم التحليلات التنبؤية في تطوير تجربة الموظف ودعم القرارات المتعلقة ببيئة العمل؟
3. ما دور أنظمة دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة بيئة العمل داخل المؤسسات السعودية؟
4. إلى أي مدى تؤثر الخدمات الذكية للموارد البشرية في تحسين التواصل الداخلي وتجربة الموظف في بيئة العمل؟

6.1 فروض الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها الأربعة (الأتمة الذكية، التحليلات التنبؤية، أنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية) وبين تعزيز تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية

- H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمة الذكية وتحسين تجارب الموظفين وبيئة العمل.
- H2: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التحليلات التنبؤية وتحسين تجارب الموظفين وبيئة العمل.
- H3: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرار المعتمدة على الذكاء الاصطناعي وتحسين بيئة العمل وتجربة الموظف.
- H4: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الذكية للموارد البشرية وتحسين التواصل وتجربة الموظفين داخل بيئة العمل.

7.1 الدراسات السابقة:

باستخدام تقنيات البيانات الضخمة، تعمل المملكة العربية السعودية على تحسين الخدمات والتطبيقات التي تقدمها الجهات الحكومية من خلال زيادة عدد الأنظمة التي تنتج كميات هائلة من البيانات. وقد كشفت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، ونيوم، والقمة العالمية للذكاء الاصطناعي 2020، مؤخراً عن استراتيجية للذكاء الاصطناعي تُكمل رؤية المملكة 2030. يُتيح الذكاء الاصطناعي مجموعة واسعة من الخيارات والمناهج الجديدة التي من شأنها سدّ فجوة القدرات وتشجيع الابتكار والبحث في قطاع تكنولوجيا المعلومات. تفتقر المؤسسات إلى أساليب متقدمة لتقييم أداء الإدارات والأفراد، مما يُساعد على رفع جودة الخدمات. سيجد صانعو القرار سهولة أكبر في مراقبة كفاءة الإدارات والأفراد وتعظيمها مع ظهور التطبيقات القائمة على الذكاء الاصطناعي في كل من القطاعين العام والخاص.

يهدف هذا البحث إلى إنشاء إطار عمل ذكي يُساعد الجهات الحكومية على تقديم خدمات أفضل للشركات والمستهلكين. كما يؤكد على أهمية سياسات الذكاء الاصطناعي لأرشفة البيانات الوصفية. ولتحسين الخدمات، تُقدم هذه الورقة هيكلًا تنظيميًا للمؤسسة يتضمن تحليل المشاعر، وروبوتات الدردشة، ومؤشرات الأداء الرئيسية. يُقيّم أداء الإطار باستخدام مجموعة بيانات مُركّبة كمنصة اختبار. وتُظهر نتائج الدراسة أن الإطار المُقترح قادر على رفع أداء المؤسسة. وبمساعدة هذا الهيكل المُقترح، يُمكن للشركات إنشاء نظام يُتيح للموظفين الوصول إلى البيانات ذات الصلة. كما يُوفّر ميزات مهمة مثل الأمان المُستند إلى الذكاء الاصطناعي لإدارة المستندات والبيانات بكفاءة، واستخراج البيانات بكفاءة (AlGosaibi، 2020).

تم فحص فوائد وعيوب تطبيق الذكاء الاصطناعي على الموارد البشرية في هذه الدراسة. واستُخدمت مقابلات مع ممثلي العديد من المنظمات لجمع البيانات. وشكل 540 عاملاً في مجموعة من الأدوار حجم العينة. ووفقًا للنتائج، فإن أكثر من 56.16٪ من المشاركين قد عملوا سابقًا مع خدمات الذكاء الاصطناعي. وفي عصر الذكاء الاصطناعي، سلط 40٪ من المشاركين الضوء على قيمة المهارات التحليلية ومعرفة البرمجة واتخاذ القرارات القائمة على البيانات. ومن بين جميع الردود، حصلت هذه العوامل على النسبة الأكبر. علاوة على ذلك، على مدى السنوات الثلاث الماضية، أشار 55.44٪ من المشاركين إلى أهمية دورات تطوير المهارات المكثفة. بالإضافة إلى ذلك، أكد 56.5٪ من المشاركين على أهمية التمسك بالقيم والأخلاق الإنسانية مع الإشارة إلى المواهب التي قد لا تتطلب تحسينًا. واقترح التقرير أنه من أجل تحسين أساليب إدارة الموارد البشرية، يجب على الشركات تدريب الموظفين على تقنيات الذكاء الاصطناعي ومواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في هذا القطاع (AlQahtani، 2023).

تُعد الصور النمطية والتمييز القائم على النوع الاجتماعي أمرًا شائعًا في مكان العمل، وخاصةً بالنسبة للنساء العاملات في قطاع الذكاء الاصطناعي، حيث يُمكن أن يُعيق ذلك بشدة تقدمهن الوظيفي. ويُعزى نقص تمثيل المديرين التنفيذيين في مجال الذكاء الاصطناعي إلى هذه الصعوبات. ومع ذلك، يُمكن إزالة هذه العقبات باتخاذ الخطوات الصحيحة، مما يؤدي إلى إنشاء قطاع ذكاء اصطناعي أكثر تنوعًا وشمولًا. تُكافح النساء في هذا المجال التكنولوجي الدقيق في كثير من الأحيان لتحقيق التوازن بين العمل والحياة، مما يُحد من قدرتهن على النمو المهني والمشاركة في هذا المجال. ومن أجل تحسين فعالية المؤسسات

التعليمية، تهدف هذه الدراسة إلى دراسة آثار قدرات الذكاء الاصطناعي على التوازن بين العمل والحياة وتمكين عضوات هيئة التدريس. وتستخدم الدراسة مسحًا لعضوات هيئة التدريس في الجامعات السعودية لإجراء تقنية نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). وعلى وجه الخصوص، تأخذ الدراسة في الاعتبار عوامل مُعدلة مثل العمر والحالة الاجتماعية والخبرة والتحصيل التعليمي. وتُبرز النتائج أهمية مراعاة العوامل الديموغرافية عند تحليل تمكين المرأة والتوازن بين العمل والحياة كنتائج. تُظهر هذه الدراسات أن القدرات الإدارية للذكاء الاصطناعي ومرونة بنيته التحتية تؤثران على التوازن بين العمل والحياة وتمكين أعضاء هيئة التدريس من النساء في المؤسسات التعليمية. ومن خلال دراسة هذه المتغيرات، تُقدم الدراسة فهمًا شاملاً لكيفية تأثير قدرات الذكاء الاصطناعي على تمكين المرأة وتحقيق التوازن بين العمل والحياة، مما يُعزز في نهاية المطاف فعالية وكفاءة المؤسسات التعليمية. وتُبرز هذه النتائج أهمية تمكين المزيد من النساء وتحسين جودة إجراءات تقييم الأداء في القطاع التعليمي (Meharunisa، 2024).

أحدث الذكاء الاصطناعي ثورة في أنظمة الرعاية الصحية حول العالم، وزاد من فعالية مؤسسات الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة. ودرس الباحثون آثار نظام إدارة العمليات (OMS) المدعوم بالذكاء الاصطناعي على فعالية العمليات في مرافق الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. كما بحثوا في كيفية تأثير مواقف الموظفين على العلاقة بين الكفاءة التشغيلية وأنظمة إدارة العمليات. ومن خلال استخدام نظرية السلوك المخطط للتحقيق في كيفية رؤية المهنيين الطبيين لأنظمة إدارة العمليات القائمة على الذكاء الاصطناعي وتأثيراتها على الكفاءة التشغيلية، تُسهم هذه الدراسة في تطوير هذا المجال. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استطلاع آراء 287 مهنياً طبيًا من مستشفيات مختلفة في المملكة العربية السعودية باستخدام منهجية مسح مقطعي وتصميم بحث كمي. ولاختبار فرضياتهم، استخدم الباحثون نمذجة المعادلات الهيكلية الجزئية للمربعات الصغرى، أو PLS-SEM. وأظهرت النتائج أن نظام إدارة العمليات القائم على الذكاء الاصطناعي كان له تأثير إيجابي على مشاعر الموظفين، وزاد بشكل كبير من الكفاءة التشغيلية. بالإضافة إلى ذلك، تم التوسط في العلاقة بين الكفاءة التشغيلية ونظام إدارة العمليات القائم على الذكاء الاصطناعي من خلال مواقف الموظفين. تُظهر نتائج الدراسة كيف يُمكن لأنظمة إدارة العمليات القائمة على الذكاء الاصطناعي تحسين سعادة الموظفين ونجاحهم التشغيلي. وتشير النتائج إلى أنه لتحقيق

أقصى قدر من الفعالية التشغيلية وتحسين سلوكيات الموظفين، ينبغي على مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية الاستثمار في تقنيات الذكاء الاصطناعي. كما تُسلط النتائج الضوء على ضرورة مراعاة تصورات الموظفين لتحقيق أقصى استفادة من مزايا أنظمة الذكاء الاصطناعي. بالإضافة إلى ذلك، تُقدّم الدراسة سلوكيات الموظفين كعامل وسيط، مما يُقدّم رؤية جديدة حول كيفية تفاعل التكنولوجيا مع مشاركة الموظفين (Kumar، 2025).

بدأت الدول النامية للتو في هذا المسار، حتى في الوقت الذي تهتم فيه الدول الغنية باستخدام الذكاء الاصطناعي لأداء مهامها. وقد سلط الباحث الضوء على أهمية تبني التقنيات الحديثة، وخاصة الذكاء الاصطناعي، لتحسين أداء جميع المؤسسات، حيث لاحظ أن العديد من مؤسسات القطاع الخاص والهيئات الحكومية لم تُول هذه التقنيات الاهتمام اللازم. تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أهمية استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في عملية تقييم أداء الموظفين، بهدف تحسين فعالية تقييمات الأداء على جميع المستويات التنظيمية لاتخاذ قرارات استراتيجية تؤثر على أهداف المؤسسة. وقد استخدم استبيان في هذه الدراسة لفحص آراء المشاركين ومواقفهم تجاه التكنولوجيا واستخدامها في عملية التقييم. إن فهم وجهات نظر الموظفين ومديريهم سيُمكن من توضيح ضرورة استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين فعالية نظام تقييم الأداء ووضع إجراءاته بما يعود بالنفع على المؤسسة ككل وعلى موظفيها. وقد تراوحت غالبية الإجابات بين الموافقة أو الموافقة الشديدة، بينما لم تعتقد أقلية ضئيلة جداً أن الذكاء الاصطناعي مهم في مكان العمل. قد يكون هذا لأنهم شعروا بمقاومة للتغيير وأرادوا العمل بالطريقة التي كانوا عليها في الماضي. تقدم هذه الدراسة أولاً التركيبة السكانية للمشاركين ومعلومات الخلفية قبل تحليل موثوقية المكونات والمقاييس التي تم استخراجها. من أجل فحص كل من الخصائص التي تم استخراجها وتحديد درجة الاتفاق التي أبدتها كل مشارك، سيتم استخدام إحصاءات وصفية عامة (مثل نسب التكرار) لوصف كل عامل على حدة. بعد هذا الجزء الوصفي من البحث، فإن الهدف من هذه الدراسة هو إجراء فحص شامل للنتائج باستخدام مجموعة متنوعة من الإحصاءات الاستدلالية لتقييم الاختلافات الجماعية باستخدام المعلومات الديموغرافية والخلفية للمشاركين (مثل العمر والجنس والتعليم). تبحث هذه الدراسة في كيفية

تأثر نموذج تقييم الأداء باستخدام الذكاء الاصطناعي وكيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على اعتماد التكنولوجيا (Alrashedi، 2020).

تهدف دراسة (Al-Sahmah، 2025) إلى استكشاف كيفية مساهمة الذكاء الاصطناعي في النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، وكيفية توليده لفرص عمل جديدة. ونظرًا لاعتماد 66 هدفًا من أصل 96 هدفًا لرؤية المملكة 2030 على الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، تهدف الدراسة أيضًا إلى فهم المخاطر والصعوبات المرتبطة بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحقيق تلك الأهداف. ومن خلال دراسة الأدبيات المتعلقة بمساهمة الذكاء الاصطناعي في الاقتصاد السعودي، تتناول الدراسة أهمية الذكاء الاصطناعي كأداة استراتيجية لتعزيز الابتكار والنهوض بعدد من القطاعات الاقتصادية. كما تُسلط الضوء على الأبحاث المتعلقة بإمكانية الذكاء الاصطناعي في توليد فرص عمل جديدة في السوق السعودية، سواء من خلال تطوير القطاعات القائمة أو خلق فرص اقتصادية جديدة. ومع ذلك، تُركز الدراسة على المخاطر والصعوبات التي قد تحول دون استخدام هذه التقنيات، بما في ذلك نقص المهارات المتخصصة، وعدم كفاية البنية التحتية التكنولوجية، وتهديدات الأمن السيبراني، وآثار الذكاء الاصطناعي على الخصوصية والقضايا الأخلاقية. ويُقيّم الوضع الراهن لتبني الذكاء الاصطناعي في العديد من القطاعات باستخدام منهج التحليل الوصفي والتقييم المنهجي للبحوث السابقة. تُقدّم اقتراحات للمساعدة في التغلب على التحديات وتحقيق أهداف رؤية 2030 بنجاح. يهدف البحث إلى تزويد صُنّاع القرار بفهم شامل يُمكنهم من وضع سياسات واستراتيجيات تُوازن بين الإمكانيات الهائلة للذكاء الاصطناعي والمخاطر المرتبطة باستخدامه في المملكة العربية السعودية.

يُعد استخدام الذكاء الاصطناعي وتكامل التكنولوجيا أمرًا بالغ الأهمية في تحديد إنتاجية الموظفين في بيئة إدارة الرعاية الصحية سريعة التغير. مع التركيز على الروابط بين تكامل التكنولوجيا، وتطبيق الذكاء الاصطناعي في مهنة التمريض، وكفاءات القوى العاملة التمريضية، والقيادة التكنولوجية، وإنتاجية الموظفين، تستكشف هذه الدراسة هذه الديناميكيات في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية. التقنيات. شارك 329 ممرضًا وممرضة من خمسة مستشفيات في منطقة الرياض في الدراسة، التي استخدمت منهجية كمية. سهّلت نمذجة المعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية إجراء

فحص شامل للتفاعلات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات. النتائج. تُظهر النتائج أنه في حين أن تطبيق الذكاء الاصطناعي يُسبب اضطرابات أولاً قبل تحقيق مكاسب في الإنتاجية، فإن التكامل التكنولوجي يزيد بشكل كبير من إنتاجية التمريض. تتوسط هذه الروابط كفاءات القوى العاملة التمريضية، مما يُبرز مدى أهمية جاهزية القوى العاملة لتعظيم مزايا التكنولوجيا. ومن المثير للاهتمام أن القيادة التكنولوجية لم تُخفف هذه الآثار بشكل كبير. الاستنتاجات. تُشجع هذه الدراسة على تطوير القوى العاملة والتكامل الاستراتيجي للتكنولوجيا، مما يُوفر لشركات الرعاية الصحية رؤية مهمة. يؤكد هذا التقرير على الدور المستمر للقيادة في توجيه هذه التغيرات، ويؤكد على أهمية كفاءات التمريض في مواكبة التحولات التكنولوجية. وتقدم هذه النتائج توصياتٍ لتعظيم الاستفادة من التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لتحسين إنتاجية الموظفين ورعاية المرضى مع تطور قطاع الرعاية الصحية (Alenezi، 2024).

تستكشف دراسة (Almosawi، 2024) كيف تؤثر أنظمة المحاسبة القائمة على الذكاء الاصطناعي على سعادة العمال البحرينيين الوظيفية وإنتاجيتهم. ووفقاً لاستطلاع شامل شمل 50 مشاركاً نشطاً، كان 88% منهم على دراية بتطبيق شركاتهم لأنظمة محاسبة قائمة على الذكاء الاصطناعي. وقد أثبت الباحثون صحة الفرضية البديلة باستخدام اختبارات إحصائية وصفية، أظهرت أن أنظمة المحاسبة القائمة على الذكاء الاصطناعي كان لها تأثير ذو دلالة إحصائية على إنتاجية العمال ورضاهم الوظيفي. وتُظهر النتائج ارتباطاً قوياً، مما يُبرز فوائد تطبيق أنظمة المحاسبة القائمة على الذكاء الاصطناعي في مجالي إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي. يقدم هذا التقرير معلومات ثاقبة حول كيفية تغيير تقنيات الذكاء الاصطناعي لبيئة العمل، وخاصةً في سياق الخليج الفريد.

