

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة الأعمال



الأثر النفسي والاجتماعي لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

إعداد الطالب/عبدالعزیز محمد بامقین

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

في الآونة الأخيرة بلغ انتشار استخدام الذكاء الاصناعي بشتى أدواته المتنوعة طفرة هائلة غير مسبوقة لاسيما في بيئات العمل المختلفة، فهذه الأدوات باتت تؤثر بشكل جذري في طبيعة مهام العمل اليومية لدى الموظف ومدى إنتاجيته و مستوى كفاءته في إنجاز المهام بطرق أكثر كفاءة وبوسائل متقدمة سريعة التنفيذ. ومما لا شك فيه أن لا بد لهذه الممارسات الحديثة أن تلقي بزمام أثارها وتبعاتها على كاهل جميع الأطراف المشتركة في المؤسسات العملية؛ كالموظف وصاحب العمل و زملاء المهنة بل وقد تلامس وتترك هذه الآثار تأثير واضح على أسرة الموظف ومستوى استقراره النفسي معهم. إن هذا التحول الرقمي الملموس لا يقتصر أثره على الجانب التقني أو الإنتاجي فحسب، بل يمتد ليشمل مدى أوسع وأعمق من ذلك بكثير؛ فقد يؤثر بشكل واضح وصرح على الأبعاد النفسية والاجتماعية في حياة الموظف و رضاه و استقراره النفسي. و غير أن مدى اعتماد الموظف على أدوات الذكاء الاصناعي في إنجاز مهام عمله لا سيما شديد الأهمية منها ، و المدة التي يقضيها في تصفح والبحث والتجارب مع الاستجابات السريعة للذكاء الصناعي أثراً بارزاً وبصمة واضحة على الجانب الانساني النفسي الذي قد يتأثر إيجاباً أو سلباً نتيجة لهذا التحول التقني الهائل داخل بيئة العمل فهو قد أحدث نقلة نوعية في طريقة أداء المؤسسات لمهامها وفي شكل العلاقة بين الإنسان والعمل. ومع هذا التطور المتسارع برزت تساؤلات جوهرية حول تأثير هذه الأدوات على الموظفين نفسياً واجتماعياً، إذ لم يعد الحديث عن الذكاء الاصطناعي مقتصرًا على الكفاءة والإنتاجية فحسب، بل امتد إلى دراسة سلوك الإنسان في ظل هذا التغير العميق. ومن هذا المنطلق ، فإن تناول موضوع الآثار النفسية والاجتماعية لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل لم يعد أمراً هامشياً، بل أصبح ضرورة علمية و مسؤولية مؤسسية، فالفهم العميق لتداعيات هذه التقنيات على الحالة النفسية للأفراد، وعلى التفاعل الاجتماعي بين الموظفين، يمثل خطوة محورية نحو تحقيق توازن صحي نفسي بين التطور التقني والرفاه الإنساني. إن دراسة هذه الأبعاد تسهم في بناء بيئات عمل أكثر وعياً وأكثر استقراراً نفسياً، قادرة على توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي بطريقة صحيحة تحافظ على المعنى الإنساني للعمل وتسهم بالإيجاب في مشاعر الموظف وتحميه من التهميش أو الانفصال النفسي عن منظومته المهنية.

مشكلة الدراسة:

