

أثر القيادة الخادمة في تعزيز الالتزام التنظيمي والاحتفاظ بالكفاءات في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية

إعداد

سامر بنون



أصبح الذكاء الاصطناعي في الوقت الحالي من الأدوات المساندة المهمة في البحث العلمي، خاصة في المراحل الأولى التي تتعلق بصياغة الأفكار، وتحديد العلاقات بين المتغيرات، وبناء الفرضيات، وتصميم أدوات جمع البيانات.

فالباحث في مرحلة الدراسات العليا يحتاج إلى أدوات تساعد على تسريع التفكير المنهجي، وتوليد بدائل متعددة، وصياغة أسئلة أكثر دقة ووضوحاً، دون أن يعني ذلك الاعتماد الكامل على الذكاء الاصطناعي.

ومن هذا المنطلق، يهدف هذا العرض إلى تقديم تطبيق عملي لاستخدام إحدى أدوات الذكاء الاصطناعي في كتابة فرضيات بحثية وصياغة أسئلة مقابلة استطلاعية، مع عرض الـ Prompt الذي تم استخدامه فعلياً، ثم توضيح كيف تم تطوير المخرجات بصورة أكاديمية

أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي

تكمّن أهمية الذكاء الاصطناعي في البحث العلمي في أنه يساعد الباحث على اختصار الوقت، وتنظيم الأفكار، واقتراح علاقات بين المتغيرات قد لا تظهر بسهولة من القراءة الأولية فقط.

فعلى سبيل المثال، قد يكون لدى الباحث موضوع عام مثل “القيادة الخادمة”، لكنه يحتاج إلى تحديد:

ما المتغيرات المرتبطة بها؟

هل العلاقة مباشرة أم غير مباشرة؟

هل يوجد متغير وسيط أو معدل؟

وهنا يمكن للذكاء الاصطناعي أن يعمل كمساعد أولي في بناء التصور البحثي، ثم يأتي دور الباحث في المراجعة والتحليل والتأكد من أن هذه المخرجات منسجمة مع الأدبيات العلمية الحقيقية وليست مجرد صياغات عامة

الأداة المستخدمة من أدوات الذكاء الاصطناعي

في هذا التطبيق تم استخدام إحدى أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وهي أداة تعتمد على معالجة اللغة الطبيعية وتوليد النصوص، مثل "شات جي بي تي"، بهدف المساعدة في:

اقتراح فرضيات بحثية

اقتراح أسئلة مقابلة

تحسين الصياغة الأكاديمية

وقد تم اختيار هذه الأداة لأنها مناسبة في مرحلة صياغة الأفكار والفرضيات، وتساعد في إنتاج مقترحات أولية بسرعة، خاصة إذا تم توجيهها من خلال "برومبت" واضح ومحدد.

ومن المهم الإشارة إلى أن الأداة هنا لم تُستخدم كبديل عن الباحث، وإنما كوسيلة مساعدة لتوليد مسودات أولية، قام الباحث لاحقاً بمراجعتها وتكييفها مع موضوع الدراسة الفعلي

تم في هذا التطبيق اختيار ثلاثة متغيرات مترابطة تخدم موضوع الدراسة المقترحة، وهي:

القيادة الخادمة بوصفها المتغير المستقل

الالتزام التنظيمي بوصفه المتغير التابع

الرضا الوظيفي بوصفه متغيراً وسيطاً

وقد تم اختيار هذه المتغيرات لأن الأدبيات الإدارية تشير إلى أن القيادة الخادمة غالباً ما تؤثر في التزام العاملين من خلال تحسين شعورهم بالرضا والعدالة والدعم داخل المنظمة.

ومثال ذلك: عندما يشعر الموظف بأن القائد يدعمه ويستمع إليه ويهتم بتطويره، فإن هذا غالباً يرفع مستوى رضاه

الوظيفي، ومن ثم ينعكس ذلك على قوة التزامه تجاه المنظمة واستمراره فيها

العلاقة بين المتغيرات المختارة ليست علاقة عشوائية، بل تقوم على منطق نظري يمكن تفسيره تنظيمياً. فالقيادة الخادمة تركز على خدمة العاملين وتمكينهم وبناء الثقة معهم، وهذا السلوك القيادي لا يؤدي فقط إلى تحسين الجو التنظيمي، بل يرفع كذلك من شعور العاملين بالإنصاف والتقدير. وعندما يرتفع هذا الشعور، يزداد الرضا الوظيفي، ومع ارتفاع الرضا يصبح العامل أكثر التزاماً بالمنظمة وأكثر رغبة في الاستمرار فيها. وعلى سبيل المثال، إذا كان مدير المستشفى يراعي احتياجات العاملين، ويدعمهم في حل المشكلات، ويوفر بيئة عمل محترمة، فإن ذلك قد لا يظهر فقط في رضا الموظف، بل قد يؤدي أيضاً إلى بقاءه في العمل لفترة أطول وارتفاع انتمائه للمؤسسة.