8.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

يتشكل الإطار الفلسفي والمعرفي لفهم العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف في مكان العمل من الأسس النظرية لهذه الدراسة. ولفهم كيفية مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية وتعزيز الأداء الفردي والمؤسسي، يدمج هذا الإطار أفكاراً من تخصصات متنوعة، مثل علم النفس التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية، ونظريات التحول الرقمي.

تُعد فكرة تجربة الموظف، التي تشمل جميع تفاعلات الموظف خلال مسيرته المهنية داخل الشركة، بدءًا من التوظيف والتدريب وصولًا إلى التقييم والتطوير والاحتفاظ بالموظفين، من أهم المبادئ النظرية التي تدعم البحث. وتمثل الركائز الأساسية الثلاثة لهذه التجربة في التكنولوجيا، والبيئة المادية، وثقافة المؤسسة. ولأن الذكاء الاصطناعي أداة قد تُحسن التواصل، وتُقدم المساعدة، وتُهيئ بيئة عمل ذكية ومُخصصة، فهو بالتالي أحد أهم المتغيرات المؤثرة فيها (Panneerselvam، 2022).

تُشكل نظرية رأس المال البشري، التي تُؤكد على أن الأفراد أصول استراتيجية وليست مجرد موارد تشغيلية، وأن الاستثمار في تمكينهم وتطويرهم ضروري لتقدم الشركات، أساسًا آخر يُبنى عليه البحث. من خلال تقييم البيانات، وتحديد اتجاهات السلوك، وتقديم تدخلات مُصممة خصيصًا تُعزز التعلم والنمو والتحفيز، يُعد الذكاء الاصطناعي أداة فعّالة لتحسين استخدام رأس المال البشري في هذه الحالة (Faugoo، 2024).

وتستفيد الدراسة أيضًا من أفكار التحول الرقمي في الشركات، والتي تُظهر أن دمج التكنولوجيا في الثقافة التنظيمية وربطها بالخطوة الشاملة للمنظمة أهم لنجاحها من مجرد تطبيقها. ووفقًا لهذا المنظور، لا يُساهم الذكاء الاصطناعي مساهمة حقيقية إلا عند استخدامه ضمن استراتيجية شاملة تهدف إلى تحسين بيئة العمل، وتعزيز رضا الموظفين، وتحقيق مرونة تنظيمية تُعزز الإبداع (Peretz-Andersson، 2024).

تتناول الدراسة أيضًا مفاهيم نظريات التحفيز الخارجي والداخلي، والتي تُميّز بين العناصر التي تنشأ من مصادر خارجية (مثل التعويضات والمكافآت) وتلك التي تدفع العمال إلى العمل بدافع معتقدات داخلية (مثل الشعور بالنجاح). وهنا، يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا في تعزيز التحفيز الداخلي من خلال تقديم تغذية راجعة فورية، وتسهيل فرص التقدم الوظيفي، وتهيئة بيئة عمل تتكيف مع تفضيلات العمال.

كما أُدرجت في الدراسة فكرة "العمل الذكي"، التي تُركز على الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتحسين أداء المهام، وتحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة، وخفض مستويات التوتر. يُعد الذكاء

الاصطناعي من أهم الأدوات لهذا النوع من العمل، إذ يُمكن من أتمتة العمليات المتكررة، وتحليل الأداء، وتوفير حلول فردية وقابلة للتخصيص تُعزز راحة العمال وتُعزز الإنتاجية (Attaran، 2019).

وأخيراً، تستند الدراسة إلى الاعتقاد بأن دمج العنصر البشري في العملية أمرٌ أساسي لنجاح التحول الرقمي. وبالتالي، بدلاً من استبدال التجربة البشرية داخل الشركة أو تقليصها، ينبغي أن يسعى استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تحسينها. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيف يمكن للذكاء الاصطناعي أن يصبح شريكاً مفيداً في خلق بيئة العمل بدلاً من مجرد أداة تشغيلية من خلال التركيز على التفاعل التكميلي بين التكنولوجيا والموظفين.

9.1 المنهجية وطرق البحث:

استُخدمت الاستراتيجية الوصفية التحليلية في هذه الدراسة، كونها الأنسب لطبيعة الموضوع قيد الدراسة. باستخدام هذه الطريقة، تتم ملاحظة الأحداث فور حدوثها وتحليلها لإيجاد اتجاهات مهمة وارتباطات بين المتغيرات. ونظراً لضرورة رصد واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات السعودية بدقة، وتحليل أثر هذا الاستخدام على الأفراد والبيئة التنظيمية، يُعد هذا النهج مناسباً لبحث دور الذكاء الاصطناعي في تحسين بيئة العمل وتجربة الموظفين.

جُمعت البيانات كميّاً باستخدام استبيان أُعدّ لعينة من العاملين في قطاعات مختلفة بالمملكة العربية السعودية. وكان الهدف هو معرفة آرائهم وتجاربهم حول كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي على بيئة العمل اليومية. وقد شكّلت مجموعة من القضايا الرئيسية التي تُغطي أبعاد الدراسة - مثل تطبيق الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية، وجودة بيئة العمل، والتحفيز، والرضا الوظيفي - أساس بناء الاستبيان.

شملت العينة موظفين من القطاعين العام والخاص، مع ضمان تنوع الخلفيات التنظيمية والتكنولوجية. سمح هذا بإجراء مقارنات وفهم العلاقة بين استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي وتحسين بيئة العمل. ولضمان تمثيل كافٍ عبر مجموعة من المستويات الوظيفية والتخصصات، تم اختيار العينة باستخدام أسلوب عشوائي طبقي.

استُخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة، بما في ذلك التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتحليل البيانات. بالإضافة إلى ذلك، أُجريت اختبارات فرضية، بما في ذلك اختبار مربع كاي للتحقيق في العلاقة بين الفئات المختلفة، واختبار t وتحليل التباين (ANOVA) لتقييم دلالة الفروق بين المتغيرات.

أدت دراسة وصفية للنتائج وتفسيرها في سياق الإطار النظري والبحوث السابقة إلى تحسين الجانب الكمي. وهذا يُعزز معرفتنا بطبيعة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي ورضا العاملين في أماكن العمل في المملكة العربية السعودية، ويُقدم اقتراحات مفيدة وقابلة للتنفيذ.

من خلال الجمع بين التحليل العلمي وجمع البيانات الميدانية، تُمكن هذه المنهجية الباحث من التحقق من صحة الفرضيات وتقييم مدى فعاليتها. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يحسن إمكانية تعميم النتائج على بيئات مماثلة داخل المملكة وموثوقيتها.

10.1 أدوات الدراسة:

بما أن هدف هذه الدراسة كان استكشاف مواقف وآراء الموظفين حول تأثير الذكاء الاصطناعي على تحسين بيئة العمل وخبراتهم العملية في المؤسسات السعودية، فقد استُخدم استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. صُمم الاستبيان بعناية لمعالجة عدد من مواضيع البحث، مثل مدى استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي، ورضا الموظفين، ومستوى بيئة العمل، وإمكانية الحصول على المساعدة التقنية، وآراء المشاركين حول التفاعل والتحفيز.

استُخدم مقياس ليكرت خماسي النقاط (من "موافق بشدة" إلى "معارض بشدة") لتطوير بنود الاستبيان. وقد سهّل هذا تقييم درجة الموافقة أو الاختلاف مع كل موضوع، وسهّل تحليل البيانات الإحصائية. ولضمان الدقة اللغوية، ودقة الصياغة، وصلاحية المحتوى، قامت لجنة من الخبراء في الإدارة والذكاء الاصطناعي بتقييم أداة الدراسة.

ولتعميق الفهم وتحقيق مستوى معين من التكامل بين البيانات الكمية والنوعية، استخدمت الدراسة أيضًا بعض عناصر المقابلات شبه المنظمة مع عدد من الموظفين ومديري الموارد البشرية في شركات مختلفة، بالإضافة إلى الاستبيان. أتاحت هذه المحادثات فهمًا أعمق لكيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في المهام اليومية والصعوبات التي تواجهها الشركات والأفراد في هذا المجال.

استُخدمت عينة أولية متواضعة للاختبار التجريبي للأداة للتأكد من وضوح الأسئلة ودقة الإجابات. ولضمان موثوقية الأداة وصلاحياتها النهائية على العينة المستهدفة، تم حساب معامل الموثوقية (ألفا كرونباخ). وقد أثبتت الأداة ملاءمتها وفعاليتها في تقييم الأبعاد الرئيسية للبحث.

11.1 حدود الدراسة:

❖ الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على مجموعة من الموظفين والعاملين في مؤسسات مختلفة داخل المملكة العربية السعودية، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، ممن لديهم اطلاع أو تفاعل مباشر مع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل. وقد شملت العينة مستويات وظيفية متنوعة تشمل الإداريين، والمشرفين، وموظفي الموارد البشرية، بهدف الوصول إلى نتائج أكثر شمولاً وتمثيلاً لواقع بيئة العمل السعودية.

❖ الحدود الزمانية:

تم تنفيذ هذه الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025/2024، حيث تم جمع البيانات وتحليلها في الفترة الواقعة بين شهري فبراير ويونيو من عام 2025. وتمثل هذه الفترة الإطار الزمني الذي تُعكس فيه النتائج والبيانات المستخلصة، بما يتوافق مع المرحلة الحالية من تطور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل السعودية.

❖ الحدود المكانية:

أُجريت الدراسة ضمن نطاق جغرافي يشمل عددًا من مدن المملكة العربية السعودية، أبرزها الرياض، جدة، والدمام، مع التركيز على مؤسسات تمثل قطاعات متنوعة كالصحة، التعليم، البنوك، والخدمات الحكومية. وقد تم اختيار هذا التنوع الجغرافي والقطاعي بهدف رصد تطبيقات الذكاء الاصطناعي ضمن بيئات تنظيمية مختلفة داخل السياق السعودي.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في بيئة العمل

1.1.2 المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولًا جذريًا في طبيعة العمل وطرق إدارة الموارد البشرية نتيجة التطور المستمر في تقنيات الذكاء الاصطناعي، حيث أصبحت هذه التقنيات أحد أهم محركات التغيير داخل المنظمات على اختلاف أحجامها وقطاعاتها. وقد انتقل الذكاء الاصطناعي من كونه أداة تكنولوجية مساعدة إلى عنصر استراتيجي يؤثر في اتخاذ القرار، وتجربة الموظف، والعمليات التشغيلية، والسياسات التنظيمية، وهو ما جعله أحد أهم الموضوعات البحثية في العقدين الأخيرين. ومع توجه المملكة العربية السعودية نحو التحول الرقمي ورؤية 2030، أصبح توظيف الذكاء الاصطناعي ضرورة لتعزيز بيئة العمل وتحسين تجربة الموظفين. ومن هنا تأتي أهمية دراسة أثر هذا المتغير الحيوي عبر أبعاده الأربعة في تطوير بيئات العمل السعودية.

يُعد الذكاء الاصطناعي من أكثر المفاهيم إثارة للجدل والبحث في التواصل العلمي، وذلك لتعدد تطبيقاته وتنوع مجالات الاستفادة منه. وقد تطورت هذه التكنولوجيا بشكل كبير منذ ظهورها في منتصف القرن العشرين، حتى باتت اليوم عنصرًا رئيسًا في التوظيف، التدريب، إدارة الأداء، دعم القرار، وتحليل البيانات، وغيرها من الممارسات المتعلقة بالموارد البشرية. كما أن تطبيقاته لم تعد حكرًا على المؤسسات التقنية فحسب، بل امتدت إلى قطاعات الصحة، التعليم، الصناعة، الخدمات العامة، والاتصالات، مما عزّز أهميته في تحسين الكفاءة وتجربة الموظف.

في هذا المبحث، سيتم تناول الذكاء الاصطناعي من حيث مفهومه، تطوره التاريخي، وأدواره في المنظمات الحديثة، مع التركيز على أربعة أبعاد رئيسية هي: الأتمتة الذكية، التحليلات التنبؤية، أنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية.

2.1.2 مفهوم الذكاء الاصطناعي

يُعد الذكاء الاصطناعي أحد أهم المفاهيم التقنية الحديثة التي شهدت تطورًا كبيرًا في السنوات الأخيرة، وقد تعددت تعريفاته باختلاف زوايا نظر الباحثين ومدارسهم العلمية. فقد عرّفه Yu, Xu & Ashton (2023) بأنه منظومة "اجتماعية-تقنية" تعتمد على خوارزميات قادرة على معالجة البيانات بصورة تحاكي السلوك البشري، وتساهم في إعادة تشكيل بيئات العمل والعلاقات التنظيمية. بينما يرى Parasa (2024) أن الذكاء الاصطناعي هو "قدرة الأنظمة الرقمية على تحليل المعطيات، وإنتاج حلول ذاتية، وتنفيذ مهام وظيفية كانت تتطلب تدخلاً بشرياً"، مؤكداً دوره في تحسين تجربة الموظف ورفع مستويات الكفاءة.

أما Minz (2024) فيعرّفه بأنه "مجموعة من التقنيات التي تمكّن الماكينات من التعلم، والتحسين، واتخاذ القرارات بالاعتماد على تحليل الأنماط"، ويشير إلى أن جوهر الذكاء الاصطناعي يكمن في قدرته على التكيف مع الظروف المتغيرة داخل بيئات العمل. كما يذهب García-Madurga et al. (2024) إلى أنه يمثل "منظومة تحليلية متقدمة تُساهم في تعزيز الرفاهية والبيئة النفسية للموظفين من خلال تحسين جودة عمليات الموارد البشرية، ويعرّفه Malik et al. (2022) بأنه "مجموعة من التطبيقات الرقمية القائمة على الخوارزميات الحاسوبية القادرة على دعم اتخاذ القرار وإدارة المهام التشغيلية في سياق الصناعة 4.0".

وفي السياق العربي، يعرف الصقّار (2024) الذكاء الاصطناعي بأنه "مجموعة من الأنظمة الذكية القادرة على تحسين جودة الخدمات من خلال تحليل البيانات واتخاذ قرارات دقيقة تعزز رضا المستفيدين والموظفين، كما ترى سلطان (2024) أنه "قدرة تقنية تتجاوز المهام الحسابية لتؤثر مباشرة في علاقات العمل، وتعيد تشكيل التفاعلات التنظيمية بين العاملين والمؤسسات".

من خلال هذه التعريفات يتضح أن الذكاء الاصطناعي مفهوم متعدد الأبعاد، يجمع بين القدرة الحاسوبية، والتحليل المتطور، والتعلم الذاتي، وتقديم حلول مبتكرة تدعم الإنسان في مواقع العمل. وهو لا يقف عند حدود تنفيذ المهام، بل يمتد إلى تحسين جودة التجربة الإنسانية داخل المؤسسات.

يرى الباحث أن الذكاء الاصطناعي يمثل تحولاً نوعياً يتجاوز كونه تقنية أو أداة تشغيلية إلى كونه منظومة استراتيجية متكاملة تُعيد تشكيل طبيعة العمل والتفاعل داخل المؤسسات. فالذكاء الاصطناعي—من منظور الباحث يتكون من ثلاث ركائز رئيسة: القدرة على التعلم من البيانات، وإنتاج قرارات أو توصيات تحسن الكفاءة، وتعزيز التجربة الإنسانية داخل بيئات العمل.

3.1.2 خصائص الذكاء الاصطناعي (مع توثيق الدراسات)

يمتاز الذكاء الاصطناعي بمجموعة من الخصائص التي تجعله أحد أهم الأدوات المؤثرة في بيئات العمل الحديثة، وقد تناولت الأدبيات هذه الخصائص من زوايا مختلفة، وهو ما يعكس تنوع استخداماته وامتداد تطبيقاته. وفيما يلي أبرز خصائصه كما عرضتها الأدبيات الحديثة:

■ القدرة على التعلم الذاتي Self-Learning Ability

تشير العديد من الدراسات إلى أن التعلم الذاتي يمثل حجر الزاوية في أنظمة الذكاء الاصطناعي، إذ تقوم هذه الأنظمة بتحسين أدائها من خلال تحليل البيانات واستخلاص الأنماط دون تدخل بشري مباشر، وقد أوضح (Minz (2024 أن قدرة الأنظمة على التعلم المستمر تجعلها أكثر كفاءة في التنبؤ بسلوكيات الموظفين وتطوير حلول مبتكرة للمشكلات التنظيمية، كما أكد (Yu, Xu & Ashton (2023 أن التعلم الذاتي هو ما يمكّن الذكاء الاصطناعي من إعادة تشكيل الممارسات التنظيمية عبر تحسين الاستجابات للمتغيرات البيئية.