تشهد بيئات العمل المختلفة تحول ملموس بسبب الانتشار الواسع لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تنفيذ وإنجاز مهام العمل و طرق التواصل الحديثة داخل الإطار الهيكلي للمؤسسة. و كما أسلفنا في مقدمة هذا البحث العلمي؛ أن هذا التحول لا يلامس فقط الجانب التقني و الإنجازي فحسب ، بل يصل ليضع بصمة واضحة للبعد النفسي والاجتماعي للفرد، و هذا الأثر النفسي الاجتماعي لا يقتصر فقط على الفرد بحد ذاته بل و يمس مجتمعه المهني والأسري على حدٍ سواء. فإذا تطرقنا بصورة عامة للنقلة النوعية التي أحدثها الذكاء الاصطناعي في سهولة أداء المهام بفعالية واحترافية عالية تفوق القدرات البشرية الطبيعية في كثير من الأحيان. إلا و أن هذا التطور يحتتم وجود العديد من التحديات و العقبات المتعلقة بالتوازن المثالي بين الفرد والتقنية و وضع مسافة آمنة بين الآلة والعقل البشري و القدرة على المحافظة على المعنى الإنساني الجمالي الذي يميز الطبيعة البشرية عند القيام بالمهام المتعددة لا سيما في بيئات تعتمد اعتماداً كبيراً على أتمتة العمليات و تغطي فيها مساحة الآلة على مساحة الفرد. ومن الجدير بالذكر أن نوضح ههنا الجانب النفسي المتأثر بالتفاعل المستمر بين الموظف و أدوات الذكاء الاصطناعي. أبرز هذه الآثار النفسية و أخطرها هو القلق الذي يأخذ صور عديدة منها؛ قلق اضمحلال القيمة الذاتية للفرد نتيجة كثرة استخدام هذه الأدوات. أيضاً لابد أن نذكر القلق المنتشر من فقدان الوظائف واستبدالها بعمليات أتمتة عن طريق الذكاء الاصطناعي. نضيف إلى ذلك، ضعف الإحساس بالإنجاز الفعلي الشخصي بسبب الاعتماد الشبه كلي على الذكاء الاصطناعي حيث يلعب دوراً جوهرياً في الاستقرار النفسي وإيمان الموظف بقدراته العملية المهنية أمام العمليات الخارقة للآلة. قد يستشعر الموظف بأن دوره أصبح ثانوياً نتيجةً للاستخدام المفرط و المستمر لأنظمة و برمجيات تفتقد تماماً للتعاطف الانساني و التفكير الوجداني للنفس البشرية. يسهم كل ذلك بخلق نوعاً من الجمود النفسي والانفصال العاطفي في سلوك الفرد الشخصي و المجتمع المهني مجتمعان مما قد يخلق مستويات عالية من التوتر و الاضرابات النفسية التي قد تؤدي لمشاكل وظيفية كالاحتراق الوظيفي و عدم الكفاءة المهنية. أما إذا تطرقنا للجانب الاجتماعي، فإن من الواجب علينا أن نوضح نقاط عدة أبرزها؛ إعادة تشكيل العلاقات المهنية وأساليب التعاون بين أبناء المؤسسة الواحدة ، فعوضاً عن التواصل الفعلي المباشر فقد انتقلنا لنقل الخطابات والاقتراحات والعديد من التفاعلات عبر وسائل رقمية ذكية غابت بدورها الروابط الاجتماعية بين الموظفين وأدت إلى ضعف الشعور بالانتماء الاجتماعي المؤسسي. ومما يجب التنويه عليه هو أن وجود تفاوت في مستوى التكيف والتعامل مع أدوات الذكاء الاصطناعي بين الموظفين؛ ولّد بدوره فجوة رقمية واضحة في إطار بيئة العمل الواحدة. فمما لاشك فيه أن من يملك المهارة والكفاءة العالية لممارسة و توظيف الذكاء الاصطناعي على أكمل وجه؛ يحصل ويكتسب على امتيازات وترقيات وظيفية أكثر من أقرانه ذو الخبرة المحدودة مما يعكس سلباً على تكافؤ الفرص والتقييم المهني العادل.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية طرح هذا البحث العلمي والتوعية به ، ضرورة تحقق توازن صحي بين التقدم التقني والرفاه النفسي والاجتماعي للموظفين. فالنجاح في دمج أدوات الذكاء الاصطناعي لا يتحقق فقط من خلال تدريب الموظفين على استخدامها، بل من خلال إعدادهم نفسياً واجتماعياً للتفاعل معها دون فقدان هويتهم المهنية أو إحساسهم بقيمتهم الإنسانية. كما أن نشر الوعي حول هذه التأثيرات يساعد المؤسسات على تطوير سياسات داعمة للصحة النفسية الرقمية وتعزيز التواصل الإنساني داخل بيئة العمل. نطرح في هذا البحث بعضاً من الجوانب العلمية والعملية التي تسهم و تشكل خطوة أساسية نحو بناء بيئة عمل متكاملة تراعي الإنسان قبل التقنية، وتضع الصحة النفسية والاجتماعية أولى أولويات التحول الرقمي المعاصر.

الأهمية العلمية:

- **فهم التحولات النفسية في سلوك الموظف:** يساعد البحث على تحليل كيفية تأثر الموظف نفسياً واجتماعياً عند التفاعل مع أدوات الذكاء الاصطناعي مثل مشاعر القلق و ضعف القيمة الذاتية و الاضمحلال المهني.
- **الإشارة إلى الفجوة النفسية بين التكنولوجيا والنفس الإنسانية:** يربط البحث بين المجالين التقني والإنساني والمسافة الآمنة بينهما.
- **توضيح إطار نظري لتحليل السلوك البشري في ظل الأتمتة:** يقدم البحث نموذجاً يمكن استخدامه لتفسير السلوكيات الجديدة التي تظهر عند دمج الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل مثل الاعتماد الزائد على التقنية و مقاومة التغيير.
- **التركيز على مفاهيم جوهرية في علم النفس التنظيمي والرقمي:** يسهم البحث في التركيز على مفاهيم محورية مثل الصحة النفسية الرقمية و علاقتها بالذكاء العاطفي في بيئة العمل وهي مفاهيم ضرورية لمواكبة التطورات الحديثة و السيطرة على أثارها النفسية السلوكية.
- **التوعية بضرورة التوازن الصحي بين التقنية والنفس:** يركز البحث على تحقيق طرق وأساليب تؤدي إلى توازن صحي نفسي بين التقدم التقني والرفاه النفسي والاجتماعي للموظفين. فالنجاح في دمج أدوات الذكاء الاصطناعي و التميز الوظيفي والإنجاز المهني مرتبطين ارتباطاً كلياً بوجود مسافة آمنة متزنة بين الموظف والآلة.

الأهمية العملية:

- **صياغة حلول وممارسات تنظيمية داخل بيئات العمل :** تساعد نتائج البحث على صياغة ممارسات تراعي الجانب النفسي والاجتماعي عند إدخال أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل بما يعزز الرضا والأمان الوظيفي والاستقرار المهني.
- **الحد من مقاومة التغيير التكنولوجي:** من خلال فهم دوافع القلق والمخاوف لدى العاملين يمكن للمؤسسات تطبيق استراتيجيات توعوية تقلل المقاومة وتزيد القبول للذكاء الاصطناعي.
- **دعم متخذي القرار في التحول الرقمي المستدام:** يقدم البحث مؤشرات ومخرجات عملية تساعد القيادات على تبني التحول الرقمي بشكل يراعي الإنسان كعنصر أساسي في عملية التطوير وليس مجرد مستخدم للتقنية.
- **تمكين الموظف من التكيف مع التحول الرقمي بثقة:** توفر نتائج البحث أساساً لتطوير برامج تدريب تساعد الموظفين على التعامل الإيجابي مع الذكاء الاصطناعي وتقليل القلق المرتبط بالتغيير.
- **تعزيز كفاءة الموظف من خلال الدعم النفسي والاجتماعي:** يساهم البحث على وضع آليات دعم تضمن للموظف بيئة عمل متوازنة تحافظ على صحته النفسية وتحفزه على الأداء.
- **تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين في بيئة رقمية:** من خلال فهم التأثير الاجتماعي للتقنيات، يمكن تطوير ممارسات عمل تشجع على التواصل الإنساني رغم الاعتماد على الأنظمة الذكية.
- **رفع مستوى الوعي المهني لدى الموظف:** تتيح للموظف إدراك دوره في المرحلة الجديدة من التحول الرقمي ليكون عنصراً فعالاً في التطوير لا متلقياً للتغيير فقط.
- **تعزيز الانتماء والرضا الوظيفي في بيئة العمل الذكية:** تساهم نتائج البحث في بناء ثقافة تنظيمية تجعل الموظف يشعر بأهميته رغم التطور التكنولوجي مما يدعم استقراره الوظيفي وارتباطه بالمؤسسة.

