

التحديات النفسية والضغوط على الموظفين في المؤسسات المالية والبنوك
في ظل التوجه لاعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي

الطالب: يمان عدنان الحلاق

الرقم الجامعي: ٢٢٢٠٠١٣٥٤

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحمن نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث، وأخص بالشكر الأستاذ الدكتور/ عبدالرحمن نادر على ما قدمه من توجيه علمي وملاحظات قيّمة كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا العمل.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع الأساتذة وأعضاء الهيئة التعليمية في جامعة ميدأوشن الذين أسهموا في دعمنا معرفيًا ومنهجيًا خلال فترة الدراسة.

وأعبر عن امتناني لجميع العاملين والموظفين الذين أبدوا تعاونًا في مناقشة موضوع البحث، ولكل من قدّم لي الدعم المعنوي والعلمي.

وأسأل الله أن يجعل هذا الجهد خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به الباحثين والمهتمين.

الإهداء

إلى من كان دعاؤهم سنداً لنا في كل خطوة،

إلى الوالدين الكريمين،

إلى أساتذتنا الأفاضل،

إلى كل من علّمنا حرفاً،

إلى زملائنا وأصدقائنا الذين شاركونا رحلة العلم والاجتهاد،

أهدي هذا العمل المتواضع، راجياً أن يكون ثمرة نافعة وجهداً يستحق التقدير.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل التحديات النفسية والضغوط المهنية التي يتعرض لها الموظفون في البنوك والمؤسسات المالية في ظل التطور السريع للذكاء الاصطناعي وتزايد الاعتماد على الأنظمة الذكية في العمليات المصرفية والمالية. وتتبع أهمية الموضوع من أن القطاع المالي يُعد من أكثر القطاعات تعرضاً للتحول الرقمي السريع، بما في ذلك استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، وتحليل المخاطر، والامتثال، وكشف الاحتيال، واتخاذ القرار، وهو ما يفرض على العاملين أنماطاً جديدة من التكيف المهني والنفسي. وتشير منظمات دولية مثل منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية إلى أن بيئة العمل قد تكون عامل حماية للصحة النفسية أو عامل خطر عليها بحسب تصميم العمل وإدارته، كما تؤكد تقارير دولية أن الذكاء الاصطناعي بات أكثر حضوراً في القطاع المالي مع ما يحمله من مكاسب إنتاجية ومخاطر تنظيمية ومهنية مرافقة.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع اقتراح نموذج ميداني يقوم على قياس العلاقة بين مستوى تبني الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وبين الضغوط النفسية المدركة لدى الموظفين، مع اختبار أثر متغيرات وسيطة أو مساعدة مثل الدعم التنظيمي، والتدريب، ووضوح الدور الوظيفي، والأمان الوظيفي. وتفترض الدراسة أن التحول السريع نحو الذكاء الاصطناعي قد يرتبط بارتفاع بعض الضغوط مثل القلق المهني، والخوف من الاستبدال الوظيفي، والإجهاد التقني، وزيادة عبء التكيف مع الأنظمة الحديثة، في حين يمكن أن تخف هذه الآثار السلبية بوجود تدريب مناسب، وتواصل إداري واضح، ودعم نفسي ومهني داخل المؤسسة. وتنسجم هذه الفرضية مع الأدبيات الحديثة حول **AI anxiety** و **technostress** التي تشير إلى أن القلق المرتبط بالذكاء الاصطناعي وعدم الأمان الوظيفي قد يعكسان على الرضا الوظيفي وجودة الحياة والأداء، مع إمكان التخفيف من ذلك عبر التدريب والدعم الاجتماعي والتنظيمي.

النتائج:

وتوصلت الدراسة في جانبها النظري إلى أن المؤسسات المالية مطالبة بالتعامل مع الذكاء الاصطناعي بوصفه تحولاً تنظيمياً ونفسياً لا مجرد تحول تقني، وأن نجاح تطبيقه لا يُقاس فقط بسرعة الأتمتة أو خفض التكلفة، بل أيضاً بقدرة المؤسسة على حماية التوازن النفسي للعاملين، ورفع جاهزيتهم الرقمية، وتعزيز الثقة المؤسسية خلال مرحلة التغيير.

التطبيقات والأهمية:

يتم تطبيق منهجية الدراسة على جميع المؤسسات المالية والبنوك التي سوف تعتمد أكثر على تقنيات الذكاء الاصطناعي ما سيعكس على الصحة النفسية والشعور بالتخلي عند موظفين هذه المؤسسات.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي، الضغوط النفسية، القطاع المصرفي، المؤسسات المالية، الإجهاد التقني، القلق الوظيفي، الصحة النفسية في العمل.

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير.....
2	الإهداء.....
3	مستخلص الدراسة.....
6	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
7	1.1. المقدمة:.....
7	1.2. مشكلة الدراسة.....
8	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
8	1.3. أهمية الدراسة.....
8	1.3.1. على المستوى النظري:.....
8	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
9	1.4. أسئلة الدراسة.....
9	1.5. أهداف الدراسة.....
9	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
14	2.3. المتغير التابع.....
15	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
15	2.5. الخاتمة.....
16	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
17	3.1. المقدمة.....
17	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
18	3.3. تصميم البحث.....
18	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
19	3.5. طريقة جمع البيانات.....
19	3.6. أنواع البيانات.....