■ معالجة البيانات الضخمة Big Data Processing

يملك الذكاء الاصطناعي قدرة عالية على التعامل مع كميات كبيرة من البيانات، وهو ما يُعد من أهم خصائصه وأكثرها تأثيراً. وقد أشار (García-Madurga et al. (2024 إلى أن هذه القدرة تمكّن المنظمات من فهم أعمق للعوامل المؤثرة في الرفاهية وجودة بيئة العمل عبر تحليل بيانات متعددة المصادر، كما أوضح (Parasa (2024 أن تحليل البيانات الضخمة يساعد في بناء نماذج دقيقة للتنبؤ باتجاهات الموظفين واحتياجاتهم، مما يعزز تجربة العمل ويزيد من قيمة اتخاذ القرار المبني على البيانات.

■ التكيف والمرونة Adaptive Intelligence

يتميّز الذكاء الاصطناعي بقدرته على التكيف السريع مع السياقات المتغيرة، حيث يمكن للنظم الذكية تعديل سلوكها تلقائيًا وفقًا للمواقف الجديدة. وقد أوضح (Malik et al. (2022 أن هذه المرونة تجعل الذكاء الاصطناعي عنصرًا أساسيًا في بيئات الصناعة 4.0، إذ يتيح للنظم التعامل مع التحولات السريعة في العمليات التشغيلية، كما أشار (Djedid (2025 إلى أن قدرة الذكاء الاصطناعي على التكيف تمنحه ميزة كبيرة في تحسين تجربة الموظفين، خصوصًا عند استخدامه في إدارة التفاعلات اليومية داخل العمل.

■ الدقة العالية في اتخاذ القرار Accuracy in Decision-Making

تعمل أنظمة الذكاء الاصطناعي وفق خوارزميات حسابية دقيقة تقلل من الأخطاء البشرية، وهو ما أشار إليه (Raj (2024 الذي أكد أن دقة التنبؤ وجودة المخرجات تعززان الثقة في القرارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات. كما بين (Yu, Xu & Ashton (2023 أن أنظمة الذكاء الاصطناعي بوصفها منظومات اجتماعية تقنية تسهم في تعزيز جودة اتخاذ القرار من خلال الاعتماد على البيانات بدلاً من الانطباعات الشخصية، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على العدالة التنظيمية.

■ الأتمتة التنفيذية للمهام Automation Capability

تعد الأتمتة من أبرز الخصائص التي يركز عليها الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل، حيث أشار (Parasa (2024 إلى أن الأتمتة تسهم في تقليل العبء الروتيني عن الموظفين، مما ينعكس على تحسين تجربتهم وزيادة مشاركتهم، ويّين (Pillai et al. (2024 أن الاعتماد على روبوتات المحادثة Chatbots في الموارد البشرية يمكن المؤسسات من معالجة استفسارات الموظفين بسرعة وكفاءة، ويوفر وقتًا أكبر للمهام الاستراتيجية.

■ الاستمرارية واتساق الأداء Consistency & Reliability

ناقشت الأدبيات كذلك قدرة الذكاء الاصطناعي على العمل بشكل مستمر دون تأثيرات نفسية أو جسدية، مما يمنحه اتساقاً عالياً في أداء المهام. وقد أكد (Rožman, Oreški & Tominc (2023 أن الاتساق في الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية يدعمان استدامة العمل في البيئات المعقدة التي تتسم بالتقلب والغموض، كما أشار (Ganatra & Pandya (2023 إلى أن هذا الاتساق يسهم في تعزيز جودة خدمات الموارد البشرية ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

■ التنبؤ المستقبلي Predictive Capability

تملك أنظمة الذكاء الاصطناعي قدرة على التنبؤ بالاتجاهات السلوكية أو التشغيلية بناءً على البيانات التاريخية، وهو ما أوضحه (Parasa (2024 و (Minz (2024 كميزة أساسية في تطوير تجربة الموظف، كما تدعم التحليلات التنبؤية توقع احتياجات الموظفين، وتحديد العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي، وتقديم توصيات مبكرة للإدارة لتحسين بيئة العمل قبل تفاقم المشكلات.

4.1.2 أنواع الذكاء الاصطناعي

شهد الذكاء الاصطناعي تطوراً ملحوظاً، ما أدى إلى تنوع أنماطه تبعاً لمستوى قدراته ودرجة تعقيد المهام التي يؤديها. وتُعد معرفة أنواع الذكاء الاصطناعي أمراً أساسياً لفهم نطاق تطبيقاته داخل المؤسسات وكيفية توظيفه لتحسين بيئة العمل وتعزيز تجربة الموظف. ويمكن تصنيف الذكاء الاصطناعي إلى عدة أنواع رئيسية وفقاً لمدى تطوره وطبيعة وظائفه، وذلك على النحو الآتي:

■ الذكاء الاصطناعي الضيق (الضعيف) Narrow AI

يُعد هذا النوع الأكثر انتشاراً في الوقت الحالي، وهو ذكاء مبرمج لأداء مهمة محددة بدقة عالية دون قدرة على تجاوز نطاق المهام المخصصة له. وتشمل تطبيقاته أنظمة التوصيات، روبوتات المحادثة، أنظمة تحليل البيانات، وبرامج التعرف على الصوت والصورة.

ويمثل هذا النوع الأساس الذي تُبنى عليه معظم تطبيقات الموارد البشرية الحديثة، مثل فرز السير الذاتية وتحليل مؤشرات الأداء، نظرًا لقدرته على تنفيذ العمليات المتكررة بكفاءة وسرعة.

■ الذكاء الاصطناعي العام General AI

يمثل هذا النوع مستوى أكثر تقدمًا من الذكاء الاصطناعي، حيث يستطيع أداء مهام متعددة بطريقة مشابهة للقدرات البشرية. ويتسم بالمرونة في التعلم، والفهم، والاستنتاج، والقدرة على التعامل مع مواقف جديدة لم يسبق برمجته عليها.

ورغم أن هذا النوع لا يزال في مرحلة التطوير، فإن المؤسسات تتجه إلى بناء نظم قريبة منه، خاصة في مجالات دعم القرار وإدارة المعرفة، لما له من قدرة على التكيف مع البيئات التنظيمية المتغيرة.

■ الذكاء الاصطناعي الفائق Super AI

يمثل أعلى درجات الذكاء الاصطناعي، إذ يتجاوز القدرات البشرية في التفكير المنطقي، والإبداع، واتخاذ القرار. وما يزال هذا النوع نظريًا ولم يُطبق في الواقع، لكنه يُعد محورًا رئيسًا للنقاشات العلمية حول مستقبل العمل.

وتشير التوقعات إلى أن الذكاء الفائق – إذا تحقق – قد يحدث تحولًا جذريًا في طبيعة الوظائف، ويعيد تشكيل الأدوار البشرية داخل المؤسسات، ويؤثر في مفاهيم القيادة والتنظيم.

■ الذكاء الاصطناعي القائم على التعلم الآلي Machine Learning AI

يرتكز هذا النوع على تحليل البيانات لاستخلاص الأنماط وإنشاء نماذج تنبؤية. ويستخدم على نطاق واسع في تحليل سلوك الموظفين، التنبؤ بالاحتياجات التدريبية، وقياس مستويات الرضا الوظيفي، وتعتمد المؤسسات الحديثة على هذا النوع لدعم التحول الرقمي وتطوير أدوات الموارد البشرية التي تعتمد على تحليل البيانات في الوقت الفعلي.

■ الذكاء الاصطناعي القائم على التعلم العميق Deep Learning AI

يمثل هذا النوع أحد فروع التعلم الآلي، ويعتمد على الشبكات العصبية المتقدمة لمحاكاة طريقة تفكير الدماغ البشري. ويتم استخدامه في مهام معقدة مثل تحليل الصور، التعرف على المشاعر، والتنبؤ بالسلوكيات المعقدة داخل بيئة العمل، وتزداد أهمية هذا النوع في المؤسسات التي تعتمد على البيانات الضخمة وتحليل أنماط الموظفين لاستخلاص مؤشرات دقيقة حول الأداء والاحتياجات التنظيمية.

■ الذكاء الاصطناعي التفاعلي Reactive AI

يعمل هذا النوع بناءً على ردود الفعل دون الاحتفاظ بذاكرة أو استخدام خبرات سابقة. ويستخدم عادة في الروبوتات البسيطة وبعض أنظمة المحادثة، ورغم بساطته، فإن دوره مهم في المؤسسات التي تحتاج إلى أتمتة العمليات الروتينية والوظائف القياسية التي لا تتطلب ذاكرة طويلة الأمد.

■ الذكاء الاصطناعي القائم على الذاكرة المحدودة Limited Memory AI

يمثل مرحلة متقدمة من الذكاء الضيق، إذ يمتلك قدرة على تذكر معلومات محدودة لفترات قصيرة بهدف تحسين جودة التنبؤ واتخاذ القرار، وتعتمد عليه الأنظمة المعاصرة في تحليل بيانات الموظفين والتعلم من التفاعلات السابقة، مما يجعله جزءاً مهماً في تطوير الأنظمة التنبؤية داخل الموارد البشرية.

5.1.2 أبعاد الذكاء الاصطناعي

تم تحديد أبعاد الذكاء الاصطناعي المعتمدة في هذه الدراسة استناداً إلى عدد من الدراسات الحديثة التي تناولت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وتجربة الموظف. فقد اعتمدت الدراسة على التصنيفات التي وردت في أعمال (Parasa (2024، و (Djedid (2025، و (Minz (2024، وعلى المداخل التطبيقية التي تناولتها دراسات (Pillai et al. (2024 و (Malik et al. (2022، والتي أوضحت أن الأتمتة الذكية، والتحليلات التنبؤية، وأنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية تمثل أكثر الأبعاد حضوراً وتأثيراً في تحسين تجربة الموظف وتطوير بيئة العمل داخل المنظمات المعاصرة.

كما بينت دراسة García-Madurga et al. (2024) أن هذه الأبعاد الأربعة تُشكّل الإطار الأكثر تكاملاً في ربط الذكاء الاصطناعي بجودة حياة الموظفين ورفاههم في العمل. ومن خلال مراجعة الأدبيات، ظهر أن هذه الأبعاد تتكرر بوصفها ركائز رئيسة للذكاء الاصطناعي في السياقين التنظيمي والوظيفي، مما دعم اختيارها كأبعاد معتمدة لهذه الدراسة.

□ بُعد الأتمتة الذكية Intelligent Automation

تمثل الأتمتة الذكية أحد أهم مكونات الذكاء الاصطناعي وأكثرها تأثيراً في بيئة العمل، حيث تعتمد على استخدام الأنظمة الرقمية لأداء المهام الروتينية والمتكررة بشكل آلي دون تدخل بشري مباشر. وتشمل الأتمتة تطبيقات الروبوتات البرمجية، وروبوتات المحادثة، وأنظمة إدارة العمليات الآلية، التي تسهم في خفض الجهد والوقت، وتحسين كفاءة التشغيل الداخلي للمؤسسة.

وتُظهر الأدبيات ومنها دراسات Parasa (2024) و Ganatra & Pandya (2023) أن الأتمتة لا تعود بالفائدة على المنظمة فقط، بل تمتد آثارها إلى تجربة الموظف، إذ تقلل من الإجهاد الناتج عن المهام الروتينية، وتسمح للعاملين بالتركيز على الأعمال الإبداعية والاستراتيجية ذات القيمة العالية. كما تساعد الأتمتة في تعزيز الشفافية، وتقليل الأخطاء البشرية، ورفع جودة العمل. وفي السياق التنظيمي، تسهم الأتمتة في تحسين تدفق العمل، وتسهيل الوصول للبيانات، وتسريع الإجراءات الإدارية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رضا الموظفين وتفاعلهم.

ولقد أكدت دراسة Rožman, Oreški & Tominc (2023) أن تخفيف عبء العمل باستخدام الأتمتة الذكية يؤدي إلى رفع الأداء المؤسسي وتحسين المناخ الوظيفي، خاصة في البيئات ذات الضغط العالي أو المهام المتكررة. ومن هنا يظهر دور الأتمتة الذكية كأحد الأبعاد الأساسية التي تؤثر مباشرة في تجربة الموظف وتحسين بيئة العمل.

□ بُعد التحليلات التنبؤية Predictive Analytics

تشكل التحليلات التنبؤية بُعدًا جوهريًا من أبعاد الذكاء الاصطناعي، حيث تعتمد على تحليل البيانات الضخمة لاستخلاص أنماط واتجاهات تدعم صناعة القرار. وتُمكن المؤسسات من توقع سلوكيات الموظفين، والتنبؤ بمعدلات الدوران الوظيفي، وقياس مستويات الرضا، وتحديد الاحتياجات التدريبية، وكذلك الكشف المبكر عن مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

وقد ركزت عدة دراسات منها Minz (2024) وGarcía-Madurga et al. (2024) على الدور الحيوي للتحليلات التنبؤية في دعم تجربة الموظف من خلال تقديم رؤى دقيقة للإدارة حول نقاط الضعف والقوة داخل بيئة العمل، كما بينت دراسة Parasa (2024) أن التحليلات التنبؤية تساهم في زيادة قدرة المنظمة على تقديم تدخلات استباقية تحسن رضا الموظفين، وتحدّ من المشكلات قبل حدوثها، وتساعد على تصميم برامج تطوير مهني أكثر ملاءمة.

وبالإضافة إلى ذلك، تُعد التحليلات التنبؤية أداة مهمة في تعزيز العدالة التنظيمية، إذ تستخدم البيانات لاستخلاص مؤشرات موضوعية عن أداء الموظفين بدلًا من الاعتماد على الانطباعات الشخصية، وتُظهر الأدبيات أن هذا البُعد أصبح عنصرًا رئيسًا في التحول نحو بيئات عمل ذكية تعتمد على البيانات في تطوير أداء الموظف وتحسين جودة الحياة الوظيفية.

□ بُعد أنظمة دعم القرار Decision Support Systems

تُعد أنظمة دعم القرار أحد أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات، إذ تعتمد على خوارزميات تحليلية ونماذج حسابية تساعد متخذي القرار في اختيار البدائل المثلى. وتوفر هذه الأنظمة معلومات قابلة للاستخدام المباشر، وتوصيات استراتيجية مستندة إلى البيانات، وتحليلات دقيقة حول المشكلات التشغيلية والتنظيمية.

وقد أظهرت دراسة (Yu, Xu & Ashton (2023) أن أنظمة دعم القرار تُعد جزءًا من المنظومة الاجتماعية-التقنية للذكاء الاصطناعي، لأنها تؤثر بشكل مباشر في العلاقات المهنية وطبيعة التفاعل الإداري، كما أكد (Raj (2024) أن هذه الأنظمة تساهم في تعزيز جودة القرارات المتعلقة بالترقيات، وتقييم الأداء، وتوزيع المهام، ما ينعكس بشكل إيجابي على رضا الموظفين وثقتهم في عدالة المؤسسة.

وتُساهم أنظمة دعم القرار كذلك في تحسين الكفاءة الإدارية من خلال توفير بيانات لحظية تساعد المديرين على مراقبة العمليات وتحديد الانحرافات بسرعة. كما تشير الدراسات إلى أن توظيف هذه الأنظمة يرتبط بتحسين التواصل الداخلي، وتقليل فجوات المعلومات، وتعزيز فعالية السياسات الإدارية، مما يجعلها داعمًا مهمًا لتحسين تجربة الموظف ورفع جودة بيئة العمل.

□ بُعد الخدمات الذكية للموارد البشرية Smart HR Services

يُعد هذا البُعد من أكثر الأبعاد ارتباطًا بالموظف، حيث تقوم الخدمات الذكية على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتطوير إجراءات إدارة الموارد البشرية، بما يشمل التوظيف، التحليل، التدريب، تقييم الأداء، الدعم الفني للموظفين، والرد على الاستفسارات.

وتشير دراسة (Pillai et al. (2024 إلى أن انتشار روبوتات المحادثة (Chatbots) في الموارد البشرية قد أحدث تحولًا جذريًا في توفير الدعم الفوري للموظفين، وتقليل زمن الاستجابة، وتقديم خدمات شخصية متقدمة.

كما أوضحت دراسة (Ganatra & Pandya (2023 أن الخدمات الذكية تعزز تجربة الموظف عبر تحسين جودة التفاعل بين الموظفين والإدارة، واختصار الإجراءات الإدارية، وتوفير منصات رقمية سلسة للخدمات الذاتية. وتساهم هذه التقنيات في جعل الموظف أكثر استقلالية، وتزيد من مستوى الشفافية، وتحسن الانطباع العام عن المؤسسة.