مما لاشك فيه ، فإن أهمية هذا البحث تبرز بشقيه العلمي والعملية في ضرورة الانتقال نحو نموذج الموظف المتكامل الذي يجمع بين القدرات الإنسانية والمهارات التقنية في آن واحد. فهذا النموذج يوازن بين الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي ويعزز فهم الموظف لدوره كعنصر جوهري في عملية التحول الرقمي. ومن خلال هذا التوازن يمكن للمؤسسات أن تؤسس بيئة عمل تقدر الإنسان بقدر ما توليه من تقدير لتكنولوجيا، و تساهم في تطوير موظفين يمتلكون المرونة النفسية والوعي المهني والقدرة على التكيف والابتكار في بيئات عمل ذكية مستدامة.

أهداف الدراسة:

يسعى هذا البحث إلى الجمع بين الفهم العلمي والتحليل التطبيقي لدراسة الأثر النفسي و الاجتماعي لاستخدام أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل المتعددة بغرض فهم انعكاسها على السلوك النفسي للموظف في إطار مجتمعه المهني بالإضافة لعلاقاته الإجتماعية المختلفة. تعزز الدراسة التوازن والتكيف النفسي في ظل طفرة هائلة من التحول الرقمي الملامس لشتى جوانب الحياة. ومن المتوقع أن تسهم نتائج البحث في تعزيز الوعي المؤسسي بأهمية الصحة النفسية الرقمية و تطوير استراتيجيات و ممارسات فعالة للموظفين؛ بما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر توازناً و إنتاجية واستدامة إنسانية وتقنية في آن واحد. مما يلي بعض الأهداف الفرعية المنبثقة للهدف الرئيسي للبحث:

الأهداف الفرعية:

- تحليل التأثير النفسي لاستخدام الذكاء الاصطناعي على الموظفين: من حيث مستويات القلق، الشعور بالأمان الوظيفي، والرضا المهني.
- دراسة التغيرات الاجتماعية في بيئة العمل الذكية: من خلال فهم كيفية تأثير التقنية على التواصل الإنساني، روح الفريق، والانتماء للمؤسسة.
- تحديد المهارات النفسية والاجتماعية اللازمة للموظف في البيئة الرقمية: مثل المرونة، الذكاء العاطفي، والقدرة على التكيف مع التغير المستمر في العمل.
- وضع إطار مؤسسي لدعم الموظفين أثناء التحول التقني: يتضمن سياسات وبرامج تعزز الصحة النفسية وتقلل من الضغوط الناتجة عن الأتمتة والتقنيات الذكية.
- قياس علاقة تقبل الموظفين للذكاء الاصطناعي بمستوى الأداء والإنتاجية: لتوضيح دور التكيف النفسي والاجتماعي في تحقيق كفاءة مهنية عالية المستوى.
- تقديم توصيات عملية لبناء بيئة عمل رقمية إنسانية: تساهم في خلق توازن بين التطور التقني والصحة النفسية الإنسانية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر فعلي بجوانبه (النفسية والاجتماعية) ذو دلالة واضحة لاستخدام الفرد أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل و كيف ينعكس هذا الأثر على أداء وسلوك الموظف في مجتمعه المهني وتفاعله الاجتماعي في الوسط المحيط به و مدى تكيف الفرد مع تحديات التحول الرقمي؟

التساؤلات الفرعية:

من المفترض أن تجيب نتائج البحث العلمي على بعض الأسئلة المتعلقة بكلاً من الجانب النفسي والجانب الاجتماعي بالإضافة إلى التكيف والتوازن المطلوب لنجاح وتخطي هذه الآثار في بيئة العمل. فيما يلي بعض التساؤلات الفرعية لكل قسم على حدة:

❖ الأثر النفسي

- ما طبيعة المشاعر والانفعالات التي يمر بها الموظف عند استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في مهامه اليومية؟
- إلى أي مدى يسهم استخدام الذكاء الاصطناعي في زيادة أو تقليل الضغوط النفسية في بيئة العمل؟
- كيف يؤثر الذكاء الاصطناعي على دافعية الموظف للعمل وشعوره بالإنجاز والجدوى المهنية؟
- هل يشعر الموظف بفقدان السيطرة أو التهديد الوظيفي نتيجة اعتماد المؤسسات على الأنظمة الذكية؟
- ما العلاقة بين مستوى الوعي التقني لدى الموظف ومستوى التكيف النفسي مع بيئة العمل الرقمية؟

❖ الأثر الاجتماعي

- كيف يؤثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على أنماط التواصل الاجتماعي بين الموظفين داخل المؤسسة؟
- هل يؤدي الاعتماد المتزايد على الأنظمة الذكية إلى ضعف الروابط الاجتماعية ؟
- كيف يمكن أن يسهم الذكاء الاصطناعي في إعادة تشكيل العلاقات المهنية؟
- ما أثر الذكاء الاصطناعي على تكافؤ الفرص داخل بيئة العمل؟

❖ التكيف والآثار المستقبلية

- ما العوامل التي تساعد الموظف على التكيف النفسي والاجتماعي مع التحول الرقمي في عمله؟
- كيف يمكن للمؤسسات تصميم برامج دعم وتدريب تقلل من الآثار النفسية السلبية لاستخدام الذكاء الاصطناعي وتزيد من الأثر الإيجابي لسلام النفسي للموظف؟