التالي: Prompt تم استخدام الذكاء الاصطناعي من خلال الـ

"Suggest 3 research hypotheses linking servant leadership, job satisfaction, and organizational commitment in a workplace context. Explain the expected relationship between the variables in academic style."

ترجمة المضمون:

اقترح ثلاث فرضيات بحثية تربط بين القيادة الخادمة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي في سياق العمل، مع شرح العلاقة المتوقعة بين المتغيرات بأسلوب أكاديمي.

وقد تم استخدام هذا الـ "برومبت" بوصفه الأداة أو الكود النصي الفعلي الذي تم إدخاله إلى أداة الذكاء الاصطناعي للحصول على مخرجات أولية.

ثم قام الباحث بمراجعة هذه المخرجات، وتنقيحها، وربطها بموضوع الدراسة الحقيقي وبالأدبيات المناسبة. وهنا يجب التوضيح أن قيمة الذكاء الاصطناعي لا تكمن فقط في الإجابة، بل في جودة السؤال الذي يوجه له؛ فكلما كان الـ "برومبت" أكثر تحديداً، كانت المخرجات أكثر فائدة للباحث

الفرضية الأولى:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للقيادة الخادمة على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض.

هذه الفرضية تنطلق من افتراض أن القائد الذي يتبنى سلوكاً خادماً يخلق بيئة يشعر فيها العاملون بالتقدير والثقة والاحترام، مما يزيد من ارتباطهم النفسي والمهني بالمؤسسة.

فعلى سبيل المثال، إذا كان القائد يهتم بمشكلات العاملين ويمنحهم مساحة للمشاركة والتطوير، فإن العاملين غالباً يشعرون بأنهم جزء مهم من المنظمة، وليسوا مجرد منفذين للمهام.

وهذا النوع من القيادة يمكن أن ينعكس في زيادة الالتزام التنظيمي، سواء من حيث الرغبة في الاستمرار، أو الشعور بالولاء، أو الاستعداد لبذل جهد إضافي من أجل نجاح المؤسسة.

الفرضية الثانية:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للقيادة الخادمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض.

ترتكز هذه الفرضية على أن القيادة الخادمة لا تؤثر في النتائج التنظيمية فقط، بل تؤثر أيضاً في التجربة اليومية للعامل داخل بيئة العمل.

فكلما كان القائد أكثر دعماً وإنصافاً وعدالة، ارتفع إحساس العامل بالراحة المهنية والرضا عن عمله.

ومثال ذلك: إذا كان الموظف يجد من مديره تفهماً لظروف العمل، وتقديراً لجهوده، وعدالة في التعامل، فإن ذلك غالباً ينعكس في رضاه عن الوظيفة، حتى في ظل ضغوط العمل المعتادة.

ولذلك فإن هذه الفرضية تسعى إلى قياس أحد الأبعاد النفسية المهمة التي قد تفسر تأثير القيادة على بقية المتغيرات التنظيمية

الفرضية الثالثة:

يلعب الرضا الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين القيادة الخادمة والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض.

وتعد هذه الفرضية أكثر عمقاً من الفرضيات السابقة، لأنها لا تفترض وجود علاقة مباشرة فقط، بل تفترض أن القيادة الخادمة تؤثر أولاً في الرضا الوظيفي، ثم ينتقل أثرها بعد ذلك إلى الالتزام التنظيمي. بمعنى آخر، قد لا يكون تأثير القيادة على الالتزام تأثيراً مباشراً بالكامل، بل قد يمر عبر تحسين تجربة العامل داخل الوظيفة.

ومثال ذلك: عندما يرفع القائد مستوى الدعم والثقة والتقدير، فإن الموظف يشعر برضا أكبر، وهذا الرضا يتحول مع الوقت إلى التزام أقوى بالمؤسسة.

وهذا النوع من الفرضيات يعكس فهماً أكثر نضجاً للعلاقات بين المتغيرات، ويعطي للدراسة قيمة تفسيرية أعلى

كيف ساعد الذكاء الاصطناعي في بناء الفرضيات

ساعد الذكاء الاصطناعي في هذه الخطوة من خلال اقتراح أكثر من صياغة محتملة للفرضيات، وربط المتغيرات بطريقة أولية منظمة، وتقديم تفسير مختصر للعلاقات المتوقعة بينها.