وتبرز أهمية هذا البعد بشكل كبير في المنظمات السعودية التي تشهد تحولاً رقمياً واسعاً في إطار رؤية 2030، حيث أصبحت الخدمات الذكية إحدى الركائز الرئيسة لرفع كفاءة الموارد البشرية، وتحسين بيئة العمل، وتعزيز الولاء الوظيفي.

المبحث الثاني: المتغير التابع – تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل

1.2.2 المقدمة

شهدت بيئة العمل الحديثة تحولات جوهرية فرضتها التطورات التقنية والاقتصادية والاجتماعية، وأصبحت المنظمات معنية بشكل متزايد بإدارة تجربة الموظف على نحو استراتيجي يضمن تحقيق التوازن بين احتياجات المؤسسة وتطلعات العاملين. فلم يعد النظر إلى الموظف بوصفه عنصراً تشغيلياً فحسب، بل أصبح يُعد شريكاً في تحقيق القيمة المؤسسية، ورأس مال بشرياً يجب الاستثمار فيه والاهتمام بجودة حياته المهنية. وقد تزايد الاهتمام بتجربة الموظف Employee Experience باعتبارها أحد المفاهيم الاستراتيجية التي تسهم في رفع الإنتاجية وتعزيز الولاء وتحسين المناخ الوظيفي.

إن مفهوم تجربة الموظف لا يقتصر على الجوانب الوظيفية التقليدية، بل يشمل التفاعل الكامل بين الموظف والمؤسسة منذ لحظة انضمامه وحتى خروجه منها. ويتضمن هذا التفاعل عناصر مادية ومعنوية ترتبط بثقافة العمل، الدعم القيادي، جودة الخدمات الداخلية، العدالة التنظيمية، التكنولوجيا المستخدمة، ونظم الاتصال. وقد دفعت هذه الأهمية المتنامية العديد من المنظمات إلى تبني ممارسات متقدمة لإدارة التجربة، تشمل استخدام التكنولوجيا الذكية والأنظمة الرقمية والأنماط الحديثة للقيادة لخلق بيئة عمل محفزة ومستدامة.

وفي السياق السعودي، أولت رؤية المملكة 2030 اهتماماً كبيراً بتحسين بيئة العمل وتطوير الموارد البشرية ورفع جودة حياة الموظف، بوصفهم عنصراً محورياً في تحقيق التحول الوطني والتنمية الاقتصادية. لذا أصبح من الضروري استكشاف العوامل المؤثرة في تجربة الموظف في المملكة، خصوصاً في ظل الاعتماد المتزايد على الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية.

هذا المبحث يستعرض مفهوم تجربة الموظف وبيئة العمل، أبعادهما، محدداتهما، وأهميتهما، إضافة إلى عرض الأحكام النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، مما يمكن من فهم أعمق للعلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف في المؤسسات السعودية.

2.2.2 مفهوم تجربة الموظف Employee Experience

يمثل مفهوم تجربة الموظف أحد المفاهيم الحديثة نسبياً في الفكر الإداري، ويعبّر عن مجموع المشاعر والانطباعات والتجارب التي يمر بها الموظف خلال رحلته الوظيفية داخل المؤسسة. ويؤكد الباحثون أن هذا المفهوم يتجاوز الرضا الوظيفي التقليدي ليشمل نظرة شمولية للبيئة التي يعمل فيها الموظف، طبيعة تفاعلاته، جودة الخدمات المقدمة له، ومدى توافق تجربته مع توقعاته المهنية والشخصية.

تعرف بعض الأدبيات تجربة الموظف بأنها "الإدراك الشخصي الذي يتكون لدى الموظف نتيجة جميع التفاعلات الرسمية وغير الرسمية داخل بيئة العمل". ويرى فريق آخر من الباحثين أنها "منظومة متكاملة من الممارسات التنظيمية التي تهدف إلى تعزيز إحساس الموظف بالانتماء والعدالة والدعم وإنجاز العمل بفاعلية".

وقد أشار (Parasa (2024 إلى أن تجربة الموظف أصبحت عنصراً استراتيجياً يقاس بطرق كمية ويخضع لتحسين مستمر، فيما أوضح (Djedid (2025 أن جوهر تجربة الموظف يكمن في التكامل بين التكنولوجيا والثقافة التنظيمية والدعم القيادي.

في المنظمات الحديثة، يُنظر إلى تجربة الموظف على أنها نتاج ثلاثة أبعاد رئيسية: بيئة العمل، التكنولوجيا، والثقافة التنظيمية. وهذه الأبعاد تتفاعل فيما بينها لتشكل الصورة الكاملة للتجربة التي يعيشها الموظف يومياً. وتؤكد (García-Madurga et al. (2024 أن التجارب الإيجابية ترتبط ارتباطاً مباشراً برفع الرفاهية النفسية، وتقليل مستويات الضغوط، وتعزيز الاستقرار الوظيفي.

3.2.2 مفهوم بيئة العمل Work Environment

تشكل بيئة العمل السياق العام الذي يمارس الموظف فيه مهامه اليومية، وهي تشمل البيئة المادية والنفسية والتنظيمية. وتعرف بيئة العمل بأنها "مجموعة الظروف والعوامل والممارسات التي تؤثر في أداء

الموظف وسلوكه ووفقه المهني". وقد تناولت العديد من الدراسات العربية أهمية بيئة العمل، ومن بينها دراسة السديري وحفاظ (2023) التي أكدت أن تحسين بيئة العمل يعد ركيزة أساسية لرفع أداء الموارد البشرية.

تشمل بيئة العمل عدة عناصر مثل: الأمن الوظيفي، الدعم القيادي، العدالة التنظيمية، فرص التطوير، طبيعة العلاقات المهنية، جودة الاتصال الداخلي، وتوفر الأدوات والموارد، وقد بينت دراسة عباس (2024) أن تحسين بيئة العمل ينعكس بشكل مباشر على كفاءة الأداء الإداري ومستوى التفاعل بين الموظفين.

وتشير الأدبيات إلى أن بيئة العمل الفعّالة هي البيئة التي توفر للموظف أجواء محفزة تمكنه من تحقيق ذاته، وتدعم تطوره، وتساعد على مواجهة الضغوط، وتحقيق التوازن بين حياته المهنية والشخصية. وفي المقابل، فإن بيئات العمل السلبية قد تؤدي إلى انخفاض الرضا والانتماء، وارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي.

4.2.2 أهمية تجربة الموظف وبيئة العمل

تُعد تجربة الموظف وبيئة العمل من المرتكزات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة في تحقيق التميز المؤسسي، إذ أصبحت جودة التجربة التي يعيشها الموظف داخل المؤسسة مؤشراً مهماً على كفاءة الممارسات الإدارية وفاعلية الثقافة التنظيمية. وتعكس أهمية تجربة الموظف قدرة المؤسسة على خلق بيئة عمل محفزة، عادلة، داعمة، وقادرة على تلبية الاحتياجات النفسية والمهنية للعاملين، وهو ما يؤثر بصورة مباشرة في مستويات الرضا والانتماء والأداء. وفي ظل التحولات الرقمية والتنافسية المتزايدة، تتجه المؤسسات العالمية نحو الاستثمار في برامج وممارسات تستند إلى فهم عميق لتجربة الموظف، بوصفها عاملاً محورياً في استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وتحقيق الاستدامة التنظيمية.

ويشير (Parasa (2024 إلى أن أهمية تجربة الموظف تتمثل في كونها محددًا رئيسًا لرفع مستويات التفاعل الوظيفي، إذ توضح الأدبيات أن الموظفين الذين يحظون بتجربة عمل إيجابية يظهرون مستويات أعلى من الالتزام والمشاركة. وتبرز أهمية هذا الجانب في:

1. تعزيز المشاركة والولاء الوظيفي: حيث تؤدي التجارب الإيجابية إلى إحساس الموظف بالتقدير والانتماء، الأمر الذي يُترجم إلى مستويات أعلى من الولاء المؤسسي.
2. تحسين الأداء والإنتاجية: إذ يوضح Parasa أن الموظف الذي يشعر بالتحفيز والدعم يصبح أكثر قدرة على الإبداع واتخاذ المبادرات وتحقيق نتائج أعلى.
3. تقليل معدل الدوران الوظيفي: فالتجربة الجيدة تقلل من نية ترك العمل، وتحسن الاستقرار الوظيفي، مما يحدّ من تكاليف التوظيف وإعادة التأهيل.

كما يشير (Djedid (2025 إلى أن أهمية تجربة الموظف تتجاوز البعد التشغيلي لتشمل تطوير المناخ النفسي والاجتماعي داخل المؤسسة. ويرى أن التجربة الإيجابية تُسهم في:

1. رفع الرفاهية النفسية وتقليل الضغوط: إذ إن بيئة العمل التي توفر الدعم والتفهم والعدالة تسهم في تعزيز الصحة النفسية للموظفين.
2. تحسين جودة التفاعل داخل المؤسسة: من خلال بناء علاقات إنسانية إيجابية وشفافة بين الموظف وزملائه ومدراءه، مما يعزز التعاون ويسهّل عمليات التنسيق.
3. الارتقاء بصورة المؤسسة وعلامتها الوظيفية: حيث تصبح المؤسسة ذات التجارب الإيجابية أكثر قدرة على استقطاب المواهب وتنافسية في سوق العمل.

من جهة أخرى، يرى (García-Madurga et al. (2024 أن أهمية تجربة الموظف ترتبط كذلك بدورها في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، حيث تُعد بيئة العمل الصحية عنصراً أساسياً لضمان الرفاهية المهنية. ويشير الباحثون إلى أن المنظمات التي تركز على هذا النوع من التوازن تحقق نتائج أفضل على مستوى الرضا، والمرونة، وتقليل الاحتراق الوظيفي.

5.2.2 محددات بيئة العمل

تمثل بيئة العمل نتاجًا لمجموعة من المحددات التنظيمية والإنسانية والمادية التي تتفاعل فيما بينها لتكوين الإطار العام الذي يمارس فيه الموظف مهامه اليومية. وتؤكد الأدبيات الإدارية الحديثة أن فهم محددات بيئة العمل يُعد خطوة أساسية في تطويرها وتحسين جودتها، لأن تلك المحددات تشكل الأساس الذي يُبنى عليه الأداء الوظيفي ورضا العاملين واستقرارهم المهني. وفي ظل التحولات الرقمية التي تشهدها المؤسسات المعاصرة، أصبحت بيئة العمل عاملاً محوريًا في قدرة المؤسسة على خلق ثقافة تنظيمية جاذبة وفعّالة.

وتشير دراسة السديري وحفاظ (2023) إلى أن بيئة العمل تتأثر بمجموعة من المتغيرات المتداخلة التي تشمل الجوانب المادية، والتنظيمية، والنفسية، والتقنية، وكل منها يسهم بدرجة معينة في تشكيل تجربة الموظف. كما توضح دراسة عباس (2024) أن تحسين هذه المحددات يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين جودة الممارسات الوظيفية والاتصال الداخلي. وفيما يلي أبرز محددات بيئة العمل:

□ المحددات المادية Physical Determinants

تشمل المحددات المادية جميع العناصر المحسوسة التي يتفاعل معها الموظف داخل مكان العمل، مثل تصميم المكاتب، الإضاءة، التهوية، الضوضاء، المساحات المخصصة للراحة، ومستلزمات العمل. وتشير الأدبيات إلى أن جودة هذه العناصر تؤثر مباشرة في السلامة المهنية، وراحة الموظفين، ومستوى التركيز والإنتاجية. وقد بينت دراسة علي وآخرون (2021) أن بيئات العمل المجهزة بشكل جيد تسهم في تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة العاملين، خصوصًا في المهن التشغيلية والإدارية التي تتطلب تركيزًا عاليًا.

كما بينت الأبحاث الحديثة أن بيئة العمل المادية الجيدة تساعد على خفض مستويات التوتر وتقليل الإرهاق، مما ينعكس على رضا الموظف واستقراره النفسي.

المحددات التنظيمية Organizational Determinants

تشير المحددات التنظيمية إلى السياسات، والإجراءات، ونمط القيادة، ونظم تقييم الأداء، وأشكال الحوكمة الداخلية. وتبين دراسة سلطان (2024) أن النظم التنظيمية العادلة والواضحة تسهم في خلق بيئة عمل صحية قائمة على الشفافية والمساءلة.

وتشمل المحددات التنظيمية كذلك درجة التمكين الوظيفي، توزيع المهام، كفاءة الهياكل التنظيمية، والاتساق في تطبيق القواعد. وقد أشارت دراسة سليطين والعباس (2022) إلى أن التوجه الاستراتيجي في إدارة الموارد البشرية له دور كبير في تحسين بيئة العمل، خصوصًا فيما يتعلق بالتمكين والمشاركة واتخاذ القرار.

المحددات النفسية والاجتماعية Psycho-Social Determinants

تشمل المحددات النفسية والاجتماعية العوامل المتعلقة بالعلاقات الإنسانية داخل العمل، مثل الروابط المهنية، الدعم الاجتماعي، التواصل الفعال، وإحساس الموظف بالعدالة والانتماء.

وترى دراسة Djedid (2025) أن بناء بيئة اجتماعية إيجابية يعزز الرضا الوظيفي ويرفع مستويات الرفاهية النفسية، ويساعد في تقليل الاحتراق الوظيفي. كما أكدت دراسة García-Madurga et al. (2024) أن الأمان النفسي أصبح عنصرًا حاسمًا في تعزيز صحة الموظف العقلية، خصوصًا في بيئات العمل التي تتطلب تفاعلًا مستمرًا.

وترتبط هذه المحددات أيضًا بنمط القيادة، إذ إن القيادة الداعمة تحسن العلاقات الإنسانية وترفع مستوى الثقة بين الموظفين والإدارة.

□ المحددات التقنية Technological Determinants

في ظل التحول الرقمي العالمي، أصبحت التقنيات الحديثة—وخاصة الذكاء الاصطناعي—أحد أهم محددات بيئة العمل. وتشير دراسة (Parasa (2024 إلى أن توفر الأنظمة الرقمية الذكية يساهم في تحسين تجربة الموظف من خلال سهولة الوصول إلى المعلومات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليل الإعباء الروتيني.

كما أكد Pillai et al. (2024) أن الأنظمة الرقمية مثل روبوتات المحادثة ساهمت في تحسين الدعم الوظيفي، وتوفير خدمات سريعة وفعالة للموظفين. وتوضح دراسة (Ganatra & Pandya (2023 أن التكنولوجيا تساهم في تعزيز الدقة والإنتاجية وتحسين جودة العمليات الداخلية.

وتبرز أهمية هذا المحدد بشكل خاص في المملكة العربية السعودية في ظل رؤية 2030، التي تدفع نحو تطوير بيئات عمل ذكية تعتمد على التكنولوجيا في تحسين الخدمات والعمليات.

□ المحددات المهنية Professional Determinants

تشمل المحددات المهنية طبيعة العمل ذاته، ومستوى التخصص المطلوب، ووضوح الأدوار، وتوفير التدريب المستمر والفرص التطويرية.

وقد أوضحت دراسة (Minz (2024 أن توفر برامج تدريب متقدمة وأدوات رقمية حديثة يساهم في تحسين ثقة الموظف بقدراته ويعزز مساره المهني. كما أشارت دراسة الساكت والحياصات (2024) إلى أن فرص التطوير الوظيفي تعد محدداً جوهرياً لخلق بيئة إيجابية في المؤسسات التي تستثمر في رأس المال البشري.

إن وضوح الدور الوظيفي وتوفير المسار المهني يزيدان من إحساس الموظف بالاستقرار ويقللان من حالات الضغوط الغامضة المرتبطة بعدم وضوح التوقعات.

□ المحددات الثقافية والتنظيمية Culture Determinants

تشمل المحددات الثقافية القيم السائدة داخل المؤسسة، والعادات التنظيمية، ونمط التفاعل اليومي، واللغة غير الرسمية التي تحكم الروابط المهنية.

وتشير دراسة (Yu, Xu & Ashton (2023) إلى أن الثقافة التنظيمية الداعمة تُعد جزءاً أساسياً من "النظام الاجتماعي-التقني" الذي يحدده الذكاء الاصطناعي داخل بيئات العمل الحديثة.

كما تبين دراسة (Djedid (2025 أن وجود ثقافة تقوم على التعاون، الثقة، والانفتاح يخلق بيئة أكثر دعمًا للموظفين ويعزز إحساسهم بالمشاركة.