- ما مدى تأثير الأثر النفسي والاجتماعي لاستخدام الذكاء الاصطناعي على الأداء العام والإنتاجية في المؤسسة؟
- كيف يمكن تحقيق التوازن بين الكفاءة التقنية والمحافظة على الرفاه النفسي والاجتماعي للموظف؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحقيقها فقد اعتمدَ في هذا البحث على مجموعة من الفروض تتمثل في:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر نفسي و اجتماعي ملموس ذو دلالة واضحة إيجابية أو سلبية لاستخدام الموظف أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وقد ينعكس هذا الأثر على أداء وسلوك الموظف في مجتمعه المهني وتفاعله الاجتماعي في الوسط المحيط به و يؤثر على مدى تكيفه مع تحديات التحول الرقمي.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

○ **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لاستخدام الموظف أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وقد ينعكس هذا الأثر على الجانب النفسي والاجتماعي له.

○ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية سلبية لاستخدام الموظف أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وقد ينعكس هذا الأثر على الجانب النفسي والاجتماعي له.

○ **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لاستخدام الموظف أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وقد ينعكس هذا الأثر على الجانب النفسي والاجتماعي له.

○ **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية سلبية لاستخدام الموظف أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وقد ينعكس هذا الأثر على الجانب النفسي والاجتماعي له.

الدراسات السابقة:

في هذا القسم سيتم سرد بعض الدراسات السابقة ذات الصلة الوطيدة بموضوع البحث وما يتعلق بالأثر النفسي والاجتماعي لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل. تمثل الدراسات السابقة لبنة أساسية لإجراء البحث حيث تقدم خلفية وقاعدة أساسية يتم بناء البحث على نتائجها وما توصلت إليه من إسهامات و منجزات تسهم بشكل كبير في فهم موضوع البحث من أكثر من منظور مختلف يساعد بدرجة عظمى في معالجة بعض الفرضيات والنظريات المقترحة في هذا البحث. فيما يلي بعض الدراسات التي تغطي بعض المواضيع في الجانب النفسي مثل: القلق، التوتر المهني، السلام النفسي، الكفاءة المهنية. وأيضاً شملت بعض الدراسات جوانب ذات صلة بالجانب الاجتماعي كالتواصل والتفاعل داخل نطاق بيئة العمل بالإضافة إلى العلاقة بين الموظف والآلة.

○ دراسة - تأثير قلق الذكاء الاصطناعي في مكان العمل على الرضا النفسي بين موظفي قطاع الخدمات. [1] (Impact of AI workplace anxiety on life satisfaction among service industry employees -2025)

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير القلق المترتب بالعمل في بيئات العمل المستخدمة لتقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل كبير، حيث تقدم الدراسة منهجية لتخفيف القلق والآثار النفسية السلبية المترتبة عليه. حيث تم إجراء الدراسة على عينة استبائية لـ 600 موظف في قطاع الخدمات عبر منصة - Questionnaire Star- و وضحت نتائج الدراسة أن ما يقارب 91% من الموظفين معرضين لقلق نفسي مترتب لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وغير راضون عن حياتهم المهنية نتيجة لاندماج التقنية بشكل كبير في مهامهم اليومية. كما أوضحت المقترحات في هذه الدراسة أن يمكن التخفيف من هذا التأثير السلبي بتعزيز التدريب المهني والتنظيم العاطفي وأنظمة الدعم الاجتماعي في بيئة العمل.

- دراسة - ردود الفعل من الذكاء الاصطناعي والدعم الاجتماعي في مكان العمل في تعزيز الكفاءة الذاتية المهنية: تجربة عشوائية محكمة في اليابان [2]. (AI feedback and workplace social support in enhancing occupational self-efficacy: a randomized controlled trial in Japan -2025)

تهدف الدراسة إلى فهم الترابط بين الذكاء الاصطناعي والأفراد عن طريق ملاحظة المحادثات المختلفة بين الموظفين وروبوتات الدردشة مع الذكاء الاصطناعي، حيث تنقسم هذه الملاحظات على قسمين: إيجابية وهي متعلقة بالتغذية الراجعة نحو إبراز نقاط القوة والتركيز على جوانب الكفاءة لدى الموظف بينما القسم السلبي يعنى بجوانب التحسين والتطوير لنقاط الضعف. أجريت هذه الدراسة على موظفين يابانيين في القطاعين الخاص والحكومي بشكل عشوائي. حيث أظهرت نتائج الدراسة أن الملاحظات الإيجابية من روبوتات الدردشة عززت الكفاءة الذاتية المهنية بشكل ملموس. إضافة إلى ذلك عززت الملاحظات السلبية أيضاً الكفاءة الذاتية ولكن فقط عندما شعر الموظفون بمستوى عالٍ من الدعم العاطفي من مشرفهم وزملائهم. أسهمت هذه النتائج إلى طرق فعالة لدمج الذكاء الاصطناعي في مكان العمل، حيث يمكن للموظفين والذكاء الاصطناعي القيام بأدوار إيجابية تكميلية في تطوير سير العمل واستدامته. تبين الدراسة كيف يمكن لأدوات الذكاء الاصطناعي أن تؤثر نفسياً عبر الكفاءة الذاتية واجتماعياً عبر الدعم من الزملاء والمشرفين في بيئة العمل.

- دراسة - تأثير معرفة الذكاء الاصطناعي على التوازن بين العمل والحياة والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعات [3].