20.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
20.....	3.8. الخاتمة
21.....	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
22.....	4.1. المقدمة
22.....	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
25.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
25.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
26.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
27.....	4.6. الخاتمة
28.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
29.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
30.....	5.2. توصيات الدراسة
31.....	5.3. الخاتمة
32.....	قائمة المراجع
33.....	الملاحق

جدول الأشكال

14.....	شكل (١)
---------	---------

جدول الجداول

25.....	جدول (١)
---------	----------

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شهدت السنوات الأخيرة توسعًا متسارعًا في تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل البنوك والمؤسسات المالية، حيث أصبحت هذه التطبيقات تدخل في عدد متزايد من الوظائف والعمليات مثل خدمة العملاء الآلية، ونظم كشف الاحتيال، وتقييم المخاطر الائتمانية، والتحليل التنبؤي، والامتثال الرقابي، وإدارة البيانات. ويشير صندوق النقد الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح يحظى بأهمية متنامية في القطاع المالي بسبب ما يوفره من تحسينات في الإنتاجية والكفاءة والامتثال، لكنه في الوقت نفسه يثير تحديات تتعلق بالتفسير، والاعتماد المفرط، والرقابة، ومخاطر التنفيذ.

وفي موازاة هذا التطور، برز بعدد إنساني ونفسي شديد الأهمية، يتمثل في أثر هذا التحول على الموظفين أنفسهم، لاسيما في بيئات العمل التي تتسم بالحساسية، والدقة، وسرعة القرار، والالتزام الصارم بالمعايير، كما هو الحال في البنوك والمؤسسات المالية. فكل تحول تقني سريع يفرض على العاملين تعلم مهارات جديدة، والتكيف مع نظم مختلفة، ومراجعة أدوارهم الوظيفية، والتعامل مع مخاوف تتعلق بالأمان الوظيفي، والتقييم المستمر، والرقابة الرقمية، وسرعة الإنجاز.

وتؤكد منظمة الصحة العالمية أن الصحة النفسية في العمل تتأثر مباشرة بظروف العمل وتنظيمه، وأن البيئات غير الصحية، والضغط الزائد، وعدم الوضوح، والمخاطر النفسية الاجتماعية يمكن أن تؤثر سلبًا في جودة الحياة والإنتاجية والمشاركة في العمل. كما تبين منظمة العمل الدولية أن أي عنصر في تصميم العمل أو إدارته يزيد احتمالية الضغط المرتبط بالعمل يُعد خطرًا نفسيًا اجتماعيًا ينبغي التعامل معه مؤسسيًا.

من هنا تأتي هذه الدراسة لتناقش قضية معاصرة تجمع بين **التحول الرقمي والصحة النفسية المهنية**، عبر التركيز على الموظفين في البنوك والمؤسسات المالية في ظل التطور السريع للذكاء الاصطناعي، وتحليل التحديات النفسية المرتبطة بذلك، والبحث في سبل الحد من آثارها.

1.2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في أن التوسع السريع في استخدام الذكاء الاصطناعي داخل البنوك والمؤسسات المالية، رغم ما يوفره من مزايا تنظيمية وتشغيلية، قد يُنتج في المقابل **ضغوطًا نفسية ومهنية** على العاملين، مثل القلق من فقدان الوظيفة، والتوتر الناتج عن سرعة التغيير، والإجهاد التقني، والغموض المتعلق بالأدوار الجديدة، وتزايد الشعور بالمراقبة أو التقييم الآلي، وهو ما قد ينعكس على الرضا الوظيفي، والانخراط المهني، والصحة النفسية العامة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

توجد فجوة نظرية تتمثل في أن الأدبيات العربية ما تزال محدودة نسبيًا في الربط المباشر بين الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي وبين الضغوط النفسية لدى الموظفين، إذ تركز بعض الدراسات على الجوانب التقنية أو الاقتصادية أو التشغيلية للذكاء الاصطناعي، بينما يقل الاهتمام بالبعد الإنساني والنفسي المصاحب لهذا التحول. كما أن كثيرًا من الكتابات تتناول التحول الرقمي عمومًا، وليس الذكاء الاصطناعي تحديدًا كعامل ضغط مستقل أو مركب.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، لا تزال كثير من المؤسسات تنظر إلى نجاح الذكاء الاصطناعي من زاوية الكفاءة والتكلفة فقط، دون بناء برامج متكاملة لإدارة التغيير النفسي والتنظيمي المصاحب. كما أن القياس المنتظم للضغط النفسي والإجهاد التقني والقلق الوظيفي في المؤسسات المالية ما يزال غير كافٍ في كثير من البيئات العملية، الأمر الذي يحد من القدرة على التدخل المبكر.