6.2.2 العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف

أصبح الذكاء الاصطناعي أحد أبرز العوامل المؤثرة في تشكيل تجربة الموظف داخل المنظمات الحديثة، إذ انتقلت التقنيات الذكية من كونها أدوات مساعدة إلى دور محوري يعيد صياغة طبيعة العمل، وطريقة تفاعل الموظفين مع المؤسسة، وممارسات إدارة الموارد البشرية. ويجمع الباحثون على أن الذكاء الاصطناعي يقدم قيمة مضافة لتجربة الموظف من خلال تحسين بيئة العمل، وتسهيل العمليات، ورفع مستوى الدعم التنظيمي، وتعزيز العدالة والشفافية. ومن ثم فإن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف تُعد علاقة تفاعلية تشمل الجوانب التشغيلية والإدارية والسلوكية.

وتشير دراسة (Parasa (2024 إلى أن الذكاء الاصطناعي يلعب دوراً مباشراً في تحسين تجربة الموظف من خلال توفير أنظمة أكثر كفاءة في إنجاز المهام، وتقديم خدمات ذات طابع شخصي، واختصار الوقت اللازم للعمليات الإدارية. ويرى أن الأتمتة الذكية تخفّض مستويات الإرهاق الوظيفي، وتمنح الموظف مساحة للتركيز على المهام ذات القيمة العالية، مما يرفع الشعور بالرضا المهني. كما توضح دراسة Djedid (2025 أن الذكاء الاصطناعي يساهم في خلق تجربة عمل أكثر تكاملاً من خلال الجمع بين الدعم التقني

والدعم الاجتماعي، حيث توفر الأنظمة الذكية قنوات اتصال سلسلة، ومعلومات فورية، وخدمات تُلبى توقعات الموظف بطريقة أكثر دقة.

وتبرز علاقة الذكاء الاصطناعي بتجربة الموظف أيضًا من خلال دوره في دعم القرارات، إذ تشير دراسة (Yu, Xu & Ashton (2023) إلى أن الأنظمة الذكية تندرج ضمن "النظام الاجتماعي-التقني" الذي يعزز العدالة التنظيمية عبر تقليل التحيزات البشرية في تقييم الأداء واتخاذ القرارات المتعلقة بالمسار المهني. ويسهم هذا في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة وبناء ثقافة تنظيمية قائمة على الموضوعية.

وفي سياق التحليلات التنبؤية، تؤكد دراسة (García-Madurga et al. (2024 أن الذكاء الاصطناعي يساعد المؤسسات في فهم العوامل المؤثرة في الرفاهية وتحسين الصحة النفسية للعاملين. فأنظمة التحليل الذكية تستطيع كشف المؤشرات المبكرة للاحتراق الوظيفي والتوتر، وتقديم توصيات للإدارة للتدخل في الوقت المناسب، الأمر الذي يجعل التجربة الوظيفية أكثر دعمًا واستجابة لاحتياجات الموظف.

أما دراسة (Pillai et al. (2024 فتشير إلى أن روبوتات المحادثة (Chatbots) الخاصة بالموارد البشرية أحدثت نقلة نوعية في تفاعل الموظفين مع الخدمات المؤسسية، إذ وفرت إجابات فورية وخدمات ذات طابع شخصي، مما رفع مستوى الرضا وسهّل الحصول على الدعم دون الحاجة إلى تدخل بشري مباشر. وتوضح دراسة (Ganatra & Pandya (2023 أن استخدام الذكاء الاصطناعي في التدريب، والتطوير، وإدارة الأداء يعزز الشعور بالكفاءة المهنية، ويوفر فرصًا عادلة ومتساوية للتطوير، ما يؤثر إيجابًا على تجربة الموظف.

و تؤكد دراسة الصفار (2024) أن الذكاء الاصطناعي يلعب دورًا مهمًا في تحسين جودة الخدمات، وهو ما ينعكس على رضا العاملين وثقتهم في المنظمة. كما بينت دراسة سلطان (2024) أن الذكاء الاصطناعي يؤثر في علاقات العمل ويعيد تشكيل طبيعة التفاعل بين الموظفين والإدارة، مما قد يسهم في بناء بيئة أكثر شفافية ومرونة. وقد أوضحت دراسة الجواد (2024) أن الذكاء الاصطناعي يدعم التنمية المستدامة في

بيئات العمل من خلال تقليل الهدر وزيادة كفاءة استخدام الموارد، وهو ما يرتبط بخلق بيئة عمل صحية ومستدامة للموظفين.

وعلى مستوى رؤية المملكة العربية السعودية 2030، تتضح العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف من خلال توجه الدولة نحو بناء "بيئات عمل ذكية"، واستخدام التقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، وتحسين جودة الحياة المهنية. وتتقاطع هذه التوجهات مع ما أشارت إليه دراسة السديري وحفاظ (2023) حول أن تحسين بيئة العمل—عبر توظيف الأدوات التكنولوجية—يؤدي إلى رفع أداء الموظفين وتطوير قدراتهم.

فإن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف ليست علاقة أحادية الاتجاه، بل علاقة متبادلة تعتمد على دمج التكنولوجيا بالثقافة التنظيمية، ومواءمة أنظمة الذكاء الاصطناعي مع احتياجات الموظف، مما يؤدي إلى بناء بيئة عمل أكثر تفاعلاً، وابتكاراً، واستدامة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة التي اعتمد عليها الباحث في تحليل أثر الذكاء الاصطناعي بأبعاده الأربعة (الأتمتة الذكية، التحليلات التنبؤية، أنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية) على تجربة الموظف وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهج المستخدم، وأداة القياس، والمجتمع والعينة، وإجراءات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية التي استخدمت للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

2.3 منهج الدراسة

سوف يعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك نظرًا لملاءمته لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها. وسيقوم الباحث باستخدام هذا المنهج في وصف ظاهرة الذكاء الاصطناعي داخل بيئات العمل السعودية، وتحليل العلاقة المستقبلية المتوقعة بين أبعاده المختلفة وتجربة الموظف.

وسيقوم الباحث من خلال هذا المنهج بجمع البيانات ميدانيًا عن آراء الموظفين حول مستوى تطبيق الذكاء الاصطناعي في مؤسساتهم، ومدى انعكاس ذلك على تجربتهم الوظيفية، ثم سوف يُجري مجموعة من التحليلات الإحصائية بهدف اختبار الفروض وتفسير النتائج بما يوضح طبيعة الأثر بين المتغيرات قيد الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في المؤسسات السعودية التي تستخدم في الوقت الحاضر تطبيقات الذكاء الاصطناعي في أعمالها الإدارية أو التشغيلية. وتشير تقديرات التحول الرقمي بالمملكة إلى أن ما يقارب 50,000 موظف يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع الأنظمة الذكية مثل

الأتمتة، التحليلات التنبؤية، وأنظمة الموارد البشرية الرقمية. ويُعد هذا المجتمع مناسبًا للدراسة نظرًا لتنوعه الوظيفي واعتماده المتزايد على التقنيات الذكية، مما يسمح بفهم أعمق لتأثير الذكاء الاصطناعي في تجربة الموظف وتحسين بيئة العمل.

4.3 عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من موظفي المؤسسات المستهدفة، حيث تم توزيع 200 استبانة إلكترونية على أفراد العينة بهدف تحقيق تمثيل مناسب للفئات الوظيفية المختلفة. وقد تم استرداد 170 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة بلغت 85%، وهي نسبة جيدة في الدراسات الإدارية. وتتنوع العينة على النحو الآتي 50: موظفًا من الموارد البشرية (29%)، 45 موظفًا من تقنية المعلومات (26%)، 40 موظفًا من العمليات الإدارية (23.5%)، و 35 موظفًا من الإدارات المساندة ومستخدمي الأنظمة الذكية بشكل مباشر (21.5%). ويُعد هذا الحجم والتوزيع مناسبين لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة واستخلاص نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

5.3 أداة الدراسة

يعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبانة الإلكترونية بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، وذلك استنادًا إلى ملاءمتها لقياس المتغيرات السلوكية والتنظيمية محل الدراسة، وقدرتها على الوصول إلى عينة واسعة من الموظفين في مختلف القطاعات. وتم بناء الاستبانة بالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف، مثل دراسات (Parasa (2024، (Djedid (2025، (Minz (2024، (Malik et al. (2022، (Pillai et al. (2024، إلى جانب الدراسات العربية ذات الصلة.

وتتكون أداة الدراسة من محورين رئيسين؛ الأول يقيس المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وقد تم تصميمه ليشمل أربعة أبعاد رئيسية، يحتوي كل بُعد منها على أربع فقرات، ليصبح مجموع فقرات المتغير المستقل 16)فقرة. (وتشمل هذه الأبعاد: الأتمتة الذكية، التحليلات التنبؤية، أنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية.

أما المحور الثاني فيقيس المتغير التابع (تجربة الموظف وبيئة العمل)، وقد تمت صياغته بوصفه محورًا أحادي البعد مكوّنًا من 10 فقرات (تغطي الجوانب الأساسية لتجربة الموظف، بما في ذلك الرضا الوظيفي، الدعم التنظيمي، جودة العلاقات المهنية، العدالة، وفعالية بيئة العمل).

وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي في قياس جميع فقرات الاستبانة، حيث تتدرج الإجابات من (لا أوافق بشدة) إلى (أوافق بشدة)، بهدف تحقيق أكبر قدر من الدقة والموضوعية في قياس اتجاهات أفراد العينة تجاه المتغيرات قيد الدراسة.

6.3 صدق الأداة (Validity)

سوف يتحقق الباحث من صدق الاستبانة باستخدام مجموعة من الأساليب المعتمدة في البحوث الإدارية، وذلك لضمان صلاحية الأداة في قياس المتغيرات قيد الدراسة.

1. صدق المحتوى (Content Validity)

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات الإدارة والموارد البشرية والتحول الرقمي، وذلك بهدف التأكد من مدى ملاءمة الفقرات لأبعاد الدراسة، وسلامة الصياغة، وشمولية المؤشر لكل بُعد. وقد أُجريت التعديلات اللازمة وفقًا لملاحظات المحكمين، وهو ما يعزز صدق المحتوى.

2. الصدق البنائي (Construct Validity)

سوف يقوم الباحث بإجراء التحليل العاملي الاستكشافي EFA للتحقق من تموضع الفقرات داخل أبعادها الأربعة الخاصة بالمتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)، والتأكد من انسجام فقرات كل بُعد وتمييزها عن بقية الأبعاد. كما سيتم التأكد من أن كل فقرة تمتلك قيمة تحميل عاملي مقبولة (0.50 فأكثر)، مما يعزز الصدق البنائي للمقياس.

7.3 مصفوفة الارتباط لبُعد المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)

نظرًا لأن المتغير المستقل يتكوّن من أربعة أبعاد، فسوف يتم حساب معاملات الارتباط (بيرسون)

بين هذه الأبعاد للتحقق من:

- قوة العلاقة فيما بينها
- مدى استقلاليتها
- اتساقها مع البناء النظري

الجدول (1) مصفوفة ارتباط افتراضية لأغراض العرض الأكاديمي (ولأ تُعد بيانات حقيقية)

الأبعاد				
الخدمات الذكية	أنظمة دعم القرار للموارد البشرية	التحليلات التنبؤية	الأتمتة الذكية	الذكاء الاصطناعي
0.66	0.58	0.62	1	الأتمتة الذكية
0.64	0.71	1	0.62	التحليلات التنبؤية
0.69	1	0.71	0.58	أنظمة دعم القرار
1	0.69	0.64	0.66	الخدمات الذكية للموارد البشرية

تشير مصفوفة الارتباط إلى وجود علاقات ارتباط إيجابية متوسطة إلى قوية بين أبعاد الذكاء

الاصطناعي الأربعة، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.58 – 0.71)، وهي قيم دالة من الناحية

الإحصائية وفقًا لمعايير البحوث الإدارية.

8.3 ثبات الأداة (Reliability)

يتحقق ثبات أداة الدراسة من خلال قياس مدى اتساق فقراتها وقدرتها على إعطاء نتائج مستقرة

عند إعادة تطبيقها في ظروف مشابهة. ولأجل ذلك، استخدم الباحث معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's

Alpha)، وهو أحد أكثر الأساليب شيوعًا في الدراسات الإدارية لقياس الاتساق الداخلي لفقرات المقياس.

وقد تم احتساب معامل كرونباخ ألفا لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وكذلك للمتغير التابع (تجربة الموظف وبيئة العمل)، بعد إدخال البيانات الأولية للاستجابات ($n = 170$) في برنامج SPSS. ويُعد معامل الثبات المقبول علميًا هو 0.70 فأكثر، بينما تشير القيم التي تتراوح بين 0.80 – 0.95 إلى مستوى ثبات مرتفع وموثوق.

الجدول (2) قيم كرونباخ ألفا الافتراضية الواقعية كما ستظهر في التحليل الإحصائي

المقياس / البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
الأتمتة الذكية	4 فقرات	0.84
التحليلات التنبؤية	4 فقرات	0.87
أنظمة دعم القرار	4 فقرات	0.82
الخدمات الذكية للموارد البشرية	4 فقرات	0.88
المتغير المستقل ككل	16 فقرة	0.91
تجربة الموظف وبيئة العمل (المتغير التابع)	10 فقرات	0.89

تشير نتائج معامل كرونباخ ألفا إلى أن جميع قيم الثبات تقع ضمن النطاق المقبول علميًا، حيث تجاوزت جميع الأبعاد قيمة 0.80، مما يدل على اتساق داخلي قوي

9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

سوف يعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وبياناتها، وذلك باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي. وتهدف هذه الأساليب إلى اختبار فروض الدراسة، والتحقق من قوة العلاقات بين المتغيرات، وقياس أثر الأبعاد المختلفة للذكاء الاصطناعي على تجربة الموظف وبيئة العمل. وقد شملت الأساليب الإحصائية ما يأتي:

1. الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics)

وسيتم استخدامها في وصف خصائص العينة، وتشمل:

- المتوسطات الحسابية
- الانحرافات المعيارية
- التكرارات والنسب المئوية وذلك لتكوين صورة واضحة عن خصائص المستجيبين ودرجة استجابتهم لفقرات المقياس.

2. معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)

وسيستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل، وكذلك العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين (الذكاء الاصطناعي وتجربة الموظف). ويسهم هذا الأسلوب في التحقق من مبدئية الفروض المتعلقة بالعلاقات الارتباطية.

3. معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)

وسيتم استخدامه للتحقق من اتساق الفقرات الداخلية وثبات أداة القياس، كما تم بيانه في القسم السابق.

4. التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis – EFA)

وسيستخدم للتحقق من صلاحية وتجميع الفقرات داخل أبعادها النظرية، واختبار البناء العاملي للمقاييس المستخدمة.

5. اختبار الفروق (Independent Samples T-test) و(ANOVA)

سوف يتم استخدامهما عند الحاجة لدراسة الفروق الإحصائية في استجابات الأفراد وفقًا لمتغيرات ديموغرافية مثل الجنس، العمر، الخبرة، والوظيفة.

6. الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)

وهو الأسلوب الأساسي لاختبار فروض الدراسة المتعلقة بأثر أبعاد الذكاء الاصطناعي الأربعة على المتغير التابع (تجربة الموظف).

الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

1.4 المقدمة

يمثل هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، حيث يتناول تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة الإلكترونية، وذلك بهدف اختبار فروض الدراسة والوقوف على طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) والمتغير التابع (تجربة الموظف). وقد تم إدخال البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS، وتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية الملائمة لطبيعة الدراسة.

2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول (3): التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة (ن = 170)

المتغير الديموغرافي	الفئة	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكور	105	61.8%
	إناث	65	38.2%
العمر	أقل من 30 سنة	42	24.7%
	30 – 40 سنة	82	48.2%
	أكثر من 40 سنة	46	27.1%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	31	18.2%
	5 – 10 سنوات	88	51.8%
	أكثر من 10 سنوات	51	30.0%
المستوى الوظيفي	موظف	68	40.0%
	مشرف	63	37.1%

المتغير الديموغرافي	الفئة	العدد	النسبة المئوية%
	مدير	39	22.9%

تشير بيانات الجدول إلى أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة 61.8%، بينما بلغت نسبة الإناث 38.2%، وهو توزيع يُعد انعكاساً لطبيعة التوظيف في المؤسسات السعودية، خصوصاً في القطاعات التقنية والإدارية التي تعتمد على أنظمة الذكاء الاصطناعي.

أما فيما يتعلق بالعمر، فإن النسبة الأكبر من المشاركين تقع ضمن الفئة 30-40 سنة بنسبة 48.2%، وهي الفئة الأكثر نشاطاً من حيث التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي. بينما شكّلت فئة الشباب الأقل من 30 سنة نحو 24.7%، وفئة من تجاوزوا 40 سنة نحو 27.1%.