كما ساعد في لفت الانتباه إلى وجود متغير بسيط، وهو الرضا الوظيفي، بدلاً من الاكتفاء بعلاقة مباشرة فقط بين القيادة والالتزام. إلا أن هذه الفائدة لا تعني أن المخرجات تُقبل كما هي، لأن الباحث هو المسؤول عن:

فحص منطق الفرضية

التأكد من ملاءمتها للسياق البحثي

ربطها بالدراسات السابقة

صياغتها بصياغة علمية دقيقة

وبالتالي، فإن الذكاء الاصطناعي هنا كان نقطة انطلاق، وليس المنتج النهائي

ال Prompt المستخدم في صياغة أسئلة المقابلة

تم استخدام الـ "برومبت" التالي لتوليد أسئلة مقابلة استطلاعية:

"Create 5 interview questions suitable for an exploratory qualitative interview to examine the relationship between servant leadership, job satisfaction, and organizational commitment among employees."

ترجمة المضمون:

أنشئ خمس أسئلة مقابلة مناسبة لمقابلة نوعية استطلاعية لفحص العلاقة بين القيادة الخادمة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين.

وقد تم استخدام هذا الـ "برومبت" باعتباره الكود النصي الفعلي الذي أُدخل إلى أداة الذكاء الاصطناعي من أجل الحصول على أسئلة أولية، ثم قام الباحث بتعديلها لتصبح أكثر مناسبة للبيئة الصحية والتنظيمية في المستشفيات الحكومية. وهذا يوضح أن دور الباحث لا ينتهي عند الحصول على المخرجات، بل يبدأ بعد ذلك في التقييم والتحسين.

السؤال الأول من أسئلة المقابلة

السؤال الأول:

كيف تصف أسلوب القيادة الذي تتعامل معه في بيئة العمل، وما مدى تأثيره على شعورك بالانتماء إلى المؤسسة؟
هذا السؤال يهدف إلى استكشاف الانطباع العام لدى المشارك عن نمط القيادة، مع ربطه مباشرة بأحد أبعاد الالتزام التنظيمي وهو الشعور بالانتماء.

كما أن السؤال مفتوح، مما يسمح للمشارك بالتعبير عن تجربته بلغة طبيعية دون أن يقتصر على إجابة نعم أو لا.
ومن أمثلة الإجابات المتوقعة: أن يذكر المشارك أن القائد يمنحه دعماً وثقة، أو على العكس يذكر أن الأسلوب القيادي يضعف انتماءه بسبب ضعف العدالة أو التواصل

السؤال الثاني والثالث من أسئلة المقابلة

السؤال الثاني:

إلى أي مدى يسهم أسلوب القائد في رفع مستوى رضاك عن العمل اليومي داخل المستشفى؟
هذا السؤال يركز على المتغير الوسيط، وهو الرضا الوظيفي، ويسعى إلى معرفة كيف ينعكس السلوك القيادي على التجربة المهنية اليومية للعامل.
فهو لا يسأل فقط عن القائد، بل عن أثر هذا القائد على شعور الموظف تجاه وظيفته ومهامه وعلاقاته.
ومن أمثلة ما قد تكشفه الإجابات: أن بعض العاملين يشعرون برضا أعلى عندما يكون القائد متفهماً وداعماً، بينما ينخفض الرضا في بيئات القيادة المتسلطة أو غير الواضحة.

السؤال الثالث:

ما الجوانب القيادية التي ترى أنها تشجع العاملين على الاستمرار في العمل وعدم التفكير في ترك المؤسسة؟
هذا السؤال يرتبط بشكل مباشر بموضوع الاحتفاظ بالكفاءات، ويركز على العناصر القيادية التي تؤثر في قرار البقاء أو المغادرة.
كما أنه يسمح للمشارك بتحديد العوامل الأكثر تأثيراً من وجهة نظره، مثل الدعم، العدالة، التمكين، أو فرص التطوير.
وهذا السؤال مفيد لأنه ينتقل من الحديث عن "الرضا" كمشاعر عامة إلى الحديث عن "الاستمرار" كقرار سلوكي وتنظيمي مهم.