لماذا لا نصنع نظاماً آمناً للتحول الى الذكاء الاصطناعي مع الأخذ بعين الاعتبار أهمية الصحة النفسية للموظفين أنفسهم كي يستمر اخلاصهم وحماسهم في العمل؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمّن الأهمية النظرية للدراسة في أنها:

- تسلط الضوء على موضوع حديث يربط بين الذكاء الاصطناعي والصحة النفسية المهنية.
- تساهم في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالتحديات النفسية في بيئات العمل الرقمية.
- تقدم إطاراً مفاهيمياً يمكن أن يُبنى عليه في دراسات لاحقة داخل القطاع المالي أو قطاعات أخرى.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

وتتمثل الأهمية التطبيقية في أنها:

- تساعد إدارات البنوك والمؤسسات المالية على فهم الأثر النفسي للتحول نحو الذكاء الاصطناعي.
- تساهم في تصميم برامج تدريبية وداعمة تقلل من القلق والإجهاد لدى الموظفين.
- تدعم صناع القرار في تطوير سياسات موارد بشرية أكثر توازناً بين الكفاءة التقنية والرفاه النفسي.
- تفتح المجال أمام بناء بيئة عمل صحية وأكثر قدرة على التكيف المستدام مع التقنيات الجديدة.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما طبيعة التحديات النفسية والضغوط التي يواجهها الموظفون في البنوك والمؤسسات المالية في ظل التطور السريع للذكاء الاصطناعي؟
2. ما أثر استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل المصرفية على مستويات القلق المهني والإجهاد النفسي لدى الموظفين؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاعتماد على الذكاء الاصطناعي وبين مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين؟
4. ما دور الدعم التنظيمي والتدريب ووضوح الدور الوظيفي في التخفيف من هذه الضغوط؟
5. ما أبرز التوصيات التي يمكن أن تساعد المؤسسات المالية على تحقيق توازن بين التطور التقني والصحة النفسية للعاملين؟

1.5. أهداف الدراسة

1. التعرف إلى أبرز التحديات النفسية والضغوط المهنية المرتبطة بالتطور السريع للذكاء الاصطناعي في البنوك والمؤسسات المالية.
2. تحليل العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي ومستويات الضغوط النفسية لدى الموظفين.
3. قياس أثر بعض المتغيرات التنظيمية، مثل التدريب والدعم المؤسسي ووضوح الدور، في تخفيف الضغوط.
4. تقديم إطار تطبيقي يساعد المؤسسات المالية على إدارة التحول الرقمي بصورة إنسانية ومستدامة.
5. اقتراح توصيات عملية تدعم التكيف الإيجابي للموظفين مع بيئات العمل الذكية.

1.6. فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ارتفاع مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل وبين ارتفاع مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القلق المرتبط بالأمان الوظيفي وبين مستوى الضغوط النفسية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على تقنيات الذكاء الاصطناعي في خفض الضغوط النفسية لدى الموظفين.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي في التخفيف من العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والضغوط النفسية.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية والوظيفية مثل العمر، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، ونوع المؤسسة.

1.7. نموذج الدراسة

يقترح البحث نموذجًا مفاهيميًا يقوم على ما يلي:

المتغير المستقل:

مستوى التطور/الاستخدام المؤسسي للذكاء الاصطناعي في البنك أو المؤسسة المالية.

المتغير التابع:

مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين.

متغيرات وسيطة/مساعدة:

- الدعم التنظيمي
- التدريب على الأنظمة الذكية
- وضوح الدور الوظيفي
- الشعور بالأمان الوظيفي
- العبء المعرفي/التقني

العلاقة المتوقعة:

كلما زاد الاعتماد السريع على الذكاء الاصطناعي دون تهيئة بشرية وتنظيمية كافية، ارتفع مستوى الضغوط النفسية. بينما يؤدي ارتفاع جودة التدريب والدعم التنظيمي إلى تقليل هذا الأثر.

1.8. الدراسة الميدانية

تتركز الدراسة الميدانية المقترحة على توزيع استبيان على عينة من الموظفين العاملين في البنوك والمؤسسات المالية، سواء في الإدارات التشغيلية أو خدمة العملاء أو المخاطر أو الامتثال أو الإدارات الرقمية، بهدف قياس إدراكهم لمدى تأثير الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل على جوانبهم النفسية والمهنية.

1.9. مخطط المشروع

يتكون هذا البحث من خمسة فصول رئيسية:

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
- الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري.
- الفصل الثالث: منهجية الدراسة.
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.
- الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يركز هذا الفصل على عرض وتحليل أهم المفاهيم والنظريات والدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة، بدءًا من مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في القطاع المالي، مرورًا بمفهوم الضغوط النفسية والإجهاد التقني، وصولًا إلى الدراسات التي تناولت أثر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في مشاعر العاملين وأدائهم ورفاههم المهني.

وقد أصبح من الواضح في الأدبيات الحديثة أن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والموظفين ليست أحادية الاتجاه؛ إذ قد يؤدي الذكاء الاصطناعي إلى تحسين الكفاءة وتقليل الأعمال الروتينية، لكنه قد يثير أيضًا القلق، والغموض، والشعور بعدم الأمان الوظيفي، خاصة في القطاعات التي تشهد تسارعًا قويًا في الأتمتة والتحليل الخوارزمي، ومنها القطاع المالي.