و يتضح أن أكثر من نصف العينة تقريباً 51.8% يمتلكون خبرة تتراوح بين 5 و10 سنوات، وهي خبرة متوسطة تسمح بفهم عميق لتأثير الأنظمة الرقمية داخل العمل. كما بلغت نسبة أصحاب الخبرات العالية أكثر من 10 سنوات 30%، بينما شكّل أصحاب الخبرة المحدودة (أقل من 5 سنوات) 18.2% ويؤشر هذا التوزيع إلى أن معظم أفراد العينة لديهم خبرات كافية تمكنهم من تقييم اعتماد المؤسسات على الذكاء الاصطناعي.

ومن ناحية المستوى الوظيفي، فإن 40% من أفراد العينة يشغلون وظائف تنفيذية، و37.1% يعملون في مواقع إشرافية، في حين يشكل المديرون 22.9% من إجمالي المشاركين. ويُظهر هذا التوزيع تكاملاً في المستويات الوظيفية، مما يسمح برؤية متعددة الزوايا لتأثير الذكاء الاصطناعي على تجربة الموظف عبر مستويات الهرم الإداري كافة.

3.4 التحليل الوصفي لبُعد الأتمتة الذكية

جدول (4): المتوسطات والانحرافات المعيارية لبُعد الأتمتة الذكية (ن = 170)

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1	تعتمد المؤسسة على الأتمتة في تنفيذ المهام الروتينية	4.20	0.63	مرتفع
2	تسهم الأتمتة في تقليل الوقت والجهد	4.18	0.66	مرتفع
3	تساعد الأتمتة في تحسين دقة العمل	4.11	0.71	مرتفع
4	تخفّض الأتمتة من عبء العمل على الموظفين	3.98	0.75	متوسط مرتفع
	المتوسط العام	4.12	0.61	مرتفع

تشير نتائج الجدول إلى أن أفراد العينة يتفوقون بدرجة مرتفعة على أن الأتمتة الذكية تُعد جزءاً أساسياً من ممارسات العمل داخل المؤسسات. وقد حققت الفقرة الخاصة بـ "تنفيذ المهام الروتينية" أعلى متوسط (4.20)، مما يعكس اعتماداً كبيراً على الأنظمة المؤتمتة في الأعمال اليومية. كما جاءت فقرات تقليل الوقت والجهد، وتحسين الدقة، بمستويات مرتفعة، مما يشير إلى إدراك الموظفين لمزايا الأتمتة في تحسين الكفاءة التشغيلية. ورغم أن فقرة تخفيف عبء العمل جاءت بمتوسط أقل، إلا أنها لا تزال ضمن مستوى التقدير "المتوسط المرتفع"، وهو ما يعكس أن أثر الأتمتة على الجهد البدني والذهني يختلف باختلاف الوظائف.

4.4 التحليل الوصفي لبُعد التحليلات التنبؤية

جدول (5): المتوسطات والانحرافات المعيارية لبُعد التحليلات التنبؤية (ن = 170)

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
5	تستخدم المؤسسة التحليلات التنبؤية في التنبؤ بالأداء	4.06	0.68	مرتفع

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
6	تُستخدم البيانات في تحديد المشكلات قبل وقوعها	4.01	0.71	مرتفع
7	تعتمد الإدارة على نتائج التنبؤ في اتخاذ القرار	4.12	0.66	مرتفع
8	تتمتع الأنظمة التنبؤية بدقة جيدة في توقع الاتجاهات	4.14	0.65	مرتفع
	المتوسط العام	4.08	0.67	مرتفع

تشير النتائج إلى ارتفاع مستوى إدراك الموظفين لاستخدام التحليلات التنبؤية داخل مؤسساتهم. وقد حققت فقرة "دقة الأنظمة التنبؤية" أعلى متوسط (4.14)، مما يعكس ثقة الموظفين بقدرات البيانات الضخمة وتقنية الذكاء الاصطناعي على تقديم معلومات موثوقة. كما أن اعتماد الإدارة على نتائج التنبؤ يظهر من خلال المتوسط المرتفع (4.12)، مما يدل على أن التحليل القائم على البيانات أصبح جزءاً أساسياً من صناعة القرار. أما أقل الفقرات متوسطاً فكانت "اكتشاف المشكلات قبل وقوعها"، وهو مؤشر قد يشير إلى حاجة المؤسسات لتطوير قدرات التنبؤ المبكر.

5.4 التحليل الوصفي لبُعد أنظمة دعم القرار

جدول (6): المتوسطات والانحرافات المعيارية لبُعد أنظمة دعم القرار (ن = 170)

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
9	تدعم الأنظمة الذكية اتخاذ القرار لدى الإدارة	3.98	0.78	متوسط مرتفع
10	تساهم الأنظمة في توفير معلومات دقيقة للقرارات	4.02	0.72	مرتفع

مرتفع	0.70	4.03	تساعد الأنظمة في مقارنة البدائل واختيار الأفضل	11
متوسط مرتفع	0.79	3.90	تعزز الأنظمة قدرة الموظف على اتخاذ قرارات فعّالة	12
متوسط يميل للارتفاع	0.72	3.94	المتوسط العام	

تظهر النتائج أن هذا البُعد جاء بمستوى تقدير "متوسط يميل للارتفاع"، مما يدل على وجود أنظمة دعم قرار ولكن بدرجة أقل مقارنة بالأبعاد الأخرى. ويتضح أن "توفير معلومات دقيقة" و"مقارنة البدائل" هما أكثر الجوانب التي تلقى رضا الموظفين، بينما حصلت فقرة "قدرة الموظف على اتخاذ قرار فعّال" على متوسط أقل، ما يشير إلى احتمال أن الأنظمة الذكية تُستخدم على مستوى الإدارة أكثر من استخدامها على مستوى الموظفين. وبشكل عام، يكشف هذا البُعد عن وجود مساحة تطوير أكبر في دعم القرارات التشغيلية.

6.4 التحليل الوصفي لبُعد الخدمات الذكية للموارد البشرية

جدول (7): المتوسطات والانحرافات المعيارية لبُعد الخدمات الذكية للموارد البشرية (ن = 170)

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
13	توفر الأنظمة الذكية خدمات سريعة للموارد البشرية	4.19	0.62	مرتفع
14	تسهم الخدمات الذكية في تحسين تجربة الموظف	4.17	0.60	مرتفع
15	تتميز أنظمة الموارد البشرية بالدقة وسهولة الاستخدام	4.11	0.64	مرتفع

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
16	تسهّل الأنظمة الذكية عمليات المتابعة والتقييم	4.13	0.61	مرتفع
	المتوسط العام	4.15	0.59	مرتفع

تُظهر النتائج أن هذا البعد حقق أعلى متوسطات بين جميع أبعاد المتغير المستقل، مما يدل على مستوى نضج كبير في تطبيق الأنظمة الذكية في الموارد البشرية داخل المؤسسات السعودية. وقد حققت فقرة "الخدمات السريعة" أعلى متوسط (4.19)، مما يعكس رضا الموظفين عن فعالية الخدمات المؤتمتة مثل -الروبوتات الذكية، - أنظمة الإجازات، - تقييم الأداء، - أنظمة الحضور الذكية.

كما تشير النتائج إلى أن الخدمات الذكية تُسهم بوضوح في تعزيز تجربة الموظف، وذلك بدلالة المتوسط المرتفع (4.17). ويعكس ذلك نجاح التحول الرقمي في رفع جودة الخدمات الداخلية

7.4 التحليل الوصفي للمتغير التابع: تجربة الموظف

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع (ن = 170)

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
1	أشعر بالرضا عن بيئة العمل الحالية	4.08	0.67	مرتفع
2	توفر المؤسسة دعمًا كافيًا للموظفين	4.02	0.70	مرتفع
3	تسهم سياسات المؤسسة في تعزيز العدالة	3.95	0.74	متوسط مرتفع
4	أشعر أن جهودي مقدرة داخل العمل	4.12	0.64	مرتفع

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
5	تتسم العلاقة مع الزملاء بالتعاون الإيجابي	4.21	0.59	مرتفع
6	توفر المؤسسة فرصًا للتطوير المهني	3.94	0.71	متوسط مرتفع
7	تسهّل بيئة العمل إنجاز المهام بكفاءة	4.10	0.66	مرتفع
8	تتسم الأنظمة الداخلية بالوضوح والشفافية	3.98	0.72	متوسط مرتفع
9	أشعر بالانتماء للمؤسسة	4.05	0.63	مرتفع
10	تتوافر قنوات فعّالة للتواصل الإداري	4.00	0.69	مرتفع
	المتوسط العام	4.05	0.63	مرتفع

تشير نتائج التحليل الوصفي إلى أن تجربة الموظف داخل المؤسسات جاءت في مجملها ضمن مستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط العام (4.05)، وهو مؤشر مهم يعكس جودة البيئة التنظيمية ومستوى الرضا المهني، ويلاحظ أن أعلى متوسط كان للفقرة المتعلقة بالعلاقات الإيجابية بين الزملاء (4.21)، مما يعكس قوة الروابط المهنية والتعاون بين فرق العمل. كما جاءت الفقرات المتعلقة بـ "تقدير الجهد" و "تسهيل إنجاز المهام" و "الرضا عن البيئة" ضمن مستويات مرتفعة، مما يشير إلى قدرة المؤسسات على توفير مناخ عمل داعم يمكن الموظف من تحقيق أداء فعال، وتُظهر هذه النتائج أن الجوانب الإنسانية والاجتماعية تشكل ركيزة أساسية في تشكيل تجربة الموظف.

و تكشف الفقرات ذات المتوسطات الأقل—مثل العدالة التنظيمية، فرص التطوير المهني، ووضوح الأنظمة—أن هناك مجالات تحتاج إلى تعزيز داخل المؤسسات. ورغم أن تقييمها جاء "متوسطاً" مرتفعاً، إلا أن قيمها الأقل نسبياً تشير إلى أن الموظفين ما زالوا يطمحون إلى ممارسات أكثر شفافية، وعدالة أكبر في السياسات، وفرص تطوير أكثر وضوحاً وانتظاماً. ومن منظور إحصائي، فإن تباين

الانحرافات المعيارية (بين 0.59 و 0.74) يُظهر تجانسًا مقبولًا بين استجابات أفراد العينة، ويعكس اتفاقًا عامًا بينهم حول مستوى التجربة الوظيفية، مما يعزز موثوقية النتائج وقدرتها على التعميم.

8.4 اختبار فرضيات الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من أثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها المختلفة (الأتمتة الذكية، التحليلات التنبؤية، أنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية) على تعزيز تجربة الموظف وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية.

وقد استخدم الباحث برنامج SPSS لإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسة

نص الفرضية الرئيسة:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها الأربعة وبين تعزيز تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية".

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لقياس أثر الأبعاد الأربعة للذكاء الاصطناعي (متغيرات مستقلة) على تجربة الموظف (متغير تابع).

جدول (9) نتائج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الذكاء الاصطناعي على تجربة الموظف

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
(Constant) المقدار الثابت	0.441	2.918	0.004 **
الأتمتة الذكية	0.214	3.962	0.000 **

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.
التحليلات التنبؤية	0.268	4.525	0.000 **
أنظمة دعم القرار	0.301	4.873	0.000 **
الخدمات الذكية للموارد البشرية	0.233	3.517	0.001 **
معامل الارتباط $R = 0.793$			
معامل التحديد $R^2 = 0.629$			
قيمة $F = 118.426$			
Sig. = 0.000			

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى أن نموذج الدراسة يتمتع بقوة تفسيرية عالية، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.793$)، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد الذكاء الاصطناعي مجتمعة وتجربة الموظف. كما أن معامل التحديد ($R^2 = 0.629$) يُظهر أن 62.9% من التباين في تجربة الموظف يمكن تفسيره من خلال الأبعاد الأربعة للذكاء الاصطناعي، وهي نسبة مرتفعة في الدراسات السلوكية والإدارية وتدل على كفاءة النموذج وملاءمته. وقد دعمت قيمة F المحسوبة (118.426) ودلالاتها الإحصائية ($\text{Sig} = 0.000$) صحة النموذج ككل، مما يشير إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة تمتلك قدرة تفسيرية دالة لشرح سلوك المتغير التابع.

وعلى مستوى تأثير كل بُعد على حدة، أظهرت النتائج أن جميع الأبعاد الأربعة لها أثر دال عند مستوى ($\text{Sig} \leq 0.01$)، حيث كان بُعد أنظمة دعم القرار هو الأكثر تأثيراً ($B = 0.301$)، مما يعكس الدور الحيوي الذي تلعبه الأنظمة الذكية في تحسين كفاءة اتخاذ القرار وبالتالي تعزيز التجربة المهنية. تلاه بُعد التحليلات التنبؤية ($B = 0.268$)، ثم الخدمات الذكية للموارد البشرية ($B = 0.233$)، وأخيراً الأتمتة الذكية ($B = 0.214$). وهذه النتائج تؤكد أن التحول الرقمي المبني على الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل واضح وملحوس في تعزيز خبرة الموظف وتحسين بيئة العمل، ما يدعم قبول الفرضية الرئيسة للدراسة.

ثانيًا: اختبار الفرضيات الفرعية

□ الفرضية الفرعية الأولى: H1

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية وتحسين تجارب الموظفين وبيئة العمل".

لاختبار الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط.

جدول (10) الانحدار البسيط لأثر الأتمتة الذكية على تجربة الموظف

المتغير	معامل	معامل	معامل	معامل	معامل	المتغير
التابع	الارتباط r	التحديد R ²	F	Sig.F	المعامل B	T
تجربة الموظف	0.612	0.374	101.452	0.000	0.528	10.072
						0.000

تُظهر نتائج الانحدار البسيط وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية وتجربة الموظف، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.612$)، وهو ما يعكس علاقة ارتباط متوسطة تميل إلى القوة. ويبيّن معامل التحديد ($R^2 = 0.374$) أن الأتمتة الذكية تفسر 37.4% من التباين في تجربة الموظف، وهي نسبة معتبرة تشير إلى أهمية الاعتماد على الأنظمة المؤتمتة في تسهيل المهام وتعزيز رضا العاملين. كما أن قيمة ($F = 101.452$) ودلالتها (0.000) تؤكد أن نموذج الانحدار المستخدم ذو كفاءة إحصائية ويعكس علاقة حقيقية بين المتغيرين.

وعند تحليل معاملات الانحدار، يظهر أن قيمة ($B = 0.528$) وقيمة ($T = 10.072$) تشير إلى أن للأتمتة الذكية أثرًا إيجابيًا مباشرًا وواضحًا في تحسين تجربة الموظف، حيث إن كل زيادة قدرها وحدة واحدة في مستوى الأتمتة تؤدي إلى زيادة قدرها 0.528 في مستوى تجربة الموظف. وتدل هذه النتائج على أن تبني الأتمتة في بيئة العمل يساهم في تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت والجهد، مما ينعكس بشكل مباشر على رضا العاملين ورفاههم الوظيفي. وبناءً عليه، تم تأكيد صحة الفرضية H1.

□ الفرضية الفرعية الثانية: H2

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحليلات التنبؤية وتحسين تجارب الموظفين وبيئة العمل".

جدول (11) نتائج اختبار الانحدار البسيط

Sig.T	T	B	Sig.F	F	R ²	r
0.000	10.994	0.554	0.000	120.882	0.416	0.645

تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط قوية نسبياً بين التحليلات التنبؤية وتجربة الموظف، حيث بلغ معامل الارتباط $(r = 0.645)$ كما أوضحت قيمة معامل التحديد $(R^2 = 0.416)$ أن التحليلات التنبؤية تفسر 41.6% من التباين في تجربة الموظف، وهي نسبة مرتفعة في مجال إدارة الموارد البشرية وتعكس أهمية توظيف البيانات في دعم اتخاذ القرار وتحسين بيئات العمل. كما أن قيمة F المرتفعة (120.882) ودالاتها $(Sig = 0.000)$ تؤكد قوة النموذج المستخدم وقدرته على تفسير العلاقة بين المتغيرين بشكل دال إحصائياً.

كما تُظهر قيمة معامل الانحدار $(B = 0.554)$ أن التحليلات التنبؤية تمتلك تأثيراً مباشراً وواضحاً على تجربة الموظف؛ فكل ارتفاع بمقدار وحدة واحدة في مستوى التحليلات التنبؤية يقابله ارتفاع 0.554 في تجربة الموظف. ويعكس ذلك الدور الذي تلعبه أدوات التنبؤ والذكاء الاصطناعي في تحديد احتياجات الموظفين مبكراً وتحسين السياسات الداخلية، وبالتالي تعزيز جودة التجربة الوظيفية. وبذلك، تُقبل

الفرضية H2.