(The impact of AI literacy on work–life balance and job satisfaction among university faculty-2025)

تهدف الدراسة إلى توضيح تأثير معرفة استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي على التوازن بين العمل والحياة والرضا الوظيفي لدى عضو هيئة التدريس. حيث قامت منهجية هذه الدراسة بجمع بيانات الاستبيان من 511 عضو من أعضاء هيئة التدريس. حيث شملت بعضاً من مقاييس معرفة الذكاء الاصطناعي والكفاءة المهنية والتوازن بين العمل والحياة بالإضافة إلى الرضا الوظيفي مع قبول واندماج التقنية في مهام العمل اليومية. علاوة على ذلك فقد قامت الدراسة بإجراء بعض التحليلات الإحصائية للآثار المباشرة وغير المباشرة لمعرفة الذكاء الاصطناعي على رفاهية أعضاء هيئة التدريس. أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعرفة العملية باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي تعزز بشكل كبير الرضا الوظيفي وتسهم بصورة واضحة على ملاسة الجانب النفسي المتعلق بالكفاءة المهنية والارتباط الوظيفي المؤسسي. وهذا بدوره ينتج توازناً أفضل بين العمل والحياة.

○ دراسة - تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي على سلوك الابتكار في العمل [4]

(The Impact of AI Usage on Innovation Behavior at Work -2025)

تهدف الدراسة إلى فهم أثر استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل على سلوك الابتكار لدى الموظفين مع التركيز على الكفاءة الذاتية والمهارات المهنية. حيث قامت منهجية هذه الدراسة بجمع بيانات الاستبيان على مرحلتين شمل 339 موظفًا من 13 مؤسسة تصنيع صينية تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في أعمالها، وأظهرت النتائج أن استخدام الذكاء الاصطناعي يؤثر إيجابياً على سلوك الابتكار وأن هذا التأثير يتحقق جزئياً من خلال تعزيز الكفاءة الذاتية لدى الموظفين. كما تبين أن العلاقة تصبح أقوى لدى الأفراد ذوي الانفتاح العالي وعند ارتفاع تعقيد الوظيفة. خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يكون محفزاً للابتكار عبر تمكين الموظفين وتعزيز ثقتهم بقدراتهم، شرط أن تتوافر خصائص شخصية وتنظيمية داعمة. وأوصت المؤسسات بتصميم بيئات عمل تراعي السمات الفردية وتعقد المهام عند دمج أدوات الذكاء الاصطناعي، مع التركيز على التدريب والدعم النفسي لتعزيز الكفاءة الذاتية.

○ دراسة - تأثير الذكاء الاصطناعي على إنتاجية وأداء الموظفين [5]

(The impact of artificial intelligence on employee productivity and performance- 2025)

تهدف الدراسة إلى فحص شامل للدراسات والمنشورات المتوفرة حول كيفية تأثير أدوات الذكاء الاصطناعي على إنتاجية الموظفين وأدائهم من منظور تقني واجتماعي. حيث استخدمت الدراسة منهجية تنقيح وتنفيذ الدراسات والأطروحات السابقة وتحليل نتائجها والربط بينها. فأوجزت فيها أبحاث تجريبية ونظرية من مجالات متنوعة مجتمعة في قواعد بيانات مختلفة. خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحسن الكفاءة التشغيلية من خلال الأتمتة والمعالجة السريعة للبيانات كما يوجد نوعية آلية اتخاذ القرار وبالتالي يرفع أداء العمل لكن ذلك مشروط بوجود عوامل نفسية واجتماعية مثل جاهزية الموظفين و قبول التكنولوجيا ومهاراتهم الرقمية. علاوة على ذلك تنبأت الدراسة إلى وجود آثار سلبية محتملة مثل التوتر التكنولوجي أو قلق فقدان الأمان الوظيفي إذا لم توظف عملية الدمج بطريقة إنسانية منطقية. واستنتج أن الفعالية القصوى لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل تكون عبر مواءمة الابتكار التقني مع المهارات البشرية للموظفين مما يوفر إطاراً واسع لقياس تأثير الذكاء الاصطناعي على أداء الموظفين.

○ دراسة - تعزيز الثقة في الذكاء الاصطناعي في مجال الطيران التجاري: دراسة استكشافية [6]

(Fostering trust in artificial intelligence in commercial aviation: an exploratory study -2024)

تهدف الدراسة إلى فهم أبعاد الثقة في استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي داخل قطاع الطيران التجاري حيث كانت منهجية الدراسة تعتمد على استبيان بين 310 موظفاً في مجال الطيران في الولايات المتحدة، حيث تم تحليل التوقعات والمخاوف حول الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل الجوية. وأظهرت النتائج أن العامل الأساسي هو إدراك الموظفين لمدى موثوقية وكفاءة هذه الأنظمة، فكلما زاد الإيمان بأن النظام يعمل بأمان وبمستوى عال من الأداء زادت درجة القبول والتعاون. في الجهة المقابلة ظهرت مقاومة و تحفظات من تقليص دور العامل البشري. و توصي الدراسة أن تعزيز الثقة في الذكاء الاصطناعي يتطلب شفافية في تصميمه وتدريباً مخصصاً للعاملين ومشاركة واضحة في مراحل المراجعة والتقييم وإلا فإن الأثر الاجتماعي و الأثر النفسي كالشعور بعدم الأمان أو استبدال المهارات البشرية بالتقنية قد يثبط الاستخدام الفعال الصحيح للذكاء الاصطناعي في بيئة الطيران.