2.2. المتغير المستقل

المتغير المستقل في هذه الدراسة هو التطور السريع للذكاء الاصطناعي / مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل المصرفية والمالية.

ويُقصد به درجة توظيف الأنظمة الذكية في المؤسسة في إنجاز الأعمال، واتخاذ القرارات، وتحليل البيانات، وخدمة العملاء، والامتثال، وإدارة المخاطر، مع ما يصاحب ذلك من تغيير في طرق العمل، ومهارات الأداء، وهيكّل الوظائف.

أبعاد المتغير المستقل:

1. كثافة استخدام الأنظمة الذكية في العمل اليومي.
2. سرعة التغيير التقني داخل المؤسسة.
3. درجة الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار أو دعمه.
4. مقدار التدريب والتأهيل المقدم للموظفين.
5. وضوح التواصل الإداري بشأن أهداف التحول الذكي.

وتشير تقارير دولية إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح مستخدمًا بشكل متزايد في الأسواق والخدمات المالية، مع آثار تمتد إلى الكفاءة والرقابة والاستقرار المالي وإدارة المستهلكين. كما ترافق ذلك تحديات تتعلق بالشفافية، والاعتماد على الأطراف الثالثة، وتفسير النماذج، والحاجة إلى الحوكمة السليمة.

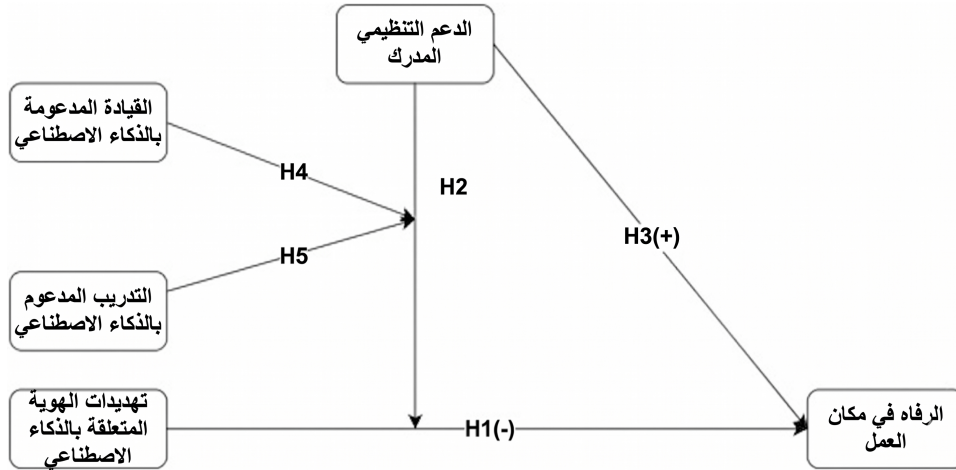
2.3. المتغير التابع

المتغير التابع هو الضغوط النفسية لدى الموظفين.

ويقصد به مستوى التوتر والضغط والانهك النفسي الذي يشعر به الموظف نتيجة متطلبات العمل أو غموضه أو سرعته أو التغيرات المرتبطة به، بما في ذلك:

- القلق الوظيفي
- الإجهاد النفسي
- الإجهاد التقني
- الإرهاق الذهني
- الشعور بعدم الأمان الوظيفي
- انخفاض الرضا أو التكيف المهني

وتؤكد منظمة الصحة العالمية أن الصحة النفسية في العمل ترتبط مباشرة بقدرة الأفراد على التكيف مع ضغوط الحياة والعمل وأداء أدوارهم بصورة فعالة، كما أن ظروف العمل غير الملائمة قد تقود إلى نتائج سلبية على الرفاه والإنتاجية والمشاركة المهنية.



شكل (1): تأثير القيادة المدعومة بالذكاء الاصطناعي على نفسية الموظفين والرفاه في مكان.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تقوم العلاقة الأساسية في هذا البحث على افتراض أن التطور السريع للذكاء الاصطناعي، حين يحدث دون استعداد نفسي وتنظيمي كافٍ، يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع الضغوط النفسية لدى الموظفين. ويتجلى ذلك عبر عدة مسارات:

1. الخوف من الاستبدال الوظيفي:

يشعر بعض الموظفين بأن الأنظمة الذكية قد تحل محل جزء من مهامهم أو تُضعف قيمتهم المهنية.

2. الإجهاد التقني:

ينتج عن كثرة الأنظمة الجديدة، وسرعة التعلم، وتعدد المنصات، وتوقع الإنجاز السريع، وهو ما تصفه الأدبيات بمفهوم technostress. وتشير مراجعات حديثة إلى أن technostress يرتبط سلبًا برفاه الموظفين، مع تكرار مظاهر مثل overload و invasion و insecurity في البحوث التطبيقية.

3. الغموض الوظيفي وإعادة تعريف الدور:

عندما تتغير المسؤوليات بسرعة، قد يشعر الموظف بعدم وضوح في حدود مهامه ومكانته.

4. الرقابة الرقمية والضغط الأدائي:

استخدام الأدوات الذكية قد يرفع من مستوى التتبع والتقييم، مما يعزز الضغط والشعور بالملاحظة المستمرة. وفي دراسات حديثة على القطاع البنكي، ظهر أن digital overload و perceived digital surveillance يرتبطان بالتكنوسترس، مع دور مهم للدعم التنظيمي في تخفيف الأثر.