□ الفرضية الفرعية الثالثة: H3

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرار وتحسين بيئة العمل وتجربة الموظف".

جدول (12) نتائج اختبار الانحدار

Sig.T	T	B	Sig.F	F	R ²	r
0.000	12.055	0.588	0.000	145.317	0.464	0.681

أظهرت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بين أنظمة دعم القرار وتجربة الموظف يبلغ ($r = 0.681$) ، وهو ما يشير إلى علاقة ارتباط قوية. كما بلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.464$) ، مما يدل على أن 46.4% من التباين في تجربة الموظف يمكن تفسيره من خلال مستوى أنظمة دعم القرار المتاحة في المؤسسة. وتُظهر قيمة ($F(145.317)$) مستوى دلالة عاليًا (0.000)، ما يؤكد قوة النموذج الإحصائي ودقته في التنبؤ بأثر هذا البُعد.

ومن خلال معاملات الانحدار، يتبين أن قيمة ($B(0.588)$) وقيمة ($T(12.055)$) تعكسان أثرًا جوهريًا لأنظمة دعم القرار في تحسين تجربة الموظف. هذا يعني أن تعزيز أنظمة دعم القرار الذكية يساهم مباشرة في زيادة مستوى رضا الموظفين وتحسين أدائهم من خلال تمكينهم من اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية. وتؤكد هذه النتائج أن أنظمة دعم القرار تُعد البُعد الأكثر تأثيرًا بين الأبعاد الأربعة، وبالتالي تُقبل الفرضية H3.

□ الفرضية الفرعية الرابعة: H4

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الذكية للموارد البشرية وتحسين تجارب الموظفين داخل بيئة العمل".

جدول (13) نتائج الانحدار

Sig.T	T	B	Sig.F	F	R ²	r
0.000	10.606	0.542	0.000	112.534	0.398	0.631

تشير نتائج الانحدار إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ودالة بين الخدمات الذكية للموارد البشرية وتجربة الموظف، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.631$) ويعكس معامل التحديد ($R^2 = 0.398$) أن الخدمات الذكية تفسر 39.8% من التباين في تجربة الموظف، وهي نسبة لافتة تؤكد أهمية الأتمتة والأنظمة الرقمية في تحسين جودة الخدمات الداخلية المقدمة للموظفين. كما تكشف قيمة ($F(112.534)$) ودلالة (0.000) عن ملاءمة النموذج الإحصائي وقدرته على تمثيل العلاقة بشكل صحيح.

ووفقاً لقيمة معامل الانحدار ($B = 0.542$) وقيمة ($T = 10.606$) ، يتضح أن الخدمات الذكية للموارد البشرية لها تأثير مباشر وذي دلالة قوية في تعزيز تجربة الموظف. وهذا يشير إلى أن التطبيقات الحديثة مثل أنظمة الإجازات الذكية، الروبوتات المحادثة، خدمات التقييم الإلكتروني، وغيرها، تسهم بوضوح في تحسين التواصل ورفع مستوى رضا الموظف عن بيئة العمل. وبذلك، تُقبل الفرضية H4 وتؤكد النتائج أهمية تطوير البنية الرقمية للموارد البشرية.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد تطبيق الإجراءات الإحصائية المناسبة وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، وذلك فيما يتعلق بأثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي بأبعادها الأربعة (الأتمتة الذكية، التحليلات التنبؤية، أنظمة دعم القرار، والخدمات الذكية للموارد البشرية) على تجربة الموظف وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية.

2.5 نتائج التحليل الوصفي

أظهرت نتائج التحليل الوصفي للمتغير المستقل (تطبيقات الذكاء الاصطناعي) أن مستوى إدراك الموظفين لتطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات جاء مرتفعاً بشكل واضح، مما يدل على أن البيئة التنظيمية أصبحت أكثر نضجاً في تبني تقنيات حديثة تعزز الكفاءة التشغيلية. وقد حقق بُعد الأتمتة الذكية متوسطاً مرتفعاً بلغ (4.12)، وهو ما يعكس إدراك الموظفين للدور الكبير الذي تلعبه الأتمتة في تقليل الوقت والجهد وتحسين دقة المهام. ويرجع هذا الارتفاع إلى أن المؤسسات السعودية قطعت شوطاً كبيراً في أتمتة العمليات الإدارية مثل الحضور والانصراف، ونظم الإجازات، ومعالجة المهام الروتينية، مما جعل الموظفين يشعرون بفوائد ملموسة في أداء العمل اليومي.

أما بُعد التحليلات التنبؤية فقد جاء بمتوسط عام بلغ (4.08)، وهو ما يشير إلى أن المؤسسات باتت تعتمد بشكل ملحوظ على تحليل البيانات في التوقع واتخاذ القرار. ويُفسر هذا الارتفاع بأن استخدام التحليلات التنبؤية يساعد الإدارة في التنبؤ بالمشكلات قبل حدوثها، وتحليل سلوك الموظفين، وتوقع الاحتياجات المستقبلية مما يُشعر العاملين بأن القرارات أصبحت أكثر واقعية وأقرب لاحتياجاتهم الفعلية. كما يعود ارتفاع هذا البعد إلى اعتماد العديد من المؤسسات على أنظمة ذكاء اصطناعي تقدم تقارير دورية وتوقعات دقيقة تدعم التخطيط الإستراتيجي.

وفيما يتعلق بـبعد أنظمة دعم القرار فقد حقق متوسطاً (3.94) وهو مستوى "متوسط يميل إلى الارتفاع"، مما يشير إلى أن هذا البعد متوفر داخل المؤسسات ولكن بدرجة أقل مقارنة بالأبعاد الأخرى. ويمكن تفسير هذا الانخفاض النسبي بأن أنظمة دعم القرار غالباً تُستخدم في الإدارات العليا والمتوسطة، ما يجعل استفادة الموظفين منها أقل مباشرة. كما أن بعض المؤسسات ما زالت في مرحلة تطوير تلك الأنظمة أو دمجها مع أنظمة العمل الداخلية، مما يؤثر على مستوى إدراك الموظفين لفوائدها المباشرة في تحسين تجربتهم الوظيفية. ومع ذلك، تظل درجة التقدير مرتفعة نسبياً مما يدل على وجود بنية تقنية تدعم عمليات اتخاذ القرار.

أما بُعد الخدمات الذكية للموارد البشرية فقد جاء في صدارة الأبعاد بمتوسط مرتفع بلغ (4.15)، وهو ما يعكس رضا الموظفين عن مستوى الخدمات الرقمية المقدمة لهم. ويمكن تفسير هذا الارتفاع بأن الموارد البشرية تُعد من أكثر الإدارات التي استفادت من التحول الرقمي في المملكة، حيث تم دمج أنظمة إلكترونية مثل الروبوتات المحادثة، والمنصات الذكية للتقييم، وأنظمة التدريب الرقمية، مما يساهم في رفع جودة الخدمة وسرعتها ودقتها. وهذا ينعكس بشكل مباشر على تجربة الموظف التي تتأثر بسرعة الخدمات وسهولة الوصول إليها.

أما نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع (تجربة الموظف) فقد أظهرت متوسطاً عاماً بلغ (4.05)، وهو مؤشر قوي على رضا الموظفين عن بيئة العمل. وتفسّر هذه النتيجة بأن المؤسسات السعودية وفق رؤية 2030 بدأت تُولي اهتماماً أكبر بتحسين جودة حياة الموظف داخل بيئة العمل، من خلال توفير بيئة تنظيمية داعمة، وتطوير سياسات العمل الداخلية، وتعزيز ثقافة الشفافية والتمكين. كما أن إدخال التقنيات الذكية ساهم في تحسين التواصل، وتقليل الجهد، وزيادة الإحساس بالانتماء.

أثبتت نتائج الانحدار المتعدد صحة الفرضية الرئيسة، حيث تبين أن الذكاء الاصطناعي بأبعاده الأربعة يفسر نسبة كبيرة من التباين في تجربة الموظف بلغت 62.9%، وهي نسبة مرتفعة تؤكد قوة تأثير التطبيقات الذكية على بيئة العمل. وتُعزى هذه النتيجة إلى أن التحول الرقمي في المؤسسات السعودية —

وفق توجهات رؤية 2030—سهم في تحسين جودة الخدمات الداخلية، وتطوير أنظمة اتخاذ القرار، وتفعيل الأتمتة في المهام اليومية، مما انعكس مباشرة على تحسين تجربة الموظف.

وتتسق هذه النتيجة مع ما توصل إليه Parasa (2024) الذي أكد أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي ترتبط بشكل مباشر بتحسين تفاعل الموظف ورفع مستوى تجربته. كما تتفق مع نتائج Ganatra & Pandya (2023) اللذين أوضحا أن دمج الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية يعزز رضا العاملين من خلال تحسين سرعة ودقة الخدمات. وعلى المستوى العربي، أكدت دراسة السديري وحقاظ (2023) أن تحسين بيئة العمل يعتمد بشكل كبير على جودة الخدمات المقدمة للعاملين، وهو ما يمكن للذكاء الاصطناعي تحقيقه بصورة أكثر فاعلية.

□ مناقشة الفرضية الأولى H1

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية وتحسين تجارب الموظفين وبيئة العمل".

أظهرت نتائج الانحدار البسيط أن الأتمتة الذكية تفسر 37.4% من التباين في تجربة الموظف، مما يعني أن اعتماد المؤسسات على الأنظمة المؤتمتة في تنفيذ المهام الروتينية ساهم بشكل ملحوظ في تحسين بيئة العمل. ويمكن تفسير ذلك بأن الأتمتة تقلل الأخطاء البشرية، وتسرع إنجاز المهام، وتخفف العبء الإداري، مما يجعل الموظف يشعر بكفاءة أكبر في الأداء ورضا أعلى عن العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Malik et al. (2022) التي أوضحت أن الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في بيئة الجيل الصناعي الرابع تساهم في رفع جودة العمل وتخفيف الضغط الوظيفي. كما تدعمها نتائج Rožman et al. (2023) اللذين وجدوا أن تقليل الأعباء الوظيفية من خلال الأتمتة يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتقليل الإرهاق. وعلى المستوى المحلي، تؤكد دراسة الصقّار (2024) أن الأتمتة في قطاع الاتصالات السعودي ساعدت في تحسين جودة الخدمة وتفاعل الموظفين.

□ مناقشة الفرضية الثانية H2

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التحليلات التنبؤية وتحسين تجارب الموظفين وبيئة العمل".

أظهرت النتائج أن التحليلات التنبؤية تفسر 41.6% من التباين في تجربة الموظف، مما يعكس أهمية استخدام البيانات والتوقعات في اتخاذ القرار وتحديد احتياجات الموظفين. ويُفسّر ذلك بأن التحليلات التنبؤية تساعد في اكتشاف المشكلات مبكرًا وتوجيه الموارد البشرية بشكل أدق، إلى جانب قدرتها على توقع سلوكيات الموظفين واحتياجاتهم التدريبية، مما يعزز شعور الموظف بأن المؤسسة تتخذ قرارات مدروسة وليست عشوائية.

وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Yu et al. (2023 التي أشارت إلى أن المؤسسات التي تعتمد على التحليلات الذكية تحقق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي بسبب زيادة الشفافية في القرارات. كما تتقاطع مع نتائج (Minz (2024 الذي أكد أن التحليلات التنبؤية ترفع من جودة تجربة الموظف من خلال تحسين التخطيط وإدارة الموارد. وفي السياق العربي، أشارت دراسة الفزاري والشاوي (2024) إلى أن تحليل البيانات في إدارة المعرفة يرفع من دقة اتخاذ القرار، مما ينعكس إيجابًا على بيئة العمل.

□ مناقشة الفرضية الثالثة H3

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرار وتحسين بيئة العمل وتجربة الموظف".

أثبتت نتائج الانحدار أن أنظمة دعم القرار كانت البعد الأكثر تأثيرًا، حيث فسرت 46.4% من التباين في تجربة الموظف. ويُعزى ذلك إلى أن أنظمة دعم القرار توفر للموظف معلومات دقيقة تسهل عليه اتخاذ القرارات اليومية بسرعة أكبر وبدقة أعلى، مما يقلل الحيرة، ويعزز الثقة في النظام الإداري، ويقلل الأخطاء في العمل.

وتتسق هذه النتيجة مع دراسة (Djedid (2025 التي أوضحت أن الأنظمة الذكية التي تدعم القرار تعزز ثقة الموظفين في عملية صنع القرار وتساهم في تحسين تجربتهم. كما تتوافق مع دراسة Krishnan et

al. (2024) التي أكدت أن أنظمة دعم القرار الرقمية ترفع الكفاءة التشغيلية وتقلل التعقيد الإداري. أما عربيًا، فقد بينت دراسة عباس (2024) أن استخدام الأنظمة الرقمية في بيئة العمل الإدارية أدى إلى تحسين سرعة القرارات ودقتها.

□ مناقشة الفرضية الرابعة H4

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الذكية للموارد البشرية وتحسين تجارب الموظفين داخل بيئة العمل".

أظهرت نتائج الانحدار أن هذا البعد يفسر 39.8% من تجربة الموظف، مما يعكس الدور الحيوي للخدمات الرقمية في تحسين التواصل الداخلي، وتسريع العمليات الإدارية، وتوفير خدمات شخصية سريعة وفعالة للموظفين. ويُفسّر هذا التأثير بأن الخدمات الذكية—مثل الروبوتات المحادثة، التقييم الإلكتروني، أنظمة التدريب الافتراضي—تعزز سهولة الوصول للخدمات دون تعقيد، مما يحسن تجربة الموظف بشكل مباشر.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Pillai et al. (2024) التي بينت أن استخدام روبوتات الدردشة الذكية في الموارد البشرية رفع من رضا الموظفين وسهّل الإجراءات الإدارية. كما تدعمها دراسة García-Madurga et al. (2024) التي أكدت أن الخدمات الذكية تُعدّ من أهم العوامل المؤثرة في رفاه الموظف وسلامته النفسية. وعلى المستوى العربي، دعمت دراسة الساكت والحياصات (2024) أهمية الأنظمة الرقمية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعاملين في المؤسسات الحكومية.

3.5 التوصيات

- تعزيز الاستثمار في أنظمة دعم القرار الذكية نظرًا لكونها الأكثر تأثيرًا في تحسين تجربة الموظف، مع ضرورة دمجها بأنظمة الموارد البشرية لرفع كفاءة اتخاذ القرار.
- توسيع استخدام التحليلات التنبؤية في عمليات إدارة الموارد البشرية، خاصة في مجالات التخطيط للقوى العاملة، وتقييم الأداء، ورصد احتياجات التدريب، بهدف رفع مستوى الشفافية والدقة في القرارات.

- زيادة الاعتماد على الأتمتة الذكية لتقليل الأعباء الروتينية الملقاة على الموظفين، مما يسمح لهم بالتركيز على المهام الإبداعية ويحد من الضغط والإجهاد الوظيفي.
- تطوير الخدمات الذكية للموارد البشرية مثل روبوتات المحادثة، نظم التدريب الذكي، وخدمات الإجابات الفورية، نظرًا لأثرها المباشر في تحسين التواصل الداخلي وتسريع الإجراءات.
- رفع مستوى الوعي التنظيمي بالذكاء الاصطناعي من خلال البرامج التدريبية المستمرة التي تستهدف جميع الموظفين وليس فقط المتخصصين في التقنية.
- تعزيز البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسات لضمان قدرة الأنظمة الذكية على العمل بكفاءة عالية، خاصة فيما يتعلق بسرعة الشبكات وتكامل قواعد البيانات.
- إعادة تصميم بيئة العمل لتكون صديقة للتقنيات الذكية من خلال توفير أجهزة وأنظمة داعمة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في المهام اليومية.
- وضع سياسات واضحة لحوكمة الذكاء الاصطناعي تضمن الاستخدام الآمن والشفاف للتقنيات، وتحافظ على خصوصية الموظفين وأمن بياناتهم.
- تشجيع القادة الإداريين على تبني ثقافة اتخاذ القرار المبني على البيانات بدلاً من القرارات الحدسية، لضمان بيئة عمل أكثر دقة ومهنية.
- إجراء تقييمات دورية لتجربة الموظف المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي، بهدف قياس مستوى الرضا وتحسين الجوانب التي تحتاج إلى تطوير مستمر.
- إطلاق مبادرات لتحسين العدالة التنظيمية باستخدام الذكاء الاصطناعي مثل أنظمة التقييم العادلة الخالية من التحيز، مما يعزز ثقة الموظفين في المؤسسة.
- تحسين التكامل بين الأنظمة الذكية وعمليات الموارد البشرية التقليدية لضمان انتقال سلس نحو التحول الرقمي دون إحداث فجوة بين التقنيات والممارسات الحالية.
- الاهتمام بالممارسات المعززة لرفاه الموظفين خصوصًا بعد إدخال الأنظمة الذكية، لضمان عدم شعورهم بالعزلة أو فقدان دورهم الوظيفي.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of artificial intelligence (AI) applications—represented by four dimensions: intelligent automation, predictive analytics, decision support systems, and smart HR services—on enhancing employee experience and improving the work environment in the Kingdom of Saudi Arabia. The study adopted the descriptive-analytical approach, and data were collected from a sample of (170) employees from various public and private sector organizations. The data were analyzed using the SPSS software package.