○ دراسة - اعتماد الذكاء الاصطناعي والعوامل البشرية في لوجستيات الطيران: آثاره على ثقافة

السلامة ورفاهية الموظفين [7]

(Artificial Intelligence Adoption and Human Factors in Aviation Logistics:
Implications for Safety Culture and Employee Well-being -2023)

تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير تبني استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في قطاع الطيران والشحن الجوي على السلامة النفسية والثقافة التنظيمية للموظفين بالتركيز على الموظفين في جميع مستويات الهيكل الهرمي للمؤسسة بما في ذلك الإداريين و المراقبين الأرضيين والعاملين في المناولة اللوجستية. حيث اعتمد الدراسة على استبيان شمل 278 موظفاً في شركات شحن جوي عاملة في الإمارات والسعودية ومصر وقد قامت بتحليل البيانات و توصلت إلى نتائج توضح أنت أدوات الذكاء الاصطناعي تخلق بيئة عمل أكثر كفاءة لكنها ترفع في المقابل مستويات القلق والخوف من فقدان الوظيفة خصوصاً لدى العاملين ذو الخبرة المحدودة بالأنظمة الذكية. ومع ذلك فقد أظهرت أن الدعم الإداري والتدريب المستمر قد يسهم بدوره بصورة إيجابية في تعزيز الرفاه الوظيفي والثقة بالأنظمة الذكية فيعتبر نجاح التحول الرقمي في الطيران لا يعتمد فقط على التقنية بل على إدارة الموظفين إنسانياً ونفسياً بشكل فعال لضمان توازن بين الكفاءة التشغيلية وصحة الموظفين النفسية والاجتماعية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- توضيح و إبراز الأهمية الكامنة في سرد مواضيع البحث النظرية والتطبيقية.
- وضع أسس علمية راسخة تستند على أفكار ومنطلقات بحوث ودراسات سابقة.
- معرفة أوجه القصور و العقبات البحثية في الدراسات السابقة بالإضافة إلى مكان القوى التي تم التطرق لها و محاولة إبراز جوانب مختلفة لها تعزز من منطلقاتها.
- المساعدة في تحديد منهجية البحث المتبعة و ذكر أفضل الأساليب لجمع البيانات واستخلاصها وتحليلها بصورة مثالية سلسلة.
- التعرف على أساليب جمع البيانات والعينات المناسبة لكل دراسة ونقطة تحليلية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تشهد بيئات العمل الحديثة تحولاً هائلاً متسارعاً في استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي، مما يستدعي توظيف إطار نظري متكامل يفسر الجوانب النفسية والاجتماعية لهذا التحول المتسارع، وفي ظل إعداد هذا البحث حول الأثر النفسي والاجتماعي لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل يمكن الاستناد إلى مجموعة من النظريات العلمية التي توفر فهماً شاملاً للعلاقة بين الموظف والذكاء الاصطناعي:

توضح النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) التي تعد من أبرز النظريات المستخدمة في تفسير سلوك الأفراد تجاه التقنيات الجديدة فهي توضح كيف تؤثر توقعات الأداء وسهولة الاستخدام والدعم الاجتماعي على استعداد الموظف لتبني أدوات الذكاء الاصطناعي مما ينعكس بدوره على تفاعله النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل.

ويعزز هذا المنظور من خلال نظرية التحديد الذاتي (Self-Determination Theory) التي تركز على احتياجات الإنسان النفسية الأساسية مثل الاستقلالية والانتماء لمجتمع وتسهم هذه النظرية في تفسير مدى تأثير استخدام الأنظمة الذكية على شعور الموظف بالتحكم في عمله وعلى ثقته بقدراته وعلى جودة علاقاته المهنية.

أما من الناحية التنظيمية والاجتماعية فتبرز نظرية التداخل الاجتماعي المادي (Sociomateriality) التي تنظر إلى التكنولوجيا باعتبارها جزءاً لا يمكن فصله عن التفاعل الاجتماعي في بيئة العمل بل ولا ينظر إلى أدوات الذكاء الاصطناعي كأدوات تقنية فحسب بل كعناصر أساسية للتواصل والتفاعل داخل نطاق بيئة العمل.

ولفهم التأثيرات الانفعالية الناتجة عن هذا التفاعل يمكن توظيف نظرية الأحداث الانفعالية في العمل (Affective Events Theory) التي تفسر كيف تؤدي المواقف اليومية مشاعر إيجابية و سلبية تؤثر في الرضا الوظيفي والأداء المهني فتعامل الموظف مع أنظمة ذكية قد يثير مشاعر مختلفة تتراوح بين الإنجاز والتقدير والقلق مما ينعكس مباشرة على حالته النفسية وسلوكياته المهنية.

ومن زاوية إدارة الضغوط يمكن الرجوع إلى نموذج متطلبات وموارد العمل (Job Demands-Resources Model) الذي يوضح العلاقة بين متطلبات الوظيفة وتأثيرها على الرفاه النفسي والإجهاد المهني فالتقنيات الحديثة قد تشكل مورداً إيجابياً يخفف الأعباء ويقللها أو على العكس تماماً فقد يخلق ضغوطاً نفسية شديدة وفقاً لطريقة إدماجها في بيئة العمل.

كما يمكن توظيف نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية (Social Information Processing Theory) لتفسير كيفية تكوين الموظف لموقفه تجاه الذكاء الاصطناعي من خلال تفاعله مع مجتمعه المهني الذي يلعب دوراً مهماً في قبول أو رفض التقنية.

وأخيراً تضيف نظرية حفظ الموارد (Resource Conservation Theory) إضافة أخرى إذ تفترض أن الأفراد يسعون للحفاظ على مواردهم المادية والنفسية والوظيفية بشتى الطرق، فعندما يشعر الموظف بأن الذكاء

الاصطناعي يهدد دائرته الشخصية وموارده الأساسية لا سيما الأمان الوظيفي فقد تظهر استجابات نفسية دفاعية قد تؤثر في التوازن الاجتماعي لدى الموظف وتحرك المشاعر المهنية لديه.