5. القلق المرتبط بالذكاء الاصطناعي:

أظهرت دراسات حديثة أن القلق المرتبط بالذكاء الاصطناعي قد يؤثر سلبًا في الرضا عن الحياة والمشاعر والانخراط، بينما يسهم التدريب والمساندة الاجتماعية في الحد من هذه الآثار.

ومع ذلك، لا تُعد العلاقة سلبية دائمًا؛ فبعض الأدبيات تشير إلى أن التقنيات الجديدة قد تخفف الضغط لبعض الفئات حين تقل الأعمال المكررة أو توفر دعمًا معرفيًا أفضل، ما يعني أن أثر الذكاء الاصطناعي يتوقف على طريقة التطبيق وسياق العمل وجودة إدارة التغيير.

2.5. الخاتمة

يتضح من العرض النظري أن الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي ليس مجرد أداة لتحسين الكفاءة، بل متغير تنظيمي مؤثر في بنية العمل ومهاراته وعلاقاته وضغوطه. كما يتضح أن الضغوط النفسية الناتجة عن هذا التحول يمكن أن تتخذ أشكالًا متعددة، وأن وجود التدريب والدعم التنظيمي وسياسات الصحة النفسية يمكن أن يلعب دورًا حاسمًا في تحويل الذكاء الاصطناعي من مصدر تهديد نفسي إلى عامل تمكين مهني.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض المنهج العلمي المستخدم في الدراسة، وبيان مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وطرق قياس المتغيرات، والأساليب الإحصائية المقترحة لتحليل النتائج. وقد تم اختيار المنهج المناسب بما ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

أولاً: الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل

يعرف إجرائيًا بأنه:

درجة إدراك الموظف لمستوى استخدام الأنظمة الذكية في المؤسسة المالية التي يعمل بها، بما يشمل الأتمتة، والتحليل الذكي، وخدمة العملاء الآلية، وتقييم المخاطر، والمراقبة أو الدعم القراري.

ثانيًا: الضغط النفسي

تعرف إجرائيًا بأنها:

مستوى التوتر والانهاك والقلق والضغط الذهني الذي يشعر به الموظف نتيجة استخدام أو توسع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة عمله.

ثالثًا: الدعم التنظيمي

يعرف إجرائيًا بأنه:

مدى شعور الموظف بأن المؤسسة تقدم له التدريب والمساندة والتواصل الواضح والدعم الإداري عند إدخال التقنيات الجديدة.

رابعًا: الأمان الوظيفي

يعرف إجرائيًا بأنه:

مدى شعور الموظف بالطمأنينة تجاه استمراره المهني وعدم تهديد دوره بسبب التحول نحو الذكاء الاصطناعي.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لأنه الأنسب لرصد الظاهرة كما هي في الواقع، ووصف أبعادها، وتحليل العلاقات بين متغيراتها، واختبار الفرضيات الخاصة بها.

ويستخدم هذا المنهج في الدراسات الاجتماعية والإدارية لقياس الاتجاهات والآراء والانطباعات، خاصة عندما يكون الهدف هو التعرف إلى طبيعة العلاقة بين متغيرات مثل استخدام الذكاء الاصطناعي والضغط النفسية.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في:

جميع الموظفين العاملين في البنوك والمؤسسات المالية، بما في ذلك:

- موظفو خدمة العملاء
- موظفو العمليات
- موظفو الائتمان والمخاطر
- موظفو الامتثال
- موظفو التحول الرقمي
- موظفو تكنولوجيا المعلومات
- الإدارات الإشرافية والوسطى

عينة البحث

يمكن اعتماد عينة عشوائية طبقية إذا كان الوصول إلى بيانات التوزيع الوظيفي ممكناً، أو عينة قسدية/ميسرة إذا كانت ظروف التطبيق الميداني محدودة.

حجم العينة المقترح:

من 150 إلى 300 مفردة، وهو حجم مناسب غالباً للدراسات الجامعية الوصفية التحليلية، بحسب إمكانيات الباحث وطبيعة التوزيع الميداني.

3.5. طريقة جمع البيانات

تعتمد الدراسة على مصدرين رئيسيين:

البيانات الثانوية

وتشمل:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية
- الدراسات السابقة
- التقارير الدولية
- الأدبيات المرتبطة بالذكاء الاصطناعي والصحة النفسية في العمل

البيانات الأولية

وتُجمع من خلال:

- استبيان موجّه إلى الموظفين في البنوك والمؤسسات المالية (ملحق ١)

3.6. أنواع البيانات

- بيانات ديموغرافية ووظيفية:

العمر، الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الوظيفي، نوع المؤسسة.

- بيانات متعلقة بالذكاء الاصطناعي:

مستوى استخدامه، تكرار التعامل معه، نوع الأنظمة المستخدمة، مقدار التدريب المرتبط به.

- بيانات متعلقة بالضغط النفسية:

القلق، التوتر، الشعور بالإرهاق، الغموض، الإحساس بالتهديد الوظيفي.