السؤال الرابع والخامس من أسئلة المقابلة

السؤال الرابع:

هل ترى أن شعورك بالرضا عن العمل يؤثر في درجة التزامك تجاه المستشفى؟ وكيف يمكن تفسير ذلك من واقع تجربتك؟
هذا السؤال صُمم لفحص العلاقة بين المتغير الوسيط والمتغير التابع بشكل مباشر.
فهو يساعد الباحث على معرفة ما إذا كان المبحوث نفسه يدرك أن الرضا الوظيفي يقود إلى التزام أعلى، أم أن العلاقة بينهما ليست واضحة في تجربته.
كما أن إضافة عبارة "كيف يمكن تفسير ذلك" تعطي مساحة للمشاركة لتوضيح الأسباب، مثل الشعور بالأمان، أو العدالة، أو دعم الإدارة، أو جودة العلاقات المهنية

السؤال الخامس:

من وجهة نظرك، ما الذي ينبغي أن تقوم به القيادة داخل المستشفى لتعزيز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين؟
يعد هذا السؤال من الأسئلة المهمة لأنه لا يكتفي بوصف الواقع، بل ينتقل إلى تقديم مقترحات تطويرية من منظور العاملين أنفسهم.
كما أنه يمنح الباحث فرصة لاستخراج توصيات عملية قد تكون مفيدة في الجانب التطبيقي للدراسة.
ومن أمثلة الإجابات المحتملة: تحسين التواصل، زيادة المشاركة في القرار، الاعتراف بالجهود، العدالة في التقييم، أو توفير برامج دعم وتطوير مهني

كيف ساعد الذكاء الاصطناعي في تصميم أسئلة المقابلة

ساعد الذكاء الاصطناعي في تصميم أسئلة المقابلة من خلال إنتاج صياغات أولية تتسم بالوضوح والانفتاح والارتباط بالمتغيرات المختارة.

كما أنه وفر نقطة بداية جيدة للباحث، خاصة في اختيار أسئلة تستكشف العلاقة بين المتغيرات بدل أن تبقى أسئلة عامة أو بعيدة عن هدف الدراسة.

لكن مع ذلك، لم يتم اعتماد الأسئلة كما خرجت من الأداة مباشرة، بل تمت مراجعتها وتكييفها لتكون مناسبة للسياق الصحي المحلي واللغة البحث الأكاديمية.

وهذا يبين أن القيمة الحقيقية للذكاء الاصطناعي تظهر عندما يستخدمه الباحث كأداة مساعدة ثم يعيد صياغة المخرجات بطريقة منهجية

الجوانب الأخلاقية والنقدية في استخدام AI

رغم الفائدة الكبيرة للذكاء الاصطناعي في دعم الباحث، إلا أن استخدامه يجب أن يكون منضبطاً أخلاقياً ومنهجياً. فمن غير المقبول الاعتماد على الأداة في إنتاج محتوى كامل دون مراجعة، كما لا يجوز نسبة مخرجاتها إلى الباحث دون الإفصاح عن طريقة الاستخدام إذا تطلبت اللوائح ذلك. كذلك، قد تنتج بعض الأدوات معلومات غير دقيقة أو علاقات منطقية ظاهرياً لكنها غير مدعومة علمياً، ولهذا يجب أن يكون الباحث هو المسؤول النهائي عن: التحقق من صحة المعلومة مراجعة الصياغة ربط المخرجات بالأدبيات العلمية التأكد من عدم تعارضها مع المنهجية وبالتالي، فإن الذكاء الاصطناعي يظل مساعداً ذكياً، لكن الحكم العلمي النهائي يبقى بيد الباحث

يتضح من هذا التطبيق العملي أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يؤدي دوراً فعالاً في دعم الباحث في مرحلتين مهمتين من مراحل الإعداد البحثي، وهما: بناء الفرضيات، وتصميم أسئلة المقابلة الاستطلاعية. كما تبين أن جودة المخرجات ترتبط بشكل مباشر بجودة الـ "برومبت" المستخدم، وأن الباحث كلما كان أكثر دقة في تحديد طلبه، كانت المخرجات أكثر فائدة وقرباً من هدفه البحثي.

وقد تم في هذا العرض تحقيق متطلبات التكليف كاملة، وذلك من خلال:

- ✓ استخدام إحدى أدوات الذكاء الاصطناعي فعلياً ✓
- ✓ كتابة فرضيات بحثية لمتغيرات مختارة ✓
- ✓ عرض الـ "برومبت" أو الكود النصي المستخدم في توليد الفرضيات ✓
- ✓ استخدام الذكاء الاصطناعي في صياغة خمس أسئلة تصلح لمقابلة استطلاعية ✓
- ✓ عرض الـ "برومبت" المستخدم في توليد أسئلة المقابلة ✓



Thank You