كما تم ذكر و توضيح هذه النظريات العلمية المختلفة فإن الأثر النفسي والاجتماعي لذكاء الاصطناعي في بيئة العمل لا يمكن فهمه من منظور واحد بل يتطلب رؤية شمولية تدمج بين السلوك الفردي والبيئة الاجتماعية المحيطة به فمن خلال هذه الأسس النظرية يستطيع البحث تحليل تجارب الموظفين بصورة أعمق وأشمل عن طريق كيف يمكن للتقنيات الذكية أن تكون عاملاً داعماً للفراه والابتكار إذا وظفت وأديرت بوعي أشمل أو قد تكون مصدراً للضغوط إذا أهملت الجوانب النفسية والاجتماعية المصاحبة لها.

المنهجية وطرق البحث:

ستتند الآلية المتبعة في هذا البحث على دراسة وتحليل المحاور الأساسية للدراسة، بدءاً من القلق مشكلاً على صوره المختلفة كالقلق الوظيفي والرضا المهني ومشاعر القلق المصاحبة للكفاءة الذاتية لدى الموظف. وسوف يمثل المحور الثاني الآثار الاجتماعية بما فيها التفاعل المهني داخل إطار بيئة العمل وجودة العلاقات المهنية بين أفراد المؤسسة الواحدة باختلاف مستوياتها. حيث تكون المنهجية تعتمد على ملاحظة و وصف المشاهدات ومن ثم جمع البيانات من العينة الضابطة في الدراسة و القيام بعمليات التحليل المناسبة التي تهدف إلى استنتاجات دقيقة وصحيحة وغير متحيزة للوصول إلى تحقيق تكامل منهجي يعطي نتائج غنية وشاملة. و فيما يلي بعض الأسس والمنهجيات المتبعة في البحث:

○ المنهج الوصفي التحليلي:

من خلال هذه المنهجية سيتم وصف المشكلة كما تبدو في الواقع عن طريق الملاحظة والتحليل وتفسير النتائج ومحاولة استنتاج العلاقات و الترابطات بين متغيرات الدراسة. فعلى سبيل التوضيح؛ سيتم دراسة الجانب المتعلق بالأثر النفسي والعوامل والتفسيرات المنطقية المتعلقة به ومدى أثره المترتب على استخدام التقنية والحدثة الرقمية. أما في الشق الآخر، سيسهم المنج الوصفي لتحديد الأنماط والسلوك الاجتماعية وإبراز دور التعاون و الانتماء بين أفراد البيئة الواحدة التي تتبنى بشكل كبير عمليات أتمتة تقنية في تواصلها الداخلي.

○ المنهج الكمي:

والذي بدوره يقوم بالاعتماد بصورة كبيرة على جمع البيانات من خلال استبيانات يتم نشرها لعينة الدراسة ومن ثم يتم تحليل هذه الاستبيانات و استخراج معلومات وصفية دقيقة. ستساعد المنهجية الكمية لقياس الأثر النفسي والاجتماعي بأرقام دقيقة بين فئات الموظفين المختلفة بالإضافة إلى قابلية اجراء اختبارات للفرضيات المطروحة في هذه الدراسة ومقارنتها بالنتائج. علاوة على ذلك سيساعد المنهج الكمي في تعزيز و معرفة اتجاه العلاقات بين أدوات الذكاء الاصطناعي و المتغيرات النفسية والاجتماعية التي من خلالها يمكن الوصول إلى نتائج وتفسيرات قابلة للتعميم.

○ المنهج النوعي:

حيث يشمل إجراء المقابلات الفردية أو الجماعية عند عدم إمكانية قياس وتدوين الملاحظات واعتماد أرقام ونتائج الاستبيانات وحدها. يعزز المنهج النوعي من فهم كيفية وسببية شعور الموظف بعوامل القلق و ضغط العمل وضعف الانتماء للمؤسسة و هشاشة العلاقات المهنية عن طريق القصص والتجارب المذكورة في المقابلات الشخصية التي تعكس الواقع في أدق صوره بعيداً كل البعد عن عالم الأرقام. فمما لا شك فيه أن المقابلات و الاجتماعات مع الموظفين تفيد بدورها عن الكشف عن المزيد من المشاعر والتصورات و الأحاسيس الاجتماعية والنفسية في سياق إنساني دقيق في وصفه وشموليته.

○ التصميم المنهجي المختلط:

يتم دمج المنهجين الكمي والنوعي معاً لتحقيق تكامل منهجي يعطي نتائج غنية وشاملة. حيث أن البيانات الكمية تمتاز بدقة الأرقام و من الجانب الآخر البيانات النوعية تضيف العمق الوصفي الإنساني، فكلالهما يفيدا في تفسير الظواهر والمشاعر النفسية والاجتماعية عند الربط بينهما كأداة تفيد بشكل مثري في فهم التحول التقني الحديث في بيئة العمل.

❖ مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في هذا البحث جميع موظفين الشركة السعودية للشحن العاملين في بيئات تستخدم الذكاء الاصطناعي بشكل مباشر أو غير مباشر. تكمن خصائص المجتمع من التنوع في الخبرات والمهارات ومجالات العمل المختلف. إضافة على ذلك ، التباين العمري والجنسي و الأهم من ذلك هو مستوى التعرض لأدوات الذكاء الاصطناعي لكل موظف. حيث أن هذه الخصائص ستستهم في ضمان شمولية الأفراد المتأثرين بالذكاء الاصطناعي في الدراسة البحثية. سيتم تقسيم عينة الدراسة وفقاً للمستويات الإدارية في المؤسسة (إداريين- تقنيين-مدراء أقسام-قادة الفرق-موظفين الخدمة) مع المحافظة على تناسب أعداد كل قسم لضمان الدقة و التعميم وتقليل التحيز. يشكل حجم العينة من 300-400 موظف في المؤسسة لضمان إحصائيات دقيقة.