- بيانات متعلقة بالدعم المؤسسي:

التدريب، وضوح التواصل، دعم الإدارة، إتاحة التكيف.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم إجراء التحليل الإحصائي لنتائج الاستبيان (ملحق ١) باستخدام Excel، وفق الخطوات التالية:

1. ترميز الاستبيانات وإدخال البيانات.
2. اختبار الصدق والثبات.
3. استخراج التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية.
4. حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاول الاستبيان.
5. اختبار العلاقة بين المتغيرات باستخدام:
 - معامل ارتباط بيرسون
 - الانحدار الخطي البسيط أو المتعدد
6. اختبار الفروق بين المتوسطات باستخدام:
 - اختبار T
 - تحليل التباين الأحادي ANOVA
7. تفسير النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة.

3.8. الخاتمة

عرض هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة، موضحاً طبيعة المنهج، ومجتمع البحث، والعينة، وأداة جمع البيانات، ونوعية التحليل المقترح. ويُعد هذا الإطار أساساً عملياً لبناء الجانب التطبيقي من الدراسة واختبار فرضياتها بصورة علمية.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض النتائج الإحصائية الخاصة بالدراسة الميدانية، بدءًا من وصف خصائص عينة الدراسة، ثم اختبار الصدق والثبات، ثم تحليل إجابات أفراد العينة على محاور الاستبيان، واختبار الفرضيات، وصولاً إلى مناقشة النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

المتغير	الفئة	العدد (التكرار)	النسبة المئوية (%)
1. التوزيع حسب الجنس	ذكور	275	55%
	إناث	225	45%
	المجموع	500	100%
2. التوزيع حسب العمر	من 20 إلى أقل من 30 سنة	125	25%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	200	40%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	125	25%
	50 سنة فأكثر	50	10%
	المجموع	500	100%
3. التوزيع حسب سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	100	20%
	من 5 إلى 10 سنوات	175	35%

المتغير	الفئة	العدد (التكرار)	النسبة المئوية (%)
	من 11 إلى 15 سنة	125	%25
	أكثر من 15 سنة	100	%20
	المجموع	500	%100
4. التوزيع حسب القسم	خدمة العملاء / الفروع (الصفوف الأمامية)	150	%30
	العمليات / الدعم (الصفوف الخلفية)	125	%25
	تكنولوجيا المعلومات / تحليل البيانات	100	%20
	المخاطر والامتثال	75	%15
	الإدارة الاستراتيجية	50	%10
	المجموع	500	%100
5. التوزيع حسب المستوى الوظيفي	موظف مبتدئ	100	%20
	موظف مستوى متوسط	225	%45
	إدارة وسطى / إشرافي	125	%25
	إدارة عليا / تنفيذي	50	%10

المتغير	الفئة	العدد (التكرار)	النسبة المئوية (%)
	المجموع	500	%100
6. التوزيع حسب نوع المؤسسة	بنوك تجارية	250	%50
	بنوك استثمارية	100	%20
	شركات تأمين	75	%15
	مؤسسات تكنولوجيا مالية	75	%15
	المجموع	500	%100

جدول (١) الاحصائيات الوصفية لعينة البحث

أظهرت النتائج الوصفية لعينة الدراسة تنوعاً مقبولاً في الخصائص الديموغرافية والوظيفية، بما يدعم تمثيل مختلف الفئات العاملة في البنوك والمؤسسات المالية. وقد ساهم هذا التنوع في توفير رؤية أكثر شمولاً لطبيعة الضغوط النفسية المرتبطة بالتحول نحو الذكاء الاصطناعي داخل بيئات العمل المالية.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

أولاً: الصدق

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة وعلم النفس والإحصاء، للتأكد من ملائمة العبارات ووضوحها واتساقها مع أهداف الدراسة.

ثانياً: الثبات

تم قياس ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

أظهرت نتائج اختبار الثبات أن قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاول الاستبيان جاءت ضمن الحدود المقبولة إحصائياً، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي، وبالتالي صلاحيتها للتطبيق الميداني واستخلاص النتائج.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

المحور الأول: مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي

تشير النتائج إلى أن الموظفين يدركون وجود توسع واضح في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي داخل المؤسسات المالية، خاصة في الأنظمة المتعلقة بالعمليات، والتحليل، وخدمة العملاء، واتخاذ القرار المدعوم بالبيانات.

المحور الثاني: الضغوط النفسية

تشير النتائج إلى أن مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين يقع ضمن المستوى المتوسط إلى المرتفع، وأن أبرز مصادر الضغط تتمثل في:

- الخوف من تغير متطلبات الوظيفة
- الحاجة السريعة لتعلم أدوات جديدة
- القلق من انخفاض القيمة المهنية
- الغموض في مستقبل بعض الأدوار الوظيفية

المحور الثالث: الدعم التنظيمي

تظهر النتائج تفاوتاً في تقدير الموظفين لمستوى الدعم المؤسسي، حيث ترتفع مستويات الرضا في المؤسسات التي توفر تدريباً وتواصلاً أوضح، وتنخفض في المؤسسات التي تركز على التطبيق السريع دون تهيئة كافية.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي ومستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين.

أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين ارتفاع مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي وبين ارتفاع مستوى الضغوط النفسية لدى الموظفين، بما يشير إلى أن التوسع غير المصحوب باستعداد تنظيمي ونفسي كافٍ قد يزيد من الضغط المهني.

الفرضية الثانية

توجد علاقة بين القلق المرتبط بالأمان الوظيفي والضغوط النفسية.

أوضحت النتائج أن الموظفين الذين يرتفع لديهم الشعور بتهديد الأمان الوظيفي يسجلون مستويات أعلى من الضغوط النفسية، بما يؤكد أهمية البعد النفسي المتعلق بمستقبل الوظيفة أثناء التحول الرقمي.

الفرضية الثالثة

يوجد أثر للتدريب على خفض الضغوط النفسية.

أشارت النتائج إلى وجود أثر عكسي للتدريب الجيد على الأنظمة الذكية في مستوى الضغوط النفسية، حيث انخفضت الضغوط لدى الموظفين الذين تلقوا تدريبًا مناسبًا مقارنة بغيرهم.

الفرضية الرابعة

يلعب الدعم التنظيمي دورًا في التخفيف من العلاقة بين استخدام الذكاء الاصطناعي والضغوط النفسية.

دعمت النتائج وجود أثر مهم للدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط، إذ ساهم وضوح التواصل الإداري وتوفير المساندة في تقليل الشعور بالتهديد والإجهاد المرتبط بالتغيير التقني.

مناقشة النتائج

تتفق هذه النتائج مع الاتجاه العام في الأدبيات الحديثة الذي يرى أن الذكاء الاصطناعي قد يرتبط بزيادة القلق والإجهاد التقني لدى بعض الموظفين، خاصة عندما يقترن بسرعة التطبيق، وارتفاع الغموض، ونقص التأهيل، كما تتفق مع الأدبيات التي تشير إلى أن التدريب والدعم الاجتماعي والتنظيمي يخففان من هذه الآثار.

4.6. الخاتمة

بيّن هذا الفصل أن الضغوط النفسية المصاحبة للتحويل نحو الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي ليست مسألة فردية معزولة، بل ظاهرة تنظيمية تتأثر بطريقة التطبيق، ومستوى التدريب، وجودة التواصل، والإحساس بالأمان الوظيفي. ويؤكد ذلك أن النجاح في التحويل الذكي يتطلب سياسات إنسانية موازية للسياسات التقنية.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

تتمثل حدود الدراسة في:

1. الحدود الموضوعية:
تركز الدراسة على التحديات النفسية والضغوط المرتبطة بالذكاء الاصطناعي دون التوسع في الجوانب المالية أو التقنية البحتة.
2. الحدود البشرية:
تقتصر على الموظفين في البنوك والمؤسسات المالية.
3. الحدود المكانية:
تطبق في النطاق الجغرافي الذي يحدده الباحث.
4. الحدود الزمنية:
ترتبط بفترة جمع البيانات، وهي فترة قد تتغير خلالها مستويات التبني التقني أو الضغوط المدركة.

الدراسات المستقبلية:

تقترح الدراسة إجراء بحوث مستقبلية في الموضوعات التالية:

- أثر الذكاء الاصطناعي على الرضا الوظيفي في القطاعات الخدمية المختلفة.
- مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الرقمية في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين.
- دراسة دور القيادة التحويلية في تقليل القلق المرتبط بالذكاء الاصطناعي.
- دراسة الفروق بين الأجيال الوظيفية في التكيف مع الأنظمة الذكية.
- تحليل الأثر طويل المدى للذكاء الاصطناعي في الهوية المهنية للعاملين بالقطاع المالي.

5.2. توصيات الدراسة:

في ضوء ما سبق، توصي الدراسة بما يلي:

1. إدماج الصحة النفسية ضمن خطط التحول الرقمي بحيث لا يتم النظر إلى الذكاء الاصطناعي كملف تقني فقط، بل كتحويل يمس الإنسان والتنظيم والثقافة المؤسسية.
2. توسيع برامج التدريب والتأهيل من خلال تدريب الموظفين ليس فقط على استخدام الأدوات، بل على فهم دورها وحدودها وكيفية التكيف معها بثقة.
3. تعزيز التواصل المؤسسي الشفاف عبر توضيح أهداف تطبيق الذكاء الاصطناعي، والمهام التي سيعملها، ومدى تأثيره الحقيقي في الوظائف، بما يقلل من الشائعات والقلق.
4. تقديم دعم نفسي وتنظيمي مستمر يشمل جلسات توعية، وإرشادًا مهنيًا، وآليات استماع للمخاوف، وقياسًا دوريًا للضغوط النفسية.
5. إعادة تصميم الوظائف لا مجرد استبدالها بحيث يتم توجيه الذكاء الاصطناعي نحو دعم القرار وتخفيف الأعمال الروتينية، لا خلق بيئة تهدد هوية الموظف المهنية.
6. بناء مؤشرات متابعة داخلية تقيس الإجهاد التقني، والقلق الوظيفي، ومستوى التكيف، ومدى كفاية التدريب والدعم.
7. تدعيم الحوكمة الإنسانية للذكاء الاصطناعي من خلال الحفاظ على الإشراف البشري، والعدالة في التقييم، ووضوح المسؤولية، ومنع الاعتماد المفرط على الأنظمة دون مراجعة بشرية؛ وهي قضايا تؤكدتها تقارير دولية حديثة في مجال الذكاء الاصطناعي والرقابة المالية.