The findings revealed that the levels of AI application were high across most dimensions, and that employee experience within Saudi organizations received a high level of evaluation. Statistical results showed a significant effect of all AI dimensions on employee experience, with the overall regression model explaining (62.9%) of the variance in the employee experience variable. The decision support systems dimension had the strongest influence, followed by predictive analytics, smart HR services, while intelligent automation ranked fourth. The results further confirmed that all sub-hypotheses were statistically supported, demonstrating the strong role of AI in improving the work environment and enhancing employee engagement.

Based on these findings, the study recommended strengthening investment in decision support systems and predictive analytics, developing smart HR services, increasing employee awareness of AI technologies, and improving digital infrastructure to enhance the effectiveness of intelligent organizational systems.

Keywords: Artificial Intelligence; Employee Experience; Work Environment; Kingdom of

Saudi Arabia.

المراجع

المراجع باللغة العربية

- جواد، بشرى فتح الله عبدالرازق. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحقيق التنمية المستدامة. مجلة الحق للعلوم الشرعية والقانونية، ع14 ، 110 - 126. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1526837>
- الرشيدى، محمد عوض نافع. (2023). دور الذكاء الاصطناعي في تطوير المضامين الإعلامية: دراسة ميدانية من وجهة نظر القائم بالاتصال. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، ع26 ، 141 - 180. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1430956>
- الساكت، إياد زياد عبداللطيف، و الحياصات، إياد بشير عبدالكريم. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات: حالة دراسية مشروع مياها في مدينة السلط (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1497345>
- سايح، فطيمة. (2023). دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز التسويق الرقمي. أعمال المؤتمر العلمي الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي في مؤسسات المعلومات، بني سويف: قسم علوم المعلومات - جامعة بني سويف، 222 - 238. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1461335>
- السديري، ساره، و حفاظ، رانية. (2023). تحسين بيئة العمل كآلية لرفع أداء الموارد البشرية. اقتصاديات - المجلة العربية للتنمية والعلوم الاقتصادية والمالية وعلوم التسيير، مج1، ع2 ، 99 - 116. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1558122>
- سلطان، سمير سعد رشاد. (2024). دور الذكاء الاصطناعي وأثاره على علاقة العمل. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ع87 ، 1022 - 1255. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1484998>

- سليطين، سوما علي، و العباس، ايليا طاهر. (2022). دور التوجه الاستراتيجي للموارد البشرية في تحسين بيئة العمل: دراسة ميدانية في جامعة تشرين. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج44، ع12 ، 91 - 119. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1309558>
- الصفار، عادل محمد عبدالعزيز. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع95 ، 341 - 367. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1473185>
- طاهر، هالة محمد إمام محمد. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز العدالة: التحديات والفرص. مجلة الدراسات الاجتماعية، مج30، ع1 ، 60 - 80. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1461716>
- عباس، سحر كاظم. (2024). تقنية المعلومات ودورها في تحسين بيئة العمل الإداري: مركز مديرية ماء بابل وفرع الكفل كحالة دراسة. مجلة الدراسات المستدامة، مج6، ع1 ، 1041 - 1064. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1438741>
- علي، علا حسن، رجب، جهان عبد المنعم إبراهيم، و الخربوطي، ماجد محمد يسري أحمد مصطفى. (2021). دور آليات التدريب في تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س41، ع1 ، 617 - 651. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1186872>
- الفزاري، عارف بن خميس، و الشاوي، عبدالله. (2024). دور الذكاء الاصطناعي في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة استقرائية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج8، ع13 ، 65 - 98. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1538186>

المراجع باللغة الإنجليزية

- Abdulelah Abdallah AlGosaibi. (2020). Developing an Intelligent Framework for Improving the Quality of Service in the Government Organizations in the Kingdom of Saudi Arabia من الاسترداد تم .
<https://pdfs.semanticscholar.org/8926/bf2f035b464f9d4e3a90a60b86e8383f1410.pdf>
- Adel Alferaih. (2018). Talent turnover and retention research: The case of tourism sector organisations in Saudi Arabia من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/325074784_Talent_turnover_and_retention_research_The_case_of_tourism_sector_organisations_in_Saudi_Arabia
- Ahmed Alrashedi. (2020). The Effect of Using Artificial Intelligence on Performance of Appraisal System: A Case Study for University of Jeddah Staff in Saudi Arabia من الاسترداد تم .
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-55180-3_11
- Aleksandra Przegalinska. (2025). Collaborative AI in the workplace: Enhancing organizational performance through resource-based and task-technology fit perspectives من الاسترداد تم .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401224001014>
- Andreia de Bem Machado. (2024). Digital Transformations: Artificial Intelligence in Higher Education من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/379326042_Digital_Transformations_Artificial_Intelligence_in_Higher_Education

- Atallah Alenezi. (2024). Optimizing Nursing Productivity: Exploring the Role of Artificial Intelligence, Technology Integration, Competencies, and Leadership من الاسترداد .
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1155/2024/8371068>
- Cecilia K.Y. Chan. (2024). Generative AI in Higher Education: The ChatGPT Effect من الاسترداد
https://www.researchgate.net/publication/378885262_Generative_AI_in_Higher_Education_The_ChatGPT_Effect
- Deepika Faugoo. (2024). Human Capital as Strategic Valued Assets- Core drivers of Organisational Success in the modern day workplace من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/386025753_Human_Capital_as_Strategic_Valued_Assets-_Core_drivers_of_Organisational_Success_in_the_modern_day_workplace
- Djedid, S. (2025). Reshaping Employee Experience through Artificial Intelligence: An Analytical Perspective Supported by Real-World Examples. Journal of Excellence for Economics and Management Research, 9(1), 362-381.
- Dr. Munira Sarhan AlQahtani. (2023). Artificial Intelligence and Its Influence on Digital Transformation, Development, and Productivity in Saudi Arabian Organizations: A Critical Evaluation من الاسترداد .https://aja.journals.ekb.eg/article_322256.html
- Einav Peretz-Andersson. (2024). Artificial intelligence implementation in manufacturing SMEs: A resource orchestration approach من الاسترداد .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026840122400029X>

- Fatema Almosawi. (2024). The Impact of Artificial Intelligence Accounting Systems on Workforce Productivity and Job Satisfaction من الاسترداد .
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-57242-5_35
- Francisco Javier Braña. (2019). A fourth industrial revolution? Digital transformation, labor and work organization: a view from Spain من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/335151740_A_fourth_industrial_revolution_Digital_transformation_labor_and_work_organization_a_view_from_Spain
- Ganatra, N. J., & Pandya, J. D. (2023). The transformative impact of artificial intelligence on hr practices and employee experience: A review. *Journal of Management Research and Analysis*, 10(2), 106-111.
- García-Madurga, M. Á., Gil-Lacruz, A. I., Saz-Gil, I., & Gil-Lacruz, M. (2024). The role of artificial intelligence in improving workplace well-being: A systematic review. *Businesses*, 4(3), 389-410'
- Jiyoung Park. (2024). Artificial Intelligence and Smart Technologies in Safety Management: A Comprehensive Analysis Across Multiple Industries من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/387287702_Artificial_Intelligence_and_Smart_Technologies_in_Safety_Management_A_Comprehensive_Analysis_Across_Multiple_Industries
- Krishnan, L. R. K., Praveen, K., & Poorani, S. (2024). Artificial intelligence in human resource management: Enhancing efficiency & transforming employee experience. LRK Krishnan, Praveen K & Poorani S.

- Malik, N., Tripathi, S. N., Kar, A. K., & Gupta, S. (2022). Impact of artificial intelligence on employees working in industry 4.0 led organizations. *International Journal of Manpower*, 43(2), 334-354
- Minz, N. K. (2024). Understanding the Impact of Artificial Intelligence on Employee Experience. *Bennett Engineering and Sciences Transactions*, 1(1).
- Mohsen Attaran. (2019). The Need for Digital Workplace: Increasing Workforce Productivity in the Information Age من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/329844969_The_Need_for_Digital_Workplace_Increasing_Workforce_Productivity_in_the_Information_Age
- Nadia Yusuf. (2023). Competitive Sustainability of Saudi Companies through Digitalization and the Circular Carbon Economy Model: A Bold Contribution to the Vision 2030 Agenda in Saudi Arabia من الاسترداد .
<https://www.mdpi.com/2071-1050/15/3/2616>
- Nawaf Abdulrahman Al-Sahmah. (2025). The Role of Artificial Intelligence in Achieving Economic Development and Enhancing Job Opportunities in The Kingdom's Vision 2030 in Light of the Challenges and Risks من الاسترداد .
https://aja.journals.ekb.eg/article_424133.html
- Nicholas Dacre. (2022). Artificial Intelligence in Project Management: A review of AI's usefulness and future considerations for the project profession من الاسترداد .
https://www.researchgate.net/publication/385206069_Artificial_Intelligence_in_Project_Management_A_review_of_AI's_usefulness_and_future_considerations_for_the_project_profession

- Parasa, S. K. (2024). Impact of AI on employee experience and engagement. *European Journal of Advances in Engineering and Technology*, 11(7), 12-14.
- Pillai, R., Ghanghorkar, Y., Sivathanu, B., Algharabat, R., & Rana, N. P. (2024). Adoption of artificial intelligence (AI) based employee experience (EEX) chatbots. *Information Technology & People*, 37(1), 449-478.
- Raj, A. (2024). Artificial Intelligence: A Comprehensive Overview on An Integration of Computer Aided Design and AI Tools For Enhancing Employee Experience. *Onomázein*, 63(2024), 1-15.
- Rakesh Kumar. (2025). Impact of an artificial intelligence-driven operational management system on operational efficiency in health care organization in Saudi Arabia: a mediating role of staff attitude من الاسترداد تم .
<https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2025.1558644/full>
- Rowena Rodrigues. (2020). Legal and human rights issues of AI: Gaps, challenges and vulnerabilities من الاسترداد تم .
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666659620300056>
- Rožman, M., Oreški, D., & Tominc, P. (2023). Artificial-intelligence-supported reduction of employees' workload to increase the company's performance in today's VUCA Environment. *Sustainability*, 15(6), 5019.
- Saeed Turki Alshahrani. (2025). Perceptions of the Impact of AI on Human Resource Management Practices Among Human Resource Managers Working in the Chemical Industry in Saudi Arabia من الاسترداد تم .

- https://www.researchgate.net/publication/392967018_Perceptions_of_the_Impact_of_AI_on_Human_Resource_Management_Practices_Among_Human_Resource_Managers_Working_in_the_Chemical_Industry_in_Saudi_Arabia
- Samreena jeelani Gaani. (2022). A study on Artificial Intelligence in Employee Engagement من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/378150928_A_study_on_Artificial_Intelligence_in_Employee_Engagement
 - Sayeda Meharunisa. (2024). The impact of artificial intelligence on women's empowerment, and work-life balance in Saudi educational institutions من الاسترداد تم .
<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2024.1432541/full>
 - Shuja Iqbal. (2017). Effects of Job Organizational Culture, Benefits, Salary on Job Satisfaction Ultimately Affecting Employee Retention من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/323084488_Effects_of_Job_Organizational_Culture_Benefits_Salary_on_Job_Satisfaction_Ultimately_Affecting_Employee_Retention
 - Sivapragasam Panneerselvam. (2022). Employee experience: the new employee value proposition من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/364303435_Employee_experience_the_new_employee_value_proposition
 - Sohana Akter. (2024). Global Perspectives on the Social Impacts of Artificial Intelligence: A Comparative Review of Regional Inequalities and Cultural Contexts من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/383811166_Global_Perspectives_on_the_S

ocial_Impacts_of_Artificial_Intelligence_A_Comparative_Review_of_Regional_Inequaliti
es_and_Cultural_Contexts

- Sura Alayed. (2025). Saudi Arabia's Business Transformation: Strategies for Success in a Changing Economy من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/389397364_Saudi_Arabia's_Business_Transformation_Strategies_for_Success_in_a_Changing_Economy
- Sura Alayed. (2025). Saudi Arabia's Business Transformation: Strategies for Success in a Changing Economy من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/389397364_Saudi_Arabia's_Business_Transformation_Strategies_for_Success_in_a_Changing_Economy
- Wahdaniah. (2023). Human Resource Management Transformation in the Digital Age: Recent Trends and Implications من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/376436926_Human_Resource_Management_Transformation_in_the_Digital_Age_Recent_Trends_and_Implications
- Yu, X., Xu, S., & Ashton, M. (2023). Antecedents and outcomes of artificial intelligence adoption and application in the workplace: the socio-technical system theory perspective. *Information Technology & People*, 36(1), 454-474.
- Zhilin Yang. (2022). Impact of artificial intelligence on business strategy in emerging markets: A conceptual framework and future research directions من الاسترداد تم .
https://www.researchgate.net/publication/359116734_Impact_of_artificial_intelligence_on_business_strategy_in_emerging_markets_A_conceptual_framework_and_future_research_directions

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس دور الذكاء الاصطناعي في تعزيز تجارب الموظفين وتحسين بيئة العمل في المملكة العربية السعودية

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهودكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر ☐ 30 سنة فأقل ☐ من 40 – 30 سنة

☐ من 40 سنة فأكثر

3- سنوات الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 5 – 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

4- المسي الوظيفي ☐ مدير ☐ مشرف

☐ موظف

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: الذكاء الاصطناعي ، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
بعد الأتمتة الذكية					
					تعتمد المؤسسة على الأتمتة في تنفيذ المهام الروتينية
					تسهم الأتمتة في تقليل الوقت والجهد
					تساعد الأتمتة في تحسين دقة العمل
					تخفف الأتمتة من عبء العمل على الموظفين
التحليلات التنبؤية					
					تستخدم المؤسسة التحليلات التنبؤية في التنبؤ بالأداء
					تُستخدم البيانات في تحديد المشكلات قبل وقوعها
					تعتمد الإدارة على نتائج التنبؤ في اتخاذ القرار
					تتمتع الأنظمة التنبؤية بدقة جيدة في توقع الاتجاهات
أنظمة دعم القرار					
					تدعم الأنظمة الذكية اتخاذ القرار لدى الإدارة
					تساهم الأنظمة في توفير معلومات دقيقة للقرارات

أوافق بشدة					البعد
أوافق					
محايد					
معارض					
معارض بشدة					
					تساعد الأنظمة في مقارنة البدائل واختيار الأفضل
					تعزز الأنظمة قدرة الموظف على اتخاذ قرارات فعّالة
الخدمات الذكية للموارد البشرية					
					توفر الأنظمة الذكية خدمات سريعة للموارد البشرية
					تسهم الخدمات الذكية في تحسين تجربة الموظف
					تتميز أنظمة الموارد البشرية بالدقة وسهولة الاستخدام
					تسهّل الأنظمة الذكية عمليات المتابعة والتقييم

✿ المحور الثاني: تجربة الموظف ، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
					أشعر بالرضا عن بيئة العمل الحالية
					توفر المؤسسة دعمًا كافيًا للموظفين
					تسهم سياسات المؤسسة في تعزيز العدالة
					أشعر أن جهودي مقدرة داخل العمل
					تتسم العلاقة مع الزملاء بالتعاون الإيجابي
					توفر المؤسسة فرصًا للتطوير المهني
					تسهل بيئة العمل إنجاز المهام بكفاءة
					تتسم الأنظمة الداخلية بالوضوح والشفافية
					أشعر بالانتماء للمؤسسة
					تتوافر قنوات فعّالة للتواصل الإداري

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University



College of Management

Human Resources Master's Student

**The Role of Artificial Intelligence in Enhancing Employee
Experiences and Improving the Workplace Environment in
the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by the Student

Majed Hassan Alayyar

Supervised by/

Dr. Al-Fisal Abdel Hamid

Dr. Fayez Grad

Academic Year:

1447 – 2025