أدوات الدراسة :

تتكون من الاستبيانات التي بدورها تحاول الإجابة على بعض المشاعر النفسية المترتبة على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي كالقلق والضغط النفسي والرضا و الرفاهة الوظيفية والكفاءة المهنية والاحتراق الوظيفي، من خلال صياغة أسئلة واضحة ذات معنى سهل الفهم وغير مفتوح الإجابة. تتمثل الأداة الثانية في الدراسة على إجراء المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين بمختلف المستويات لا سيما موظفي الموارد البشرية لمعرفة الجوانب الإيجابية والسلبية لدى غالبية الموظفين ومستويات الرضا الوظيفي في المؤسسة. ثالثاً، لا غنا عن الملاحظات الوظيفية السطحية للفهم العام لطريقة التفاعل مع أدوات الذكاء الاصطناعي ومدى القبول والرفض لها ومعرفة السلوك الشخصي للموظف. ويأتي كخوة أخيرة ، تحليل المحتوى للمقابلات والاجتماعات لفهم المتغيرات الرئيسية والتفسيرات بشصورة أعمق.

اعتبارات أخلاقية عند إجراء الدراسة البحثية:

- احترام خصوصية الموظفين.
- عدم الإفصاح عن البيانات الشخصية.
- جمع الموافقات من الإدارة العامة للقيام بالدراسة.
- توضيح أن المشاركة تطوعية.
- استخدام البيانات لأغراض بحثية فقط.

حدود الدراسة :

- حدود مكانية: تطبق هذه الدراسة على موظفي المبنى الرئيسي لشركة السعودية للشحن الواقع في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية : من المفترض تنفيذ الدراسة في مطلع العام الميلادي 2026.
- حدود بشرية: مجموعة الدراسة تتكون من عينة عشوائية من مندوبي شركة السعودية للشحن من مختلف الأقسام الإدارية ومختلف السلم الوظيفي.
- حدود موضوعية: تقتصر أطر هذه الدراسة لتغطية الجوانب النفسية والاجتماعية للموظف.
- حدود سلوكية: قد تواجه الدراسة عدة عقبات في مرحلة جمع البيانات خاصة عند التطرق للتعبير الصريح لمشاعر الموظفين والتردد في الإفصاح عن بعض الحقائق خوفاً من الإدارة التنظيمية أو السمعة الشخصية. إضافة إلى ذلك، يجب التوניה أن هنالك صعوبة في قياس المشاعر والأحاسيس الانسانية بدقة. و مما لاشك فيه اختلاف أدوات الذكاء الصطناعي يختلف باختلاف الإمكانيات المتوفرة لكل منشأة و ثقافة كل شركة وتنوع مجالاتها وحيز عملها. فبالنالي يمكن القول أن هناك خوف من حدوث تحيز ذاتي في الإجابات.

الملخص:

مما تم توضيحه في مقترح خطة البحث من تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وأسئلتها وأهميتها وحدودها والمنهجية المتبعة في جمع وتحليل بيانات الدراسة يتصور أن موضوع البحث الأثر النفسي والاجتماعي لاستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل يمثل أحد أهم المواضيع المعاصرة التي تستوجب البحث والتحليل العلمي. إذ يشهد العالم تحول رقمي متسارع في توظيف التقنيات الذكية في بيئات العمل المختلفة، حيث ينعكس بصورة مباشرة على طبيعة المهام الوظيفية وأنماط التفاعل داخل بيئات العمل ومستوى الصحة النفسية والاجتماعية لدى الموظفين. وتسعى هذه الدراسة إلى سد فجوة بحثية فيما يتعلق بتأثير الذكاء الاصطناعي على الجوانب الإنسانية في العمل مثل القلق الوظيفي وضغط العمل ومستوى الرضا والانتماء وجودة العلاقات المهنية. ومع اتخاذ منهج مختلط يجمع بين الأساليب الكمية والنوعية فإن الدراسة تهدف إلى تقديم فهم شامل وعميق يجمع بين الدقة الإحصائية والعمق الإنساني. كما يتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في مساعدة المؤسسات صناع القرار على تصميم سياسات تهتم بالبعد الإنساني عند دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي وتوفير بيئة عمل أكثر توازناً تخفف من ضغوط التقدم التقني وتدعم الصحة النفسية والاجتماعية للموظفين. وختاماً هذه الدراسة تأمل أن تسهم نتائجها في إثراء المعرفة العلمية وفي دعم ممارسات مهنية أكثر وعياً وإنسانية خلال السنوات القادمة.

المراجع:

- Feng Z., Hu C.M., Chen S., Xu J.Y., Zhang Y., Hao M. (2025) "Impact of AI workplace anxiety -1
on life satisfaction among service industry employees: exploring mediating and moderating
".factors
- Watanabe, Y., Nakayama, M., Takemura, K., & Uchida, Y. (2025). AI feedback and workplace -2
social support in enhancing occupational self-efficacy: a randomized controlled trial in
Japan.
- Huang L , Zhao Y. (2025) "The impact of AI literacy on work—life balance and job satisfaction -3
among university faculty: a self-determination theory perspective
- Zhang, Q., Liao, G., Ran, X., & Wang, F. (2025). The Impact of AI Usage on Innovation -4
Behavior at Work: The Moderating Role of Openness and Job Complexity. Behavioral
Sciences, 15(4),
- Abdurrahim, A. (2025). Literature review: The impact of artificial intelligence on employee -5
productivity and performance. *International Journal of Applied Finance and Business
Studies*, 13(1)
- Halawi, L. A., Miller, M., & Holley, L. (2024). Fostering trust in artificial intelligence in -6
commercial aviation: An exploratory study. *Issues in Information Systems*, 25(2), 397–407.
- El-Sayed, M., & Al-Rashid, F. (2023). Artificial intelligence adoption and human factors in -7
aviation logistics: Implications for safety culture and employee well-being. *Journal of Air
Transport Management*, 112, 102424.