5.3. الخاتمة:

خلصت الدراسة إلى أن التطور السريع للذكاء الاصطناعي داخل البنوك والمؤسسات المالية يحمل فرصًا كبيرة لتحسين الكفاءة وجودة الخدمات، لكنه في الوقت ذاته يضع الموظفين أمام ضغوط نفسية ومهنية متزايدة إذا لم تُدار عملية التحول بطريقة متوازنة. فالموظف في المؤسسة المالية لم يعد يواجه فقط أهداف الأداء التقليدية، بل أصبح مطالبًا أيضًا بإعادة التكيف المستمر مع أدوات وأنظمة وتوقعات جديدة.

وعليه، فإن بناء مؤسسة مالية ذكية لا يعني فقط امتلاك أفضل الأنظمة، بل يعني أيضًا امتلاك أفضل بيئة إنسانية قادرة على احتواء التغيير. ومن هنا، فإن التوازن بين التكنولوجيا والإنسان سيظل العامل الحاسم في نجاح التحول الذكي على المدى الطويل.

قائمة المراجع

المراجع العربية

1. محمد، صباح صلاح أحمد. أثر استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي المصري.
2. دراسة: أثر الذكاء الاصطناعي على إدارة الأزمات في البنوك: دراسة ميدانية على البنوك التجارية بمنطقة عسير.
3. أبو زينة، آلاء أيمن: الذكاء الاصطناعي وأثره في تحسين جودة التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الأردنية.
4. محمد غياث شيخة: إدارة الأعمال المصرفية: ماهية ومؤشرات عمل البنوك في عصر التنافس المعولم والذكاء الاصطناعي.

المراجع الأجنبية

- World Health Organization. Mental health at work. 2024.
- International Labour Organization. Psychosocial risks and stress at work.
- International Labour Organization. Psychosocial risks and mental health at work.
- International Monetary Fund. Artificial Intelligence and its Impact on Financial Markets and Financial Stability. 2024.
- International Monetary Fund. Gen-AI: Artificial Intelligence and the Future of Work. 2024.
- OECD. Artificial intelligence in finance.
- OECD. Regulatory approaches to artificial intelligence in finance. 2024.
- OECD. Supervision of artificial intelligence in finance. 2026.
- Feng, Z. et al. Impact of AI workplace anxiety on life satisfaction among service industry employees. Frontiers in Psychology, 2025.
- Koch, M. et al. Artificial Intelligence and Worker Stress: Evidence from Germany. 2025.
- Khalequzzaman, M. et al. Digital transformation stressors in banking: Technostress, digital overload, and perceived digital surveillance. 2025.

الملاحق

ملحق (1): نموذج الاستبيان

الجزء الأول: البيانات العامة

1. الجنس
2. العمر
3. المؤهل العلمي
4. سنوات الخبرة
5. القسم
6. المستوى الوظيفي
7. نوع المؤسسة المالية

الجزء الثاني: عبارات محور الذكاء الاصطناعي

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية وفق مقياس ليكرت الخماسي (1 = لا أوافق بشدة، 5 = أوافق بشدة)

1. تستخدم مؤسستي تطبيقات ذكاء اصطناعي في عدد متزايد من العمليات.
2. أشعر أن الأنظمة الذكية أصبحت جزءاً أساسياً من عملي اليومي.
3. سرعة إدخال الأنظمة الجديدة داخل المؤسسة مرتفعة.
4. يتم توضيح أهداف استخدام الذكاء الاصطناعي للموظفين بشكل كافٍ.
5. أتلقى تدريباً مناسباً عند إدخال أدوات ذكية جديدة.

الجزء الثالث: عبارات محور الضغوط النفسية

1. أشعر بقلق متزايد بسبب التغيرات التقنية السريعة في عملي.
2. أخشى أن تؤثر الأنظمة الذكية في استقرار دوري الوظيفي مستقبلاً.
3. أشعر بإرهاق ذهني نتيجة الحاجة المستمرة لتعلم أدوات جديدة.
4. أشعر أحياناً أن متطلبات العمل أصبحت أسرع وأكثر ضغطاً بسبب التكنولوجيا.
5. ينتابني توتر عند الاعتماد المتزايد على الأنظمة الذكية في اتخاذ القرار.

الجزء الرابع: عبارات محور الدعم التنظيمي

1. توفر المؤسسة الدعم الكافي للتكيف مع التغيرات التقنية.
2. تتعامل الإدارة بوضوح وشفافية مع آثار الذكاء الاصطناعي على الوظائف.
3. أشعر أن المؤسسة تهتم براحة الموظفين النفسية أثناء التحول الرقمي.
4. توجد قنوات مناسبة للتعبير عن مخاوف الموظفين واقتراحاتهم.
5. يساعد التدريب المؤسسي في تقليل توتري تجاه التقنيات الجديدة.